



Ett digitalt ekonomiskt bistånd - De ”nya arbetssätten”

Yasmin Aghajan
Amina Alloune

Examensarbete i socialt arbete
15 hp
Socionomprogrammet
Januari 2024

Malmö universitet
Hälsa och samhälle
205 06 Malmö

A digital financial assistance - The “new way of working”

Aghajan, Y & Alloune, A digital financial assistance - The “new way of working” *Thesis in social work, 15 högskolepoäng*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of social work, 2024

Yasmin Aghajan

Amina Alloune

Abstract:

The purpose of this thesis is to highlight the experiences of social workers regarding the ongoing impact of digitalization on the administration of economic assistance within social services. The literature presented discusses how digitalization influences social workers and clients in the current workplace. Additionally, the study analyzes factors that have proven particularly demanding for social workers in relation to digitization. The discourse regarding whether or not increased digitalization within social service is beneficial or detrimental is further explored by applying theories such as Lean and New Public Management (NPM), along with the theoretical concept of transparency.

The effects of digitalization on economic assistance introduce characteristics and conditions that align well with these two theoretical perspectives. The implementation of NPM and Lean has notably influenced working methods in the public sector, leading to the establishment of new standards and approaches in the field. Through the application of these theories, the thesis aims to formulate an opinion on whether digitalization constitutes a positive transformation in the nuanced tasks of social workers or if it represents a new challenge and increased workload. The thesis seeks to analyze and comprehend the role of digitization as either a facilitating factor for the work of social workers or as a new aspect that adds to the workload within the organization.

Keywords: *digital, digitalization, financial support, financial aid, social work, welfare*

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	2
1.1 Problemformulering.....	3
1.2 Syfte och frågeställning.....	5
2. Bakgrund.....	6
2.1 Socialtjänstens uppdrag.....	6
2.2 Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd.....	6
2.3 Lagar och bestämmelser.....	7
3. Litteratursökning.....	8
4. Digitalisering - ett förändrat samhälle och en förändrad socialtjänst.....	10
5. Tidigare forskning.....	13
5.1 Digitalisering och nya arbetssätt.....	13
5.2 Förändrad arbetsmiljö.....	14
5.3 Digitalisering, utanförskap och utsatta klienter.....	17
6. Teori.....	19
7. Metod.....	21
7.1 Metodval och metodologiska överväganden.....	21
7.2 Semistrukturerade intervjuer.....	21
7.4 Intervjuernas genomförande.....	22
7.5 Bearbetning och analys av intervjumaterial.....	23
7.7 Metodreflektion.....	24
7.8 Forskningsetiska övervägande.....	24
7.9 Vår roll.....	25
7.9.1 Arbetsfördelning.....	25
8. Resultat och analys.....	26
8.1 Förändrade arbetsprocesser.....	26
8.2 Exponerade för en ökad tillgänglighet.....	29
8.3 Klienter som hamnar utanför samhället.....	31
8.4 Brister i mänsklig kontakt.....	34
9. Sammanfattande diskussion.....	38
10. Informationsbrev (Bilaga 1).....	40
11. Intervjuguide (Bilaga 2).....	41
12. Källförteckning.....	43

1. Inledning

Det sker en ökning av digitaliseringen i samhället i stort. Digitala verktyg har tillämpats inom socialtjänsten i syfte för att skapa en systematisk struktur inom socialt arbete (Socialstyrelsen 2021). Flera kommuner i Sverige satsar i allt högre utsträckning på digitala verktyg och resurser. Myndigheter, landsting och organisationer uppmanar till användning av digitala verktyg inom arbetet. En stor satsning har skett kring välfärdsteknologin för nya appsystem, chattapplikationer och serviceroboter (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021). Enligt webbplatsen för Sveriges kommuner och regioner (SSK), ska digitala verktyg vara ett slags stöd för socialsekreterare, som bland annat sker i form av automatiserad handläggning. Verktygen ska frigöra tid för handläggare att fokusera på andra delar av arbetet. Enligt en studie av SSK kommer all form av arbete inom välfärdsstaten att bli automatiserat. SSK ser fördelar med automatiseringen för ärendehantering och socialarbetare, såsom lägre kostnader, snabbare hantering, färre felaktigheter, större integritet samt ökad rättssäkerhet. Fördelarna ska främja livskvaliteten hos medborgare i samhället och främja arbetsförbättringar för tjänstemän (SSK u.å).

I länder som Australien har välfärdsstaten finansierat nya projekt inom automatiserad beslutsfattning. Välfärdssystem i Australien syftar till att förbättra rättssäkerheten för alla myndighetens tjänster (Considine m.fl 2022). Även om digitaliseringen har medfört många positiva möjligheter för mänskligheten, erkänns den ändå allt mer som något som kan orsaka negativa känslor som ångest och stress på individnivå.

Rapporten av Carlsson och Svensson (2021) belyser hur mycket tid som en socialsekreterare lägger ner på att använda olika typer av digitala verktyg och hur de gör det. Det finns oro för om det kommer att få en betydande påverkan. Orsaken till denna oro kan ligga i den snabba, okontrollerbara ökningen av informations- och kommunikationsflödet till följd av digitaliseringen, som inte nödvändigtvis tar hänsyn till arbetsmiljön och medarbetarnas välbefinnande. Det råder en viss skepticism kring digitaliseringen inom välfärdsarbete. I takt med ökad digitalisering uppstår flera frågor om bevarandet av mänskliga värderingar och normer, särskilt i relation till socialt arbete. Detta berör behovet av att upprätthålla en balans mellan teknologins framsteg och bevarandet av mänskliga dimensioner inom ekonomiskt bistånd.

Det råder ingen tvekan om att digitaliseringen öppnar dörrar för nya möjligheter som är fördelaktiga för mänsklig utveckling. Men huruvida digitaliseringen ger positiva respektive negativa möjligheter inom ekonomiskt bistånd, är något vi kommer att gå djupare in på. Vårt intresse ligger i huruvida digitaliseringen har en påverkan på arbetssättet inom ekonomiskt bistånd, och vilka möjligheter och utmaningar som finns inom studien. Detta med hjälp av empiriskt insamlad litteratur och en intervjustudie. Studien avslutas med en sammanfattande diskussion kring besvarandet av frågeställningarna.

1.1 Problemformulering

Ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten har ändrats mycket de senaste åren, en stor utmaning är den pågående digitaliseringen av denna verksamhet. Det har tillkommit rapporter samt nyhetsartiklar kring den pågående digitaliseringen som sker. I artikeln av "Akademikern" diskuteras det om "Trelleborgsmodellen", då ekonomiskt bistånd inom Trelleborgs kommun har infört en modell som innefattar ett helt fullständigt digitaliserat system avsett för handläggare och dess handlägningsprocesser. Socialsekreterare på Trelleborgs arbetsmarknad och statsförvaltning kallas numera för myndighetshandläggare, istället för socialsekreterare. Socialsekreterare har till viss del bytts ut till arbetsmarknadssekreterare som hjälper klienter att hitta arbeten som matchar (Clemens 2020).

Vi som samhälle går mot en mer digitaliserad värld med införandet av Artificial Intelligence (AI). Utöver kommunen i Trelleborg har digitaliserade verktyg som "e-tjänsten" införts inom Malmö stad. Enligt Socialstyrelsen (2020) ska införandet av e-tjänsten stödja och underlätta för enskilda klienter samt effektivisera verksamheten. Ytterligare fördelar med digitaliseringen som framgår ur Socialstyrelsens "Handboken för ekonomiskt bistånd" (2013) åsyftar att klienter kan ansöka om ekonomiskt bistånd via digitala tjänster och processer. Digitaliseringen ska möjliggöra för klienter att söka ekonomiskt bistånd samt följa sitt ärende digitalt. Detta ska i sin tur stärka självbestämmandet i form av att klienter blir mer delaktiga i processen inom ekonomiskt bistånd. Ytterligare studier och rapporter har gjorts kring digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd. Enligt en FoU rapport av Carlsson och Svensson (2021) rapporteras det att flera socialsekreterare har sagt upp sig i protest vid implementeringen av automatiserad handläggning. Socialsekreterare står fast vid att digitaliseringen kan leda till negativa konsekvenser, detta i form av att mer ansvar läggs på klienten vid ansökan om ekonomiskt bistånd. FoU-rapporten belyser riskerna för ett pågående digitalt utanförskap.

Av våra egna erfarenheter som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i Malmö stad, upplever vi att de digitaliserade verktygen kan skapa nackdelar för ett gott socialt arbete. Införandet av e-tjänsten har bidragit till att fler socialsekreterare hänvisar klienter till att få tillgång till informationen digitalt, som i sin tur skapar en minskad kontakt. I samband med detta har socialsekreterare en hög arbetsbelastning av administrativt arbete som sker digitalt via portalen "life-care". Införandet av dessa digitala verktyg minskar kommunikationen mellan socialsekreterare och klient på grund av den höga arbetsbelastningen samt stress som socialsekreterare står inför.

Enligt artikeln "Swedish social workers' experiences technostress" upplyser Martinell Barfoed och Scaramuzzino (2021) om ett nytt begrepp "teknostress". Artikeln påpekar teknostress bland socialarbetare som härrör främst från redan hög arbetsbelastning och generell arbetsstress. Dessutom är det korrelerat med känslan av att inte kunna avsluta arbetet vid dagens slut. Exempel på situationer där svenska socialarbetare upplever teknostress inkluderar problem med tekniken, dubbelarbete, överväldigande e-postflöden, informationsöverbekymmer och det faktum att tekniken ofta styr arbetsvillkoren i stället för att anpassa sig till dem (Martinell Barfoed & Scaramuzzino 2021).

Med ett högre fokus på att effektivisera ekonomiskt bistånd med digitaliserade verktyg, finns det möjliga risk för ett resultat av försämrade relationer mellan klient och socialsekreterare som är präglade av en försvagad kommunikation. Nackdelen med en försvagad kommunikation är bland annat en minskad närkontakt med sin handläggare, som kan leda till mer förvirring för klienter angående frågor om ekonomiskt bistånd. Detta leder i sin tur till ett mindre gott socialt

arbete. Vi ser en risk med att den ökande digitaliseringen kan resultera i att socialsekreterare bortprioriterar den direkta kontakten med klienten. Detta kan skapa konsekvenser som en minskad förmåga att upptäcka och hantera missförhållanden som sträcker sig bortom de ekonomiska aspekterna. Ekonomiskt bistånd brukar kallas för det sociala arbetets ryggrad, med förklaringen att en av socialtjänstens målsättningar är att skapa social och ekonomisk trygghet. Detta enligt den grundläggande bestämmelsen 1 kap 1§ Socialtjänstlagen (2001:453). I och med detta innefattar ekonomiskt bistånd i sig, alla typer av klienter med olika typer av problematik som söker sig till ekonomiskt bistånd, exempelvis klienter med missbruksproblematik eller missförhållande avseende barn som far illa, bland annat. Enligt socialtjänstlagen har socialsekreterare en skyldighet att anmäla eventuella missförhållanden gällande barn som befinner sig i fara eller far illa. Socialsekreterare har ytterligare skyldigheter kring klienter med missbruksproblematik och att de ska få den hjälp som de behöver. Det är uppenbart att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd innehåller positiva och negativa aspekter. Oavsett om digitaliseringen leder till övervägande negativa eller positiva aspekter, är det tydligt att digitaliseringen påverkar verksamheten samt har en påverkan på relationen och arbetet med klienter. Med detta som bakgrund är det därför intressant att djupare studera socialsekreterares upplevelse av hur digitaliseringen påverkar det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd samt vilka möjligheter och utmaningar som digitaliseringen innebär för socialsekreterare.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet är att belysa socialsekreterares upplevelser av hur den pågående digitaliseringen har påverkat hanteringen av ekonomiskt bistånd på socialtjänsten.

- Hur har digitaliseringen påverkat arbetssättet på ekonomiskt bistånd?
- Vilka möjligheter och utmaningar innebär digitaliseringen för socialsekreterare?

2. Bakgrund

I detta avsnitt beskrivs organisationen där socialsekreterare verkar och socialtjänstens uppdrag. En överblick ges också över arbetet inom ekonomiskt bistånd. Därefter presenteras lagar och bestämmelser inom Socialtjänsten.

2.1 Socialtjänstens uppdrag

Socialtjänsten, som faller under kommunens ansvar, verkar på olika nivåer och strukturer för att uppfylla sina åtaganden. Inom ramen för sitt uppdrag arbetar Socialtjänsten med förebyggande åtgärder, rådgivning och stöd, samt tillhandahåller bistånd till enskilda personer och familjer i behov enligt 3 kap. 1 § SoL. Målet är att främja individuell ekonomisk och social trygghet, skapa jämlikhet i levnadsvillkor, samt säkerställa allas rätt till aktivt deltagande i samhällslivet (1 kap. 1 § SoL).

Socialtjänsten organiserar sig på olika enheter med fokus på specifika områden, såsom bland annat barn- eller familje frågor eller ekonomiskt bistånd. En framträdande egenskap hos Socialtjänstens organisation är uppdelningen i två övergripande områden: vård och omsorg samt individ- och familjeomsorg. Inom det senare området återfinns ekonomiskt bistånd (Scaramuzzino & Hjärpe, 2021).

Arbetet inom ekonomiskt bistånd kännetecknas huvudsakligen av myndighetsutövning genom utredningar, beslut och uppföljningar. En väsentlig aspekt av organisationens arbete är strävan efter att hantera enskilda behov utifrån ett helhetsperspektiv. Detta tillvägagångssätt ger utrymme för individuella bedömningar, eftersom sociala problem som ekonomisk utsatthet, missbruk och psykisk ohälsa oftast samverkar och kräver en holistisk syn. Därmed behöver socialsekreteraren tillämpa ett helhetsperspektiv i myndighetsutövandet för att effektivt hantera de komplexa samspelet mellan olika utmaningar (Scaramuzzino & Hjärpe 2021).

2.2 Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd

Ekonomihandläggare, även kallade socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, utgör en central roll inom kommunens socialförvaltning. Socialsekreterare agerar inom den offentliga sektorn. Ekonomiskt bistånd representerar det yttersta skyddsnätet i det svenska samhället och har som uppdrag att ingripa vid försörjningsproblem som inte kan lösas på andra sätt enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen, SoL. Huvuduppgiften för socialsekreteraren inom ekonomiskt bistånd är att bedöma enskilda individers rätt till försörjningsstöd och stödja dem i att hantera försörjningsproblem. Det ekonomiska stödet syftar till att säkerställa en skälig levnadsnivå för de behövande. Socialsekreteraren har i detta sammanhang befogenhet att göra individuella behovsprövningar (Socialstyrelsen 2021).

Socialsekreteraren har även i uppdrag att bidra med långsiktiga lösningar för den enskildes försörjningsproblem, inklusive att främja deltagande på arbetsmarknaden. För att uppnå detta ansvarar socialsekreteraren för att genomföra utredningar, upprätta planeringar och genomförandeplaner samt kontinuerligt uppdatera dessa. Utöver detta ingår det i arbetsuppgifterna att hantera korrespondens via mejl, telefonsamtal och möten. Dessutom ingår samverkan med kollegor från andra enheter och yrkesgrupper samt att regelbundet rapportera statistik till organisationen. Socialsekreterarens arbete grundar sig på lagar och författningar som reglerar och styr handläggningen (Socialstyrelsen 2021).

2.3 Lagar och bestämmelser

Inom enheten för ekonomiskt bistånd inom Socialtjänsten regleras verksamheten av flera lagar, författningar och bestämmelser som utgör det rättsliga ramverket för socialsekreterarnas arbete. En centralt ramlag som styr socialsekreterarens arbete är Socialtjänstlagen (2001:453). Denna ramlag fastställer krav på god kvalitet i verksamheten och föreskriver att dess utövare ska ha lämplig utbildning och erfarenhet. Socialtjänstlagen fungerar även som grund för reglering av den enskildes rätt till bistånd. Kommunallagen (2017:725) är en annan viktig ramlag som är likt Socialtjänstlagen, då den delvis reglerar den verksamhet som Socialtjänsten bedriver. Den omfattar kommunens befogenheter, skyldigheter och förvaltningarnas uppgifter och utgör ett samlat regelverk för hur kommunala organ ska agera inom det kommunala självstyret. Det är viktigt att notera att varje kommun har ansvaret för sin egen socialtjänst, vilket innebär att organiseringen av verksamheterna kan variera mellan olika kommuner.

