

CESAR – Centrum för socialt arbete  
Socionomprogrammet, termin 6  
Examensarbete, 15 hp  
VT 2019



UPPSALA  
UNIVERSITET

# När robotar intar socialtjänsten

– om socialarbetarens förutsättningar inom en digitaliserad och automatiserad socialtjänst

Kitty Lossius & Andreas Wideland  
Examensarbete i socialt arbete  
2019-05-27  
Antal ord: 19 961  
Handledare: Linn Egeberg Holmgren  
Examinator: Stefan Sjöström  
*Författarna är gemensamt  
ansvariga för arbetet*

## Sammanfattning

De senaste åren har en automatiseringsprocess inletts på försörjningsstödsenheter i flera kommuner. Klienter kan idag ansöka om försörjningsstöd på internet och en robot utför vissa handläggningsmoment som tidigare gjorts av socialsekreterare. Denna studie undersöker hur socialsekreterare inom försörjningsstöd förhåller sig till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatisering av handläggningsprocessen i relation till deras klientarbete och handlingsutrymme. Studien utgår från en hermeneutisk vetenskapsfilosofisk ansats och belyser den digitala ansökan och automatiserad handläggning i relation till kontexten New Public Management. Studien har en kvalitativ ansats och baseras på åtta semi-strukturerade intervjuer med handläggare av ekonomiskt bistånd i svenska kommuner med olika grad av automatisering. Intervjuerna har analyserats genom tematisk analys med hjälp av de teoretiska begreppen alienation, rationalitet och McDonaldisering. Studien visar att socialsekreterarna ser mötet med klienten som en betydelsefull del av arbetet i en alltmer digitaliserad och automatiserad socialtjänst. Den digitala försörjningsstödsansökan har enligt studien lett till mindre pappersarbete och mer tid för klientkontakt och förändringsinriktat klientarbete. Samtidigt befarar handläggarna att en vidare automationsprocess kan leda till större distans till klienter genom att klientkontakt istället rationaliseras bort i kostnadsbesparande syfte. Intervjupersonerna fruktar också att en högre grad av automatisering leder till minskat handlingsutrymme samtidigt som socialsekreteraren distanseras från handläggningsprocess och beslutfattande. Socialsekreterarna vill istället se att datorer och robotar används som optimerade hjälpmedel i det dagliga arbetet. I relation till socialsekreterares handlingsutrymme och klientarbete uppmärksammar studien att automatiseringen kan mildra såväl som förstärka negativa effekter av effektiviserande åtgärder inom New Public Management beroende på verksamheternas mål och arbetssätt. Forskningsfältet är begränsat och vidare forskning bör även fokusera aspekter som hur automatisering påverkar klienters rättssäkerhet och det offentliga sociala arbetets hållbarhet på längre sikt.

**Nyckelord:** automatisering, digitalisering, New Public Management

## Innehållsförteckning

1 Inledning .....	5
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte och frågeställningar .....	6
1.3 Begreppsdefinitioner .....	6
1.4 Disposition .....	7
2 Tidigare forskning .....	8
2.1 Digital och mänsklig kompetens vid handläggning .....	8
2.2 Standardiserad interaktion och bedömningens legitimitet .....	9
2.3 Socialt arbete inom New Public Management.....	10
2.4 Reflektioner över kunskapsläget: automatiserad handläggning, standardisering och NPM .....	11
3 Teoretiska perspektiv.....	12
3.1 Alienation.....	12
3.2 Rationalitet .....	14
3.3 McDonaldisering .....	16
3.4 Begreppens relation till varandra .....	17
4 Metod .....	17
4.1 Forskningsansats.....	17
4.2 Urval.....	18
4.3 Genomförande.....	19
4.4 Tematisk analysmetod .....	20
4.5 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....	21
4.6 Etiska överväganden .....	22
5 Resultat och analys .....	23
5.1 Klientarbete och förhållningssätt till klienter .....	23
5.1.1 Färre papper – mer klientkontakt .....	23
5.1.2 Farhågor om minskade resurser och ökat antal ärenden .....	26
5.1.3 Robotar ska inte röra det som sker i besöksrummen.....	28
5.1.4 Farhågor över ökad klientdistans .....	29
5.1.5 Summering av tema ”Klientarbete och förhållningssätt till klienter” .....	31
5.2 Handlingsutrymme.....	31
5.2.1 Farhågor om förlorat handlingsutrymme .....	31

5.2.2 Datorn som medhandläggare.....	33
5.2.3 Summering av tema ”Handlingsutrymme” .....	35
5.3 New Public Management.....	35
5.3.1 Fokus på anställningsbarhet – inte sociala problem.....	35
5.3.2 Kostnadseffektivitet och prioriteringar av samhällsmedel.....	37
5.3.3 Sammanfattning av tema ”New Public Management”.....	39
6 Diskussion .....	39
6.1 Summering av resultatet i relation till uppsatsens syfte och frågeställningar.....	39
6.2 Studien i ljuset av tidigare forskning.....	41
6.3 Teoridiskussion .....	43
6.4 Metoddiskussion.....	44
6.5 Implikationer för socialt arbete som forskning och praktik.....	46
7 Referenser.....	49
Bilaga 1 – Intervjuguide 1 .....	53
Bilaga 2 – Intervjuguide 2 .....	56
Bilaga 3 – Förfrågan om deltagande i studie .....	59
Bilaga 4 – Samtyckesblankett .....	60

## 1 Inledning

“Robotar tar över jobb i socialtjänsten – personal säger upp sig i protest” (Jansson, 2018). Tidningsrubriken från Metro kan låta som science fiction, som något från en avlägsen framtid – men automatisering och användandet av robotar inom socialtjänsten har redan inletts. Denna process sker inte bara inom det sociala arbetet utan även i samhället i stort. Det finns rapporter som visar att robotar inom tjugo år kommer ha tagit över hälften av alla de jobb som finns idag (Björklund, 2017). Inom socialtjänsten, och främst inom handläggning av ekonomiskt bistånd, har denna process accelererat de senaste åren, och många kommuner i landet inför både en digital ansökan för försörjningsstöd och en robot som utför vissa moment i handlägningsprocessen som tidigare gjorts av en socialsekreterare (Sundin, 2018; Andersson, 2018). Detta innebär att klienter i behov av försörjningsstöd ansöker om detta i ett standardiserat formulär på internet, men också att beslut kan fattas utan personlig kontakt mellan socialsekreterare och klient och delvis eller helt utan en människas kompetens.

I media, där robotarna väckt stor uppmärksamhet, uppger kommunföreträdare att automatiseringen ska underlätta för socialarbetare och ge mer tid över för det “verkliga” sociala arbetet – nämligen möten med klienter (Pleijel, 2018). En sådan utveckling är sannolikt efterlängtd bland många socialsekreterare då forskning visat att den stora administrativa bördan i arbetet, i kombination med de hårda effektivitetskrav som ställs inom dagens offentliga förvaltning, utmanar socialsekreterares handlingsutrymme och möjligheter till ett empowermentinriktat arbete med klienter (Ferguson & Lavalette, 2004, s. 303-304; Harris, 1998, s. 858-859; Lauri, 2016, s. 27-28, 85). Samtidigt lyfts farhågor som att antalet socialsekreterare kommer minska när socialtjänsten blir allt mer automatiserad, vilket sannolikt även kan leda till en begränsning av tiden som kan läggas på varje klient (Neij, 2018). En annan oro är att ett införande av en handlägningsrobot kan resultera i att det sociala arbetet minskar i betydelse och att socialsekreterarna får en annan roll i organisationen än den de utbildade sig för (ibid.). Med denna studie vill vi därför undersöka hur socialsekreterare själva upplever och förhåller sig till införandet av en digital försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatisering av handlägningsprocessen i relation till deras handlingsutrymme och klientarbete.

### 1.1 Problemformulering

Automatisering och digitalisering inom socialtjänsten har blivit ett allt mer aktuellt ämne de senaste åren och kommer sannolikt att påverka svenska socialarbetares arbetsituation i allt större utsträckning framöver. Dessa fenomen förändrar potentiellt de grundläggande förutsättningarna för det sociala arbetet om personlig kontakt med klienter görs överflödigt och robotar delvis eller helt ersätter mänsklig kompetens vid beslut. Det är därmed av vikt att ta reda på hur de professionella förhåller sig till sina ändrade arbetsvillkor för att få syn på vilka effekter automatiseringen kan tänkas ha på det sociala arbetet. Då införandet av en

digital försörjningsstödsansökan och automatisering av socialarbetares arbetsuppgifter inte har uppstått i ett vakuum, måste effekten som dessa fenomen har på det sociala arbetet även förstås i relation till sin samhälleliga kontext. Därför är det också av vikt att undersöka fenomenet i relation till grundläggande mekanismer inom dagens offentliga förvaltning och studera på vilka sätt automatiseringen påverkar socialarbetarens handlingsutrymme och klientarbete inom ramen av New Public Management.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom försörjningsstöd förhåller sig till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatiserad handläggning i relation till deras handlingsutrymme och klientarbete, och därigenom få en djupare förståelse för vilken betydelse den digitala ansökan och automatiserad handläggning har för det sociala arbetets villkor.

Studien kommer att utgå från följande frågeställningar:

- Hur förhåller sig socialsekreterare inom försörjningsstöd till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatisering av handläggningsprocessen i relation till deras *klientarbete*?
- Hur förhåller sig socialsekreterare inom försörjningsstöd till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatisering av handläggningsprocessen i relation till deras *handlingsutrymme*?
- På vilka sätt kan automatiserad handläggning förstås inom kontexten av de effektiviseringar som präglar socialt arbete inom New Public Management?

Denna studie avgränsar sig empiriskt till att undersöka hur socialsekreterare inom försörjningsstöd förhåller sig till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och automatisering av handläggningsprocessen och utelämnar således klientens, verksamhetens och politikerns perspektiv.

## 1.3 Begreppsdefinitioner

### **Handlingsutrymme**

Studiens användning av begreppet handlingsutrymme utgår från Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s. 23-25) beskrivning. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets skapas socialarbetarens handlingsutrymme i samspel mellan profession och organisation och innebär att utifrån det utrymme som finns i organisationens uppdrag, samt utifrån socialarbetarens professionella kunskap och hållning, kunna ha möjlighet och kompetens att välja hur man ska

agera. Handlingsutrymme innebär därmed möjligheten att agera mellan regler, göra egna bedömningar och påverka den egna organisationen (ibid.).

### **Digitalisering**

Denna studie kommer använda Nationalencyklopedins definition av begreppet digitalisering. I Nationalencyklopedin (2018a) framgår det att digitalisering innebär att olika former av material ombildas för att kunna hanteras med hjälp av en dator.

### **Automatisering**

Även angående begreppet automatisering kommer studien utgå från Nationalencyklopedins begreppsdefinition. Nationalencyklopedin (2018b) skriver att automatisering innebär en utveckling mot att olika processer görs självgående. Automatisering kan ske i form av vad som i studien benämns handläggningsrobot eller robot, vilket är en sorts algoritm som kan programmeras till att exempelvis göra provberäkningar av försörjningsstöd eller utforma beslut.

### **Standardisering**

Likväl beträffande begreppet standardisering utgår studien från Nationalencyklopedins definition. Nationalencyklopedin (2018c) skriver att standardisering syftar till att skapa en systematisk ordning för att nå exempelvis bästa möjliga ekonomiska lösningar på problem som tenderar att återkomma.

### **Standardiserade bedömningsinstrument**

Beträffande begreppet standardiserade bedömningsinstrument utgår denna studie från Socialstyrelsens definition som beskriver standardiserade bedömningsinstrument som frågeformulär med förutbestämda frågor vilka syftar till att bedöma en individs situation eller behov (Socialstyrelsen, 2012).

## **1.4 Disposition**

Studien består av sju kapitel, med flera underrubriker i varje kapitel. Nedan kommer tidigare forskning om automatisering, standardisering och New Public Management presenteras. Därefter kommer studiens teoretiska utgångspunkt i termer av arbete och rationalitet att beskrivas. Metodkapitlet redogör för studiens forskningsansats och tillvägagångssättet vid inhämtande och analys av det empiriska materialet lyfts. I det femte kapitlet analyseras de genomförda intervjuerna. Avslutningsvis kommer studiens centrala upptäckter presenteras i ett diskussionskapitel där dessa sätts i relation till forskning och praktik inom socialt arbete.

## 2 Tidigare forskning

I forskningsöversikten för denna studie ligger fokus på studier som behandlar hur automatisering, standardisering och grundläggande förutsättningar inom New Public Management påverkar socialarbetarens handlingsutrymme och relationsarbete med klienten. I detta avsnitt presenteras tre teman som är framträdande i kunskapsfältet: “Digital och mänsklig kompetens vid handläggning”, “Standardiserad interaktion och bedömningens legitimitet” samt “Socialt arbete inom New Public Management”. Forskningsöversikten avslutas med en sammanfattning av forskningsfältet.

Vidare är automatisering inom det sociala arbetet ett jämförelsevis outforskat område då fenomenet och forskningsfältet är relativt nytt. Detta innebär att det finns ett begränsat antal studier om just automatisering inom socialt arbete, och vi har därför inkluderat ett tre konferenspapper i denna forskningsöversikt, Ranerup (2018), Ranerup och Zinner Henriksen (2019) samt Wihlborg, Larsson & Hedström (2016). Det är därför av särskild vikt att ha ett kritiskt förhållningssätt gentemot dessa eftersom konferenspapper i regel inte har genomgått kollegial granskning då de inte har publicerats i någon vetenskaplig tidskrift.

### 2.1 Digital och mänsklig kompetens vid handläggning

Ranerup (2018, s. 12) har undersökt vilka värden politiker, handläggare och tjänstemän ger uttryck för i relation till automatiserat beslutsfattande av en handläggningsrobot inom försörjningsstöd. Hon visar att upplevelsen är att automatiseringen leder till ökad effektivitet och service då roboten hanterar ansökningar om försörjningsstöd dygnet runt och handläggningstiden därmed har blivit kortare. I studien framgår dock att det även finns en upplevelse att automatiseringen minskat transparensen gällande vem som fattat beslutet (ibid.).

Ranerup har i en senare publikation tillsammans med Zinner Henriksen kommit fram till att olika sorters teknologi kommer att ta ett större utrymme i det sociala arbetet i framtiden. De framför dock att det finns en ambition att bevara den mänskliga kompetensen (Ranerup & Zinner Henriksen, 2019, s. 18). I deras studie framkommer det vidare att socialarbetarens handlingsutrymme sannolikt kommer att minska i takt med att tekniken som används blir alltmer avancerad (ibid.). Möten mellan socialarbetare och klient kommer dock sannolikt fortsatt att vara en viktig del av en alltmer digitaliserad och automatiserad socialtjänst, men mötets fokus kan komma att förändras (Ranerup & Zinner Henriksen, 2019, s. 20). Likaså Busch och Zinner Henriksen skriver om hur ny teknologi och automatisering leder till att handlingsutrymmet minskar för många anställda inom inte bara det sociala arbetet, utan hela den offentliga förvaltningen. De skriver emellertid att det sociala arbetet än så länge har påverkats mindre av automatisering än andra delar av den offentliga förvaltningen, och att det fortfarande finns ett relativt stort handlingsutrymme för socialarbetare samt möjligheter att träffa klienter ansikte mot ansikte (Busch & Zinner Henriksen, 2018, s. 4, 21-22). Även



Wihlborg, Larsson och Hedström (2016, s. 2910) skriver om den ökade automatiseringen och datorns ökande betydelse inom den offentliga förvaltningen. De visar hur datorn idag inte längre bara är ett arbetsredskap utan har blivit en “medhandläggare” (eng. co-bureaucrat). De skriver vidare att automationen inom den offentliga förvaltningen ibland leder till att den professionelle är “gömd” för klienten då klienten aldrig träffar denne. De beskriver det som att den professionelle mer fungerar som en medlare som ser till att processen i datorsystemet flyter på, snarare än att fungera som en beslutsfattare (ibid.).

Andra studier har undersökt vilka för- och nackdelar som kan finnas med en högre grad av automatisering i det sociala arbetet. Smith et al. (2010, s. 10, 12-13) menar exempelvis att en automatisering av beslutsprocessen minimerar riskerna för korruption och subjektivitet i beslutsfattandet, men att det samtidigt blir otydligt vem som fattat beslutet och att frågan om ansvarsskyldighet (eng. accountability) därmed ställs på sin spets. Automatiseringen kan även påverka socialarbetarens arbete genom att antalet fysiska besök, ansikte mot ansikte, enligt Jansson och Erlingsson (2014, s. 305), sannolikt kommer minska. Utöver att socialarbetarnas handlingsutrymme minskar när de fysiska besöken blir färre, menar de även att socialarbetarnas flexibilitet till lokala och socialt skiftande förutsättningar samt behov minskar. De skriver nämligen att det är svårt för datorer att uppfatta nyanser i klienters personliga behov (eng. nuances of personal needs) (ibid.). Även Jansson och Erlingsson framför dock att förutsägbarheten i beslutsfattandet ökar ju högre grad av standardisering och ju fler tekniska lösningar som används (ibid.).

## 2.2 Standardiserad interaktion och bedömningens legitimitet

Automatiseringsprocesser brukar i regel även föregås av en standardiseringsprocess (Byers, 2008). Denna standardiseringsprocess har inletts i det sociala arbetet, och standardiserade bedömningsinstrument, vilket den digitala försörjningsstödsansökan skulle kunna liknas vid, har blivit vanligare. Detta är en del av en styrning mot ett socialt arbete som baseras på evidensbaserad kunskap, där det sociala arbetet ska vara mätbart och transparent (Martinell Barfoed, 2014, s. 4-5). I sin studie visar Martinell Barfoed (2014, s. 19) hur standardiserad interaktion mellan professionella och klienter minskar klientens möjlighet till personliga uttryckssätt vilket resulterar i att klientens berättelse inte längre är i centrum för det sociala arbetet. Även Ponnert och Svensson (2015, s. 586) skriver om standardisering och deras studie visar att standardisering riskerar att begränsa socialarbetarens handlingsutrymme. De framför vidare att det finns en risk att socialarbetaren vänjer sig vid att använda de standardiserade bedömningsinstrumenten, vilket kan leda till att hen känner en osäkerhet över sin professionella bedömningsförmåga vid de tillfällen när standardiserade bedömningsinstrumenten inte används (Ponnert & Svensson, 2015, s. 595).

Det finns även studier som tar upp positiva och negativa aspekter med standardisering inom socialt arbete. Exempelvis menar Skillmark (2018, s. 73) att besluten som fattas inom det sociala arbetet inte skulle framstå som trovärdiga om socialarbetaren endast utgick från

praktikererfarenhet eller “magkänsla”. Samtidigt uppmärksammar studien att det finns en risk att klientarbetet försämrats om arbetet standardiseras i en alltför hög grad genom att arbetet blir rutinbetonat (ibid.). Även Martinell Barfoed (2019, s. 196, 203) menar att standardiseringen riskerar att påverka klientarbetet. Hon framför att det utvecklats ett datorprogram som omvandlar standardiserade svar till ett narrativ då flera socialarbetare uppgett att de har svårt att använda standardiserade svar i sina utredningar. Detta riskerar dock snarare att leda till ytterligare avhumanisering av klienten (ibid.).

