



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

AUTOMATISERINGENS MÅNGSIDIGA PÅVERKAN PÅ FÖRSÖRJNINGSTÖD

Socialekreterares upplevelser av en socialtjänst i förändring

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

HT23

Författare: Petter Lagerlöf och Agnes Reuterberg

Handledare: Andreas Liljegren

Antal ord: 19 335

Abstract

Titel: Automatiseringens mångsidiga påverkan på försörjningsstöd - Socialsekreterares upplevelser av en socialtjänst i förändring

Författare: Petter Lagerlöf och Agnes Reuterberg

Automatisering inom socialtjänsten aktualiserar en diskussion om hur teknikens påverkan på människobehandlande organisationer ska förstås. Den rådande diskussionen inom forskningen är delad, där automatiseringen både beskrivs bidra till enhetliga och mer rättvisa bedömningar samtidigt som andra menar att den hotar det professionella handlingsutrymmet och därmed kan utmana den individuella behovsprövningen. Den teknologiska utvecklingen välkomnas av kommuner och regioner och beskrivs som en nödvändighet för att möta framtida behov. Inom försörjningsstöd har en rad kommuner infört en automatisering som innebär att återansökningar av ekonomiskt bistånd hanteras av en digital kollega. Studien ämnade att undersöka socialsekreterares upplevelser av implementeringen av den digitala kollegan och det empiriska underlaget grundade sig i kvalitativa intervjuer med sex socialsekreterare på försörjningsstödsenheter i en svensk kommun. Det empiriska materialet genomgick en tematisk analys för att sedan analyseras och diskuteras utifrån begreppet *street-level bureaucracy*, (svenska: gräsrotsbyråkrati) för att belysa socialsekreterarnas upplevelser av hur automatiseringen har påverkat deras arbete. Studien visade att automatiseringen ledde till vissa möjligheter, men också nya utmaningar som socialsekreterarna behövde hantera i och med att automatiseringen även påverkade hur organisatoriska mål, riktlinjer och förhållningssätt formulerades.

Nyckelord: Automatisering, socialtjänst, försörjningsstöd, street-level bureaucracy, gräsrotsbyråkrati.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Relevans för socialt arbete	2
2. Bakgrundsinformation som är av relevans för studien	4
2.1 Ekonomiskt bistånd i Sverige	4
2.2 Digital automatisering genom Robotic Process Automation (RPA)	4
2.3 Kommunens bestämmanderätt och automatiserade verktyg	5
2.3.1 En “digital kollega”	5
3. Tidigare forskning	7
3.1 Hanteringsstrategier och dilemman till följd av motsägelsefulla logiker	7
3.2 Teknikens utformning spelar roll	9
3.3 Handlingsutrymme i praktiken	11
3.4 Studiens bidrag till forskningsfältet	12
4. Teorier och teoretiskt perspektiv	14
4.1 Gräsrotsbyråkrati	14
4.1.1 Begränsade resurser	15
4.1.2 Handlingsutrymme	15
4.1.3 Byråkratisk kontroll och utvärdering av mål	16
4.1.4 Yrkesmässiga dilemman	17
4.1.5 Autonomi och egna intressen	17
4.1.6 Handlingsstrategier	17
4.2 Sammanfattning av teoretiska utgångspunkter	18
5. Metod och metodologiska överväganden	19
5.1 Metodval	19
5.2 Avgränsningar	19
5.3 Urval	20
5.4 Förförståelse	21
5.5 Genomförande av intervjuer	22
5.6 Bearbetning av intervjuer	23
5.7 Analysmetod	23
5.8 Forskningsetiska överväganden	24
5.9 Studiens tillförlitlighet	25

5.10 Arbetsfördelning	26
6. Resultat och analys	28
6.1 Handläggning och administrativ tid	28
6.1.1 En välkommen resursförskjutning	28
6.1.2 Andra arbetsuppgifter, samma ansvar	30
6.1.3 Nya verktyg, nya förhållningssätt	32
6.2 Ett förändrat klientarbete	34
6.2.1 Nya arbetsuppgifter, riktlinjer och mål	34
6.2.2 Upplevelse av kontroll	37
6.2.3 Att digitalisera klienter	39
6.3 Att göra det sociala arbetet	43
6.3.1 Tillfälle för socialt arbete	43
6.3.2 Kritiskt förhållningssätt och handlingsstrategier	46
7. Slutsatser och diskussion	53
Källförteckning	58
Bilaga 1	61
Bilaga 2	63
Bilaga 3	64
Bilaga 4	67

Förord

Vi vill passa på att tacka er socialsekreterare som har ställt upp på intervjuer. Ni har givit oss era viktiga tankar och reflektioner och således gjort denna uppsats möjlig. Givetvis är vi även tacksamma för din handledning, Andreas Liljegren. Våra möten har varit ett viktigt bollplank för oss genom uppsatsen. Stort tack även till dig Hannes Lagerlöf för att du tog dig tid att vägleda oss och komma med betydelsefulla synpunkter. Slutligen vill vi även rikta ett tack till våra studentkollegor på socionomprogrammet och våra nära och kära utanför akademien för att ni hejar och stöttar när saker inte går som på räls.

1. Inledning

Digitalisering har haft stor påverkan på människobehandlande organisationer (Bovens & Zouridis, 2002) och har möjliggjort för en automatisering av vissa arbetsuppgifter inom socialtjänsten, något som påverkat socialsekreterarnas arbete (Ranerup & Henriksen, 2022). Forskning som rör automatisering av socialtjänsten lyfter att digitaliseringen kan ha positiva effekter genom att standardiserade beslutsprocesser främjar demokratiska, professionella och etiska värden genom att minska risken för subjektiva bedömningar (Ranerup & Henriksen, 2022). Samtidigt visar annan forskning på att standardisering till följd av automatisering kan ha negativ inverkan på socialsekreterares professionella handlingsutrymme (Germundsson & Stranz, 2023) och påverkar hur socialsekreterare generellt hanterar ärenden (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). Automatisering av socialtjänsten är en relativt ny företeelse och de delade meningar som råder inom forskningsfältet visar på att vidare forskning behövs för att skapa mer kunskap om området.

Under den senaste tiden har ekonomiskt bistånd i ett flertal kommuner i Sverige genomgått en digitalisering vilket bland annat har gett klienter möjlighet att återansöka om ekonomiskt bistånd digitalt via internet (Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2023). Denna digitalisering har också möjliggjort för en automatisering av handläggningen av återansökningar som hanteras av en robot, Robotic Process Automation (RPA) (ibid.). Det finns flera olika exempel på automatisering inom försörjningsstöd och implementeringen av automatiseringen skiljer sig från kommun till kommun (Ranerup & Svensson 2023; Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2023). Även syfte och mål med implementeringen kan skilja sig åt mellan olika kommuner, dock är effektivitet ett vanligt förekommande argument för att införa automatiserade processer inom försörjningsstöd (Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2023).

Automatiseringens intåg i människobehandlande organisationer har varit föremål för flertalet studier, men tidigare forskning behandlar sällan socialsekreterares upplevelse av förändringar kopplade till automatisering av socialtjänsten. I kommunen där vår studie genomförts förväntas automatiseringen effektivisera handläggning av ärenden och därmed frigöra tid för socialsekreterare inom försörjningsstöd. När klienter återansöker om ekonomiskt bistånd via kommunens hemsida kan en digital kollega behandla delar av ansökan genom att beräkna klientens inkomster och utgifter, formulera och skicka beslut. Den frigjorda tiden ska ge möjlighet för socialsekreterarna att bedriva ett klientnära arbete med fokus på att stötta

klienten ut i självförsörjning (Göteborgs stad, 2023a, 2023b, 2023c). Automatiseringen inom kommunen fungerar därför som underlag för vår studie.

För att bidra till diskussionen om automatisering undersöker vi därför hur socialsekreterare inom försörjningsstöd upplever att automatiseringen har påverkat deras arbete genom att utgå från Lipskys begreppsram om *street-level bureaucracy*. Socialsekreterare är de som arbetar i de organisationer som automatiseras, de är en professionsgrupp som direkt påverkas av dessa förändringar och de har därmed erfarenhet av automatisering inom socialt arbete. Därav anser vi att det är av intresse att studera hur socialsekreterare upplever automatiseringens påverkan på det sociala arbetet.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att bidra med kunskap om hur socialsekreterare inom försörjningsstöd upplever att deras arbetsuppgifter med handläggning och klienter har påverkats av automatiseringen av återansökningar. Vi vill även undersöka på vilket sätt förändringarna har påverkat arbetet och hur socialsekreterarna hanterar de eventuella förändringarna. Dessutom vill vi bidra med kunskap kring vilka utmaningar respektive möjligheter som socialsekreterarna upplever relaterat till automatiseringen av återansökningar.

Frågeställningarna som ligger till grund för denna uppsats följer:

- Hur upplever socialsekreterare inom försörjningsstöd att handläggningen har påverkats av automatiseringen av återansökningar?
- Hur upplever socialsekreterare inom försörjningsstöd att klientarbetet har påverkats av automatiseringen av återansökningar?
- Vilka möjligheter och utmaningar upplever socialsekreterare inom försörjningsstöd med handläggning och klientarbete i relation till automatiseringen av återansökningar?
Hur förhåller sig socialsekreterare till dessa möjligheter och utmaningar?

1.2 Relevans för socialt arbete

Automatisering beskrivs som en nödvändighet för att möta framtida behov inom välfärden och kan därmed antas användas i allt högre utsträckning framöver (Sveriges Kommuner och Regioner, 2018). När förändringar görs inom socialtjänsten kommer detta påverka på vilket sätt en socialsekreterare gör sitt jobb då arbetsuppgifter, riktlinjer, lagrum och

rekommenderade förhållningssätt styr socialsekreterares handlingsutrymme. Det finns alltså en möjlighet att förändringarna av socialtjänsten kan komma att påverka både klienter och socialsekreterare. Då automatisering kan påverka socialsekreterarnas handlingsutrymme betyder också det att andra, icke automatiserade uppgifter, kan komma att påverkas. Det är därför av vikt att förstå hur dessa förändringar upplevs av socialsekreterare för att få kunskap om vilka möjligheter och risker som kan följa av automatisering av arbetsuppgifter.

2. Bakgrundsinformation som är av relevans för studien

I detta avsnitt presenteras en djupare förståelse och en kontextbeskrivning gällande automatiserade arbetssätt. Syftet är att förtydliga begrepp och rådande kunskapsläge för att vidare erbjuda följsamhet under redogörelsen för denna studie. I första delen förtydligas begreppsramen för automatiserade processer inom ekonomiskt bistånd och i andra delen förklaras hur det automatiserade verktyget är utformat i kommunen som ligger till grund för denna studie.

2.1 Ekonomiskt bistånd i Sverige

Ekonomiskt bistånd beskrivs som samhällets yttersta skyddsnät och är tänkt att vara ett tillfälligt stöd för personer som inte har möjlighet att försörja sig på något annat sätt (Ulmestig, Parsland & Panican, 2021). Inom ekonomiskt bistånd finns två uppdrag, det första innebär att utreda enskilda individers rätt till försörjningsstöd vilket sker genom en individuell behovsprövning, med stöd i 4 kap. 1 § Socialtjänstlag (2001:453), SoL, samt uppföljning kring om personen har följt den arbetsplan som upprättats tillsammans med handläggare på försörjningsstöd (Socialstyrelsen, 2021). Det andra uppdraget innebär att hjälpa individen mot egen försörjning, det så kallade självförsörjningsuppdraget, vilket ska ske genom långsiktig planering utifrån en helhetssyn kring klientens livssituation. Självförsörjningsuppdraget anses vara huvuduppdraget inom ekonomiskt bistånd och försörjningsstödet beskrivs som en tillfällig lösning i väntan på egen försörjning (ibid.).

2.2 Digital automatisering genom Robotic Process Automation (RPA)

Repetitiva, konkreta och regelstyrda uppgifter kan vara möjliga att automatisera (Svensson, 2022). Detta har tidigare gjorts exempelvis i handläggningen och utbetalningen av barnbidrag där handläggarens uppgifter har konverterats till algoritmer och på senare år har även automatiseringsprocesser i handläggning av ekonomiskt bistånd påbörjats. När rutinmässiga och regelbaserade processer genomförs av en mjukvara kallas det för Robotic Process Automation (RPA), men kan även kallas för "robot" eller "program". Genom manuell programmering och kodning får roboten till sig vad den ska göra, på vilket sätt den ska göra det och när den ska göra det, vilket betyder att roboten inte är så pass självständig att den på

egen hand kan hantera undantag som avviker från kodningen. Detta innebär att när roboten får till sig en uppgift som inte har en förutbestämd kod, överlåter roboten uppgiften till en människa. RPA kan endast utföra standardiserade processer och ska därför inte förväxlas med artificiell intelligens (AI) då AI programmeras för att på olika nivåer efterlikna människors förmågor och i olika utsträckning på egen hand lösa problem och ta egna beslut (ibid.)

Syftet med att automatisera arbetsuppgifter är ofta att underlätta och/eller effektivisera för att spara eller omfördela resurser (Svensson, 2022). Detta kan motiveras genom att om en robot tar över vissa delar av en handläggares arbetsuppgifter så frigörs tid för handläggaren att utföra andra arbetsmoment. Roboten kan uppfattas som effektiv från det perspektivet att den exempelvis, till skillnad från mänskliga handläggare, inte behöver vara ledig, och att mer arbete uträttas med färre resurser (ibid.). I kommunen som ligger till grund för denna studie beskrivs syftet med automatiseringen som: “Automatiseringen av försörjningsstödet genom E-ansökan förväntas frigöra tid för handläggare från administration till det klientnära arbetet. Förvaltningen ska nyttja den frigjorda tiden till arbetsätt som fortsätter minska antalet hushåll med försörjningsstöd och möjliggöra tidiga insatser, med särskilt fokus på att få personer i långvarigt försörjningsstöd.” (Göteborgs stad, 2023b).

2.3 Kommunens bestämmanderätt och automatiserade verktyg

I 1 kap. 2 § Kommunallag (2017:75), KL, regleras det så kallade kommunala självstyret. Detta innebär att kommunen självständigt, inom vissa gränser, har självbestämmanderätt. Enligt enligt 2 kap. 1 § SoL svarar varje kommun för socialtjänsten i sitt område, vilket innebär att kommunerna i stor utsträckning, med undantag för vissa särskilda uppgifter inom SoL, kan utforma socialtjänsten på det sättet som passar kommunen bäst (Sveriges Kommuner och Regioner, 2024). Det är alltså upp till varje kommun att välja vilka verktyg, mallar och arbetsätt som kommunens socialsekreterare kommer arbeta utefter. Detsamma gäller automatiserade arbetsätt; kommunerna väljer om de vill använda automatiserade verktyg och i så fall på vilket sätt och i vilken utsträckning de ska användas (Svensson, 2019).

2.3.1 En “digital kollega”

I kommunen som ligger till grund för denna studie har kommunen valt att utveckla ett automatiserat verktyg inom försörjningsstöd, i form av en RPA. Kommunen benämner verktyget som en “digital kollega” och den digitala kollegan kan i vissa fall ta över arbetsuppgifter från socialsekreterare. En klient som sedan minst en månad tillbaka har ett

upprättat ärende på ekonomiskt bistånd i kommunen har möjlighet att månadsvis återansöka digitalt istället för att lämna in pappershandlingar (Göteborgs Stad, 2024). Detta eftersom att uppgifter som lämnats in vid tidigare manuella ansökningar har matats in i systemet av en socialsekreterare och personens uppgifter numera finns i ett datorsystem som den digitala kollegan har tillgång till. Vid återansökan via ett digitalt formulär landar ansökan hos den digitala kollegan som jämför personens digitala ansökan med de uppgifter som finns registrerade i datorsystemet. Stämmer uppgifterna och ingenting avviker eller om personen inte fastnar i ett stickprov, skickar den digitala kollegan ett meddelande till ansvarig socialsekreterare som säger att allt verkar vara i sin ordning och att bistånd kan utbetalas. Det är upp till socialsekreteraren att kontrollera att den digitala kollegans bedömning stämmer och skulle så vara fallet så kan socialsekreteraren meddela den digitala kollegan att det är okej att lämna ett bifallsbeslut. Den digitala kollegan hanterar då beslutet samt beslutsmeddelanden till klienten.

Den digitala kollegan kan inte hantera avslags- eller delavslagsbeslut utan dessa typer av beslut måste hanteras manuellt av en socialsekreterare. Skulle en sådan ansökan inkomma till den digitala kollegan, skickas ansökan vidare till ansvarig socialsekreterare med ett meddelande om att den digitala kollegan inte kan genomföra handläggningen och på så vis överlämnas handlägningsarbetet. Den digitala kollegans förmågor grundar sig på att informationen i datasystemet och den digitala ansökan överensstämmer. Skulle informationen inte stämma överens skickar den digitala kollegan även här över ansökan för manuell handläggning. Det är socialsekreterarens ansvar att mata in och uppdatera den information som gäller klienten för att klienten ska ha möjlighet att i framtiden återansöka digitalt och för att minimera risken att felaktiga beslut tas.

3. Tidigare forskning

I kommande avsnitt klargörs kunskapsläget för det område som denna studie undersöker. Vi har valt att gruppera den tidigare forskningen utefter tre områden och vi benämner dessa som *“Hanteringsstrategier och dilemman till följd av motsägelsefulla logiker”*, *“Teknikens utformning spelar roll”* och *“Handlingsutrymme i praktiken”*. Dessa teman redogör för hur socialsekreterares arbetsuppgifter kan förstås och hur förändringar och olika logiker kan ligga till grund för på vilket sätt förändringar på arbetsplatsen kan förstås. Både svensk och internationell forskning har använts då vi bedömer att dessa kan komplettera varandra i det till synes outforskade området om socialsekreterares upplevelser kring implementering av automatiserade verktyg som studien undersöker. Vi har i litteratursökningen använt oss av databaserna Scopus och ProQuest Social Sciences där vi har använt sökorden “social assistance”, “social services”, “automated decision-making”, “automated decision making” “ADM”, “discretion”, “digitalization”, “standardization” i olika kombinationer.

Med sökningen: “social assistance” OR “social services” AND “automated decision-making” OR “automated decision making” OR “ADM” fick vi 13 resultat på Scopus. Av dessa resultat bedömdes 5 artiklar vara relevanta för studien. I ProQuest fick vi med samma sökning 684 träffar. Dock var detta på grund av att akronymen “ADM” kan syfta till flera olika begreppsbyggnader som ej är relevanta för studien. Samma sökning utan “ADM” gav i ProQuest 6 träffar. På grund av det låga antalet träffar breddade vi sökningen genom att addera sökorden “digitalization” och “standardization” då vi ansåg att automatiseringen har tydliga kopplingar till dessa begrepp.

Vi har även använt oss av kedjesökning där vi via relevanta artiklar kunnat hitta andra viktiga bidrag till forskningsområdet, denna kedjesökning gjorde vi för att bredda kunskapsunderlaget. All tidigare forskning som ingår i vår studie har genomgått en peer review. I följande delavsnitt redogör vi för varje identifierat forskningsfält.