Förvaltningslagen (2017:900) är ytterligare en författning som styr Socialtjänstens verksamhet och reglerar myndigheters serviceskyldighet. Den innehåller bestämmelser om tillgänglighet, enkelhet och smidig kontakt, samt skyldighet att bistå den enskilde för att denne ska kunna tillvarata sina intressen. Därmed ska hjälp ges utan onödigt dröjsmål, vilket betonar vikten av en smidig kontakt för den enskilde (Socialstyrelsen 2021). Både Kommunallagen och Förvaltningslagen fastställer ramar och tidsgränser för hur den kommunala förvaltningen ska agera och behandla åtaganden. Dessa ramar är tydliga och ger inte utrymme för tolkning, då de direktiv som lagen tillhandahåller styr förvaltningens praktiska utförande (Socialstyrelsen, 2021).

Eftersom socialsekreterare hanterar sekretessbelagda uppgifter krävs insyn och reglering genom Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, Dataskyddsförordningen (GDPR) (2018:218) och Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Kraven i Dataskyddsförordningen, särskilt artikel 5 och artikel 24, betonar att personuppgifter ska behandlas på ett lagligt, korrekt och rättssäkert sätt. Socialsekreteraren, som är den personuppgiftsansvarige, måste vidta organisatoriska och tekniska åtgärder för att säkerställa att behandlingen av uppgifter följer förordningen (Socialstyrelsen 2021). Dessutom behöver socialsekreterare följa Socialtjänstens föreskrifter och allmänna råd om handläggning och dokumentation (SOSFS 2014:5) för att säkerställa ett kvalitativt och rättssäkert arbete (Socialstyrelsen, 2021).

3. Litteratursökning

Vi använde flera databaser för att få en överblick kring forskning om digitalisering och ekonomiskt bistånd. Databaserna som användes var Libsearch, Swepub och Proquest Sociological Abstract. För att få fram material relaterat till våra frågeställningar och syfte, användes dessa tre databaser för att få fram så mycket relevant tidigare forskning som möjligt. Databaserna valdes utifrån vårt forskningsämne socialt arbete. Sökningarna påbörjades i databasen Proquest Sociological Abstract som är en databas för sociologiska artiklar och litteratur inom samhällsbeteendevetenskap. Därefter övergick sökningarna till Swepub som erbjuder artiklar inom socialt arbete på svenska. Denna databas användes i syfte för att hitta relevanta svenska artiklar som bidrar till en variation av material på både svenska och engelska. Slutligen användes databasen Libserach som erbjuder ett brett sortiment av artiklar rörande socialt arbete och samhällsliv. Alla artiklar var peer-review och referegranskade.

Den första sökningen skedde 231113 på Proquest med följande sökord: *social work, digitalized*. Detta gav ett resultat med 43 träffar. I samband med första sökningen begränsades sökningen till årtalen 2007–2023. Utifrån första sökningen valdes sju artiklar till granskning. Dessa handlade om digitalisering på arbetsplatser samt på myndigheter. De 7 artiklarna minskade senare ner till fem artiklar. Vid andra sökningen som skedde 231113 användes följande sökord: *welfare, digital, economic*. Det resulterade i 72 träffar på databasen. I samband med denna sökning hittades två relevanta artiklar som ansågs vara relevanta för vårt avsnitt om tidigare forskning.

I samband med den tredje sökningen som skedde 231113, låg fokuset på att ta fram artiklar relaterade till arbetsmiljö och digitalisering. Här används sökorden: *work, digitized, stress* som resulterar i 18 träffar. Av dessa 18 antal träffar, handplockades tre artiklar till granskning. Efter att ha granskat dessa tre artiklar, ansåg en vara av relevans för vårt avsnitt om tidigare studie. Då vi märkte att sökordet *welfare* hade använts flera gånger tog vi ett beslut att byta ut sökordet *welfare* till ett annat ord för ekonomiskt bistånd. Den fjärde sökningen ägde rum den 231113 med hjälp av sökorden: *financial aid, digital*". Detta resulterade i 15 träffar. Utav dessa valde vi ut en artikel för granskning. Efter att ha granskat denna artikel ansågs den vara lämplig för vårt arbete. Artikeln belyser myndighetens arbete och digitaliseringens genomgripande roll gällande övervakning.

Den femte sökningen skedde 231114 med hjälp av sökorden: *welfare, digital, economic* där det tillkom 75 träffar. I samband med denna sökning fanns det två artiklar som var intressanta för vårt granskande. Efter att ha läst dessa två artiklar beslutades det att inte ha med någon av dem i vår forskning på grund av innehållet i analysdelen och resultatdelen. Den sjätte sökningen skedde 231114 och i samband med denna sökning valde vi att utöka sökorden till: *social work, welfare, digital, support*, där det resulterade i 37 träffar. I samband med denna sökning handplockades inga artiklar till vårt arbete på grund av brist på relevans. För den sjunde sökningen beslutades det att gå vidare till andra databaser för att öka chanserna att hitta relevanta artiklar. Den sjunde sökningen skedde 231114 med hjälp av sökorden: *digitalisering, ekonomiskt bistånd*. Detta resulterade i en artikel som senare beslutades om att läggas till vårt tidigare forskningsavsnitt.

I samband med sökning åtta som skedde 231115 togs beslutet att fortsätta att söka på olika typer av databaser. Sökningarna gick över till databasen Libsearch för ytterligare sökningar. Detta med sökorden: *welfare system, digitalization, social workers*. Det valdes ut fem artiklar som granskades, resultatet blev att behålla en artikel. För den nionde sökningen som skedde

231115 användes sökorden: *digitalisering, socialt arbete*. En artikel handplockades till arbetet. Denna artikel visade sig vara en sociologisk doktorsavhandling som belyser det norska perspektivet på socialt arbete och digitaliseringen. Sökning tio sker 231115 och här används sökorden: *socialsekreterare och ekonomiskt bistånd*. Sökorden resulterar i en träff som senare handplockas till vårt arbete. Den elfte sökningen skedde 231115 på databasen Libsearch. Här skedde en avgränsning till årtalen 2019–2023 för att få fram artiklar som var nära i tiden. Den elfte sökningen skedde genom sökorden: *digitalization, work, stress, social*. Detta resulterar i sju antal träffar. Av dessa handplockade en artikel till vårt arbete.

Sökningarna efter relevanta artiklar fortsatte på Libsearch och det gjordes ett valt lägga till mer sökord för att minimera antalet träffar på databasen. För sökning tolv som skedde 231115 användes sökorden: *digitalization, social work, social workers, social work practices, social services*. Detta resulterar i totalt sju antal artiklar. Av dessa sju artiklar ansågs inte någon vara relevant för vår studie. För sökning 13 som skedde 231120 användes sökorden: *ekonomiskt bistånd, socialtjänst*. Det resulterar i fyra antal träffar, därav en rapport som handplockades till vårt arbete. För sökning 14 som skedde 231120 ändras sökorden till: *digitalisering, socialt arbete*. Sökningen resulterar i fyra antal träffar, därav en artikel som lades till i vårt arbete.

4. Digitalisering - ett förändrat samhälle och en förändrad socialtjänst

I detta kapitel presenteras två rapporter som är relevanta för studien. Rapporterna diskuterar hur samhället har ändrats i samband med implementeringen av digitaliseringen och hur socialtjänstens arbetssätt har förändrats.

I vårt samhälle arbetar flera kommuner i Sverige med att verkställa digitala verktyg och hjälpmedel inom sektionen för ekonomiskt bistånd. Detta med hjälp av verktyg som e ansökan, "mina sidor" och en automatiserad handläggning. Allt detta sker via nya kommunikationsplattformar (Carlsson & Svensson 2021). Utvecklingen mot ett mer digitaliserat ekonomiskt bistånd påbörjades i Trelleborgs kommun år 2017. Uppkomsten av automatiserad handläggning och användandet av en robot som hanterar ansökning har fått stor uppmärksamhet i media, detta i samband med uppkomsten av den så kallade "Trelleborgsmodellen". Debatter har skett i media gällande för och nackdelar angående socionomyrket samt klientperspektivet. Trelleborgsmodellen blev en startpunkt för att fler kommuner implementerade automatiserad handläggning. Trelleborgsmodellen går ut på att minska ärendehanteringstider och arbetsprocesser för socialsekreterare. Flertalet socionomer beskriver en oro för yrkets utveckling och vart utvecklingen kommer leda till i framtiden.

Socionomer anser att användningen av digitala verktyg och automatiserad hantering kan påverka möjligheten att skapa relationer med klienter samt ha inverkan på själva klientrelationerna. Med befintlig litteratur kan man hitta motiv i syftet med digitaliseringen, som utgår från att underlätta för de administrativa uppgifter som en socialsekreterare har på sitt bord. Motivet grundar sig i att de digitala verktygen ska främja ett större klientfokus och underlätta för en socialsekreterares arbetsbörda, och att detta i sin tur ska leda till ett utökat klientfokus och mer tid för fysiska möten. Digitaliseringen har ett gott syfte för både klienter och socialsekreterare. Men flertalet kritiker är skeptiska och ifrågasätter de digitala verktygen inom ekonomiskt bistånd, och menar på att digitala verktygen sätter mer press och tar mer tid från socialsekreterarnas möjlighet att ha fysiska möten. Ytterligare forskare ifrågasätter att digitaliseringen sätter mer press på att tjänstemän ska vara mer tillgängliga för sina klienter, detta på grund av förutsättningarna som de digitala verktygen tillkommer kring en ökad tillgänglighet (Carlsson & Svensson 2021).

Carlsson och Svensson (2021) refererar till en författare vid namn Breit som har studerat tjänstemän på Arbetsförmedlingen. Breit menar på att digitaliseringen har resulterat i fler kommunikationsvägar som medför en ökning på arbetsbördan, som inte avspeglar digitaliseringens initiala syfte (Carlsson & Svensson 2021). Kritiker menar på att de digitaliserade verktygen skapar ett större avstånd mellan socialsekreterare och klienter.

Ekonomiskt bistånd har, i takt med ökade krav från staten om förbättrad resultatuppföljning, blivit mer standardiserat och efterliknar styrningsidealet som benämns New Public Management (i detta examensarbete kommer vi att använda förkortningen NPM). NPM är en teori som författaren Hall (2012) diskuterar och denna teori kommer att presenteras i vårt teoriavsnitt. Denna teori kommer vi att använda för analysen av vår empiri. Det finns diverse synpunkter kring fördelar och nackdelar med digitaliseringen. Förespråkare för digitaliseringen menar på att digitaliseringen bidrar med ökad kvalitet och effektivitet, som i sin tur är fördelaktig för klienter i samband med deras ärende. Andra är skeptiska till den nya kommunikationsplattformen och det nya sättet att handlägga och att detta kan skapa svårigheter. Enligt rapporten menar forskare att digitaliseringen skapar en distans i kontakten.

Möjliga konsekvenser som digitaliseringen kan skapa är exempelvis att socialsekreterare har en mindre benägenhet att kunna möta klientens behov, att klienter blir utlämnade i att hantera och driva sina ärenden på grund av förväntad att allt går att göra digitalt (Carlsson & Svensson 2021).

Enligt Carlsson och Svensson (2021) finns det indikationer på att en ökad digital klyfta är kopplad till införandet av digitala verktyg, vilket resulterar i ökade krav på medborgare när det gäller självservice. Rapporten visar att specifika grupper i samhället är särskilt drabbade, som till exempel klienter som har en funktionsnedsättning, äldre klienter och klienter som har en annan etnisk bakgrund. Studien presenterar ett nytt begrepp som kallas för "neoliberal medborgarskapet" som syftar till att digitaliseringen genererar ett större egenansvar och ställer mer krav på medborgarna gällande självservice. Å andra sidan beskriver rapporten också fördelar med digitaliseringen. Egenansvaret med digitaliseringen stärker klientens empowerment, och syftar till att klienter tar ansvar att skicka digitala ansökningar, söka upp information för sitt ärende och vara aktiva i sitt ärende via e-tjänsten (där klienten får uppdaterad information om sina beslut och nya händelser som sker i ärendet). Rapporten refererar till andra studier och konstaterar att de digitala verktygen bidrar till ett förstärkande av klienternas empowerment, men att också kan leda till en högre förväntan på klientens engagemang och aktivitet. Detta kan skapa konsekvenser för klienter som har annan problematik inom sin nuvarande livssituation, såsom psykisk och fysisk ohälsa, svårigheter med språket eller missbruksproblematik. Rapporten har genomfört kvalitativa intervjuer från kommunen i Malmö. Studiens krav för att intervjua relevanta informanter på kommunerna i Malmö stad var att dessa informanter skulle ha varit i kontakt med digitalisering på något sätt. Informanterna som valdes var ansvariga chefer, socialsekreterare och ekonomisekreterare. Kommunerna som intervjuades i Malmö var kommunen norr, mitt och syd (Carlsson & Svensson 2021).

Enligt Näslund och Thedvall (2022), finns det en pågående psykosocial ohälsa inom svenskt arbetsliv rådande socialsekreterare inom socialtjänsten. Socialtjänsten präglas av förhållanden som bidrar till en negativ arbetsmiljö. Som till exempel hög arbetsbelastning och hög personalomsättning. Att arbeta som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är ett arbete som präglas av myndighetsutövning och utövandet av Socialtjänstlagen, kapitel 4. Inom arbetet inkommer klienter med ansökningar om försörjningsstöd. Ansökningarna ska hanteras och socialsekreteraren har korta deadlines. Likaväl ska beslut fattas och motiveras. Allt detta samtidigt som relationer med klienter ska upprätthållas med inslag av motivationsarbete.

Klientrelationer innefattar samtal som är komplicerade och inkluderar ofta annan problematik över den ekonomiska, såsom fysisk och psykisk ohälsa, situationer som rör barn eller familj, och missbruksproblematik. I arbetet med klienter måste en socialsekreterare ta hänsyn till klientens känslor, eventuella missnöjen och strukturella problem som innefattas inom en klientens ärende samt ta hänsyn till huruvida arbetet mot självförsörjning ska ske. En socialsekreterare ska ta hänsyn till klienten och arbeta tillsammans med klienten, samtidigt som att en socialsekreterare ska ha förmågan att kunna härbärgera sina egna känslor.

Inom diskussionen för arbetsmiljön inom ekonomiskt bistånd, är det värt att tillägga att faktorer som hot och våld är ett återkommande problem som påverkar socialsekreterares arbetsmiljö och välmående. Enligt studier från ekonomiskt bistånd i Stockholm stad, var det en ständig och hög personalomsättning under ett års tid. En enhet rekryterade en helt ny personalstyrka mellan 30–50 % ny personal varje år. Detta grundar sig på ett antal orsaker och faktorer. Bland annat finns det en hög arbetsbelastning som är psykiskt krävande. Enheten i Stockholm hade höga sjukskrivningar och många fall av utmattningsdepression som initialt har startat i stressreaktioner, som resulterade i hög personalrörlighet inom ekonomiskt bistånd (Näslund &

Thedvall 2022). Psykisk ohälsa och en långvarig sjukfrånvaro har ökat sedan året 2012. Socialsekreterare har blivit hårdare drabbade av psykisk ohälsa än andra yrken (Försäkringskassan 2015 i Näslund & Thedvall 2022). Tidigare studier kring arbetsmiljön på ekonomiskt bistånd genomsyras av bristande resurser och oavbrutna behov. Det resulterar i en psykiskt påfrestande arbetsmiljö med en ständig hög arbetsbelastning. Denna rapport av Näslund och Thedvall (2022) grundas på data som gjorts via en kvalitativ etnografisk studie, observationer av relevanta deltagare, intervjuer samt dokumentationsstudier från socialtjänsten inom ekonomiskt bistånd. Datan är inhämtad och producerad i Stockholm. De etnografiska studierna har påbörjats i oktober 2016 och avslutades i februari 2019 (Näslund & Thedvall (2022)).

5. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras relevanta vetenskapliga artiklar, som belyser digitalisering av ekonomiskt bistånd och andra aspekter kopplade till studiens frågeställningar och syfte. Ändamålet är att ge läsaren en uppdaterad presentation av det aktuella kunskapsläget.