### 2.3 Socialt arbete inom New Public Management

I den tidigare forskningen framgår det vidare att även det nuvarande styrningssättet inom den offentliga förvaltningen, New Public Management (NPM), inom vilket standardisering är en beståndsdel, leder till att distansen ökar mellan socialarbetare och klient (Lauri, 2016, s. 116, 222; Ponnert & Svensson, 2015, s. 588). Denna ökade distansering från klienten kopplar sociologiska och statsvetenskapliga forskare samman med det marxistiska begreppet alienation, vilket exempelvis innefattar förlorad kontroll över arbetet och en ökad distansering från medmänniskor (Astwik & Melin, 2013, s. 69; Ferguson & Lavalette, 2004, s. 300-302; Lauri, 2016, s. 2-3). Lauri skriver i sin avhandling att styrningen av Sveriges offentliga sektor de senaste årtiondena förändrats och att detta till stor del beror på införandet av styrningssättet NPM inom den offentliga sektorn (Lauri, 2016, s. 2-3). Centrala aspekter av NPM är att arbetet som utförs ska vara transparent, kostnadseffektivt och mätbart (Ahlbäck Öberg & Widmalm, 2016, s. 13; Diefenbach, 2009, s. 894-895; Grytten et al., 2014, s. 480). Det fokus NPM lägger på mätbart resultat menar Lauri (2016, s. 24) leder till att socialarbetare idag inte längre styrs av lojalitet mot klienten och dennes behov. Lauri framför att detta skapar en likgiltighet hos socialarbetare för klienterna. Han framhåller exempelvis att digitala standardiserade bedömningsinstrument leder till att kontakten mellan socialarbetaren och klienten instrumentaliseras (Lauri, 2016, s. 5-6). Lauri hävdar att digitaliseringen skapat ytterligare distans till klienten då datorer i regel kräver strukturerad och tydlig information, vilket ofta inte är kompatibelt med de komplexa situationer som kan uppstå inom det sociala arbetet (Lauri, 2016, s. 225-226). Flera av intervjupersonerna i Lauris studie uppger vidare att klientkontakten var anledningen till att de sökte sig till socialarbetyrket och vissa av intervjupersonerna överväger nu att lämna yrket. Att socialarbetare slutar sitt jobb på grund av det nuvarande arbetssättet beskrivs av Lauri vara tecken på vad Marx benämner alienation (Lauri, 2016, s. 227).

Inte bara distanseringen till klienten har lett till att allt fler socialarbetare upplever alienation. Harris (1998, s. 858-859) har i sin studie kommit fram till att ett stort antal socialarbetare känner att de förlorat mycket handlingsutrymme och kontroll över innehållet i sitt eget arbete till följd av rutiniserade arbetsuppgifter och tidspress. Ferguson och Lavalette (2004, s. 303-304) skriver vidare att många socialarbetare känner att de har allt mindre kontroll över sitt klientarbete. Jones (2001, s. 552-553) lyfter att socialarbetare ofta pressas att begränsa sin klientkontakt och att detta skapar en mer rutinartad relation mellan klient och socialarbetare.

Även Astwik och Melin (2013, s. 67) skriver om hur socialarbetare ofta känner att de inte har någon kontroll över sin arbetssituation, vilket kan definieras som en typ av alienation ur ett marxistiskt perspektiv, och hur detta kan leda till att socialarbetaren känner frustration eller ett bristande engagemang. Det vanligaste sättet att hantera en okontrollerbar arbetssituation med en tung arbetsbörda är dock enligt studien att socialarbetaren sänker sin ambitionsnivå. Detta förvärrar ofta situationen och leder till att socialarbetaren även känner en moralisk stress och därmed mår ännu sämre. Det skapas således en ond cirkel vilket enligt Astwik och Melin (2013, s. 67) leder till att socialarbetaren riskerar alienation.

## 2.4 Reflektioner över kunskapsläget: automatiserad handläggning, standardisering och NPM

Av forskningsöversikten framgår att det än så länge finns ett begränsat antal studier som rör automatiserad handläggning inom socialt arbete och inga studier som behandlar effekterna av digitalisering av försörjningsstödsansökan. Studierna visar att automatiseringen förväntas spela en växande roll inom det offentliga sociala arbetet i Sverige. Handläggningsroboten beskrivs av politiker och handläggare skapa värden i form av effektivitet, service, förutsägbarhet och objektivitet i beslut. Samtidigt visar studierna att antalet klientbesök och socialarbetarens handlingsutrymme sannolikt kommer att minska när den automatiserade handläggningen ökar. Att söka kunskap om på vilka sätt socialsekreterare påverkas av utvecklingen mot digitaliserad och automatiserad handläggning, i relation till deras klientarbete och handlingsutrymme, är därför angeläget för att få syn på vilka effekter utvecklingen kommer ha på socialt arbete.

Den dominerande metoden i de studier som har gjorts är kvalitativ, främst intervjuer. Det har dock också genomförts ett flertal observationer och litteraturöversikter av vetenskaplig forskning. Utöver att det är av vikt att ha ett kritiskt förhållningssätt gentemot de källor som är konferenspapper, då dessa i regel inte har blivit kollegialt granskade, är det även viktigt att förhålla sig kritiskt till de studier som endast har tidigare forskning som empiriskt material då studierna möjligen hade haft ett större forskningsmässigt värde ifall de baserats på nytt empiriskt material. Vidare har vissa av studierna ett begränsat antal intervjuer medan andra endast har undersökt förhållandet i en viss kommun, exempelvis Ranerup (2018), vilket gör att studiernas generaliserbarhet kan diskuteras. Sistnämnda aspekt är av särskild vikt då graden av automatisering och arbetssätt varierar i karaktär såväl som omfattning i landets olika kommuner.

Gällande kunskapsläget om socialarbetarens handlingsutrymme och klientarbete finns det ett större antal studier som beskriver på vilka sätt dessa aspekter påverkas av mer generella strukturer inom den senmoderna offentliga sektorn och av standardiserade bedömningsinstrument. Forskningsöversikten visar att användande av standardiserade bedömningsinstrument kan leda till att uppgifter rutiniseras och svårigheter att uppfatta behov samt osäkerhet om den egna bedömningsförmågan hos socialarbetaren. Standardiserade

bedömningsinstrument anses skapa minskad flexibilitet hos socialarbetaren och svårigheter att fånga upp klienters personliga berättelser och komplexa situationer. Standardisering anses vidare vara en förutsättning för digitalisering och automatisering, vilket innebär att effekterna av standardisering även skulle kunna vara relevanta vid digitaliserad och automatiserad handläggning. Flera forskare argumenterar också för att grundläggande strukturer inom dagens offentliga sociala arbete, såsom styrningssättet NPM, gör att socialarbetare förlorar handlingsutrymme och kontroll över sitt arbete och pressas till att begränsa klientkontakten. I flera studier inom forskningsfältet framkommer det också att dagens styrningssätt skapar ett instrumentellt och mekaniskt förhållningssätt till klienter som leder till att klienter avhumaniseras, och menar att detta skapar alienation hos socialarbetare.

Forskningsöversikten visar att många frågor i relation till den digitala försörjningsstödsansökan och handläggningsroboten återstår att behandla. Den pågående automatiseringen förväntas skapa positiva värden för det offentliga sociala arbetet samtidigt som den riskerar att begränsa socialarbetarens handlingsutrymme och klientarbete – aspekter som redan har begränsats kraftigt till följd av dagens styrsätt inom offentlig förvaltning. Detta leder oss till frågan om hur effekten av automatiseringen och den digitala ansökan förhåller sig till de effekter som centrala element inom NPM har på socialarbetarens förutsättningar. På vilka sätt påverkas socialsekreterarna av förändringarna i sitt arbetssätt och i kontakten med klienter? Leder införandet av digital ansökan och handläggningsrobot till att socialsekreterare faktiskt lägger mindre tid på rutinartat pappers- och datorarbete, och hur används isåfall den frigjorda tiden av handläggare och verksamhet? Huruvida automatiseringen kan ses som ytterligare en åtstramning i socialarbetarens handlingsutrymme och klientkontakt, eller snarare kan tänkas motverka detta, kan fältet i nuläget inte fullt ut besvara, och denna kunskapslucka ämnar vår studie att bidra till att fylla.

### 3 Teoretiska perspektiv

Nedan kommer studiens teoretiska perspektiv att beskrivas, och kapitlet rundas av med en motivering av de valda begreppens relevans för studien och relation till varandra. Begreppen som används i analysen av det empiriska materialet är alienation, rationalitet och McDonaldisering. Begreppen är valda för att tillsammans belysa socialsekreterares arbetsvillkor, med fokus på automatiseringens effekt på klientarbete och handlingsutrymme, i relation till de ramar som organisationen och NPM skapar för arbetet.

#### 3.1 Alienation

Av forskningsöversikten framgår att begreppet alienation återkommande används för att analysera den senmoderna socialarbetarens arbetsvillkor. Begreppet myntades av Karl Marx med syftet att beskriva hur lönearbetare i det kapitalistiska samhället förlorat kontrollen över

sitt arbete till de som äger produktionsmedlen samt hur den förlorade kontrollen i sin tur påverkar arbetarnas liv och medvetenhet (Marx, 1995, s. 63-65). Även om alienationsbegreppet skapades för att förklara lönearbetares arbetsvillkor i kölvattnet av industrialismen, har flera samtida forskare argumenterat för att alienationsbegreppet är ett relevant verktyg för att analysera socialarbetares förutsättningar inom den moderna offentliga förvaltningen och New Public Management. Detta då också socialarbetare i dagens offentliga förvaltning förlorar handlingsutrymme och kontroll över innehållet i sitt eget arbete till följd av rutiniserade arbetsuppgifter, tidspress och mindre tid med klienter (Ferguson & Lavalette, 2004, s. 303-304; Lauri, 2016, s. 225-227). Även forskare som inte använt sig av alienationsbegreppet i sina analyser beskriver hur socialarbetare riskerar att distanseras från klienter och från sin egen professionalitet till följd av standardisering av arbetsuppgifter (Ponnert & Svensson, 2015, s. 595; Skillmark, 2018, s. 73). Vi anser det därför vara av relevans att med hjälp av alienationsbegreppet undersöka på vilka sätt handläggarnas upplevelse av kontroll, professionalitet och klientrelationer påverkas av den digitala ansökan och automatiserad handläggning, med syftet att se detta i relation till tidigare forskning om socialekreterares arbetsvillkor inom NPM. Den digitala ansökan och handläggningsroboten kan leda till större handlingsutrymme och ett mindre distanserat förhållningssätt till klienter likväl som förändringarna kan bidra till att förstärka alienationsrisken inom det offentliga sociala arbetet.

Marx urskiljer fyra olika aspekter av begreppet alienation som alla skulle kunna spegla mekanismer inom dagens offentliga sociala arbete, och mer specifikt inom handläggning av ekonomiskt bistånd. Dessa aspekter öppnar tillsammans upp för att analysera hur handläggarnas klientrelationer såväl som deras handlingsutrymme påverkas av automatiseringen.

De två första aspekterna är att arbetaren dels förlorar kontroll över produkten som hen ska producera och dels förlorar kontroll över själva arbetsprocessen till de som äger produktionsmedlen (Marx, 1995, s. 67, 70). Vad produkten är inom det offentliga sociala arbetet är inte givet, men produkten kan inte bara anses vara handlagda ärenden och fattade beslut, utan även klientens välmående, trygghet eller utveckling. Inom handläggning av ekonomiskt bistånd kan produkten även lite krassare kanske sägas vara de biståndsbeslut som socialekreteraren fattar eller att klienten uppnår skälig levnadsnivå eller självförsörjning. Inom offentligt socialt arbete ligger vidare en betydande del av kontrollen över vad som anses vara själva produkten eller det huvudsakliga målet med verksamheten hos politiker och organisationen. Detsamma gäller hur socialekreteraren kan lägga upp och utföra sitt arbete samt hur stor "produktionskostnaden" får vara – alltså hur mycket och vilka resurser som får läggas på en klient. Dessa aspekter kan även tänkas påverkas vid införande av digital ansökan och/eller handläggningsrobot då detta innebär förändrade produktionsprocesser där socialarbetarens arbetssätt och närhet till klienten eller besluten som produkt kan komma att ändra karaktär.

Den tredje aspekten av alienation innebär ett förfrämmande från vårt mänskliga väsen – från vad som särskiljer människan från djur – och då främst vår förmåga att utföra medvetet arbete (eng. conscious labour) (Ferguson & Lavalette, 2004, s. 300-302; Marx, 1995, s. 67, 70). Samhällets nyutvecklade maskiner och produktionstekniker förändrade arbetsvillkoren för människor radikalt under 1800-talet, och vissa likheter kan skönjas med vår tid där ny teknologi “tar över” människors arbetsuppgifter och ändrar deras arbetsvillkor. Inom socialt arbete i dagens offentliga sektor standardiseras uppgifter för att sedan digitaliseras och automatiseras, vilket aktualiserar även denna alienationsaspekt då standardisering och automatisering förväntas utmana socialsekreterares professionalitet och handlingsutrymme såväl som den mänskliga kompetensens betydelse vid beslutsfattande (Jansson & Erlingsson, 2014, s. 305; Ponnert & Svensson, 2015, s. 595; Ranerup & Zinner Henriksen, 2019, s. 18; Wihlborg, Larsson och Hedström, 2016, s. 2910).

Den fjärde och sista aspekten av begreppet är alienation från våra medmänniskor där alienation mellan de som äger produktionsmedlen och de som exploateras är den mest uppenbara kopplingen (Marx, 1995, s. 67, 70). I det sociala arbetet, där produkten “är” eller är nära sammankopplad med en människa, är distansen mellan arbetaren och produkten – alltså socialarbetare och klient – även av vikt att belysa, och i synnerhet i samband med automatisering då detta enligt den tidigare forskningen förväntas påverka kontakten mellan klient och socialsekreterare (Jansson och Erlingsson, 2014, s. 305).

### 3.2 Rationalitet

De produktionsprocesser som leder till alienation kan även förstås i termer av rationalitet som sociologiskt begrepp. Max Weber skrev om begreppet rationalitet vid 1900-talets början, men flera av de mekanismer han beskriver kan påstås motsvara grundläggande mekanismer inom New Public Management liksom dagens sociala arbete där effektivitet och optimal användning av resurser kan sägas vara starka drivkrafter inom förvaltningen. Tidigare forskning visar vidare att införandet av automatiserade handläggningsmoment riskerar att leda till att socialarbetarens handlingsutrymme och klientkontakt rationaliseras bort (Jansson och Erlingsson, 2014, s. 305; Ranerup & Zinner Henriksson, 2019, s. 18). Detta gör det relevant att undersöka de rationaliteter som ligger till grund för automatiseringen och präglar handläggarnas förändrade arbetssätt.

Weber menade att det rationella handlandet kan ha olika innebörd. Den ena typen av rationalitet fokuserar på hur människan hela tiden utvecklar en starkare förmåga till att använda precisa och abstrakta begrepp eller “[...] ökad teoretisk behärskning av verkligheten” (Weber, 1996, s. 56). Den andra typen av rationalitet är hur människan når ett visst mål genom att utnyttja de medel som finns till hands på ett optimalt sätt. Det är dock inte givet att målet kan nås med de medel som finns tillgängliga då kunskapen om medlen enligt Weber kan vara otillräcklig (ibid.). I denna studies sammanhang kan den digitala

försörjningsstödsansökan och handläggningsroboten ses som de medel som verksamheten använder för att realisera mål som exempelvis effektivare handläggning.

Weber skrev vidare om en formell och en materiell rationalitet. Den formella rationaliteten utgår från att människan finner det effektivaste tillvägagångssättet för att nå ett visst mål medan den materiella rationaliteten mer behandlar målet och om detta är kompatibelt med individens värderingar (Lundquist, 1996, s. 10-11). Det kan uppstå en konflikt mellan de önskade målen och de mest effektiva medlen vilket ofta leder till att den formella rationaliteten tar över och medlen blir viktigare än målet. Detta innebär att finna de mest effektiva sätten att uppnå något blir ett mål i sig (Lundquist, 1996, s. 11). I detta sammanhang skulle detta kunna innebära att automatiserad handläggning införs med syftet att skapa utrymme för “mer socialt arbete”, men att automatisering eller klienters användande av digitala verktyg i ansökningsprocessen i sig istället utvecklas att bli själva målet för verksamheten.

Weber framför vidare att en människas handlingar kan utgå från olika handlingstyper av rationalitet där den formella rationaliteten har likheter med det Weber beskriver som målrationella handlingar och där den materiella rationaliteten har likheter med det han benämner värderationella handlingar. När individen handlar målrationellt, är syftet med individens handlande att detta ska leda till ett uppnående av vissa mål (Weber, 1983, s. 18). En viktig aspekt av ett målrationellt handlande är, med Webers egna ord, “[...] att han rationellt överväger alternativa medel för att nå målet, sekundära konsekvenser av måluppnåendet liksom också den relativa betydelsen av olika mål” (Weber, 1983, s. 19). Värderationella handlingar styrs istället av vissa värden individen ser som grundläggande, exempelvis en tro på det etiska egenvärdet med en viss handling, medan målet dessa handlingar kan leda till inte är av lika stor vikt (Weber, 1983, s. 18). De underliggande mål eller värden som motiverar införandet av digital ansökan och handläggningsrobot påverkar sannolikt också de effekter som införandet har på socialsekreterarnas handlingsutrymme och förhållningssätt till klienter. Om den bakomliggande drivkraften är rationella mål som att korta handläggningstider blir konsekvenserna av automatisering sannolikt andra än om etiska eller moraliska värden som att bekämpa ekonomisk utsatthet eller skapa hållbara arbetsplatser är styrande. Detta motiverar även att använda Webers rationalitetsbegrepp för att undersöka vilken rationalitet som ligger till grund för automatiseringen, de nya arbetssätt som införs och vilken rationalitet som skapas i samband med automatiseringen.

Avslutningsvis skriver Weber även att en konstant växande målrationellitet skapar en “rationalitetens järnbur”. Han menar att de människor som föds in i denna järnbur inte kan föreställa sig hur livet annars skulle kunna se ut, vilket i sin tur reproducerar järnburen (Weber, 1978, s. 85-86). Att en målrationell organisation, som dagens offentliga förvaltning kan sägas vara, skulle kunna ändra sin grundläggande rationalitet till att främst utgå från

värden associerade med ett värderationellt handlande är således inget som enligt Weber kan förväntas komma att ske.

### 3.3 McDonaldisering

Webers verk förhåller sig till den tidiga moderniteten, men för att åstadkomma en djupare förståelse för några aspekter av rationalitet som är mer specifika för senmoderniteten kommer analysen även utgå från George Ritzers begrepp McDonaldisering. Begreppet är sprunget ur Webers rationalitets- och byråkratibegrepp genom att Ritzer utvecklade Webers tankar och anpassade dem till dagens globaliserade värld (Ritzer, 2015, s. 30-32). McDonaldisering beskriver den process genom vilken snabbmatsindustrins principer tagit över en stor del av samhället (Ritzer, 2015, s. 1). Viktiga beståndsdelar av McDonaldisering är effektivitet, förutsägbarhet, kontroll och kalkylerbarhet, aspekter som även är centrala inom New Public Management (Ahlbäck Öberg & Widmalm, 2016, s. 13; Diefenbach, 2009, s. 895-896; Grytten et al., 2014, s. 480; Ritzer, 2015, s. 14-16). Ritzer exemplifierar dessa fyra beståndsdelar med att McDonaldiserade system ofta följer en på förhand definierad process som ökar effektiviteten, att mätbara kvantitativa framför kvalitativa aspekter av arbetet betonas (kalkylerbarhet), att arbetare inom dessa system ofta beter sig på ett förutsägbart sätt då de fått strikta instruktioner om vad de ska säga och hur de ska utföra sina sysslor (förutsägbarhet) samt att arbetare inom dessa system ofta är hårt kontrollerade av sina arbetsgivare (kontroll) (Ritzer, 2015, s. 14-16). Inom NPM kan dessa aspekter exempelvis återfinnas i ansträngningar för att mäta och effektivisera socialt arbete eller i förhandsdefinierade processer såsom standardiserade bedömningsinstrument. Aspekter som förutsägbarhet och kontroll återfinns i det att socialsekreterarnas arbete i stor grad styrs av budgetar, riktlinjer, lagar och beslut fattade på högre nivå. Effektivitet och förutsägbarhet är också värden som både politiker och professionella kopplar till den pågående automatiseringen i det sociala arbetet (Ranerup, 2018, s. 12).