3.1 Hanteringsstrategier och dilemman till följd av motsägelsefulla logiker

Yrkesprofessionalism och organisationsprofessionalism är två olika logiker som skapar spänningar inom yrket och som socialsekreterare kan tvingas navigera mellan (Liljegren & Parding, 2010). Inom yrkesprofessionalismen betonas professionens etik och genom högre utbildning och socialisation av de professionella utvecklas gemensamma förhållningssätt som

kan ligga till grund för hur beslut fattas. Organisationsprofessionalismen, å andra sidan, betonar byråkrati genom riktlinjer och standardiserade arbetssätt. Standardiserade arbetssätt såsom införande av manualbaserat arbete eller bedömningsinstrument anses bidra till transparens och underlätta uppföljning och utvärdering av mål. Uppföljning av mål sker genom kontroll och anställda kan hållas ansvariga och därmed riskera påföljder om riktlinjer och standardiserade arbetssätt inte följs (ibid.).

Inom människobehandlande organisationer har två andra strömningar eller logiker - individualisering och standardisering - identifierats under de senaste decennierna (Nordesjö, Ulmestig & Denvall, 2022). Genom att intervjua socialsekreterare som arbetar med det standardiserade bedömningsinstrumentet Initial Bedömning diskuteras hur socialsekreterarna tvingas hantera att agera utifrån de två olika strömningarna inom socialt arbete. De olika logikerna bakom de två strömningarna beskrivs i vissa fall stå i motsats till varandra (ibid.).

Initial Bedömning beskrivs som ett standardiserat frågeformulär som är tänkt att hjälpa socialsekreterarna att göra enhetliga bedömningar (Nordesjö, Ulmestig & Denvall, 2022). Individualisering inom socialt arbete motiveras ofta med att klienter har individuella unika behov och att en anpassning av insatser ofta ger större effekt. Standardiserade bedömningsinstrument tenderar istället att minska socialsekreterarnas handlingsutrymme genom att de begränsar socialsekreterarnas möjlighet att göra individuella anpassningar. Detta leder till att socialsekreterarna ställs inför dilemman kring hur de ska göra individuella bedömningar samt hantera möten med klienter (ibid.).

Att införa standardiserade system och modeller kommer med vissa risker (Devileghere, Roose & Evans, 2019). Det finns en möjlighet att chefer och socialarbetare utvecklar parallella system som, enligt dom, på ett bättre och mer fördelaktigt sätt fångar deras förståelse för den ansökandes förhållanden. Utåt sett ser det alltså ut som att den standardiserade processen följs medan det faktiska arbetet görs på ett annat sätt. På så sätt blir det alltså ett "glapp" mellan vilket arbete som faktiskt görs och hur arbetet framställs vilket riskerar att leda till att det faktiska arbetet osynliggörs. Det kan också tolkas som att arbetssättet inte följer policy eller att personal bryter mot reglerna (ibid.).

Det kan hända att utövare gör motstånd och då med utgångspunkten att kritik riktas mot sättet som systemet har införts (Devileghere, Roose & Evans, 2019). Motståndet handlar egentligen inte om att förkasta systemet i sig utan det handlar om att kritisera ett "top-down"-system som förväntas passa alla. Istället för att man försöker pressa in ett system i praktiskt socialt

arbete, så bör man vända på perspektivet och undersöka på vilket sätt socialt arbete behöver förbättras i praktiken. Med hjälp av information om förbättringsområden kan man då utforma praktikstyrda system som vidare blir anpassade utefter den verklighet som socialt arbete möter (ibid.).

Socialsekreterarna visar att de hanterar dilemman genom att anta olika strategier för att utföra sitt arbete (Nordesjö, Ulmestig & Denvall 2022). Strategierna kan innebära att på ett korrekt sätt använda sig av bedömningsinstrumenten men det kan också innebära att socialsekreterarna töjer på rutiner genom att anpassa bedömningsinstrumentet eller bryta mot rutiner genom att frånga de direktiv som finns kring hur bedömningsinstrumentet ska användas. Strategierna antas för att antingen närma sig klienter, att distansera sig från eller vända sig emot klienter. Detta görs genom att antingen vara flexibel och lyhörd för klientens individuella behov och på så sätt närma sig klienter eller att på ett strikt sätt hänvisa till lagstiftning och organisationens rutiner för att distansera sig från eller att gå emot klienter (ibid.).

3.2 Teknikens utformning spelar roll

Införandet av Robotic Process Automation, RPA, inom den svenska socialtjänsten har haft stor inverkan på organisationers utformande (Ranerup & Henriksen, 2022). När allt mer utrymme ges till digitala system och verktyg kan detta i förlängningen förändra gräsrotsbyråkraters roll i organisationen. Dessa förändringar kan innebära att handlingsutrymmet förflyttas från gräsrotsbyråkrater till de som utformar systemen vilket kan innebära slutet för det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkraterna klassiskt sett har tillskrivits.

När rutinmässiga arbetsuppgifterna tas över och hanteras av ett digitalt system får socialsekreterarna fortfarande hantera de mer komplexa ärenden som automatiserat beslutsfattande inte kan hantera (Ranerup & Henriksen, 2022). Socialsekreterare får även uppgiften att kontrollera de beslut som fattas automatiskt men socialsekreterarna står fortfarande som ytterst ansvariga för de automatiserade beslut som tas. Automatiserat beslutsfattande kan således ha positiva effekter gällande etiska, demokratiska och professionella värden eftersom automatiserat beslutsfattande kan motverka att socialsekreterare gör subjektiva bedömningar vilket kan leda till att bedömningarna blir mer enhetliga och rättssäkra. Risken för oetiskt beteende som kan påverka bedömningarna kan minska när den mänskliga faktorn försvinner (ibid.).

Implementeringen av RPA kan ha bidragit till att socialsekreterarnas arbetsuppgifter har blivit förenklade och effektiviserade då RPA kräver att sammanhanget i fråga går att omvandla till kod (Germundsson & Stranz 2023). Socialsekreterare tenderar att, trots möjligheten att avvika från det beslut som RPA föreslår, vara ovilliga att vidare ifrågasätta det föreslagna beslutet vilket kan vara ett resultat av att deras arbetsuppgifter nu är så pass förenklade att de kan hanteras av ett digitalt system. Således visar socialsekreterare som använder sig av automatiserat beslutsfattande, jämfört med socialsekreterare som inte gör det, en mindre handlingsfrihet som i sig omskapar hur ett beslut tas. Socialsekreterare kan alltså låta tekniken undersöka ansökans utfall istället för att själva tolka individens situation. På så sätt kan benägenheten att utöva sitt professionella handlingsutrymme påverkas av implementeringen av RPA (ibid).

Det verkar däremot som att automatisering ger sken av att osäkerheten i ärendehantering minskar, samtidigt som att ingenting faktiskt pekar på att automatiseringen kan bidra med att lösa komplexa situationer som socialt arbete kan innebära (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). Det finns en risk att socialarbetare blir vana vid det automatiserade och manualbaserade tankesättet och att detta kan komma att påverka interaktionen mellan socialarbetare och klient. Helhetsbilden riskerar att missas och därför kan ärendehantering bli svår att utföra. Vidare har tilliten till handlingsutrymme minskat och det finns en tanke om att ett mer "evidensbaserat" beslutsfattande uppnås om handlingsutrymmet krymper. Det kan antas att beslutsprocessen med stöd av automatisering blir mer träffsäker för socialarbetare som för klient, men att tänka på detta sätt kan leda till att system utvecklas som inte ligger till gagn för arbetsprocessen, snarare tvärtom (ibid).

Vidare har gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme påverkats av digitaliserade arbetssätt, men trots att allt fler uppgifter sköts av digitala system är det fortfarande gräsrotsbyråkrater som står ansvariga för besluten (Bovens & Zouridis, 2002). Anställda har blivit allt mer bundna till datorskärmar i takt med att arbetsprocessen med klienter i högre utsträckning blivit programmerade till mjukvarusystem. Således beskrivs ett skifte från *street-level-bureaucracy* till *screen-level-bureaucracy* och detta med anledning av att beslutsprocessen har rutiniserats till digitala processer och mallar (ibid).

3.3 Handlingsutrymme i praktiken

Handlingsutrymmet inom försörjningsstöd har begränsats de senaste åren genom detaljstyrning via lagstiftning (Svensson, 2019). Försörjningsstöd beskrivs som ett område inom socialt arbete som kommit att förenklas och standardiseras till den grad att handläggningen av ansökningar består av repetitiva arbetsuppgifter utan utrymme för professionella bedömningar. Standardiseringen av handläggningen inom försörjningsstöd har inneburit att automatisering av dessa repetitiva arbetsuppgifter har blivit möjlig (ibid.).

Hur handlingsutrymme för en socialsekreterare ser ut, hur det används eller till vilket syfte handlingsutrymme finns kan se olika ut från situation till situation (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). Handlingsutrymme kan vara direkt rotat i det lagrum som en socialsekreterare måste förhålla sig till där socialsekreterare uppmantras att använda handlingsutrymmet. I andra situationer kan riktlinjer och förhållningssätt vara vagt definierade och behöver tolkas (ibid.).

Oberoende av hur regler, förhållningssätt eller mallar är utformade är det bara genom att kontextualisera dessa som socialsekreterare kan fatta ett beslut. I situationer där det inte finns några uttalade regler, förhållningssätt eller mallar kan handlingsutrymmet upplevas som stort då tolkningen ligger i socialsekreterarens händer. Detta handlingsutrymme kan tolkas som antingen tvingande eller frigörande då socialsekreteraren behöver utforma egna metoder för att utföra sitt jobb (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020).

Regler och förhållningssätt har ofta visat sig vara dåligt utformade för att socialsekreterare ska kunna hantera den komplexitet som beslutsfattande innebär då regler och förhållningssätt snarare styr *vad* som behöver utredas men sällan *hur* det ska göras. Det är således ett misstag att helt förlita sig på regler och förhållningssätt, som på ytan kan framstå som tydliga, eftersom de inte ensamt styr beslutsfattandet. För att förstå arbetsprocessen behövs en närmare granskning av den komplexa situationen som, utöver regler och förhållningssätt, innefattar socialsekreterarens handlingsutrymme, något som i sin tur påverkar arbetet (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020).

Kopplat till automatisering av arbetsuppgifter, föreslås flexibla system som tillåter ett flexibelt arbetssätt (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). På så sätt kan en socialsekreterare anpassa hur de använder systemet utefter den situation som de hanterar. För att kunna möta och hjälpa en person i sin unika situation krävs flexibilitet och finkänslighet,

vilket handlingsutrymme öppnar upp för. Följaktligen kan inte handlingsutrymmet automatiseras då automatiseringen inte tillåter flexibilitet och finkänslighet inför klientens situation. Arbetsuppgifter kan automatiseras men socialsekreterare bör kunna anpassa reglerna för att bemöta människors unika livssituationer då reglerna annars kan göra skada (ibid.).

Genom att undersöka och jämföra hur två olika kommuner har infört ett automatiserat beslutsfattande visas de utmaningar som kommunerna ställs inför (Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2022). Det automatiserade beslutsfattandet legitimeras i båda kommunerna genom att det förväntas vara tidseffektivt. Den tid som förväntas frigöras används dock i de två kommunerna på olika sätt trots liknande mål om tidseffektivitet. Den ena kommunens socialsekreterare fokuserar endast på att hantera ansökningar med hjälp av automatiserat beslutsfattande vilket leder till att socialsekreterarna nu kan hantera ett större antal ansökningar per anställd. Det stöttande och motiverande arbetet hänvisas till jobbcoacher inom en annan organisation, därmed flyttas också ett stort handlingsutrymme till jobbcoacherna (ibid.).

Den andra kommunen försöker istället frigöra resurser till att socialsekreterare inom försörjningsstöd ska få mer utrymme att träffa klienter, med målet att socialsekreterarna på ett bättre sätt ska hjälpa klienterna ut i självförsörjning (Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2022). De anställda i kommun nummer två får mer tid till att möta klienter, samtidigt som handlingsutrymmet begränsas genom riktlinjer kring hur möten med klienter ska ske. Resultatet visar att handlingsutrymmet kan påverkas i och med införandet av ett automatiserat beslutsfattande, men att förändringarna samtidigt måste förstås i en organisatorisk kontext där även förändringar av organisatoriska mål ingår. Oavsett hur kommunerna väljer att strukturera själva arbetet inom försörjningsstöd har handlingsutrymmet påverkats och resultatet visar även att anställda inom båda kommuner möter utmaningar kring hur de ska hantera möten med klienter (ibid.).

3.4 Studiens bidrag till forskningsfältet

Automatisering är ett relativt nytt fenomen inom människobehandlande organisationer. Forskningsfältet verkar därför vara aningen begränsat och den forskning som finns verkar fokusera på automatiseringens tekniska möjligheter och begränsningar, hur en organisation arbetar med och legitimerar automatisering, vilka mätbara effekter detta kan ha samt *att* automatiseringen kan påverka anställda inom organisationen. Det finns forskning som

diskuterar *att* och *på vilket sätt* socialsekreterare direkt påverkas, men forskning som rör socialsekreterares upplevelser av att arbeta utifrån de förändringar som kommer med automatiseringen lyfts dock sällan. Socialsekreterares arbete påverkas av förändrade organisatoriska mål som kommer med automatiseringen och det är därmed i högsta grad socialsekreterarna som förväntas ändra arbetssätt för att arbeta utefter de förändrade organisatoriska målen. De förändrade arbetssätten innebär nya utmaningar för socialsekreterare att hantera. Därför anser vi att det finns en kunskapslucka i forskningsfältet och vill argumentera för att vår studie bidrar med kunskap om socialsekreterarnas upplevelse av att omsätta de organisatoriska målen i praktiken. Vi kommer att belysa socialsekreterarnas upplevelser utifrån Lipskys (2010) begreppsbildning inom street-level bureaucracy, som redogörs för i kommande avsnitt.

4. Teorier och teoretiskt perspektiv

I följande avsnitt kommer studiens teoretiska utgångspunkt att presenteras. Den kunskapslucka som vi identifierat i tidigare forskning grundar sig i avsaknaden av socialsekreterarnas upplevelse av förändringar i och med automatisering. För att konkretisera dessa upplevelser har vi valt att utgå från Lipskys (2010) teoribildning kring gräsrotsbyråkrati med hjälp av följande begrepp och fenomen: *begränsade resurser*, *handlingsutrymme*, *organisatorisk kontroll*, *yrkesmässiga dilemman*, *autonomi* och *egna intressen* samt *handlingsstrategier*.

Lipskys ontologiska utgångspunkt skulle kunna beskrivas som socialkonstruktivistisk, då teorin utgår från att gräsrotsbyråkraters agerande och tolkningar av aktuell lagstiftning skapar mening. En förståelse av policy skapas därmed utifrån gräsrotsbyråkraternas handlande, vilket innebär att policy kan tolkas vara ett resultat av sociala konstruktioner (jfr Holm Ingemann, 2016). Teorin har även inslag av interaktionistiska tanketraditioner eftersom teorin fokuserar på hur gräsrotsbyråkraternas sociala interaktion med klienter påverkar hur arbetet utförs och därmed skapar informell policy (jfr Månsson, 2013). Den ontologiska utgångspunkten innebär i sin tur att Lipskys epistemologiska ansats utgår från att kunskap inte är något objektivt och allmängiltigt, utan att kunskap skapas genom sociala processer (jfr Holm Ingemann, 2016). På så sätt kan kunskapen som produceras ses som kontextberoende.

Lipskys teoribildning rör många delar av det sociala arbetet. Vi har därför valt ut de begrepp som rör de områden som kan hjälpa oss att förstå studiens resultat i ljuset av frågeställningarna och syftet. Vidare pekar denna begreppsram på den yrkesmässiga komplexiteten och de dilemman och motsättningar som socialarbetare kan uppleva inom yrket, något som vi visar på i studiens resultat.

4.1 Gräsrotsbyråkrati

De personer som arbetar inom människobehandlande organisationer kan kallas "street-level bureaucrats", till svenska översatt "gräsrotsbyråkrater". Begreppet gräsrotsbyråkrat syftar till att beskriva den särställning som exempelvis socialarbetare kan inneha då de arbetar inom organisationer och därmed representerar organisationen utifrån ramverk, lagstiftning och policy, samtidigt som de är i direktkontakt med medborgare som ansöker om diverse insatser eller bistånd (Lipsky, 2010). Socialsekreterare inom försörjningsstöd passar in på beskrivningen av gräsrotsbyråkrater, dels då de representerar organisationen och bedömer

huruvida organisationens resurser ska fördelas till medborgare och dels då det är socialsekreteraren som möter klienten, bedömer om klienten har rätt till bistånd samt hur klienten på bästa sätt ska nå självförsörjning.

4.1.1 Begränsade resurser

Gräsrotsbyråkrater arbetar i organisationer med begränsade resurser i form av tid och tillgång till information. Gräsrotsbyråkrater hanterar ofta komplexa ärenden, har begränsad tillgång till information i ärenden just på grund av deras komplexitet och förväntas samtidigt få åtkomst till tillräcklig information för att snabbt och effektivt kunna göra bedömningar i det enskilda fallet (Lipsky, 2010). Samtidigt har gräsrotsbyråkrater ofta ett högt antal ärenden samt krav på att inom en viss tid fatta beslut, något som inte sällan leder till tidsbrist. Denna tidsbrist leder i sin tur till att gräsrotsbyråkrater behöver hushålla med resurserna för att, utifrån förutsättningarna, kunna bedriva ett arbete som är tillfredsställande både för organisationen, de anställda och klienterna (ibid.). Mer om olika hanteringsstrategier beskrivs i underrubriken 4.1.6.

4.1.2 Handlingsutrymme

En av gräsrotsbyråkraternas uppgifter är att utifrån gällande lagstiftning och policy göra individuella bedömningar kring individers unika situation för att sedan fatta beslut baserade på dessa bedömningar (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021). Gräsrotsbyråkrater arbetar ofta med komplexa ärenden som rör människors levnadsförhållanden, vilket kräver en följsamhet gentemot klientens situation. Samtidigt som gräsrotsbyråkrater förväntas följa lagstiftning och applicera denna på komplexa situationer kräver arbetet att lagar och riktlinjer tolkas för att ta hänsyn till klientens unika situation. Detta betyder att det arbete som utförs är svårt att standardisera, då olika ärenden behöver behandlas på olika sätt (Lipsky, 2010).

För att gräsrotsbyråkrater ska kunna göra individuella bedömningar krävs därför att de har ett visst utrymme att tolka lagstiftning, ett så kallat handlingsutrymme (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021). Handlingsutrymme beskrivs vara det utrymme som gräsrotsbyråkrater har att göra bedömningar samt möjligheten att fatta beslut utifrån bland annat organisatoriska ramverk, lagstiftning, professionell kunskap samt i relation till det enskilda fallet. Även rutiner och traditioner på arbetsplatsen är faktorer som både möjliggör och begränsar handlingsutrymmet (ibid.).

Jämfört med andra anställda som står långt ned i den organisatoriska hierarkin beskrivs

gräsrotsbyråkrater ha ett större handlingsutrymme och inflytande över arbetets utformning (Lipsky, 2010). Samtidigt som gräsrotsbyråkrater beskrivs ha ett handlingsutrymme är deras arbete också i stort reglerat av lagstiftning och policy, med tydliga riktlinjer om hur arbetet ska utföras, både vad gäller handläggning, dokumentation och mötet med klienter. Därmed bör socialsekreterares handlingsutrymme ses som begränsat av ovannämnda faktorer (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021). Således kan gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme och inflytande ställas i kontrast mot begränsningarna, vilket kan resultera i spänningar eller yrkesmässiga dilemman. Spänningar och yrkesmässiga dilemman beskrivs vidare i delavsnitt 4.1.4 *Yrkesmässiga dilemman*.