5.1 Digitalisering och nya arbetssätt

Den ökade digitaliseringen har resulterat i en ny typ av samhälle. Diskussionen kring en digitalisering berör inte bara utvecklingen av den senaste telefonen, datorn eller den nya TV-apparaten. Det finns en ny typ av samhälle som växt fram under årtiondet som inte enbart beror på utvecklingen av teknologi. Det har tillkommit AI, sociala medier och ett nytt digitalt samhälle som beskrivs som ett ”smart samhälle”. Sibilla och Gorgoni (2022) diskuterar skapandet av ett nytt samhälle, där internet har blivit ett strukturellt element i ett postmodernt samhälle, som nuförtiden är en viktig komponent i socialisering och relationer i alla former. Sedan Covid-19-pandemin har en ökad digitalisering varit ett faktum och det har skapat möjligheter för socialsekreterare att jobba hemifrån med ekonomiskt bistånd. Fenomenet att jobba hemifrån belyser begreppet *smart welfare*, som innefattar möten via datorn och att bibehålla en kontakt som sker digitalt (Sibilla & Gorgoni 2022).

I artikeln av Lindell, Popova och Uhlins (2022) beskrivs digitaliseringen av arbetet, även kallad ”den fjärde industriella revolutionen”. Digitaliseringen betraktas som en betydande kraft som formar dagens organisationer. I allmänhet innebär digitalisering en teknisk omvandling av organisatoriska aktiviteter, till exempel inom arbetslivet. Denna omvandling bygger på användningen av informations- och kommunikationsteknik för att förändra beteenden och mellanmänniska utbyten i arbetsmiljön (Lindell m.fl. 2022). I den befintliga litteraturen framkommer stöd för den betydande potentialen med digital kommunikation inom det sociala arbetsområdet. Syftet med digitaliseringen är bland annat att nå en bredare målgrupp och frigöra tid för värdeskapande uppgifter (Larsson & Svensson 2017; Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021). Digitaliseringen har utvidgat arbets- och kommunikationsprocesser, vilket har framhävt flera nya aspekter av det moderna arbetslivet. Digitaliseringen ger både möjligheter och utmaningar för arbetslivet. Möjligheterna att arbeta i virtuella team, utföra arbete på distans och delta i utbildningar med hjälp av digitala verktyg pekar på en ny typ av flexibilitet hos dagens anställda. För yrkesutövare innebär detta en ökad anpassningsförmåga. Samtidigt ökar förväntningarna på yrkesutövarna att ständigt vara tillgängliga, vilket kan bli en utmaning. Den pågående resursutvecklingen och införandet av skyddsåtgärder syftar till att hjälpa medarbetare att bättre hantera sina arbetskrav. Anpassningsförmåga och effektiv användning av digitala verktyg blir centrala komponenter för att nå en framgångsrik yrkesutövning (Larsson & Svensson 2017; Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021).

Den digitala tekniken benämns som en dubbelriktad kraft inom socialt arbete. Tekniken kan både bidra till ogynnsamma arbetsförhållanden och förväntas lösa betydande utmaningar för socialsekreterare, exempelvis dokumentationskraven (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021). För närvarande kämpar socialsekreterare med att hantera obalansen mellan kraven som ställs på arbetet och tillgängliga resurser. Det finns en koppling mellan den höga nivån av administrativa uppgifter och den resulterande ökningen av arbetsbelastningen. En sådan tung administrativ arbetsbörda kan inleda en ”byråkratisk spiral” där kärnverdena inom det sociala arbetet, såsom personliga möten med klienter i behov, får mindre tid och uppmärksamhet (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021).

Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) menar att digitaliseringen öppnar nya möjligheter för frontlinjearbetare och använder termen "frontlinjearbetare" som en alternativ benämning för socialarbetare. De argumenterar för att frontlinjearbetare har potential att förbättra integrationen genom att använda digitala tjänster, vilket kan öka tillgängligheten och främja deltagandet mellan klient och socialsekreterare med hjälp av de digitala verktygen. Samtidigt kan digitaliseringen utmana frontlinje anställdas serviceinteraktioner och deras övergripande administrativa uppgifter. Denna utmaning kan uppstå när medborgare eller frontlinjearbetare står inför svårigheter med att anpassa sig till tekniken eller att hantera digitalt medierade interaktioner.

Följaktligen observerar vi framväxten av nya copingstrategier bland frontlinjearbetare. Dessa strategier syftar inte bara till att hantera det generella trycket och dilemman som är integrerade i frontlinjeservicearbete, utan även att hantera de specifika utmaningar som tekniken kan medföra. Därmed blir det tydligt enligt Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) att frontlinjearbetare behöver anpassa sina metoder och färdigheter för att inte bara möta de traditionella kraven på service utan också för att navigera i den digitala sfären och dess interaktioner. Övergången till digitalt förmedlade tjänster och möten enligt Carlsson och Svensson (2021) innebär således en förändring av relationen och maktdynamiken mellan frontlinjearbetare, klient och teknik. Till exempel kan digital kommunikation öka möjligheterna för klienter att få information om sitt ärende eller att öka sitt engagemang och deltagande. Sådana förändringar kan stärka klienterna. Å andra sidan kan digitala möten distansera vissa grupper av klienter, exempelvis genom att återskapa en digital klyfta på grund av bristande tillgång eller färdigheter och intressen som krävs för att använda digital teknik (Carlsson & Svensson 2021).

I digitala interaktioner är tillgänglighetsfrågor centrala. Även om frontlinjearbetare inte är tvungna att svara omedelbart, blir det tydligt hur de väljer att svara (eller inte svara) klienter. Trots att klienter inte kan påtvinga frontlinjearbetares snabba svar, upplever arbetarna ändå en form av tryck. Klienter har olika sätt att försöka nå sina handläggare, exempelvis genom samtal eller meddelanden. Således skapar digitaliseringen en ny form av nära relation med klienter som frontlinjearbetare känner att de måste hantera (Carlsson & Svensson 2021).

Tidigare forskning har ofta fokuserat på behovet av att förstå hur medborgare utvecklar färdigheter för att använda digitala tjänster. Medan denna studie av Carlsson och Svensson (2021) belyser vikten av att förstå hur frontlinjearbetare upplever och hanterar de nya aspekterna av tillgänglighet och transparens som införs genom digitaliseringen. Dessutom betonas att strategierna för hantering måste ses i samklang med hur klienten uppfattar, använder och relaterar till tekniken. Studien av Carlsson och Svensson (2021) visar att frontlinjearbetarna, som en del av sin hantering, aktivt kommunicerar med klienter för att säkerställa en ändamålsenlig och passande användning av digitala interaktioner (Carlsson & Svensson 2021).

5.2 Förändrad arbetsmiljö

Det har av forskare noterats en förändring över tid gällande definitionen av digital stress. Studien gjord av Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) beskriver informanternas personliga upplevelse av *digital stress* i samband med användningen av olika tekniska verktyg. I artikeln argumenterar Martinell Barfoed och Scaramuzzino (2021) för att begreppet digital stress är betydande, även om det är svårt att särskilja från "allmän arbetsstress". Detta beror på

att digital stress fokuserar på teknologins roll i samband med en arbetsrelaterad påfrestning. För närvarande är det utmanande att vetenskapligt särskilja mellan allmän stress, digital stress och arbetsrelaterad stress. Trots detta hävdar flera forskare att digital stress särskiljer sig från både allmän stress och arbetsrelaterad stress. Intensiv användning av informations och kommunikationsteknik, med dess snabba förlopp, kan resultera i känslor av ångest, mental trötthet och ineffektivitet. Ett konkret exempel är e- postmeddelanden, som på grund av en sändnings- och mottagningsprocess, snabbt kan leda till en överfull inkorg (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021).

Becker m.fl. (2020) framför tankar om att den ökade digitaliseringen av arbetsvärlden kan vara en betydande orsak till stress och understryker därför vikten av att främja hälsa bland medarbetare. En samstämmighet råder även kring uppfattningen om att den dynamiska utvecklingen av digitaliseringen har introducerat stress i samband med medarbetares interaktion med informations- och kommunikationsteknologi. Forskning om digital stress har identifierat olika potentiella orsaker till stress, inklusive informationsöverbelastning, digital komplexitet och tekniska avbrott. Det betonas också att exponering för digital stress har fått effekter av psykisk och fysisk ohälsa, såsom hjärt- och kärlsjukdomar samt klinisk depression (Becker m.fl. 2020).

Digital stress ökar ofta den övergripande arbetsbelastningen och arbetsstressen, vilket i sin tur kan öka individens stressnivåer. Argumentet är att de flesta som använder digital teknik i sitt arbete någon gång har känt frustration eller irritation över tekniken. Enligt Scaramuzzino och Barfoed (2021) är digital stress dock mer än en tillfällig negativ känsla och byggs upp över tid. Fenomenet har till och med definierats som en reflektion av missnöje, rädsla, spändhet och ångest vid inläring och användning av datateknik, vilket i slutändan kan resultera i psykologisk och känslomässig avstötning.

Lindell och medförfattaren (2022) deltar i diskussionen om paradoxen på den digitaliserade arbetsplatsen på ett liknande sätt som de tidigare författarna. I deras studie fokuserar författarna på så kallade WCW-arbetare (White Collar Workers), vilket refererar till kvalificerade yrkespersoner med kunskapsintensiva arbetsuppgifter. Den traditionella uppfattningen av WCW-arbeten inkluderar vanligtvis lednings- eller administrativa kontorsuppgifter. Digitaliseringen inom dessa professioner beskrivs som skapandet av suddighet mellan arbete, icke-arbete och arbetsutrymmen. Exempelvis har digitaliseringen befriat dessa yrkesutövare från behovet av att vara på en specifik plats vid en särskild tidpunkt, vilket ofta benämns som hemarbete (Scaramuzzino & Hjärpe 2022; Lindell m.fl. 2022). Denna förändring beskrivs som en "win-win"-situation, där arbetsgivaren får en mer effektiv arbetskraft samtidigt som de anställda lyckas skapa en bättre balans mellan arbete och privatliv. Flexibla arbetsförhållanden skapar mer gynnsamma förutsättningar för medarbetaren att harmonisera dessa två livsområden. Samtidigt indikerar forskningen att distansarbete kan leda till positiva resultat såsom förbättrad arbetsprestation, minskad stress och ökat arbetsrelaterat välbefinnande (Lindell m.fl.2022).

Lindell m.fl. (2022) menar att även om digitala verktyg möjliggör för anställda att utföra arbetsuppgifter snabbare än någonsin, påpekar de att detta ofta åtföljs av en ökning av arbetsuppgifter i takt med att tiden som ägnas åt att använda digitala verktyg ökar. Trots möjligheten till flexibilitet och möjligheten att arbeta hemifrån har forskningen visat på en ökning av stress bland dessa medarbetare. Enligt diskussionen tyder det på tidspress och ökad stress inom digitaliserade arbetsområden utgör ett problem för WCW-arbetare, antingen på grund av eller trots den ökade användningen av digitala verktyg.

Författarna Lindell m.fl (2022) knyter an till vad vissa forskare menar på är en förstärkt form av "ny digital Taylorism" eller "hyper-Taylorism," där standardisering, ökad övervakning och ökad produktivitet framhävs. Digitaliseringen har blivit en integrerad del av det moderna samhället och genomsyrar varje aspekt av människors vardagsliv. Trots att användningen av digital teknik ofta uppfattas som icke-ideologisk betonar Lindell och medförfattaren att alla organisatoriska eller samhällsliga förändringar är ideologiska processer. Ideologier utgör grunden för diskurser som konstruerar, legitimerar och upprätthåller sociala mönster (Lindell m.fl., 2022).

Tidsaspekten framstår som en central faktor med betydande påverkan på arbetsrelaterad stress bland socialsekreterare. Många socialsekreterare står idag inför utmaningen att hantera en intensiv tidsram, och otillräcklig tid upplevs som en orsak till överbelastning. Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) framhäver också att den upplevda stressen bland socialsekreterare utgör en av de vanligaste anledningarna till att dessa yrkespersoner väljer att säga upp sig eller helt lämna yrket. I socialsekreterarnas arbete är tid inte bara en kritisk faktor för dem själva som administrativa utövare, utan den har även en avgörande betydelse för klienterna. För att möta de komplexa behoven hos dem de betjänar är effektiv hantering av tid avgörande för att säkerställa att varje klient får den nödvändiga uppmärksamheten och stödet som de behöver. Problematiken kring tidsbegränsningar kan därför påverka både socialsekreterarnas arbetsmiljö och kvaliteten på den tjänst de erbjuder till de som är i behov av stöd och hjälp.

I Australien har man ett nytt projekt gällande digitaliseringen. Detta kallas för en "digitaliserad välfärd" och ska syfta till att använda sig av applikationer och automatiserad beslutsfattande. Denna modell har skapat algoritmer och digitaliserade verktyg som ska ersätta mänsklig kontakt. Syftet med denna modell är att höja effektiviteten och införa mer rättssäkra processer kring myndighetens tjänster. Sedan covid-19 och pandemin har flera länder implementerat digitalisering inom välfärdsstaten. Exempelvis genom att ha möten via datorn eller via hemsidor som "Zoom" eller "Skype" samt telefonsamtal, vilket gör det allt vanligare med virtuella möten. Kritiker hävdar att bedömningar utförda av robotar inte kan ersätta mänskligt omdöme, eftersom de inte kan programmeras med samma egenskaper och insikter som en människa besitter. Detta anses utgöra ett hot mot den mänskliga kontakten och väcker etiska frågor kring digitaliseringen (Considine m.fl 2022).

Rapporten av Considine m.fl (2022) tar upp etiska aspekter av digitalisering och betonar människans unika känslor och egenskaper, såsom empati, lugn och förmågan att lösa komplexa problem. De påpekar att digitaliseringen inte tar hänsyn till individuella omständigheter i medborgarnas liv. Det finns en oro för att digitaliseringen inte upptäcker medborgare som lider av psykisk ohälsa, har problem med missbruk eller är utsatta för våld i nära relationer. Dessa aspekter kan endast upptäckas genom personliga möten och mänsklig kontakt. Det väcker frågor om att bristen på personliga möten kan leda till att medborgare med komplexa förhållanden och livssituationer inte fångas upp.

Det framgår i rapporten av Considine m.fl (2022) att regeringen i Australien har ökat digitaliseringen och tillgängligheten på tjänster för att effektivisera arbetet. Målet är att minska köer, minska utgifter och spara tid, vilket kan gynna både allmänheten och medborgarna med de mest omfattande behoven. Fördelen med det är att medborgare som bor långt bort kan dra nytta av online tjänster som annars inte har möjlighet att ta sig långt. Ytterligare en fördel är att digitaliseringen ska hjälpa till att minska språksvårigheter mellan medborgare och stat (Considine m.fl 2022).

Nordesjö m.fl (2023) framhäver i sin studie hur digitala verktyg har omvandlat socialsekreterare från "byråkrater på gatunivå" till "byråkrater via datorskärmar". Resultaten betonar hur automatiserad handläggning gynnar organisationen snarare än professionen i sig samt klienterna.

5.3 Digitalisering, utanförskap och utsatta klienter

Enligt en studie av Buchert och Kemppainen m.fl. (2023) framgår det att äldre migranter påverkas negativt av den ökande digitaliseringen. Det västerländska samhället betraktar digitaliseringen som fördelaktig för att öka kostnadseffektiviteten och förbättra medborgarnas inkludering i samhället, samt för att minska statens utgifter. Rapporten understryker bristen på tidigare studier och forskning som fokuserar på medborgarnas upplevelser av digitala tjänster, och hävdar att digitaliseringen ställer krav på medborgarnas kompetenser utan att ta hänsyn till dem som befinner sig i utsatta situationer. Till exempel, personer med låg socioekonomisk status, försämrad hälsa, funktionshinder, bosatt i ett utsatt område eller lever under dåliga levnadsvillkor. Att befinna sig i en socialt utsatt position ökar risken för att inte inkluderas i samhället. I Finland har det initierats nya projekt för ökad digitalisering inom instanser som folkpensionsanstalten, socialtjänsten och försörjningsstöd. Studiens resultat pekar på ytterligare faktorer som är avgörande vid digitalisering, som bristande kunskap om hur digital teknik fungerar, okunnighet om hur välfärdsstaten fungerar samt en försämrad kognitiv förmåga. Många tjänstemän som har intervjuats betonar att klienter känner oro för att inte förstå, där det byråkratiska språket upplevs som svårt. Denna rädsla för att begå misstag skapar en konstant oro för att få avslag på ansökan om försörjningsstöd, vilket blir betydande och kan få allvarliga konsekvenser. Detta eftersom medborgare inom dessa samhällsskikt inte har råd att stå utanför det sociala välfärdssystemet (Buchert och Kemppainen m.fl. 2023).