Ritzer menar att digitaliseringen idag är den främsta faktorn bakom McDonaldiseringens fortsatta tillväxt och att digitala verktyg har blivit ett instrument inom McDonaldiserade system för att öka effektiviteten, och då även vinsten, ytterligare (Ritzer, 2015, s. 46-48). Ritzer skriver även att McDonaldisering kan få motsatt effekt; istället för effektivitet kan det ibland leda till ineffektivitet, vilket han kallar "rationalitetens irrationalitet". Exempel på detta är att det ofta blir långa köer på snabbmatsrestauranger även fast syftet med dessa är att det ska gå snabbt att få maten (Ritzer, 2015, s. 32-33, 132). Detta skulle kunna liknas med idéer och reformer inom NPM som har syftat till att öka den offentliga förvaltningens effektivitet, men som inte alltid har resulterat i en faktisk effektivisering (Molander, 2017, s. 217). Att undersöka om den digitala ansökan och handläggningsroboten i praktiken skapar ett mer "effektivt" socialt arbete, och om det är kvantitativa eller kvalitativa värden som betonas inom vad som anses vara effektivt, är även av vikt för att förstå vilken betydelse automatiseringen kommer ha för socialt arbete.



Teorin om McDonaldisering inkluderar även avhumanisering till följd av att den mänskliga kontakten minimeras, såsom är vanligt inom McDonaldiserade system (Ritzer, 2015, s. 144). Denna aspekt har starka beröringspunkter med det marxistiska alienationsbegreppet där förfråmligande från andra människor och egen mänsklighet inryms. Frågan i relation till denna studie är huruvida och isåfall på vilka sätt digital ansökan och automatiserad handläggning kan riskera att "avhumanisera" klient såväl som socialsekreterare.

### 3.4 Begreppens relation till varandra

Då studien ämnar undersöka automatiseringens effekter på socialsekreterares handlingsutrymme och klientarbete såväl som automatiseringens relation till den moderna offentliga förvaltningen, täcker begreppen alienation, rationalitet samt McDonaldisering tillsammans in analysens olika nivåer. Genom begreppet alienation kan vi belysa hur socialarbetarens arbetsvillkor och arbetssätt påverkas av automatiseringsprocessen och sätta detta i relation till tidigare forskning om socialsekreterares arbetssituation i dagens offentliga förvaltning. De två besläktade begreppen rationalitet och McDonaldisering kan å sin sida skapa större förståelse för kontexten runt fenomenet och belysa automatiseringens roll inom de strukturer och tankesätt som präglar New Public Management. Webers rationalitetsbegrepp kan i första hand ge förståelse för grundläggande principer inom rationaliserade verksamheter och således belysa några av de mekanismer och förgivettaganden inom NPM som automatiseringen vuxit ur. Ritzers McDonaldiseringsbegrepp bidrar vidare till att fördjupa aspekter av rationalitet som är specifika för vår samtid och dess teknologiska verktyg. Tillsammans kan de tre begreppen ge en större förståelse för aspekter vid automatiseringen som präglar socialsekreterares arbetsförhållanden inom NPM, och därigenom ger de en ram för att förstå vilken roll automatiserad handläggning kan spela för socialarbetarens arbetsvillkor och för utvecklingen av det sociala arbetet.

## 4 Metod

I nedanstående kapitel kommer inledningsvis studiens kvalitativa och hermeneutiska forskningsansats presenteras. Därefter kommer en redogörelse av studiens urval och genomförande, efterföljt av en beskrivning av studiens tematiska analysmetod. Avslutningsvis diskuteras studiens reliabilitet, validitet och generaliserbarhet samt etiska överväganden.

### 4.1 Forskningsansats

Då studien ämnar att fånga socialsekreterarnas perspektiv och den subjektiva mening som de tillägnar den automatisering som sker inom socialtjänsten, utgår studien från en kvalitativ forskningsansats där intervjuer med socialsekreterare inom försörjningsstöd utgör empirin. Padgett (2017, s. 16-18) framhåller att kvalitativa metoder bör användas när man vill undersöka faktorer som inte är enkla att mäta, exempelvis när människors upplevelser och

deras subjektiva meningsskapande står i fokus för forskningen. En kvalitativ forskningsansats är även fördelaktig när en djupare förståelse av ett fenomen studeras och vid studier av relativt outforskade fenomen (ibid.), vilket även gör metoden relevant för denna studie då införandet av digitala ansökningar samt automatisering av arbetsuppgifter inom det sociala arbetet är relativt nya företeelser.

Studien utgår från att effekten av de automatiserade arbetsmomenten inom handläggning av försörjningsstöd lättare kan förstås i relation till effekten av andra rationaliserande fenomen inom socialt arbete och inom den kontext som fenomenet existerar, vilket i denna studie definieras som det rådande styrningsättet inom offentlig förvaltning, NPM. Denna studie har därför en hermeneutisk forskningsansats och utgår från att vår förförståelse alltid är utgångspunkt för de tolkningar vi gör av världen – något som påverkar studieobjektens, i detta fall intervjupersonernas, såväl som forskarens meningsskapande.

Hermeneutiken utgår från att möjliga tolkningar av världen existerar oberoende av sakförhållanden och att tolkning alltid är en subjektiv handling som görs från en viss aspekt (Sohlberg & Sohlberg, 2013, s. 65; Ödman, 2017, s. 71). Kunskapsökandet och tolkningsprocessen inom hermeneutiken kan liknas vid en rörelse i en spiral där processen innebär ett pendlande mellan del och helhet (Sohlberg & Sohlberg, 2013, s. 81, 98). Det studerade fenomenet måste alltid förstås i relation till en relevant kontext där helheten bekräftar delarna och dessa i sin tur helheten (Sohlberg & Sohlberg, 2013, s. 99; Ödman, 2017, s. 238). Studien utgår även från “det öppna frågandets princip” som enligt Ödman (2017, s. 237) är en grundläggande tumregel som bör beaktas när hermeneutisk filosofi ska omsättas till praktiskt arbete. Principen innebär att vara beredd att låta den studerade verkligheten betyda något annat än vad man till en början trodde om den och även söka information som motsäger vår förförståelse och kan ge tolkningen en ny riktning.

## 4.2 Urval

Vi har valt att fokusera på socialsekreterares egna berättelser då vi anser att det är de själva som bäst kan beskriva hur deras arbete påverkas av den digitala försörjningsstödsansökan och de automatiserade handläggningsmomenten. Eftersom det än så länge är relativt få kommuner som infört digital ansökan, och i synnerhet handläggningsrobot, begränsades antalet för studien möjliga försörjningsstödsenheter att intervjua. Möjliga kommuner begränsades ytterligare av konkurrens om intervjupersoner från nyligen initierade forskningsprojekt. Då en övervägande del av de enhetschefer inom aktuella försörjningsstödsenheter som vi kontaktade vidare tackade nej till att deras enhet skulle delta i studien, blev studiens urval snarare ett bekvämlighetsurval. Ett bekvämlighetsurval kan enligt Bryman (2002, s. 313) motiveras när aktuella intervjupersoner är svåra att få tag på. Vi hittade studiens deltagare dels genom de förfrågningar som vi skickade till aktuella kommuners enhetschefer och dels genom eget kontaktnät. Studiens deltagare arbetar därför i ett flertal olika kommuner då det inte var möjligt att hitta tillräckligt många socialsekreterare inom samma kommun.

Det visade sig vidare vara svårt att hitta tillräckligt många socialsekreterare med erfarenhet av arbetet både innan och efter förändringarna, och därför har socialsekreterare både med ett “innan och efter-” perspektiv och socialsekreterare utan detta perspektiv intervjuats. Det var även svårt att hitta socialsekreterare med erfarenhet av både den digitala ansökan och handlägningsroboten vilket inneburit att en del av deltagarna endast har erfarenhet av den digitala ansökan. Vi har istället frågat alla intervjupersoner om deras inställning till handlägningsroboten och automatiseringsprocessen i stort. Att personerna inte har faktisk erfarenhet med handlägningsrobot har därför beaktats i analysen och presentationen av resultaten, och det har även påverkat studiens frågeställningar som har reviderats utifrån detta. Bekvämlighetsurvalet och det faktum att intervjupersonerna arbetar vid olika kommuner med olika grad och utformning av automatisering kan också tänkas ha påverkat resultatens bredd och karaktär. Ett större antal intervjupersoner kunde kanske ha bidragit med fler nyanser eller en större tyngd i studiens resultat. Dock är det i sammanhanget relevant att lyfta att vi anser att en mättnad i materialet ändå uppnåddes då vi under de sista intervjuerna lade märke till att liknande resonemang och upplevelser upprepades av intervjupersonerna.

#### 4.3 Genomförande

För att öppna upp för nya och oförutsedda aspekter från intervjupersonerna har vi använt oss av kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Intervjuguiden utformades på förhand för att säkerställa att viktiga områden behandlas, men med tonvikt på öppna frågor och flexibilitet i förhållande till den enskilde intervjupersonens berättelse (Padgett, 2017 s. 114-115). Då intervjupersonerna har arbetat olika länge inom försörjningsstöd och kommunerna kommit olika långt i automatiseringsprocessen, utformades två varianter av intervjuguiden anpassade efter handläggarnas erfarenheter. Intervjuguide 1 anpassades för socialsekreterare utan erfarenhet av handläggning innan införandet av automatiserade handläggningsmoment (se bilaga 1) medan intervjuguide 2 riktades mot socialsekreterare med erfarenhet av handläggning både innan och efter införandet av automatiserade handläggningsmoment (se bilaga 2). Intervjuguiden har även indelats i fyra teman för att ge intervjupersonerna en struktur av hur intervjun är upplagd; “Ditt arbete generellt”, “Den digitala ansökan”, “Tankar om hur det sociala arbetet förändras” samt “Förhållningssätt till klienter”.

Materialinsamlingen inleddes med att förfrågningar om deltagande i intervju, där studiens syfte och etiska förhållningssätt presenterades, skickades ut första veckan i april till ett antal enhetschefer i kommuner runt om i landet som kommit olika långt i automatiseringsprocessen (se bilaga 3). Förfrågningar laddades även upp på flera socionomgrupper på sociala medier. Detta ledde till kontakt med åtta socialsekreterare inom försörjningsstöd med någon sorts erfarenhet av den pågående digitaliserings- och automatiseringsprocessen, som intervjuades under två veckor i april. Intervjuerna varade mellan 35-60 minuter och skedde både på intervjupersonernas arbetsplatser och på neutral plats utan koppling till arbetsplatsen, beroende på intervjupersonens önskemål. Några intervjupersoner föredrog att genomföra

intervjuerna på en neutral plats, utanför arbetsplatsen, medan andra tyckte det var bekvämt att genomföra intervjuerna på arbetsplatsen. Vidare genomfördes en av intervjuerna även via Skype och en via telefon då det geografiska avståndet inte medgav resor. Innan intervjuerna inleddes fick intervjupersonerna fylla i en samtyckesblankett där de gav sitt samtycke till att intervjumaterialet används till denna studie (se bilaga 4). Under intervjuerna närvarande endast en av studieförfattarna för att undvika en situation där intervjupersonen känner att denne befinner sig i underläge, vilket enligt Trost (2010, s. 67) kan vara en risk om intervjun genomförs av två personer när det endast är en deltagande intervjuperson. Intervjuerna utgick från intervjuguiden, men då intervjuerna är semistrukturerade ställdes det även följdfrågor när detta ansågs lämpligt.

Intervjuerna spelades in och har transkriberats i sin helhet. Vissa hummanden och korta pauser har dock utelämnats för att spara tid och då dessa inte har ansetts spela någon roll i relation till denna studies problemformulering och analys. Transkriptionerna är vidare anonymiserade.

#### 4.4 Tematisk analysmetod

I denna studie har intervjuerna analyserats genom en tematisk analys. Analysens teman har urskiljts i enlighet med Braun och Clarkes beskrivning av metoden, där det avgörande för vilka teman som skapas är huruvida de fångar något som är av vikt i relation till studiens övergripande forskningsfråga och representerar ett visst mån av återkommande mening eller mönster i det empiriska materialet (Braun & Clarke, 2006, s. 82). Den tematiska analysen valdes utifrån dess flexibilitet som gör att teman kan definieras på flera olika sätt och tillåter ett empirinära såväl som teoribundet förhållningssätt (Braun & Clarke, 2006 s. 81, 83, 86). Denna metod har öppnat upp för tematisering utifrån studiens insamlade empiriska material såväl som utifrån hur materialet relaterar till tidigare forskning och studiens teoretiska ramverk, något som överensstämmer väl med studiens hermeneutiska utgångspunkt.

För att öppna upp för nya aspekter i materialet, utan att bortse från förförståelsens betydelse, utgår studien vidare från en abduktiv metod. Alvesson och Sköldberg (2017, s. 13-14) beskriver att man i en abduktiv forskningsprocess utgår från empiriska fakta, men samtidigt använder en teoretisk förförståelse som inspirationskälla för att upptäcka mönster som kan ge förståelse. En abduktiv forskningsprocess innebär därmed ett pendlande mellan teori och empiri där båda delarna successivt omtolkas, justeras och förfinas i skenet av varandra (ibid.). Detta arbetssätt harmonierar väl med hermeneutisk praktik där förståelseprocessen även bör omfatta återkommande jämförelser och kontroller mot existerande kunskaper och erfarenheter (Alvesson & Sköldberg, 2017, s. 13-14; Ödman, 2017, s. 240). I praktiken har detta inneburit att det teoretiska ramverket har fått spela en större roll i förberedelsen inför intervjuerna och i tolkandet av det insamlade materialet, medan vi har försökt att förhålla oss mer induktivt till handläggarnas berättelser under intervjuerna. Den abduktiva metoden och semistrukturerade intervjuer gör att studien, i enlighet med den hermeneutiska ansatsen, relaterar till tidigare

forskning under forskningsprocessens alla delar, men samtidigt är öppen för flera sätt att förstå automatiseringens effekter.

Under analysen har vi till stor del använt oss av den tematiska analysens sex faser (Braun & Clarke, 2006, s. 87). I det första steget läste vi igenom materialet ett flertal gånger för att få en överblick av vad som framkommer. I nästa fas har materialet brutits ned till mindre delar och initiala koder skapades. Detta gjordes genom att centrala aspekter av materialet, vilka var av relevans för studiens analys, gulmarkerades i transkriptionsdokumenten. Dessa initiala koder fördes i nästa steg över till ett separat dokument där koderna sammanfogades till teman som kan relateras till studiens syfte och frågeställningar. Efter detta namngavs de teman som skapats och skrivprocessen tog vid, där det empiriska materialet presenterades och analyserades i relation till studiens syfte, frågeställningar och teorival. Studiens teman har skapats delvis efter en manifest tolkning och delvis efter en latent tolkning av det empiriska materialet. Med en manifest tolkning menar vi det som intervjupersonerna direkt uppgav och med en latent tolkning menar vi en underliggande nivå, där det empiriska materialet tolkas (Braun & Clarke, 2006, s. 84). Utöver detta är temana blandat induktiva och teoretiserade, allt i enlighet med studiens abduktiva metod.

#### 4.5 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Nedan följer en diskussion kring studiens reliabilitet, validitet och generaliserbarhet utifrån dess metod och forskningsansats. En central aspekt av reliabilitetsbegreppet, vilket används för att skatta tillförlitligheten av en studies resultat, inom kvalitativa metoder är att forskaren själv är medveten om var gränsen för dennes upplevelsevärld relaterat till ett fenomen går (Ruth, 1991, s. 283). Under studiens alla delar har vi därför försökt att beakta och förmedla var gränsen går mellan den mening vi som forskare tillskriver det studerade fenomenet i förhållande till intervjupersonernas subjektiva mening. Intervjuguiden utformades också med betoning på öppna frågor och utrymme för flexibilitet för att även kunna fånga upp upplevelser hos intervjupersonerna som inte överensstämde med vår förförståelse av fenomenet. En transparent presentation av forskningsprocessen där det tydligt framgår vad som är empiriska fakta och vad som är tolkningar har också eftersträvat för att tillförsäkra en högre grad av reliabilitet.

Validitetsbegreppet används för att skatta trovärdigheten av en studies resultat. Ruth (1991, s. 286) framför att en kvalitativ studies validitet i regel anses vara hög om mycket av det empiriska material som samlas in pekar mot samma tolkning och samtidigt utesluter andra tolkningar. Att tolkningen hänger ihop på ett logiskt sätt är även ett centralt kriterium för trovärdigheten ur ett hermeneutiskt perspektiv (Sohlberg & Sohlberg, 2013, s. 81). Under forskningsprocessen har vi i detta hänseende strävat efter att välja ut representativa teman i analysen och att förmedla resultaten på ett tydligt sätt. Vi har också under forskningsprocessen sökt att hela tiden vara öppna för att ändra vår tolkning i pendlandet mellan förförståelse och det insamlade empiriska materialet. Vidare påpekar Ruth (1991, s. 287) vikten av att forskare och intervjuperson uppnår en ömsesidig förståelse av fenomenet

för att uppnå en högre grad av validitet, vilket var i fokus under genomförandet av intervjuerna.

Gällande generaliserbarhet menar Ruth (1991, s. 289) att det endast går att generalisera en kvalitativ studies beskrivning av ett fenomen om det i studien samtidigt finns en teoretisk förankring som kan användas för att beskriva liknande fenomen. Studiens hermeneutiska, såväl som abduktiva, ansats bidrar sannolikt till en viss generaliserbarhet genom att en hermeneutisk tolkning av empirin enligt Ödman (2017, s. 240) alltid bör omfatta återkommande jämförelser och kontroller mot existerande kunskaper och erfarenheter. Även om studien kanske kan uppnå en viss grad av generaliserbarhet genom att upplevelser av automatiserad handläggning förankras i forskning och teorier kring liknande fenomen, är det varken möjligt eller något mål i sig för studien att uppnå en hög grad av generaliserbarhet då utformandet och graden av automatisering ser så olika ut inom landets olika kommuner.

#### 4.6 Etiska överväganden

Studien utgår från Vetenskapsrådets (2002, s. 6-14) fyra huvudsakliga forskningsetiska principer inom samhällsvetenskaplig forskning – informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Studiens intervjupersoner har på förhand fått skriftlig information om de villkor som gäller. Skriftligt samtycke till deltagandet har också inhämtats innan intervjuerna genomfördes. Beträffande nyttjandekravet kommer insamlade uppgifter enbart användas i denna studie och kommer inte att överlämnas till andra forskare eller andra aktörer.