Handlingsutrymmet innebär dock en möjlighet för gräsrotsbyråkrater att påverka hur arbetet utförs och att agera på olika sätt inom en organisation (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021). Gräsrotsbyråkrater kan antas vilja bevaka eller utöka sitt handlingsutrymme, medan det kan ligga i organisationens intresse att begränsa de professionellas handlingsutrymme i syfte att skapa ett mer enhetligt och transparent beslutsfattande (Liljegren & Parding, 2010).

4.1.3 Byråkratisk kontroll och utvärdering av mål

De faktorer som kan begränsa gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme beskrivs som olika försök av ledning och organisation att hålla gräsrotsbyråkrater ansvariga för beslut och begränsa alternativ som gräsrotsbyråkrater kan använda sig av i sitt dagliga arbete (Lipsky, 2010). Genom att granska gräsrotsbyråkraters arbete och införa påföljder mot de gräsrotsbyråkrater som inte följer riktlinjer eller mål kan organisationen försöka styra hur ett visst arbete ska utföras (ibid.). Organisationens möjlighet att granska gräsrotsbyråkraters prestationer förväntas även leda till att gräsrotsbyråkrater utför sitt arbete med större omsorg och på så sätt enligt organisationens riktlinjer (ibid.). Utvärderingar av mål mäts ofta genom kvantitativa metoder och påverkar gräsrotsbyråkraters arbete då de ofta tenderar att utföra de arbetsuppgifter som mäts, för att undvika tidigare nämnda påföljder. Kontrollen som sker är dock ofta baserad på den information som gräsrotsbyråkrater tillhandahåller till ledning genom inmatning av data i olika system. Detta leder till att gräsrotsbyråkrater har möjlighet att påverka hur information om arbetet presenteras och framställa den givna informationen som att den går i linje med organisationens mål i högre grad än vad som faktiskt är fallet (ibid.).

4.1.4 Yrkesmässiga dilemman

Gräsrotsbyråkraters ställning, mellan organisation och medborgare, kan innebära att gräsrotsbyråkraterna upplever att organisatoriska mål och andra, exempelvis professionella mål ställs mot varandra. Exempel på professionella mål kan vara att skapa relation med klienter, att vara lyhörd för och anpassningsbar till klienters behov. Även mål inom organisationen kan vara motsägelsefulla och gräsrotsbyråkrater kan behöva navigera mellan dessa olika mål vilket kan leda till dilemman kring hur arbetet ska utföras (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021).

Ett exempel på motsättningar mellan mål kan vara organisatoriska mål gällande snabb och effektiv hantering av ärenden kontra klientcentrerade mål gällande följsamhet mot klientens situation (jfr Lipsky, 2010). Samtidigt som gräsrotsbyråkrater kan ha ett stort klientantal förväntas de göra bedömningar utifrån klientens unika situation, vilket kan leda till att gräsrotsbyråkraterna tvingas göra avvägningar mellan att kunna hantera många ärenden på kort tid eller att sätta sig in i enskilda ärenden för att kunna göra individuella bedömningar utifrån klientens situation (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021). De begränsade resurserna i form av tid eller möjlighet att bevilja klienter organisationens resurser i form av insatser och bistånd leder till ytterligare spänningar mellan de olika målen inom verksamheten.

4.1.5 Autonomi och egna intressen

Gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme kan skapa en grad av autonomi gentemot organisationen vilket kan innebära ett visst utrymme att utifrån egna intressen bedriva sitt arbete (Lipsky, 1980). Det utförda arbetet kan gå i linje med organisationens mål men det kan också innebära att gräsrotsbyråkraterna agerar utifrån egna eller klienters intressen. Socialtjänsten är en politiskt styrd organisation och trots att gräsrotsbyråkrater kan erkänna den politiska styrningen som legitim kan de samtidigt se själva styrningens förslag och riktlinjer kring arbetssätt som illegitima (ibid.). Detta kan resultera i att gräsrotsbyråkraterna agerar utifrån intressen som mer stämmer överens med exempelvis egna mål med arbetet eller professionens mål istället för organisationens mål. Utifrån detta perspektiv blir det möjligt att argumentera för att gräsrotsbyråkraters samlade handlingar skapar en informell, men faktisk, policy och att den informella policyn kan skilja sig från formell policy (Lipsky, 2010: Brodtkin, 2011).

4.1.6 Handlingsstrategier

Dilemman som beskrivs ovan kan resultera i att gräsrotsbyråkraterna tar olika "genvägar" eller förenklar vissa arbetsuppgifter för att hantera vad som upplevs vara en stor arbetsmängd (Lipsky, 2010). Detta innebär att gräsrotsbyråkrater kan behöva använda sig av diverse olika strategier för att utföra sitt arbete, däribland att rutinisera arbetet för att kunna hantera ett stort klientantal (ibid.). Ett annat exempel på dessa strategier kan vara att försöka begränsa eller utöka sina möjligheter att ha kontakt med klienter eller att förenkla rutiner kring handläggning för att nå de olika mål som socialsekreteraren arbetar utefter. Ett annat sätt att hantera arbetsvillkoren är att välja att vara "flexibel" gentemot klientens behov och därmed arbeta klientcentrerat, eller att på ett strikt sätt förhålla sig till lagstiftning och därmed begränsa den service som ges vilket i sin tur påverkar klientens möjlighet att göra anspråk på vissa av de resurser som organisationen kan tillhandahålla (ibid.).

4.2 Sammanfattning av teoretiska utgångspunkter

Sammantaget visar Lipskys begreppsram att gräsrotsbyråkraters förutsättningar kan vara begränsade men att de på samma gång har en viss autonomi gentemot organisationen. Detta kan leda till dilemman och spänningar mellan gräsrotsbyråkrater och organisationen och handlingsstrategier kan därmed användas för att hantera dessa spänningar och dilemman. De teoretiska begreppen aktualiserar de spänningar som vi visar på i studien - automatiseringen förväntas av organisationen främja vissa mål, detta behöver dock inte innebära att gräsrotsbyråkraterna delar dessa mål. Hur dessa spänningar yttrar sig går inte att säga på förhand, därför krävs studier av gräsrotsbyråkraters upplevelser av hur tidigare nämnda mål formar deras handlingsutrymme och hur de navigerar mellan organisatoriska och professionella mål.

5. Metod och metodologiska överväganden

I kommande avsnitt presenteras vilka metodval som har gjorts när det kommer till studiens utformande, intervjuer samt analys av insamlad empiri. Avsnittet beskriver även tillvägagångssätt vid genomförande av intervjuer, bearbetning av material samt analys av material. Metodologisk reflektion sker löpande genom avsnittet.

5.1 Metodval

Studiens ontologiska utgångspunkt är att den sociala verkligheten kan bestå av flera *sanningar*, konstruerade genom språket och människors tolkningar av sin omgivning (jfr Holm Ingemann, 2016). Fenomen kan därmed ses i ljuset av människors upplevelser då den socialkonstruktivistiska tanketraditionens syfte inte är att avtäcka en objektiv verklighet utan att istället skapa förståelse av och ge perspektiv på det som undersöks (Nehls, 2023). Den ontologiska utgångspunkten påverkar även den epistemologiska, kunskapsteoretiska, ansatsen (Holm Ingemann, 2016). I detta fall innebär det att kunskap är möjlig att samla in genom intervjuer och att den kvalitativa forskningsdesignen således är användbar om en studie ämnar att belysa människors berättelser, upplevelser och/eller erfarenheter (Kvale & Brinkmann, 2014). Forskningsdesignen öppnar även upp för den individuella tolkningen av fenomenet (Bryman, 2018) och lämpar sig för att fånga vår studies syfte och frågeställningar. Därmed anser vi att kvalitativ design och kvalitativa intervjuer är användbara för att möjliggöra för en analys av socialsekreterares djupare eventuella upplevelser samt deras berättelser om möjligheter och utmaningar relaterade till förändrade arbetssätt.

5.2 Avgränsningar

Då automatiseringsprocessen kan se olika ut i olika kommuner valde vi att avgränsa studien till en kommun. Detta gjorde vi för att säkerställa att intervjupersonerna gav information om samma automatiseringsprocess. Verksamheternas utformande kan skilja sig åt mellan olika kommuner (Sveriges Kommuner och Regioner, 2024) och avgränsningen till en kommun syftade även till att samtliga intervjupersoner skulle ha erfarenhet av samma typ av arbete, arbetsrelaterade riktlinjer och arbetsfördelning. Då studien syftade till att undersöka socialsekreterares upplevelser av att arbeta med automatisering av försörjningsstöd avgränsades urvalet till personer som arbetade som socialsekreterare inom försörjningsstöd.

5.3 Urval

Initialt valde vi att skicka informationsbrev om studien till 10 enhetschefer för försörjningsstöd inom samtliga socialförvaltningar i kommunen. Vi kontaktade enhetschefer inom samtliga socialförvaltningar inom kommunen för att få så stor spridning som möjligt bland intervjupersonerna. I informationsbrevet fanns dels information om studien (se bilaga 1) och dels en förfrågan om enhetscheferna kunde vidarebefordra informationen till socialsekreterarna på respektive enhet. I informationsbrevet fanns kontaktuppgifter till oss som skrev uppsatsen. Syftet med detta var att intresserade medarbetare själva skulle kunna ta ställning till om de ville delta och kontakta oss utan att enhetschef eller kollegor skulle vara medvetna om deras deltagande, och på sätt minska risken att varken studien eller socialsekreterarna skulle påverkas av organisationens eller enhetschefens intressen (Bryman, 2018).

Svarsfrekvensen på de utskickade mailen var låg och endast två enhetschefer svarade att de skulle vidarebefordra informationen till socialsekreterarna och en enhetschef meddelade att enheten för tillfället inte hade möjlighet att delta i studien. Ett påminnelsemail skickades ut till de enhetschefer som inte svarat. Även dessa mail förblev obesvarade.

För att komma i direkt kontakt med möjliga intervjupersoner kontaktade vi istället 9 stycken jourtelefoner som var kopplade till försörjningsstödsenheter inom samtliga förvaltningar i kommunen, detta för att undvika så kallade "gatekeepers" (Bryman, 2018). Två personer svarade att de möjligtvis var intresserade och resten avböjde men erbjöd sig att skicka vidare informationen till enhetschefen och/eller kollegor på enheten. De som erbjöd sig att skicka informationen vidare fick ta del av informationsbrevet för att sedan vidarebefordra till kollegor eller enhetschefen.

Genom ett möte med en ansvarig för implementeringen av e-tjänst fick vi kontaktinformation till 1:e socialsekreterare inom samtliga socialförvaltningar i kommunen. Vi valde att skicka ett informationsmail till 1:e socialsekreterare om studien samt en förfrågan om informationen kunde delas med anställda på enheten. Initialt fick vi svar från de tillfrågade med kontaktuppgifter till socialsekreterare som hade visat intresse av att delta i studien. Vi skickade då mail till dem för att bestämma tid för intervju. Vi blev även kontaktade av en respondent som var intresserad av att delta efter att ha fått information om studien via en person som först blivit kontaktad av oss och som sedan vidarebefordrat information till kollegor. En respondent rekryterades genom en av författarnas privata bekantskapskrets, dock

var respondenterna i fråga inte bekant till oss. Sammantaget genomfördes sex intervjuer med socialsekreterare på försörjningsstöd.

Urvalet kan ses som en blandning av olika typer av urval. Vi vill hävda att respondenterna dels valdes ut från ett målstyrt urval då vi avgränsade intervjupersonerna utifrån specifika krav på arbetserfarenhet och aktuell arbetsplats (Bryman, 2018). Denna urvalsmetod begränsar studiens generaliserbarhet, detta är dock inte denna studies syfte. För vidare diskussion se 5.9 *Studiens tillförlitlighet*. Däremot valdes respondenter ut från flera olika enheter inom olika socialförvaltningar för att få en så stor variation som möjligt, vilket vi ansåg ledde till en rättvis representation inom kommunens försörjningsstödsenheter. Urvalet kan dock också beskrivas som ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2018) eftersom de personer som först visade intresse bokades in för intervju. Dessutom har urvalet inslag av ett så kallat snöbollsurval (Bryman, 2018) eftersom respondenter har rekryterats genom redan aktuella respondenter.

Trots våra försök att undvika gatekeepers fick vi i slutändan till viss del förlita oss på de 1:e socialsekreterare som besvarade våra mail och gav oss tillgång till kontaktuppgifter till möjliga respondenter. Med anledning av ovan nämnda faktorer kan detta ha påverkat studien genom att vi inte haft den kontroll över urvalsprocessen som vi till en början önskat. Detta hade kunnat leda till att vi inte fått den spridning som vi eftersträvat. Dock vill vi hävda att vi, trots att vi förlitat oss på gatekeepers, har fått en spridning i det empiriska materialet, där respondenter har delat med sig av nyanserade, och långt ifrån tendentiösa, tankar och reflektioner.

5.4 Förförståelse

Vi som har genomfört studien är två socionomstudenter på Göteborgs universitet. Studierna har uppmuntrat och möjliggjort för oss att ha ett kritiskt förhållningssätt när det kommer till att undersöka samhällsliga fenomen. Dessa kritiska förhållningssätt har genomgående varit närvarande i många kurser under studierna, något som kan ha påverkat vad vi uppmärksammade under uppsatsskrivandet.

Vi har båda erfarenhet av att arbeta med socialt arbete vilket kan ha påverkat vår förståelse av den insamlade empirin. Utbildningen och våra arbetserfarenheter kan ha format tolkningen av socialsekreterarnas berättelser, men kan möjligtvis ha öppnat upp för ett samtalsklimat där socialsekreterarna inte behöver förklara sig i detalj gällande exempelvis arbetsrelaterade

begrepp. En av oss gjorde sin verksamhetsförlagda utbildning (VFU) inom försörjningsstöd i den aktuella kommunen och har därefter även arbetat på en försörjningsstödsenhet. Därför valde vi att inte genomföra intervjuer vid den specifika enheten. Vi valde att inte delge intervjupersonerna att en av oss har arbetat på försörjningsstöd innan intervjun var genomförd. Detta gjorde vi eftersom vi ville att intervjupersonernas upplevelser skulle stå i fokus och för att undvika att en diskussion om studiens ämne skulle föras mellan intervjuare och intervjuperson. Löpande diskussioner har hållits oss emellan för att säkerställa att vi närmar oss forskningsfrågorna så förutsättningslöst som möjligt. Under intervjuguidens utformande diskuterade vi hur frågorna skulle utformas för att de skulle vara så neutrala som möjligt och ge respondenterna möjlighet att lyfta sina upplevelser. Då ett induktivt förhållningssätt (Kvale & Brinkmann, 2014) eftersträvades under materialinsamling och analys av empiri anser vi att den ena studentens tidigare arbetsplats inte utgör något hinder.

5.5 Genomförande av intervjuer

Inför intervjuerna skapades en intervjuguide. Intervjuguiden var semistrukturerad - den innehöll frågor som var tänkta att lyfta fram socialsekreterares upplevelser för att på så sätt kunna besvara studiens syfte och frågeställningar, men den lämnade också utrymme för att ordningen på frågorna kunde ändras samt öppna upp för nya frågor som kretsade kring respondentens berättelse om temat (Bryman, 2018). Med intervjuguiden som stöd kunde vi hålla koll på vad som hade sagts samt sträva mot att intervjuerna behandlade de teman vi ville undersöka samt att empirin samlats in på liknande sätt från samtliga respondenter.

Respondenterna fick själva välja på vilket sätt de ville genomföra intervjun. Både intervjuer på en fysisk plats samt ett digitalt intervjuformat erbjöds då vi strävade efter att respondenten skulle känna sig så bekväm som möjligt samt för att ta hänsyn till vad som var tidsmässigt genomförbart för respondenten. Två intervjuer genomfördes digitalt, tre stycken genomfördes på socialsekreterarnas arbetsplatser och en genomfördes i universitetets lokaler. Vid de fysiska intervjutillfällena fick respondenten fylla i en samtyckesblankett (se bilaga 2) och vid de digitala intervjuerna spelades samtycket in muntligt. Samtliga respondenter samtyckte till att intervjun spelades in med hjälp av en diktafon och att anteckningar fördes under intervjun. Intervjuerna spelades in så att vi kunde få möjlighet att vara mer närvarande under intervjun och samtalet istället för att fokusera på att anteckna (Bryman, 2018). Innan intervjun gavs respondenten möjlighet att ställa eventuella frågor som kan ha uppkommit. Intervjuerna varade mellan ca 40 minuter och en timme.

Vi båda deltog vid samtliga intervjuer. En av oss ansvarade för att hålla i intervjun och för att försäkra oss om att intervjun höll sig kring temat, medan den andra förde anteckningar men gavs möjlighet att ställa frågor utifrån respondentens berättelse. Våra roller skiftade mellan intervjutillfällena.

5.6 Bearbetning av intervjuer

Efter varje genomförd intervju lades ljudfilen från diktafonen över på en dator och ljudfilen raderades därefter från diktafonen. Intervjun transkriberades inom ett par dagar och efter transkriberingen raderades ljudfilen från den dator där den förvarades.

Vid transkribering gavs varje respondent ett alias, "respondent #", för att bevara anonymiteten. Uttryck som "öh" och "eh" samt upprepningar togs bort för att göra texten mer läsbar inför kommande tematisering. Vid transkriberingen fokuserade vi mer på *vad* respondenterna sade snarare än *hur* respondenterna uttryckte sig. Vi undvek därför att transkribera fonetiskt (Bryman 2018). Transkriberingarna har därför viss skriftspråklig karaktär, dock med inslag av talspråk.

Information såsom ålder, adresser och namn på enheter eller tidigare arbetsplatser togs bort och ersattes med orden "ÅLDER", "ADRESS" eller "NAMN/ENHET" i transkriberingarna. Detta gjorde vi för att bevara respondenternas anonymitet (Vetenskapsrådet 2002). Vi resonerar vidare om anonymitet i avsnitt 5.8 *Forskningsetiska överväganden*.

5.7 Analysmetod

Samtliga intervjuer lästes individuellt av oss båda och en initial kategorisering påbörjades. Anteckningar fördes i de utskrivna intervjuerna och vi strök under meningar och stycken som ansågs vara relevanta för studiens frågeställningar. För att hitta teman sökte vi efter återkommande ämnen för att börja producera möjliga teman, både *inom* intervjuerna men även *mellan* de olika intervjuerna (Bryman, 2018). Vi sökte även efter likheter och skillnader mellan intervjuerna, för att på så sätt hitta teman (Bryman, 2018). Därefter jämförde vi vad vi hade hittat i intervjuerna och diskuterade både de delar där vi hittat liknande teman samt vid de delar där vi tänkt olika. Ur dessa diskussioner började centrala teman formas. Dessa teman delades grovt upp initialt i teman som "positiva upplevelser", "negativa upplevelser", "hantera förändring", "merarbete", "egna arbetssätt", "teknikens utmaningar", och "syn på klientarbete" med flera. Ur dessa teman identifierades vidare underteman såsom "teknikens möjliggörande", "förhållningssätt till nya verktyg", "nya arbetsuppgifter", "nya riktlinjer",

“förändrat klientarbete” “kontroll”, “digitalisera klienter”, “nya möjligheter för socialt arbete” och “kritik och motstånd”. Analysmetoden kan därmed ses som empiristyrd och induktiv då teman identifierades först när det empiriska materialet granskades (Alvinus, Borglund & Larsson, 2023).