I den irländska studien av Lolich, m.fl (2020) framkommer det att deltagarna uttryckte att digitalisering utgör en utmaning, särskilt för äldre generationer. De unga betraktades å andra sidan som kapabla att hantera digitaliseringen, och många deltagare berättade att deras yngre släktingar assisterade dem med deras digitala utmaningar. Även bland de irländska deltagarna observerades en tydlig generationsklyfta. De unga människorna framställdes som tekniskt kunniga och som en viktig resurs för tekniskt stöd.

I denna studie beskriver författaren Lolich och medförfattarna (2020) om hur äldre klienter som blir en del av den digitaliserade världen känner en känsla av att förlora kontrollen över sina liv. De äldres minskade förståelse kring digitala verktyg kombinerat med ständiga krav på att hålla sig uppdaterade på grund av kontinuerliga förändringar inom IT-system och utrustning, resulterade i vissa fall i en minskad användning av informationsteknik och en känsla av att vara gammal och omodern. Upplevelserna av att förlora kontroll över sina egna liv återspeglades i en oro för att äldre generationer skulle bli främmande för sina lokalsamhällen och samhället som helhet. Dessa bekymmer var kopplade till ojämlika möjligheter att dra nytta av tekniken och digitaliseringen.

Buchert och Kemppainen m.fl (2023) belyser digitaliseringen mellan migration och åldrandet med särskilt fokus på medborgare som har begränsade ekonomiska, sociala och kulturella resurser när det gäller att förstå och anpassa till ny digital teknik. Forskning från studien av Buchert och Kemppainen m.fl (2023) visar på en påtaglig "digital klyfta" mellan etniska minoriteter och personer med språksvårigheter, lägre utbildningsnivå och lägre socioekonomisk status. I Finland har digitaliseringen ännu inte avancerat tillräckligt för att erbjuda ett varierat

språkutbud för alla etniska minoriteter. De digitala tjänster som används är begränsade till språken som svenska och finska. Detta indikerar på en utmaning när det gäller att tillgodose behoven hos olika etniska grupper i samhället. De digitala tjänsterna och verktygen som används inom det finska välfärdssystemet är enbart på språk som finska och svenska. Trots att 8% av befolkningen utgörs av samer och engelsktalande och huvudstaden utgör de 15% av befolkningen. Finland har ännu inte lyckats att inkludera tillräckliga språkalternativ för dessa grupper inom den digitala tjänsteutvecklingen. Enligt den finska studien visar resultaten att de digitala tjänsterna skapade svårigheter för äldre migranter i Finland och visar på ett digitalt utanförskap som är korrelerat med äldre ålder och lägre socioekonomisk status (Buchert & Kemppainen m.fl., 2023).

Syftet med ett digitaliserat välfärdssystem är att hjälpa de mest utsatta i samhället. Zajko (2023) diskuterar vikten av automatiserade beslut tagna baserade på teknik och robotar, jämfört med mänskliga beslut. Artikeln framhäver att mänskliga beslut är avgörande för medborgare i utsatta förhållanden. Digitaliseringens konsekvenser kan, enligt Zajko (2023), paradoxalt nog försvåra livet för de mest drabbade och försvåra benägenheten att bekämpa strukturell ojämlikhet. Att bekämpa marginalisering kräver därmed åtgärder på en strukturell nivå, inte enbart på förbättringar av teknologi och algoritmer. I takt med att digitaliseringen blir allt vanligare i europeiska välfärdsstater har desto färre forskare ägnat sig åt att undersöka dess påverkan på välfärdsinstitutioner och yrkesutövare (Schou 2018).

Forskaren i studien har påpekat att det finns bristfälliga studier om hur användare upplever informations- och kommunikationsteknik och hur detta förändrar förhållandet mellan medborgare och välfärdsstaten. Dessvärre tenderar både forskare och beslutsfattare att avpolitiserar digitaliseringen genom att göra den till en rent teknisk fråga och därmed minska dess politiska betydelse och konsekvenser. Negligerandet av digitaliseringens politiska dimension är särskilt tydligt vad gäller social uteslutning och marginalisering. Trots att det har bedrivits forskning om "digital uteslutning" och den så kallade digitala klyftan sedan 1990-talet, har det varit mindre fokus på hur välfärdssystemet och digital uteslutning samverkar. Detta trots att studier visar att befintliga former av social uteslutning och stratifiering ofta reproduceras genom digitala medel (Schou 2018).

Författaren Schou (2018) stödjer argumentet i sin studie att kopplingen mellan sociala och digitala former av utanförskap skapar och förstärker existerande sociala, ekonomiska och kulturella klyftor. Studien belyser även hur redan marginaliserade medborgare pressas ännu längre ut på sidlinjen av välfärdssystemet. Det framhålls hur digitalt utanförskap påverkar olika grupper av medborgare, som befinner sig i olika situationer där de antingen är berövade sina rättigheter eller utsatta för marginalisering. Det betonas att det inte går att anta att medborgare som utesluts digitalt att alla står inför samma problem, delar samma erfarenheter eller löper samma risker för utanförskap (Schou 2018).

6. Teori

Här kommer vi att presentera vår teoretiska förståelseram. De teoretiska begreppen utgår från teorin om Lean Productions (Liker 2009; Modig & Åhlström 2012; Radnor och Osborne 2013), som härstammar från Toyotas produktionssystem, och teorin om New Public Management och det teoretiska begreppet transparens (Hall 2015; Hood 1995; Christensen 2005). Det arbetssätt som digitaliseringen har medfört inom ekonomiskt bistånd kan förklaras av dessa två teorier. Implementeringen av NPM och Lean har påverkat arbetssättet inom den offentliga sektorn och bidrag till nya standarder, detta kan vi se genom ett ökat fokus kring standardiserat arbete, resultatstyrning och kostnadseffektivitet.

Under de senaste 25 åren har den offentliga sektorn i Sverige och andra västerländska länder påverkats av New Public Management (NPM)-trenden. Implementeringen av NPM har influerat den offentliga sektorn till ett ökat fokus på resultat, statistik och slutresultat (Hall 2015). Denna omvandling påverkar utformningen av regler och styrningen av arbetet inom den offentliga sektorn. Skiftningen kommer med ett större fokus på effektivitet och kostnadseffektivitet, där resultaten styr skiften och markerar en betydande förändring från tidigare betoning på beslutsprocessen. Kraven på effektivitet kommer med ett större arbete som sker via granskning och forskning. Detta sker i samband med upprättandet av statistik och enkäter. Hood (1995) betonar att ökade krav på dokumentation och effektivitet påverkar det sociala arbetet. Detta resulterar i att socialarbetaren prioriterar att uppehålla dokumentationskraven som ställs, över att förstå och tillgodose klientens individuella behov.

Målet med NPM var att införa mätbara instrument för att kontrollera och styra verksamheter. Hall (2012) beskriver NPM som en fastställd ordning som strävar efter att etablera förutsägbarhet och legitimitet inom den offentliga sektorn. Fokuset ligger på strävan efter styrningsinriktade resultat. Hall kritiserar NPM och pekar på att risken att ju mer managementbyråkrati expanderar, desto mer skapas avstånd från kärnverksamheten. Fokuset riktas snarare mot formella system och tillfredsställande siffror, vilket kan underminera demokrati genom att stegvis urholka den. Hall refererar till en författare vid namn Power som påpekar att beslutfattare är mer inriktade på besparingar och effektiviseringar än på kostnader för managementbyråkrati. Utvecklingen av NPM har resulterat i transparens mellan myndigheter och medborgare. Enligt författaren Power blir det en paradox där ökad granskning inte minskar misstroende utan snarare förstärker det. Christensen (2005) diskuterar hur fokuset på målstyrning och resultatmål inom ekonomiskt bistånd kan påverka kvalitetsförsäkringen negativt. Det ifrågasätts inte vilken process som ligger bakom målen. Sahlin-Andersson (2006) diskuterar att transparens till följd av NPM leder till utökade riktlinjer gällande öppenhet och kvalitetssäkring. Detta leder till ökad transparens kring tillämpningen av regler och riktlinjer inom en organisation. En ökning av transparens kan emellertid leda till en ökad mängd administrativa uppgifter och rapportering kring verksamheten, vilket resulterar i en ökad arbetsbörda för den enskilde. Gräsrotsbyråkraterna hävdar att kraven på transparens uppstår som en följd av att det utrymme för handlingsfrihet som finns hotas av den ökade granskningen.

Teorin Lean (Liker 2009) har använts för att förbättra organisationer och betonar arbetarnas styrning och performancestyrning för att undvika överproduktion och skapa en effektiv flödesprocess, motsvarande bilindustrin Toyotas produktionssystem och dess tillvägagångssätt. Författaren betonar att Lean och dess centrala principer är att granska organisationens process för att eliminera onödiga moment och öka flödet i produktionen. Inom

organisationskontexten betonar Lean-principen att kunden alltid har rätt, vilket inom socialtjänsten översätts till att fokusera på att hjälpa klienter och främja deras livsvillkor enligt lagstiftningen (Modig & Åhlström 2012).

Vikten av arbetsflödet anses vara effektivare än muntlig kommunikation, och det spelar en central roll i Lean för att skapa överblick över dagliga arbetsmoment. Standardiserat arbetssätt, enligt Liker (2009), utgör grunden för ständiga förbättringar och kvalitet. Genom standardisering blir alla inom organisationen medvetna om hur arbetet ska genomföras. Kvalitet byggs in i arbetsprocesserna genom standardisering, och enligt Liker är det avgörande för att garantera kvalitet. Standardiserade arbetssätt kan dock inte eliminera alla fel. Radnor och Osborne (2013) noterar att Lean-implementering i offentlig sektor har resulterat i borttagning av nödvändiga moment, vilket har försämrat klienternas tillgång till hjälp. De understryker vikten av att fokusera på att tillfredsställa klienters behov, och inom offentlig sektor tenderar fokuset på Lean och effektivitet vara större än kundfokuset. Lipsky (2010) diskuterar digitaliseringens påverkan på den kommunala socialtjänsten i ljuset av pågående samhällsförändringar, demokratiska förändringar och nedskärningar i välfärdsstaten.

Inom den kommunala socialtjänsten har digitaliseringen främst varit en del av verksamhetsutveckling, inriktad på att effektivisera processen för att bättre nå uppsatta mål och säkerställa rättssäkerhet. Digitaliseringen har lett till ökade krav på standardisering, vilket bland annat lett till att manualbaserade metoder implementerats inom socialtjänsten. Den ökade digitaliseringen kan ses som ett möjliggörande i att påskynda processer och en del av att effektivisera ekonomiskt bistånd och dess arbete. Detta blir ett resultat i mindre fokus på kvalitet och möte med klienterna, där arbetets målstyrning går ut på att effektivisera arbetet. Modig och Åhlström (2012) ser riskerna med ökad digitalisering som fokuserar på att främja Lean-principerna och öka effektivisering, då konsekvenserna långsiktigt blir att relationerna mellan socialsekreterare och klient blir lidande.

7. Metod

I detta avsnitt kommer vi att beskriva vilka metoder och tillvägagångssätt som vi använde oss av samt hur genomförandet av vår intervjustudie gick till väga. Vi kommer redogöra för urvalsprocessen av informanter samt insamlingen av empiriskt material. Vi redovisar även våra etiska övervägande kring vårt arbetssätt.

7.1 Metodval och metodologiska överväganden

Vi har valt att genomföra en kvalitativ intervjustudie som metod för vår undersökning kring ekonomiskt bistånd och digitaliseringen. Intervjuer är en metod som tar del av egna erfarenheter och förhållanden som råder i den miljö som informanterna befinner sig i. Det är ett verktyg för att samla in kunskaper om sociala förhållanden och ger möjlighet till att ta del av informanternas känslor och upplevelser (Ahrne & Svensson 2015).

Fördelen med kvalitativa metoder är bland annat att dessa metoder lämpar sig för forskningsområden som kräver mer förståelse. Vår strävan är att få en förståelse av socialsekreterarnas upplevelser och åsikter (Eliasson 2022). Nackdelen med intervjustudier är att dessa studier genomförs på ett fåtal individer. Det innebär en begränsning av det nätverk av informanter som man intervjuar. Undersökningen kan därför inte generaliseras till alla enheter som arbetar med ekonomiskt bistånd (Ahrne & Svensson 2015). Kvalitativa intervjuer innehåller öppna frågor som betonar ett vardagligt språk samt har ett fokus på den individuella informanten. Detta är en fördel för vår typ av studie. Intervjuer med en kvantitativ ansats ger inte oss möjligheten till att följa upp och fördjupa informanternas svar om hur de upplever digitaliseringen av ekonomiskt bistånd.

7.2 Semistrukturerade intervjuer

Vi har valt att utföra semistrukturerade intervjuer för vår studie, vilket motiveras av fördelarna som metoden erbjuder. Semistrukturerade intervjuer förutsätter ett förberett frågeformulär, vilket kommer att skapa en grund för analys och diskussion i senare delar av uppsatsen (Ahrne & Eriksson-Zetterquist, 2015). Genom att tillämpa ett förutbestämt frågeformulär kommer vi att styra informantens svar och säkerställa att relevanta aspekter av ämnet behandlas under intervjun. Användningen av en intervjuguide i form av ett frågeformulär erbjuder flera fördelar, inklusive att den säkerställer en tydlig koppling till ämnets relevans och syfte. Dessutom möjliggör det jämförelser mellan informanternas svar, vilket kommer att vara gynnsamt för vår analys. Under intervjun kommer både intervjuaren och informanten att kunna följa en förutbestämd struktur, vilket hjälper till att bibehålla en röd tråd genom hela intervjuprocessen (Ahrne & Eriksson-Zetterquist, 2015). Detta strukturerade tillvägagångssätt underlättar inte bara datainsamlingen utan skapar också en ram som säkerställer att relevanta aspekter av ämnet täcks och att resultaten blir jämförbara.

Vid varje intervju utgick vi från intervjuguiden (se bilaga 2) som är uppdelade i fem olika teman. Första temat inleddes med frågor om informanternas bakgrund, yrke och erfarenhet inom ekonomiskt bistånd för att skapa en helhetsbild. Därefter fördjupas intervjun gradvis och punktvis med frågor om ämnet. Det andra temat fokuserar på socialsekreterares syn på digitaliseringens roll inom ekonomiskt bistånd och digitaliseringens påverkan på arbetet. Vidare ställdes temafrågor som har ett fördjupat fokus kring klienten och socialsekreterares

upplevelser av digitaliseringen, upplevelsen av arbetssättet med en ökad digitalisering, samt upplevelsen av en ökad digitalisering gällande påverkan på arbetsmiljön.

I semistrukturerad intervjumetod är det av stor vikt att formulera frågorna så att de tydligt skiljer sig från varandra, detta för att undvika redundans eller upprepning av samma frågeområde i omformulerad mening (Bryman 2018). Därför valde vi att tematisera frågorna noggrant och säkerställa därigenom att varje fråga efterfrågar information om olika aspekter. Detta tillvägagångssätt är konstruerat för att främja en varierad och mångsidig respons från informanterna, vilket i sin tur möjliggör en bredare och mer nyanserad förståelse av ämnet. Den sista delen av intervjun var en öppen fråga där informanterna fick tillfälle att lägga till något som de tyckte hade missats eller som de ville betona ytterligare. Det var ett utrymme för att fånga upp eventuella nya insikter som kan ha uppstått under intervjuerna.

7.3 Urval och tillvägagångssätt

I samband med att hitta informanter till våra intervjustudier, valde vi att fokusera oss på ekonomiskt bistånd på socialtjänsten, då vår studie, frågeställningar och syfte handlar om detta. Vi valde att gå till ekonomiskt bistånd i Malmö stad för att hitta informanter att intervjua till vår intervjustudie. Vi valde strategiskt att inte gå till den stadsdelen där vi båda jobbade heltid i somras, utan vi gick till ekonomiskt bistånd i en annan stadsdel, där en av oss jobbar deltid. Vi har inte intervjuat någon kollega som vi hade under sommaren eller som vi nu arbetar nära tillsammans med, detta för att undvika partiskhet.