De mer specifika etiska överväganden som har präglat utformningen av just denna studie relaterar till intervjupersonernas beroendeställning gentemot deras arbetsgivare och hur konfidentialitetskravet ska uppfyllas. För att intervjupersonerna fritt ska kunna uttrycka sina åsikter om arbetets organisation och sitt förhållningssätt i arbetet är det enligt Nikku (2013, s. 109) av vikt att den empiri som presenteras i uppsatsen anonymiseras så att arbetsgivare inte kan hänföra utlåtanden till specifika anställda. Då studiens intervjupersoner består av enstaka eller små grupper av socialsekreterare från olika kommuner, har det varit av stor vikt för intervjupersonernas integritet att se till att utlåtanden ej kan spåras tillbaka till specifika kommuner eller personer. För att uppnå detta har alla inhämtade uppgifter avidentifieras och presenterats på ett sätt som ska göra det svårt för utomstående att identifiera uppgifter om deltagarna i studien. Flera intervjupersoner har även lämnat önskemål om att kön, arbetsplats eller ålder inte uppges i denna studie och därför har ingen liknande information presenterats.

Ur integritetssynpunkt har vi även lagt stor vikt vid att det empiriska materialet återges så korrekt som möjligt i presentationen så att intervjupersonerna ska känna igen sig i sin berättelse. I presentationen har vi av samma skäl vidare försökt skilja tydligt på vad som är socialsekreterarnas berättelser och vad som är slutsatser som dras i studien (ibid.).

## 5 Resultat och analys

I följande avsnitt kommer det empiriska materialet att presenteras och analyseras. Analysen har sin utgångspunkt i studiens problemformulering och frågeställningar. Dessa behandlar hur socialsekreterare förhåller sig till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och automatiserade handläggningsmoment i relation till deras handlingsutrymme och klientarbete samt hur automatiserad handläggning kan förstås i relation till de effektiviseringar som präglar det offentliga sociala arbetet. Analysen har även utgått från studiens teoretiska utgångspunkter, det vill säga begreppen alienation, rationalitet och McDonaldisering. Genom studiens tematiska analysmetod har följande teman arbetats fram: “Klientarbete och förhållningssätt till klienter”, “Handlingsutrymme” samt “New Public Management”.

### 5.1 Klientarbete och förhållningssätt till klienter

Under detta tema kommer den empiri som kan sättas i relation till hur socialsekreterarna upplever att den digitala ansökan och automatisering av handläggning påverkar och kan komma att påverka deras klientarbete och förhållningssätt till klienter att presenteras och analyseras. För att strukturera upp analysen av detta tema har fyra underteman skapats: “Färre papper – mer klientkontakt”, “Farhågor om minskade resurser och ökat antal ärenden”, “Robotar ska inte röra det som sker i besöksrummen” samt “Farhågor om ökad klientdistans”.

#### 5.1.1 Färre papper – mer klientkontakt

Flera av intervjupersonerna uppgav under intervjuerna att den digitala försörjningsstödsansökan har bidragit till en tidsbesparing som i sin tur frigjort tid till mer socialt arbete. Det minskade pappersarbetet är den aspekt som tydligast bidragit till mindre administrativt arbete och mer tid till klientkontakt. Detta genom att handläggarna numera tar emot färre pappersansökningar, att klienterna själva skannar in sina kvitton och att beslut förmedlas digitalt istället för med post. Alla intervjupersoner i studien ställde sig positiva till den digitala försörjningsstödsansökan och digitalisering i stort. Det framgår att det frigjort tid till mer klientkontakt:

Ehm, och då blir det ju inte lika mycket papper längre för man skriver inte ut dem där och så... så att det är ju det som gör att det går mycket snabbare och så får man mer tid över till socialt arbete.

I det empiriska materialet framgår även att den minskade mängden papper har bidragit till att stressnivån minskat:

Det blir mer överskådligt, det blir mindre papper, vilket tar bort, jag, för mig, tar det bort stress att inte behöva se papper. Ja, så jag, vi uppmuntrar alla att e-ansöka.

Vidare hyser flera intervjupersoner stora förhoppningar om att en vidare digitalisering av vissa delar av handlägningsprocessen kan frigöra än mer tid:

Nej, jag skulle nog vilja ha lite fler möten, sådär, ehm, det tror jag också kommer bli ännu mer när det blir ännu mer digitaliserat att, eh, det går att fylla på ännu mer.

Överlag framkom det således inga större negativa aspekter med den digitala försörjningsstödsansökan, och flertalet intervjupersoner hade snarare svårigheter med att komma på någon negativ aspekt med denna i relation till deras klientarbete eller handlingsutrymme.

Av empirin framkommer det inte heller att intervjupersonerna upplever att digitaliseringen av försörjningsstödsansökan ökat graden av standardisering. Flera intervjupersoner uppgav att de standardiserade frågorna är desamma i den digitala ansökan som i pappersansökan, och att de därför förhåller sig på samma sätt till informationen som ansökan ger vare sig den mottas digitalt eller i pappersform:

Egentligen inte, ehm... den enda skillnaden är att jag, ehh, får upp ansökan på datorskärmen, och asså det är ett, får jag en pappersansökan är det ett moment till jag behöver göra, jag behöver göra en aktualisering av själva ansökan, vilket görs automatiskt med den digitala, men annars skiljer det sig ingenting, egentligen, jag gör beräkningen själv, oavsett om det är digital ansökan eller på papper, så det är inget egentligen som skiljer dem åt.

Som citatet ovan visar upplever socialsekreterarna att de enda nämnvärda skillnaderna i själva utredningsförfarandet är att den digitala ansökan kommer upp på datorskärmen och att aktualiseringen görs automatiskt.

Det kan dock vara av vikt att lyfta att de positiva aspekterna som handläggarna uttrycker i relation till digitaliseringen även speglar fördelarna med det nya arbetssättet som införts tillsammans med den digitala försörjningsstödsansökan. Det nya arbetssättet innebär inte bara digital förmedling av ansökningsuppgifter och beslut, utan även att socialsekreterarna inte längre behöver kräva in kvitton på alla klienters utgifter då de istället gått över till att göra stickprov på ett visst antal klienter varje månad. Vi tolkar dock handläggarnas berättelser som att den digitala försörjningsstödsansökan bidragit till mindre stress och mer tid för klienter, men att hela vinsten inte kan förstås genom införandet av en digital ansökan.

Socialsekreterarna uttrycker vidare en förhoppning att en automatisering av handläggningen kommer resultera i mer tid till att arbeta med långsiktigt förändringsarbete med klienten, ett arbete som enligt flera intervjupersoner ofta blir lidande av ansökningsförfaranden.



Intervjupersonerna lyfter återkommande att de ofta får arbeta med “brandsläckning” och att det inte finns tid för långsiktigt klientarbete. Intervjupersonerna hoppas att tiden som frigörs resulterar i mer behovsriktad tid med klienterna och mindre tid bakom skrivbordet på kontoret:

Men sen tror jag att, många bitar, kommer liksom, jag tror att om det här implementeras som det är tänkt, kommer, så tror jag att det kommer, ehh, göra att tid frigörs så att man kan jobba mycket med de här andra bitarna som får stryka lite på foten lite ibland, som handlar just om det här utvecklingsarbetet för klienten som vi pratat om förut.

Flera intervjupersoner känner att införandet av den digitala försörjningsstödsansökan redan idag har underlättat för dem att arbeta mer förändringsinriktat och mer på djupet med klienter jämfört med tidigare. Exempelvis uppges den mer frekventa kontakten med klienter skapa en bättre allians mellan handläggare och klient. Innan den digitala ansökan infördes gick även en betydande del av klientbesöken åt till att diskutera olika papper, fakturor och underlag som behövdes för biståndsbedömningen. När alla dessa papper och uppgifter till ansökan istället finns digitalt, är det bara socialarbetaren och klienten inne i besöksrummet och tiden kan istället användas till förändringsinriktat arbete med klienten:

Ja men det skulle jag säga att man kände att man fick mer tid ehh.. mer möjlighet liksom att boka in besök och framförallt att karaktären på besöken, att man kunde, asså, att man kunde mer prata om det jag tycker är relevant \*skrattar\* nej men asså, ehh om planering, att man mer gör upp liksom handlingsplaner, man har mer tid att tillsammans prata om planeringen framåt och så, innan var det mycket att man fick boka in på besök för att ehh, personerna hade frågor om fakturor, asså det var mera kring det och det är också viktigt och sådant som vi gjorde men vi ser ju helst att man pratar om det som för klienten framåt och det finns ju fortfarande utrymme om man vill prata om ansökan och så vidare men asså att jag upplever nog ändå att det fanns möjlighet att ha möten för att prata mer om göra handlingsplaner och så vidare.

Vi tolkar detta som att administrativa distraktioner från det mänskliga mötet mellan socialsekreterare och klient i vissa kommuner har reducerats kraftigt i och med införandet av den digitala ansökan och det nya arbetssättet denna har fört med sig. Det frigörs således inte bara tid för mer klientkontakt utan tiden som frigörs blir mer av en “kvalitetstid” där det framåtsyftande förändringsarbetet med klienter är i fokus.

Marx (1995, s. 67, 70) beskriver genom sin alienationsteori att lönearbetaren till följd av förlorad kontroll i arbetet och ökad distans till medmänniskor riskerar att alieneras, och studier från vår samtid uppmärksammar att socialarbetare inom dagens offentliga förvaltning riskerar förlorat handlingsutrymme och distans från klienter (Jansson och Erlingsson, 2014, s. 305; Ranerup & Zinner Henriksen, 2019, s. 18). Betraktat genom Marx` alienationsbegrepp, kan den digitala försörjningsstödsansökan genom frigörande av tid och minskad stress därmed

anses bidra till att socialarbetaren återfår ett visst mått av kontroll över sitt arbete och närhet till klienter. Att rutinmässigt pappersarbete ersätts med fördjupad klientkontakt och utrymme för förändringsinriktat klientarbete ger socialarbetaren inte bara mer kontroll över handlägningsförfarandet, utan även större möjlighet att använda sin professionella och mänskliga kompetens i arbetet. Detta kan därmed även sägas minska risken att i arbetet förfrämligas eller fränkopplas från sin mänsklighet och professionalitet, eller vad Marx benämner individens mänskliga väsen och förmåga att utföra medvetet arbete (Ferguson & Lavalette, 2004, s. 300-302; Marx, 1995, s. 67, 70). Detta förutsätter dock att arbetssättet som ackompanjerar digital ansökan tillåter att den frigjorda tiden används i detta syfte.

### 5.1.2 Farhågor om minskade resurser och ökat antal ärenden

På samma gång som handläggarna uppskattar tiden som frigörs genom den digitala ansökan, lyfter de även farhågor över vad en vidare automatisering av det sociala arbetet kan innebära. Samtidigt som en majoritet av intervjupersonerna hoppas på att en automatisering av handlägningsprocessen kan leda till mer tid med klienter, framför flera intervjupersoner farhågor över processen. I det empiriska materialet framgår det tydligt att det finns en rädsla över att ett införande av en handlägningsrobot kan resultera i minskade resurser och att personal sägs upp:

Men jag har ju en viss tanke bakom det också, och det är att, ehh, det faktiska syftet med den är att i förlängningen få till en, som man kallar för robot, eller den här algoritmen då som, som gör, ehh, beräkningar automatiskt helt utifrån den data som den digitala ansökan genererar, och det tror jag görs i ett kostnadsperspektiv där man vill ersätta, ehh, manuellt arbete som socialsekreterare idag gör med beräkningar med mera, med en robot helt enkelt för att minska personal och dra ned på kostnader så att detta blir ett automatiserat administrationsverktyg kan man säga.

Några intervjupersoner beskriver att de redan nu upplever en höjning av ärendetalen och ökad stress efter digitaliseringen och automatiseringen. Flera intervjupersoner uttrycker också farhågor över att tiden som frigörs inte kommer resultera i mer socialt arbete till följd av att handläggarnas ärendeantal istället ökar:

Det är inte, jag tror inte det kommer bli några mirakel av det här och jag tror också man kommer höja, för varje införande av en sån här ny, det här, det här är min tro, vad jag tror kommer hända, för varje ny grej man inför som ska förenkla för oss då kommer man öka vårt ärendeantal, det är vad jag tror kommer hända.

Vidare nämnde flera intervjupersoner att den eventuella höjningen av ärendeantalen i samband med automatiseringen har sin grund i ett "kostnads- och effektivitetstänk" inom den offentliga förvaltningen:

Men jag har inga egentligen, pessimisten inom mig har svårt att tro att det faktiskt är så det skulle bli. För jag tror att i samhället, och i det offentliga och inom välfärden så är det alltid ett kostnadstänk och ett effektivitetstänk, så jag har ju svårt att tro att man skulle få ha kvar samma mängd klienter om det här nu automatiserades.

Detta tolkar vi som att intervjupersonerna, genom sin arbetslivserfarenhet från socialtjänsten, har en stor medvetenhet över hur New Public Management fungerar, där kostnadseffektivitet är något som premieras (Diefenbach, 2009 s. 894-895). Denna farhåga över besparingar kan förstås genom Webers rationalitetsbegrepp då Weber menar att människan, i ett kapitalistiskt samhälle, styrs av ett målrationellt handlande och därmed i regel försöker nå ett mål genom att rationellt överväga de medel som står till buds (Weber, 1983, s. 19; Weber, 1996 s. 56). I detta fall tolkar vi det som att det finns en förväntan från intervjupersonerna att kommunen, en målrationell organisation med hårda budgetkrav, kommer använda de verktyg som finns tillgängliga på det enligt organisationen effektivaste sättet för att hålla eller minimera budgeten. Enligt ett sådant målrationellt handlande skulle sänkta kostnader för verksamheten, höjda antal ärenden per socialsekreterare eller förkortad handläggningstid kunna vara måttstocken på en framgångsrik användning av automatiserad handläggning. Detta står i kontrast till det Weber (1983, s. 18) benämner ett värderationellt handlande där exempelvis ökat fokus på rättssäkra beslut, hållbar arbetsmiljö eller social förändring för ekonomiskt utsatta skulle kunna vara automatiseringens drivkrafter.

Detta målrationella effektivitetsfokus går även att förstå genom Ritzers teori McDonaldisering. Snabbmatsindustrins principer om effektivitet och kalkylerbarhet tar enligt Ritzer (2015, s. 1, 14-16) över en stor del av samhället och dess organisationer, och många organisationer i det senmoderna samhället inför processer för ökad effektivitet. I detta fall kan den digitala ansökan, handläggningsrobot och den vidare automatiseringen ses som exempel på liknande processer som syftar till att öka försörjningsstödsenhetens effektivitet. Intervjupersonernas ifrågasättande av de utlovade positiva effekterna av automatiseringen belyser dock att de effektiviserande åtgärderna kanske inte kommer skapa bättre arbetsvillkor eller klientarbete för handläggarna. Istället skulle automatiseringen kunna leda till vad Ritzer benämner rationalitetens irrationalitet. Ritzer (2015, s. 32-33, 132) framhåller att McDonaldisering kan leda till oönskade resultat, exempelvis att McDonaldiserade åtgärder leder till ineffektivitet även fast syftet var det motsatta. I detta fall skulle det kunna innebära att automatiserad handläggning, som syftar till att leda till högre effektivitet i organisationen, istället leder till ett mindre "effektivt" socialt arbete genom att socialsekreterarna får fler ärenden att handlägga:

Jag tycker nog inte, asså själva e-ansökan har nog inte ökat stressen, däremot upplever jag väl att man kanske, vi har fått fler ärenden nu. Och det säger de dels på grund av den här roboten eller algoritmen eller hur man nu säger, programmet.

Ökningen av antal ärenden i samband med automatiseringen som handläggaren beskriver tolkar vi som en risk för att införandet leder till “rationalitetens irrationalitet” genom att istället medföra ökad stress och mindre tid för klientkontakt. En ökad stressnivå och ansvar för fler klienter kan också tänkas ha betydelse för hur “effektivt” eller verkningsfullt det sociala arbetet som utförs verkligen är. Automatisering i syftet att öka organisationens effektivitet kan isåfall även riskera att leda till en försämring eller ineffektivisering av det sociala arbetet med kommunens ekonomiskt utsatta invånare.

### 5.1.3 Robotar ska inte röra det som sker i besöksrummen

Alla intervjupersoner har genomgående varit tydliga med att det är av stor vikt att den mänskliga kontakten finns kvar inom det sociala arbetet och att “robotar” inte får påverka det som sker i besöksrummen. Detta visar att det mänskliga mötet mellan socialarbetare och klient anses vara en del av själva kärnan i det sociala arbetet:

[...] det vi gör på skrivbordet det, det är gärna sånt jag ser att det blir digitala utvecklingar, men det vi gör i de här besöksrummen, det behöver vara kvar, liksom.

I intervjuerna framgår en oro över att det sociala arbetet med klienten riskerar att minska, eller till och med försvinna, om automatiseringen går för långt, att det skulle vara förödande för klienter. En intervjuperson beskriver det som att man riskerar att “tappa det sociala arbetet” om klienten inte har någon att vända sig till eller som “fångar upp” dem:

Det jag kan känna en viss oro över, det är att man tappar det sociala arbetet ehh när man går över till så mycket automatisering ehhm, för det tror jag också är jätteviktigt att man fångar upp...de här personerna som, att personerna känner som går på försörjningsstöd att de kan ändå, att det finns någon person som kan prata med dem och träffa och ehh, svara på deras frågor och beskriva hur man gjort när man fattar olika beslut och så.

Denna oro över att det sociala arbetet minskar i takt med automatiseringen skulle kunna förstås genom Webers tankar om att medlen ofta tenderar att bli viktigare än målet. Weber framhåller i sin rationalitetsteori att det ibland uppstår konflikter mellan målet och de mest effektiva medlen. Detta kan leda till att uppnåendet av medlen blir ett mål i sig (Lundquist, 1996, s. 11). Flera kommuner har lyft att målet med ett införande av digital försörjningsstödsansökan och handlägningsrobot är att frigöra tid för det sociala arbetet. Att medlen i sammanhanget, det vill säga digitalisering och automatisering, i vissa kommuner redan kan sägas ha blivit ett mål i sig framkommer dock under flera intervjuer. En intervjuperson uttrycker att ledningen har som mål att kommunen ska “bli bäst i Sverige på digitalisering”. En annan deltagare berättar att deras enhet har börjat bevilja smartphones till klienter för att de ska kunna ansöka digitalt, och flera handläggare nämner att verksamheten

har gjort det "jobbigare" för klienter att ansöka på papper för att motivera till användande av digital ansökan. Vi tolkar det som att flera intervjupersoner även befår att fokuset på digitalisering och automatisering på sikt leder till ambitionen att automatisera så stora delar av handlägningsprocessen som möjligt, och att det ursprungliga målet, mer tid till det sociala arbetet, helt skymms av de tekniska möjligheterna.

I det empiriska materialet framkommer denna oro, att det mänskliga mötet rationaliseras bort i samband med digitalisering och automatiseringen, gång på gång vilket nedanstående citat visar på:

Som sagt, jag är positiv till mycket digitalisering men jag tycker inte man ska förringa den sociala, det mänskliga mötet, det tycker jag inte. Och jag önskar man gjorde utrymme för mer socialt arbete men jag har svårt, men med tanke på hur, hur verkligheten ser ut så tror jag vi kommer läggas på mer och mer jobb tills det blir oförändrat för att vara helt ärlig. Det här är ett sätt att spara pengar, alltså kommunen vill få ut folk i jobb men man vill samtidigt spara pengar vilket med vissa av våra klienter, det är inte förenligt upplever jag.