Efter diskussionen om teman läste vi återigen intervjuerna individuellt och markerade kategorier i olika färger. Detta gjorde vi då vi ville få en tydligare uppfattning av innehållet i vårt material och för att hitta ytterligare kategorier. Vid denna läsning hade vi redan identifierat vissa teman och diskuterat hur vi skulle kunna förstå vissa kategorier genom vissa teorier. Denna läsning av materialet skulle därmed kunna sägas vara av mer deduktiv karaktär än tidigare läsning (Alvinus, Borglund & Larsson, 2023). Detta eftersom vissa teoretiska begrepp låg som utgångspunkt för att hitta teman (Bryman, 2018).

Då vi hade ett induktivt förhållningssätt till en början för att sedan granska materialet deduktivt vill vi mena att vi har följt de steg inom tematisk analys som beskrivs av Alvinus, Borglund och Larsson (2023).

5.8 Forskningsetiska överväganden

Inför intervjuerna skickades en informationsblankett ut med information om studiens syfte och frågeställningar (se bilaga 1). Informationsblanketten innehöll även information om studien utifrån vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer (2002), alltså om att deltagandet var frivilligt, hur det insamlade materialet skulle hanteras och hur vi skulle eftersträva anonymitet, vilka risker som fanns med studien samt att informationen endast skulle användas i forskningssyfte. Ytterligare en informationsblankett skickades ut med information om hur vi skulle behandla respondenternas personuppgifter enligt GDPR (se bilaga 3).

Efter att respondenterna tagit del av informationen fick de möjlighet att samtycka eller avböja att delta i studien samt till om intervjun fick spelas in och/eller antecknas. För att värna om respondenternas anonymitet har vi genomgående under studien aidentifierat sådant som kan avslöja en persons identitet. Genom att intervjuer gjordes med socialsekreterare från flera av kommunens socialförvaltningar hade vi större möjlighet att bevara respondenternas anonymitet.

Då respondenterna fick möjligheten att under intervjun uttala sig om sin arbetsplats diskuterade vi hur vi skulle förhålla oss om kritiska synpunkter lyftes. I informationsbrevet

om studien (se bilaga 1) informerades studiedeltagarna om att upplevelser kopplat till arbetsplatsen skulle samlas in, att en c-uppsats är en allmän handling samt hur vi skulle göra vårt yttersta för att anonymisera deltagarna. Eftersom total anonymitet aldrig kan garanteras var det extra viktigt att avidentifiera personer så mycket som möjligt genom att vid val av citat undvika att ta med speciella eller dialektala uttryck som kan kopplas till en person. För att ytterligare kunna bevara respondenternas anonymitet valde vi att namnge respondenterna med nummer, dessa nummer har ingen koppling till vilken ordning intervjuerna genomfördes och går på så sätt inte att härleda till en specifik person.

Då vi fick kontaktuppgifter till vissa respondenter via deras 1:e socialsekreterare kan den 1:e socialsekreteraren ha haft vetskap om att någon av deras medarbetare har deltagit i studien. För att hantera detta kontaktade vi de respondenter som visat intresse utan att den 1:e socialsekreteraren blandades in i kommunikationen, detta för att undvika att avslöja vilka respondenter som i slutänden deltagit i studien. Att kontakten förmedlades via en 1:e socialsekreterare kan även ha påverkat respondenternas benägenhet att tacka ja till att delta. Respondenterna i studien kan stå i en viss beroendeställning till sin 1:e socialsekreterare och de kan därmed känna sig pressade att tacka ja när ett erbjudande om deltagande kommer från arbetsledningen. När vi kontaktade de respondenter vi fått kontaktuppgifter till valde vi därför att på nytt ställa frågan om de ville delta samt påminna om att deltagandet i studien är frivilligt.

5.9 Studiens tillförlitlighet

Validitet och *reliabilitet* bör diskuteras i relation till kvantitativa studier (Bryman, 2018), men vid kvalitativ forskning kan alternativa begrepp som *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera* användas. Anledningen till detta är för att en absolut sanning inte hävdas utifrån den kvalitativa designen utan endast föreslår en tolkning (ibid.).

Vi har, som tidigare redovisats i detta avsnitt, förhållit oss till de forskningsetiska och metodologiska regler som finns. Dock har vi inte haft möjlighet att använda oss av respondentvalidering (Bryman, 2018). Vi har däremot givit respondenterna möjlighet att återkoppla till oss angående frågor som uppstått efter intervjun. Vi ställde klagörande frågor under intervjun för att försäkra oss om att vi förstått respondenten korrekt och vi har erbjudit respondenterna att ta del av studien efter examination - sammantaget gör detta att studiens *trovärdighet* antas styrkas.

Då det inte finns ett rikstäckande beslut om att ett automatiserat arbetssätt ska finnas och i så fall hur det ska utformas så kan *överförbarheten* av resultaten till andra kommuner i Sverige inte motiveras, inte heller på grund av att respondentgruppen begränsades till sex socialsekreterare (Bryman, 2018). Samtliga frågor i den semistrukturerade intervjuguiden var så kallade “öppna frågor” som lämnade utrymme för respondenterna att återge sin berättelse på sitt sätt (Bryman, 2018) vilket minskade risken för ledande frågor som då i sin tur skulle ha kunnat påverka respondentens svar (Kvale & Brinkmann, 2014). På detta sätt medförde intervjuguidens struktur att en diskussion kring studiens eventuella överförbarhet hölls. Eftersom att intervjuguiden öppnade upp för respondenten att berätta på sitt unika sätt är garantin låg för att studiens exakta resultat skulle återskapas i en annan kontext. Upplevelser av att arbeta med försörjningsstöd under automatiseringsprocesser, förändrade arbetssätt och/eller nya arbetsmetoder skulle däremot eventuellt kunna överföras till andra arbetsgrupper eller kommuner.

Pålitligheten i denna studie motiveras genom att samtliga faser under arbetsprocessen i denna studie löpande har redovisats i detta avsnitt. Diskussioner med utsedd handledare vid universitetet gällande studiens genomförande har skett regelbundet. Studien har innan publicering granskats och godkänts av examinerade lärare vid universitet och har även genomgått en opponering där studentkollegor kritiskt har granskat uppsatsen. Synpunkter från samtliga har tagits i beaktning och legat till grund för eventuella ändringar (Bryman, 2018).

Möjligheten att styrka och konfirmera en studie innebär att det tydligt ska framgå att studiens genomförande och resultat inte påverkats av “[...] personliga värderingar eller teoretisk inriktning” (Bryman, 2018: 470). Inom samhällsforskning kan inte full objektivitet uppnås, den kan däremot eftersträvas. För att förhålla oss så objektivt som möjligt utformade vi intervjuguiden på ett sätt som fick respondenterna att fritt lyfta sina upplevelser och vi undvek att ställa ledande följdfrågor under intervjun. Vi har även eftersträvat transparens i studien genom att tydligt beskriva våra metodologiska val, vår intervjuguide (se bilaga 4) och vår förståelse som diskuteras i avsnitt 5.4 *Förförståelse*.

5.10 Arbetsfördelning

Under intervjuerna hade en student huvudansvaret för att leda intervjun medan den andre förde anteckningar och bidrog med frågor. Uppdelningen av intervjuer gjordes så att vi hade huvudansvar för tre intervjuer och antecknade vid tre intervjuer var. Vi fördelade intervjuerna så att den student som förde anteckningar under intervjun sedan transkriberade intervjun,

vilket ledde till en jämn fördelning oss emellan.

Under tiden vi skrev uppsatsen har vi suttit tillsammans för att snabbt kunna lyfta frågor, idéer och tillsammans göra val för hur vi ska gå tillväga i studien. Detta har inneburit att arbetsfördelningen har blivit jämn och att vi bidragit lika mycket till studien. När vi har producerat text har vi först enskilt arbetat på förslag till delar av avsnitt för att sedan tillsammans läsa igenom, komma med synpunkter och lägga till eller ta bort delar av texten. Vi har därmed båda varit involverade i att skriva samtliga av studiens avsnitt.

6. Resultat och analys

I följande avsnitt kommer vårt resultat presenteras. Resultatet är uppdelat i tre teman med tillhörande underteman. Varje undertema analyseras separat utifrån studiens teoretiska utgångspunkt samt tidigare forskning för att sedan relateras till varandra och diskuteras vidare i studiens slutdiskussion. Studiens syfte och frågeställningar besvaras löpande genom hela avsnittet - ett tema kan svara på flera frågeställningar och är således inte endast kopplat till en specifik frågeställning.

6.1 Handläggning och administrativ tid

I detta tema presenteras respondenternas upplevelser av hur automatiseringen har påverkat socialsekreterarnas arbete i relation till handläggning av ärenden. Det har framkommit att socialsekreterarna upplever positiva effekter av automatiseringen samtidigt som de även redogör för vissa utmaningar. Temat har delats upp i tre underteman kallade *“En välkommen resursförskjutning”*, *“Andra arbetsuppgifter, samma ansvar”* samt *“Nya verktyg, nya förhållningssätt”*.

6.1.1 En välkommen resursförskjutning

Socialsekreterarna som vi har intervjuat ser fördelar med automatisering. Som citatet nedan visar så finns det aspekter av automatiseringen som har bidragit positivt till deras arbetssituation:

Nej men det är ju just antal klick i datorn, tidigare när ansökan kom in var man tvungen att manuellt registrera alla handlingar som inkom, göra en beräkning, fatta ett beslut, ett beslutsmeddelande, ett brev för varje beslut man fattar, skriva ut det, skriva under det, stoppa det i ett kuvert, posta det, typ så. Nu kommer en ansökan in digitalt och jag kan egentligen bara kontrollera om det ser rätt ut. Den digitala kollegan gör själv beräkningen och jag kontrollerar att det är rätt, och sen så lägger jag in ett klick att det här är ok för beslut och utbetalning och så sköts det automatiskt. Och brev och sådant skickas digitalt eller via post, men då skrivs det ut någon annanstans, så att en ansökan som tidigare tog tio minuter, det kan jag göra på en minut nu egentligen.

- Respondent 1

I citatet beskrivs de moment som socialsekreterare är tvungna att genomföra vid manuell handläggning för att hantera en ansökan för att sedan jämföra med hur handläggningen går till efter att den digitala kollegan har införts. Respondenten beskriver även en digitalisering av posten där standardiserade brev skrivna av den digitala kollegan automatiskt skrivs ut och skickas till klienter utan socialsekreterarens inblandning. Vidare uppfattas den digitala kollegan som tidsbesparande och att detta leder till att mindre tid ägnas åt handläggning av de ansökningar som inkommit digitalt.

Den digitala kollegan hjälper mig i mitt dagliga arbete att kunna göra andra saker än att räkna siffror. Jag lägger bara in alla utgifter och allting [...] när det blir en förändring så går jag bara in i mallen, ändrar det, och sen gör den digitala kollegan jobbet. Och då hinner jag att ägna mig åt de andra bitarna.

- Respondent 5

Likt Respondent 5 förklarar flera socialsekreterare att de upplever att den digitala kollegan har frigjort tid vilket ger tillfälle att fokusera på andra arbetsuppgifter. Handläggning av ansökningar beskrivs i termer som “att räkna siffror” och den digitala kollegan gör så att socialsekreterarna endast behöver gå in och ändra i en mall som den digitala kollegan följer vid hantering av ansökningar. I stället för administrativa uppgifter som “att räkna siffror” upplevs den digitala kollegan möjliggöra för socialsekreterarna att ägna sig åt “de andra bitarna”. De andra bitarna tolkas som andra arbetsuppgifter som är kopplade till självförsörjningsuppdraget, exempelvis möten med klienter eller samverkan med andra myndigheter.

Men ja, den här liksom grundläggande känslan att man inte lägger så mycket tid på att sitta i systemet och klippa och dona och trycka på massa knappar hit och skriva ut och hämta i skrivaren, och skicka meddelanden eller vad man gör [...]

- Respondent 4

Respondent 4 beskriver vilka faktorer som ligger till grund för att en känsla av resursförskjutning uppstår. Detta tolkas som positivt till följd av att respondenten verkar lägga mindre tid på repetitiva uppgifter jämfört med tidigare.

Inom människobehandlande organisationer beskrivs tid som en resurs som är tydligt begränsad (Lipsky, 2010). Gräsrotsbyråkraterna förväntas disponera tiden för att kunna

hantera diverse olika uppgifter, i fallet med socialsekreterare på försörjningsstöd skulle en uppdelning kunna göras mellan administrativa uppgifter i relation till handläggning av ansökningar och arbete med självförsörjningsuppdraget, det så kallade tvådelade uppdraget (Socialstyrelsen, 2021). I vår studie beskriver socialsekreterarna att införandet av automatiseringen till viss del frigör en resurs i form av tid. I enlighet med tidigare forskning om automatisering inom socialtjänsten (jfr Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2022) beskriver socialsekreterarna att automatiseringen är en tidsbesparande åtgärd för att kunna flytta resurser mot ett annat arbetsområde. Vår studie visar på socialsekreterarnas upplevelse av att resurser förskjuts till självförsörjningsuppdraget, vilket också innebär att handlingsutrymmet har förändrats - mindre tid spenderas på att hantera ansökningar, något som kan ge mer tid att fokusera på självförsörjningsuppdraget.

Socialsekreterarnas upplevelse av automatiseringen och det förändrade handlingsutrymmet skulle kunna förstås genom att den digitala kollegan till viss del hjälper dem att hantera det dilemma de tidigare ställts inför. Det tvådelade uppdraget inom försörjningsstöd har tidigare inneburit att socialsekreterarna har behövt hushålla med resurser för att balansera sin arbetstid mellan att hantera ansökningar och att möta klienter (jfr Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2022). Vi kan visa att automatiseringen mottas positivt av socialsekreterarna eftersom att de i lägre grad tvingas hushålla med resurser mellan de olika delarna av uppdraget och att den digitala kollegan mildrar det dilemma som de tidigare ställts inför.

6.1.2 Andra arbetsuppgifter, samma ansvar

Samtidigt som flera av socialsekreterarna beskriver att handläggningen tar upp allt mindre tid av arbetsdagen uttrycker de att vissa arbetsmoment har tillkommit när det gäller handläggning av ärenden. Respondenterna beskriver att tekniken inte alltid fungerar som det är tänkt och att detta leder till oförutsedda händelser.

Ja, det är ju väldigt tråkigt för det första, det är sån här extra uppgift. Liksom lägger man så här klar, OK för beslut klar, då tänker man att det är klart, och sedan ska man hålla koll på att det man har skickat har skickats, vad är det som har blivit fel? [...] men det är väl mer att man tänker liksom, det är en dator som gör det här, ska man behöva kolla en dator?

- Respondent 4

Respondenten uttrycker att den digitala kollegan inte alltid gör vad som är tänkt vilket leder

till en osäkerhet om huruvida de arbetsuppgifter som ska skötas av den digitala kollegan faktiskt utförs. Respondenten upplever att den digitala kollegan behöver kontrolleras i flera steg i handläggningen och respondenten tycks mena att arbetstid läggs på kontroll av den digitala kollegan, vilket inte borde behövas. Liknande upplevelser beskrivs av andra respondenter: "Det ligger ju på mig, jag måste ju dubbelkolla den digitala kollegan hela tiden, för den missar ju hela tiden, det har den ju gjort nu, missat väldigt mycket. Så det är också det, jag kontrollerar datasystemet [...]" (Respondent 2). Trots att delar av handläggningen ska ske automatiskt, upplever socialsekreterare att de har ett ansvar att kontrollera den digitala kollegan. Detta upplevs ta upp en del av den tid som är tänkt att frigöras i och med automatiseringen. Socialsekreterarna beskriver sätt att hantera kontrollen och de risker som kan uppstå:

Riskerna blir väl att om man inte är uppstyrd att man missar saker tänker jag. Jag har ett system att så fort jag får in en ansökan skriver jag ner det, typ den här har ansökt, så oavsett om det kommer pappersvägen eller digitalt så skriver jag ner att den här sökte. Och så har man koll på vilka som söker digitalt och inte.

- Respondent 6

Den möjliga risken som beskrivs i citatet hanteras genom att införa en egen rutin för att hålla en struktur kring de ansökningar som inkommit, då ansökningar kan lämnas in både via papper och digitalt. De två parallella ansökningssystemen upplevs skapa en risk att missa att en klient har ansökt, något som kan leda till att handläggningen uteblir.

I tidigare forskning har begreppet screen-level bureaucracy myntats för att beskriva effekter av att digitala verktyg har trätt in i offentliga verksamheter (jfr Bovens & Zouridis, 2002). Den digitala kollegan förväntas ta över delar av handläggningen från socialsekreterarna samtidigt som de hålls ansvariga för de beslut som tas (jfr Bovens & Zouridis, 2002; Ranerup & Henriksen, 2022). Socialsekreterarnas upplevelse av att nya arbetsuppgifter har tillkommit i form av kontroll av systemet stämmer till stor del överens med hur Bovens och Zouridis beskriver effekterna av införandet av digitala verktyg (2002). För en djupare förståelse av socialsekreterarnas upplevelse kan vi använda oss av Lipskys beskrivning av byråkratisk kontroll. Genom att socialsekreterarna hålls ansvariga för de ansökningar som den digitala kollegan hanterar kan organisationen efter granskning ge påföljder till enskilda socialsekreterare om brister upptäcks. Trots att bristerna kan uppstå på grund av tekniken är det socialsekreterarna som kan drabbas av påföljder. Detta kan vidare förklara

socialsekreterarnas upplevelse av att de behöver kontrollera den digitala kollegan i flera olika steg i handläggningen och i vissa fall utveckla egna arbetsrutiner för att undvika och upptäcka brister i handläggningen till följd av tekniken.

6.1.3 Nya verktyg, nya förhållningssätt

Respondenterna nämner även att tekniken brister i vissa avseenden, något som leder till att socialsekreterarna väljer att manuellt handlägga digitala ansökningar, trots att de skulle kunna hanteras av den digitala kollegan:

Om man får ett delavslagsbeslut så ska man få det samtidigt som sitt bifallsbeslut. Så fort det finns ett litet delavslag, vilket är jättevanligt [...] det lilla delavslaget gör att vi handlägger allting manuellt istället så att delavslaget och bifallsbeslutet kommer samtidigt för att göra mindre förvirring för klienten helt enkelt.

- Respondent 6

Den digitala kollegan kan varken hantera delavslag eller avslag och dessa måste hanteras manuellt. En ansökan som leder till både bifall och avslag eller delavslag behöver då hanteras både av den digitala kollegan och manuellt av en socialsekreterare. Detta kan leda till att klienten får avslags- eller delavslagsbeslut först, något som respondenten upplever kan vara stressande eller förvirrande för klienten. Respondenten väljer då att hantera hela ansökan manuellt för att underlätta för klienten.

Avslagsbesluten behöver vi ju göra själva, så det blir ju också en sådan här grej att, okej, om jag gör den här ansökan idag och lägger den till OK till beslut och utbetalning så kommer det bli imorgon under natten som klienten kan se beslutet. Skulle jag göra avslag på en sak och den digitala kollegan [skickar beslut] samma dag som jag sitter med det, då ser ju klienten avslagsbeslutet först, och inte bifallet, för det kommer ju några timmar senare. Så det blir ju lite så här, ändå meckigt på det sättet.