Motiveringen till att vi valde stadsdelar Söder, Innerstad och Väster är för att dessa är Malmös största enheter inom ekonomiskt bistånd. Efter att ha beslutat oss för att intervjua socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, gjorde vi ett strategiskt val att endast inkludera de som hade arbetat inom områden i minst två år. Detta beslut motiverades av önskan att prioritera erfarenhet framför egenskaper som kön, ålder och tidigare arbetslivserfarenhet. Vi ansåg att en arbetslivserfarenhet på minst två år som ekonomihandläggare var av betydelse för att få en djupare förståelse för digitaliseringens utveckling över tid och dess påverkan på arbetssättet för att samla in relevanta och kvalitativa data för uppsatsens syfte. Medvetet uteslöts individer med chefspositioner och de som hade mindre än två års erfarenhet från urvalsprocessen. Uppsatsen baseras på en intervjustudie med sex socialsekreterare verksamma inom ekonomiskt bistånd på socialtjänsten i Malmö stad. Samtliga informanter är fördelade mellan enheterna Söder, Väster och Innerstaden. Informanterna valdes genom att skicka mail till varje enhet för sig. Sex informanter svarade på mejlen och var intresserade av att delta i intervjun. Svarsfrekvensen och resultatet ledde till en ojämn könsfördelning, där endast två av de potentiella kandidaterna var män och fyra var kvinnor. Detta speglar den övergripande bristen på manliga socialsekreterare inom området. Samtliga manliga kandidater inkluderades dock i studien för att skapa en någorlunda jämn könsfördelning bland informanterna.

7.4 Intervjuernas genomförande

Vi började processen med att skicka ut ett informationsbrev till våra informanter (se bilaga 1) för att säkerställa deras samtycke för inspelning av intervjun som vi senare skulle använda till transkribering av materialet (Ahrne & Svensson 2022). I informationsbrevet betonades

informanternas rättighet att avbryta intervjun när som helst utan att uppge någon specifik anledning. Intervjuerna var halvstrukturerade och baserades på samma frågeunderlag. Alla intervjuer följde samma struktur och skapade likvärdiga förutsättningar för att besvara frågorna. Små skillnader i följdfrågor framkom under intervjuerna, beroende på hur utförliga eller kortfattade svaren var från varje informant.

Alla intervjuer skedde på verksamheten för ekonomiskt bistånd. Vi bedömde att det skulle vara mer professionellt och givande att genomföra intervjuer på plats, eftersom det bland annat möjliggjorde för observation av kroppsspråk. Detta skapade i sin tur en trygg plats för informanterna att uttrycka sina åsikter. Under intervjuens gång antecknade en av oss medan den andra genomförde intervjun och ställde frågor. Vår upplevelse av att intervjua informanterna var att majoriteten hade mycket att berätta och diskutera kring de olika frågeställningarna. Några av informanterna hade det svårare att besvara frågorna och behövde tid att tänka. Vi noterade att alla informanter hade en genomgående föreställning om att vi sökte efter negativa svar kring digitaliseringen. Vi var tvungna att upprepade gånger framföra att vi ville ha deras upplevelser och att vi inte lägger värde i om svaren blir negativa eller positiva. Känslan vi mottog av informanterna var att det var bekväma att diskutera kring digitaliseringen och ekonomiskt bistånd. Informanterna hade inget emot att bli inspelade eller att det antecknades viktiga delar under intervjun. Varje intervju hade en ungefärlig längd på 45-55 minuter.

7.5 Bearbetning och analys av intervjumaterial

Gällande bearbetning av vår data började vi med att genomföra transkribering av intervjuerna. Totalt genomförde vi sex intervjuer, och när samtliga av dessa var avslutade påbörjade vi transkriberingen av det insamlade materialet. Efter varje intervju sammanfattade vi dess innehåll och dokumenterade viktiga citat som vi planerade att inkludera i vårt resultat. Med hänsyn till forskningsetiska övervägande valde vi att anonymisera varje intervju genom att tilldela den ett nummer. Dessutom valde vi att anonymisera varje socialsekreterare genom att namnge "informant" följt av en siffra, i överensstämmelse med den ordning intervjuerna genomfördes. Det syftar till att skydda informanternas integritet och samtidigt underlätta en strukturerad och överskådlig hantering av det insamlade materialet.

Efter en grundlig granskning av det insamlade materialet kunde vi urskilja distinkta mönster och likheter i informanternas svar. Genom att på ett tidigt stadium koppla samman vissa gemensamma nämnare framträdde även skillnader i det empiriska materialet tydligare. Vårt nästa steg involverade att tematisera materialet enligt Brymans (2018) metodik, vilket innebar en strukturerad fördelning av relevant innehåll till sina respektive teman. Dessa teman skapades genom att identifiera de övergripande tendenserna och utgångspunkterna som dominerade bland informanterna, vilket gav det insamlade materialet en ny och fördjupad innebörd. Intervjuerna erbjöd en omfattande och mångsidig empirisk samling, vilken vi sedan använde som grund för en analys. Vi valde noga ut det material som bedömdes vara mest relevant för att adressera våra forskningsfrågor. I analysdelen tillämpade vi de valda teorierna på det empiriska materialet och genomförde en noggrann och successiv analys vid olika tillfällen. Analysen grundades på en sammanvägning av den existerande kunskapsbasen, bakgrundsinformation och den insamlade empirin. Vår övergripande målsättning var att de teman vi framställde skulle återspegla den rika empirin genererad under intervjuerna och på ett meningsfullt sätt bidra till en ökad förståelse av de forskningsfrågor vi undersökte.

7.7 Metodreflektion

I processen av att analysera det insamlade empiriska materialet insåg vi att faktorer som arbetslivserfarenhet, ålder och examensår sannolikt har en större påverkan än vi först antog. Efter reflektionen insåg vi att erfarna socialsekreterare förmodligen är mer förankrade och bekanta med sina arbetsuppgifter och tjänster. En diskussion uppstod kring risken för snedvridning i vårt urval eftersom vi inte har det baserat på arbetslivserfarenhet. Vårt krav var att informanterna skulle ha minst 2 års arbetserfarenhet inom socialt arbete framför allt inom ekonomiskt bistånd. Då vi hade tre socialsekreterare som hade jobbat inom ekonomiskt bistånd i flera år och hade mer arbetslivserfarenhet, fick vi en återblick på digitaliseringen och hur digitaliseringen har utvecklats genom tiden. De andra socialsekreterarna hade arbetat inom ekonomiskt bistånd kortare tid, men genom variationen vad gäller tid inom ekonomiskt bistånd fick vi ett brett underlag av arbetslivserfarenheter inom området. Vi var uppmärksamma på att informanternas synpunkter kan påverkas av tillfälliga positiva eller negativa perioder i deras arbete. Ytterligare en aspekt att överväga är att socialsekreterarnas klientgrupper varierar i komplexitet och karaktär, vilket kan påverka deras perspektiv på digitaliseringen. Inom ekonomiskt bistånd kan klienter innebära personer som är ensamstående, unga vuxna, vuxna som har åldern 30+ och barn och familj. Därför kan olika socialsekreterare beroende på klientgrupp som hen jobbar med, variera baserad på upplevelser med klientgruppen.

Trots dessa överväganden ansåg vi att risken för snedvridning var låg, då förmågan att göra en återblick på digitaliseringens utveckling var avgörande för studiens syfte. Vi insåg att, oavsett längden på arbetslivserfarenhet, är socialsekreterare upplevelser individuella och krävande på olika sätt. Vårt utvalda urval bedömdes ha en djupare insikt i arbetsuppgifterna, digitaliseringen och dess brister på grund av deras längre arbetslivserfarenhet. Därigenom minimeras risken för snedvridning i urvalet och det empiriska materialet.

7.8 Forskningsetiska övervägande

Ur den forskningsetiska aspekten har vi utformat ett informationsbrev för att beakta de etiska aspekterna av en studie. Informationsbrevet innehåller villkor som informanterna bör känna till innan de tackar ja till en intervju. Villkoren baseras på beaktandet av informanternas integritet och samtycke som informerades till deltagarna av studien. Framförandet av informationen samt underskrift av informationsbrevet skedde innan intervjun genomfördes.

Forskningsetiska begrepp som vi upplevde var av vikt för vår studie var anonymitet, integritet, frivillighet och tystnadsplikt. Inför varje intervju informerades vi informanterna kring arbetets syfte och frågeställningar och belyste användande av anonymitet kring deltagarnas namn inom arbetet. Detta gjorde vi för att skapa anonymitet och beakta integriteten hos informanterna (Eliasson 2022). För att skapa anonymitet träffade vi informanterna på platser där de kände sig trygga, vilket var deras arbetsplatser. Vi använde oss inte av offentliga platser. Under skrivandet av transkriberingen valde vi att dölja deltagarnas namn samt datum för att bevara anonymiteten (Ahrne & Svensson 2022).

Tystnadsplikten omfattas av informanternas berättelser och åsikter. Vikten av att bevara

anonymitet är på grund av risken att en grupp eller person skulle råka illa ut, diskrimineras eller stigmatiseras om anonymiteten röjs genom publicering av studien (Vetenskapsrådet 2017). Syftet med att skapa ett informationsbrev är att beakta etiska aspekter kring genomförandet av en intervjustudie. Genom skapandet av ett informationsbrev utformar man ett ömsesidigt förtroende och garanterat frivilligt deltagande. Informationsbrevet försäkrar informanterna om att åsikterna som uttrycks under intervjuens gång kommer att vara helt anonyma, som i sin tur skapar en säker och trygg plats för informanterna att diskutera och uttrycka sina åsikter fritt (Ahrne & Svensson 2022).

7.9 Vår roll

Vår professionella bakgrund inkluderar tidigare arbete som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. En av oss, Yasmin, har genomfört sin verksamhetsförlagda utbildning (VFU) på ekonomiskt bistånd i Norr, Malmö stad. Dessutom har vi båda, under sommarperioden, arbetat på enheten ekonomiskt bistånd inom samma område. Vår praktiska erfarenhet inom ekonomiskt bistånd, kombinerad med en ökande digitalisering kontext, väckte vårt intresse och motiverade valet av ämne för vårt arbete. Vi strävade efter en djupare förståelse av digitaliseringens påverkan på arbetsprocesser inom ekonomiskt bistånd.

Vårt arbete präglas av en strävan efter noggrannhet och en vilja att fördjupa oss i relevant litteratur och empiriskt material. Genom att integrera teoretiska perspektiv och praktisk erfarenhet har vi försökt fånga en helhetsbild av hur digitaliseringen har infiltrerat och format arbetsdynamiken inom ekonomiskt bistånd. Vi har också genomfört en grundlig uppföljning och kontrollerat att vår metodologi och tillvägagångssätt varit förenliga med god forskningsetik och metoder. Denna metodiska sträva efter kvalitet och noggrannhet är av yttersta vikt för att säkerställa att vår studie är välinformerad och pålitlig.

7.9.1 Arbetsfördelning

Vi beslutade oss för att samarbeta så mycket som möjligt i vårt arbete och fördelade specifika uppgifter sinsemellan. Det empiriska materialet bearbetades gemensamt. När det gällde litteratursökningar av tidigare forskning utfördes detta på samma plats och i samråd med varandra. Vi arbetade tillsammans och valde ut litteratur som var relevant för vårt arbete som ett team. Likaså genomfördes de semistrukturerade intervjuerna gemensamt. En av oss ställde frågorna under intervjun medan den andra skrev sammanfattning av de väsentliga delarna under intervjuens gång.

Även om vi har delat upp vissa delar av arbetet, har majoriteten av tiden spenderats genom gemensamt samarbete. Vi utarbetade tillsammans ett schema för bearbetning och skrivande av arbetet, där vi satte deadlines för varje avsnitt och tydligt definierade uppgifter för varje dag samt vecka. Genom hela processen har vi upprätthållit en öppen kommunikation om olika aspekter av arbetet. Vi har skapat utrymme för konstruktiv kritik, kommunikation och samarbete för att förbättra arbetet.

8. Resultat och analys

I detta kapitel kommer det att presenteras resultatet av hur socialsekreterarna upplever digitaliseringen av ekonomiskt bistånd, vilket har framkommit under bearbetningen av intervjuerna. Analysen utifrån teori och tidigare forskning är också sammanvävd med presentationen av empirin. Fyra teman framkom i intervjumaterialet, den *förändrade arbetsprocessen, exponeringen för en ökad tillgänglighet, klienter som hamnar utanför samhället och brister i mänsklig kontakt.*

8.1 Förändrade arbetsprocesser

Baserat på det sammanställda empiriska materialet innefattar informanternas upplevelser av digitaliseringen både positiva och negativa aspekter. Informanterna har i hög omfattning en överensstämmande upplevelse av digitaliseringen, även om vissa svar skildes åt. Ekonomiskt bistånd har genomgått betydande förändringar på grund av digitaliseringen. Tidigare präglades processen av omfattande pappersarbete, men nu möjliggör digitaliseringen ansökningar och inlämning av underlag online. Informanterna ser olika på hur digitaliseringen påverkar arbetsprocessen. Vissa upplever en minskad omfattning av fysiska dokument, medan andra anser att obalansen mellan fysiska och digitala processer skapar dubbelarbete. En informant exemplifierar detta genom att påpeka att vissa klienter skickar fysiska underlag via posten samtidigt som de också kan skicka in dem elektroniskt. Enligt praxis krävs utskrift och arkivering av alla dokument i klientens akt, vilket genererar dubbelarbetet. En av informanterna beskriver svårigheterna med fysiska underlag:

Det är en fördel att klienter skickar in dokument digitalt. Det blir mycket papper annars att hålla reda på. Men tyvärr händer det att dokument som skickas in sedan inte kommer fram. Vad detta beror på vet jag inte men det är sånt som händer ibland på socialtjänsten. Det är tidsbesparande att inte hålla på att titta på papper och att det finns den funktionen på life-care där roboten lägger in beräkningen från e-ansökan (Informant 1)

Flera informanter beskriver att det är en lättnad att hantera mycket underlag digitalt, vilket sparar tid och underlättar för administrativa uppgifter som att sortera akten och hantera fysiska dokument. De digitala verktygen effektiviserar processen genom att automatiskt införa summor från digitala ansökningar direkt i systemet och skapa preliminära beräkningar, vilket annars skulle kräva manuell hantering. Detta möjliggör tidsbesparingar och främjar en mer systematisk handläggning av arbetsprocessen. Till exempel menar informant 2:

I kommunen jag jobbade på i 4 månader, där hade arbetet inte blivit digitaliserat och jag märkte en stor skillnad det var på hur arbetsbelastningen där. I den kommunen hade de inte kommit lika långt med digitaliseringen och det tog väldigt mycket tid att sortera i akten, hantera alla fysiska dokument, så jag tycker det är skönt nu att jag har bytt till Malmö stad och jobbar här nu (Informant 2)

Samtliga informanter beskriver många positiva aspekter med en ökad digitalisering inom arbetsprocessen men främst gällande administrativa arbetsuppgifter. En minskad arbetsbelastning har skett gällande fysiska dokument, sortering av akter och inhämtning av fysiska dokument. Enstaka informanter beskriver att det är mindre krav på klienter att lämna in

fysiska underlag såsom hyror eller fakturor. Innan digitaliseringen var det krav på klienter att skicka in underlag avseende specifika kostnader som en klient ansöker för något som informant 6 förklarar. I anknytning till digitaliseringen har Malmö stad implementerat en metod som helt och hållet utesluter pappershanteringen inom ekonomiskt bistånd. Det innebär i praktiken att klienten enbart uppger vilka kostnader som klienten söker för utan att bifoga underlag till sin handläggare. Informanten beskriver det som att utvecklingen ska främja tillit och självständighet mellan socialsekreterare och klient. Detta kan tolkas som att Malmö stad har beslutat om en tillitsprincip, som tillkommit sedan digitaliseringens utveckling. Informanten tvivlade om denna tillitsprincip har bidragit till fördelar eller nackdelar inom arbetsprocessen. Informanten berättar till exempel följande:

Om man inte träffar en klient ofta men har kontakt enbart via telefon, är det svårt att veta om klienten talar sanningen eller inte. Denna princip ska främja mer tillit och självständighet hos klienten, men vet inte om det är positivt eller negativt (Informant 6)

Principen om att främja mer tillit och självständighet hos klienter finns å ena sidan som informant 6 nämner. Å andra sidan är ekonomisk avstämning en förändrad arbetsprocess som har skapats genom ett systematiskt stickprovs-system som sker per automatik varje månad. Systemet slumpartat väljer tre till fem klienter per månad som ska ha ekonomisk avstämning. Beroende på socialsekreterare och vilken målgrupp hen har, väljs det ut ett antal klienter. Informanten beskriver att när det sker en ekonomisk avstämning, ska klienten skicka in underlag för allt hen ansöker om. Genom en ekonomisk avstämning kan man utreda om klienter har angett korrekta belopp under den tidigare perioden. Om det under ekonomiska avstämningen förekommer att en klient inte har talat sanningen kring olika belopp, leder detta till en utredning gällande bidragsfusk. Nackdelar med denna nya arbetsprocess är att det blir ytterligare ett arbetsmoment att gå igenom kontoutdrag, kontoöversikt och fakturor sedan tre månader tillbaka för att kontrollera om allting stämmer. Denna nya arbetsprocess har tidigare inte funnits innan digitaliseringen. I samband med det nya arbetssättet förekommer det en risk att klienter har undanhållit information, vilket komplicerar arbetet ytterligare och kan leda till kontakt med bidragsbrottsteamet.