Samtidigt lyfter samtliga intervjupersoner vikten av att det mänskliga mötet mellan socialarbetare och klient måste finnas kvar i det sociala arbetet. Något som framkommer flera gånger i det empiriska materialet är också att handläggarna vill ha mer klientkontakt, inte mindre.

Ja, det är väl då (2.0) den tiden man får lägga på mycket liksom administrativt så, det känns som att det tar tid från det som vi egentligen vill göra. Jag skulle gärna ha mer möten och klient, mer med klienter liksom, men ahh. Det, det som måste göras tar från den tiden, så det är väl det som känns som man skulle vilja ha lite ändring på.

Då den mänskliga kontakten med klienter upplevs vara en så betydelsefull del av socialsekreterarnas arbete är det inte underligt att intervjupersonerna anser att klientmötet måste vara kvar i en automatiserad socialtjänst. Det är dock viktigt att ännu en gång lyfta att inte alla intervjupersoner uttryckte denna oro, utan att en del av intervjupersonerna ser positivt på automatiseringsprocessen och att denna istället leder till mer klienttid (se 5.1.1). Det blir således uppenbart att meningarna är delade huruvida automatiseringen kommer leda till förbättringar eller försämringar för socialarbetare i relation till deras klientarbete.

#### 5.1.4 Farhågor över ökad klientdistans

Utöver farhågor om rationaliseringar i personalstyrkan och minskad tid för klienter framgår också en oro över att automatiseringsprocessen riskerar att leda till ett längre avstånd mellan socialsekreterare och klient. Detta genom att klienten främst eller endast har kontakt med en dator:

Och nackdelar som sagt är ju att man kan komma långt ifrån klienterna om det blir en dator som hanterar det helt och hållet så...mmm nämen ehh.

Intervjupersonerna uttrycker även att en eventuell ökning av handläggarnas ärendeantal kan leda till en ytterligare distans mellan socialarbetare och klient. Detta genom att kontakten med och kännedomen om klienterna minskar om socialarbetaren skulle få än mindre tid till varje klient:

Mmm, så, ah, men det är vad jag tror kommer hända, jag tror man kommer öka ärendeantalet och att så fort det blir en effektivisering kommer inte automatiskt leda till mer socialt arbete. Jag liksom upplever inte att jag känner alla mina klienter, och nu ligger jag kanske på 45 ärenden och jag vet att, jag upplever också att man gärna jämför sig med andra kommuner med fler ärenden liksom, man ska gärna jämföra sig med kommuner där det är jobbigare och då kan väl jag tycka, varför ska man göra det, varför kan man inte jämföra med de kommuner där man upplever väldigt lite stress. Men då blir det liksom, Malmö har ju 50 ärenden nu och det är ju så himla bra. De hade hundra förut, så ni ska inte klaga. Så. Så det är väl vad jag tror kommer hända, men jag tror som sagt med själva algoritmen, tror inte jag kommer göra några under.

Av empirin framgår det tydligt att ingen av intervjupersonerna ser att en ökad distans till klienten kan medföra något positivt. I citatet ovan uttrycks även en frustration över att arbetsgivaren jämför handläggarnas ärendeantal med kommuner som har ett större ärendeantal än den egna kommunen – istället för att jämföra sig med kommuner som har lägre stress och ärendeantal. Detta kan tolkas som en frustration över och kritik av att effektiviserande åtgärder, i detta fall en handläggningsrobot, inte används för att skapa kvalitativa värden som bättre arbetsförhållanden eller bättre klientarbete utan för att motivera en höjning av ärendeantalen hos handläggarna. Att handläggarna under intervjuernas samtal om klientrelationer återkommande omtalar klienter i termer av "ärenden" och "ärendeantal" kan också ses som ett uttryck för den avhumanisering som McDonaldiserade organisationer enligt Ritzer (2015, s. 144) ofta innebär till följd av minimerad mänsklig kontakt. Det kan således ses som ett tecken på den distans som redan existerar mellan klient och handläggare inom dagens offentliga förvaltning.

Även dessa farhågor om ökad distans till klienter kan förstås med hjälp av alienationsbegreppet. Genom att medföra ökad arbetsbörda och ett större antal klienter per handläggare, skulle digital ansökan och automatiserad handläggning även kunna leda till ytterligare distans till klienter som medmänniskor eller som "produkten" vars utveckling eller skåliga levnadsnivå socialsekreteraren ska åstadkomma. Detta resultat står i motsats till resultaten som presenterades i 5.1.1 vilka uppmärksammar att den digitala ansökan kan motverka alienationsrisken för socialsekreterare. Detta pekar på att alienationsrisken vid automatisering till stor del beror på arbetssätten som införs tillsammans med de automatiserade momenten.

### 5.1.5 Summering av tema "Klientarbete och förhållningssätt till klienter"

Den mest centrala aspekt som framträder i det första temat är vikten intervjupersonerna sätter vid det mänskliga mötet och att automatiseringsprocessen både kan och bör bidra till utökad och mer kvalitativ klientkontakt. Intervjupersonernas stora farhåga är att automatiseringen istället leder till rationaliseringar i verksamheten i form av minskad personalstyrka och att detta resulterar i fler ärenden per handläggare och mindre tid för varje klient. Det finns även en oro att klientbesöken helt rationaliseras bort, och att automatisering och effektivisering blir ett ändamål i sig, till följd av den offentliga förvaltningens målrationalitet och krav på kostnadseffektivitet. Detta pekar på att det till stor del är organisationens mål och arbetsätt som påverkar huruvida distansen till klienter minskar eller ökar vid digitalisering och automatisering av handläggning.

## 5.2 Handlingsutrymme

Under detta tema presenteras det empiriska material som kan sättas i relation till hur socialsekreterarna upplever att digital ansökan och automatiserad handläggning påverkar, och kan komma att påverka, deras handlingsutrymme. Temat har indelats i två underkategorier: "Farhågor om förlorat handlingsutrymme" och "Datorn som medhandläggare".

### 5.2.1 Farhågor om förlorat handlingsutrymme

En majoritet av intervjupersonerna ställer sig positiva till den digitala försörjningsstödsansökan och en handlägningsrobot som kan ge förslag på beslut. En åsikt som dock framträder tydligt i det empiriska materialet är att det fortfarande måste vara en socialsekreterare som fattar det slutgiltiga beslutet om ekonomiskt bistånd. Det finns en tveksamhet till att en dator ska kunna överta hela processen. Flera intervjupersoner menar att det sista steget i beslutsprocessen, som innebär att kontrollera robotens beslut, kunna ändra detta och sedan skriva under, bör utföras av en socialsekreterare. Om roboten tar över dessa arbetsuppgifter påverkar det handlingsutrymmet i negativ riktning, menar flera intervjupersoner:

Då tänker jag mer än roboten som ska implementeras nu, om det vidare blir väldigt automatiserat efter det, då är det klart, att det skulle kunna, tror jag, om man i den automatiseringen så, plockar bort socialsekreterarens beslut, om det är datorn som fattar beslutet. Då tänker jag, då försvinner det ändå handlingsutrymme från mig, eller möjlighet för mig att fatta ett beslut, det skulle det verkligen kunna göra.

Andra intervjupersoner menar vidare att även handlägningsroboten som införts i vissa kommuner, vars huvudsakliga uppgift är att genomföra beräkningar, kan påverka handlingsutrymmet:

Om den [klienten] skickar en pappersansökan till mig idag och den kanske har glömt att fylla i hyran, då kommer jag ju fatta att något är galet, för den behöver ju ha sin hyra förmodligen, och då kommer man ju

ringa upp eller ta reda på det och komplettera det till ansökan. Skulle det här göras helt av en robot, ja men då, har inte ansökt om hyra, det tas inte med i beräkningen, och så att det blir på nått sätt en extra, (2.0) kontroll, men det tycker jag låter lite som fel ord, men när det görs manuellt, alltså att man på nått sätt, även fast det bara är beräkningar eller administrativ uppgift är det på nått sätt att det görs en extra check att, vad som ansöks om och vad klienten har för behov och så.

Ovanstående citat belyser att vissa intervjupersoner anser det vara av vikt att även beräkningarna fortfarande görs av socialsekreteraren och att detta handlingsutrymme är viktigt. I det empiriska materialet framkommer det att den digitala försörjningsstödsansökan och automatiseringen i sig inte upplevs påverka handläggarnas handlingsutrymme i dagsläget. Ett flertal intervjupersoner uppgav även att de känner att de idag har ett tillräckligt stort handlingsutrymme för att exempelvis göra det intervjupersonen i citatet ovan beskriver, alltså att gå in och ändra i beräkningarna eller kontakta klienten om det är uppenbart att någonting har blivit fel. Om denna process helt automatiseras kan handlingsutrymmet dock tänkas krympa eller helt försvinna. Utifrån detta går det att dra slutsatsen att intervjupersonerna anser det vara av stor vikt att socialsekreteraren, även i en alltmer digitaliserad och automatiserad socialtjänst, behåller ett visst handlingsutrymme och kontroll över beslutsprocessen. Utöver att vissa intervjupersoner nämner att ett minskat handlingsutrymme skulle kunna leda till negativa konsekvenser för klienten, framkommer det inte uttryckligen i det empiriska materialet varför det är av vikt att ha ett visst handlingsutrymme. Det är dock inte osannolikt att ett minskat handlingsutrymme i längden skulle kunna resultera i att socialsekreterarna till viss del förlorar inflytande över sitt arbete. Denna farhåga är också något flera intervjupersoner gav uttryck för. I det empiriska materialet går det att utläsa en rädsla för att en automatiserad process handläggningsprocess kan resultera i att socialsekreterare till viss del förlorar kontrollen över sitt arbete:

Ja, ah, men det är väl att det är främmande så, att det kan kännas lite oroande. Det blir verkligen att man släpper den här vanliga handläggningen som har varit och jag tänker att man tappar en viss, en liten oro för att man ska tappa en viss del, eller tappa någonting där, med ärendena, när det bara går på automatik liksom.

En annan farhåga flera intervjupersoner uppgav är att det arbete roboten utför riskerar att bli avskilt från socialsekreterarnas jobb:

Och samma som det här med att, att beslutsfattande och sånt måste fortfarande ingå för att det, det, det skulle jag inte se ligger på en dator att fatta det. (2.0) men mer att det, att ha det som ett stöd i arbetet än att det skulle, skulle, jobba för sig själv på, sådär, det är väl det. Att det inte får bli för avskilt från vårt jobb.



En framträdande åsikt bland intervjupersonerna är istället att det är av vikt att socialsekreterarna är delaktiga i arbetet:

[...] att det blev, att det skulle bli utom ens kontroll, alltså att det, om jag tänker att man fortfarande måste vara med och se allt som händer och vara delaktig i allt som görs.

Även denna känsla av att förlora delaktighet och kontroll i sitt arbete går att analysera med Marx` begrepp alienation som innebär att makten över själva "produktionsprocessen" och produkten inte längre finns hos den som utför arbetet (Marx, 1995, s. 63-65, 67). Intervjupersonerna ovan nämner en oro över minskat handlingsutrymme, som i sin skulle kunna leda till förlorad kontroll över handläggningsprocessen såväl som besluten som produceras. Då flera intervjupersoner nämnde att socialsekreteraren fortfarande "måste" vara den som tar beslutet, tolkar vi det som att handlingsutrymme och kontroll över arbetsprocessen är av vikt för intervjupersonerna. Med tanke på detta kan handläggarna sannolikt riskera att drabbas av alienation om de förlorar handlingsutrymme eller kontroll vid beslutsfattande till datorn.

Istället för att robotens uppgifter separeras från socialsekreterarens arbete, och därmed riskerar att skapa alienation, anses det vara viktigt att det roboten gör fortfarande är en del av socialsekreterarens arbetsuppgifter:

[...] asså jag tänker att det fortfarande ska ingå i mina arbetsuppgifter, det som en sådan robot eller liksom en sån här algoritm gör, så är det fortfarande en del av mitt jobb och det jag gör så att, det ska ju inte läggas utanför våra liksom arbetsuppgifter, att det liksom ahh, att man inte litar helt och blint.

Ovanstående citat kan tolkas som att socialsekreteraren kan behålla handlingsutrymmet om robotens uppgifter fortfarande ingår i socialsekreterarens ansvarsområde och genom att socialsekreteraren använder sin professionskunskap vid kontroll av robotens arbete. Om handläggaren behåller ansvaret för beslutet och inte "litar helt och blint" på robotens kompetens, kan hen således bibehålla vad Marx benämner "förmågan till medvetet arbete" (Lavalette, 2004, s. 300-302; Marx, 1995, s. 63-65, 67) och undvika alienation till följd av förlorat handlingsutrymme till datorn

### 5.2.2 Datorn som medhandläggare

Att handläggningsroboten bör användas som ett avlastande hjälpmedel istället för att helt överta ansvar vid beslutsfattande är något flera intervjupersoner betonar. Istället för att datorn helt övertar betydelsefulla arbetsuppgifter bör socialsekreteraren och datorn samarbeta:

Så det ser jag nog som den största farhågan, att inte socialsekreterarna ska, eh, samarbeta, nu gör jag citationstecken med fingrarna, men att inte socialsekreterarna samarbetar med roboten för jag tror att, gör man det, tror jag det skulle bli jättebra, men gör man inte det kan det också bli fel.

En annan intervjuperson uttrycker osäkerhet om huruvida robotens eventuella beslutsfattande är förenligt med gällande lagstiftning och menar att det bästa resultatet kan uppnås genom en "människa- dator-relation":

Asså, jag tycker väl så här. Nu har vi förvaltningslagen, jag tycker det skulle vara skitkonstigt om man bara "nej, nu ska datorn ta beslut". Det tycker jag, det låter såhär, jag vet att man har gjort så i Trelleborg. Jag tycker det låter olagligt, jag tror att det är olagligt. Jag tror att det är olagligt, jag förstår inte, det ska ju stå en människa som har fattat beslutet, eller en förvaltning, eller asså någon, jaaa, jag förstår inte riktigt... Ehhh, och jag tror att som sagt, med det här, alla program hit och dit, absolut att AI är en grej, men dels det vi pratar om nu är inte AI, asså den tänker inte själv, det är en algoritm, asså den, nej jag vet inte, det är väl algoritmen som är AI men eh. Jag tror inte den kommer vara tillräckligt smart helt enkelt, jag tror inte vi är där riktigt, att den ska tänka själv och då tycker jag ändå att det ska finnas, man måste ju ha en sån där människa, human-computer relationship, nej men jag tror det blir bäst om man arbetar tillsammans, alltså att man använder datorns kapacitet och människans kapacitet tror jag är bäst.

Att använda datorns kapacitet och människans kapacitet tillsammans leder sålunda till bästa möjliga resultat. Genom denna "människa-dator-relation" kan socialsekreteraren och datorn arbeta i en symbios där datorn "ansvarar" för administrativa bitar, vilket enligt intervjupersonerna är den minst givande och mest tidsödande delen av arbetet, samtidigt som socialsekreteraren ansvarar för det sociala arbetet med klienten. På detta sätt behåller eller utökar socialsekreteraren sitt handlingsutrymme, samtidigt som tekniken används som ett hjälpmedel, och därmed minskar även risken för att socialarbetaren upplever alienation. Flera intervjupersoner ställer sig positiva till ett scenario med datorn som medhandläggare, där socialsekreteraren fortfarande lämnas handlingsutrymmet att fatta det slutgiltiga beslutet och där socialsekreterarens namn står på beslutsdokumentet:

För det känner jag, ska mitt namn stå på något beslut då ska jag ha fattat det men att få en, gå in på datorn och så finns en beräkning och ett förslag på beslut, absolut det sparar tid.

Det är således tydligt att intervjupersonerna generellt ställer sig positiva till en utveckling där datorer kan utföra fler uppgifter än idag, förutsatt att det utgör ett stöd för socialsekreterarna i det dagliga arbetet och inte minskar deras handlingsutrymme, ersätter deras professionella bedömning och därmed alierar socialarbetaren från arbetet.

### 5.2.3 Summering av tema "Handlingsutrymme"

Studiens intervjupersoner ser på utvecklingen av automatiserade handläggningsmoment i relation till deras handlingsutrymme med både oro och tillförsikt. Oron består i att automatiseringsprocessen kan komma att resultera i att socialsekreterarnas handlingsutrymme minskas, eller rent av försvinner, då en dator kan komma att fatta biståndsbeslut utan större inblandning av socialsekreteraren. Att socialsekreterarna på detta sätt förlorar kontrollen över handläggningen ökar risken för vad Marx benämner alienation från produkten, arbetsprocessen och förmågan till medvetet arbete. Samtidigt finns det en tillförsikt att det sociala arbetet kan förbättras genom en optimerad "människa-dator-relation". På detta sätt bibehålls socialsekreterarens handlingsutrymme och kompetens samtidigt som datorns "medhandläggning" tillåter socialsekreteraren att arbeta mer med klientkontakt.

## 5.3 New Public Management

Då studien har en hermeneutisk forskningsansats har vi även lagt analytisk vikt vid kontexten som den digitala försörjningsstödsansökan och handläggningsroboten vuxit ur. Temat sätter automatiseringen i relation till grundläggande beståndsdelar inom NPM då det offentliga sociala arbetet dominerats av detta styrningssätt under den period när standardiserade och automatiserade processer introducerats. Temat har indelats i två underteman: "Fokus på anställningsbarhet – inte sociala problem" och "Kostnadseffektivitet och prioriteringar av samhällsmedel".

### 5.3.1 Fokus på anställningsbarhet – inte sociala problem

I intervjustudien framkommer det att införandet av en digital försörjningsstödsansökan och/eller en handläggningsrobot i några kommuner även efterföljts av ett radikalt förändrat arbetssätt. Det nya arbetssättet innebär att socialsekreterarna inte längre träffar klienten utan endast ansvarar för handläggningen av det ekonomiska biståndet. I kommuner där detta arbetssätt införts, tillsammans med en digital försörjningsstödsansökan och/eller en handläggningsrobot, har fokus flyttats från klientens sociala problem till hur denne ska hitta jobb och klienten träffar därmed endast en arbetsmarknadssekreterare. En arbetsmarknadssekreterare kan liknas med en jobbcoach och behöver inte ha en socionomexamen. Tanken är att klienten ska få ett beslut inom 48 timmar och att samtidigt komma ut i jobb så fort som möjligt. Vissa intervjupersoner ser positivt på detta arbetssätt:

Många har ju inte sociala problem utan problemet är att de inte har försörjning och då är det ju där man ska lägga fokus. Om jag skulle bli utan jobb skulle jag inte vilja att någon frågade mig om min barndom utan då vill jag ha hjälp att få ett jobb.

I citatet ovan spelar intervjupersonen ned behovet av det sociala förändringsarbetet med klienten och uttrycker att det största bekymret för de flesta klienter, när det kommer till kritan, är att de saknar jobb. Här kan en förskjutning i synen på klienten skönjas där denne kan sägas gå från att vara klient till kund i behov av en form av tjänst – och där tjänsten dels är ett

biståndsbeslut och dels förmedling av arbete. Denna åsikt skiljer sig från de som framkommer tidigare i kapitlet, där flera intervjupersoner snarare fäster stor vikt vid betydelsen av socialsekreterarens förändringsarbete med klienten. I sammanhanget kan det dock spela in att studiens deltagare både har olika studiebakgrund och yrkeslivserfarenhet. Detta kan innebära att de kommer från olika kunskapskulturer där olika typer av värden premieras.