- Respondent 4

Respondenten uttrycker att hen, utifrån ett klientperspektiv, vill undvika att klienten får delavslags- och avslagsbeslut först. Den digitala kollegan fattar och skickar beslut på natten medan socialsekreterarnas beslut skickas dagtid vilket gör att de antingen får hantera hela ansökan manuellt eller planera hur de fattar beslut utifrån den digitala kollegans sätt att fatta,

formulera och skicka beslut.

En respondent beskriver en annan utmaning som har uppstått till följd av automatiseringen:

Kommunallagen säger att man ska göra samma för alla så jag använder den frasen till dom som jag handlägger manuellt också, för jag tycker inte att det ska vara en så stor skillnad. Och jag har frågat och jag har inte fått något svar på om vi ska använda den här för alla eller vad såhär? För jag kan ju inte heller ändra saker... alltså jag kan ju inte göra saker manuellt bara för att det ska vara pedagogiskt om någon har gett oss ett verktyg för att frigöra tid.

- Respondent 6

Respondenten uttrycker att den digitala kollegan skriver standardiserade beslutsmotiveringar som i låg grad beskriver på vilka grunder klienten har fått rätt till bistånd. Vid manuell handläggning finns möjligheten att skriva en beslutsmotivering som tydligt visar på vilka grunder beslutet har fattats. Dock väljer respondenten att använda sig av den digitala kollegans standardiserade beslutsmotivering för samtliga beslut, oavsett om besluten grundas i manuell eller automatiserad handläggning.

Lipsky (2010) beskriver hur gräsrotsbyråkrater kan agera på olika sätt gentemot klienter, antingen genom att vara flexibel utifrån klientens behov eller att på ett strikt sätt luta sig mot lagstiftning, något som i vissa fall i lägre grad svarar för klientens behov. Socialsekreterarna beskriver här hur de upplever sig vara lyhörda för klientens behov genom att undvika att klienter får avslags- eller delavslagsbeslut innan de får bifallsbeslut och därmed undvika att klienten blir stressad. För att kunna frigöra så mycket tid som möjligt med hjälp av den digitala kollegan hade de kunnat låta klienten få de olika besluten vid olika tillfällen, men väljer istället att ta sig tid att hantera ansökan manuellt med hänsyn till klienten. Detta kan visa på att socialsekreterarna väljer att vara flexibla gentemot klienter för att svara på klienternas behov. Enligt tidigare forskning har automatisering inom socialtjänsten visat sig kunna framkalla en benägenhet hos socialsekreterare att låta automatiseringen ersätta den manuella handläggningen om möjligt (Germundsson & Stranz, 2023). Vårt resultat visar istället att socialsekreterarna har en benägenhet att fortsätta handlägga vissa beslut manuellt för klientens bästa, något som vi anser skiljer sig från resultat i tidigare forskning (jfr Germundsson & Stranz, 2023).

Samtidigt framkommer det i intervjuerna att det finns tillfällen då socialsekreterarna väljer att

på ett mer strikt sätt förhålla sig till lagstiftning. Att förhålla sig strikt motiveras med att Kommunallagen beskriver i 2 kap. 3 § att kommunens och regionens medlemmar ska behandlas lika. Resultatet kan bli att klienter i lägre utsträckning får en beslutsmotivering som anpassats och beskriver den enskildes rätt till bistånd. Sammantaget beskriver socialsekreterarna att de har möjlighet att bestämma hur de förhåller sig till klienter och arbetsprocesser, något som resulterar både i att agera flexibelt eller strikt. Detta kan visa på att det finns handlingsutrymme för socialsekreterarna att avgöra hur en ansökan ska hanteras och hur beslutsmotiveringar ska formuleras. Däremot kan socialsekreterarnas valmöjligheter tolkas både som frigörande, som i fallet med manuell handläggning, och begränsande i relation till de standardiserade beslutsmotiveringarna (jfr Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020), vilket syns genom socialsekreterarnas olika sätt att motivera både flexibla och strikta arbetssätt.

6.2 Ett förändrat klientarbete

Det har framkommit i samtliga intervjuer att socialsekreterare på försörjningsstöd har upplevt förändringar gällande på vilket sätt klientarbete förväntas utövas i och med införandet av en digital kollega. I kommande avsnitt presenteras upplevelser av hur socialsekreterares klientarbete har påverkats och vilka utmaningar som har tillkommit till följd av automatiseringen. Temat har delats upp i tre underteman, *“Nya arbetsuppgifter, riktlinjer och mål”*, *“Upplevelse av kontroll”* och *“Att digitalisera klienter”*

6.2.1 Nya arbetsuppgifter, riktlinjer och mål

Respondenterna har beskrivit att några av arbetsuppgifterna när det gäller klientarbete har förändrats sedan den digitala kollegan infördes:

Klienterna kommer från mottaget så då får vi ju bara en utredning och sen ska jag träffa personen, göra en arbetsplan generellt det första jag gör och sen ska jag ju jobba med den här personen [...] Och sen gör vi en uppdaterad utredning en gång om året och arbetsplaner ska vi göra var sjätte månad nu, och det är nytt. Det har varit en om året, nu är det var sjätte månad.

- Respondent 2

Respondenten beskriver först hur hen arbetar med klienten då klienten har blivit aktuell inom

försörjningsstöd och sedan att ramarna för hur en arbetsplan ska göras och när en utredning ska uppdateras har förändrats. Nu ska en ny arbetsplan skrivas med klienten var sjätte månad och klientens utredning ska uppdateras en gång om året. Vidare redogör Respondent 4 för andra arbetsuppgifter som ingår i klientarbetet: “Alltså utöver besöken så har man ju omprövningsutredningar, man ska göra arbetsplaner, man ska göra bedömningsstöd, man ska göra det och man ska göra det [...]”. Klientarbete innebär alltså enligt respondenten fler saker än att fysiskt träffa sin klient. Att “göra det och man ska göra det” tolkar vi som att det finns många administrativa uppgifter som är kopplade till klientarbete. Även riktlinjer för hur ofta socialsekreterarna ska träffa sina klienter har införts: “Nu har vi ju fått på oss att vi ska ha 30 besök i månaden, ja och det hade vi ju inte haft utrymme för om vi skulle titta på varenda blankett som... alla underlag” (Respondent 5). I citatet uttrycks att socialsekreterarna har “fått på sig” att ha 30 besök i månaden och att det inte hade gått om kravet att begära in underlag vid ansökan om försörjningsstöd inte hade tagits bort. Det kan således tolkas som att respondenten anser att tid har frigjorts från administrativa handläggningsuppgifter till socialsekreterarnas klientarbete.

Även om det tolkas som att mer tid nu finns för socialsekreterarna att ägna sig åt besök har det framkommit att genomföra besöken på det sättet som riktlinjerna säger inte är helt fritt från utmaningar. En annan respondent beskriver:

Utmaningarna som det kommer med det är ju verkligen att vi ska ha besök. Och det ska mätas och vi har redan fått till oss att vi ska ha 30 besök i månaden. Så där är ju utmaningen att dels få till de 30 besöken och sedan för att visa att nu när vi har fått så mycket frigjord tid på jobbet tack vare den digitala kollegan, så ska vi ju visa att vi använder den tiden, så det blir ju liksom en liten paradox där. Men samtidigt, vi ska ju ha besöken.

- Respondent 4

Respondenten uttrycker att det är en utmaning att få till 30 besök i månaden och menar att socialsekreterarna nu måste visa att de använder den frigjorda tiden till besök, då syftet med den digitala kollegan är att frigöra tid till klientnära arbete. Detta benämns som en paradox, där en tolkning kan vara att respondenten menar att tid nu återigen läggs på administrativt arbete. Det administrativa arbetet i detta fall gäller den extra dokumentation som socialsekreterarna ska göra i samband med ett besök. Senare under intervjun beskriver samma respondent vidare:

Det vi får till oss hela tiden, apropå nya uppgifter hela tiden, att när vi har ett besök så ska vi ju i vanliga fall göra en journalanteckning, nu ska vi lägga in en extra journalanteckning så vi gör två. En händelse för besök och en journalanteckning där vi skriver om det faktiska besöket. Så att lägg in besöken, gör händelser på besök, visa nu att ni har besök och det är ja, det är ju mycket fokus kring det.

- Respondent 4

Ovan beskrivs att socialsekreterarna upplever att de får “nya arbetsuppgifter hela tiden”, hur arbetsuppgiften om att registrera besök går till och upplevelsen av att det är fokus kring just den uppgiften. Sammantaget säger respondenten att syftet med den typen av journalföring upplevs vara att mäta om socialsekreterarna har nyttjat den frigjorda tiden till att hålla besök med en klient i enlighet med kommunens riktlinjer. Efter denna tolkning kan socialsekreterare antas behöva bevisa att besök med klienter har ägt rum och i så fall i vilken utsträckning, vilket i sig har blivit en ny arbetsuppgift.

Att uppdatera en klients arbetsplan och utredning har alltid varit en arbetsuppgift, nu har dock kravet ändrats på hur frekvent dessa ska uppdateras vilket även har beskrivits tidigare i avsnittet. Även annan dokumentation ska finnas och en respondent för följande resonemang:

Det kanske är det att ledningen också har fått mer på sig uppifrån att vi ska ha utredningar, de får inte vara mer än ett år gamla, det ska finnas en arbetsplan i varje utredning, den får inte vara mer än ett halvår, vi ska ha samtycke i alla ärenden, till olika som till exempel funktionsstöd, sjukvården, kriminalvården, kompetenscenter. Så det är mycket papper [...].

- Respondent 5

Denna respondent reflekterar kring orsakerna till att socialsekreterarnas arbetsuppgifter med klientarbete i form av dokumentation har förändrats. Hen menar att förändringen kan vara en effekt av att ledningen har fått till sig “ovanifrån” vad som ska ske, som i förlängningen resulterar i förändrade arbetsuppgifter för socialsekreterarna. Det beskrivs vidare hur kravet på samtycke i ärendena kan se ut och vad som kan krävas för att socialsekreterarna ska ha möjlighet att samverka med andra verksamheter.

Socialsekreterarnas förändrade arbetssituation kan analyseras utifrån begreppet handlingsutrymme. Genom socialsekreterarnas beskrivning av de tillkomna arbetsuppgifterna

och de riktlinjer som beskriver hur ofta dessa arbetsuppgifter ska genomföras kan socialsekreterarnas handlingsutrymme i detta fall ses som begränsat. Målet om att ha 30 besök i månaden styr hur socialsekreterarna ska lägga upp sitt arbete och kraven kring hur frekvent arbetsplaner och utredningar ska uppdateras. I likhet med tidigare forskning som studerat automatisering inom försörjningsstöd (jfr Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino, 2022) ser vi i vår studie att det förändrade arbetssättet kommer med tydliga direktiv om hur besök och andra arbetsuppgifter ska genomföras. Detta kan antas påverka socialsekreterarnas möjlighet att själva bedöma när eller om det är nödvändigt att uppdatera olika dokument eller om det finns ett syfte att kalla in en klient på möte och kan ses som en möjlig begränsning av socialsekreterarnas handlingsutrymme.

Utifrån socialsekreterarnas beskrivning av de nya förhållningssätten kopplade till hur ett klientnära arbete ska bedrivas framgår det att automatiseringen har kommit med tydliga nya förhållningssätt kring hur arbetet ska bedrivas. Organisationen kan ha ett intresse av att begränsa gräsrotsbyråkraters handlingsutrymme i syfte att styra arbetet för att uppnå vissa organisatoriska mål (Lipsky, 2010). Detta kan vara fallet för socialsekreterarna i studien då de upplever att organisationen lägger stor vikt vid nya arbetsuppgifter som också ska registreras och dokumenteras.

6.2.2 Upplevelse av kontroll

Socialsekreterarna uttrycker under intervjuerna en känsla av att de förändrade arbetssätten präglas av kontroll vilket påverkar socialsekreterarna på olika sätt:

Vi behöver ju någonstans visa nu att vi fortfarande behövs, vilket innebär att man också har börjat föra statistik på antal besök och sådana saker. Det är ju också viktigt att vi skriver utredningar om ekonomiskt bistånd och upprättar arbetsplaner, att det ska finnas ett dokument liksom, att så här, det här och det här ska du göra för att nå dina mål, på lång och på kort sikt. Och det här behöver du hjälp med, och det har alltid funnits krav på att arbetsplan och utredning och så här ska finnas, men det känns som att det förväntas av oss väldigt mycket mer nu att det verkligen ska finnas i samtliga ärenden och just för att vi måste visa att vi har använt tiden väl.

- Respondent 1

Arbetsuppgifterna med att dokumentera klienters lång- och kortsiktiga mål och stödbehov i

form av en arbetsplan samt att göra utredningar är i sig är inte något nytt, men respondenten beskriver en känsla av att förväntningarna på socialsekreterarna har ökat. Respondenten säger att socialsekreterarna behöver visa att de fortfarande behövs genom att visa att de har nyttjat tiden på ett fördelaktigt sätt. Detta ska de göra genom att bidra till statistiken med mer frekventa uppdateringar av arbetsplan och utredningar samt den nya uppgiften att registrera de besök som genomförs. En respondent beskriver en ovisshet gällande hur statistiken förs i relation till de nya arbetssätten, samt hur hen förhåller sig till det:

Då får jag dåligt samvete för att jag inte har en uppdaterad arbetsplan, den gjorde jag senast i januari. För ett år sedan var det okej men nu plötsligt är det inte okej, nu gäller inte det. Då får jag en markering i mitt protokoll och då blir det att man tänker, ja vad får det för konsekvenser, innebär det att jag får sämre lön nu eller? Vad innebär det? [...] Sen har vi bedömningsstödet som har införts parallellt med det digitala, då ska man använda det. Och då har jag ju insett det att ja, jag använder bedömningsstödet arbetsplan, för den noteras ju.

- Respondent 2

I citatet beskrivs att respondenten får dåligt samvete när en arbetsplan inte är uppdaterad enligt de nya riktlinjerna. Kontrollen beskrivs leda till en ovisshet och respondenten reflekterar kring ifall bristfällig dokumentation, enligt de nya riktlinjerna, kan leda till en påverkan på framtida lönesättning. Det nya bedömningsstödet som ligger till grund för klientens arbetsplan används främst för att detta noteras i de digitala systemen, vilket tolkas som ett sätt att hantera utmaningen kring ovissheten om hur statistik förs och kontrolleras. Vidare beskriver respondenten liknande resonemang men denna gång i relation till uppdateringen av klienters utredningar:

Då får jag skriva en ny utredning nästa månad då om jag har missat, eller om två månader alltså, för att det handlar om statistik, det påverkar min lön... Kanske. Om jag inte följer riktlinjerna, om jag inte gör mina uppdaterade utredningar i tid, om jag inte gör mina arbetsplaner två om året, så kanske det påverkar min lön.

- Respondent 2

Här ställer sig respondenten återigen tveksam till vilka konsekvenser som följer av de nya arbetssätten. Det kan även utläsas en oro till följd av osäkerheten som respondenten upplever kring vad kontrollen av socialsekreterarnas klientarbete leder till. Sammantaget uttrycker

socialsekreterarna en upplevelse av ökad kontroll och osäkerhet i samband med de nya arbetssätten med bedömningsstöd och arbetsplan, uppdatering av utredningar och registrering av genomförda möten med klienter. Denna upplevelse leder till att socialsekreterarna hanterar sitt arbete på olika sätt.

Enligt Lipsky (2010) står gräsrotsbyråkrater relativt fria från kontroll jämfört med andra yrkesgrupper på samma nivå i den organisatoriska hierarkin, men detta betyder inte att gräsrotsbyråkrater står helt fria från byråkratisk kontroll. Socialsekreterarna i studien beskriver att de upplever att vissa delar av deras arbete kontrolleras av organisationen och uttrycker därmed en oro på grund av känslan av att de måste bevisa att de behövs. Även här visar vi att respondenternas upplevelse av kontroll leder till spänningar eller slitningar mellan olika organisatoriska mål. Samtidigt som socialsekreterarna har fått till sig att de ska bedriva ett mer klientnära arbete kommer förändringarna med fler administrativa arbetsuppgifter som socialsekreterarna upplever som tvingande då organisationen utför kontroller kring om uppgifterna blir utförda. Eftersom organisationen utför kontroll över de administrativa arbetsuppgifterna kopplade till det klientnära arbetet upplever socialsekreterarna att det är just genom dessa arbetsuppgifter som de kan visa hur de arbetar. Organisationens sätt att kontrollera det klientnära arbetet genom att mäta i vilken utsträckning administrativa arbetsuppgifter utförs kan stå i kontrast till socialsekreterarnas förväntningar kring förändringar som ska innebära ett större utrymme att möta klienter, vilket har diskuterats i tidigare deltema *6.1.1 En välkommen resursförskjutning*. De påföljder som socialsekreterarna upplever en oro kring är att deras lön kan påverkas och de ger uttryck för att detta styr deras arbete. Oron kan grunda sig i organisationens möjlighet att granska gräsrotsbyråkraters arbete och eventuellt utdöma påföljder om arbetet inte följer riktlinjerna (Lipsky, 2010), vilket stämmer väl överens med socialsekreterarnas upplevelse av att kontrollen styr hur de bedriver arbetet.

6.2.3 Att digitalisera klienter

Förutom att respondenterna under intervjuerna har beskrivit vilka nya arbetssätt och tillhörande riktlinjer som organisationen har infört, har de även beskrivit en ny arbetsuppgift som har tillkommit utan vidare direktiv om hur den ska göras i samband med införandet av en digital kollega. Socialsekreterarna har efter egen förmåga utfört uppgiften på sina egna sätt:

Ja men alltså det finns ju ett uppdrag då som vi hux flux har fått på oss kan man ju säga, att försöka digitalisera våra klienter i större utsträckning. Så det finns

absolut en pedagogisk verksamhet hos oss som handläggare att försöka, vad ska man säga, motivera klienterna att göra en digital ansökan.

- Respondent 3

Den nya arbetsuppgiften innebär enligt respondenten att socialsekreterarna nu ska arbeta med att digitalisera klienterna. Respondenten beskriver *att* de på ett pedagogiskt sätt nu ska motivera klienterna till att ansöka digitalt istället för manuellt, men *hur* detta pedagogiska arbete ska göras framkommer inte. En respondent har på följande vis tagit sig an utmaningen att introducera klienterna för att ansöka digitalt:

Jag har haft undervisning på kontoret, så jag har ritat upp på whiteboarden, de digitala rummen. Vad händer när du ansöker, ja då hamnar den i ett väntrum säger jag, så har jag visat då liksom där är den och sen kommer den i ett nytt rum, då kommer den till min digitala kollega som jobbar och gör vissa saker, lägger in ansökan och kollar på olika ställen och lägger in dina siffror och så. Sen efter kanske en eller två dagar då så lägger den digitala kollegan din ansökan till mig, först då tar jag del av din ansökan.

- Respondent 2

Respondenten har hanterat den nya arbetsuppgiften genom att vid tillfällen när hen har träffat sina klienter förklarat med stöd av en whiteboard stegvis hur en digital ansökan går till och hur lång tid en sådan ansökan förväntas ta innan den når socialsekreteraren. Däremot är den nya arbetsuppgiften inte helt fri från utmaningar:

Alltså det är ju också, vi har ju fått mycket arbete med att klienterna behöver lära sig hur man gör. Det är ju många som har haft försörjningsstöd väldigt länge, de är vana att komma till kontoret och lämna sin ansökan så att det har ju också skapat mycket oro när vi försöker arbeta med att de ska ansöka digitalt, att ja vissa gör ju det, vissa gör ju det absolut inte. Vissa fortsätter att lämna in sitt kontoutdrag varje månad för att de är, ja men oroliga, det känns nästan som om det finns en rädsla kring att såhär, kommer jag verkligen få mina pengar om jag inte alltid gör som jag alltid har gjort? Vill ni inte se de här handlingarna? Och trots att man säger så här att du behöver inte ens komma hit, du kan sitta hemma och ansöka eller använda datorn på biblioteket och så där, så finns det nog en oro för att det inte ska funka. Alla är ju inte lika digitala, men så att det har ju istället

blivit en annan arbetsuppgift, att lära ut detta.