Hood (1995) diskuterar hur New Public management-trenden har lett till ett ökat fokus på effektivitet och utvärderingsstandarder, snarare än fokus på beslutprocessen. Det påpekas att socialsekreterare nu i högre grad prioriterar effektivitet och styrningsresultat framför personliga möten. Detta kan vi se i linje med nya arbetsmoment som kontrollerar tidigare ansökningar och ansökta belopp. Digitaliseringens påverkan har ett tydligt mål för att effektivisera arbetet men i enlighet med Hood (1997) ser vi numera en minskad fysisk kontakt med klienterna.

Informanterna tar upp att digitaliseringen har medfört möjligheten att kunna arbeta hemma. Digitaliseringen har möjliggjort för yrkesutövare att arbeta oberoende av en specifik plats och schemalagt tidpunkt. Scaramuzzino och medförfattarna (2022) benämner i sin studie att detta skifte har betraktats som en "win-win" situation där arbetsgivare gynnas genom en mer effektiv arbetskraft, medan de anställda uppnår en förbättrad balans mellan privatliv och arbete. Arbetsförhållanden som är mer flexibla resulterar i bättre möjligheter för att integrera dessa två livsområden på ett mer harmoniskt sätt. Forskningen indikerar också på att jobbdistans

(hemarbete) kan medföra positiva utfall som ökat välbefinnande, minskad stress och förbättrad arbetsprestation. Därmed belyser detta tillvägagångssätt de potentiella fördelarna med digitaliseringen och dess påverkan på arbetsmiljön och yrkesutövare (Lindell m.fl. 2022).

Två av informanterna ser positiva och negativa aspekter med att arbeta hemifrån exempelvis påverkan på klientrelationer, återhämtningen för socialsekreterare samt förändringar kring arbetsmiljön:

Det är ju bra att man kan arbeta hemifrån, men det känns som att det blir en självklarhet när man är sjuk. Jag tycker att man ska få vara sjuk hemma och inte känna att man ska jobba. Då det finns möjlighet till hemarbete. Det känns som att det kan bli en ny norm. Sen tycker jag att det kan bli negativt om man inte får en paus från arbetet, och att man själv inte märker att man behöver härbärgera sina känslor exempelvis. Detta arbete kan vara tungt och stressigt i vissa perioder. (Informant 2)

Även informant 5 framhäver liknande aspekter:

Det kan ju bli negativt om det blir en norm att jobba hemifrån och majoriteten av socialsekreterare är hemma. Jag tänker om en klient skulle komma till receptionen eller att en kollega får många nödansökningar på en dag. Då måste ju någon annan kollega hantera det. Det blir ju en arbetsbelastning på kontoret som kan försämra arbetsmiljön. Sen anser jag inte att det är bra för en själv att arbeta jättemycket hemifrån, för jag tror på att det är bättre för en själv att skilja på privatliv och jobb. Jag menar tänk om man skulle få ett samtal som är hotfullt hemma. Jag vill inte ta ett sådant samtal hemma. Det känns som fel plats för det. När jag jobbar hemifrån då är det dagar jag har tvättid och vet att jag enbart ska dokumentera massor. (Informant 5)

En positiv aspekt med digitaliseringen är enligt informanterna att socialsekreterare har möjlighet att selektivt publicera vissa journalanteckningar medan de väljer att underhålla övriga anteckningar från klientens insyn. Denna förändrade arbetsprocess kan vara fördelaktig i situationer där det förekommer våld inom familjen, vilket möjliggör skydd för individuella klienter. Samtidigt möjliggör det också överföring av information till nästa socialsekreterare, vilket underlättar för denne att få insikt i tidigare dokumentation om klienten.

Informanterna belyser hur digitaliseringen har ökat sedan utbrottet av Covid-19-pandemin och betonar att den digitala utvecklingen har skapat högre förväntningar på tillgänglighet och ökade krav på att alla ärende ska hanteras på ett rättssäkert sätt. Trots dessa positiva inslag påpekar informanterna att det har uppstått en betydande mängd dubbelarbete. Detta beror på att fysiska handlingar och ansökningar samt digitala ansökningar och dokument måste hanteras samtidigt. Vidare betonas det att digitaliseringen skapar fler möjligheter för klienter att ansöka digitalt, detta medför samtidigt utmaningar som att det blir svårare att träffa klienter personligen. Informanterna framhäver vikten av regelbundna personliga möten med klienter för att kunna utföra en mer ingående bedömning av deras situation. Genom att träffas rutinmässigt får socialsekreteraren möjlighet att ställa relevanta frågor om klientens livssituation, såsom boendeförhållanden och matförsörjning, vilket underlättar i bedömningen av biståndsbehovet. Informanterna betonar att den fysiska närvaron möjliggör en mer genuin och djupgående dialog, samt möjligheten att utesluta eventuell otillförlitlighet i de ärenden som klienten söker bistånd för. Den kontinuerliga dialogen och kommunikationen betonas som viktig av informanterna att behålla, detta på grund av viljan att erbjuda ett effektivt socialt arbete.

En rapport av Considine m.fl (2022) belyser att framväxten av covid-19 och pandemin har möjliggjort implementeringen av digitaliseringen inom välfärdsstaten runt om i världen. Det har blivit vanligare med virtuella möten genom datorer, webbplatser som zoom eller Skype samt telefonkonferenser. Våra informanter lyfter fram att detta ger bättre möjligheter att upprätthålla kontakter med samarbetspartners, hålla möten via plattformar som Teams och möjligheten att kunna genomföra olika typer av samverkansaktiviteter. Samtidigt konstaterar de att synen på digitaliseringen varierar. Å ena sidan ger digitaliseringen möjligheter till flexibelt arbete, till exempel förutsättningen att arbeta hemifrån. Å andra sidan betonar informanterna att detta kan skapa en ojämn arbetsbelastning med möjliga påfrestningar för det mindre antal kollegor som är kvar på arbetsplatsen. Problem som kan återstå är tekniska fel med portalen "Life Care".

Möjligheter och utmaningar som informanterna beskriver går i linje med hur flera författare diskuterar digitaliseringen. Till exempel lyfter Larsson och Svensson (2017) samt Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) att digitaliseringen möjliggör arbetsverktyg som förbättrar samverkan med andra instanser inom socialtjänsten. Däremot förklarar de att digitaliseringen och dess tekniska verktyg behöver finjusteras för att säkerställa en smidig och effektiv användning utan onödiga störningar och hinder. Samtliga informanterna nämner att samverkan har blivit enklare sedan digitaliseringen, exempelvis chansen att ha virtuella möten med arbetsmarknadsenheten eller arbetsförmedlingen. Dock nämner samtliga informanter att digitaliseringen har lett till en högre tillgänglighet, som har blivit en ny utmaning inom det dagliga arbetet. Larsson och Svensson (2017) samt Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) menar att socialsekreterarnas förmåga att anpassa sig till dessa verktyg blir en central del i hur digitaliseringen bidrar till en positiv eller negativ förändring. Bland annat diskuterar Lindell m.fl en negativ förändring kring de nya arbetssätten. Artikeln belyser att det finns en ökad stress hos medarbetare trots möjligheten till att arbeta hemifrån. Detta kan möjliggöra utmaningar i samband med de digitaliserade arbetsområdena och möjliggöra framtida arbetssätt.

8.2 Exponerade för en ökad tillgänglighet

Exponeringen för en ökad tillgänglighet är ett tema som återkommer hos samtliga informanter. Samtliga informanter poängterar att en ökad tillgänglighet har lett till en ökad arbetsbörda och en ökad press kring att hantera alla kommunikationsvägar som finns. Detta är ett resultat av digitaliseringen, menar alla informanter. Digitaliseringen har introducerat flera sätt för klienter att kommunicera med sina handläggare. Exempel på fler kommunikationsvägar är e-post, mobiltelefon och telefon. Denna mångfald av analoga och digitala verktyg har skapat en utmaning i att upprätthålla kontakter och svara klienter i god tid. Samtliga informanter beskriver en dubbelhet i arbetet, där svårigheter uppstår vid hanteringen av flertalet kommunikationsvägar och samtidigt genomföra de administrativa uppgifterna.

Samtliga informanter beskriver att inom ekonomiskt bistånd har socialsekreterare dokumentationskrav för varje kontakt som sker med klienter, och att all typ av kontakt ska journalföras inom den digitala portalen "Life Care". Inom ekonomiskt bistånd är en av riktlinjerna kring kommunikationen med klienterna att en socialsekreterare måste återkomma inom 24 timmar. Bristen på tydliga riktlinjer för hantering av införande av flertalet digitala vägar att kommunicera, upplevs av samtliga informanter som problematiskt och påfrestande. Till exempel uttrycker informanterna ett missnöje kring bristen på riktlinjer för telefontider.

Att upprätthålla och slutföra uppgifter samtidigt som man bibehåller relationer kan vara en utmaning, enligt flera informanter. Svårigheten tillskrivs i samband med komplexiteten av antalet kommunikationsvägar som kräver noggrann hantering och balans för att säkerställa effektivitet i både arbetsuppgifter och relationsskapande. Exempelvis beskriver informant 4 att digitaliseringen har bidragit till nya arbetsmoment kring kommunikationsvägarna vilket medfört komplexitet i arbetet:

Det finns ingen annan myndighet som har den tillgängligheten som vi har, exempelvis Försäkringskassan eller Migrationsverket. Våra klienter kan nå oss hela tiden. Det är svårt att höra av sig och svara telefon, mejl, röstmeddelande och samtidigt handlägga ärenden. Vissa klienter ringer flertalet gånger på en dag, det gör mig otroligt stressad. (Informant 4)

Informant 1 beskriver att den ökade tillgängligheten har skapat osynliga krav på socialsekreterare att svara snabbare och upprätthålla en "skyndsam" kontakt med sina klienter, vilket beskrivs som ohållbart. Informanten påpekar vidare att det är svårare för en ny socialsekreterare att hantera den ökade tillgängligheten, eftersom att en ny socialsekreterare har svårt att navigera i arbetet:

Ibland blir man bombad från olika håll. Det känns som man inte räcker till och det känns väldigt stressigt. Man hinner inte svara alla och hinner inte prata hur länge som helst, så fort man uppdaterar life-care med beräkningar och skriver i ärendet kan många klienter höra av sig och undra vad och varför man har gjort eller skrivit det man har i deras ärende. (Informant 1)

Sibilla och Gorgonia (2022) menar att de ökade kommunikationsmöjligheterna är ett resultat av ett digitaliserat samhälle. Digitaliseringen och utvecklingen av teknologin beskrivs som en "normalitet". Enligt författarna är möjligheten att kommunicera via digitala verktyg en viktig komponent i socialiseringen med andra människor. Å ena sidan är syftet med att implementera digitala verktyg att verktygen ska sammanflätas med arbetsuppgifterna för att i sin tur generera tid för relationsbyggande, fysiska möten och utrymme för komplicerade ärenden (Socialstyrelsen 2021). Å andra sidan beskriver samtliga informanter att digitaliserade arbetsuppgifter och ökade kommunikationsvägar utgör bidragande faktorer till nya utmaningar i arbetet. Detta resulterar i en effekt som står i motsatt till det ursprungliga syftet.

Larsson och Svensson (2017) samt Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) diskuterar att nackdelarna med ökad tillgänglighet är ett resultat av högre förväntningar på flexibilitet och anpassningsförmåga, vilket stämmer överens med informanternas upplevelser. Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) beskriver också att utfallet av ökningen kring administrativa arbetsuppgifter kan resultera i en "byråkratisk spiral", där det initiala syftet inte överensstämmer och skapar mindre tid och utrymme för klienter. Då tillgänglighet och arbetsuppgifter tar mer tid från socialsekreterare. Samtliga informanter beskriver att de digitala verktygen har blivit ett resultat av högre dokumentationskrav. Informant 3 beskriver till exempel att tillgången till e-tjänsten kommer med högre krav på dokumentation och beräkningar:

Förr i tiden kunde man ändra i sina beräkningar även om man publicerade dem. Nu kan en klient se beräkningar så fort den är publicerad, ibland kan det hända att jag har gjort fel i beräkningen. Då kan jag inte gå tillbaka och ändra så fort jag råkar

göra ett fel, då måste jag ringa till klienten och förklara vad som har hänt. Nuförtiden måste jag vara mer noggrann med vad jag publicerar, då klienter kan ringa direkt när något är fel och har frågor om allt som syns på e-tjänsten. (Informant 3)

Informant 5 diskuterar effekterna kring New Public Management inom det dagliga arbetet. Negativa aspekter som informanten understryker är påskyndningen av arbetet som har resulterat i ett minskat fokus kring det kvalitetssäkra arbetet:

Sedan New Public Management har det blivit mer krav på genomförandeplaner, utredningar och resultat, dom vill ha utredningar på alla klienter, och det var inte samma sak förut, det är mer krav nu som socialsekreterare, förut fick man inte delegation lika fort exempelvis, man kunde ta sin tid att lära sig saker och ting stegvis. Så var det för 1–2 år sedan i alla fall. (Informant 5)

Carlsson och Svensson (2021) lyfter också att med ökade kommunikationsvägar och digitala verktyg medföljer negativa aspekter inom det sociala arbetet, exempelvis påtryckningar från staten gällande riktlinjer för dokumentationskrav inom det dagliga arbetet. Det är större fokus på resultatstyrning och standardisering. Detta kan förstås som ett uttryck för principerna i enlighet med NPM, som belyser högre krav på dokumentation. Hood (1995) diskuterar att ökade krav på dokumentation leder till att fokuset blir snedvridet och skapar en distans i kontakten mellan socialsekreterare och klienter.

Det går att diskutera om effekterna av New Public Management leder till mindre rättssäkra processer i och med tillgängligheten. Scaramuzzino och Martinell Barfoed (2021) menar att användningen av olika typer av kommunikationsteknik kan komma med negativa aspekter relaterat till den ökade tillgängligheten. Detta grundar sig på de digitala verktygens snabba förlopp och sändnings- och mottagningsprocess, som leder till att de digitala verktygen snabbt

blir överfulla av meddelanden. Den snabba processen och mängden överfulla meddelande genom olika kommunikationsverktyg påverkar socialsekreterarnas psykiska ohälsa. Känslor av ångest, mental trötthet och en minskad förmåga att vara effektiv i det dagliga arbetet kan bland annat uppstå hos socialsekreterarna (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021).

8.3 Klienter som hamnar utanför samhället

Samtliga informanter berättar att klienter som hamnar utanför samhället oftast gör det på grund av konsekvenserna av digitaliseringen. Gruppen klienter som är särskilt drabbade är äldre klienter, klienter med missbruksproblematik och klienter som saknar bostad. Exempelvis framhåller informant 1 att det existerar specifika klientgrupper som befinner sig på eftersläpning eller saknar möjlighet att anpassa sig till den pågående digitaliseringen. Bland dessa klientgrupper framhåller informanten att äldre klienter är beroende av sina barn för digitala åtgärder, som att skicka kompletterande handlingar och dokument. Detta blir då en utmaning. Dessutom påpekar informant 1 att klienter med språksvårigheter står inför hinder i att förstå beslut, dokumentation och de åtgärder som krävs för att få bistånd:

Gruppen äldre som inte riktigt hänger med även om de har bank-id är de beroende av barnen så det är barnen i hushållet som skickar iväg alla handlingar. Där kan jag tycka att de inte kan riktigt ta del av den här digitaliseringen just på grund av att de inte hänger med. Sedan finns det dom klienter som är språksvaga som inte riktigt

förstår texten. Vi ser ganska många som kanske lyckas få iväg en ansökan men att det blir ganska många fel. (Informant 1)

Samtliga informanter beskrev att de äldre klienterna har svårt med digitaliseringens utveckling och de betonar vikten av att ha kvar fysiska ansökningar, så att alla grupper inom samhället kan ta del av möjligheten att ansöka om försörjningsstöd. Till exempel beskriver informant 3:

Det är ju bra att de fysiska ansökningarna fortfarande finns för de äldre klienterna, jag hoppas inte att de tas bort, för det är ju det som de äldre klienterna använder mest. (Informant 3)

Informant 4 delger sina observationer kring unga vuxna och klienternas upplevelse av digitaliseringen. Enligt informant 4 påverkar digitaliseringen inte arbetet negativt när det gäller denna åldersgrupp, då många unga vuxna aktivt deltar i den digitala utvecklingen genom att ha tillgång till bank-id och bankkonto samt besitta kunskap om digitala processer:

Klientgruppen som är 30 plus har svårare för digitaliseringen än klientgruppen som är unga vuxna. Det är svårt att lära en gammal hund att sitta. Ungdomar är mer upplärda i en digitaliserad värld men äldre har svårare att anpassa sig eller förstå överhuvudtaget. (Informant 4)

Lolich m.fl. (2020) betonar i sin studie att digitaliseringen utgör en utmaning, särskilt för äldre generationer. De unga betraktas som kapabla att hantera digitaliseringen och fungerar som en viktig resurs inom assistans för teknik. Äldre klienter som blir en del av den digitaliserade världen upplever en känsla av att förlora kontrollen över sina liv, vilket kopplas till minskad fysisk kapacitet, bristande teknisk utrustning och kontinuerliga förändringar inom IT. Dessa upplevelser leder till en oro för att äldre generationer ska bli främmande i samhället som helhet, vilket relaterar till ojämlikheter att dra nytta av tekniken och digitaliseringen. Modig och Åhlström (2012) identifierar riskerna med ökad digitalisering, särskilt när den inriktar sig på att främja Lean-principer och öka effektiviseringen. De varnar för att långsiktiga konsekvenser kan medföra lidande för relationer mellan socialsekreterare och klienter, på grund av minskat fokus kring kontakt och relationsbyggande. Dessutom berättar två av informanterna att svårigheter med digitaliseringen även gäller för klienter med missbruksproblematik samt klienter som saknar en fast bostad och mobiltelefon. De kan oftast varken logga in via telefonen eller ta emot brev som skickas hem till dem. Dessa omständigheter komplicerar deras möjlighet att anpassa sig till den digitala utvecklingen:

Jag har aldrig varit med om att en klient som är bostadslös använder sig av digitala tjänster. För att kunna använda sig av de digitala tjänsterna så ska man ha internet, en smartphone, abonnemang, och det är många som inte har det. Den diskussionen finns inte med klienter som är bostadslösa, exempelvis att man har möjlighet att använda sig av digitala tjänster då de inte har möjlighet till det ändå... (Informant 1)

Enligt Zajko (2023) ger digitaliseringen ökad möjlighet till delaktighet och effektiv kommunikation för klienter och myndigheter, men de digitala verktygen kan paradoxalt nog försvåra livet för de mest utsatta och samtidigt försvåra möjligheten att bekämpa strukturell ojämlikhet. Digitaliseringen, trots dess potentiella fördelar, kan skapa eller förstärka ojämlikheter genom att exkludera dem som redan befinner sig i socioekonomiskt utsatta positioner. Detta kan bero på begränsad tillgång till digitala resurser, bristande teknikkompetens eller svårigheter att anpassa sig till den snabbt föränderliga digitala miljön. Därmed kan digitaliseringen, istället för att minska ojämlikheter, förvärra situationen för de

redan mest drabbade och göra det svårare att adressera och motverka strukturell ojämlikhet.

I Carlsson och Svenssons (2021) studie framhävs att digitaliseringen inte tar hänsyn till klienter som befinner sig i utsatta situationer, exempelvis klienter med låg socioekonomisk status, försämrat hälsotillstånd, funktionshinder eller dåliga levnadsvillkor. Bristen på kunskap om digital teknik, okunnighet om välfärdsstatens funktion och försämrade kognitiva förmågor är framstående hinder enligt studien. Många tjänstemän betonar en framträdande oro hos medborgarna för att inte förstå det byråkratiska språket. Detta skapar en konstant rädsla för avslag på ansökan om försörjningsstöd. Studien ser potentiellt allvarliga konsekvenser för medborgare inom dessa samhällsskikt.

Informant 2 uttrycker att klienter med skyddade personuppgifter står inför särskilda svårigheter i samband med digitaliseringen. Detta beror på frånvaron av en folkbokföringsadress och begränsad tillgång till e-tjänster. Informanten beskriver att Malmö stad har satsat på att få klienter att använda sig av digitala tjänster, men sen dess har den digitala användningen inte ökat. En del av klienter är snabba på att förstå och komma igång med digitala tjänster utan att behöva göra mycket åt det, medan det finns en viss procent klienter som inte gör det.

Även om 80% läser e-tjänsten så är det bara 50% som söker digitalt även om Malmö stad har kämpat hårt med att hjälpa klienter att använda sig av det digitala.
(Informant 2)

Det framstår som problematiskt när klienter har en skyddad adress och försöker navigera i den digitala världen. Informant 4 påpekar att dessa klienter ännu inte har möjlighet att ansöka om försörjningsstöd digitalt, informanten beskriver att det krävs manuell hantering att maila in ansökningsblanketten till klienter med skyddad adress via mejl varje månad. Detta beskrivs enligt informanten som en belastning som adderar extra arbete till följd av den pågående digitaliseringen. Informant 6 betonar att det för närvarande saknas adekvata metoder för klienter som befinner sig på en skyddad adress, möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd. Det framhävs tydligt av informanten att det råder bristande tillgänglighet eller anpassning av processerna för personer som av säkerhetsskäl befinner sig på en skyddad adress:

De klienter som bor på en adress som har en sekretessmarkering kan inte ansöka digitalt för att systemet inte kan läsa av vart de är folkbokförda. Då kan de inte använda sig av e-tjänsten alls. Jag brukar skanna in en ansökan om ekonomiskt bistånd och sedan skicka den via mejl till dom. De får skriva ut den, fylla i den och sedan fota båda sidor av blanketten och sedan skicka tillbaka via mejl eller post. Detta blir extra arbete för alla socialsekreterare. Det kanske blir en förändring i framtiden att systemet inte kommer att matcha mot folkbokföring, att de måste vara folkbokförda i Malmö utan bara ny ansökan och att det finns en insats. Då spelar det ingen roll om de är sekretessmarkerade eller inte. (Informant 6)

Informanten framhåller att det inte finns specifika metoder för att ansöka digitalt när det gäller klienter med skyddad adress. Detta går i linje med rapporten av Carlsson och Svensson (2021) som framför att digitaliseringen medför en distansering i kontakten, vilket i sin tur ger upphov till flera negativa konsekvenser. En av dessa konsekvenser är att socialsekreterare kan uppleva en minskad förmåga att effektivt möta klienternas behov, vilket är kritiskt för skapandet av en betydelsefull relation som bygger på förtroende.

Rapporten av Carlsson och Svensson (2021) visar på att specifika samhällsgrupper är särskilt påverkade av ett ökat digitalt utanförskap. Exempelvis personer med funktionsnedsättningar, äldre individer och klienter med en annan etnisk bakgrund. Carlsson och Svensson (2021) introducerar begreppet "neoliberal medborgarskapet" för att förklara hur digitaliseringen ökar individuellt ansvarstagande och krav på självservice gällande medborgarna. Den ökade förväntan kan vara problematisk för klienter som befinner sig inom komplexa livssituationer. Därmed påpekar rapporten på den komplexa balansen mellan att stärka individens ansvarstagande och samtidigt beakta de utmaningar och konsekvenser som det kan medföra för särskilda klientgrupper inom samhället, som exempelvis ökad förväntningar på klientens engagemang och aktivitet (Carlsson & Svensson 2021).

I sin studie stödjer författaren Schou (2018) argumentet att sambandet mellan socialt och digitalt utanförskap har en tendens att skapa och förstärka redan existerande klyftor inom samhället, såväl sociala, ekonomiska som kulturella. Genom att belysa kopplingen mellan dessa former av utanförskap poängterar studien hur marginaliserade medborgare pressas ännu längre ut på sidlinjen av det övergripande välfärdssystemet. Detta inslag av nyansering betonar komplexiteten inom digitalt utanförskap och visar på behovet av en klyvning och individuell förståelse av de utmaningar som olika grupper ställs inför (Schou 2018).

8.4 Brister i mänsklig kontakt

Samtliga informanter lyfter upp att mänsklig kontakt i samband med socialt arbete är essentiellt och belyser innebörden av bevarandet av mänsklig kontakt mellan klient och socialsekreterare. Dessutom belyser informanterna eventuella brister i mänsklig kontakt som tillkommer och kan tillkomma i samband med ökad digitalisering. Informant 5 menar till exempel att bristen på den mänskliga kontakten kan ha negativa konsekvenser för det sociala arbetet och dess framtid. I enlighet med Carlsson och Svensson (2021) har socialtjänsten över hela Sverige övergått till en mer ökad digitaliserad form av ekonomiskt bistånd, sedan implementeringen av Trelleborgsmodellen år 2017, även om digitaliseringen sker i olika utsträckningar. Enligt författarna uttrycker många socionomer en oro över att yrket som socialsekreterare nu är hotat, särskilt när det gäller möjligheten att etablera meningsfulla relationer med klienter. Kontakten med klienter sträcker sig ofta bortom enbart försörjningsstöd, eftersom de som söker ekonomiskt bistånd ofta har annan komplex problematik.

Informant 5 lyfter sina tankar angående Trelleborgsmodellen och automatiserad handläggning, och beskriver hur modellen inte gynnar det sociala arbetet i sig:

Jag gillar inte alls Trelleborgsmodellen, tycker det är hemskt att det inte finns handläggare som klienterna kan ha direktkontakt med och att man inte ens längre har en handläggare (Informant 5)

I teorin Lean, betonas enligt Liker (2009) arbetarnas styrning för att skapa ett effektivt flöde av arbetsprocesser. Arbetsflödet framställs som betydande för att främja en effektiv flödesprocess snarare än muntlig kommunikation. Radnor och Osborne (2013) noterar att

Lean implementeringen har lett till att viktiga moment tas bort, vilket försämrar klientens tillgång till hjälp och minskat kundfokus. Dessutom tillägger Näslund och Thedvall (2022) vikten att bevara klientrelationer som involverar aspekter som fysisk eller psykisk ohälsa eller hemrelaterad problematik som rör barn och unga.

Informant 2 beskriver problematiken kring digitaliseringen i samband med tillförandet av automatiserad handläggning:

Jag tycker att det blir problematiskt när man digitaliserar ekonomiskt bistånd och ersätter det med automatiserad handläggning helt och hållet. Självklart kan digitala verktyg hjälpa oss inom arbetet och göra det mer effektivt men tycker inte att det ska ersätta vårt arbete helt och hållet... (Informant 2)

I Australien finansierades ett nytt projekt inom välfärdsstaten, som syftar till att använda automatiserad beslutsfattande som ska ersätta mänsklig kontakt (Considine m.fl. 2022). Modellen är avsedd för att öka effektiviteten och förstärka rättssäkerheten inom myndighetens tjänster. Kritiker hävdar dock att robotens omdömen inte kan ersätta det mänskliga omdömet,

eftersom en robot inte kan programmeras för att hantera alla situationer. Kritiker ifrågasätter den etiska synvinkeln kring automatiserad handläggning som är helt utan en mänsklig bedömning. Considine m.fl. (2022) belyser etiska synpunkter kring människans unika förmågor i jämförelser med införandet av robotar som beslutsfattare. Informant 4 menar att förmågan att se en annan medmänniska är en del av det sociala arbetet:

Jag tror att det blir helt fel om man tar bort den mänskliga kontakten och kontakten med sina handläggare, såsom de har gjort i Trelleborg. Då syftet med socialt arbete är bland annat relationsbyggande och att vi utbildar oss till att försöka se alla olika aspekter och behov som tillkommer med en klients ärende eller klienten i sig... (Informant 4)

Considine m.fl. (2022) betonar vikten av mänskliga förmågor. En människa har förmågan att se och känna empati och sympati för en annan medmänniska. Författaren belyser problematiken i samband med ökad digitalisering och de icke synliggörande som kan uppstå med komplexa ärenden med individuella omständigheter. Exempelvis gäller detta ärenden med klienter som har psykisk ohälsa eller far illa i samband med våld i nära relation. I komplexa ärenden blir personliga möten viktiga (Considine m.fl. 2022).

Informant 5 poängterar att ekonomiskt bistånd innefattar andra behov utöver det ekonomiska. Klienter som söker ekonomiskt bistånd har komplexa behov som endast kan adresseras genom personlig kontakt med sin handläggare:

Tänk om klienten har problem med missbruk eller liknande, då får ju inte den klienten den hjälp som den behöver och då ser man inte heller klientens alla behov. Det är ju socialt arbete som vi arbetar med, inte enbart ekonomi och bistånd. (Informant 5)

Två av informanterna betonar att direktkontakt och den mänskliga faktorn är avgörande för att förstå och tillgodose klientens behov. Det finns farhågor enligt Considine m.fl (2022) att den icke existerande kontakten med en annan människa kan leda till att medborgare med komplexa livssituationer inte identifieras och att klienter inte får det nödvändiga stöd som de behöver. Förmågan att synliggöra klientens behov och livssituation är avgörande för att en socialsekreterare ska kunna fullfölja sitt uppdrag inom ekonomiskt bistånd och vägleda klienten mot självförsörjning (Considine m.fl. 2022).

Två av informanterna betonar att den mänskliga kontakten är väsentlig för att synliggöra klientens behov utöver den ekonomiska. Detta går i linje med socialsekreterares utförande av arbetsuppgifter inom ekonomiskt bistånd. Enligt Socialstyrelsen (2021) har ekonomiskt bistånd två uppdrag. Ett av uppdragen enligt 1 kap 1 § SoL lyder att en socialsekreterare ska utforma insatserna på ett sätt så att den enskilde så snart som möjligt kan klara sin försörjning. Det innebär också att insatserna inte bara behöver syfta till att hjälpa klienten utifrån det aktuella behovet, utan även att underlätta för den enskilde att i framtiden själv klara sig utan ekonomiskt bistånd. Med andra ord, att klienten får hjälp till självförsörjning. Det går att ifrågasätta om målet mot självförsörjning kan uppnås utifrån det vi har diskuterat kring digitaliseringens negativa effekter.

Att samtliga informanterna är inne på den mänskliga kontakten kan kopplas till lagen och skyldigheten som en socialsekreterare har kring att samverka med andra instanser för klientens behov. En socialsekreterare har en skyldighet att samverka med andra verksamhetsområden i för att tillsammans skapa en helhetsbild och kunna erbjuda adekvat stöd för varje individuell klient. Socialstyrelsen (2021) betonar att samverkan med hälso- och sjukvården är en del av uppdraget inom ekonomiskt bistånd, som sker med hjälp av samordnad individuell plan (SIP). Lagen (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser (FINSAM) är således essentiellt att nämna för att en socialsekreterare ska kunna fullfölja sitt uppdrag gentemot klienten. FINSAM gör det möjligt att utföra flera insatser och samverka med Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och hälso- och sjukvården för att tillsammans utforma insatser för enskilda klienten (Socialstyrelsen 2021).

En ökad digitalisering väcker frågor om hur klienter med komplexa livsförhållanden kommer att kunna fångas upp i framtiden, detta med tanken på den minskade mänskliga kontakten inom ekonomiskt bistånd. Gällande en socialsekreterares arbetsområde gäller det att samverka om detta är nödvändigt för klientens behov. Detta gäller samverkan kring missbruksproblematik, klienter som utsätts för våld i nära relation eller annan livssituation som kräver insatser av socialtjänsten.

Det är väsentligt inom uppdraget som socialsekreterare att beakta barnperspektivet. I ärenden som rör familjer eller enskilda ska kännedom eller misstanke om barn som far illa anmälas (Socialstyrelsen 2021). En socialsekreterare skyldigheter enligt barnkonventionen (2018:1197), artikel 26, 1§, är följande: konventionsstaterna ska erkänna varje barns rätt att åtnjuta social trygghet, inklusive socialförsäkring, samt vidta nödvändiga åtgärder för att till fullo förverkliga denna rätt i enlighet med nationell lagstiftning. Vidare till artikel 27, §§ 1-2, ska konventionsstaterna erkänna varje barns rätt till den levnadsstandard som krävs för barnets

fysiska, psykiska, andliga, moraliska och sociala utveckling. Föräldrar eller andra som är ansvariga för barnet har inom ramen för sin förmåga och ekonomiska resurser huvudansvaret att säkerställa levnadsvillkor som är nödvändiga för barnets utveckling. Vidare har tjänstemän enligt 14 kap. 1 c § Socialtjänstlagen (2001:453) en skyldighet att anmäla om ett barn far illa.