Av vikt i sammanhanget är dock att intervjupersonerna som jobbar med detta nya arbetssätt fortfarande ser mötet med klienten som centralt. Nedanstående citat, från en intervjuperson som arbetar i en kommun som anammat detta arbetssätt, men fortfarande träffar klienter vid nybesök, visar vikten av klientmötet:

Mm, det som skiljer sig här exempelvis med andra som kanske gått över till det här arbetssättet, det är att vi har hållit kvar på det här med att man ska träffa de sökande när de kommer som nybesök, just för att vi vet hur viktigt det är, det här första mötet, ehh det är jätteviktig information och man får en helhetsbild på ett helt annat sätt och man kan gräva i ärendet.

Här blir det tydligt hur viktigt intervjupersonen anser det vara att träffa klienterna då mycket information om klienten inte skulle framkomma om själva klientmötet rationaliseras bort. Dessa citat bidrar till att ge tyngd till slutsatsen att socialsekreterare ser det mänskliga mötet som centralt, oavsett om arbetssättet tillåter fler eller färre klientmöten.

Det nya arbetssättet med fokus på jobb snarare än sociala problem har tydliga beröringspunkter med McDonaldiserade system och NPM, då effektivitet och mätbarhet är viktiga aspekter inom samtliga system. En av McDonaldiseringens grundläggande principer, kalkylerbarhet, inkluderar att det som produceras ska vara mätbart (Ritzer, 2015, s. 14-16). I detta fall skulle fokuset på anställning och jobbsökande, vilket skulle kunna sägas vara en kvantitativ mätbar aspekt, vara ett tecken på en övergång till mer kalkylerbarhet inom organisationen. Detta då det inte är enkelt att mäta effekterna av socialt arbete medan det är relativt enkelt att mäta hur många klienter som har kommit ut i jobb eller hur många jobb en klient har sökt. Det är också tidseffektivt att låta socialsekreterarna arbeta endast med själva handläggningen av ekonomiskt bistånd då klientmöten ofta tar mycket tid i anspråk. Den digitala försörjningsstödsansökan och handlägningsroboten är således två byggstenar i detta nya arbetssätt som möjliggör att kontakten med klienten minimeras vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Även denna utveckling, att socialsekreterare helt slutar träffa klienter, kan sättas i relation till Marx' begrepp alienation, genom att en distansering mellan handläggare och klient uppstår, eller till vad Ritzer benämner avhumanisering (Marx, 1995, s. 67, 70; Ritzer, 2015, s. 144). Att detta arbetssätt införs i flera av landets kommuner innebär således att en mer avhumaniserande kalkylerbarhetsprincip kan komma att präglade socialtjänstens framtida arbete med människor i behov av försörjningsstöd.

### 5.3.2 Kostnadseffektivitet och prioriteringar av samhällsmedel

Frågor om kostnadseffektivitet och kommunernas prioriteringar av samhällsmedel är ständigt återkommande i det empiriska materialet. Detta effektivitetsfokus, vilket är en central aspekt inom NPM, tror flera intervjupersoner kommer bli styrande i den vidare automatiseringsprocessen. Nedanstående citat visar medvetenheten bland handläggarna om de prioriteringar av samhällsmedlen som konstant görs inom kommunerna:

Jag kan ju inte göra bedömningen, men det är klart att det vore bra om man kunde träffa klienterna oftare om man hade färre klienter, men det är ju alltid något annat man får prioritera bort i kommunen då liksom.

Intervjupersonen i citatet ovan förefaller även visa förståelse för att de resurser som "kan" rationaliseras bort från handläggning av ekonomiskt bistånd läggs på annan kommunal verksamhet, även om detta går på bekostnad av kvalitativa aspekter vid handläggningen. Vidare framgår det tydligt av empirin en medvetenhet bland handläggarna om det fokus på effektivitet som också präglar den offentliga förvaltningen:

Och så får man ju se i framtiden också, man vet ju inte hur det kommer användas i framtiden om det blir så att ehh, ehmm, om det bli så väldigt mycket mer effektivt med det här att den kommer kunna göra vissa beslut och det frigörs så jättemycket tid, då kan man ju tänka sig att vid personalavgångar att folk kanske i mindre utsträckning ersätts då och särskilt om det blir någon stor ekonomisk kris eller någonting ehh, så då kanske det totalt sett blir så att det inte frigör tid då om det blir många färre socialsekreterare även om ingen blir sparkad så kanske det inte fylls på, ehmm, med det är ju bara spekulationer, det är ju politiken som bestämmer, det blir ju en samhällsbesparing eftersom det blir färre kommunala löner då som betalas ut så att det blir väl kanske effektivare ändå ur ett samhällsperspektiv och så kan de pengarna läggas typ på vård eller någonting eller någon staty eller vad man nu vill lägga pengarna på.

Det förefaller vara en självklarhet för intervjupersonerna att verksamhetens och kommunernas resurser är, och kommer fortsätta vara, begränsade och att den digitala försörjningsstödsansökan eller handlägningsroboten kan komma att användas till rationaliseringar inom organisationen för att frigöra resurser till andra delar av förvaltningen. Det går sålunda inte att förstå fenomenen digital försörjningsstödsansökan och handlägningsrobot, och hur dessa påverkar socialsekreterarnas klientarbete och handlingsutrymme, utan att se till hur styrnings sättet NPM samspelar med automatiseringsprocessen.

Intervjupersonernas förväntan om att de kvalitativa värden som sägs motivera automatiseringen med tiden kommer ersättas av rationella mål som effektivisering och kostnadsbesparing, kan vidare förstås genom Webers begrepp, "rationalitetens järnbur". Med detta menar Weber (1978, s. 85-86) att människor som föds inom järnburen, ett samhälle där rationalitetens principer dominerar, inte kan föreställa sig alternativ till det nuvarande systemet. Weber beskriver i sin teori ett samhälle där allt görs med rationaliteten i åtanke, något som bär likhet med NPM då kostnadseffektivitet är en av pelarna styrningssättet lutar

sig mot. Intervjupersonerna verkar inom ett system som är byggt på målrationalitet och med ett starkt fokus på kostnadseffektivitet, där rationalitet inom den offentliga förvaltningen inte är något konstigt och där det som kan också bör rationaliseras. Denna järnburen kan sägas påverka de människor som styr verksamheten på samma sätt som socialsekreterare och samhällets övriga medborgare påverkas. Det är därmed inte förvånande att intervjupersonerna räknar med att värdebetonade mål som "mer tid för socialt arbete" inte blir långlivade inom förvaltningen och att tid som frigörs med hjälp av digital ansökan och robot kommer att rationaliseras bort.

Avslutningsvis går det i det empiriska materialet även att finna kritiska perspektiv som ifrågasätter den rådande rationella ordningen i vår tids organisation av offentligt socialt arbete. I citatet nedan ställer sig handläggaren frågan om man alltid måste göra på samma sätt och om ett offentligt socialt arbete styrt av kvalitativa värden istället vore möjligt:

Måste man alltid göra på exakt samma sätt? Det var som det hon i Helsingborg eller vart fan det var, asså det är liksom är cheferna är här och vi är här på ett helt annat ställe i vårt vardagliga jobb och det vet man inte för de tittar på en Youtube-film, TED Talks om någon som sa "Aahh digitalisering är bra" och de sa "Ja, shit, så här vill vi också ha det". Jag tycker det är talande att vår chef, vår avdelningschef, säger att (kommun X) ska bli bäst i Sverige på digitalisering men inte "vi ska bli bäst på att inte ha psykisk sjukdom" eller "vi ska bli bäst på att ta hand om barn som har sociala problem".

Intervjupersonen frågar sig i citatet om den rådande målrationaliteten skulle kunna ersättas av en mer värderationell grund för verksamheten. Istället för att fokusera på målet att "bli bäst i Sverige på digitalisering" skulle verksamheten kunna drivas av värden som att "bli bäst på att inte ha psykisk sjukdom" eller "bli bäst på att ta hand om barn som har sociala problem". Intervjupersonens ifrågasättande uppmärksammar också en konflikt mellan rationaliteter mellan handläggare och verksamhet, där verksamhetens mål att bli bäst på digitalisering – som endast är ett medel för verksamhetens egentliga uppdrag – står i kontrast till handläggarens mer värderationella önskemålsättning om bättre levnadsförhållanden för kommunens människor i utsatthet.

Med ovanstående citat och järnburen i åtanke kan frågan ställas på vilka sätt den nya tekniken kommer användas i socialtjänstens verksamheter och om det i dagens sociala arbete ens är sannolikt att tekniken kommer tjäna andra syften än ytterligare kostnadseffektivisering. I ljuset av de effektiviseringar som idag präglar socialtjänsten kan automatiseringsprocessen antingen förstås som ännu en viktig byggsten i ett socialt arbete genomsyrat av NPM:s principer eller som ett verktyg ämnat för att skapa ett mer kvalitativt och värdebaserat socialt arbete inom en rationaliserad organisation. Denna diskussion om hur automatiseringsprocessen kan komma att påverka det sociala arbetet kommer, tillsammans med andra aspekter av studiens resultat, föras i nästa kapitel.

### 5.3.3 Sammanfattning av tema "New Public Management"

Det empiriska materialet visar att det inom dagens offentliga förvaltning skapas nya arbetssätt inom försörjningsstöd där mätbarhet och effektivitet är viktiga aspekter och där klientkontakt minimeras i handläggningsprocessen. Samtidigt framgår det att socialsekreterare som arbetar med dessa nya arbetssätt anser klientmötet vara lika viktigt som socialsekreterare i organisationer där det "traditionella" arbetssättet används. Vidare förväntar sig intervjupersonerna att de resurser som automatiseringen frigör kommer bortrationaliseras och att de kvalitativa värden som skapas för socialsekreterarnas klientarbete och handlingsutrymme därmed förloras. Det målrationaliserade fokus på kostnadsbesparingar inom dagens offentliga förvaltning jämför vi med Webers järnbur där det som kan också bör rationaliseras bort.

## 6 Diskussion

I kommande avsnitt kommer inledningsvis studiens resultat att summeras och ställas i relation till studiens syfte samt frågeställningar. Vidare diskuteras studiens resultat i förhållande till studiens forskningsöversikt och teoretiska ramverk. Utöver detta kommer även en diskussion om hur studiens metod kan ha påverkat resultatet föras. Avslutningsvis förs en diskussion kring studiens implikationer för socialt arbete som forskningsområde och det sociala arbetets praktik.

### 6.1 Summering av resultatet i relation till uppsatsens syfte och frågeställningar

Studien har genomförts med syftet att undersöka hur socialsekreterare inom försörjningsstöd förhåller sig till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatiserad handläggning. Fokus har legat på hur socialsekreterarna upplever att handlingsutrymme och klientarbete påverkas av automatiseringsprocessen, med syftet att nå en djupare förståelse för vilken betydelse den digitala ansökan och automatiserad handläggning kommer få för det sociala arbetet med människor i ekonomisk utsatthet.

Studien visar att socialsekreterare inom försörjningsstöd lägger stor vikt vid det mänskliga mötet med klienter, även i en alltmer digitaliserad och automatiserad socialtjänst. Många intervjupersoner betonar att förändringsinriktat klientarbete, med målet att stödja klienten mot självförsörjning, är en viktig del av socialsekreterarens arbetsuppgifter. Studien visar vidare att digitaliseringen av försörjningsstödsansökan har påverkat handläggarnas klientarbete genom att frigöra tid från administrativa uppgifter. Flertalet intervjupersoner anser att även automatiserade handläggningsmoment bör användas för att skapa utrymme för mer klientkontakt och förändringsarbete. Flera socialsekreterare upplever vidare att kvaliteten på tiden som spenderas med klienter har förbättrats efter införandet av digital ansökan genom ett minskat fokus på rent administrativa frågor under klientmöten. Samtidigt befarar de att den tid

som frigörs till följd av automatiseringen istället leder till rationaliseringar i verksamheten i form av ökat ärendeantal per handläggare, minskad personalstyrka och mindre tid för varje klient. Denna farhåga analyseras och förstås i studien genom begreppen alienation, rationalitet och McDonaldisering. Socialsekreterarnas oro över minskad klientkontakt som konsekvens av digitalisering och automatisering tolkas exempelvis genom Webers tankar om att medlen i rationella system ofta blir viktigare än det ursprungliga målet (Lundquist, 1996, s. 11). Digitalisering och automatisering av handläggning riskerar att bli ett ändamål i sig, till följd av den offentliga förvaltningens krav på kostnadseffektivitet, och på så sätt skymma det ursprungliga målet om "mer socialt arbete". Automatiseringen kan således lika gärna leda till en ökad distans mellan socialarbetare och klient som till mer kontakt och en tätare allians beroende på hur organisationen använder de tekniska möjligheterna.

Gällande handlingsutrymme uppger ett flertal av intervjupersonerna att införandet av digital försörjningsstödsansökan och automatiserade handläggningsmoment i dagsläget inte nämnvärt påverkar deras handlingsutrymme. Handläggarna tror emellertid att påverkan kan bli större i framtiden och studien visar att socialsekreterarna ser på utvecklingen av automatiserade handläggningsmoment med både oro och tillförsikt. Intervjupersonerna befärrar att automatiseringsprocessen kan resultera i att deras handlingsutrymme minskar eller nästintill försvinner samt att de avskiljs från arbetsuppgifter genom att beslutsfattande delvis eller helt läggs över på robotar. Socialsekreterarens förlorade kontroll över arbetet skulle kunna innebära en alienation från klienten, besluten, handläggningsprocessen såväl som från handläggarens mänskliga och professionella kompetens. Samtidigt framkommer en förhoppning om att datorn kan utvecklas till att i större grad bli en avlastande samarbetspartner. En optimerad människa-dator-relation skulle istället kunna möjliggöra att socialsekreteraren kan lägga mer tid på klientarbete utan att handlingsutrymme och mänsklig kompetens vid beslutsfattande förloras.

Angående den tredje frågeställningen belyser studien även automatiseringen i relation till det rådande styrsättet inom dagens offentliga förvaltning, NPM. Studien uppmärksammar att nya arbetssätt med minimal klientkontakt skapas i samband med automatiseringen. Arbetssätten kan sägas ha beröringspunkter med NPM och McDonaldiserade system genom krav på effektivitet, mätbarhet och kundfokus. Socialsekreterarna i studien sätter utvecklingen mot automatisering i relation till den kostnadseffektivitet som råder inom offentlig förvaltning, och de förväntar sig att även de kvalitativa värden som skapas genom automatiseringen förr eller senare kommer att rationaliseras bort. I analysen belyser vi handläggarnas förgivettagande av den offentliga förvaltningens fokus på effektivitet och kostnadsbesparingar med hjälp av Webers begrepp rationalitetens järnbur, och pekar på att värdebetonande mål för automatiseringen kanske har svårt att få fäste inom en målrationell förvaltning. Studien uppmärksammar även att det till stor del är organisationens mål och arbetssätt som påverkar huruvida de värden som skapas i form av utökad och fördjupad klientkontakt och större handlingsutrymme tas till vara. Huruvida den digitala ansökan och handläggningsroboten kan



bidra till att skapa ett mer kvalitativt socialt arbete eller snarare bidrar till minskad klientkontakt och förlorat handlingsutrymme är därmed nära sammanlänkat med de effektiviseringar som präglar socialt arbete i dagens offentliga förvaltning. Studiens slutsatser är därför att digitalisering och automatiserad handläggning skulle kunna förstås som viktiga medel inom NPM, som tjänar till att ytterligare effektivisera socialt arbete genom att minimera mänsklig kontakt och kompetens, men fenomenen kan också ses som verktyg för att motverka alienation och avhumanisering inom en rationaliserad förvaltning.

## 6.2 Studien i ljuset av tidigare forskning

Något som nämndes redan i kapitlet om tidigare forskning är att det endast finns ett begränsat antal studier om automatiserad handläggning i det sociala arbetet och inga studier som behandlar vilken påverkan digitaliseringen av försörjningsstödsansökan har på socialarbetarens handlingsutrymme och klientarbete. Vissa aspekter av denna studies resultat kan ändå sägas bekräfta slutsatser som dragits av tidigare forskning. Exempelvis visar vi i denna studie att socialsekreterare upplever att den digitala försörjningsstödsansökan lett till att deras arbete blivit effektivare, framförallt på grund av mindre pappersarbete. Studiens resultat visar även att värden som effektivitet sammankopplas med automatiserad handläggning då flera av studiens intervjupersoner hyser en förhoppning att mer automatisering inom det sociala arbetet kommer resultera i mer tid för klientarbete. Detta resultat överensstämmer delvis med det som Ranerup (2018, s. 12) kommer fram till i sin forskning som visar att socialsekreterare inom försörjningsstöd upplever att automatiseringprocesser inom handlägningsarbetet kan leda till ökad effektivitet. Vi kan emellertid inte uttala oss om arbetet blivit effektivare i fråga om reell bekämpning av ekonomisk utsatthet genom införandet av dessa rationaliserande fenomen då talet om effektivitet i det empiriska materialet snarare relaterar till effektivitet i utförandet av handläggarnas arbetsuppgifter.

Vidare framkommer det tydligt i vår studies resultat att intervjupersonerna ser en risk i att antalet klientbesök kan komma att minska i och med den pågående automatiseringen. Det framgår nämligen att det finns farhågor hos intervjupersonerna att antalet socialsekreterare minskar när robotar införs och att socialsekreterarnas ärendeantal samtidigt ökar. Detta, vilket framgår av resultatet, kan i nästa skede leda till att tiden socialsekreterarna kan spendera på varje klient minskar. Denna utveckling bekräftas av Jansson och Erlingssons (2014, s. 305) studie som lyfter att automatiseringen inom det sociala arbetet sannolikt kommer att leda till att antalet klientmöten minskar. I denna studies resultat understryker dock alla intervjupersoner vikten av klientmötet och hur viktig den mänskliga kontakten är för både socialarbetare och klient. Ranerup och Zinner Henriksens (2019, s. 20) betonar att klientmötet emellertid fortsatt kommer vara en viktig del av det sociala arbetet även i framtiden, men de menar att digitalisering och automatisering kan komma att ändra det framtida klientmötets fokus. Resultatet från vår studie visar samtidigt att digitaliseringen redan kan ha lett till att klientmötets karaktär har förändrats. Flera intervjupersoner framför nämligen att det idag är mindre fokus på själva ansökan med tillhörande papper och fakturor och att digitaliseringen

möjliggjort ett större fokus på det långsiktiga förändringsarbetet tillsammans med klienten. Undantaget är i de kommuner där socialsekreterare på grund av det nya arbetssättet förlorat en stor del av klientkontakten då klienter i dessa kommuner istället träffar en arbetsmarknadssekreterare.

Flera intervjupersoner ser vidare en risk att en ökad automatisering leder till minskat handlingsutrymme. Att denna utveckling inte är helt osannolik framgår även av Ranerup och Zinner Henriksens (2019, s. 18) forskning som framhåller att det är sannolikt att socialsekreterarens handlingsutrymme kommer att minska i och med teknikens utveckling och utbredning inom socialt arbete. I Busch och Zinner Henriksens (2018, s. 4, 21-22) forskning är det dock tydligt att automatiseringen ännu inte påverkat socialsekreterarens handlingsutrymme i någon större utsträckning och detta bekräftas av denna studies resultat. En majoritet av intervjupersonerna uppger nämligen att de har ett relativt stort handlingsutrymme men, som ovan nämnt, att de tror att detta kan komma att förändras i framtiden.