- Respondent 1

Enligt respondenten är det mycket arbete med att lära ut hur en digital ansökan går till, men även att hantera den oro och rädsla som klienter upplevs uttrycka i samband med en digital ansökan. Respondenten beskriver att vissa klienter ansöker digitalt men att klienter som är vana att ansöka manuellt är oroliga för att det inte ska fungera. En annan respondent berättar att hen upplever att dialogen med klienterna har blivit svårare:

Nu så har jag skrivit ett brev till mina klienter, lite mer personligt. Vad innebär de här med den digitala förändringen som skedde, att bara ansöka om kostnader de har, inga cirka-belopp, vad innebär ett stickprov, att de måste vara noggranna och sådana här grejer, och sen också vad de ska tänka på inför kommande ansökan. Det är väldigt tråkigt att jag ska behöva skriva det, men det har jag nu bestämt mig för att göra varje månad sedan några månader tillbaka. Jag har periodvis fått skriva till klienterna via mail, jag har lagt med det i brev när de får sitt beslut, påtalat flera gånger att de måste komma in i god tid med ansökan [...] Men det är jättesvårt att få folk att förstå. Så då är det återigen, vi kan införa datasystem men det är likväl den här dialogen jag har med klienterna som har blivit svårare idag. För man tror att datasystemet underlättar, men det gör det ju inte, så där är en ny problematik för mig att knäcka.

- Respondent 2

I de mail och brev som beskrivs i citatet har respondenten upprepade gånger försökt ge individanpassad information och beskrivit vad det innebär att ansöka digitalt: vad klienterna ska tänka på när de ansöker och hur ansökan ska fyllas i, att de bör ansöka i god tid och även vad ett stickprov innebär. Respondenten säger att trots att det är tråkigt att behöva göra det så har hen ändå bestämt sig för att fortsätta då hen upplever att det är svårt att få klienterna att förstå och att detta blir ett nytt problem att behöva hantera och hitta en lösning på. Att hitta ett sätt att arbeta med klienterna i den digitala ansökningsprocessen beskriver en respondent som svårt av tekniska skäl:

Det är lite svårt att veta vad klienterna möter i rutan så att säga. Och det har inte riktigt funnits en testversion eller någon sådan grej som vi har kunnat titta på, det har varit ett problem. Det har funnits det men sen kommer en uppdatering så då

ser det inte ut som det gjorde och ja... Det har funnits ett informationsproblem där tycker jag. Så det har också varit en svårighet för vi hjälper ju våra klienter mycket med, du ska göra såhär och såhär, alltså ett informationsgivande så som har varit så svårt för det känns som att vi inte har riktigt alltid suttit på den information som de behöver.

- Respondent 3

Eftersom att ansökningssystemet vid behov uppdateras är det svårt för socialsekreterarna att veta vad klienterna ser framför sig när de ansöker om försörjningsstöd digitalt och respondenten tycker att det på så sätt har varit svårt att kunna ge rätt information eller den guidning som klienterna behöver. Det ska ha funnits en testversion som socialsekreterarna har kunnat använda sig av men vad som har hänt med den antas enligt citatet vara oklart. En respondent beskriver att det är först kring intervjutillfället för denna studie som socialsekreterarna på hans kontor har fått tillgång till tekniska hjälpmedel för att stötta klienterna att ansöka digitalt:

Sedan har vi ju först nu, som vi inte ens har fått än, en sådan här surfplatta, så att vi kan sitta med klienterna själva, gå igenom med dem. Det är först nu som vi har den tillgången. Jag har ju stått nere i receptionen vid ett par tillfällen och gått igenom med klienter [...] men nu har vi fått en surfplatta hit till enheten. Så då kan man ju gå igenom med dem och strukturera, visa vad dom behöver göra, för de behöver ju skriva under båda två om det är ett par till exempel.

- Respondent 5

Respondenten beskriver vidare att den surfplattan som enheten nu kommer att få kan vara behjälplig när socialsekreterarna ska gå igenom och visa hur klienterna ska ansöka, att man nu kan sitta med dem enskilt.

Den nya arbetsuppgiften som socialsekreterarna nu ska arbeta med innebär att socialsekreterarna ska stötta klienterna att ansöka digitalt. *Hur* socialsekreterarna ska förhålla sig till arbetsuppgiften verkar däremot vara upp till enskilda socialsekreterare att avgöra, då sätten att ta sig an uppgiften enligt resultaten varierar stort (jfr Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). Arbetsuppgiften beskrivs som en utmaning, dels då arbetsuppgiften kommer som en för socialsekreterarna oväntad konsekvens av automatiseringen, dels då socialsekreterarna inte har fått någon insikt i hur en digital ansökan faktiskt ska utföras. Varje

enskild socialsekreterare ansvarar för att få sina klienter att ansöka digitalt, men bristen på information försvårar arbetet för socialsekreterarna. Detta hanterar socialsekreterarna på flera olika sätt, exempelvis genom att skicka brev eller mail, hålla utbildningstillfällen vid möten och genom att bedriva ett motivationsarbete. De olika tillvägagångssätten kan visa på att det finns ett handlingsutrymme för socialsekreterarna att agera flexibelt gentemot och individanpassa den information som ges till klienten (Lipsky, 2010; Nordesjö, Ulmestig & Denvall 2022).

Samtidigt är den digitala ansökningsprocessen utformad utifrån en standardiserad mall som inte går att individanpassa (jfr Svensson, 2019). Socialsekreterarna uttrycker att de under lång tid har haft liten möjlighet att praktiskt stötta klienter att ansöka digitalt, vilket kan innebära att försöken att individanpassa stödet bara räcker en bit på vägen. Socialsekreterarna uttrycker att en konsekvens av digitaliseringen är att de i vissa fall behöver hantera klienters oro kopplat till ett nytt sätt att ansöka och ett nytt förhållningssätt kring att klienterna inte längre behöver lämna in dokumentation tillsammans med ansökan.

6.3 Att göra det sociala arbetet

I följande tema presenteras resultat som handlar om respondenternas syn på hur det sociala arbetet bedrivs i relation till automatiseringen samt möjligheter och utmaningar som har kommit med automatiseringen. Dessa upplevelser presenteras i två underteman, *“Tillfälle för socialt arbete”* och *“Kritiskt förhållningssätt och handlingsstrategier”*

6.3.1 Tillfälle för socialt arbete

När respondenterna resonerade kring det sociala arbetet som de bedriver på försörjningsstöd uppträdde en bild av socialt arbete som stod i kontrast till kommunens riktlinjer angående hur besöken ska genomföras och dokumenteras. En respondent uttrycker sin syn på hur hen utför det sociala arbetet:

Man utbildade ju sig till socionom, alltså man ville ju jobba med människan, man ville jobba med samtal och komma nära och vara behjälplig i processen och i ett första steg på ekonomiskt bistånd kände man så här det handlar bara om att skicka pengar eller inte, alltså bifall eller avslag, ska du få pengar eller inte, har du gjort det du ska? Och att man kanske nu kan fokusera lite mer på att träffa klienterna

och vara med i de där processerna och det här med att skicka pengar eller inte det blir bara en bisyssla, alltså det tar mycket mindre tid. Det upptar mycket mindre uppmärksamhet, så då gör det ju att man kan få göra mer av det sociala arbetet man kanske egentligen tycker är kul.

- Respondent 1

Respondenten ger till en början sin syn på hur hen anser att det sociala arbetet ska gå till för att sedan jämföra med hur hen initialt tolkade det arbete som utfördes på försörjningsstöd. Socialsekreteraren upplevde till en början att hen inte kände igen det sociala arbetet som bedrevs på försörjningsstöd då handläggning och bedömning av rätten till bistånd fick ett stort utrymme. Vidare tolkar vi att respondenten menar att det numera finns tillfälle att bedriva ett socialt arbete som mer går i linje med de värderingar och den föreställning hen har på hur socialt arbete borde utföras när handläggning av ansökningar minskar samtidigt som fokus skiftas till att träffa klienter mer. Andra respondenter uttrycker också att de har märkt en skillnad i hur de kan bedriva det sociala arbetet:

Samverkan är en del som påverkats skulle jag säga. Det finns en större tid för mig, en större möjlighet för mig att kunna så här okej, vänta här nu, nu ska vi samla ihop alla dom här kontakterna för klienten, nu kallar jag till en SIP, jag tar på mig det [...] Så typ en sån sak att man liksom kan med och ta på sig mer för en klient av sådana saker som faktiskt är våra arbetsuppgifter. Ja men såhär, okej, nu kallar vi till en SIP här, jag hänger med till läkaren, du har inte lyckats nu på 2 månader att komma dit, jag hjälper dig att boka en tid, jag hänger med.

- Respondent 3

I citatet beskrivs en upplevelse av att ha mer utrymme för samverkan med andra myndigheter eller aktörer som klienten kommer i kontakt med. Likt respondenten i föregående citat uttrycks att det finns möjlighet att utföra "saker som faktiskt är våra arbetsuppgifter". Detta kan tolkas som att respondenten har en liknande uppfattning som föregående respondent, att möjligheten att bedriva det sociala arbetet har påverkats och att arbetet med självförsörjningsuppdraget är det som är det viktiga i det sociala arbetet, inte handläggningen av ansökningar.

[...] jag går med på läkarbesök, jag går med när de är på arbetsträningar. När de är på våra kompetenscenter vill jag gärna vara med på de träffarna och samarbeta

med [personalen på insatserna]. Jag kallar till SIP-möten, vanliga möten på kontoret, allt som driver processen framåt. Och att vara uppdaterad, vad har den här klienten för problematik? Okej, klienten passade inte i de här insatserna för de har de här kraven, hur kan vi tänka då? Nu fick klienten avslag på sin sjukersättning, vad vill försäkringskassan? Ja men de behöver det här, okej men då fixar vi det [...]

- Respondent 4

Även denna respondent lägger vikt vid att följa med klienten på sjukvårdsbesök men också på att följa med till olika insatser för att få en möjlighet att samarbeta med personal som arbetar på vid insatser som klienten har blivit hänvisad till. Respondenten beskriver även vikten av att vara uppdaterad och att kunna tänka om kring planering när en klient inte möter de krav som en insats eller en annan myndighet ställer. Detta kan tolkas som att respondenten anser att det är viktigt att vara följsam och lyhörd för klientens behov samt att vara behjälplig i kontakt med myndigheter för att klienten ska kunna få rätt till bistånd eller andra ersättningar.

Den särställning som gräsrotsbyråkrater har som en länk mellan organisation och klient beskrivs skapa dilemman och inneboende motsättningar i det arbete som bedrivs (Lipsky, 2010). Enligt Lipsky är det inte sällan förekommande att anställda inom en organisation har intressen eller värderingar som skiljer sig från organisationens mål. Detta kan leda till spänningar och oklarheter i hur arbetet ska utföras. Utifrån socialsekreterarnas beskrivningar av hur de själva förväntar sig att bedriva ett socialt arbete uppstår en dissonans mot de riktlinjer och förhållningssätt som är upprättade av organisationen och som finns presenterade i tidigare avsnitt 6.2.1 *Nya och förändrade arbetsuppgifter, riktlinjer och mål*. Socialsekreterarna beskriver att de upplever arbetsuppgifter som gäller handläggning av ansökningar som mindre attraktiva. Dessa uppgifter beskrivs som repetitiva, administrativa och som att de har mindre att göra med socialt arbete än de uppgifter som hör självförsörjningsuppdraget till. Arbetet med att stötta klienten till självförsörjning beskrivs, till skillnad från de administrativa uppgifterna, som ett arbete som mer ligger i linje med socialsekreterarnas egna uppfattning om vad socialt arbete är. Även här beskriver socialsekreterarna att lyhördhet och följsamhet inför klientens situation och behov är det som de anser vara det sociala arbetet.

6.3.2 Kritiskt förhållningssätt och handlingsstrategier

Resultatet i tidigare deltema visar på att respondenterna har en syn på klientarbete som på vissa sätt skiljer sig från de tillvägagångssätt och riktlinjer som finns i kommunen. I intervjuerna framgår det att ett flertal av respondenterna förhåller sig positivt till att det finns tillfälle för socialt arbete eftersom den digitala kollegan har frigjort tid till klientarbete. Samtidigt förhåller de sig kritiskt till de nya kraven och hur riktlinjerna är utformade, något som resulterar i andra sätt att arbeta till följd av kritik och/eller motstånd mot den tidigare nämnda kontrollen samt mål, förväntningar och krav på administrativt arbete i relation till klientarbete.

Jag upplever inte att den digitala kollegan frigör utrymme på det sättet för att det är inte så att man med våra klienter har ett möte och det löser sig alltid. Det är inte så det fungerar riktigt utan det är ett möte, sen är det kanske fem samtal till andra saker, sen är det att ge sig in i en människas liv genererar andra saker som inte är besök. Så bara för att man har träffat en klient så är det inte bara att man kan lämna det. Ja men det är ju det som är svårigheten med new public management tänker jag, att det blir en statistik känsla för det, och jag kan respektera det. Jag förstår att man måste ha någonting att utgå ifrån och att man måste ha någon sorts beslutsunderlag på saker, vad är det som faktiskt händer? Vi gör så, men vad händer när vi gör så? Men alltså livet fungerar ju inte så riktigt.

- Respondent 3

Respondenten uttrycker i citatet att hen inte upplever att den digitala kollegan har frigjort så mycket utrymme och att besöken genererar andra uppgifter för socialsekreterarna. Vi tolkar detta som att respondenten menar att meningsfulla besök leder till att socialsekreterarna blir mer insatta i ärendet och därmed får andra arbetsuppgifter som inte registreras och därmed inte mäts. Vidare uttrycks en förståelse för att besök mäts samtidigt som en viss kritik uttrycks genomtänkt mot mätningarna genom att beskriva att "livet fungerar ju inte så riktigt". En tolkning av detta är att respondenten uttrycker att mätningen av endast besök inte ger en riktig bild av vad som faktiskt utförs av socialsekreterarna just eftersom att besöken leder till andra arbetsuppgifter som inte mäts av kommunen.

En respondent uttrycker hur hen förhåller sig till de nya målen angående besök:

Vi har ju ett, inte ett krav men ett mål, att vi ska ha 30 besök i månaden till exempel. Och det finns vissa andra saker som politikerna kräver på något sätt i

gengäld från oss på sikt [...] Jag har många besök men inte på grund av någon säger åt mig att ha det. Och hela den här new public management-skiten med att allt ska vara mätbart och jag tror att det kommer att styra många socialsekreterare till att ha fler meningslösa besök och man kanske väljer bort att ringa den där läkaren eller den där kontaktpersonen för att det inte mäts helt enkelt.

- Respondent 6

I citatet ovan beskriver respondenten att hen håller i besök, men att detta inte har att göra med målet som är satt kring besök. En tolkning kan vara att respondenten menar att besöken är en naturlig och nödvändig del av arbetet och att besöken genomförs oavsett vilka mål kommunen inför kring besök. Respondenten uttrycker vidare att hen upplever att det finns en risk att detta styr socialsekreterare att hålla fler "meningslösa besök" för att leva upp till de mål som sätts samt att andra viktiga arbetsuppgifter riskerar att åsidosättas då de inte mäts på samma sätt som besöken. Detta kan tolkas som att respondenten menar på att det är skillnad på olika besök och om de inte fylls med ett syfte och ett innehåll så spelar det mindre roll att besöken genomförs.

Respondenternas utsagor visar på en oro kring att besök bokas in eftersom de mäts och inte utifrån klientens behov: "Jag vill inte träffa mina klienter för att boka in dem så ofta som möjligt och lägga statistik på det och visa att jag har haft så och så många besök, utan jag vill träffa mina klienter för att det är nödvändigt" (Respondent 1). Respondenten uttrycker kritik mot det fokus som ligger på att föra in statistik och registrera besök och betonar att besök bör hållas med ett syfte och för att det är nödvändigt och inte för att enbart arbeta mot organisatoriska målbilder. Liknande resonemang förs av en annan respondent: "Det finns nog i vissa fall, tänker jag, ett mått av att man tänker att jag ska logga mer besök i systemet om ni förstår vad jag menar. Det är det som är det viktiga, inte vad som faktiskt händer" (Respondent 3). Här påpekas att statistik endast visar *att* ett besök har genomförts men att statistiken missar att mäta *hur* besöket har genomförts och vi tolkar det som att respondenten menar att själva *hur*:et går förlorat i mätningen.

Vidare ges exempel på hur definitionen av besök gör att mätningen kan ge en ofullständig bild av vad som sker i verksamheten:

En gång så var jag nere och hjälpte en klient och visade hur kopianter fungerade och för att en timme senare prata i telefon med en som för första gången berättar

att hen är utsatt för våld i nära relation i typ 1,5 timme. Och så får jag [registrera] besök för att visa hur koptorn fungerar medan det där jätteviktiga samtalet där någon kanske har peppat i ett halvår för att våga ringa det där samtalet inte registreras. Det blir ju skevt. Det är det här som politiken borde förstå att man kan inte riktigt mäta det. Ska man börja kolla på hur många som ringer också då eller alltså var går gränsen?

- Respondent 6

Ett exempel ges på när respondenten hjälpte en klient att kopiera dokument och att detta enligt kommunens definition räknas som ett besök samtidigt som ett telefonsamtal inte räknas som ett besök oavsett telefonsamtalens innehåll. Detta tolkar vi som ett uttryck för kritik mot organisationens definition av besök och exemplet belyser svårigheterna med att införa mätbara mål.

En annan respondent uttrycker ytterligare kritik kring det förnyade arbetssättet:

Jag måste hinna med att göra bedömningsstöd som är på flera sidor, som jag egentligen inte behöver göra, men det ska finnas i ärendet, och så ska jag göra en omprövningsutredning också, och så ska jag göra en arbetsplan och så ska jag ställa frågor om våld i nära, och så ska det vara samtycke var sjätte månad i ärendena. Det är lite så här att besöket försvinner då, för jag vill ha ett besök där man sitter och pratar och skapar relation. Och man har en plan, hur man ska gå framåt. [...] Jag känner rädsla för att man återigen sitter och fokuserar mer på administrativa saker, för när jag har möten och har alla de här manualerna framför mig, jag är inte närvarande. Och när någon sitter och berättar om en mycket svår livssituation, och jag bara tänker - jag hinner inte göra arbetsplanen. Det är inget möte, det är liksom kaos.

- Respondent 4

Respondenten lyfter sin upplevelse kring att användandet av manualer och dokumentation har ökat och att det tar upp mycket tid av besöken om alla manualer och dokument ska följas och fyllas i. Vidare uttrycks att "besöket försvinner" och att respondenten hade önskat ett möte där det finns utrymme att skapa en relation med klienten och att de formella dokument som upprättas inte i sig själva hjälper klienten till självförsörjning. Fortsättningsvis ges ett exempel på när en klient delar med sig av en svår livssituation medan respondenten känner oro för att

inte hinna utföra de administrativa arbetsuppgifter som uppkommit i och med det förnyade arbetssättet. En tolkning är att respondenten menar att den dokumentation och de manualer som ska göras tillsammans med klienten snarare kan stå i vägen för det önskade sociala arbete som bygger på relationsskapande och som kan leda till självförsörjning. Respondenten beskriver att hen inte anser att det blir ett möte med klienten utan att det istället resulterar i "kaos". Detta visar på att mötet upplevs gå förlorat då flera manualer ska fyllas i och att syftet med besöket urholkas till följd av det administrativa arbetet som uppkommit i relation till klientarbetet.

Ett flertal respondenter har uttryckt att de redan håller besök och att kommunens kontroll kring besök upplevs som överflödig:

Det kanske är kommunens press, vet inte det, vad det handlar om. Kanske handlar det om våra tjänster, de måste bevisa att vi jobbar med klienterna. Och jag tänker - jobbar vi inte med klienter, vad ska vi göra med dem då? Ska de läggas i en byrålåda då eller? För de här människorna kommer inte försvinna om vi inte jobbar med dem. Vi måste ju jobba med de här människorna för att stötta och stärka och hjälpa dem framåt, så jag får inte riktigt ihop det. Självklart jobbar jag med människor när jag är här, vad skulle jag vara här för annars?

- Respondent 2

Respondenten uttrycker i citatet ovan att det är självklart att hen arbetar med klienterna genom besök och beskriver besöken som en nödvändighet för att jobba ut människor i självförsörjning. Citatet kan tolkas som att respondenten upplever kontrollen som onödig då hen anser att det är självklart att besök genomförs och att kontrollen visar en brist på tillit från politiker och kommunen. Detta tolkas därför som en kritik mot den kontroll som utövas kring besöken.

Socialsekreterarna uttrycker att de flertalet gånger har lyft kritik mot de administrativa uppgifterna till arbetsledning: "Så att en plan i ett ärende, jag brukar prata mycket om det här med min chef och mina arbetsledare, bara för att jag har ett papper i ärendet var sjätte månad så betyder inte det att de kommer till självförsörjning" (Respondent 4). Respondenten menar att "papper i ärendet" inte leder till att klienterna blir självförsörjande. Vi tolkar att respondenten menar att de administrativa uppgifterna som har tillkommit i och med automatiseringen inte fyller ett syfte i sig, utan att det arbete som bedrivs med klienterna är

mer komplext än vad som framgår i mätning av arbetsplaner och andra dokument som ska upprättas och dokumenteras i varje ärende. Att lyfta denna typ av kritik till arbetsledningen kan tolkas som ett sätt att hantera ett missnöje som uppstått på grund av de nya riktlinjerna.

Flertalet respondenter har beskrivit hur de, i det praktiska arbetet med arbetsplaner, manualer och journalföring, har hanterat förändringarna.

Okej, men jag har ju gjort arbetsplaner i flera år i det här ärendet, men när sa ni det att det skulle vara två gånger om året? Alltså, det är det här, mycket information men nu har jag lärt mig det. Men det är sådär ökad stress med, men det är inga problem, visst jag kopierar de där jäkla arbetsplanerna.

- Respondent 2

Respondenten upplever en ökad stress i relation till de förändrade riktlinjerna gällande arbetsplanerna och beskriver hur ärendehantering har gått till i arbetet med en långvarig klient. Fortsättningsvis beskriver respondenten att hen har kopierat arbetsplanerna vilket kan tolkas som ett sätt att hantera stressen samt dokumentationskrav i de fall där klientens situation inte har förändrats. En tolkning av detta är att respondenten anser att kravet på att uppdatera arbetsplaner var sjätte månad inte alltid fyller ett syfte, eftersom på vilket sätt klienters liv och situationer förändras är individuellt. Vidare tolkar vi resonemanget som att det inte anses vara nödvändigt att uppdatera dokumentation om en klients situation inte har förändrats sedan den senaste arbetsplanen upprättades.

En socialsekreterare beskriver under intervjun att även denne har svårt att se vad syftet är med att upprätta en ny arbetsplan efter de nya riktlinjerna och hanterar situationen på följande sätt:

Så det man gör, det är att man kopierar utredningen från förra året, uppdaterar snabbt, det ska ju ha kvalitet[...] och samma med arbetsplanerna, vi skriver det här så det finns det pappret [...] så man hittar sätt liksom att - okej, men nu har vi ju pratat om det här och planen, jag skriver bara ner det, är det okej liksom? - Ja det är okej, och så skriver du under här, bra, tack, jag får en kopia, in i burken liksom. Och så ligger den där i sex månader.

- Respondent 4

I citatet ovan beskrivs ett sätt att gå tillväga för att möta de krav som finns ställda på hur ofta olika dokument ska uppdateras. Respondenten berättar om att det går att kopiera gamla

utredningar och lägga till vissa uppdateringar samt att skriva arbetsplaner “så att det finns på pappret”. Med klientens godkännande utgår respondenten från det klienten och socialsekreteraren har samtalat om, för att sedan registrera en ny arbetsplan som ligger i “burken” i sex månader. Detta innebär att respondenten kringgår riktlinjen om att arbetsplanen bör skrivas utifrån bedömningsstödet. Hur respondenten i praktiken genomför en uppdaterad utredning och arbetsplan kan tolkas som ett sätt att hantera de nya kraven och istället väljer att utföra arbetsuppgifterna på ett sätt som skiljer sig från riktlinjerna.

Enligt Lipsky (2010) använder sig organisationen av olika typer av mätningar för att försöka styra gräsrotsbyråkraterna att agera på ett visst sätt i sitt arbete. Eftersom kontrollen ofta baseras på de uppgifter som socialsekreterarna själva för in i systemet finns det möjlighet för socialsekreterarna att registrera att arbetsmoment har utförts trots att de inte utförts helt enligt kommunens riktlinjer. Utifrån socialsekreterarnas beskrivning av hur de förhåller sig till kontrollen och de nya arbetsuppgifterna kan vi visa på att socialsekreterarnas sätt att förhålla sig till de nya arbetsuppgifterna skapar en diskrepans mellan organisationens riktlinjer kring hur arbetet ska utföras och hur arbetet i vissa fall faktiskt utförs. Detta kan liknas med tidigare forskning som beskriver hur parallella system riskerar att utvecklas inom en organisation till följd av automatisering, där informella arbetssätt skiljer sig från officiell policy (jfr Devileghere, Roose & Evans 2019). Genom att exempelvis registrera att bedömningsstödet har använts, kan det vid kontroll antas att riktlinjerna följs, medan det faktiska arbetet med bedömningsstödet skiljer sig i praktiken (jfr Nordesjö, Ulmestig & Denvall, 2022).

Detta kan ses som en handlingsstrategi från socialsekreterarna. När nya arbetsuppgifter och rutiner som kan begränsa handlingsutrymmet införs gällande hur socialsekreterarna ska ha kontakt med och möta klienter (se avsnitt 6.2.1 *Nya arbetsuppgifter, riktlinjer och mål*), kan de använda sig av det befintliga handlingsutrymmet för att bedriva ett arbete som ligger i linje med deras värderingar kring hur klientarbete ska utföras. Socialsekreterarna i studien uttrycker hur de explicit motsätter sig de nya arbetssätten genom att påtala missnöje eller brister till arbetsledning och hur de implicit motsätter sig de nya arbetsuppgifterna, genom att kopiera arbetsplaner och utredningar då de kontrolleras. Det ser då ut som att arbetsuppgifterna har blivit utförda i enlighet med de riktlinjer som organisationen har upprättat, när riktlinjer i själva verket inte alltid har följts. Detta kan visa på att socialsekreterarna anser att de nya arbetssätten eller riktlinjerna är illegitima (jfr Lipsky, 2010) på så sätt anpassar arbetet utifrån egna intressen, som skulle kunna stämma bättre överens med professionella mål jämfört med organisationens mål.

7. Slutsatser och diskussion

Syftet med studien var att få kunskap om socialsekreterares upplevelse av hur automatiseringen av försörjningsstöd har påverkat deras arbete, både i relation till handläggning av ärenden och klientarbete samt om socialsekreterarna upplever möjligheter och utmaningar i och med automatiseringen. Frågeställningarna som legat till grund för uppsatsen har besvarats genom att kvalitativa intervjuer har genomgått en tematisk analys för att producera ett resultat. Resultaten analyserades utifrån begrepp inom Lipskys teoribildning om gräsrotsbyråkrater och tidigare forskning på området. I detta avsnitt kommer studiens frågeställningar; *“Hur upplever socialsekreterare inom försörjningsstöd att handläggningen har påverkats av automatiseringen av återansökningar?”*, *”Hur upplever socialsekreterare inom försörjningsstöd att klientarbetet har påverkats av automatiseringen av återansökningar?”* samt *“Vilka möjligheter och utmaningar upplever socialsekreterarna inom försörjningsstöd med handläggning och klientarbete i relation till automatiseringen av återansökningar? Hur förhåller sig socialsekreterarna till dessa möjligheter och utmaningar?”* att ligga till grund för slutdiskussionen.

I studiens första tema presenteras socialsekreterarnas upplevelse av hur automatiseringen har påverkat deras arbete. Socialsekreterarna ställer sig mestadels positiva till den resursförskjutning som automatiseringen har öppnat upp för. Socialsekreterarna välkomnar möjligheten att bedriva en annan form av klientarbete jämfört med tidigare och de kan i vissa fall fortsatt vara flexibla mot klientens behov. Detta kan tolkas som att socialsekreterarna upplever att den digitala kollegan inte inverkar på deras handlingsutrymme, och att detta kan ligga till grund för socialsekreterarnas positiva inställning. Samtidigt beskriver socialsekreterare strategier som innebär ett mer strikt förhållningssätt som kan visa på ett handlingsutrymme som grundar sig i otydliga riktlinjer och förhållningssätt (jfr Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). Däremot, samtidigt som administrativa uppgifter nu hanteras av den digitala kollegan, behöver socialsekreterarna fortsatt hantera nya administrativa uppgifter och kontrollera systemet för att säkerställa att den digitala kollegan utför de arbetsuppgifter den förväntas ta över. På så sätt kan man ifrågasätta hur automatiserad denna process är, då det automatiserade systemet kräver övervakning från socialsekreterarnas håll.

I det andra temat redovisas resultat som visar att socialsekreterarna upplever att de fått nya arbetsuppgifter och riktlinjer att följa i relation till klientarbetet. De nya riktlinjerna innefattar

administrativa uppgifter som formar hur socialsekreterarna nu förväntas utföra det klientnära arbetet. Socialsekreterarna upplever att organisationen lägger stor vikt vid arbetsuppgifter som kan registreras och dokumenteras och att dessa arbetsuppgifter är utformade för att uppfylla organisationens intressen och mål. En konsekvens av detta är att socialsekreterarna upplever en ökad kontroll och att de nya administrativa arbetsuppgifterna upptar tid som är tänkt att ägnas åt klientarbete. De nya riktlinjerna som styr hur socialsekreterarna ska arbeta klientnära kan tolkas som att de begränsar handlingsutrymmet. Samtidigt som administrativa uppgifter formar klientarbetet, kan handlingsutrymmet i samband med den oväntade nya uppgiften att digitalisera klienter tolkas som stort, då flera förhållningssätt gentemot uppgiften beskrivs. Sammantaget visar vårt resultat att automatiseringen har lett till att handlingsutrymmet både begränsats och ökat till följd av byråkratisk kontroll och hur riktlinjer är utformade.

I det tredje temat beskriver socialsekreterarna vad de uppfattar som socialt arbete och att det nu finns möjlighet att utföra ett socialt arbete som går i linje med denna uppfattning. Här ger socialsekreterarna uttryck för att de har möjlighet att möta enskilda klienters behov på ett sätt som tidigare har begränsats på grund av tidsbrist. I resultatet framträder en ganska omfattande kritik - inte mot automatiseringen i sig - utan på vilket sätt vidare riktlinjer och arbetsuppgifter har formulerats och introducerats inom verksamheten. Socialsekreterarna uttrycker en kritik mot den kontroll som de upplever i det dagliga arbetet och att det klientnära arbetet förväntas utföras genom administrativa arbetsuppgifter. Vi tolkar att kritiken grundas i upplevelsen av motsägelsefullhet - att det sociala arbetet försvinner om de administrativa uppgifterna kopplade till klientarbete följs till punkt och pricka. Upplevelsen av kontroll och motsägelsefullheten i hur det klientnära arbetet ska utföras leder också till att socialsekreterarna utvecklar olika strategier för att hantera sin arbetssituation. Dessa strategier kan innebära att utföra arbetsuppgifter på ett sätt som inte helt går enligt riktlinjerna.

Resultatet har visat att implementeringen av den digitala kollegan inte enskilt har påverkat socialsekreterarnas arbete med handläggning och klientarbete utan att de nya rutinerna, riktlinjerna och arbetssätt som följde med implementeringen också har bidragit till förändringar. Socialsekreterarnas upplevelse av förändringarna beskrivs i både positiva och negativa ordalag och kan förstås utifrån hur förändringarna påverkar deras handlingsutrymme. Den digitala kollegan har tagit över arbetsuppgifter som socialsekreterarna beskriver som mindre önskvärda, dessutom har handlingsutrymmet gällande dessa arbetsuppgifter tydligt reglerats genom lagstiftning (jfr Svensson, 2019). Den digitala kollegans intåg i socialtjänsten kan därför upplevas ha liten påverkan på socialsekreterarnas handlingsutrymme eftersom

handlingsutrymmet gällande ansökningar redan varit begränsat. Inom andra områden visar socialsekreterarna dock en större tendens att bevaka sitt handlingsutrymme. Socialsekreterarna uttrycker kritik mot de arbetssätt som kan upplevas begränsa handlingsutrymmet och de uppvisar flera strategier för att utöka sitt handlingsutrymme i relation till klientarbete. Denna kritik kan tolkas uppkomma på grund av att socialsekreterarna upplever att deras professionella kunskap, som ligger till grund för att utföra arbetsuppgifterna, ifrågasätts i och med implementeringen av standardiserade arbetssätt (jfr Lipsky, 2010).

Implementeringen av den digitala kollegan motiverades med att detta skulle möjliggöra för en resursförskjutning som skulle erbjuda socialsekreterarna att bedriva ett klientnära arbete. Enligt resultatet verkar resursförskjutningen välkomnas av socialsekreterarna, dock inte helt utan att kritik har lyfts. Socialsekreterarna motsätter sig delar av de arbetssätt som organisationen har infört. Det verkar finnas meningsskiljaktigheter, socialsekreterare och organisation emellan, när det gäller *vad* klientarbete är och *hur* klientarbete ska utföras (jfr Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020).

Socialsekreterarna tenderar att värdera det komplexa och individanpassade arbetet medan de upplever att organisationen värdesätter standardiserade arbetsuppgifter som går att mäta och utvärdera. Detta stämmer väl överens med hur begreppen yrkes- och organisationsprofessionalism beskrivs som två logiker som kan skapa spänningar i det dagliga arbetet (Liljegren & Parding, 2010). Lipskys beskrivningar av hur gräsrotsbyråkraters intressen kan skilja sig från organisationens intressen passar också väl in i upplevelsen av de olika organisatoriska och professionella perspektiven av klientarbete som beskrivs av socialsekreterarna.

Vi vill argumentera för att resultatet visar på att begreppet klientarbete kan tolkas på olika sätt av professionen och organisationen. De olika gruppernas intressen kan leda till osäkerhet om hur arbetet praktiskt ska utföras (jfr Lipsky, 2010; Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020) vilket vi menar kan leda till en begreppsförvirring kring vad det klientnära arbetet faktiskt ska innebära.

Vi anser att en viktig del av vårt resultat är att socialsekreterarnas upplevelser gällande klientarbete är tudelade. De upplever dels att de kontrolleras och styrs och därmed begränsas i hur klientarbetet ska utföras och dels att de upplever att de fått möjlighet att bedriva klientarbete utifrån sin egen uppfattning av vad klientarbete innebär. Detta kan tyckas vara

motsägelsefullt, dock framkommer det i resultatet att socialsekreterarna har utvecklat ett flertal strategier för att hantera ett dilemma som vi tror grundar sig i professionens och organisationens skilda synsätt på hur klientarbete bör/ska utföras (jfr Liljegren & Parding, 2010).

Socialsekreterarna ger uttryck för strategier som ett sätt att hantera de riktlinjer som de upplever begränsar deras handlingsutrymme och således deras möjlighet att bedriva ett klientnära arbete enligt yrkesprofessionella värden och mål (jfr Liljegren & Parding, 2010). Socialsekreterarna förhåller sig på ett mindre strikt sätt till organisatoriska mål genom att exempelvis kopiera tidigare arbetsplaner och utredningar i ärendet och använda bedömningsstödet på ett annat sätt än enligt utformade riktlinjer. På så sätt ser vi att socialsekreterarna anser sig skapa utrymme att möta klienternas behov och unika livssituationer. Därmed bedriver socialsekreterarna ett arbete som till viss del prioriterar bort de administrativa uppgifterna för att ge utrymme åt det som beskrivs som det "riktiga" sociala arbetet i avsnitt 6.3.1.

Att frånga de standardiserade arbetssätten som beskrivits ovan, och på egen väg utforma arbetsuppgifter efter professionella mål, kan leda till att parallella system utvecklas. Socialsekreterarna beskriver i deltema 6.3.2 att de vid vissa tillfällen registrerar delar av klientarbetet som om det har blivit utfört enligt riktlinjerna även om arbetet i praktiken ser annorlunda ut. Om de standardiserade arbetssätten utvärderas i tron om att underlaget har framställts på ett korrekt sätt så riskerar socialsekreterarnas faktiska arbete att osynliggöras (jfr Devileghere, Roose & Evans, 2019).

Det empiriska material som samlats in i denna studie har till viss del avgränsats för att kunna förstås utifrån Lipskys begreppsram om gräsrotsbyråkrater. Ett flertal andra teman har producerats vid den tematiska analysen, däribland teman som rör motstånd och makt, emotioner i socialt arbete samt hur socialsekreterare konstruerar sitt arbete. Empirin skulle med fördel kunna analyseras ur organisationsteoretiska perspektiv; såsom teorin om förhandlad ordning, vilket skulle kunna ge en annan typ av förståelse av hur den digitala kollegan påverkar socialsekreterarnas arbete och hur förhandlingar mellan organisation och profession skapar det praktiska arbetet.

Det hade även varit intressant att jämföra socialsekreterarnas arbetsbelastning nu jämfört med tidigare för att identifiera vilka faktorer som kan bidra till positiva upplevelser av resursförskjutningen. Studiens begränsade omfattning och tidsbegränsning har dock inte

tillåtit vidare studier av dessa teman eller perspektiv. Det fenomen som studien rör skulle också kunna analyseras vidare ur andra perspektiv, såsom makt- och motståndsperspektiv som rör både individuellt och kollektivt motstånd. Dessa perspektiv skulle kräva en mer ingående analys av maktförhållanden mellan socialsekreterare och organisation, något som vi inte haft utrymme att göra. Vi anser att frågan om automatisering är komplex och medan denna studie skapar en viss förståelse kan digitaliseringens påverkan på det sociala arbetet undersökas med andra teoretiska ingångar för att skapa en djupare förståelse kring ämnet.

Källförteckning

Alvinus, A., Borglund, A. & Larsson, G. (2023) *Tematisk analys: din handbok till fascinerande vetenskap*. Lund: Studentlitteratur

Brodin, E. (2011). Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 21(2). ss. 1253-1277.

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

Bovens, M. & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public administration review*, 62 (2). ss 174-184.

Devlieghere J., Roose R. & Evans T. (2020) Managing the electronic turn. *European Journal of Social Work*, 23:5, 767-778, DOI: 10.1080/13691457.2019.1582009

Germundsson, N. & Stranz, H. (2023). Automating social assistance: Exploring the use of robotic process automation in the Swedish personal social services. *International Journal of Social Welfare*, ss. 1-12

Göteborgs stad (2024).

<https://goteborg.se/wps/portal/start/omsorg-och-stod/ekonomi-och-ekonomiskt-bistand/ekonomiskt-bistand/ateransok-om-ekonomiskt-bistand-via-e-ansokan> (Hämtad 2024-02-09)

Göteborgs stad [Socialnämnden Centrum] (2023a). *Nämndens verksamhetsplan 2023*.

[https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/CB991C0183557D79C125895C005875E5/\\$File/14B_Bilaga_1_Socialnamnden_Centrums_verksamhetsplan_2023.pdf?OpenElement](https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/CB991C0183557D79C125895C005875E5/$File/14B_Bilaga_1_Socialnamnden_Centrums_verksamhetsplan_2023.pdf?OpenElement). (Hämtad 2023-10-06)

Göteborgs stad [Socialnämnden Nordost] (2023b). *Verksamhetsplan 2023*.

[https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/A60009BE638F86D5C1258957006B3D7B/\\$File/14.1%20Verksamhetsplan%202023%20SN%20Sydvast_.pdf?OpenElement](https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/A60009BE638F86D5C1258957006B3D7B/$File/14.1%20Verksamhetsplan%202023%20SN%20Sydvast_.pdf?OpenElement). (Hämtad 2023-10-06)

Göteborgs stad [Socialnämnden Sydväst] (2023c). *Verksamhetsplan 2023*.

[https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/A60009BE638F86D5C1258957006B3D7B/\\$File/14.1%20Verksamhetsplan%202023%20SN%20Sydvast_.pdf?OpenElement](https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/A60009BE638F86D5C1258957006B3D7B/$File/14.1%20Verksamhetsplan%202023%20SN%20Sydvast_.pdf?OpenElement). (Hämtad 2023-10-06)

Holm Ingemann, J. (2016). *Vetenskapsteori för samhällsvetare*. Första upplagan Malmö: Gleerups

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje upplagan Lund:

Studentlitteratur

Liljegren, A. & Parding, K. (2010). Ändrad styrning av välfärdsprofessioner - exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 17(3-4) ss. 270-288. DOI: 10.3384/SVT.2010.17.3-4.2474.

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

Månsson, S-A. (2013). Interaktionistiska perspektiv på studiet av sociala problem - processer, karriärer och vändpunkter. I Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur & Kultur

Nehls, E. (2023). *Teori: en introduktion*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur

Nordesjö, K., Ulmestig, R & Denvall, V. (2022). Coping with tensions between standardization and individualization in social assistance, *Nordic Social Work Research*, 12(4), ss. 435-449. DOI: 10.1080/2156857X.2020.1835696

Nordesjö, K., Ulmestig, R. & Scaramuzzino, G. (2023). Saving time for activation or relationships? The legitimation and performance of automated decision-making for time efficiency in two street-level bureaucracies serving poor and unemployed clients. *Nordic Social Work Research*. ss. 1-13

Petersen, A., Christensen, L.R & Hildebrandt, T. (2020). The role of discretion in the age of automation. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 29, ss. 303-333. DOI 10.1007/s10606-020-09371-3

Ranerup, A. & Henriksen, H.Z. (2022). Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services. *Social Science Computer Review* 40(2), ss. 445-461. DOI: 10.1177/0894439320980434

Ranerup, A. & Svensson, L. (2023) Automated decision-making, discretion and public values: a case study of two municipalities and their case management of social assistance. *European Journal of Social Work*, 26:5. ss. 948-962, DOI: 10.1080/13691457.2023.2185875

Socialstyrelsen (2021) *Ekonomiskt bistånd - handbok för socialtjänsten*.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2021-5-7389.pdf>

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2021). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Andra utgåvan. Stockholm: Natur & Kultur

Svensson, L. (2019). *"Tekniken är den enkla biten": Om att implementera digital automatisering i*

handläggningen av försörjningsstöd. Socialhögskolan, Lunds universitet. ISBN: 978-91-7895-154-3

Svensson, L. (2022). *Digitalisering i socialt arbete: socialtjänstens utmaningar och möjligheter*.

Malmö: Gleerups

Sveriges Kommuner och Regioner (2018). *Automatisering av arbete. Möjligheter och utmaningar för kommuner, landsting och regioner*.

<https://skr.se/download/18.5627773817e39e979ef38d99/1642168328686/5408.pdf>

Sveriges Kommuner och Regioner (2024).

<https://skr.se/skr/demokratiledningstyrning/styrningledning/kommunaltsjalvstyre/dethararkommunaltsjalvstyre.61407.html> (hämtad 2024-02-11)

Ulmestig, R., Parsland, E. & Panican, A. (2021). *Ekonomiskt bistånd: intervention i teori och praktik*.

Malmö: Gleerups

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

https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf

Lagar och förordningar

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*.

SFS 2017:725. *Kommunallagen*.

Bilaga 1



INFORMATION TILL DELTAGARE I STUDIEN

Du får den här informationen eftersom vi önskar att du deltar i en studie som ska resultera i en C-uppsats. Nedanför får du information om studien samt vad det innebär att delta.

Studien

Vi vill genomföra intervjuer med personer som arbetar på försörjningsstöd. Intervjuerna kommer att vara en del av vår C-uppsats. Syftet med studien är att få kunskap om huruvida socialsekreterare inom försörjningsstöd upplever att deras arbetsuppgifter med handläggning och klienter har påverkats av automatiseringen av återansökningar. Om så är fallet vill vi undersöka på vilket sätt förändringarna har påverkat arbetet och hur socialsekreterarna hanterar de eventuella förändringarna. Vi vill även få kunskap kring vilka utmaningar respektive möjligheter som socialsekreterarna upplever relaterat till automatiseringen av återansökningar. Vi vill tillfråga dig om deltagande i studien eftersom du har erfarenhet av att arbeta med försörjningsstöd under automatiseringsprocessen. Studien genomförs inom ramen för en C-uppsats vilket innebär att Göteborgs universitet är forskningshuvudman och därmed ansvarig för studien.

Genomförande av studien

Om du vill delta i studien ordnar vi en träff utifrån dina önskemål, antingen på plats eller via länk. Vi uppskattar att intervjun kommer ta mellan 45 och 60 minuter, men den kan pågå kortare eller längre beroende på dina önskemål. Vi kommer att ställa frågor som rör din arbetsplats och dina arbetsuppgifter samt dina upplevelser av att arbeta under automatiseringsprocessen inom Försörjningsstöd.

Om du önskar att delta i studien kommer du att få fylla i en samtyckesblankett där du ger ditt samtycke till att delta i studien. Blanketten får du vid intervjutillfället som planeras in med dig utifrån dina önskemål om tid och plats.

Möjliga risker med studien

Vi kommer att be dig berätta om din arbetsplats och dina arbetsuppgifter samt hur automatiseringen har påverkat ditt arbete. Delar av intervjuerna kommer att publiceras som citat i resultatdelen i vår C-uppsats. C-uppsatser är allmänna handlingar vilket innebär att utomstående kan begära ut dem. Utomstående kan då läsa resultatet och därmed delar av intervjuerna. Vi kommer dock göra vårt yttersta för att anonymisera intervjuerna. Mer information om hur det kommer gå till finns nedanför i dokumentet.

Hur vi hanterar dina uppgifter

Under intervjun kommer vi att samla in de uppgifter du delar med dig av. Om du samtycker till att intervjun spelas in kommer vi att använda oss av en diktafon för ljudupptagning och därefter transkribera intervjun. Allt material i form av ljudupptagning och transkriberingar kommer att finnas på en dator med lösenord som endast kan låsas upp av oss som ansvarar

för studien. När intervjun har transkriberats kommer vi att radera ljudfilen. Därefter kommer vi att analysera transkriberingarna av samtliga intervjuer. Om du inte vill att intervjun spelas in kan vi anteckna under intervjuens gång. Allt material kommer att raderas efter det att uppsatsen lämnats in för examination och godkänts. Dina svar kommer under hela processen behandlas så att inga obehöriga kan ta del av dem.

Ditt namn och övriga uppgifter kommer att avidentifieras och det som kommer att framgå är att du arbetar inom Försörjningsstöd i en västsvensk stad. Du kommer i studien att benämnas som "intervjuperson #" eller tilldelas ett alias. Vi kommer göra vårt yttersta för att undvika att ha med detaljer som kan avslöja vem du är eller var du arbetar. Om du nämner specifika detaljer som kan kopplas till ditt arbete kommer vi även att avidentifiera dessa. Även om vi gör vårt yttersta för att avidentifiera och anonymisera kan dock aldrig full anonymitet garanteras.

Uppgifterna du delar med dig av kommer endast användas för denna C-uppsats. Om du efter intervjun vill lägga till något, ändra ett uttalande eller ta tillbaka ditt samtycke hör du av dig till någon av oss. Du hittar kontaktuppgifterna längst ner i dokumentet.

Om du vill ta del av resultatet får du gärna meddela oss någon gång under studien, så skickar vi dig uppsatsen efter att den blivit godkänd.

Du deltar frivilligt i studien och har därmed möjlighet att när som helst ta tillbaka ditt samtycke och därmed avbryta ditt deltagande i studien. Du kan avbryta ditt deltagande under eller efter intervjun. I så fall kommer intervjun inte att användas i studien. Om du vill ta tillbaka ditt samtycke meddelar du oss via kontaktuppgifterna längst ner i dokumentet. Du behöver inte meddela varför du inte längre vill delta.

Ansvariga för studien

Vi heter Agnes Reuterberg och Petter Lagerlöf, vi är studenter på socionomprogrammet där vi läser den sjätte terminen och skriver vår C-uppsats. Vi är huvudansvariga för studien som genomförs via Göteborgs universitet. Hör av dig till oss eller vår handledare Andreas Liljegren om du har några frågor.

Student Agnes Reuterberg: gusreuag@student.gu.se

Student Petter Lagerlöf: guslagerpe@student.gu.se

Handledare Andreas Liljegren: andreas.liljegren@socwork.gu.se

Bilaga 2



SAMTYCKE TILL ATT DELTA I STUDIEN

Jag har fått muntlig och skriftlig information om studien och har haft möjlighet att ställa frågor. Jag får behålla den skriftliga informationen. Var vänlig och besvara frågorna nedan:

Jag samtycker till att delta i studien om socialsekreterares upplevelser av förändringar i och med automatiseringen inom försörjningsstöd:

- JA
- NEJ

Jag samtycker till att intervjun spelas in

- JA
- NEJ

Jag samtycker till att intervjun antecknas under intervjuens gång

- JA
- NEJ

Jag samtycker till att uppgifter om mig behandlas på det sätt som beskrivs i deltagarinformationen?

- JA
- NEJ

.....
Deltagarens namn

.....
Datum och plats

.....
Namnunderskrift

Bilaga 3



Information om behandling av personuppgifter i utbildningssyfte vid Göteborgs universitet

Dataskyddsförordningen (GDPR) ställer krav på att du ska få information om hur dina personuppgifter behandlas. I detta dokument beskrivs hur behandlingen går till och vilka rättigheter du har som registrerad.

Vem är ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter?

Göteborgs universitet är personuppgiftsansvarig för den behandling studenter utför inom ramen för sina studier.

Om du har frågor om behandlingen kan du vända dig till studenten som utför behandlingen.

Kurskod	SQ4562
Titel/benämning på studentens arbete	C-uppsats
Studentens namn	Agnes Reuterberg och Petter Lagerlöf
Studentens e-post	gusreuaq@student.gu.se och guslagerpe@student.gu.se

Rättslig grund och ändamål med behandlingen

Universitetet har enligt 1 kap. 2 § högskolelagen (1992:1434) i uppdrag att anordna utbildning. Detta innebär att universitetet har rätt att behandla personuppgifter enligt den rättsliga grunden allmänt intresse, enligt artikel 6.1 e GDPR när det är nödvändigt för att utföra sitt utbildningsuppdrag. Detta innebär även att enskilda studenter behandlar personuppgifter i utbildningssyfte. Studenter behandlar personuppgifter i sin utbildning, t.ex. vid genomförande av självständiga arbeten (examensarbeten), uppsatser eller fältstudier. Studenten ska då formulera ett tydligt och avgränsat syfte med arbetet. Studenten har nedan fyllt i syftet med arbetet.

Studentens syfte

Syftet med studien är att få kunskap om huruvida socialsekreterare inom försörjningsstöd upplever att deras arbetsuppgifter med handläggning och klienter har påverkats av automatiseringen av återansökningar. Om så är fallet vill vi undersöka på vilket sätt förändringarna har påverkat arbetet och hur socialsekreterarna hanterar de eventuella förändringarna. Vi vill även få kunskap kring vilka utmaningar respektive möjligheter som socialsekreterarna upplever relaterat till automatiseringen av återansökningar. De personuppgifter som kommer samlas in är: namn, e-postadress, ljudupptagning från intervju.

Göteborgs universitet 1 (3)

Box 100
405 30 Göteborg
www.gu.se

Metod för insamling

Nedan har studenten kryssat i vilken eller vilka metoder som kommer att användas för insamlingen i studentens arbete.

Ljudupptagning

Intervju

Vem kommer att kunna ta del av personuppgifterna?

Enbart de personer som är involverade i det arbete som studenten utför i utbildningssyfte vid Göteborgs universitet ska kunna ta del av dina personuppgifter. Det innebär exempelvis att studenten själv och eventuell handledare till studenten kommer att ta del av dina personuppgifter.

Uppgifter kan begäras ut med stöd av offentlighetsprincipen

Dina personuppgifter eller handlingar som dina personuppgifter förekommer i kan, om de lämnas in till universitet av studenten, komma att bli föremål för en begäran om allmän handling i enlighet med offentlighetsprincipen. Det innebär att enskilda kan ta del av allmänna handlingar och därmed få tillgång till uppgifter där dina personuppgifter förekommer, om dessa inte omfattas av sekretess. Sådana utlämnanden hanteras därför i enlighet med bestämmelserna i tryckfrihetsförordning (1949:105) och offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

Studenter uppmanas att inte lämna in direkt identifierande uppgifter (namn, kontaktuppgifter m.m.) om dig när studenten lämnar in sitt färdigställda arbete. På så vis kommer det i det flesta fall enbart vara möjligt att begära ut indirekta personuppgifter om dig från universitetet.

Hur länge kommer personuppgifterna att behandlas?

Dina personuppgifter kommer enbart att behandlas under den tid som studentens arbete i utbildningssyfte pågår. Efter att arbetet har avslutats kommer studenten att radera personuppgifterna. Detta gäller dock inte sådana uppgifter som har lämnats in till universitetet och som därmed blir en allmän handling (se ovan).

Kommer dina personuppgifter behandlas utanför EU/EES?

Universitet kan i verksamheten komma att föra över personuppgifter till tredje land, det vill säga till länder utanför EU/EES. Under sådana förhållanden gäller särskild lagstiftning. Universitet kommer under sådana förhållanden att vidta alla rimliga juridiska, organisatoriska och tekniska åtgärder som krävs för att uppnå en lämplig skyddsnivå för dessa personuppgifter. En överföring till USA kan komma att ske vid behandling i universitets verktyg för textredigering och fillagring som studenten använder. Universitetet använder Microsofts tjänster för detta.

Dina rättigheter enligt GDPR

Dataskyddsförordningen anger att den enskilde har ett antal rättigheter. Nedan anges de mest relevanta rättigheterna. Om du vill läsa en mer utvecklad beskrivning av dina rättigheter enligt GDPR kan du gå in på www.gu.se/om-webbplatsen/behandling-av-personuppgifter.

2 (3)

Rätten till tillgång (registerutdrag)

Som enskild har du rätt att kostnadsfritt en gång per år begära information om vilka personuppgifter som universitetet behandlar om dig. Kontakta oss via dataskydd@gu.se för att begära ett utdrag av dina personuppgifter hos oss.

Rätten till radering

Som enskild har du rätt att få dina personuppgifter raderade i de fall som personuppgifterna inte längre behövs för att uppfylla det ändamål som de samlades in för (rätten att bli bortglömd).

Det kan finnas bestämmelser som anger att personuppgifterna inte får raderas, vilket gör att det då

är dessa bestämmelser som gäller och att uppgifterna därför inte kan raderas.

I de fall det finns rättsliga hinder mot radering av personuppgifterna kommer universitetet att begränsa behandlingen av dessa personuppgifter till att endast omfatta behandling i den utsträckning som det finns rättsligt stöd för.

Rätten att invända mot behandling

Som enskild har du i vissa fall rätt att invända mot att universitet behandlar dina personuppgifter. Om det inte finns tvingande skäl för universitetet att fortsätta behandla personuppgifterna, som till exempel för att uppfylla rättsliga krav, kommer universitetet att upphöra med behandlingen.

Kontaktuppgifter till dataskyddsombudet

Har du frågor om den specifika behandlingen kan du vända dig till studenten som har samlat in uppgifterna. Studenten har fyllt i sitt namn och kontaktuppgifter under rubriken "Vem är ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter?" i detta dokument.

Om du har frågor om behandlingen eller har klagomål kan du även vända dig till universitetets dataskyddsombud Security solution AB på e-post till dataskyddsombud@gu.se eller ringa tel: 031 98 90 00.

Om du vill läsa mer om hur Göteborgs universitet behandlar personuppgifter generellt och en utvecklad beskrivning av dina rättigheter enligt GDPR kan du gå in på www.gu.se/om-webbplatsen/ behandling-av-personuppgifter.

Du har rätt att klaga till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)

Om du anser att universitetet behandlar dina personuppgifter i strid med dataskyddsförordningen har du rätt att lämna in ett klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten. Närmare information om hur du går till väga för att lämna ett klagomål finns på Integritetsskyddsmyndighetens webbplats, www.imy.se.

Bilaga 4

Intervjuguide

Uppvärmningsfrågor

Skulle du kunna berätta lite om dig själv och din arbetsplats?

Frågor kring huvudteman

Vill du berätta hur du först ställde dig till automatiseringen?

Hur tänker du kring automatiseringen nu? Hur kommer det sig att du tänker så nu?

Underfrågor:

Vad ser du för fördelar kopplat till automatiseringen av handläggningen?

Vad ser du för svårigheter eller risker kopplat till automatiseringen av handläggningen?

Hur skulle du säga att automatiseringen har påverkat ditt arbete? Hur förhåller du dig till det ändrade arbetssättet?

Underfråga:

Handläggning?

Klientarbete? Möjligheter och utmaningar?

Vad behöver du göra/kontrollera att den digitala kollegan gör rätt? Vad är dina arbetsuppgifter i den automatiserade processen?

Vad innebär ett klientnära arbete för dig? Hur resonerar ni kring det klientnära arbetet på arbetsplatsen?

Hur upplever du att implementeringen av en digital kollega har frigjort tid för klientnära arbete?

Är det något du tänker på som vi har missat eller något annat gällande temat som du vill berätta om?