9. Sammanfattande diskussion

I detta kapitel presenteras våra slutsatser utifrån det empiriska materialet och analysen. Både positiva och negativa aspekter med digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd diskuteras. Vi inleder med en sammanfattning av våra resultat. Av den inhämtade empirin kan vi konstatera att digitaliseringen har påverkat arbetssättet och skapat möjligheter och utmaningar för ekonomiskt bistånd. Med digitala verktyg och fler kommunikationsvägar än tidigare har utövandet av det sociala arbetet ändrats. Digitaliseringen har medfört en mer tillitsbaserad praktik, mindre pappersarbetet men således högre arbetsbelastning och en förändrad arbetsmiljö, där hemarbetet numera kan ske. Relationerna mellan socialsekreterare och klient medför nya utmaningar i relationsbyggandet och synliggörandet av utsatta klienter.

Arbetssättet inom ekonomiskt bistånd har ändrats avsevärd sedan digitaliseringen, vilket har medfört automatiserad handläggning, beslutfattande, e-ansökan och ökade kommunikationsvägar. Detta menar vi kan ses som en början på digitaliserings implementering inom välfärdssektorn. Vi kan med säkerhet säga att digitaliseringen har påverkat organisationen och hur myndighetsutövningen utförs.

Den ökade tillgängligheten för klienter att nå handläggaren är ett ämne som vi uppfattar som framträdande inom det empiriska materialet. Många informanter beskriver att en högre tillgänglighet har övergått till att klienter numera har tillgång till sina handläggare i högre utsträckning än tidigare. Den ökade tillgängligheten kan tolkas som ett negativt utfall för socialsekreterarnas psykiska hälsa och arbetsmiljö. Enligt informanterna är tillgängligheten ett resultat av ett förändrat arbetssätt sedan digitaliseringens utveckling, som visar på mindre utrymme för återhämtning från arbetet. Tillgängligheten och digitaliseringen anser vi kommer med ett högre fokus på effektivisering som har sin bakgrund sedan implementeringen av New Public Management inom organisationstyret. Ökad tillgänglighet inom ekonomiskt bistånd innebär möjligheter för klienter att snabbt få kontakt med sina handläggare. Detta stödjer serviceskyldigheten enligt 6§ Förvaltningslagen och skapar nya kommunikationsvägar, inklusive e-tjänster, mejl, telefon och digitala ansökningar. Genom dessa kanaler får klienter inte bara enklare tillgång till sina handläggare utan därmed information och support. Som således möjliggör digitala uppföljningar av ärenden. Den ökade tillgängligheten ger därmed klienterna verktygen att vara delaktiga och engagerade i sina ärenden, vilket leder till ökad kunskap och empowerment hos klienterna. Det är en fördel inom ekonomiskt bistånd, då denna utveckling främjar transparens och effektiv kommunikation mellan klienter och handläggare.

En av utmaningarna för socialsekreterare är dels den ökade arbetsbelastningen som tillkommer med ökad tillgänglighet, samt nya arbetsmoment som ekonomisk avstämning. Digitaliserade verktyg tillkommer med möjligheter som inte tidigare har funnits. Möjligheter som digitaliseringen innebär kan kopplas till hemarbete, högre mobilitet som socialsekreterare och samverkan via digitala plattformar som Teams. Dessutom skapas möjligheten att framföra sekretessbelagd information vidare till en ny socialsekreterare. Vi anser att digitaliseringen har möjliggjort utrymme för tillitsprincipen, att socialsekreterare inte ställer krav på att klienter ska lämna in underlag avseende summor som denne söker bistånd för. Detta skapar i sin tur möjligheter för tillitsskapande och att digitala verktyg hjälper att förstärka klientens empowerment och självständighet. Detta bidrar till mindre pappersarbete för socialsekreteraren. I linje med frågeställningen, betraktar vi hur arbetssättet har genomgått förändringar av betydelse sedan framväxten av digitaliseringen. Arbetssättet, anser vi, har en möjlig negativ konsekvens för socialsekreterare och klienter. Förändringar av arbetssättet kan beskrivas med begrepp som arbetsrelaterad stress och digital stress (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021). Förmågan att använda sig av datateknik varierar för en enskild

socialsekreterare men tar inte hänsyn till klientens förmågor i samma utsträckning. För att exemplifiera finns det klienter i utsatta positioner som inte inkluderas, såsom klienter med skyddad identitet, klienter med språksvårigheter, klienter som är bostadslösa och äldre klienter, dessa grupper har blivit utelämnade inom digitaliseringens utveckling. I enlighet med vår empiri var utelämnandet av dessa klientgrupper framträdande, i och med det nya arbetssättet sedan digitaliseringen. Många informanter påpekar att digitaliseringens arbetssätt inte inkluderar utsatta klienter och behöver utvecklas. I enlighet med det empiriska materialet framkommer det psykologiska eftereffekter av teknologianvändning, som ångest, förvirring och känslor av otillräcklighet (Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021).

Digitaliseringens påverkan har medfört stora förändringar för socialsekreterares arbetssätt. Automatiserat beslutfattande och borttagning av den mänskliga faktorn uppfattar informanterna som betydande negativa resultat sedan införandet av digitala verktyg. Vi anser med hjälp av tidigare forskning att borttagningen av den mänskliga faktorn är en av farhågorna för utvecklingen inom digitaliseringen. Då automatiserat beslutsfattande och robotar ersätter den mänskliga kontakten, som i sin tur eliminerar synliggörandet av klienter med komplex problematik. För att exemplifiera menar vi att klienter som har fysisk, psykisk ohälsa, funktionshinder, är utsatt för våld i nära relationer, äldre klienter och klienter med språksvårigheter riskerar att hamna utanför systemet. Vi anser att borttagning av den mänskliga kontakten skulle medföra att uppdraget inom ekonomiskt bistånd inte kan fullföras, eftersom robotar inte kan uppmärksamma eller programmeras för att få egenskaperna och förmågorna som en människa besitter, vilket möjliggör synliggörandet av klienter. Detta kan i sin tur leda till den individuella behovsprövningen, samverkan och införandet av insatser från andra instanser inte kan genomföras.

I och med det nya arbetssättet sedan digitaliseringen, var en av upptäckterna tillägg av nya arbetsmoment, högre krav på tillgänglighet och dokumentation. Detta ser vi som ett negativt utfall, och ökar risken för att socialsekreterare utsätts för psykiska och fysiska påfrestningar. Med hjälp av informantens upplevelser och empirin, anser vi att socialsekreterarna påverkas av en redan hög arbetsbelastning. Denna präglas dessutom av olika moment utöver det ekonomiska (se Näslund & Thedvall 2022). Informanterna betonade ytterligare att arbetet är svårare idag med den komplexitet som digitaliseringen medför. Detta kan vara en betydande nackdel för hanteringen av arbetsuppgifter för nya socialsekreterare än vad det innefattar för en socialsekreterare som har arbetat längre. Komplexiteten som digitaliseringen medför gäller ökade dokumentationskrav, tillgängligheten med fler kommunikationsvägar, ökade krav på effektivitet samt en pressad tidsram med deadlines.

I linje med frågeställningen inkluderas utmaningar inom det sociala arbetet att kunna balansera arbetsuppgifter i samband med nya arbetsmoment och komplexitet som digitaliseringen medför. Det blir tydligt att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd behöver vara mer anpassad för olika grupper, ha tydligare riktlinjer kring digitala verktyg och kommunikationsvägar samt att välfärdsstaten bevarar mänsklig kontakt. Vi anser att om utvecklingen av digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd ska bli framgångsrik bör dessa resurser och ändringar tilläggas.

10. Informationsbrev (Bilaga 1)

Hej!

Jag och min vän är två socionomkandidater som studerar på Malmö universitet. Vi planerar att genomföra en kvalitativ undersökning som en del av vår C-uppsats. Vårt fokus kommer att vara på den ökande digitaliseringen och dess påverkan på ekonomiskt bistånd. Därför är vi intresserade av att få utforska olika aspekter av detta fenomen genom att undersöka socialsekreterares upplevelser. För att lyckas med detta behöver vi din medverkan. Själva intervjun förväntas ta 35–40 minuter ungefär, och du har all rätt att avbryta när som helst utan att behöva ange någon specifik anledning. Vi uppskattar din vilja att delta, och vi betonar vikten av din roll i undersökningen, eftersom din erfarenhet som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är viktigt för vår forskning. För att säkerställa insamling av relevant och användbar information skulle vi vilja be om ditt samtycke att spela in intervjun. Inspelningen kommer endast användas till transkribering och behandlas med sekretess. Vi försäkrar dig om att din identitet kommer att vara anonym för utomstående och att inspelningen kommer att raderas efter att transkriberingen avslutats.

Vi tackar dig på förhand för din medverkan och ser fram emot att få utforska och förstå dina perspektiv inom temat Digitalisering på ekonomiskt bistånd. Med vänliga hälsningar,

Yasmin Aghajan och Amina Alloune

Jag samtycker till att ni hanterar mina personuppgifter och data utifrån GDPR.

Din underskrift _____

Datum _____

11. Intervjuguide (Bilaga 2)

Tema 1: Bakgrund

- Hur länge har du jobbat som socionom?
- Inom vilka verksamheter har du jobbat på som socionom?
- Hur länge har du jobbat med ekonomiskt bistånd?
- Vad jobbar du med?
- Vilken roll har du?
- Trivs du att jobba på ekonomiskt bistånd?

Tema 2: Socialsekreterare syn på digitaliseringen

- Hur är digitalisering på arbetsplatsen? Hur är det upplagt?
- Hur tänker du kring det?
- Hur är din upplevelse kring digitaliseringen?
- Hur tänker du kring digitaliseringens påverkan i arbetet?
- Har du märkt någon skillnad i arbetssättet genom ökad digitalisering?
- Ser du några fördelar respektive nackdelar med ett digitaliserat ekonomiskt bistånd?
- Har du hört talas om Trelleborgsmodellen? Vad tycker du om den?

Tema 3: Klientens upplevelse av digitaliseringen:

- Vill du berätta om några ärenden i den grupp du arbetar med, och hur digitaliseringen påverkar den klientgruppen?
- Hur upplever klienten digitaliseringen? Vad har ni fått för intryck?
- Hur upplever klienten e-tjänsten?
- Finns det någon särskilt utsatt grupp som påverkas av digitaliseringen?
- Hur upplever du att klienter som är äldre påverkas av digitaliseringen? Negativa eller positiva upplevelser?

Tema 4: Upplevelsen av arbetssättet med en ökad digitalisering:

- Har arbetssättet på något sätt förändrats sedan digitaliseringen? På vilket sätt?
- Har arbetsbelastningen förändrats av ett förändrat arbetssätt?
- Har dina arbetsuppgifter förändrats sedan digitaliseringen?

Tema 5: Påverkan på arbetsmiljön

- Hur upplever du arbetet med ekonomiskt bistånd? Finns det påfrestande situationer? Har den ökat?
- Har digitaliseringen haft en positiv/negativ påverkan på arbetsmiljön? - Hur upplever du stressen på arbetet? Är den hög respektive låg?
- Hur mår du på ditt arbete?

Avslutning:

Har du några sista kommentarer? Hur tycker du att intervjun har gått? Tack för intervjun, det gav oss mycket, Vill du lägga till något?

12. Källförteckning

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2022) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen "Handbok i kvalitativa metoder". Upplaga 3 Stockholm: Liber
- Aspers, P (2011) *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber
- Becker L, Nowak D, Kaltenecker H, Rohleder N & Weigl M. 2020. *Association of working conditions including digital technology use and systemic inflammation among employees: study protocol for a systematic review*. *Systematic Reviews*. 221(9). DOI: 10.1186/s136443-020-01463-x.
- Breit E, Egeland C, Løberg, Ida B, Røhnebak T. 2020. *Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters*. DOI: 10.1111/spol.12664.
- Bryman, Alan. 2018. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.
- Buchert , U , Kemppainen , L , Olakivi , A , Wrede , S & Kouvonen , A (2023) , ' *Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland ' , Critical Social Policy , vol. 43 , no. 3 ,pp. 375–400 . <https://doi.org/10.1177/02610183221105035>*
- Clemens, A (2020) Akademikern "Minskade kostnader men fortsatt kritik mot en ny modell i Kungsbacka"
'<https://akademikern.se/minskade-kostnader-men-fortsatt-kritik-mot-ny-modell-i-kungsbacka/>
- Carlsson, J & Svensson, P (2021) *Digitaliserat ekonomiskt bistånd - konstruktioner av "nya" relationer inom socialtjänsten*. FoU sjuhärad välfärd
- Considine, M & Dr McGann, M, Dr Ball, S & Dr Nguyen Phuc (2022) *Can robots understand welfare? Exploring machine bureaucracies in Welfare - to - work*. School of Social and Political Sciences, University of Melbourne.
- Christensen, T, Lagereid P, Roness PG, Røvik KA, (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*. Malmö: Liber 237 s
- Eliasson, A (2022) *Kvalitativa metoder från början*, Lund: Studentlitteratur
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Hall, P (2015) *Managementbyråkrati: organisation, politisk makt i svensk offentlig förvaltning*. Malmö Liber. 327 s
- Kommunallagen (2017:725)
- Lipsky, M (2010) *Street- level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded edition. New York: The Russell Sage Foundation

Lagen (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter Lagen

Lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning

Lagen (2003:1210) om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser

Liker, J. F (2009) *The Toyota Way - Lean för världsklass*. Malmö: Liber

Lindell E, Popova I & Uhlin A. 2022. *Digitalization of office work- an ideological dilemma of structure and flexibility*. Journal of Organizational Change Management.

Martinell Barfoed M & Scaramuzzino G. 2021. *Swedish social workers' experiences of technostress*. Nordic Social Work Research. DOI: 10.1080/2156857X.2021.1951335.

Modig, N och Åhlström, P 2012. *Detta är Lean - Lösning på effektivitetsparadoxen*. Stockholm: Stockholm School of Economic institute for Research

Näslund, L & Thedvall, R (2022) *En utsatt position. Kunskapsmodeller, ledarskap och arbetsmiljö på ekonomiskt bistånd i Socialtjänsten*. Scores rapportserie 2022:1. Stockholms centrum för forskning om offentlig sektor, Stockholms universitet

Nordstö, K, Ulmestig R & Scaramuzzino, G (2023) *Saving time for activation or relationships? The legitimation and performance of automated decision - making for time efficiency in wo stress-övele bureaucracies servicing poor and unemployed clients*, Department of Social Work, Malmö university
<https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2218385>

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Pirhonen J, Lolich L, Tuominen K, Jolanki O, Timonen V. 2020. *These devices have not been made for older people's needs- older adults' perceptions of digital technologies in Finland and Ireland*. DOI:10.1016/j.techsoc.2020.101287

Radnor, Z. och Osborne, S-P (2013) *Lean: a failed theory for public service? Public management review*, feb 2013, VOL. 15 Issue 2 p 265-287. 23p

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9)

Socialtjänstens föreskrifter och allmänna råd om handläggning och dokumentation (SOSFS 2014:5)

Schou J, Svejgaard Pors A. 2018. *Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitized welfare*. DOI: 10.1111/spol.12470.

Socialstyrelsen. 2021. Ekonomiskt bistånd: *Handbok för Socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Sahlin-Andersson, K (2006) *Strävan efter transparens: Granskning, styrning och organisering i sjukvårdens nätverk*, SNS Förlag, Stockholm, 2006, s 19-50

Sibilla, M och Gorgoni, A (2022) *Smart welfare and slow digital poverty: the new face of social work*, *European Journal of Social Work*, 23:3, 519-531,

Sverige kommuner och regioner "*Automatisering, ekonomiskt bistånd*" (2023) Londono A, Handläggare Öst, <https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand.25488.html>

Svensson L & Larsson S 2017. En kunskapsöversikt, *digitalisering och socialt arbete*. 3(5) Lunds universitet internetinstitut.

Sveriges Kommuner och regioner "*Automatisering av processer och beslyter - möjligheter och utmaningar för kommuner och regioner*" <https://rapporter.skr.se/automatisering-av-processer-och-beslut.html>

Vetenskapsrådet 2017. *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Scaramuzzino G & Hjärpe T. (2021). *E-socialt arbete inom Socialtjänstens individ- och familjeomsorg: En systematisk litteraturöversikt*. Stockholm: Forte – Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd.

Zajko, M (2023) *Automated government benefits and welfare surveillance*, *University of British Columbia, Okanagan Canada, Surveillance & Society* 21 (3): 246-258. ISSN: 1477-74gt