I resultatet av denna studie framkommer det också en önskan hos handläggarna om en utveckling mot ett socialt arbete där socialsekreterare och dator samarbetar istället för att datorn helt tar över beslutsfattandet från socialsekreteraren. I relation till tidigare forskning är det av intresse att notera att Wihlborg, Larsson och Hedström (2016, s. 2910) lyfter att den ökade automatiseringen i den offentliga förvaltningen resulterat i att datorn idag snarare kan anses som en ”medhandläggare” (eng. co-bureaucrat) istället för ett arbetsredskap. Utvecklingen mot att utveckla en människa-dator-relation, som lyfts vara av vikt i denna studies resultat, har således enligt Wihlborg, Larsson och Hedström redan påbörjats.

Det finns även forskare som menar att NPM, det nuvarande styrningssättet inom den offentliga förvaltningen, kan leda till en ökad distans mellan socialarbetare och klient (Lauri, 2016, s. 116, 222). Denna studies resultat pekar på liknande tendenser och visar att socialsekreterare inom försörjningsstöd i vissa kommuner knappt träffar sina klienter längre. Tillsammans med ett införande av en digital ansökan och automatisering av vissa handläggningsmoment, har en del kommuner nämligen infört ett nytt arbetssätt där socialsekreteraren inte per automatik träffar klienten utan endast ansvarar för handläggningen av det ekonomiska biståndet. Denna studie visar således att NPM inte endast ökar avståndet mellan socialarbetare och klient, utan att fokuset på jobbsökande i vissa kommuner gör att socialsekreterarnas kontakt med klienter nästintill elimineras. I den tidigare forskningen framgår det vidare att även standardisering kan leda till en större distansering från klienten genom att arbetet blir rutinbetonat (Skillmark, 2018, s. 73). Denna studie finner dock inga tecken på att själva utformningen av den digitala ansökan leder till ytterligare distansering jämfört med pappersansökan, utan det framkommer att graden av standardisering upplevs vara densamma som när pappersansökan används. Man kan därmed tänka sig att den grad av

standardisering som inom New Public Management anses vara rimlig i förhållande till ansökan om ekonomiskt bistånd sannolikt redan har uppnåtts. Det professionella ansvar som vilar på handläggarna att se personen bakom de inskickade frågeformulären är därför lika stort som tidigare. Vad som enligt vår studie kan leda till ytterligare distansering vid användning av digital ansökan, är snarare det nya arbetssättet som i vissa kommuner införts tillsammans med digital ansökan där klientmöten väljs bort.

Avslutningsvis går det att konstatera att en stor del av studiens resultat bekräftas av, eller i stor del överensstämmer med, tidigare studier inom forskningsfältet. Det är dock viktigt att nämna att denna studie inte bara bekräftar vad tidigare studier redan kommit fram till utan att den bidrar till en kunskapsfördjupning inom forskningsfältet. Med tanke på forskningsfältets relativa ungdom finns det inga publicerade studier, med undantag av Ranerups konferensbidrag från 2018 (Ranerup, 2018), som undersökt socialsekreterares upplevelser av digitaliseringen av försörjningsstödsansökan eller hur socialsekreterare förhåller sig till utvecklingen mot en automatisering av vissa handläggningsmoment. Något denna studie visar, som inte framkommit i tidigare forskning, är exempelvis att den digitala försörjningsstödsansökan ofta leder till mer tid för klientmöten och att den frigjorda tiden anses vara av högre kvalitet än tidigare och där det framåtsyftande förändringsarbetet med klienter är i fokus. Denna studie bidrar följaktligen till att lyfta socialsekreterarens perspektiv på denna utveckling och medverkar därför till en breddning, snarare än en upprepning, av det befintliga forskningsresultatet.

### 6.3 Teoridiskussion

Under sökandet efter tidigare forskning till denna studie framträdde alienationsbegreppet tidigt som en möjlig teoretisk utgångspunkt. Detta då tidigare studier inom forskningsfältet satt alienation i relation till pågående rationaliserande åtgärder inom det sociala arbetet och hur dessa kan påverka socialarbetaren. Detta resulterade i att studiens problemformulering och syfte, samt sedermera även frågeställningarna som utformades efter denna kunskap och förförståelse, tog sin initiala teoretiska utgångspunkt i alienationsbegreppet. Då intervjufrågorna till stor del utformades efter studiens problemformulering, syfte och frågeställningar kom även dessa att influeras av alienationsbegreppet. Givet detta har också de svar intervjupersonerna lämnade, analysen samt slutsatserna som drogs från dessa, sannolikt påverkats av valet av begreppet alienation.

Begreppen rationalisering och McDonaldisering kom in i uppsatsprocessen något senare än alienation. Även dessa begrepp påverkade vår förförståelse av vad vi skulle studera samt hur intervjufrågorna utformades, men i en något mindre utsträckning. I slutändan har dock dessa begrepp haft en större betydelse för studiens analys och slutsatser än alienationsbegreppet. Det visade sig nämligen att svaren från intervjupersonerna tydligare kunde relateras till och förstås genom rationalitets- och McDonaldiseringsbegreppen. Detta resulterade i att studiens

slutsatser fokuserade på andra aspekter än vad vi vid uppsatsarbetets inledning hade förväntat oss. Att detta skedde kan bero på att ett fokus på rationalitet ligger i ämnets karaktär. Både i uttalanden från kommunala verksamheter i media, inom den tidigare forskningen och i denna studies empiriska material benämns nämligen handläggningsroboten konstant i termer av effektivitet och tidsbesparing. Handläggningsrobotens själva existens är således starkt sammankopplad med dess rationaliserande potential.

Till detta bör tilläggas att studiens hermeneutiska ansats har möjliggjort att även inkludera ett helhetsperspektiv kring de effekter som den digitala försörjningsstödsansökan och automatiserade handläggningsmoment har på socialsekreterarna. Genom att utgå från denna ansats kodades delar av det empiriska materialet som annars sannolikt hade utlämnats från studiens analys. Vidare hade det sannolikt varit svårare att applicera begreppen rationalitet och McDonaldisering om helhetsperspektivet hade bortsetts från då dessa begrepp till stor del förklarar fenomen och skeenden på en samhällsnivå.

Vidare har de begrepp och perspektiv denna studie har som teoretisk utgångspunkt gjort det möjligt för oss att uttala oss om och studera vilka effekter den digitala försörjningsstödsansökan och handläggningsroboten kan tänkas få på socialsekreterarna i relation till aspekter såsom handlingsutrymme och klientarbete. Alienationsbegreppet har exempelvis gett oss redskapen att analysera hur en större distans mellan socialsekreterare och klient kan påverka socialsekreteraren. Begreppen rationalitet och McDonaldisering har vidare gjort det möjligt för oss att analysera socialsekreterarnas ängslan att automatiseringsprocessen kan leda till nedskärningar och ett mindre antal klientmöten.

Givet studiens teoretiska utgångspunkter och problemformulering har den inte fokuserat på hur den digitala försörjningsstödsansökan och automatiserade handläggningsmoment kan komma att påverka klienten. För att exemplifiera detta underlättar alienationsbegreppet för oss att förstå hur arbetaren, i detta fall socialsekreterare, påverkas av en längre distans till sina medmänniskor, i denna studies fall klienten, och en förlorad kontroll över sitt arbete, vilket är en ängslan flera intervjupersoner uppgivit. Alienationsbegreppet ger således denna studie ett perspektiv som fokuserar på socialsekreteraren, där klientens perspektiv samtidigt hamnar i skymundan. Givet studiens problemformulering, syfte och frågeställningar är detta emellertid också intentionen då socialsekreterarnas förhållningssätt och upplevelser stått i fokus.

#### 6.4 Metoddiskussion

Då studiens syfte är att undersöka socialsekreterares upplevelser av och hur de förhåller sig till den pågående utvecklingen, har valet av kvalitativ metod och semistrukturerade frågor varit av godo då vi genom denna metod kunnat söka en djupare förståelse av socialsekreterarnas meningsskapande. Studiens hermeneutiska ansats har också gjort det möjligt för oss att nå en större förståelse av hur den digitala försörjningsstödsansökan och automatiserade moment inom handläggningen relaterar till utformningen av dagens offentliga

förvaltning, och vice versa. Valet av en hermeneutisk ansats har således möjliggjort en breddning av analysen genom att en mer övergripande makronivå (NPM) har kunnat inkluderas.

Vidare har även studiens abduktiva ansats haft betydelse för resultatet. Detta då vissa teman har valts ut på grund av författarnas teoretiska förförståelse medan andra teman har valts ut baserat på det som framkom under insamlandet av det empiriska materialet. De teman och underteman som styr analysen av resultatet hade sålunda sannolikt sett annorlunda ut om studien istället utgått från en induktiv eller deduktiv metod. Det är emellertid av betydelse att problematisera graden av abduktion i studien då det under uppsatsskrivandets gång varit noterbart att den abduktiva ansatsen stundtals övergått till en mer teoridrivna ansats. Detta har exempelvis resulterat i att den teoretiska förförståelsen spelat en större roll än planerat i tematiseringen och kodningen av det empiriska materialet.

Det är även möjligt att studiens bekvämlighetsurval kan ha påverkat resultatet då en stor del av intervjupersonerna har hittats via personliga kontakter. Dessa grindväktare har i sin tur hittat kollegor som funnit ämnet automatisering intressant. Det går därmed inte att utesluta att intervjupersonerna valde att delta i studien på grund av att de är särskilt intresserade av fenomenet automatisering. Om detta är fallet kan deltagarnas särskilda intresse för ämnet ha påverkat resultatet genom att de sannolikt även har starka åsikter om fenomenet.

Även att urvalet inte blev det önskade, vilket var socialsekreterare med erfarenhet av arbetet innan och efter ett införande av en digital ansökan och handlägningsrobot, har påverkat studiens resultat. Det resulterade i en mer heterogen sammansättning av deltagare och till att studiens frågeställningar i relation till handlägningsroboten fick revideras. Fokus flyttades därmed från handläggarnas faktiska upplevelser till deras förväntningar på en vidare automatiseringsprocess. Detta kan också ha minskat studiens relevans något då de förväntade effekterna av automatiserad handläggning inte kan anses ha samma tyngd som socialsekreterares faktiska upplevelser. Samtidigt kan även handläggarnas förhoppningar och farhågor tänkas ge värdefulla insikter om ämnet då de inte bara uttrycker deltagarnas känslor kring automatisering utan även deras erfarenhet av kommunstyning och av att vara i en NPM-karaktäriserad organisation.

Det är även av vikt att lyfta att studiens etiska överväganden kan ha påverkat resultatet. Detta eftersom beslut tagits, efter önskemål från flera intervjupersoner, att anonymisera all information som skulle kunna härledas till intervjupersonerna, vilket inkluderar kön, arbetslivserfarenhet, kommun och ålder. Den långtgående anonymiseringen har bland annat omöjliggjort ett jämförande perspektiv, exempelvis om socialsekreterare med olika mycket erfarenhet förhåller sig på olika sätt eller inte till digitaliseringen av försörjningsstödsansökan och utvecklingen mot automatisering av handlägningsprocessen. Denna grad av

anonymisering har också påverkat konkretiseringsgraden i analysen och vissa reflektioner och tolkningar av det empiriska materialet har därför behövts hållas på en mer generell nivå.

Avslutningsvis har målet med denna studie inte varit att generalisera resultatet på en mer övergripande nivå utan att istället undersöka ett fåtal socialsekreterares upplevelser och förhållningssätt på djupet. En begränsning med denna studies metodval skulle ändå kunna vara att resultatet svårligen kan generaliseras med åtta intervjuer som underlag. Studiens urval av socialsekreterare, spridda över ett flertal kommuner, kan dock sägas ha ökat generaliserbarheten något då deras upplevelser av automatiseringen har visat sig vara relativt lika.

### 6.5 Implikationer för socialt arbete som forskning och praktik

Digitalisering och automatisering av socialtjänsten är idag en mycket aktuell fråga i samhällsdebatten som väcker starka känslor hos många av landets socialarbetare genom att utmana etablerade arbetssätt. Intervjupersonerna i denna studie förhåller sig till förändringarna med allt från hurrarop till accepterande pessimism, och de belyser att riskerna knutna till automatisering av handläggning är lika stora som de möjliga vinsterna.

Studien visar att den digitala försörjningsstödsansökan och handlägningsroboten redan idag frigör tid och i framtiden förväntas frigöra än mer tid för socialsekreterare inom försörjningsstöd genom att eliminera vissa administrativa uppgifter. Automatiseringen kan genom frigörande av tid leda till en förbättrad arbetssituation för socialsekreterarna genom ökat handlingsutrymme och möjlighet för fördjupad och mer frekvent kontakt med klienter. Genom minskat pappersarbete kan den digitala ansökan även mildra effekten av de byråkratiska övningar som är en betydande del av socialarbetarens arbetsuppgifter inom dagens offentliga förvaltning. Studien visar dock att det finns en förväntan bland socialsekreterare att tidsbesparingen istället nyttjas av verksamheten för att handlägga fler ärenden med färre resurser samt att möten, och även socialsekreterares tjänster, kommer att rationaliseras bort. Samtidigt som handläggarna välkomnar den digitala ansökan tillsäger deras bistra erfarenheter av kommunstyning att de sannolikt inte får ha kvar de vinster som optimeringen av arbetssättet genererar. Handläggarnas erfarenheter visar även att de upplever att dagens socialtjänst till stora delar är målrationell snarare är värderationell. Detta då de av erfarenhet vet att organisationen i regel letar efter de mest (kostnads-)effektiva metoderna för att uppnå de av politiker uppställda riktlinjer och budgetar snarare än att låta värderingar som professionalitet, empowerment och social hållbarhet vara ledande. Studien visar således att det inte är huruvida digital ansökan eller handlägningsrobot införs eller ej som är det avgörande för socialsekreterares klientarbete eller handlingsutrymme, utan det är i vilket syfte de implementeras och hur de i praktiken används av organisationen på kort och längre sikt. Denna studie påvisar således även ett behov av framtida studier relaterat till detta ämne, exempelvis av budget- eller policydokument, på organisationsnivå inom kommunen.

Att det mänskliga mötet och det förändringsinriktade sociala arbetet räknas som en betydelsefull del av handläggarnas uppgifter, även i vår digitala tidsålder, råder det utifrån studiens resultat inget tvivel om. Studien uppmärksammar också att handläggarna upplever att den digitala ansökan bidrar till en förbättrad kvalitet på klientmöten genom att fokus flyttas från administrativa frågor till ämnen av faktisk betydelse för klientens situation och planering. Om man ser till handläggarnas klientarbete kan slutsatsen dras att den digitala försörjningsstödsansökan kan användas för att möjliggöra mer frekvent och fördjupad kontakt med klienter som bedöms ha nytta av stöd under handläggningen eller av utvecklingsinriktade samtal. För att den upplevda kvalitetsskillnaden i klientkontakten ska vara av betydelse är det dock avgörande att värna om den tid som kan ägnas åt just detta. De kvalitativa värden som skapas genom införande av digital ansökan skulle lika gärna kunna förloras genom att handläggarnas ärendeantal höjs, vilket enligt intervjupersonerna är en förväntad konsekvens av digitaliseringen. Samtidigt som den digitala ansökan möjliggör ett tätare samarbete med klienter, kan den sannolikt också innebära en större distans till de klienter som handläggarna inte aktivt ser till att träffa eller inte hinner träffa till följd av verksamhetens politik. Om det i sin tur upplevs vara negativt eller positivt för berörda klientgrupper att ha en begränsad kontakt med sin socialsekreterare behövs det klientinriktad forskning för att besvara.

Gällande handlingsutrymme visar studien att handläggarna hoppas att nya tekniska lösningar ska ge dem större handlingsutrymme genom att minimera tiden de spenderar på att göra beräkningar och knappa in information i datorn. Samtidigt är de oroliga för att handläggningsroboten ska ta över alltmer av deras roll vid beslutsfattande, kanske i så stor utsträckning att den kan fatta beslut helt på egen hand. Återigen kan slutsatsen dras att den påverkan som en handläggningsrobot har på socialsekreterares handlingsutrymme till stor del beror på kommunernas förhållningssätt. Algoritmen skulle kunna göra datorn till en optimal samarbetspartner som ökar socialsekreterares handlingsutrymme utan att den mänskliga kompetensen ifrågasätts, men den skulle också kunna ändra socialsekreterares handlingsutrymme och arbetssätt i grunden genom att den mänskliga kompetensen görs överflödigt. Om den mänskliga kompetensen minimeras eller plockas bort i handläggningsprocesser och beslut om försörjningsstöd, skulle det inte bara innebära en radikal förändring i socialsekreterares handlingsutrymme – det riskerar även att leda till ett mindre flexibelt och avhumaniserande förhållningssätt till de människor vars försörjning är beroende av vårt samhälles yttersta skyddsnät. Vidare riskerar de standardiserade svaren som frågeformulären ger att bli än mer slutgiltiga och avgörande för klientens rätt till bistånd och klientens narrativ skulle kunna försvinna helt om uppgifterna i en digital ansökan inte behandlas eller endast sparsamt kontrolleras av en människa. Ett sådant scenario väcker också frågor om socialsekreterares utrymme att uppmärksamma klienters eventuella dolda problematik samt att beakta ett barnperspektiv och ett helhetsperspektiv av klientens situation vid beslutsfattande. Att kommunerna inför olik grad av digitalisering och automatisering inom handläggning av ekonomiskt bistånd, och med mycket olika arbetssätt, kan också tänkas bidra till en nationell ojämlikhet i tillgänglighet så väl som i biståndsbeslut. Här behövs mer

forskning, inte bara om hur socialsekreterares handlingsutrymme och klientarbete påverkas, men även angående klienters upplevelser och hur deras rättssäkerhet påverkas om mänsklig kompetens plockas bort från beslutsfattandet inom socialtjänsten.

I den tidigare forskningen betonas att socialtjänstens socialsekreterare redan har en pressad arbetssituation där de riskerar att förlora handlingsutrymme och kontroll över sitt arbete. Detta sätts i relation till organiseringen av dagens offentliga förvaltning med hårt ställda krav på dokumentation, effektivitet och mätbarhet – även inom socialt arbete där faktorer kan vara svåra att mäta och där tid kanske är just vad som krävs för att åstadkomma förändring. Utifrån handläggarnas berättelser kan slutsatsen dras att digitalisering och automatisering kan bidra till att mildra konsekvenserna av de effektivitetskrav som inom New Public Management ställs på socialtjänstens socialarbetare, men att den nya tekniken lika gärna kan användas för ytterligare kostnadseffektivisering och åtstramning av arbetet med ekonomiskt utsatta. Om automatiseringens vinster legitimerar höjda ärendeantal, reducerad personalstyrka och förlorat handlingsutrymme, kan kommunernas kortsiktiga besparingar sannolikt leda till ytterligare press på och förlorad kontroll för socialsekreterare. Att detta i sin tur skulle kunna leda till större oförutsägbarhet och distans till socialsekreterare för de människor som är beroende av deras beslut, torde inte vara en särskilt långsökt slutsats att dra.

Huruvida arbetsmoment inom handläggning av försörjningsstöd ska automatiseras eller inte är något som varje kommun i Sverige sannolikt kommer behöva ta ställning till under de kommande åren. Denna studie uppmärksammar att digitalisering och automatisering kan användas för att skapa ett mer långsiktigt och kvalitetsinriktat socialt arbete där klienter kan ges mer stöd i att ta sig ur ekonomisk utsatthet och där socialsekreterare får vara mer socialarbetare och mindre byråkrater. Samtidigt uppmärksammar studien att automatiseringen lika gärna kan användas för att rationalisera bort vedertagna grundbultar i socialt arbete, som mänskliga möten och socialsekreterares auktoritet vid beslut, med syftet att optimera kommuners sannolikt kortsiktiga kostnadseffektivitet. Det vilar därför ett stort ansvar på landets kommuner i att planera och använda de nya tekniska möjligheterna på sätt som gynnar klienter och anställda såväl som verksamhetens och samhällets långsiktiga mål. Då utvecklingen av fenomenet är så pass nytt inom socialtjänsten, är det dock än så länge svårt att överblicka vilka konsekvenser automatiseringen i praktiken kommer ha för det sociala arbetet i Sverige. De faktiska konsekvenserna av ändrade arbetssätt måste även studeras i längre tidsperspektiv då kommunernas syfte med och sätt att använda automatiserade arbetsmoment kan ändras över tid. Mer forskning behövs, och inte bara om hur socialsekreterare påverkas och hur kommunernas förvaltningar bäst kan använda vår tids tekniska hjälpmedel, men framförallt för att undersöka hur människor i ekonomisk utsatthet påverkas av en automatiserad socialtjänst på kortare så väl som på längre sikt.



## 7 Referenser

- Ahlbäck Öberg, S. & Widmalm, S. (2016). Att göra rätt - även när ingen ser på. *Statsvetenskaplig Tidskrift*, 118 (1), 7–17.
- Alvesson, M. och Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, K. (2018, 8 januari). Socialsekreterare säger upp sig när roboten tar över deras arbetsuppgifter. *Sveriges radio*. Hämtad 2019-03-03 från:  
<https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6857596>
- Astwik, W. & Melin, M. (2013). Överlevnadsstrategier i socialt arbete: hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4), 61–73.
- Björklund, A. (2017, 4 november). Robotar kan ta över hälften av jobben inom 20 år. *Sveriges television*. Hämtad 2019-04-11 från  
<https://www.svt.se/nyheter/vetenskap/robotar-kan-ta-over-halften-av-jobben-inom-20-ar>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Busch, P. & Zinner Henriksen, H. (2018). Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information Polity* 23 (1), 3–28
- Byers, B. (2008, 1 februari). Standardize before you Automate. *Mold Making Technology*. Hämtad: 2019-04-14 från:  
<https://www.moldmakingtechnology.com/articles/standardize-before-you-automate>
- Diefenbach, T. (2009). New Public Management In Public Sector Organizations: The Dark Sides Of Managerialistic ‘Enlightenment’ *Public Administration* 87(4), s. 892–909.
- Grytten Almklov P., & Antonsen, S. (2014). Making work invisible: New Public Management and operational work in critical infrastructure sectors. *Public Administration* 92(2), 477–492.

- Harris, J. (1998). Scientific Management, Bureau-Professionalism, New Managerialism: The Labour Process of State Social Work. *The British Journal of Social Work*, 28 (6), 839-862.
- Jansson, M. (2018, 5 februari). Roboten tar över jobb i socialtjänsten - personal säger upp sig i protest. *Metro*. Hämtad 2019-04-11 från <https://www.metro.se/artikel/roboten-tar-%C3%B6ver-jobb-i-socialtj%C3%A4nsten-personal-s%C3%A4ger-upp-sig-i-protest>
- Jansson, G. & Erlingsson, G. (2014) More E-Government, Less Street-Level Bureaucracy? On Legitimacy and the Human Side of Public Administration. *Journal of Information Technology & Politics*, 11(3), 291-308.
- Jones, C. (2001) Voices from the front line: State social workers and New Labour, *British Journal of Social Work*, 31 (4), 547-562.
- Lauri, M. (2016). *Narratives of governing: rationalization, responsibility and resistance in social work*. Diss. Umeå: Umeå universitet, 2016. Umeå.
- Lavalette, M. & Ferguson, I. (2004). Beyond Power Discourse: Alienation and Social Work. *British Journal of Social Work* 34(3): 297–312
- Lundquist, A (1996). Utgivarens förord - Om Webers religionssociologiska skrifter. I M. Weber, Religionen, rationaliteten och världen. Lund: Argos.
- Martinell Barfoed, E. (2014). Standardiserad interaktion – en utmaning för socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 21(1). 4-23.
- Martinell Barfoed, E. (2019). Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion* 2019 7(1), 196–206.
- Marx, K. (1995). *Människans frigörelse - Karl Marx ungdomsskrifter i urval och översättning av Sven Eric Liedman*. Göteborg: Daidalos.
- Molander, P. (2017). *Dags för omprövning: en ESO-rapport om styrning av offentlig verksamhet*. Stockholm: Regeringskansliet, Finansdepartementet.
- Nationalencyklopedin. (2018a). *Digitalisering*. Hämtad 2019-03-30 från: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/digitalisering>

- Nationalencyklopedin. (2018b). *Automatisering*. Hämtad 2019-03-30 från: <https://www-ne-se.ezproxy.its.uu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/automatisering>
- Nationalencyklopedin. (2018c). *Standardisering*. Hämtad 2019-04-01 från: <https://www-ne-se.ezproxy.its.uu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/standardisering>
- Neij, J. (2018, 3 september). Låt robotar göra (delar av) jobbet. *Suntarbetsliv*. Hämtad 2019-05-17 från <https://www.suntarbetsliv.se/rapporterat/lat-robotar-gora-delar-av-jobbet/>
- Nikku, N. (2013). Uppsatsetik – om etisk problematik i studenters självständiga arbeten. *Högre utbildning* 3(2): 103-116.
- Padgett, D. (2017). *Qualitative Methods in Social Work Research*. Los Angeles: Sage.
- Pleijel, M. (2018, 29 maj). Fler ska få jobb när Uppsala inför bidragsrobot. *Sveriges radio*. Hämtad 2019-03-03 från: <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=114&artikel=6965786>
- Ponnert, L. & Svensson, K. (2015). Standardisation—the end of professional discretion? *Eruopean Journal of Social Work* 19(3-4). 586-599.
- Ranerup, A. (2018). *Value positions in digitalization and automated decision-making in social work*. Papper presenterat vid SWEG 2018 The 15th Scandinavian Workshop on E-Government January 31st to February 1st, 2018.
- Ranerup, A & Zinner Henriksen, H. (2019). *Robot takeover? Analyzing human and technological agency in automated decision-making in social services*. Papper presenterat vid 16th Scandinavian Workshop on e-Government, University of South-Eastern Norway, January 30-31.
- Ritzer, G. (2015). *The McDonaldization of society*. Los Angeles: SAGE.
- Ruth, J-E. (1991). Reliabilitets- och validitetsfrågan i kvantitativ respektive kvalitativ forskningstradition. *Gerontologia* 5(4): 277-290.
- Smith, M. L., Noorman, M. E & Martin, A. K. (2010) Automating the Public Sector and Organizing Accountabilities. *Communications of the ACM*, 26(1), 1-16.

- Socialstyrelsen. (2012). *Om standardiserade bedömningsmetoder*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Skillmark, M. (2018). *Uppdrag standardisering: införande och användning av manualbaserade utrednings- och bedömningsverktyg i socialtjänsten*. Diss. (sammanfattning) Växjö: Linnéuniversitetet, 2018. Växjö.
- Sohlberg, P. & Sohlberg, B-M. (2013). *Kunskapens former: vetenskapsteori och forskningsmetod*. Stockholm: Liber.
- Sundin, K. (2018, 21 oktober). Omdiskuterad robot avgör vem som får stöd i Trelleborg. *Sveriges television*. Hämtad 2019-03-03 från:  
<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/robot-avgor-vem-som-far-stod>
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme- utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Weber, M. (1978). *Den protestantiska etiken och kapitalismens anda*. Lund: Argos.
- Weber, M. (1983). *Ekonomi och samhälle: Förståelsesociologins grunder 1: Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsgrupper och ordning*. Lund: Argos.
- Weber, M (1996). *Religionen, rationaliteten och världen*. Lund: Argos.
- Wihlborg, E., Larsson, H. & Hedström, K. (2016). *The Computer Says No!" A Case Study on Automated Decision-making in Public Authorities*. IEEE conference proceedings.
- Ödman, P.-J. (2016). *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Stockholm: Norstedts.

## Bilaga 1 – Intervjuguide 1

Tack för att du tog dig tid till att ställa upp på denna intervju. Intervjun kommer pågå runt 45 minuter och spelas in för transkription. Du kan närsomhelst avbryta ditt deltagande i intervjun och det insamlade materialet kommer att förvaras så att endast vi och handledare kommer åt det under arbetets gång. De inspelade intervjuerna kommer att transkriberas och presenteras på ett sådant sätt att de inte går att härleda till intervjupersonerna. När studien är klar kommer det inspelade materialet att raderas. Här är en samtyckesblankett att fylla i. Genom att fylla i blanketten ger du oss ditt samtycke att använda materialet i vår studie.

För att ge lite kontext till intervjufrågorna undersöker vår studie socialarbetares upplevelser av hur deras klientarbete och handlingsutrymme påverkas/kan komma att påverkas av den pågående automatiseringen inom försörjningsstöd i form av en digital ansökan och/eller "handläggningsrobot". Med automatisering menar vi att datorer tar över arbetsuppgifter som tidigare gjordes av socialsekreterare och med standardisering menar vi att arbetet systematiseras genom frågeformulär med samma frågor som ställs till alla vilket den digitala försörjningsstödsansökan skulle kunna vara ett exempel på.

### **Tema 1 – Ditt arbete generellt (uppvärmning)**

- Skulle du inledningsvis kunna presentera dig och berätta lite om ditt arbete?
- Vad gillar du mest och minst med ditt arbete?

### **Tema 2 – Digital ansökan**

- I vilka situationer och ärenden används digital ansökan?
- Vilka uppgifter är automatiserade? / Vilka uppgifter behöver du inte längre göra?
- Vilka resultat har nåtts med hjälp av den digitala ansökan?
- Har införandet fått de effekter som man trodde internt?
- Berätta om det är något som du inte kan få svar på genom inlämnad digital ansökan.
- Berätta om hur du förhåller dig till innehållet i den digitala ansökan.
- Hur använder du den i din bedömning?

- Berätta vilka de största fördelarna och största nackdelarna med den digitala ansökan är enligt dig.

### **Tema 3 – Tankar om hur det sociala arbetet förändras**

- Vad är din inställning till att införandet av en handläggningsrobot?
- Vad tror du skulle komma att kunna bli annorlunda i arbetet efter införandet av en så kallad handläggningsrobot?
- Berätta om du har några farhågor/förhoppningar hur en handläggningsrobot kan komma att förändra arbetet?
- Hur reflekterar du, generellt, över den pågående automationen inom socialtjänsten? Ser du fördelar- och/eller nackdelar med det? Exempelvis:
  - I det relationella arbetet?
  - I förhållande till ditt handlingsutrymme?
  - Från klientens perspektiv?
- Önskar du att fler delar av arbetet automatiseras/standardiseras?

### **Tema 4 – Förhållande till klienter/Klientarbete**

- Hur betydelsefullt anser du att det är att ha en god relation med klienter i ditt arbete?
  - För bedömning?
  - För klienten?
- Vilka klienter väljer du att träffa / tycker du det är viktigt att träffa? Och vem träffar du inte?
  - Vet du alltid vilket ansikte som hör till en ansökan?
  - Har du så många möten med klienter som du skulle önska?

### **Nedvärmning**

- Berätta lite om hur du trivs med arbetet och dina arbetsuppgifter? Tror du att ditt mående/trivsel på arbetet och med arbetsuppgifterna kan komma att påverkas av den pågående automatiseringen?
- Upplever du att du kan påverka din arbetssituation eller arbetssätt?
- Berätta lite om det finns något du skulle vilja ändra på i din arbetssituation eller sätt att jobba på?

CESAR – Centrum för socialt arbete  
Socionomprogrammet, termin 6  
Examensarbete, 15 hp  
VT 2019

· Finns det något du känner att vi missat angående ämnet eller är det något du trodde vi skulle fråga om som inte kommit upp under intervjun?

## Bilaga 2 – Intervjuguide 2

Tack för att du tog dig tid till att ställa upp på denna intervju. Intervjun kommer pågå runt 45 minuter och spelas in för transkription. Du kan närsomhelst avbryta ditt deltagande i intervjun och det insamlade materialet kommer att förvaras så att endast vi och handledare kommer åt det under arbetets gång. De inspelade intervjuerna kommer att transkriberas och presenteras på ett sådant sätt att de inte går att härleda till intervjupersonerna. När studien är klar kommer det inspelade materialet att raderas. Här är en samtyckesblankett att fylla i. Genom att fylla i blanketten ger du oss ditt samtycke att använda materialet i vår studie.

För att ge lite kontext till intervjufrågorna undersöker vår studie socialarbetares upplevelser av hur deras klientarbete och handlingsutrymme påverkas/kan komma att påverkas av den pågående automatiseringen inom försörjningsstöd i form av en digital ansökan och/eller "handläggningsrobot". I denna förändringsprocess ser vi även att arbetet blir mer och mer standardiserat. Med automatisering menar vi att datorer tar över arbetsuppgifter som tidigare gjordes av socialsekreterare och med standardisering menar vi att arbetet systematiseras genom frågeformulär med samma frågor som ställs till alla vilket den digitala försörjningsstödsansökan skulle kunna vara ett exempel på.

### **Tema 1 – Ditt arbete generellt (uppvärmning)**

- Skulle du inledningsvis kunna presentera dig och berätta lite om ditt arbete?
- Vad gillar du mest och minst med ditt arbete?

### **Tema 2 – Digital ansökan**

- I vilka situationer och ärenden används digital ansökan?
- Vilka uppgifter har automatiserats? Vad gör du inte längre?
- På vilka sätt har din arbetssituation påverkats efter införandet av den digitala ansökan (handlingsutrymme, kontroll över egen arbetssituation, tempo/stress)?
- Har ditt arbetssätt påverkats efter införandet av den digitala ansökan (tillvägagångssätt, ärendegången, handläggningsprocessen)? På vilka sätt?
- Påverkar ansökan effektiviteten i arbetet?



- Har mängden dator- /pappersarbete påverkats?
- Frigörs det tid?
- Har du fått mer tid till möten med klienter?
  
- Berätta om hur du förhåller dig till innehållet i digital ansökan?
  
- Hur använder du den i din bedömning?
  
- Är det något som du inte kan få svar på genom inlämnad digital ansökan?
  
- Berätta vilka de största fördelarna och största nackdelarna med den digitala ansökan är enligt dig?

### **Tema 3 – Tankar om hur det sociala arbetet förändras**

- Vad är din inställning till att införandet av en så kallad handläggningsrobot?
  
- Vad tror du skulle komma att kunna bli annorlunda i arbetet efter införandet av en så kallad handläggningsrobot?
  
- Berätta om du har några farhågor/förhoppningar hur en handläggningsrobot kan komma att förändra arbetet?
  
- Hur reflekterar du, generellt, över den pågående automationen inom socialtjänsten? Ser du fördelar och/eller nackdelar med det? Exempelvis:
  - I det relationella arbetet?
  - I förhållande till ditt handlingsutrymme?
  - Från klientens perspektiv?
  
- Önskar du att fler delar av arbetet automatiseras?

### **Tema 4 – Förhållande till klienter/Klientarbete**

- Berätta lite om hur betydelsefullt du anser att det är att ha en god relation med klienter i ditt arbete? Är det lättare eller svårare att fatta beslut utan att träffas?
  - För bedömning?
  - För klienten?
  
- Hur skulle du beskriva den kontakt du har med klienterna idag jämfört med innan införandet av digital ansökan?
  - Har du fler eller färre möten?

- Mer eller mindre delaktig i deras ansökan?
  - Träffar du klienten ändå?
  - Är det skillnad i kvalitet på kontakten?
  - Är kontakten djupare eller mer ytlig?
  - Är det skillnad i vad tiden med klienten ägnas åt, vilka ämnen som klienter eller du tar upp?
  - Skiljer sig vad ni pratar om?
- Berätta om vilka klienter du väljer att träffa / tycker det är viktigt att träffa? Och vem träffar du inte?
- Vet du alltid vilket ansikte som hör till en ansökan?
  - Har du så många möten med klienter som du skulle önska?

### **Nedvärmning**

- Trivs du med arbetet och dina arbetsuppgifter? Har ditt mående/trivsel på arbetet och med arbetsuppgifterna påverkats? På vilka sätt? / Tror du att ditt mående/trivsel på arbetet och med arbetsuppgifterna kan komma att påverkas av den pågående automationen?
- Berätta lite om du upplever att du kan påverka din arbetssituation eller arbetsätt?
- Berätta lite om det finns något du skulle vilja ändra på i din arbetssituation eller sätt att jobba på?
- Finns det något du känner att vi missat angående ämnet eller är det något du trodde vi skulle fråga om som inte kommit upp under intervjun

## Bilaga 3 – Förfrågan om deltagande i studie

**Till \*\*\***

### Förfrågan om deltagande i studie

Vi är två socionomstudenter som nu skall påbörja vårt examensarbete på 15 högskolepoäng vid Centrum för Socialt Arbete, Sociologiska institutionen vid Uppsala Universitet. I examensarbetet undersöker vi socialsekreterares upplevelser av den pågående automatiseringen inom det sociala arbetet, i form av en handläggningsrobot och digital försörjningsstödsansökan. Vi är särskilt intresserade av att undersöka hur socialsekreterare upplever att detta påverkar deras handlingsutrymme och förhållningssätt till klienter. Detta gör vi genom att intervjua 6-10 socialsekreterare.

Du tillfrågas därför som avdelningschef \*\*\*\* om tillstånd till att genomföra intervjuer vid er enhet. Om detta är möjligt får du gärna skicka ut denna information och förfrågan till anställda vid enheten.

Intervjuerna kommer att pågå runt 45 minuter och spelas in för transkription. Deltagandet är naturligtvis frivilligt och kan när som helst utan särskild förklaring avbrytas, samtycke kommer att inhämtas från samtliga inblandade personer. Det insamlade materialet kommer att förvaras så att endast vi och handledare kommer åt det under arbetets gång. De inspelade intervjuerna kommer att transkriberas och presenteras på ett sådant sätt att de inte går att härleda till intervjupersonerna. När studien är klar kommer de inspelade materialet att raderas.

Vår avsikt är att utföra intervjuerna under vecka 14 och/eller 15. Återkom gärna om du har några funderingar kring vår studie.

Uppsala den 2019-04-02

Med vänliga hälsningar

Kitty Lossius  
Socionomstudent

Andreas Widelund  
Socionomstudent

Telefon: xxx

Telefon: xxx

E-post: xxx

E-post: xxx

Handledare:

Linn Egeberg Holmgren, fil.Dr.

E-post: linn.egeberg.holmgren@soc.uu.se

Telefon: xxx

## Bilaga 4 – Samtyckesblankett

### **INFORMANTERNAS FÖRSÄKRAN OM SAMTYCKE**

- Jag har förstått syftet med studien och är medveten om vad min medverkan i studien innebär
- Jag kan självständigt bestämma över mitt deltagande vilket också innebär att jag när som helst kan avbryta min medverkan utan motivering
- Jag ger mitt samtycke till att studenterna, och inga andra personer, endast får använda materialet till uppsatsen

Ort:.....

Datum:.....

Underskrift:.....

.....

Namnförtydligande: