



# **Organisatoriska förutsättningar för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd**

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av organisatoriska förutsättningar betydelse för arbetet med klienter inom ekonomiskt bistånd

Merdan Mulla Özgür  
Osama Abdul Rahim

# **Organizational conditions for caseworkers in financial assistance**

A qualitative study about caseworkers experiences of the significance of organizational conditions for their work with clients in financial assistance.

Merdan Mulla Özgür  
Osama Abdul Rahim

Mulla Özgür, M & Abdul Rahim, O. Organizational conditions for caseworkers in financial assistance. A qualitative study about caseworkers experiences of the significance of organizational conditions for their work with clients in financial assistance.. *Degree project in social work 15 credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of Social Work, 2024

## **Abstract**

Financial assistance from social services can be described as an important protection against financial vulnerability. Many of the people that seek out to get support in the form of financial aid are vulnerable people that are in need of an income. The purpose of this study is to explore the organizational conditions that caseworkers in financial assistance perceive as significant for their work with clients. We've performed semi-structured interviews with seven caseworkers that work in the department of financial assistance to gather in-depth insights into their experiences and perspectives about the organizational conditions. Using Lipsky's theory of street-level bureaucracy to analyze our results, we also connected our findings to previous research in the field. The findings reveal that control, demands and information are critical organizational factors that have a significant importance for their client work. Caseworkers experience that organizational conditions complicate client interactions, worsen relationships, and limit discretion. Caseworkers also desire more understanding, trust, clearer information, and reduced workloads. Previous research highlights the importance of balancing organizational demands with client needs, emphasizing the need for supportive policies and effective communication to enhance social work practice. Future research could explore implementing new approaches suggested by caseworkers to see how these changes would impact their work and improve the quality of financial assistance. Furthermore, future research could also investigate the perspectives of the organization to gain a more comprehensive understanding of the subject.

Keywords: Financial assistance, organizational conditions, caseworkers, street-level bureaucracy, clients, organization

## **Förord**

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Kjetil Nordesjö för att ha stöttat oss samt väglett oss under studiens gång. Ditt pedagogiska förhållningssätt under våra handledningstillfällen har varit betydelsefullt för vår genomförandeprocess.

Ett stort tack vill vi även rikta till våra 7 respondenter inom ekonomiskt bistånd som tog sig tid att delta i studien och som möjliggjort studiens genomförande. Era erfarenheter och perspektiv har varit en värdefull och avgörande del för denna studie.

Att genomföra denna studie har varit en lärorik process för oss och har bidragit till en djupare insikt för arbetet inom ekonomiskt bistånd.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>6</b>
1.1 Syfte	7
1.2 Frågeställningar	7
<b>2. Bakgrund</b>	<b>7</b>
2.1 Socialtjänstens organisering	8
2.2 Ekonomiskt bistånd	8
2.3 Socialsekreterare	9
<b>3. Tidigare forskning</b>	<b>10</b>
3.1 Litteratursökning	10
3.2 Organisatoriska faktorerens betydelse för arbetet	11
3.3 Hur organisationens krav påverkar kvalitén	12
3.4 Socialsekreterares upplevelse av byråkrati	13
3.5 Organisationsstrukturens påverkan på arbetet med klienter	13
3.6 Standardisering för att öka legitimiteten	14
3.7 Handlingsutrymmet för socialsekreterare	15
3.8 Gräsrotsbyråkrater och handlingsutrymme	16
3.9 Sammanfattning av tidigare forskning	16
<b>4. Teori</b>	<b>17</b>
4.1 Street-level bureaucracy	17
4.2 Gräsrotsbyråkrater	18
4.3 Handlingsutrymme	18
4.4 Organisationen	19
4.5 Motivering	19
4.6 Användning	20
<b>5. Metod</b>	<b>20</b>
5.1 Metodval	20
5.2 Urval	21
5.3 Presentation av intervjupersoner	22
5.4 Tillvägagångssätt	22
5.5 Analysprocess	23
5.6 Metoddiskussion	24
5.7 Reliabilitet och validitet	25
5.8 Etiska överväganden	25
5.9 Arbetsfördelning	26
<b>6. Resultat och analys</b>	<b>26</b>
6.1 Organisatoriska förutsättningar av betydelse för socialsekreterare	27
6.1.1 Hur ofta klienterna ska träffas	27
6.1.2 Allt ska kontrolleras	28
6.1.3 Informationen från ledningen	29
6.1.4 Sammanfattning av betydelsefulla förutsättningar	30

6.2 Klientarbetets påverkan av organisatoriska förutsättningar	31
6.2.1 Hög arbetsbelastning gör att socialsekreterarna inte hinner med	31
6.2.2 Relationen till klienterna försämras	32
6.2.3 Handlingsutrymmet begränsas	33
6.2.4 Sammanfattning om hur organisatoriska förutsättningar påverkar arbetet	34
6.3 Socialsekreterarnas önskemål från organisationen	34
6.3.1 Mer förståelse och tillit	35
6.3.2 Tydligare information och att involveras	36
6.3.3 Mindre arbetsbelastning	37
6.3.4 Sammanfattning av hur arbetet kan förbättras enligt socialsekreterare	38
<b>7. Diskussion</b>	<b>38</b>
7.1 Metoddiskussion	39
7.2 Resultatdiskussion	40
7.3 Förslag till vidare forskning	41
<b>8. Avslutande reflektioner</b>	<b>41</b>
<b>9. Referenser</b>	<b>43</b>
<b>10. Bilagor</b>	<b>45</b>
10.1 Bilaga 1 - Intervjuguide	45
10.2 Bilaga 2 - Informationsbrev	46
10.3 Bilaga 3 - Samtyckesblankett	47

## 1. Inledning

Många människor i Sverige lever idag med bristande ekonomiska resurser vilket sätter de grundläggande behoven som boende och mat i fara. Att leva i ekonomisk utsatthet kan även få både psykiska och sociala konsekvenser för den utsatta individen (Folkhälsomyndigheten, 2024). Många av de utsatta väljer därför att vända sig till samhällets yttersta skyddsnät för att erhålla ekonomiskt bistånd för att kunna få sina basala behov tillgodosedda. Under år 2022 så betalade Sveriges kommuner ut nästan 11 miljarder kronor i ekonomiskt bistånd till cirka 300 000 personer runt om i landet (Socialstyrelsen, 2023). Ekonomiskt bistånd som människorna söker sig till och som beskrivs som samhällets yttersta skyddsnät är en del av socialtjänsten i varje kommun.

Arbetet inom ekonomiskt bistånd syftar huvudsakligen till två omfattande uppdrag som är försörjning och självförsörjning. Insatserna ska utformas på sådant sätt att de stärker den enskildes möjligheter till att bli självförsörjande. Fram till att den enskilde blir självförsörjande så kan den få hjälp med försörjningen förutsatt att den uppfyller kraven för att erhålla ekonomiskt bistånd. Alla insatser som ges av socialtjänsten ska vara av god kvalitet och grundas i lagen samt tillhörande föreskrifter. Insatserna ska verkställas av behörig personal med erfarenhet. Socialtjänsten har även en skyldighet att se till att kvaliteten i verksamheten kontinuerligt säkerställs samt utvecklas (Socialstyrelsen, 2013).

Mellan år 2015 och 2017 utförde Arbetsmiljöverket en stor tillsyn av arbetsmiljön hos socialsekreterare genom att besöka 50% av landets olika socialtjänster. Detta gjordes i syfte att utveckla och förbättra förhållandena i deras arbetsmiljö. Tillsynen kom fram till att det råder tydliga tecken på ohälsosamma arbetsförhållanden som leder till arbetsrelaterad sjukfrånvaro, hög personalomsättning och att anställda flyr sina arbetsplatser. Arbetsmiljöverket kunde se att arbetet för den enskilde socialsekreteraren innebär stora antal ärenden som ständigt ökar och som blir allt mer komplicerade. Det administrativa arbetet har ökat och blivit ännu mer tidskrävande. Men även påfrestande klientmöten där det löper risk för trakasserier och hot som behöver tas itu med. Orsaken till detta beskrivs som höga krav på socialsekreterare som behöver tas itu med genom bristande resurser (Arbetsmiljöverket, 2018).

Vidare visar en rapport presenterad av Stockholms universitet att organiseringen samt ledningen i en socialtjänst är det som skapar grunden för en väl fungerande socialtjänst. Genom organisatoriskt stöd samt socialt stöd så ökar välbefinnandet för medarbetare i en sådan organisation. Stödet kan exempelvis vara i form av handledningar, introduktioner, forum och dragningar av ärenden. Ledningen är de som initierar detta stöd samt driver detta arbete. Med andra ord är detta stöd vad som krävs för ett fungerande ledarskap i en socialtjänst där personalen mer eller mindre är utsatt. Rapporten visar även att så länge arbetsbelastningen och knappa resurser är en del av arbetet så innebär det ökade krav på att organisationen ska främja insatser som gynnar arbetsmiljön (Näslund & Thedvall, 2022).

Mot denna bakgrund går det att påpeka skillnader mellan Socialstyrelsens beskrivning av krav på god kvalitet kontra socialsekreterares realitet inom ekonomiskt bistånd. Det går klart och tydligt att se hur förutsättningarna för socialsekreterare inte är tillräckliga för att kunna uppnå god kvalitet som Socialstyrelsen förespråkar. Socialsekreterares vardag karaktäriseras av ständiga utmaningar som gör det svårt för dem att upprätthålla kvaliteten i arbetet med klienter. En betydande faktor inom detta dilemma är både organiseringen och ledningen inom

socialtjänsten idag. Detta eftersom de spelar en viktig roll i skapandet av förutsättningar i arbetet för socialsekreterarna.

Därför blir det intressant för oss att undersöka socialsekreterares upplevelser av organisatoriska förutsättnings betydelse för arbetet med klienter inom ekonomiskt bistånd. Men även att belysa vilka organisatoriska förutsättningar socialsekreterarna upplever skulle kunna förbättra deras arbete med klienter. Studien i sin tur har avgränsats till socialsekreterare inom just ekonomiskt bistånd eftersom det ger oss möjlighet att fokusera på en specifik grupp, vilket hjälper oss att nå både en djupare förståelse och analys av ämnet. Vidare önskar vi även med denna studie att försöka skapa möjligheter till kunskapsutveckling för socialsekreterare samt vidare forskning inom detta område.

## 1.1 Syfte

Syftet är att undersöka socialsekreterares upplevelser av organisatoriska förutsättnings betydelse för arbetet med klienter inom ekonomiskt bistånd. Studien önskar även att belysa vilka organisatoriska förutsättningar socialsekreterare upplever skulle kunna förbättra deras arbete med klienter.

Med organisatoriska förutsättningar avses förutsättningar från organisationen i form av stöd och resurser för socialsekreterarna i deras arbete. Exempel på sådana förutsättningar kan vara chefens tillgänglighet och handledning för socialsekreterarna. Förutsättningarna kan även vara i form av regler, rutiner och riktlinjer eftersom det också är av betydelse för socialsekreterarnas arbete med klienter. Vi är medvetna om att begreppet organisatoriska förutsättningar är stort men har lämnat det öppet för att möjliggöra många olika perspektiv från socialsekreterarna.

## 1.2 Frågeställningar

Frågeställningarna som är centrala för studiens syfte och som kommer besvaras är följande:

- Vilka organisatoriska förutsättningar upplever socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är betydelsefulla för arbetet med klienter?
- På vilket sätt upplever socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd att arbetet med klienter påverkas av olika organisatoriska förutsättningar?
- Vilka organisatoriska förutsättningar upplever socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd skulle förbättra deras arbete med klienter?

## 2. Bakgrund

I detta avsnitt kommer bakgrunden till studiens forskningsområde att presenteras. Inledningsvis kommer en genomgång av socialtjänstens organisering göras för att därefter gå vidare till en översyn av arbetet inom ekonomiskt bistånd. Avsnittet kommer även att rikta ett särskilt fokus mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd då det är de som studien riktar sig mot. Genom att introducera och förklara följande begrepp och strukturer syftar vi till att skapa en grundläggande förståelse för de områden som studien kommer att behandla.

## 2.1 Socialtjänstens organisering

Socialtjänsten är organiserad på så sätt att det är en politiskt styrd organisation där socialsekreterarna är kommunalt anställda tjänstepersoner. Den politiska nämnden är den som bestämmer hur delegationsordningen ska se ut när beslut ska fattas. Socialsekreterare får exempelvis enbart fatta vissa beslut medan andra typer av beslut enbart får fattas av cheferna inom verksamheten. Socialsekreterare behöver i sitt arbete förhålla sig till kommunala riktlinjer, detta samtidigt som de omfattas av regler om tjänstefel (Socialstyrelsen, 2013). Socialtjänstens arbete grundar sig i Socialtjänstlagen (2001:453) där varje kommun har det yttersta ansvaret för att den enskilde får det stöd och hjälp denne behöver. Alla insatser ska vara av god kvalitet och arbetsuppgifterna ska utföras av behörig personal med lämplig utbildning. Kvaliteten i varje verksamhet ska ständigt utvecklas samt säkras.

Socialtjänsten i sin tur behöver ha ett ledningssystem som skapar strukturer för ledning samt styrning för att kunna tillförsäkra att arbetet ständigt utvecklas och förbättras. Socialnämnden ska genom stöd från ledningssystemet få hjälp med att utvärdera, planera, kontrollera, och följa upp verksamheten för att på så sätt kunna förbättra den samt säkerställa kvaliteten. Detta görs genom att titta på arbetsprocesser och aktiviteter som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd utför i praktiken. Detta för att på så sätt kunna utforma rutiner som i sin tur säkrar verksamhetens kvalitet. Det kan vara allt ifrån hur dokumentationen utförs till hur beslut ska fattas (Socialstyrelsen, 2013).

Det är även viktigt att förstå att Socialtjänsten kan beskrivas som en människobehandlande organisation vilket även kan förkortas som MBO. Sådana organisationer är uppbyggda för att stödja människor och inte för att generera vinst för aktieägarna. Med andra ord är deras mål att främja människors välbefinnande och behov (Hasenfeld, 2010). En sådan organisation är utformad för att erbjuda olika former av stöd och behandling och på detta vis kunna hjälpa människor.

Alla områden inom socialtjänsten är uppbyggda för att vara klientcentrerade och individanpassade där man arbetar för att stödja just människan. Socialtjänsten är en organisation som arbetar för att minska ojämlikheter och social utsatthet i samhället och därför spelar denna organisation en viktig roll i samhället. Socialtjänsten är inte uppbyggd för att generera vinst och därför är det ett perfekt exempel på en människobehandlande organisation. Människobehandlande organisationer spelar en viktig roll i vårt samhälle då många individers och familjers hälsa är beroende av att dessa ska vara fungerande (Hasenfeld, 2010). Som arbetare inom dessa organisationer har du ofta en inre drivkraft av att hjälpa människor i nöd. Ibland kan resurserna inom dessa organisationer brista vilket innebär en risk för att arbetet inte kan göras utifrån den moral och de mål som finns hos arbetare inom dessa organisationer (ibid).

## 2.2 Ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd från socialtjänsten kan beskrivas som samhällets yttersta skyddsnet. Det innebär att bistånd i första hand ges ut då alla möjligheter till försörjning är uttömda och att behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Det ekonomiska biståndet syftar till att tillförsäkra en skälig levnadsnivå för de människor som erhåller biståndet. Verksamhetens uppdrag är att bistå med hjälp till försörjning för människor med försörjningsproblem samt att pröva den enskildes rätt till bistånd under tiden. Detta görs genom utredningar och upprättandet av planeringar som siktar mot självförsörjning. Socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd ska



med andra ord tillsammans med den enskilde kartlägga dennes försörjningshinder, resurser och behov av insatser för att kunna bli självförsörjande (Socialstyrelsen, 2013). Inom ekonomiskt bistånd arbetar man ofta i team och samarbetar med andra yrkesgrupper och organisationer för att kunna erbjuda en helhetslösning för klienternas behov. Arbetet är både utmanande och meningsfullt, och har en viktig roll i att främja social rättvisa och välfärd i samhället.

Ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten stöttar människor genom att hjälpa ekonomiskt utsatta individer med ekonomisk försörjning. Alla beslut inom ekonomiskt bistånd grundar sig även de i lagstiftningen. Varje individ som inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt att erhålla ekonomiskt bistånd för att kunna försörja sig enligt Socialtjänstlagen (2001:453). Biståndet omfattar framförallt grundläggande behov som mat, kläder och bostad, men kan även täcka andra nödvändiga kostnader beroende på den enskildes situation. Bedömningen av rätten till ekonomiskt bistånd görs individuellt, och hänsyn tas till personens hela ekonomiska situation, vilket tydligt grundar sig i Socialtjänstlagen (2001:453).

## **2.3 Socialsekreterare**

Socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är yrkesverksamma inom socialtjänsten som spelar en central roll i att stödja och bistå människor i samhället som behöver olika former av hjälp och stöd (Socialstyrelsen, 2013). Att vara socialsekreterare kan innebära att neka och bevilja bistånd av olika slag för samhällets medborgare. Arbetsområdet är brett och man arbetar med både barn och familjer, personer med olika funktionsnedsättningar, missbruksproblematik och äldre medborgare. Att vara socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd innebär att arbeta mot att hjälpa folk att lyckas bli självförsörjande.

Deras huvudsakliga uppgift är att bedöma och utvärdera behovet av ekonomiskt stöd och att planera samt genomföra lämpliga åtgärder för att främja individens välbefinnande och självständighet. Det kan innebära att erbjuda rådgivning och stöd i sociala frågor, förmedla kontakt med andra myndigheter och hjälporganisationer, samt att fatta beslut om och administrera olika former av ekonomiskt bistånd.

Professionalitet är ett centralt begrepp inom ekonomiskt bistånd och syftar till att beskriva de egenskaper, färdigheter och normer som krävs för att utföra ett yrke på ett ansvarsfullt och kompetent sätt. Inom socialt arbete, inklusive rollen som socialsekreterare, är professionalitet avgörande för att kunna erbjuda högkvalitativt stöd och service till klienter och samhället i stort Pamela Trevithick (2008). Beskriver professionalitet och menar att detta är i vilken grad individen har kompetens inom professionens kunskapsområden, samt dess värdegrund och etiska förhållningssätt i mötet med klienten.

Att vara professionell innebär också att kunna samarbeta och kommunicera effektivt med andra yrkesgrupper och att bidra till en positiv arbetsmiljö där kollegialt stöd och lärande främjas. Genom att upprätthålla höga professionella standarder kan socialsekreterare bidra till att bygga förtroende och respekt för yrket och förbättra resultatet för de personer och grupper de arbetar med. Det är även viktigt att rätt resurser tillhandahålls från organisationen för att kunna upprätthålla professionalitet. Det krävs även kontinuerlig kompetensutveckling, reflektion över det egna arbetet, och förmåga att hantera etiska dilemman och svåra situationer på ett adekvat sätt. Professionalitet är därav en central ingrediens i rollen som

socialsekreterare och utgör grunden för att kunna utföra arbetet på ett effektivt, ansvarsfullt och etiskt hållbart sätt (Trevithick, 2008).

För att kunna utföra sitt arbete på ett effektivt och professionellt sätt krävs det att socialsekreterare har en bred kompetens inom områden som kommunikation, lagstiftning, psykologi och samhällsvetenskap. De måste även ha förmågan att arbeta i komplexa situationer och att hantera känsliga frågor med empati och respekt. Professionalitet inom socialt arbete består av flera olika egenskaper som etik, kompetens, integritet och ett stort engagemang för social rättvisa och mänskliga rättigheter. Som professionell socionom är det viktigt att agera enligt yrkesetiska principer och att ha respekt för klientens välbefinnande. Detta är egenskaper som socialsekreterare förväntas ha i sin roll, detta kan beskrivas som en social konstruktion som är given på förhand. I samspel med klienten blir man tilldelad olika positioner vilket skapar förväntningar och krav på den professionella rollen (Börjesson & Börjesson, 2015).

### 3. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning som är relevant för studiens syfte samt frågeställningar, och en beskrivning av hur vi har gått tillväga med litteratursökningen. Vi har strukturerat upp olika forskningsområden som är av relevans för studien för att påvisa tidigare forskning som kan understryka vad som ska diskuteras. Avsnittet behandlar socialsekreterarnas handlingsutrymme, organisatoriska faktorer för arbetet, klientarbete och kvalitet, byråkrati, standardisering samt lyfter fram teorin om street-level bureaucracy. Genom att lyfta fram tidigare forskning kring studiens forskningsområde skapas en bredare förståelse kring kunskapsläget. Forskningen som presenteras kommer även att hjälpa oss att skapa en uppfattning och diskussion kring denna studiens resultat.

#### 3.1 Litteratursökning

De vetenskapliga artiklarna som presenteras i denna studie har insamlats från databaserna Libsearch, SwePub och DIVA Portal. Dessa databaser erbjuder en omfattande täckning av vetenskapliga publikationer inom det sociala arbetet och närliggande områden. Genom att använda flera databaser kunde vi säkerställa att vi fick en bred överblick över den aktuella forskningen på området. Vidare är dessa databaser välkända och rekommenderade inom den akademiska världen, vilket bidrar till att säkerställa att de publicerade artiklarna uppfyller höga kvalitetsstandarder. Slutligen är Libsearch, SwePub och DIVA Portal lätt-tillgängliga för studenter vid vårt lärosäte, vilket underlättade vår sökprocess och gjorde det möjligt för oss att effektivt samla in relevanta artiklar för vår studie.

Sökorden som har använts och lett oss fram till artiklarna har varit *ekonomiskt bistånd, socialsekreterare, socialt arbete, socialtjänsten, socialarbetare, street level-bureaucracy, gräsrotsbyråkrati, handlingsutrymme, organisation, förutsättningar, kvalitet, klienter, organization, social work, social workers, discretion, ekonomiskt bistånd och economic assistance*. Dessa sökorden har använts då de direkt är kopplade till vårt forskningsområde och är de termer som används när man behandlar detta ämne. Sökorden har använts i olika kombinationer för att kunna precisera våra sökningar och därmed göra dem mer avgränsade. Mot denna bakgrund är samtliga ord av stor relevans för vår studie och är därmed till stor nytta i sökandet av tidigare forskning. Både svenska och engelska sökord användes för att

lyckas utöka antalet träffar och på så sätt öka chanserna till att hitta relevanta artiklar för studien.

Vid alla sökningar har vi använt filtreringen peer-review för att få åtkomst till refereegranskade artiklar. Detta innebär att artiklarna är granskade av experter inom området innan de publicerats, vilket ger dem ökad validitet, något vi eftersträvar i denna studie. Peer-review-processen garanterar att de inkluderade artiklarna håller hög vetenskaplig kvalitet och är tillförlitliga källor för vår analys. Inga andra filtreringar har gjorts i sökningarna efter artiklar.

Under sökningsprocessen kunde vi utifrån titlarna, snabbt identifiera artiklar som tydligt inte var relevanta för studien och därmed välja bort dem. För de artiklar med relevanta titlar läste vi abstrakten för att bedöma deras relevans för studien. I de fall där abstrakten ansågs vara av relevans för studien genomfördes en djupare genomgång av artiklarna innan de slutgiltigt valdes ut för att användas i studien. Detta systematiska tillvägagångssätt kunde säkerställa att vi inkluderade de mest relevanta och högkvalitativa källorna för vårt avsnitt om tidigare forskning.

Genom denna noggranna process av litteratursökning har vi kunnat identifiera och sammanställa relevant forskning som stödjer vår studie. Detta ger oss en solid grund för att analysera och diskutera de organisatoriska förutsättningar som har betydelse för socialsekreterarnas arbete inom ekonomiskt bistånd.

### **3.2 Organisatoriska faktorerers betydelse för arbetet**

Renita Thedvall och Lovisa Näslund (2022) beskriver tre organisatoriska faktorer som har betydelse för arbetet inom socialtjänsten hos ekonomiskt bistånd. Dessa tre är ledarskap, autonomi och arbetsbelastning. De menar på att dessa kan påverka medarbetarna negativt vilket i sin tur får en indirekt påverkan på arbetets kvalitet.

Med ledarskap syftar författarna på informell struktur och kultur i arbetet. Exempelvis hur kommunikation går till, vilken ordning personal får reda på information och hur de får reda på detta. Detta påverkar förutsättningarna för arbetet och hur det organiseras samt byggs upp. För att skapa en bra arbetsmiljö är det viktigt för medarbetare att ha tillgång till tillräcklig mängd information och bra med resurser samt stöd från ledningen på chefsnivå (Thedvall & Näslund, 2022). Hur organisationen är uppbyggd via ledning och kollegor har en stor betydelse för arbetssituationen. Det är viktigt för medarbetarna att känna att de ingår i en gemenskap genom kommunikation med chefer och kollegor (ibid). Risken med bristande kommunikation från ledning gör att medarbetare söker sig från arbetsplatsen vilket i sin tur leder till hög personalomsättning. Hög personalomsättning gör det svårt att skapa en god kvalitet i arbetet samt försvårar att alla klienter får likabehandling genom konstant nya samt mindre erfarna socialsekreterare (ibid).

När vi talar om gemenskap för medarbetarna inom organisationen leder det in oss på socialarbetarnas autonomi vilket handlar om medinflytande inom organisationen och handlingsutrymme i arbetet med klienter. Det sker konstant nya förändringar inom socialtjänsten genom nya reformer, system och riktlinjer. Det är viktigt att socialarbetare får möjlighet att ta del av, vara delaktiga och påverka dessa. Om delaktigheten försvinner blir det en belastning för medarbetarna. Detta kan bland annat påverka negativt då man har lite tid att sätta sig in i nya arbetssätt, samt att deras handlingsutrymme anses minska (Thedvall &

Näslund, 2022). Thedvall och Näslund påvisar även i sin studie att det framgår att strukturell empowerment är viktigt på lång sikt. Med detta menar de att organisationen bör vara utformad på ett sätt där socialarbetare kan känna sig hörda och vara delaktiga i beslut och förändringar som görs både informellt och formellt (ibid).

Vidare är arbetsbelastningen central i denna studie då det lyfts upp som en faktor som har stor betydelse för arbetet inom ekonomiskt bistånd. Thedvall och Näslund menar att i många fall möter socialsekreterare klienter med stora behov av olika slag. Begränsade resurser inom organisationen i sin tur gör att socialtjänsten inte kan erbjuda vad som krävs till dessa klienter. Socialarbetare har beskrivit att resursbristen upplevs som en känsla av att det inte går att utföra ett gott arbete. Det blir en konflikt mellan yrkesidealen och det krav som organisationen ställer på socialsekreterarna. Kraven från organisationen blir att arbeta effektivt samt med små resurser och målet faller mer till att göra det som är tillräckligt istället för att sträva efter det bästa. Detta kan leda till ett minskat engagemang för arbetet samt empati mot klienterna vilket påverkar kvalitén i arbetet med klienterna (Thedvall & Näslund, 2022).

### **3.3 Hur organisationens krav påverkar kvalitén**

Inom ekonomiskt bistånd är socialsekreterare en viktig faktor för arbetets kvalitet gentemot klienter. Kvaliteten som socialsekreterarna kan erbjuda påverkas av många olika faktorer. Därför är det viktigt att förstå hur socialsekreterarna kan bli påverkade av dessa samt hur de hanterar dessa, men även vilken indirekt påverkan det kan ha på arbetets kvalitet. Wanja Astvik och Marika Melin (2013) har gjort en studie om just detta. I studien har de intervjuat olika socialsekreterare för att undersöka hur hög arbetsbelastning samt mindre resurser påverkar dem personligen. Men även vilka copingstrategier de använder för att hantera detta och därav vilken direkt påverkan dessa strategier har på arbetets kvalitet.

Under de senaste decennierna har förändringar skett inom socialtjänsten vilket har lett till att arbetsbördan på socialsekreterare har ökat vilket skapar en större press på deras individuella prestationer. Socialsekreterare ska kunna leverera god kvalitet i arbetet trots att det finns en hög arbetsbelastning och få resurser, detta är kravet från organisationen (Astvik & Melin, 2013). Socialsekreterarna har i intervjuerna beskrivit olika stressfyllda situationer som påverkas av just obalansen mellan arbetskrav och resurser. Något som Astvik och Melin identifierat under intervjuerna är kompensatoriska copingstrategier och dessa är krav-sänkande strategier, disengagemang, voice samt vad de kallar för exit. Dessa strategier har använts av de flesta socialsekreterarna i studien i olika omfattningar samt olika tillfällen (ibid). Alla dessa copingstrategier har olika konsekvenser som kan ha en direkt påverkan på kvaliteten i arbetet som framgår i Astvik och Melins resultat i studien.

Kraven från organisationen samt vad du själv vill uppnå i din professionella roll kan ibland vara alldeles för hög vilket leder till krav-sänkande strategier. Dessa strategier gör att socialsekreterarna får acceptera en lägre kvalitet i arbetet och sänka sina ambitioner. Detta för att undvika utbränning och stress. De accepterar helt enkelt att deras arbete ska vara "good enough". Därav går det att förstå att olika krav-sänkande strategier har en direkt påverkan på arbetets kvalitet. När socialsekreterarna använder sig av dessa strategier uppger de att man gör ett val mellan sitt välbefinnande och kvaliteten i arbetet. Disengagemang, voice och exit är copingstrategier som framkommer från socialsekreterarna som också kan ha en direkt påverkan på arbetet (Astvik & Melin, 2013). Dessa är olika strategier som leder till missnöje och då "exit" att man lämnar arbetsplatsen vilket har en påverkan på kvalitén i arbetet.

### **3.4 Socialsekreterares upplevelse av byråkrati**

Genom en systematisk litteraturstudie har ett par brittiska forskare undersökt socialsekreterares upplevelser av byråkrati. Detta genom att titta på 39 stycken kvalitativa studier som bland annat lyfter upp upplevelser och byråkrati från 9 olika databaser. Resultatet visar på att socialsekreterare upplever att byråkrati får negativa konsekvenser för arbetet samt för professionen i stort. Men även att byråkratin innebär risker för de människor som är i behov av stöd och hjälp (Pascoe m.fl., 2023).

Socialsekreterare lyfter framförallt fram standardiserade bedömningar, rutiner, mätningar och riktlinjer som bidragande faktorer till förändringar i deras arbete. Dessa förändringar får en indirekt påverkan på hjälpen som de kan erbjuda klienterna samt vad organisationen i stort prioriterar. Detta i sin tur innebär även en ökad administrativ arbetsbelastning i form av mycket mer pappersarbete (Pascoe m.fl., 2023).

Socialsekreterarna i många av de undersökta artiklarna beskriver hur de i stort upplever sig ständigt övervakade och kontrollerade i sitt arbete eftersom varje åtgärd och steg i deras arbete registreras av olika IT-program. Vidare beskriver socialsekreterare hur de upplever att handledningstillfällen numera handlar om att säkerställa att organisationens mål uppfylls, att saker och ting görs på korrekt sätt samt inom angivna tidsramar. Detta till skillnad från ett tillfälle för reflektion och lärande som det egentligen ska syfta till (Pascoe m.fl., 2023).

I artiklarna som undersöktes kunde man även se hur många socialsekreterare uttrycker oro för hur riktlinjernas utformning innebär en risk för att förlora insikten i klienternas behov. Detta eftersom många klienters behov faller utanför ramarna vilket innebär att de tvingas hänvisa dem vidare. På så sätt ökar risken för att klienterna ska hamna mellan stolarna. I sin tur får det även konsekvenser på socialsekreterarnas relation till klienterna samt tilliten till organisationen. Vidare upplever socialsekreterare även att organisationen värdesätter resultat och effektivitet före klientens framsteg eftersom stödet erbjuds utifrån organisationens mål och inte klienternas behov. Detta i sin tur innebär även att klienterna löper risk att inte få tillräckligt med stöd då deras behov kan vara komplexa (Pascoe m.fl., 2023).

### **3.5 Organisationsstrukturens påverkan på arbetet med klienter**

I en litteraturstudie genomförd av forskare på Umeå universitet har man försökt skapa en uppfattning om kunskapsläget kring hur organisationsstrukturen inverkar på socialtjänstens klientarbete (Grell m.fl., 2013). Med andra ord på vilket sätt strukturen inom socialtjänsten påverkar klientarbetet samt vilka konsekvenser det kan få. Detta försöker man göra genom att undersöka spänningsfältet mellan organisatorisk specialisering och integrering (ibid). I studien utgår författarna utifrån organisationsteorins förklaring av vad organisatorisk specialisering och integrering innebär. De kan beskrivas som två av många grunder för en organisations struktur och som avser de omfattande faktorerna på hur arbetet bedrivs samt vem som bedriver det (ibid). Organisatorisk specialisering syftar till en bred arbetsfördelning samt avgränsade arbetsuppgifter. I praktiken för socialtjänsten kan specialisering ta sig i uttryck genom uppdelade sektioner, enheter och avdelningar som arbetar inom specifika områden. Organisatorisk integration däremot syftar till varierade sätt att samverka och samarbeta på, både organisationer sinsemellan samt inom organisationen och dess olika områden (ibid).

Studiens resultat visar att en organisation där strukturen är präglad av specialisering tenderar att utföra utredningar av bättre kvalitet. Inom en enhet som arbetar med ekonomiskt bistånd exempelvis så grundas bedömningarna enbart på de ekonomiska förhållandena. I en integrerad organisation däremot hade även andra faktorer vägts in i bedömningen. Inom specialisering där det avskiljs mellan utredning och behandling har det även visat sig medföra en positiv påverkan på klientens relation till socialsekreteraren. Vidare går det även att påvisa att specialisering anses vara bättre när det handlar om avgränsade sociala problem. För en integrerad socialtjänst är det inte lika enkelt att tillgodose klienternas varierande behov (Grell m.fl., 2013).

Nackdelarna med organisatorisk specialisering däremot är att det leder till fragmentisering som gör det svårare att både hjälpa och upptäcka klienter med komplexa behov. För organisationen innebär uppdelningen som specialisering går ut på att värderingar, synen på klienter och arbetssätt kommer att se olika ut inom organisationens olika områden. För klienterna innebär en sådan organisering även flera olika vägar och hinder innan de kan få stöd och hjälp. Det innebär även att klienten behöver upprätthålla flera olika kontakter med olika socialsekreterare vilket skapar hinder från att bygga starka relationer till respektive socialsekreterare (Grell m.fl., 2013).

När det däremot kommer till en integrerad organisation så visar resultatet på att klienterna enklare förstår sig på en sådan organiserad organisation. För socialsekreterarna innebär denna organisering även en bättre helhetssyn. För klienten innebär det även färre kontakter med olika socialsekreterare vilket i sin tur även får klienterna mer involverade och att de upplever sig nöjda med stödet de får. Vidare visar studiens resultat att en sådan struktur ger ökade förutsättningar för socialsekreterarna att skapa hållbara relationer till klienterna (Grell m.fl., 2013). Denna organisationsstrukturens nackdelar i sin tur är att utredningar tenderar att dröja mycket längre samt vara vaga i sin karaktär till skillnad från organisationer där specialisering präglar strukturen. Dessutom så visar resultatet att barnperspektivet i en sådan struktur löper risk att bortprioriteras och att fokus istället hamnar på den enskilde (ibid).

Sammantaget så beskriver studiens resultat hur både specialisering och integrering har sina fördelar samt nackdelar samt hur dessa tar sig i uttryck. Resultatet visar även på att det inte finns någon direkt och optimal organisationsstruktur för arbetet inom socialtjänsten. Istället anses en kombination av både specialisering och integrering som det mest optimala för socialtjänstens organisationsstruktur. Även om detta kan vara svårt att uppnå i praktiken så beskrivs det som eftersträvansvärt då det tillgodoser klientens behov och ger det bästa resultatet i arbetet (Grell m.fl., 2013).

### **3.6 Standardisering för att öka legitimiteten**

I Lina Ponnerts och Kerstin Svenssons artikel (2016) så lyfts standardisering upp som ett sätt för människobehandlande organisationer att öka sin legitimitet och minska sin osäkerhet. Författarna menar på att standardiseringens implementering skapar begränsningar för de professionellas handlingsutrymme. Men även att standardiseringen kan ses som avprofessionalisering för de yrkesverksamma och som ett sätt att få arbetet att anpassas till organisatoriska krav (Ponnert & Svensson, 2016).

Organisationer idag introducerar standardiserade verktyg och riktlinjer för att på så sätt öka sin legitimitet. I artikeln så beskrivs hur standardiseringens implementering i det sociala arbetet i grund och botten härstammar från idén om evidensbaserad praktik samt new public

management. Begrepp som kundfokus, kvalitet, service och effektivitet blir därmed centrala precis som inom marknadsens logik. Grundtanken är att de standardiserade verktygen ska vara transparenta samt kunna utvärderas. På så sätt minskar de osäkerheten inom organisationen samtidigt som de främjar kvalitet för klienterna. Tanken med dessa verktyg samt riktlinjer är även att arbetet blir mer enhetligt och förutsägbart för de professionella (Ponnert & Svensson, 2016).

För de professionella däremot så kan denna implementering upplevas som en börda vilket kan ge upphov till nya utmaningar och problem. Detta kan skapa en ifrågasättning för den professionella förmågan hos de yrkesverksamma vilket i sin tur även kan leda till en lägre självkänsla. Vidare lyfter författarna upp att formella riktlinjer samt metoder kan innebära en risk för att socialarbetare vänjer sig vid specifika sätt att tänka på. För socialarbetare i längden så kan detta leda till osäkerhet när det väl kommer till att göra en professionell bedömning (Ponnert & Svensson, 2016).

### **3.7 Handlingsutrymmet för socialsekreterare**

I Anders Jönssons avhandling (2023) redogörs för hur man kan bemästra det komplexa handlingsutrymmet i beslutstexter inom ekonomiskt bistånd. I avhandlingen görs en djupdykning i begreppet handlingsutrymmet i relation till socialsekreterarna. I denna avhandling så beskrivs hur handlingsutrymmet på olika sätt begränsas genom tre olika ramar. Dessa ramar är den politiska, den legala och den kollegiala ramen. Den politiska ramen syftar till lagstiftningen man som socialsekreterare måste förhålla sig till vid fattandet av beslut. I synnerhet handlar det om socialtjänstlagen som begränsar socialsekreterarna då alla beslut måste fattas i enlighet med lagen. Den legala ramen syftar till de kommunala riktlinjerna som socialsekreterare måste förhålla sig till när de fattar beslut. Dessa riktlinjer kan exempelvis innebära gränser på högsta godtagbara kostnader som får lov att beviljas. Den kollegiala ramen däremot omfattar normerna på arbetsplatsen som avser att uppnå samsyn i arbetsgruppen och kontinuitet i de enskilda ärendena. Dessa normer lyfter socialsekreterarna upp som risker för att handlingsutrymmet ska begränsas (ibid).

I Marie Wörléns studie (2010) som försöker förklara hur prioriteringar görs inom socialtjänsten samt förutsättningar för detta så har respondenterna bestått av både tjänstemän och politiker. I studien beskriver socialsekreterarna sina upplevelser av deras handlingsutrymme samt vad de anser påverkar det mest. Med andra ord så har socialsekreterarna i studien fått svara på hur mycket betydelse den externa styrningen respektive deras egna bedömning har på deras beslutsfattande (ibid). Resultatet visar att socialsekreterarna beskriver lagstiftningen som den viktigaste faktorn när de ska fatta beslut. Detta följt av klienternas perspektiv samt deras egna professionella uppfattning (ibid). När det däremot kommer till att beskriva kontrollen och friheten över sitt arbete så beskriver socialsekreterare att det i stor grad finns. Ungefär 90 procent av respondenterna uppger att de har friheten att bestämma på vilket sätt deras arbete ska utföras på. Med friheten och kontrollen över arbetet menas både vad som ska utföras i arbetet samt hur det ska utföras (ibid). Sammantaget visar studiens resultat att socialsekreterare anser att de har både förutsättningar samt möjlighet till att påverka och bestämma i sitt arbete vilket även omfattar deras handlingsutrymme. Detta samtidigt som de är väl medvetna om var gränserna för detta handlingsutrymme går samt vilka de bakomliggande faktorerna för gränserna är.

### **3.8 Gräsrotsbyråkrater och handlingsutrymme**

Tony Evans (2011) diskuterar Lipskys teori om street-level bureaucracy där han beskriver socialarbetare som klassiska "gräsrotsbyråkrater". I artikeln diskuterar Evans kring Lipskys huvudsakliga kritik mot organisationer och deras behov av kontroll gentemot gräsrotsbyråkratens arbete. Evans lyfter i artikeln fram kritik mot Lipskys teori i form av att teorin inte ger tillräckligt med uppmärksamhet för professionalism i arbetet.

Tony Evans (2011) menar att Lipskys kritik mot större implementering av byråkratiska modeller stämmer till den del att det innebär mer kontrollsystem och riktlinjer för att utvärdera och resultera i mer effektivitet. Detta kan bland annat ha en påverkan på gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Enligt Evans kan en ökad implementering av byråkratiska modeller, som IT-system och detaljerade procedur manualer, innebära mer kontroll och riktlinjer vilket i sin tur påverkar gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Däremot lyfter han i sin artikel hur professionella i sitt arbete själva kan ha möjligheten att påverka sitt handlingsutrymme på sin arbetsplats. Tony Evans (2011) tar upp denna kritik mot Lipskys teori och argumenterar för att det inte ger tillräckligt med uppmärksamhet åt professionalism i arbetet.

Evans (2011) menar att det går att tillämpa Lipskys teori för att förstå hur olika kontrollsystem och hierarki påverkar gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Med det sagt betonar Evans också att professionella i sitt arbete har möjlighet att påverka sitt eget handlingsutrymme. Det innebär att trots de system och procedurer som implementeras, kan socialarbetare och liknande yrkesgrupper fortfarande använda sin professionalism för att navigera och fatta beslut utifrån de krav och förväntningar de står inför.

I en annan artikel av Evans & Harris (2004) diskuterar de även här kring Lipskys teori om street-level bureaucracy och hur de stödjer Lipskys uppfattning att chefer kanske kan etablera regler och procedurer. Men precis som i ovannämnda artikel nämner de att de ändå kan ha svårt att helt kontrollera socialarbetarens handlingsutrymme. De beskriver bland annat hur socialarbetare kan behålla viss autonomi och handlingsutrymme genom att utveckla strategier för att hantera vissa dilemman som kan uppstå i arbetet, vilket för oss tillbaka på de professionellas betydelse som gräsrotsbyråkrater.

### **3.9 Sammanfattning av tidigare forskning**

Sammanfattningsvis visar den tidigare forskningen som presenterats många olika resultat som är av relevans för studien. Ledarskap, autonomi samt arbetsbelastning påvisas vara betydelsefulla faktorer för socialsekreterarnas arbete inom ekonomiskt bistånd. Den höga arbetsbelastningen i kombination med bristande resurser påverkar socialsekreterarnas arbete negativt. Även byråkratiska riktlinjer och kontroller upplevs av socialsekreterare medföra negativa konsekvenser för både deras arbete och klienterna. Forskningen visar också hur olika organisationsstrukturer innebär olika utfall för arbetet inom socialtjänsten. Standardiserade verktyg och riktlinjer används för att öka organisationens legitimitet, men de begränsar också socialsekreterarnas handlingsutrymme genom att anpassa arbetet efter organisationens krav. I många av studierna som presenteras så är handlingsutrymmet centralt och vilka sätt det begränsas på samt vilka faktorer som påverkar det. Slutligen lyfter den tidigare forskningen upp hur Lipskys teori kan tillämpas för att förstå hur handlingsutrymmet begränsas och hur socialsekreterare själva kan påverka det.



Av den tidigare forskningen kan vi se hur det finns mycket som redan påvisats när det kommer till socialsekreterarnas arbete inom ekonomiskt bistånd i relation till organisatoriska förutsättningar och organisation. Den tidigare forskningen som presenterats kommer vi att använda när vi ska analysera studiens resultat. Vidare kommer studiens resultat att diskuteras i relation till den tidigare forskningen för att kunna dra slutsatser och påvisa likheter respektive olikheter mellan dem.

## 4. Teori

I detta avsnitt kommer vi att presentera Michael Lipskys teori om street-level bureaucracy som är den teoretiska ramen som vi kommer använda för att analysera resultaten från vår studie. Vi kommer att beskriva teorin, motivera varför vi har valt att använda den och förklara hur vi kommer att tillämpa den på vår data. Dessutom kommer teorins relevans för vår forskningsfråga att lyftas upp och hur den kan bidra till en djupare förståelse av de organisatoriska förutsättningar som har betydelse för socialsekreterarnas arbete inom ekonomiskt bistånd.

### 4.1 Street-level bureaucracy

Statsvetaren Michael Lipsky kan beskrivas som grundaren till teorin om street-level bureaucracy som idag är av stor betydelse för den samhällsvetenskapliga forskningen. Termen street-level bureaucracy som översatt till svenska är gräsrotsbyråkrati använder Lipsky för att beskriva arbetet för offentligt anställda tjänstemän som har direktkontakt med medborgare, och som har ett handlingsutrymme. De offentligt anställda tjänstemännen menar Lipsky är gräsrotsbyråkrater (Johansson, 2008). De offentliga organisationerna som gräsrotsbyråkraterna arbetar inom benämner Lipsky i sin tur som gräsrotsbyråkratier (Lipsky, 2010).

I sin teori beskriver Lipsky hur handlingsutrymmet är av stor betydelse för arbetet som gräsrotsbyråkrater utför. Gräsrotsbyråkraterna kan däremot inte använda sitt handlingsutrymme fullt ut och på så sätt utföra arbete av hög standard. Detta på grund av faktorer som tidsbrist, informationsbrist och andra nödvändiga resurser för arbetet. I sin tur leder detta till konsekvenser för individerna de möter eftersom de inte kan tillgodose deras behov. Dessa utmaningar i arbetet hanterar gräsrotsbyråkrater genom att utveckla strategier och förenkla arbetet för att kunna få ut så mycket som möjligt av ansträngningarna de gör i arbetet. Med andra ord menar Lipsky att gräsrotsbyråkrater inte kan utföra arbetet på det ideala sätt som de tänkt sig på grund av olika typer av begränsningar från organisationen (Lipsky, 2010).

Vidare menar Lipsky att gräsrotsbyråkrater skapar föreställningar om både sitt arbete och klienterna som förminskar klyftan mellan deras begränsade arbete och idealen om att kunna erbjuda god service. De tror sig göra det bästa av de rådande förutsättningarna, fast de egentligen bidrar till att förvränga bilden av vad god service innebär. Medborgarna som söker hjälp och förväntar sig rättvis behandling beskriver Lipsky blir manipulerade genom detta arbete som gräsrotsbyråkraterna utför på uppdrag av myndigheterna de arbetar för (Lipsky, 2010). Detta eftersom deras förväntningar om god service och hjälp inte kommer kunna uppfyllas.

## 4.2 Gräsrotsbyråkrater

Gräsrotsbyråkraterna kan beskrivas som förmedlare av kontrollen och inflytandet som organisationen och staten vill utvidga. Detta eftersom varje förmån eller sanktion som de beslutar om får en direkt inverkan på den enskildes liv och möjligheter (Lipsky, 2010).

När det kommer till gräsrotsbyråkratens arbete beskriver Lipsky det som bestående av knappa resurser i relation till arbetet som organisationerna förväntar sig att de ska utföra. Men även att krav och mål från organisationen är vaga och konfliktskapande. Framsteg i utförandet av gräsrotsbyråkratens arbete menar Lipsky sällan heller går att mäta. Besluten som de tar tas under förhållanden av tidspress och bristfällig information. Deras arbete består i stor grad av osäkerhet på grund av arbetets komplexitet då deras beslut som måste fattas snabbt har en inverkan på människor. Deras tjänster är ständigt belastade av betydligt fler ärenden än vad de klarar av vilket hindrar dem från många arbetsuppgifter. En annan faktor som Lipsky lyfter fram är allt pappersarbete som måste göras vilket både tar tid från annat samt gör dem mindre tillgängliga för klienterna (Lipsky, 2010). Lipsky menar att gräsrotsbyråkraterna mot denna bakgrund ständigt befinner sig i ett dilemma. Detta eftersom de står i positionen mellan medborgaren och myndigheten samt ska bistå med hjälp samtidigt som de ska utföra kontroll. Å ena sidan ska de representera organisationen de arbetar för, å andra sidan ska de vara medmänniskor och tillgodose de hjälpsökandes behov. Handlingar som gräsrotsbyråkrater utför i arbetet kan utifrån organisationens perspektiv vara i enlighet med arbetet och självklara medan mellan två människor sinsemellan ologiska och inte rationella. Gräsrotsbyråkrater tvingas därför ständigt att hitta sätt att förhålla sig på och finna lösningar (Svensson m.fl., 2021).

## 4.3 Handlingsutrymme

Lipsky (2010) diskuterar hur handlingsutrymme är ett centralt begrepp för gräsrotsbyråkrater inom socialt arbete eftersom de är i kontakt med många olika människor och behöver hantera olika komplexa situationer och ärenden i sin jobbvardag. Han menar att handlingsutrymmets betydelse är en konsekvens av just detta då dessa situationer kan bli svåra att hantera utifrån enkla regler och riktlinjer som organisationer ofta tillgodoser socialsekreteraren med. Det är nödvändigt för en socialsekreterare att ha en viss flexibilitet i sitt arbete för att kunna anpassa sitt arbete till individers olika behov och omständigheter, för att således upprätthålla en balans mellan effektivitet och empati. Lipskys teori syftar till att handlingsutrymmet för en socialsekreterare är nödvändig och betydelsefull för deras arbete och för att möjliggöra en anpassad och rättvis service till klienterna. Teorin lyfter även olika faktorer som kan begränsa gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Bland dessa faktorer ingår strikta *regler* och *riktlinjer* från myndigheterna, vilket kan minska utrymmet för individuell bedömning och anpassning till specifika situationer. Dessutom kan brist på *resurser*, såsom tid och ekonomiska medel, begränsa möjligheterna att tillhandahålla omfattande och kvalitativ service. Ytterligare en faktor är *övervakning* och *kontroll* från högre instanser, vilket kan leda till en ökad byråkratisering av arbetsprocessen och minska handlingsutrymmet för gräsrotsbyråkraterna. Sammantaget visar teorin att trots behovet av handlingsutrymme möter gräsrotsbyråkrater ofta hinder och begränsningar som påverkar deras förmåga att utföra sitt arbete på ett optimalt sätt (ibid).

För att närmare beskriva socialarbetarens handlingsutrymme så syftar det till möjligheten att handla, bestämma och bedöma inom organisationens givna ramar. Det handlar även om den professionella kunskapen kring vilka handlingar som är av betydelse och mening. Dessutom

handlar det om att ha kunskapen kring vilka handlingar och beslut som är de mest rimliga. Med andra ord så sätter organisationen gränser som skapar utrymmet som socialarbetaren kan handla inom. Samspelet mellan organisationen och professionen blir på så sätt det som skapar handlingsutrymmet (Svensson m. fl, 2021).

Handlingsutrymmet kan beskrivas som en nödvändig del av arbetet för socialarbetare eftersom rollen innebär mycket oförutsägbarhet samt behov av olika slag som behöver tillgodoses. Regler och rutiner kan i vissa fall stå i vägen för att kunna fullfölja arbetet. Möjligheten att kunna agera mellan de regler och rutiner i sin roll blir på så sätt det som är handlingsutrymmet. Förutom regler och rutiner inom organisationen så kan handlingsutrymmet påverkas av både socialarbetarens värderingar och intressen samt allmänheten och media (Svensson m. fl, 2021). Även *normer, oskrivna regler och förväntningar* kan begränsa handlingsutrymmet som socialarbetaren har. Som socialarbetare har man möjligheten att antingen acceptera det handlingsutrymme man erhållit eller att arbeta för att vidga det (ibid).

#### **4.4 Organisationerna**

Organisationerna beskriver Lipsky som förmedlare av politiska beslut och riktlinjer. Det är även de som avgör rätten till statliga förmåner eller sätter sanktioner för medborgarna. Övervakning och kontroll är det som leder organisationerna mot deras mål. Allt som går att mäta blir feedback för att kunna justera systemet. Vägen mot målen blir enklare ju tydligare målen är samt genom mer utvecklade resultatmätt. Men målen som dessa organisationer vanligtvis har tenderar att vara förvirrande och svåra att uppnå (Lipsky, 2010).

Lipsky skriver även om hur många inom organisationerna ständigt talar om att resurserna sällan är tillräckliga eller begränsade. Detta både bland de anställda och cheferna. Orsaken till detta menar han grundar sig i att vid ökad efterfrågan på tjänsterna så behöver utbudet utökas. Om ytterligare tjänster görs tillgängliga så kommer efterfrågan på att konsumera dem att öka. Om fler resurser därför görs tillgängliga för organisationerna så kommer trycket på ytterligare tjänster som utnyttjar dessa resurser att uppstå (Lipsky, 2010).

Organisationerna som gräsrotsbyråkraterna befinner sig i menar Lipsky prioriterar effektivitet och kvantitet före än att erbjuda god kvalitet till klienterna. De förväntar sig specifika beteenden och intressen från de anställda som de sällan kan identifiera sig själva med. Lipsky menar att organisationerna för att uppnå goda resultat försöker inskränka på gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme. Relationen mellan organisationen och gräsrotsbyråkraterna kan till stor del därför beskrivas som fylld av konflikter (Lipsky, 2010). Med andra ord så skapar organisationerna hinder och begränsningar för gräsrotsbyråkraterna att kunna erbjuda den service som efterfrågas av medborgarna.

#### **4.5 Motivering**

Genom Lipskys teori om street-level bureaucracy så får man en djupare förståelse för relationen mellan den enskilde socialsekreteraren samt organisationen den arbetar inom. Men även kring vilka organisatoriska faktorer det är som ligger till grund för socialsekreterarnas arbete. Lipsky lyfter också upp samt berör många intressanta perspektiv som är av hög relevans för ämnet som undersöks och studiens frågeställningar. Lipsky skriver exempelvis om handlingsutrymmet och dess olika aspekter, samt socialsekreterarens perspektiv på de

resurser och förutsättningar som tillhandahålls av organisationen. På så sätt kan vi analysera varför socialsekreterare idag upplever organisatoriska förutsättningar på det sättet som de gör.

Vidare är denna teori relevant för denna studien då Lipsky lyfter upp dilemmat som skapas för den enskilde socialsekreteraren i rollen mellan organisationen och medborgaren. Men också kring vilka faktorer det är som gör att organisationen handlar på det sätt som den gör. Detta hjälper oss på så sätt att skapa en djupare förståelse till vilka organisatoriska förutsättningar som socialsekreterare påverkas av i arbetet, och vilka bakgrundsfaktorerna för dessa är. På så sätt kan vi även skapa en bättre uppfattning om de organisatoriska förutsättningarna som socialsekreterarna uppges vara viktigast för att kunna uppnå god kvalitet i arbetet med klienter.

## **4.6 Användning**

Vi kommer att använda oss av Lipskys teori om street-level bureaucracy för att analysera den insamlade datan efter att den sammanställts. Då teorin fokuserar på gräsrotsbyråkratens roll i arbetet med klienter och hur deras handlingsutrymme kan påverkas av organisatoriska faktorer kommer vi kunna skapa en bredare förståelse för socialsekreterarnas upplevelser. Genom att tillämpa Lipskys syn på framförallt handlingsutrymmet kommer vi även att djupare kunna analysera hur organisatoriska förutsättningar, såsom policys, rutiner och resurser, formar socialsekreterarnas möjligheter att utföra sitt arbete. Lipskys teori kommer även att vara en förutsättning för att analysera de specifika organisatoriska förutsättningar som socialsekreterare identifierar som betydelsefulla i sitt arbete med klienterna.

Vidare kommer vi genom att integrera Lipskys teori i vår analys för att kunna förstå de organisatoriska förutsättningar som socialsekreterarna upplever. Men även för att förstå det komplexa samspelet mellan organisationen och socialsekreterarnas handlingsutrymme. Teorin kommer även att hjälpa oss dra slutsatser om hur organisatoriska förutsättningar påverkar kvaliteten av det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd. Vidare kommer den även hjälpa oss att begripa de organisatoriska förutsättningar som socialsekreterarna anser hade kunnat förbättra deras arbete.

## **5. Metod**

I detta avsnitt av studien presenterar vi vår metod och hur vi har gått tillväga med vår empiriska datainsamling. Avsnittet kommer även att beskriva både fördelar och begränsningar med val av vår metod och dess validitet samt reliabilitet. Vidare förklarar vi hur vi analyserat vår insamlade data för att besvara forskningsfrågorna, samt en tydlig beskrivning av hur vi har genomfört vår studie och vilka etiska överväganden som gjorts.

### **5.1 Metodval**

Metoden vi har valt att använda oss av i vår studie är semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Detta eftersom syftet är att undersöka socialsekreterares upplevelser av organisatoriska förutsättningar betydelse för arbetet med klienter inom ekonomiskt bistånd. Men även att belysa vilka organisatoriska förutsättningar socialsekreterare upplever skulle kunna förbättra deras arbete med klienter. Metoden valdes för att möjliggöra en flexibel och djupgående förståelse av socialsekreterarnas perspektiv och erfarenheter. Genom att intervjua socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd strävar vi efter

att få ta del av deras upplevelser av organisatoriska förutsättnings betydelse för deras arbete med klienter samt vilka organisatoriska förutsättningar de upplever skulle kunna förbättra deras arbete med klienter. På så sätt lyckas vi genom vårt val av att ha semistrukturerade intervjuer att komma närmre socialsekreterarna vilket ger oss en detaljerad inblick i deras arbete ur deras synvinkel.

Kvalitativ metod är relevant att använda sig av när den data du ska samla in inte är statistiskt material eller siffror vilket är mer relevant när det kommer till kvantitativ metod. Kvalitativ data kan inte mätas i siffror utan mer bara bekräftar att de finns och när de kan uppstå, exempelvis känslor och tankar (Ahrne & Svensson, 2022). Kvalitativa metoder används i studier där man syftar till att besvara frågeställningar som handlar om människors upplevelser och tankar om ett fenomen (ibid). När man använder sig av kvalitativa metoder som exempelvis en intervju leder det ofta till att intervjuaren kommer närmre de miljöer och människor som forskningen handlar om, vilket kan ge en större förståelse för forskaren. Det ger även en större flexibilitet med att löpande anpassa forskningen i samband med vad som sker under arbetet (ibid). Av dessa olika anledningar var det av stor relevans för oss att använda oss av semistrukturerade intervjuer. Detta då intervjuer med socialsekreterare ger oss en uppfattning av deras tankar om deras förutsättningar som vi bara kan få genom att konkret ställa frågan i en intervju. Att intervjun är semistrukturerad ger oss också en stor flexibilitet och möjlighet att kunna djupdyka ännu mer i ämnet genom möjligheten att frångå intervjuguiden genom att ställa följdfrågor som dyker upp i tankarna under intervjun. Vidare är kvalitativ metod relevant eftersom studien handlar om upplevelserna av organisatoriska förutsättningar för socialsekreterare vilket blir svårt att mäta genom en kvantitativ metod (ibid). Intervjuerna med socialsekreterarna sker för att de ska få chansen att beskriva organisationen och arbetet med klienter utifrån deras olika och subjektiva erfarenheter.

## 5.2 Urval

Utifrån studiens forskningsområde blir det relevant för oss att göra intervjuer med socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Detta eftersom de har bäst förståelse och erfarenhet av organisatoriska förutsättningar då de arbetar inom en organisation. Deras upplevelser blir därmed värdefulla för denna studie.

Vi valde först socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som arbetsgrupp att intervjua för att sedan försöka välja ut individer inom gruppen att ha intervju med, därav har vi använt oss av ett tvåstegsurval (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022). Inom kvalitativa metoder finns det inte så många regler kring hur man ska göra ett urval kring en grupp för att forskningen ska vara representativ, däremot går det inte att bortse från att det finns urvalsproblem och att det är relevant att tänka över hur intervjupersonerna väljs. Detta för att kunna sträva efter en god trovärdighet och att studiens resultat inte endast beror på att intervjuerna har skett med vissa specifika personer och inte andra (ibid). Vi valde socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd för att det är de personer som är mest involverade i det arbete som sker med klienter. Vi bestämde oss för att ha sju intervjupersoner för att skapa en ganska stor uppfattning om fenomenet vi ska undersöka. Trots att vi har använt oss av ett tvåstegsurval har vi inte kunnat ha ett alltför stort inflytande på vilka personer vi specifikt har haft intervju med. Men trots detta lyckades vi med att få intervjupersoner som skiljer sig i ålder, erfarenhet inom arbetet samt kön. Detta gav oss möjlighet att få väldigt varierande svar och flera olika perspektiv vilket också kan öka trovärdigheten i vår studie.

### 5.3 Presentation av intervjupersoner

Intervjupersonerna som deltagit i denna studie är alla utbildade socionomer som är mellan 20-40 år gamla. Det är en jämn fördelning mellan både kvinnor och män bland studiens deltagare. Intervjupersonerna har allt ifrån 6 månader till 12 års erfarenhet av att arbeta inom ekonomiskt bistånd. I tabell 1 nedan kommer intervjupersonernas erfarenhet av ekonomiskt bistånd att presenteras samt numren de kommer att hänvisas till vid presentationen av resultatet. Numren som används har ingen som helst betydelse och mening än att användas för att kunna referera till intervjupersonerna.

<b>Tabell 1. Intervjupersoner</b>	
<b>Intervjupersoner</b>	<b>Erfarenhet inom ekonomiskt bistånd</b>
Intervjuperson 1	1,5 års erfarenhet
Intervjuperson 2	2,5 års erfarenhet
Intervjuperson 3	3 års erfarenhet
Intervjuperson 4	10 år
Intervjuperson 5	12 år
Intervjuperson 6	2 år
Intervjuperson 7	6 månader

### 5.4 Tillvägagångssätt

Inledningsvis skickades ett informationsbrev med förfrågan om att få tillstånd för att kunna intervjua personal till sektionschefer på ekonomiskt bistånd. Då en av studiens författare tidigare gjort sin verksamhetsförlagda utbildning på ett socialtjänstkontor så underlättade det med kontakten. Efter att vi fått godkännande från verksamhetens ledning så påbörjades sökandet efter respondenter till studien. Vi skickade ut mejl till verksamhetens socialsekreterare med informationsbrev och inom ett par dagar så började vi få svar och boka in intervjuerna (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022).

Under tiden som vi eftersökte respondenter började vi diskutera och utforma en intervjuguide som vi skulle använda oss av under intervjuerna. Målet när frågorna utformades var att de skulle vara så heltäckande som möjligt och kunna bidra till att besvara studiens frågeställningar. Frågorna rörde sig kring relevanta teman för studien som exempelvis organisationen och dess struktur, socialsekreterarnas upplevelser samt deras behov från organisationen för att kunna utföra arbetet på bästa sätt (se bilaga 1). Efter att ha fått feedback

från vår handledare och det slutgiltiga godkännandet så skickade vi ut intervjuguiden till våra intervjupersoner inför de bokade intervjuerna.

Inför intervjuerna så planerade författarna att dela upp intervjuerna mellan varandra för att underlätta för varandra samt skapa en variation. Men även att båda två skulle vara närvarande under alla intervjuer som skulle hållas på socialkontoret där socialsekreterarna jobbar. Detta för att vi ska kunna komplettera samt stötta varandra under intervjuerna, men även för att det skapar en observerande roll för personen som inte håller i intervjun (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022).

Intervjuerna inleddes med en kort presentation av oss själva samt att vi bad intervjupersonerna skriva på samtyckesblanketten. Vidare så startades en inspelning innan vi körde i gång med varje intervju. Samtalet inleddes med att vi gav information om att inspelningen kommer att raderas så fort den har transkriberats. Att allt som sägs under samtalet kommer att vara avidentifierat så att det inte går att spåra till personen. Men även att personen har rätt till att lämna när den vill och känner för det om den skulle vilja det.

Sedan körde vi igång med intervjuerna som allihopa varierade mellan 30 minuter och 1 timme samt utgick från frågorna i intervjuguiden. Under intervjuerna försökte vi att hålla ett neutralt förhållningssätt genom att låta intervjupersonerna prata fritt angående frågorna. Detta eftersom begreppet organisatoriska förutsättningar är ganska brett och frågorna kan besvaras utifrån många olika aspekter.

Under en tvåveckorsperiod så var alla intervjuer genomförda vilket gjorde oss redo för nästa steg som var att transkribera alla intervjuerna. Alla intervjuer som vi hade spelat in transkriberades ordagrant och i detalj för att skapa bättre förutsättningar för analysen av datan samt att inget viktigt som lyfts upp ska missas. Varje intervju transkriberades i ett separat dokument vilket vid den processens slut lämnade oss med sju stycken transkriberade intervjuer i var sitt dokument.

## **5.5 Analysprocess**

Nästa steg i processen efter att ha transkriberat intervjuerna var att börja bearbeta materialet som insamlats. Detta har gjorts genom först en kodning av materialet för att sedan göra en tematisk analys (Bryman, 2018). I vår kodningsprocess har vi genomfört flera steg för att systematiskt analysera och tolka den data vi samlat in genom semi-strukturerade intervjuer. Efter att ha transkriberat intervjuerna för att få en skriftlig representation av det som sagts skapade vi ett dokument där vi har organiserat och sammanställt olika citat under relevanta begrepp för att kunna utforma teman.

Vi har letat efter begrepp och citat som kopplar de olika intervjuerna till varandra och lagt dem under olika teman. Utöver det har vi noggrant valt ut relevant material för att kunna skapa större förståelse för intervjuerna och på så vis även göra en reduktion av datan (Bryman, 2018). Genom att koda citaten under olika teman kunde vi identifiera mönster och återkommande teman mellan olika delar av datan. Detta tillvägagångssätt möjliggjorde en djupgående utforskning av socialsekreterarnas upplevelser, åsikter och erfarenheter relaterade till deras arbete med klienter inom ekonomiskt bistånd.

Genom att noggrant granska och jämföra citaten inom varje tema kunde vi få en tydligare bild och förståelse för socialsekreterarnas upplevelser av organisatoriska förutsättningar i sitt

dagliga arbete. Vi kunde också identifiera nyanser och variationer i deras upplevelser, vilket bidrog till en mer nyanserad och komplex analys av datan. De teman vi valde kategorisera utifrån i vår kodningsprocess är handlingsutrymme, krav, förutsättningar, önskningsinformation samt rutiner och riktlinjer. Dessa teman har använts för att skapa en strukturerad ram för att systematiskt utforska och tolka den datamängd vi samlade in. Detta har möjliggjort en mer djupgående och nyanserad förståelse för socialsekreterarnas perspektiv och erfarenheter relaterade till deras arbete med klienter inom ekonomiskt bistånd. Studiens frågeställningar har varit vägledande i analysprocessen för att kunna placera ut de olika teman för att kunna besvara frågeställningarna. Därutöver har frågeställningarna varit till stor hjälp för att kunna urskilja mellan de olika teman i relation till våra frågeställningar. I sin tur har frågeställningarna även hjälpt oss att avgränsa den insamlade datan och därmed de teman som inte är av relevans för denna studie.

## 5.6 Metoddiskussion

Fördelarna med användningen av kvalitativ metod i form av intervjuer inom forskning är att man lyckas komma åt djupet och sätta ord på saker och ting som är svåra att ta på. Med andra ord lyckas man komma åt interaktioner, tankar och uppfattningar (Ahrne & Svensson 2022). För oss som undersöker socialsekreterares upplevelser som är ett tydligt exempel på saker och ting som är svåra att ta på så blir det ytterst lämpligt att använda oss av denna metod. Sådana saker blir det annars svårt att komma åt och belysa genom enbart siffror och statistik. Genom att komma åt djupet lyckas man på så vis även att fånga upp nya perspektiv och nyanser kring det som undersöks. Således bidrar kvalitativa metoder med ökade förutsättningar för att lyckas skapa en djupare förståelse av det vi undersöker i studien (ibid).

Genom att använda sig av intervjuer får vi även möjlighet att på kort tid få höra ett flertal personers reflektioner kring ett fenomen. Vi kommer även åt deras upplevelser och erfarenheter kring det vi undersöker, men även vilka tillvägagångssätt de använder sig av. Vidare innebär kvalitativ metod att man som forskare får möjlighet att pendla mellan intervjuer och analys. Vid behov av mer underlag kan man därför utföra ytterligare intervjuer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022).

När det däremot kommer till svagheter och begränsningar med användandet av denna metod så är det att den beskrivs som alldeles subjektiv. Detta innebär att den oftast bygger på forskarens egna uppfattning om vad som är av vikt och betydelse (Bryman, 2018). Detta har vi varit medvetna om inför studien och därför har vi lagt över den bollen till studiens deltagare. Deras beskrivning av vad som är av vikt och betydelse för de blir det som är av intresse för oss att lyfta upp i studien. En annan kritik som riktas mot kvalitativa metoder är att det blir svårt att generalisera deras resultat på andra fenomen än det som undersöks. Med generalisering inom forskning menas att kunna applicera resultatet från den genomförda studien på en annan miljö. Orsaken till detta är att intervjuerna enbart genomförs med ett litet antal personer (ibid). Dessa få personer anses inte representera en grupp eller population och därför räknas inte intervjuerna som ett stickprov (ibid).

Ytterligare svagheter och begränsningar med att vi använder oss av intervjuer är hur man ska tolka det som intervjupersonerna berättar. Men även att man som forskare inte vet om intervjupersonerna tolkar en själv och frågorna rätt. Detta är inget man som forskare till hundra procent kan veta och därför inte kan ta för givet. Med andra ord så påverkar forskarens och intervjupersonernas förståelse och tolkningar gentemot varandra och frågorna som ställs sanningsgraden på resultatet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022). Intervjun kan



även beskrivas som ett tillfälle med ett samtal på en specifik plats under vissa omständigheter och förutsättningar. Det som sägs under samtalet kan ha andra syften än det huvudsakliga syftet som är det som undersöks (ibid). För oss så har det därför varit av vikt att vara tydliga med formuleringar och vad vi efterfrågar. Men även att ge intervjupersonerna möjlighet att bestämma tid och plats för att öka sin bekvämlighet och att inte yttre faktorer ska kunna påverka samtalen.

## 5.7 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet i studier syftar till om studien kan upprepas och få samma resultat (Bryman, 2018). För att studien ens ska vara möjlig att upprepas måste den vara så kallad replikerbar och för att detta ska vara möjligt krävs att forskarna tydligt förklarar tillvägagångssättet med studien. I 5.4 förklarar vi tydligt och strukturerat hur vi har gått tillväga för att inhämta datan samt att vi i 5.5 tydligt förklarat hur vi bearbetat den insamlade datan från intervjuerna. Detta underlättar för att upprepa vår studie av en annan forskare. Vi har även bifogat in vår intervjuguide i studien vilket gör att en annan forskare har möjlighet att ställa samma frågor som vi ställt. Detta samtidigt som vissa av frågorna har inspirerats av andra liknande studier där reliabilitet redan har diskuterats. Dock är det värt att tillägga att intervjuerna som genomförts varit semistrukturerade, vilket är en interaktion som sker från en person till en annan. Detta kan vara en faktor som gör att en annan forskare skulle få fram ett annat resultat. Detta eftersom det är omöjligt att få fram exakt samma interaktion mellan andra individer i en ny undersökning. Av denna anledning går det inte att garantera att det blir samma resultat i en ny studie.

Validitet syftar till bedömningen kring om studiens resultat är relevant och hänger ihop med det som studien är tänkt att undersöka (Bryman, 2018). Det hänger även ihop med om resultaten i studien besvarar syftet och frågeställningarna i studien. Intervjuguiden har noggrant formats utifrån studiens frågeställningar för att intervjuerna på så sätt ska kunna bidra till att besvara våra frågeställningar. Frågorna i intervjuguiden har noggrant diskuterats oss emellan men även med handledare för att kunna säkerställa att de ska ge oss den infallsvinkel som behövs i våra intervjuer. Vi har även tagit inspiration från tidigare uppsatser intervjuguides som är relevanta för vår studie. Att vi har fått möjligheten att ställa följdfrågor och tillförsäkra att intervjupersonerna har förstått frågorna och att vi har förstått deras svar försäkrar också relevansen i svaren.

## 5.8 Etiska överväganden

I studien har stor vikt lagts vid att skydda personerna som deltagit i studien från någon form av skada och kränkning. Detta i enlighet med Vetenskapsrådets (2017) riktlinjer för att tillförsäkra god kvalitet för forskningen som genomförs samt välbefinnande för studiens deltagare. För att uppnå följande så har fyra stycken krav utformats för att kunna försäkra studiens deltagare om skydd och säkerhet. De fyra kraven är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet.

Informationskravet har uppfyllts genom att studiens deltagare fått ta del av ett informationsbrev (se bilaga 2) där information om forskningens syfte samt vem författarna är finns. I informationsbrevet har även information om hur studien planeras genomföras funnits samt att det är frivilligt att delta och att man när som helst kan välja att lämna. Information om att materialet kommer att vara oidentifierat samt förstöras efter att det har transkriberats finns även med i detta brev. Detta för att det inte ska gå att härleda vissa uppgifter till en

specifik person, samt att ingen av personerna i studien ska löpa risk för att skadas (Vetenskapsrådet, 2017). Under inledningen av varje intervju så har följande information återupprepas för att säkerställa att studiens deltagare tagit del av den.

Samtyckeskravet har i sin tur uppfyllts genom att ett skriftligt samtycke inhämtats från verksamhetschefen för att kunna få möjlighet att intervjua socialsekreterare från verksamheten. Vidare har alla socialsekreterare förutom att ta del av informationsbrevet fått lämna ett skriftligt samtycke (se bilaga 3) om att delta i studien. I samband med att samtycket lämnats så har deltagarna fått information om att de när som helst kan välja att ta tillbaka sitt samtycke och avbryta sitt deltagande vilket även står på samtyckesblanketten.

När det däremot kommer till konfidentialitetskravet så har det uppfyllts genom att vi tillförsäkrat deltagarna om att ingen obehörig kommer kunna ta del av materialet som samlas in. Materialet i sin tur har förvarats tryggt och säkert så att ingen obehörig ska kunna ta del av det. Materialet har även behandlats i förtroende på så sätt att ingen förutom studiens författare haft tillgång till det (Vetenskapsrådet, 2017). Transkriberingarna i sin tur har varit avidentifierade och även de förvarade tryggt och säkert så att ingen obehörig skulle kunna ta del av dem.

Sist men inte minst så har nyttjandekravet uppfyllt genom att studiens deltagare fått information om att studien kommer att publiceras på DIVA som är ett digitalt arkiv, vilket har stått i informationsbrevet. Men även genom att ge information till deltagarna om att materialet enbart kommer att användas för studien och i inget annat syfte.

## 5.9 Arbetsfördelning

Ansvar för denna studie har delats upp jämnt mellan studiens författare. Under genomförandets process har båda deltagit aktivt i planering, utformning och skrivande. Vi har i största mån alltid försökt att arbeta med studien samtidigt och tillsammans för att kunna göra studien mer enhetlig. Under alla intervjuer har båda författarna varit närvarande för att säkerställa att samma uppfattning skapas av datan som insamlas. Transkriberingsprocessen har delats upp jämnt mellan oss för att skapa en rättvis fördelning av denna process. I analysprocessen har båda författarna suttit med den insamlade datan tillsammans för att skapa möjlighet för diskussion och tolkning där bådas perspektiv blir integrerade i diskussionen. I sin stora helhet har studiens genomförande underlättats av att vi varit två stycken författare då samarbetet har fungerat väl. Att vara två stycken har även skapat möjlighet till många diskussioner som varit givande för studien.

## 6. Resultat & Analys

I detta avsnitt kommer studiens insamlade data att presenteras. Detta kommer att ske i förhållande till Michael Lipskys teori om street-level bureaucracy samt studiens avsnitt om tidigare forskning. Frågeställningarna som kommer besvaras är *“Vilka organisatoriska förutsättningar upplever socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är betydelsefulla för arbetet med klienter?”*, *“På vilket sätt upplever socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd att arbetet med klienter påverkas av olika organisatoriska förutsättningar?”* samt *“Vilka organisatoriska förutsättningar upplever socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd skulle förbättra deras arbete med klienter?”*. För att göra detta avsnitt tydligare så har det delats upp i tre stycken delavsnitt, dessa benämns som 6.1, 6.2 och 6.3. Varje delavsnitt kommer i

sin tur att inrikta sig på en frågeställning. I varje avsnitt kommer vi först att presentera resultatet från intervjun för att sedan analysera och diskutera det utifrån Lipskys street-level bureaucracy och den tidigare forskningen.

## **6.1 Organisatoriska förutsättningar av betydelse för socialsekreterare**

I detta avsnitt ska vi presentera de organisatoriska förutsättningar som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd upplever är av stor betydelse för arbetet med klienter. Dessa olika förutsättningar är de som förekommit mest frekvent under våra intervjuer samt som socialsekreterarna anser är betydelsefulla för arbetet överlag och i synnerhet i klientarbetet. Dessa olika förutsättningar kommer att diskuteras och analyseras utifrån Lipskys teori om street-level bureaucracy, men även utifrån den tidigare forskningen som presenterats. Förutsättningarna som lyfts upp är hur organisationen styr arbetet med klienter, hur organisationen ständigt kontrollerar socialsekreterarnas arbete samt hur viktigt det är med adekvat och tydlig information från organisationens ledning.

### **6.1.1 Hur ofta klienterna ska träffas**

Ett genomgående tema som framkommit under flera av intervjuerna är diskussionen kring frekvensen av klientmöten inom ramen för ekonomiskt bistånd. Med det menas hur organisationen både styr och försöker påverka ännu mer hur ofta socialsekreterare ska träffa klienter. För tillfället är kravet att träffa klienterna var tredje månad. Trots att denna riktlinje redan finns påpekar vissa socialsekreterare att det kan finnas ett ökat krav från organisationen att öka frekvensen av klientmöten ett steg till, möjligen till en gång i månaden. Detta lyfter socialsekreterarna upp som en organisatorisk förutsättning som har stor betydelse för arbetet.

Att organisationen försöker styra hur ofta de träffar sina klienter menar socialsekreterarna att det även riskerar att krocka med vad klienterna egentligen behöver. En av intervjupersonerna lyfter fram betydelsen av att möta klienten i sitt egentliga behov och inte enligt organisationen. Denna balansgång mellan att följa organisatoriska riktlinjer och klientens individuella behov lyfter socialsekreterarna som betydelsefullt. Intervjuperson 6 förklarar situationen på detta vis:

*Ja, alltså det är ju att vi har ganska ändå strikta regler kring vad vi ska göra. Till exempel att vi ska försöka träffa dem, nu är det var tredje månad. Men jag har också hört att de vill att vi ska börja träffa dem varje månad. Det kommer ju inte att gå. Men sen är det också typ att vi har ekonomiska avstämningar. Och då behöver vi träffa klienterna, även om vi träffade dem en vecka innan.*

Enligt Lipskys teori om street-level bureaucracy är det tydligt att socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd agerar som gräsrotsbyråkrater, där de står i direktkontakt med klienterna och måste navigera mellan organisatoriska riktlinjer och individuella behov (Lipsky, 2010). De organisatoriska förutsättningarna, såsom regelbundna klientmöten och ekonomiska avstämningar, utgör kravet för socialsekreterarnas arbete och är avgörande för att säkerställa att klienterna får den hjälp de behöver. Lipsky beskriver att organisationen fokuserar på kvantitet över kvalitet. Detta påvisas tydligt i dessa riktlinjer som den citerade intervjupersonen beskriver där organisationen tycker att det är viktigare att träffa klienten mer frekvent snarare än att tillgodose klienten med den adekvata hjälp som individen egentligen behöver (ibid).

Dessa organisatoriska riktlinjer är en konsekvens av policybeslut och övergripande mål från högre administrativa nivåer och utgör en vägledande struktur för socialsekreterarnas arbete. Samtidigt möter socialsekreterarna utmaningar som inkluderar klienternas individuella behov och situationer (Lipsky, 2010). Det citerade uttalandet från en av de intervjuade socialsekreterarna belyser hur organisationen förespråkar regelbundna klientmöten och att det kan stå i konflikt med klienternas behov och vad de egentligen behöver.

Vidare menar Lipsky att organisationerna i många fall anser vissa saker som självklara och i enlighet med arbetet medan det för gräsrotsbyråkraterna inte anses vara rationellt. Detta går tydligt att se i citatet av intervjuperson 6 då den beskriver hur organisationens krav på socialsekreterarnas arbete krockar med klienternas behov. Denna balansgång mellan att upprätthålla organisatoriska riktlinjer och samtidigt tillgodose klienternas individuella behov visar på det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkrater har. Socialsekreterarna måste använda sitt professionella omdöme och handlingsutrymme för att navigera i dessa svåra situationer. Detta är ett tydligt exempel på hur socialsekreterare tvingas agera som förmedlare mellan klienterna och organisationen (Lipsky, 2010).

### 6.1.2 Allt ska kontrolleras

Något som lyftes upp under alla intervjuerna av socialsekreterarna var deras upplevelse av kontroll från organisationen. Med kontroll av organisationen syftar socialsekreterarna i sina beskrivningar på att både chefer och förste socialsekreterare kontrollerar tidsramarna som sätts för saker och ting i deras arbete. Exempelvis beskriver socialsekreterarna att organisationen kontrollerar hur lång tid det tar att utföra de olika moment som ingår i handläggningen. Med detta menas när saker senast måste vara dokumenterade och färdiga. Vidare förklarar socialsekreterarna hur även arbetets omfattning och frekvens kontrolleras och mäts. Socialsekreterarna lyfter exempelvis upp hur antalet besök de har per månad kontrolleras samt när de senast uppdaterade genomförandeplanerna på varje klient sist.

Att en stor del av arbetet kontrolleras beskriver socialsekreterarna skapar en känsla och upplevelse av att man kontrolleras i sitt arbete. Anledningen till att arbetet kontrolleras på detta vis av organisationens ledning förklarar socialsekreterarna är för att organisationen ska kunna framställa sin statistik. Intervjuperson 1 sätter ord på upplevelsen genom att uttrycka:

*Men visst, vi har ett visst handlingsutrymme. Men mycket är ju styrt. Hur ofta vi borde eller ska träffa klienter. När saker och ting ska vara gjorda. Dom för ju statistik över liksom. Allt i princip. Hur många genomförandeplaner, hur många besök eller samtal, hur många avstämningar och kontroller gör vi? Eller lever vi upp till det vi ska göra?*

För att sätta socialsekreterarnas upplevelse av kontroll i perspektiv så tittar Lipsky på den större bilden. Han ser på organisationen som en mellanhand mellan politikerna och medborgarna, eller som han själv beskriver det, som en förmedlare av politiska beslut och riktlinjer (Lipsky, 2010). På så sätt går det att se socialsekreterarna inom organisationen som politikernas företrädare ute i samhället. För att politikernas beslut och riktlinjer ska kunna verkställas i praktiken så måste det kunna säkerställas att organisationerna arbetar i den riktning de önskar. Detta går att översätta till de mål organisationerna arbetar mot. För att organisationerna i sin tur ska kunna uppfylla sina mål som indirekt är politikernas begäran så görs det enligt Lipsky genom övervakning och kontroll (ibid). Denna övervakning och kontroll i sin tur är den upplevelse av kontroll i arbetet som intervjupersonerna uttrycker.

Lipsky lyfter även upp i sin teori hur organisationer använder resultatmått för att underlätta vägen till målen. På så sätt menar han att allt som går att mäta inom organisationen blir feedback för organisationen (Lipsky, 2010). Detta går hand i hand med socialsekreterarnas förklaring till varför organisationen kontrollerar deras arbete på det sättet som de gör i form av tidsramar, omfattning och frekvens. Genom att utöva den kontrollen gentemot socialsekreterarna så framställer organisationerna statistik vilket i sin tur skapar en indikation på vart organisationen står i relation till sina mål. Intervjuperson 1 uttrycker även följande:

*Ja, alltså det finns ju styrdokument och sådant som inte riktigt speglar jobbet i verkligheten.*

Citatet från intervjuperson 1 är ett tydligt exempel på hur organisationens kontroll syftar till annat precis som Lipsky lyfter i stycket ovan. Detta eftersom styrdokumentet inte speglar jobbet i verkligheten vilket styrker att det finns andra avsikter med deras utformning. Syftet med dem kan därför beskrivas vara för att de ska kunna kontrollera socialsekreterarnas arbete vilket stämmer överens med socialsekreterarnas upplevelse av kontroll från organisationen. Styrdokumentet i sin tur kan beskrivas vara ett av de många sätt som organisationen försöker styra socialsekreterarnas arbete på.

Vidare kan upplevelsen som socialsekreterarna lyfter kring kontrollen av organisationen och hur deras arbete konstant ska mätas stärkas av den tidigare forskningen i avsnitt 3.4. I detta avsnitt diskuteras hur socialsekreterare menar att de är ständigt övervakade, att varje steg de tar registreras i olika IT-program. De menar även att handledningstillfällen mer handlar om att organisationen ska säkerställa att deras mål uppfylls i tid samt att det görs korrekt. Detta anser socialsekreterarna tar ifrån vad handledningstillfällen egentligen är till för, vilket är reflektion och utveckling (Pascoe m.fl., 2023). Denna forskning stämmer överens med socialsekreterarnas upplevelse av att organisationen kontrollerar deras arbete.

### **6.1.3 Informationen från ledningen**

Ytterligare en betydelsefull organisatorisk förutsättning som återkommande framkom under intervjuerna är hur informationen förmedlas från organisationen. Många socialsekreterare beskrev hur de upplever att de sällan blir uppdaterade med ny information trots att förändringar i rutiner och riktlinjer sker. Men även att när de väl får ta del av ny information så är den oftast väldigt otydlig. Vid frågan om att specificera på vilket sätt informationen är otydlig så svarar flera socialsekreterare att informationen saknar både syfte och mening. De menar på att de enbart blir tillsagda att göra på vissa sätt utan en förklaring till varför.

Hur informationen förmedlas från organisationen beskriver de intervjuade socialsekreterarna som frustrerande och skapar utmaningar i arbetet. Förutom att den saknar syfte och mening och sällan kommer fram så lyfter vissa även upp hur informationen många gånger inte ges i rätt tid. Detta även om informationen funnits hos organisationens ledning under en längre tid. Intervjuperson 2 beskriver betydelsen av hur informationen förmedlas på följande sätt:

*Men alltså. Om man inte ger information så kan man inte förvänta sig att jag ska göra någonting om jag inte har fått den. Sen behöver man förklara. Nästa steg om jag har fått information behöver man också förklara varför. För det behöver vara tydligt för mig varför jag ska göra någonting. Det kan inte vara, gör det här. Utan det behöver finnas ett syfte. Annars så finns det liksom ingen mening med att göra någonting. Och det speglar liksom allting vi gör. Det här syftet. Alltså vi mäter*

*statistik på ett sätt. Och vad är syftet med statistiken? Ofta är svaret för politikerna ska bli nöjda.*

Lipsky beskriver genomgående i sin teori hur gräsrotsbyråkrater upplever att de ständigt utmanas i sitt arbete av olika begränsningar från organisationens sida. En av faktorerna som han lyfter som orsak till detta är den bristfälliga informationen från organisationen (Lipsky, 2010). Detta går hand i hand med socialsekreterarnas beskrivning av vikten kring hur informationen förmedlas från organisationen. Men även upplevelsen av att informationen många gånger är bristfällig och saknar både syfte och mening.

Ännu en punkt som Lipsky lägger mycket betoning på är organisationens krav på gräsrotsbyråkrater samt målen de sätter. Lipsky beskriver dem som både vaga och konfliktskapande. Han talar även om hur dessa är en av alla faktorer som skapar dilemma i arbetet för gräsrotsbyråkrater (Lipsky, 2010). Att de är vaga går parallellt med hur intervjuperson 2 beskriver organisationens förmedling av information. Det skapar även en förståelse för varför denna organisatoriska förutsättning upplevs vara av betydelse för arbetet för socialsekreterare. Intervjuperson 1 uttrycker sig kring informationen från ledningen på detta vis:

*Här är det mer att det är en djungel. Det finns olika plattformar. Och man ska kunna hålla dem i huvudet, det blir väldigt spretigt och förvirrande.*

Detta citat från intervjuperson 1 visar tydligt på hur informationen från ledningen kan vara svåråtkomlig vilket upplevs som förvirrande. Känslan som intervjuperson 1 ger uttryck för kan beskrivas som ett tydligt exempel på dilemmat som Lipsky menar skapas av bland annat organisationens bristfälliga information (Lipsky, 2010). Citatet ger även en uppfattning om hur det ser ut för socialsekreterarna i sökandet efter information. Detta i sin tur tydliggör vikten av denna organisatoriska förutsättning.

#### **6.1.4 Sammanfattning av betydelsefulla förutsättningar**

För att besvara vår första frågeställning kan vi säga att organisatoriska förutsättningar som socialsekreterarna upplever är av betydelse för arbetet med klienterna är styrningen, hur arbetet kontrolleras samt informationen från organisationen.

Sammantaget går det att säga att socialsekreterare upplever organisationens krav på hur ofta de ska träffa sina klienter som betydelsefullt för deras arbete. De menar även att detta krav riskerar att krocka med vad klienterna egentligen behöver. Denna balansgång mellan att följa organisatoriska riktlinjer och klientens individuella behov lyfter socialsekreterarna som en betydelsefull förutsättning för arbetet med klienter. Varför detta lyfts upp som en viktig förutsättning är bland annat på grund av att det har betydelse för socialsekreterarens handlingsutrymme och därav en direkt påverkan på arbetet med klienten.

Nästa betydelsefulla förutsättning som lyfts upp är hur arbetet ständigt kontrolleras. Både chefer och förste socialsekreterare kontrollerar exempelvis tiden som olika arbetsuppgifter tar som exempelvis olika moment i handläggningen samt dokumentationen. De kontrollerar även när olika saker senast gjordes som till exempel när genomförandeplanen senast upprättats och klienterna senast träffades. Denna kontroll beskriver socialsekreterarna har stor betydelse för deras arbete med klienterna.

Det sista som lyfts upp som en betydelsefull förutsättning i arbetet är hur information och kommunikation sker inom organisationen och inom hierarkin. Socialsekreterarna beskriver hur organisationen ofta brister när det kommer till att ge ut information och uppdateringar när det kommer till nya arbetsätt, rutiner och riktlinjer. De menar att det ofta glöms och att de är otydliga vilket gör att många socialsekreterare inte är informerade om rutiner och riktlinjer som de ska utgå ifrån. Socialsekreterarna uppger att informationen i många fall både saknar syfte och mening. Då informationen ofta kan upplevas som vag och konfliktskapande anser socialsekreterarna att tydlig information är en viktig förutsättning för arbetet då detta får en direkt påverkan på hur arbetet med klienter genomförs.

## **6.2 Hur organisatoriska förutsättningar påverkar arbetet med klienter**

I detta avsnitt kommer vi att presentera de olika sätt som socialsekreterare upplever att organisatoriska förutsättningar påverkar socialsekreterarnas arbete med klienter inom ekonomiskt bistånd. Det som har framkommit under studien och kommer att presenteras är bland annat att socialsekreterarna inte hinner med arbetet, att relationen till klienter försämras samt att handlingsutrymmet begränsas. Med hjälp av Lipskys teori om street-level bureaucracy samt den tidigare forskningen ska vi sedan diskutera och analysera varför organisationens förutsättningar leder till att arbetet påverkas på de olika sätt som socialsekreterarna beskriver.

### **6.2.1 Hög arbetsbelastning gör att socialsekreterarnas arbete med klienter försvåras**

När det kommer till hur socialsekreterarna upplever att organisatoriska förutsättningar påverkar deras arbete så talar många om att de gör att de inte hinner med i sitt arbete. Socialsekreterarna beskriver att den höga arbetsbelastningen i form av många ärenden, höga krav och förväntningar samt allt pappersarbete i kombination med brist på tid är det som bidrar till denna upplevelse. Men även allt det oviktiga de tvingas göra från organisationen som både tar tid och utrymme från annat som är viktigare. Att de i sin tur upplever att de inte hinner med i sitt arbete gör att de ständigt tvingas prioritera mellan arbetsuppgifter och att de därför inte upplever sig kunna göra ett bra arbete med klienterna. Den höga arbetsbelastningen som benämns leder i sin tur till att arbetet med klienter försvåras, då socialsekreterarna inte får tillräckligt med utrymme för klientarbetet. Intervjuperson 1 beskriver känslan genom följande citat:

*Nej men att man känner att man har tid och utrymme att alltså göra ett gott arbete. Alltså att man inte har 50-11 stycken bollar i luften samtidigt. För det finns ju risker att man då måste prioritera och det behöver vi göra hela tiden.*

För att sätta socialsekreterarnas upplevelse i perspektiv så går det att titta på faktorerna som Lipsky menar begränsar gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Lipsky (2010) skriver bland annat om strikta regler och riktlinjer samt tidsbrist som bakomliggande faktorer till begränsade möjligheter för gräsrotsbyråkraterna. De både inskränker på gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme samtidigt som de hindrar dem från att kunna tillhandahålla service av kvalitet till klienterna (ibid). Detta i sin tur innebär att socialsekreterarna inte kan utföra sitt arbete på ett optimalt sätt vilket skapar upplevelsen av att arbetet med klienterna försvåras.

Ytterligare något som Lipsky sätter vikt vid är antalet klienter man har på sin tjänst samt allt pappersarbete man tvingas göra. Han beskriver hur gräsrotsbyråkratens tjänst ständigt är överbelastad med betydligt fler ärenden än vad den klarar. Detta i sin tur leder till att de

hindras från många arbetsuppgifter vilket får konsekvenser för klienterna. Men även att de hela tiden tvingas komma upp med lösningar för att kunna klara av sitt arbete (Lipsky, 2010). Detta går hand i hand med socialsekreterarnas upplevelse av att inte hinna med vilket tvingar de till att behöva prioritera i sitt arbete. Att behöva prioritera hela tiden som intervjuperson 1 beskriver det kan ses som en lösning för att kunna hinna med sitt arbete. Att behöva prioritera får i sin tur en indirekt påverkan på klienterna då viktiga arbetsuppgifter som berör klienter löper risk att bli bortprioriterade.

## 6.2.2 Relationen till klienterna försämras

I intervjuerna lyfter många av socialsekreterarna upp hur viktigt det är med bra relationer till klienterna för att kunna göra ett gott arbete. Dock menar många av socialsekreterarna att kraven från organisationen i sin tur påverkar relationerna till klienterna negativt. Ett av kraven som lyfts upp är att behöva leva upp till organisationens krav om att exempelvis träffa klienterna en gång var tredje månad. Men även att tvingas behöva utföra ekonomiska avstämningar varje månad med vissa klienter. Socialsekreterarna förklarar hur de upplever att dessa krav i sin tur leder till att relationen till klienten påverkas dåligt då syftet med mötena och avstämningarna de tvingas ha saknas. Vid förfrågan om vad det specifikt är som påverkas i relationen så beskriver socialsekreterarna att det är både tilliten och förtroendet från klienterna. Detta gentemot i första hand socialsekreterarna, men även organisationen i helhet.

Att relationerna till klienterna försämras genom bristande tillit och förtroende innebär att socialsekreterarnas förutsättningar i klientarbetet försämras. Socialsekreterarnas möjligheter att kunna nå fram till klienterna samt skapa allians blir svårare vilket i sin tur gör det svårare att kunna tillhandahålla dem det stöd de behöver. På så sätt blir det även svårare att kunna upprätthålla goda relationer till klienterna. Intervjuperson 6 sätter tydliga ord på detta genom att uttrycka:

*Alltså om jag var en klient här så hade det känts jättekonstigt om jag skulle behöva komma hit varje månad bara för att... För då känner ju inte heller de att jag litar på dem. Och det tänker jag också är viktigt, till viss del. Och liksom tilliten mellan dig och klienterna, den kan också påverkas.*

Detta citat från intervjuperson 6 visar tydligt hur dessa krav från organisationen kan ha andra konsekvenser på arbetet än vad de tänkt sig. Organisationen vill gärna ha ett effektivt arbete som Lipsky (2010) beskriver. Men istället för att den önskade effektiviteten ska uppnås i arbetet så blir konsekvensen att arbetet blir ineffektivt. Detta eftersom organisationens krav får en påverkan på relationen mellan socialsekreterare och klienter. Med andra ord kan förutsättningen för effektiviteten som eftersträvas beskrivas försvinna genom att tilliten och förtroendet negativt påverkas av kraven.

Vidare beskriver Lipsky hur gräsrotsbyråkrater sällan kan identifiera sig själva med krav och förväntningar från organisationen. Men även att kraven och förväntningarna skapar en relation till gräsrotsbyråkraterna fylld av konflikter (Lipsky, 2010). Genom en konfliktfylld relation med organisationen och krav man inte kan identifiera sig med så skapas i sin tur sämre förutsättningar för socialsekreterarna att kunna skapa goda relationer till sina klienter. På så sätt kan organisationens krav samt relation till socialsekreterarna beskrivas som betydelsefulla för socialsekreterarnas skapande och upprätthållande av goda relationer till klienterna.



### 6.2.3 Handlingsutrymmet begränsas

Ännu en upplevelse som socialsekreterarna djupgående valde att fördjupa sig i under alla intervjuer var hur deras handlingsutrymme begränsas från organisationen. Socialsekreterarna menar på att organisationen påverkar deras handlingsutrymme genom sina krav, rutiner och riktlinjer. Vid förfrågan om att utveckla på vilket sätt detta görs så syftar många på hur organisationen kontrollerar att samtliga följs samt försöker styra dem genom dessa. Detta i sin tur menar socialsekreterarna även innebär att fler och fler människor inte längre uppfyller kraven för att kunna få hjälp. På så sätt menar socialsekreterarna att organisationen begränsar deras möjligheter att handla, vilket sätter stopp för att hjälpa många människor. Intervjuperson 4 beskriver hur organisationen begränsar handlingsutrymmet genom att uttrycka:

*Ja, jag tycker ju att det är viktigt. Utifrån de förutsättningar vi har nu så är det väldigt viktigt för mig att organisationen visar tillit för arbetet vi gör. Och att man inte går in och typ ifrågasätter eller är jättepetiga eller säger varför har ni inte gjort så här, gör så här istället och att man liksom försöker styra oss för mycket. För att om man gör det så tror jag att då kommer vi inte kunna hjälpa. För då är vi inne lite på det här att då drar man ihop ramarna och då kommer inte majoriteten av personerna vi har kontakt med passa inom de här ramarna och då kommer vi inte kunna hjälpa dem.*

Lipsky diskuterar genomgående hur handlingsutrymmet för gräsrotsbyråkrater påverkas i sin teori, vilket stämmer överens med socialsekreterarnas upplevelser av att organisationen begränsar deras arbete. Faktorerna som skapar denna begränsning menar han är strikta regler och riktlinjer samt brist på resurser vilket går hand i hand med vad socialsekreterarna beskriver. Lipsky tar även upp både övervakning och kontroll som bidragande till ökad byråkratisering av arbetsprocessen samt minskandet av handlingsutrymme (Lipsky, 2010). Övervakningen och kontrollen som han menar på speglas tydligt i citatet från intervjuperson 4, då den uttrycker att organisationen är ifrågasättande, petig och styrande.

Vidare kan handlingsutrymmet beskrivas som en nödvändig del av arbetet eftersom det möjliggör flexibilitet i arbetet (Svensson m. fl., 2021). Att det ständigt begränsas på många olika sätt från organisationen innebär att gräsrotsbyråkraterna inte kan utföra sitt arbete på det ideala sättet som de önskar (Lipsky, 2010). Detta går tydligt att se i ett citat från intervjuperson 2:

*Det är typ rutiner och riktlinjer som ska komma i vägen. Och sätta stopp. Jag vet att det här är det bästa för klienten, jag vill göra detta, men det finns ett stopp som sätts av organisationen.*

Denna upplevelse går även hand i hand med den tidigare forskningen som gjorts kring socialsekreterarnas upplevelser av byråkratin och som lyfts upp i avsnitt 3.2. Studien som gjorts av brittiska forskare visar hur socialsekreterare upplever att byråkratin innebär stora risker för klienterna. Detta på grund av att klienternas behov faller utanför ramarna som sätts av organisationen. Men även att man som socialsekreterare riskerar att förlora insikten i behoven hos klienterna (Pascoe, m.fl., 2023).

I sin tur menar Lipsky (2010) att gräsrotsbyråkrater därför skapar föreställningar om både sitt arbete och klienterna under rådande förhållanden för att minska klyftan mellan sitt ideal kring

arbetet och sätten de begränsas på. Det som egentligen händer menar han är att de tror sig göra det bästa av förutsättningarna de har, medan verkligheten är att de förvränger bilden av service av kvalitet för klienterna. Detta eftersom de inte kommer kunna uppfylla klienternas krav och möta deras förväntningar, vilket även är det som sker i praktiken för socialsekreterarna och bekräftas av intervjuperson 2.

#### **6.2.4 Sammanfattning om hur organisatoriska förutsättningar påverkar arbetet**

För att besvara vår andra frågeställning kan vi konstatera olika sätt som socialsekreterarna upplever att deras arbete påverkas av organisatoriska förutsättningar. Deras arbete påverkas på så sätt att de inte hinner med vilket försvårar arbetet, relationerna till klienterna försämras samt att deras handlingsutrymme begränsas.

Att socialsekreterarna upplever att de inte hinner med i sitt arbete tvingar de i sin tur att behöva prioritera mellan arbetsuppgifter vilket försvårar deras arbete med klienter. Detta lyfter de upp orsakas av den höga arbetsbelastningen i form av deras höga antal klienter på sina tjänster samt kraven och förväntningarna från organisationen. Även allt pappersarbete de tvingas göra lyfts upp som en bidragande faktor till att de upplever att de inte hinner med. På så sätt menar de att arbetet och klienterna påverkas av ovannämnda organisatoriska förutsättningar genom att de inte hinner med alla sina arbetsuppgifter.

Ännu ett sätt som socialsekreterarna upplever att deras arbete påverkas på är att vissa organisatoriska förutsättningar försämrar deras relation till klienterna. Sättet som relationen till klienterna påverkas på menar de är genom tilliten och förtroendet från klienterna, gentemot dem själva i första hand men även organisationen i stort. Detta på grund av krav som organisationen sätter på socialsekreterarna som inte är i enlighet med klientens behov och önskan. Organisationens krav leder sammanfattningsvis till att arbetet med klienter påverkas då relationen till klienten påverkas.

Vidare upplever socialsekreterarna att organisatoriska förutsättningar har en stor inverkan på deras handlingsutrymme. De menar på att organisationen genom sina krav, rutiner och riktlinjer begränsar deras handlingsutrymme. Detta görs framförallt genom att organisationen försöker kontrollera att socialsekreterarna följer dessa samt använder dessa för att styra dem och deras arbete. I sin tur menar de att möjligheterna till att hjälpa klienterna minskas på grund av att ramarna för deras handlingsutrymme krymper. Sammanfattningsvis upplever socialsekreterarna att arbetet med klienter påverkas av handlingsutrymmet och att handlingsutrymmet i sin tur påverkas av organisationen.

### **6.3 Socialsekreterarnas önskemål från organisationen**

I detta avsnitt kommer vi att presentera de organisatoriska förutsättningar som socialsekreterarna upplever hade förbättrat deras arbete med klienter. Med andra ord går det att beskriva dessa organisatoriska förutsättningar som önskningar från organisationen som de anser kan bidra till ett förbättrat arbete med klienterna. De teman vi kommer att lyfta upp nedan är vad socialsekreterarna har tagit upp. Det som kommer att tas upp är hur de vill ha mer förståelse och tillit från organisationen, att få tydligare information och att kunna vara mer involverade i beslut samt hur de önskar sig mindre arbetsbelastning. Med hjälp av Lipskys teori om street-level bureaucracy och den tidigare forskningen som presenterats ska vi sedan diskutera och analysera hur dessa önskningar från socialsekreterarna kan bidra till ett bättre arbete med klienter.

### 6.3.1 Mer förståelse och tillit

Ett genomgående tema som lyfts upp under intervjuerna och som anses kunna förbättra klientarbetet är mer förståelse och tillit från organisationen. Många specificerar att organisationen styr och kontrollerar deras arbete i hög grad. De trycker tydligt på att de efterfrågar en mer flexibel och förtroendefull arbetsmiljö där de ges utrymme att själva bedöma när vissa åtgärder behövs samt när det är lämpligt att träffa klienter. Detta förklaras mer djupgående i det tidigare avsnittet 6.1.1 där vi diskuterar hur organisationens krav kan krocka med det verkliga behovet hos klienterna. Socialsekreterarna menar att organisationen bör lita på att de självständigt kan göra bedömningen utifrån klienternas behov. Vidare lyfts även en vädjan till mer förståelse från organisationen för arbetet de utför. Intervjuperson 6 lyfter upp förståelse som en viktig förutsättning för att kunna utföra ett gott arbete. Respondenten tydliggör detta på så vis att organisationen måste ha förståelse för utmaningar som uppkommer i takt med högre krav och arbetsbörda. Intervjuperson 6 förklarar detta genom följande citat:

*Och där känner jag väl att det är flera sådana situationer, jag kan inte ge exakta exempel, men där ledningen bara ger oss mer och mer arbetsuppgifter. När de själva inte har någon aning om hur det faktiskt är att göra med de här arbetsuppgifterna. Så jag tycker att de behöver ju ta mer input från vi som faktiskt är här. Precis. För det är ju lätt för dem att sitta och säga, ja vi ska utföra bra arbete med god kvalitet. Vi ska träffa våra klienter ofta, men de kollar inte på hur verkligheten faktiskt ser ut.*

Detta citat förklarar i sin tur hur intervjuperson 6 lyfter förståelse från organisationen men samma person uttrycker sig även tydligt i ett citat angående tilliten från organisationen på detta vis:

*Vilket är bra, men där hade jag önskat att de visade mer tillit på att vi vet när vi behöver göra en avstämning eller begära in ett kontoutdrag. Och träffa klienterna på grund av det liksom. Istället för att tvinga oss att göra det.*

Dessa två citat från intervjuperson 6 tydliggör att det finns en barriär mellan förväntningarna från ledningen och den praktiska verkligheten för socialsekreterarna. Lipsky (2010) tydliggör denna dynamik och syftar till att gräsrotsbyråkrater står inför en komplexitet av att kunna navigera mellan organisationens övergripande policy och klienternas behov. Den ökande arbetsbördan och kraven från ledningen kan begränsa socialsekreterarnas handlingsutrymme, vilket i sin tur kan påverka deras förmåga att utföra arbetet effektivt och upprätthålla en god relation med klienterna.

Genom att visa tillit till socialsekreterarnas professionella bedömningar och ge dem utrymme att anpassa sitt arbete efter klienternas behov kan organisationen främja bättre förutsättningar och resultat i arbetet med klienter. Lipskys teori belyser vikten av att organisationen erkänner och respekterar gräsrotsbyråkraternas erfarenheter och expertis för att skapa en mer effektiv och hållbar arbetsstruktur (Lipsky, 2010). Det är viktigt för organisationen att inte bara fastställa krav och mer arbete utan också att lyssna på och ta hänsyn till de utmaningar och förslag som kommer från de som utför arbetet på fältet. Detta precis som uttrycks i första citatet då gräsrotsbyråkraten som är i kontakt med medborgaren har en större förståelse för de utmaningar som finns samt vad klienten behöver (ibid).

### 6.3.2 Tydligare information och att involveras

Ännu en vädjan som socialsekreterarna lyfter upp är att organisationen ska bli bättre på att ge information, men även att involveras vid beslut som rör deras arbete. Med bättre på att ge information menar socialsekreterarna att informationen ska vara tydlig och lättillgänglig. Många lyfter även upp vikten av att få information i både rätt tid samt i god tid innan någon nytt börjar gälla. Detta för att de ska kunna garantera att deras arbete görs på rätt sätt och grunder. Att själva behöva leta upp informationen menar de inte är optimalt och att inte informeras av ändringar som rör arbetet hotar rättssäkerheten.

I samband med att intervjupersonerna uttryckte vikten av information från organisationen samt behovet av att den ska förbättras så talade många om önskan att involveras i beslutet som har inverkan på deras arbete. Implementeringen av nya rutiner eller riktlinjer menar de på så sätt blir mer optimalt både för dem och arbetet med klienterna. Socialsekreterarna lyfte även upp att en bättre dialog med de från organisationens sida hade förbättrat deras arbete med klienterna markant. Intervjupersonen 4 uttrycker sin vädjan genom följande citat:

*Precis, och då är det ju en jättestor punkt på den, att de skulle kunna bli bättre på att ge oss information i rätt tid och också kanske inhämta information från oss inför att man ska göra någon omorganisering, för det görs ju hela tiden. Och då känns det som att de skulle kanske kunna bli bättre på att involvera oss tidigt, fråga oss som jobbar med klienterna, vad ser ni för behov? Det görs ibland, men det skulle absolut kunna göras i en större utsträckning. För att ibland så kan det kännas som att, ibland så implementeras något och så har man inte fått information om det. Annat än att man kan läsa det på vårt intranät, men då måste du själv söka upp det, och det är inte optimalt. Och ibland så får man information, nu ska vi ändra vårt arbetssätt, vi ska göra så här, det gäller från och med imorgon. Och man bara, vem har beslutat detta? Varför? Hur har man kommit fram till att det är så här vi ska jobba? Så en dialog tror jag, den hade man kunnat förbättra. Så att socialsekreterarna skulle känna sig kanske lite mer involverade också i besluten som tas.*

Socialsekreterarnas vädjan om bättre information samt involvering i beslutsprocesserna kan ses som en önskan efter mer tydlighet och struktur från organisationens sida. Detta för att deras arbete med klienterna på så sätt hade blivit mycket bättre. Denna vädjan kan även beskrivas grunda sig i förvirringen som denna bristande information från organisationen skapar, vilket tydligt går att se i frågorna som intervjuperson 4 ställer.

Lipsky skriver om hur målen som organisationen sätter väldigt ofta tenderar att vara förvirrande. En konsekvens av den bristfälliga informationen från organisationens sida menar han är att det skapar osäkerhet för gräsrotsbyråkrater (Lipsky, 2010). Denna osäkerhet kan beskrivas som en konsekvens av förvirringen som den bristande informationen från organisationen skapar. Det skapar även en förståelse till de bakomliggande faktorerna för socialsekreterarnas vädjan från organisationen.

Vidare lyfter Lipsky även upp bristfällig information som en faktor som begränsar gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme (Lipsky, 2010). Socialsekreterarnas handlingsutrymme i sin tur kan beskrivas skapas i samspelet mellan organisationen och professionen (Svensson m.fl., 2021). Hur informationen förmedlas mellan socialsekreterarna och organisationen kan ses som en del av samspelet. Socialsekreterarnas vädjan om mer samt tydligare information hade förbättrat detta samspelet med organisationen. På så sätt hade

bättre förutsättningar och samspel gynnat socialsekreterarnas handlingsutrymme vilket hade förbättrat deras arbete med klienterna ytterligare.

I tidigare forskning under avsnitt 3.2 lyfte Thedvall och Näslund (2022) upp hur information och struktur är viktigt för arbetet. Exempel på detta är hur kommunikationen går till, ordningen som personal får ta del av informationen samt hur de får reda på det. I detta avsnitt menar de att det är viktigt för medarbetare att ha tillräckligt med information för att kunna utföra sitt arbete på bättre sätt (ibid). Detta lägger grund för socialsekreterarnas önskemål om tydlig information för att kunna göra ett gott arbete.

### 6.3.3 Mindre arbetsbelastning

Många av respondenterna beskriver hur de önskar lägre krav och förväntningar från organisationen för att kunna utföra sitt arbete med klienter med bättre kvalitet. Framförallt lyfts lägre antal ärenden på tjänsterna upp då många av ärendena består av hushåll. I praktiken innebär att det kan vara fler klienter än vad det ser ut som då det kan vara två eller flera klienter i varje hushåll.

Vissa av socialsekreterarna med lite mindre arbetserfarenhet inom ekonomiskt bistånd menade att kraven och arbetsbelastningen var svår att hantera och tryckte mycket på att de önskar att ha fler kollegor för att kunna minska arbetsbelastningen. Sedan hade vi vissa intervjuer där respondenterna hade större erfarenhet av arbete inom ekonomiskt bistånd som exempelvis intervjuperson 5. Denna respondent hade över 12 års erfarenhet inom ekonomiskt bistånd och menar att för hen är arbetsbelastningen inte lika svår att hantera. Men samma person menar att det är tydligt att arbetsbelastningen är stor för kollegor med mindre erfarenhet och att även intervjuperson 5 önskar att minska arbetsbelastningen. Detta för att kollegorna ska ha möjlighet att lära upp sig och att anpassa kraven mer efter socialsekreterares erfarenhet, vilket skulle leda till bättre kvalitet i arbetet. Intervjuperson 6 uttrycker sig på detta vis om arbetsbelastningen och kvalitén:

*Jag tänker också att vi är så, tycker jag, underbemannade. Det har ju också med saken att göra att vi får mer arbetsbelastning. Vilket gör det svårare att utföra arbetet med bra kvalitet.*

Resultaten från intervjuerna angående arbetsbelastning visar oron bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och detta korrelerar väl med Lipskys teori om street-level bureaucracy där det betonas att hög arbetsbelastning för gräsrotsbyråkraten kan leda till sämre kvalitet i arbetet. Detta kan ses tydligt i teorin då Lipsky menar att inom gräsrotsbyråkratens organisation fokuserar de mer på kvantitet före än kvalitet. Detta blir en utmaning för gräsrotsbyråkraten då man ofta vill göra ett högkvalitativt arbete (Lipsky, 2010). Detta skapar grund för socialsekreterarnas vädjan om att minska arbetsbelastningen för att kunna utföra sitt arbete med klienter med högre kvalitet. Detta resonemang stödjer Lipskys mening om det nära sambandet mellan arbetsbelastning och servicekvalitet på gräsrotsnivå (ibid).

Att arbetsbelastningen kan påverka socialsekreterarnas arbete samt att det är vad socialsekreterarna lyfter upp som betydelsefullt i förändringsarbetet framkommer även i vår tidigare forskning under 3.2. I detta avsnitt beskriver Thedvall & Näslund (2022) arbetsbelastning som en av tre centrala faktorer som kan påverka socialarbetares arbete. De menar att för stor arbetsbelastning i samband med alldeles för få resurser gör att

socialtjänsten inte kan erbjuda vad som krävs till vissa klienter. Vidare menar de även att socialarbetare därmed upplever en känsla av att de inte kan utföra ett gott arbete. Detta i sin tur tydliggör varför socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd önskar sig mindre arbetsbelastning, för att i slutändan kunna utföra ett bättre arbete med klienterna.

#### **6.3.4 Sammanfattning av hur arbetet kan förbättras enligt socialsekreterare**

För att besvara vår tredje frågeställning kan vi fastställa vilka organisatoriska förutsättningar socialsekreterarna beskriver hade förbättrat deras arbete med klienterna. Socialsekreterarna lyfte upp att mer förståelse och tillit, tydligare information och involvering samt mindre arbetsbelastning hade förbättrat deras arbete markant.

Socialsekreterarna anser att de själva har tillräckligt med arbetskompetens för att kunna utföra sitt arbete på ett adekvat sätt. Därför anser de att de behöver mer tillit från organisationen att kunna utföra sina arbetsuppgifter utan att organisationen påverkar och styr för mycket. De menar att de har bättre koll på hur de ska erbjuda klienten bästa möjliga stöd eftersom att de jobbar närmast klienten. Därav syftar socialsekreterarna till att de önskar större tillit från organisationen då det skulle leda till att arbetet med klienter hade förbättrats. Utöver tillit önskar de även mer förståelse från organisationen. Detta eftersom socialsekreterarna själva har bäst koll på vilka utmaningar som finns i arbetet med klienter. De menar att organisationens ledning borde ta hänsyn till vad de uttrycker angående arbetets utförande och utmaningar. Socialsekreterarna önskar därmed mer förtroende från organisationen för att kunna undvika vissa utmaningar som de är medvetna om och därmed kunna utföra arbetet ännu bättre.

Ännu en organisatorisk förutsättning som de anser hade förbättrat deras arbete är tydligare information från organisationen som är enkel att komma åt. Den ska även ges i rätt tid och inte i efterhand då något nytt beslutats om. På så sätt kan de garantera att deras arbete utförs på rätt sätt och är rättssäkert. Att dessutom kunna ha en bättre dialog med organisationen samt att involveras i beslut som rör deras arbete lyfter dem hade varit optimalt för arbetet med klienterna. Detta eftersom de har bäst koll på vad klienten behöver då de som socialsekreterare jobbar närmast klienten.

Vidare lyfts även mindre arbetsbelastning upp som en betydande organisatorisk förutsättning som hade förbättrat deras arbete oerhört mycket. Med mindre arbetsbelastning syftar de till mindre klienter på sina tjänster och lägre krav samt förväntningar från organisationen. Detta för att öka förutsättningarna för att kunna utföra ett bra arbete med klienterna de har på sina tjänster.

## **7. Diskussion**

I detta avsnitt kommer vi att diskutera metoden som använts för att inhämta data samt analysera både dess styrkor och svagheter. Metoden som använts kommer även att kritiskt granskas. Vi kommer också att föra en diskussion om våra studieresultat i relation till den tidigare forskningen som presenterats. Slutligen kommer vi att redogöra för förslag till vidare forskning som kan bygga vidare på denna studie och utforska nya områden inom ämnet.

## 7.1 Metoddiskussion

I avsnitt 5 av studien beskriver vi utförligt vår metod som vi har använt för att genomföra vår studie. Vi använder oss av en kvalitativ metod i studien i form av semi-strukturerade intervjuer. I metodavsnittet har vi beskrivit varför vi har valt att använda oss av denna metod. Efter att vår studie nu är genomförd kan vi lättare diskutera fördelar och nackdelar med att vi använt oss av denna typ av metod.

Genom att använda en kvalitativ metod kunde vi fånga socialsekreterarnas djupare upplevelser och perspektiv på de organisatoriska förutsättningarna som är av betydelse för deras arbete med klienter inom ekonomiskt bistånd. Semistrukturerade intervjuer möjliggjorde även en flexibel och utforskande interaktion med deltagarna, vilket gav dem möjlighet att uttrycka sig fritt och spontant.

En annan styrka med den valda metoden var dess förmåga att tillåta upptäckter av nya teman och mönster som inte tidigare hade identifierats. Genom att ge deltagarna utrymme att berätta om sina erfarenheter kunde vi få en rikare och mer nyanserad förståelse för ämnet.

Det är dock viktigt att vara medveten om vilka styrkor och svagheter som kommer med valet av denna metod. En svaghet är risken för subjektivitet och brist på generaliserbarhet. Eftersom studien fokuserade på ett specifikt geografiskt område och ett begränsat antal deltagare kan resultaten vara svåra att generalisera till andra kontexter eller populationer. Trots att vi i vårt urval har försökt att få till ett brett urval när det kommer till intervjupersonernas ålder, erfarenhet och kön för att få ett trovärdigt resultat finns det ändå risk för subjektivitet. Med detta menas att resultatet i kvalitativa intervjuer kan variera beroende på vilka personer du har intervjuat. Något annat som är viktigt att ha i åtanke med hur vi har genomfört vårt urval till intervjuerna är att vi endast har intervjuat socialsekreterare angående organisationen och inte chefer exempelvis som är högre upp i hierarkin. Det finns en stor möjlighet att personer med chefsroller har ett annat perspektiv på organisatoriska förutsättningar och dess påverkan på arbetet.

När metoder diskuteras är det vanligt att man diskuterar kring dess reliabilitet vilket syftar på om studien kan göras om och få samma resultat vilket vi går in på mer detaljerat i avsnitt 5.7. Det är också viktigt att lyfta upp att valet av metod hade kunnat påverka resultatet på olika sätt. Exempelvis att använda intervjuer medför alltid en risk att frågorna i intervjuerna tolkas fel från intervjupersonerna. Risken finns även att intervjuaren både kan tolkas fel av forskaren och att forskaren i sin tur inte är objektiv. Även valet av intervjufrågor eller intervjuteknik kan ha påverkat vilken typ av information som samlades in. Dessutom kan respondenternas vilja att dela sina upplevelser och perspektiv ha påverkats av deras relation till forskaren eller deras arbetsplatskultur.

Sammanfattningsvis har valet av en kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer erbjudit en djupgående förståelse för socialsekreterarnas upplevelser av organisatoriska förutsättningar inom ekonomiskt bistånd. Trots vissa begränsningar har metoden bidragit till att kasta ljus över ett komplex ämne och generera insikter som kan vara värdefulla för framtida forskning och praktik inom området. Därför kan vi slutligen säga att användandet av en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer har varit till stor fördel för vår studie. Detta då det har hjälpt oss att samla in socialsekreterarens personliga upplevelser som exempelvis inte hade kunnat framhävas på samma sätt i en kvantitativ studie.

## 7.2 Resultatdiskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka socialsekreterares upplevelser av organisatoriska förutsättnings betydelse för arbetet med klienter inom ekonomiskt bistånd. Studien har även önskat att belysa vilka organisatoriska förutsättningar socialsekreterare upplever skulle kunna förbättra deras arbete med klienter. Efter att ha sammanställt och analyserat den insamlade datan kan vi konstatera att styrningen och kontrollen av arbetet från organisationen, samt informationen från organisationen är det som är mest betydelsefullt för deras arbete med klienterna. Dessa i sin tur påverkar arbetet genom att det försvårar deras arbete med klienter, relationerna till klienterna försämras samt att handlingsutrymmet begränsas. För att däremot förbättra arbetet kan vi tydligt säga att socialsekreterarna värdar om mer förståelse och tillit från organisationen. Även mindre arbetsbelastning samt bättre information hade bidragit till att arbetet med klienterna förbättras.

För att sätta studiens resultat i kontext kan vi gå tillbaka till problemformuleringen där socialstyrelsens beskrivning av arbetet kontra socialsekreterarnas upplevelser lyfts upp. Studiens resultat visar tydligt på hur arbetet för socialsekreterarna inte stämmer överens med vad Socialstyrelsen förespråkar. Socialtjänstens skyldighet om att säkerställa att kvaliteten i verksamheten utvecklas kan tydligt sägas inte uppfyllas vilket motbevisas av omfattningen i de områden socialsekreterarna upplever hade kunnat förbättras. Vidare ska insatserna som utformas stärka den enskildes möjligheter till att kunna försörja sig själv (Socialstyrelsen, 2013). Studiens resultat visar tydligt att verkligheten inom socialtjänsten skiljer sig från detta påstående. Detta då socialsekreterarna upplever att organisationens krav och förväntningar bidrar till att allt fler människor inte uppfyller kraven för att kunna få hjälp och stöd. På så sätt hindras socialsekreterarna från att i första hand utforma insatserna som ska kunna bidra till självförsörjningen. Samhällets yttersta skyddsnet som människorna ska kunna vända sig till för att få hjälp förvandlas på så sätt till en plats där hoppet om att kunna få hjälp släcks.

Studios resultat kan även diskuteras i förhållande till den tidigare forskningen som presenterats för att kunna se vart de står i relation till varandra. Den höga arbetsbelastningen som socialsekreterarna lyfter upp påverkar deras arbete stämmer överens med tidigare forskning som gjorts kring organisatoriska faktorer av betydelse för arbetet inom ekonomiskt bistånd. Detta då den tidigare forskningen visar att arbetsbelastningen är en av faktorerna med störst betydelse för arbetet (Thedvall & Näslund, 2022). Att socialsekreterarna även upplever att deras handlingsutrymme begränsas av kontroll och styrning går även att se i tidigare forskning som påvisar hur kontroll och riktlinjer påverkar handlingsutrymmet (Evans, 2011). Den tidigare forskningen visar även att riktlinjer, krav och kontroll har en påverkan på arbetet för socialsekreterare. I sin tur får det även konsekvenser på möjligheterna socialsekreterarna har för att kunna hjälpa klienterna (Pascoe m.fl., 2023). Detta går hand i hand med vad socialsekreterarna beskrivit i denna studie kring sin upplevelse av hur organisatoriska förutsättningar påverkar deras arbete med klienter. Mot denna bakgrund kan studiens resultat i stora drag sägas vara lik samt överensstämma med många delar av den tidigare forskning som finns kring studiens berörda områden.

Däremot visar vissa delar av den tidigare forskningen på resultat som skiljer sig från resultaten som denna studie kommit fram till. Ett exempel är hur socialsekreterare upplever sitt handlingsutrymme samt autonomi i sitt arbete. Den tidigare forskningen visar på att socialsekreterarna upplever stor frihet och kontroll över sitt arbete och sätten det ska utföras på (Wörlén, 2010). Detta till skillnad från denna studies resultat som visar på hur socialsekreterare till stor del upplever sig både kontrollerade samt övervakade i sitt arbete,



men även att organisationen begränsar deras handlingsutrymme. Denna olikhet kan potentiellt förklaras genom vilken målgrupp denna studie haft i relation till den tidigare forskningen som gjorts. I Marie Wörlens studie (2010) så består respondenterna både av politiker samt tjänstemän av olika slag inom socialtjänsten medan denna studie enbart riktar in sig på socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. På så sätt kan olikheten i resultaten motiveras genom de olika inriktningar de haft.

Vidare kan vissa delar av den tidigare forskningen delvis skilja sig ifrån denna studiens resultat då de studierna undersökt andra aspekter av socialsekreterarnas arbete och haft andra syften. Även hur studierna i den tidigare forskningen utformats och att de använt andra metoder kan vara bidragande faktorer till att resultaten skiljer sig från denna studiens resultat. Vissa av studierna som gjorts inom den tidigare forskningen har även haft en mycket bredare ingång där deras respondenter bestått av en mycket större grupp samt andra arbetsplatser och organisationer.

Sammanfattningsvis kan vi fastställa att studiens resultat har bidragit till en djupare förståelse för hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd upplever organisatoriska förutsättningar samt vilken betydelse dessa har för deras arbete. Genom att förstå dessa blir det enklare att förstå helheten för det arbete som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd utför. Men även för att kunna förstå hur relationen och arbetet mellan organisationer och socialsekreterare ser ut. Mot den bakgrunden blir det tydligare med hur klientarbetet präglas av organisationen som socialsekreterarna arbetar för.

### **7.3 Förslag till vidare forskning**

Efter att ha sammanställt och analyserat den insamlade datan samt diskuterat det i relation till den tidigare forskningen inom området så kan vi säga att detta forskningsområde är väldigt brett med mycket forskning som gjorts inom det. Något som däremot inte uppmärksammas lika mycket i forskningen kring socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är hur nya tillvägagångssätt och förslag från socialsekreterarna hade kunnat förbättra deras arbete. Då socialsekreterarna i studien lyft upp vilka organisatoriska förutsättningar som hade förbättrat deras arbete så hade det varit intressant att undersöka hur resultatet hade blivit vid appliceringen av de nämnda förutsättningarna. Detta för att på så sätt kunna bidra till utvecklingen för socialsekreterarnas arbete inom ekonomiskt bistånd.

Ytterligare ett förslag till vidare forskning efter att ha genomfört denna studie är att undersöka andra sidan av mynten, vilket är organisationen och de som står bakom de organisatoriska förutsättningar. Detta för att få deras perspektiv på socialsekreterarnas upplevelser som lyfts upp i denna studie, men även för att få deras perspektiv på vilka organisatoriska förutsättningar de upplever är av betydelse. Genom att få både socialsekreterarnas samt organisationens perspektiv så blir det mycket enklare att lokalisera vart någonstans det brister, samt vad det är som saknas. Detta i sin tur kan även underlätta utformandet och kvaliteten av både riktlinjer och rutiner då man tydligt har iakttagit socialsekreterarnas och organisationens perspektiv.

## **8. Avslutande reflektioner**

Denna studie har varit väldigt givande att genomföra och har fått oss att på ett djupare plan förstå arbetet med klienter för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Både hur komplext det är i verkligheten samt hur många komponenter som måste finnas för att arbetet ska kunna

bli optimalt. Socialsekreterarnas upplevelser och röst förtjänar mer uppmärksamhet idag då det tydligt framgår hur de undermineras i sitt arbete. Detta då de befinner sig i en gråzon mellan samhällets medborgare och organisationerna de arbetar för.

Vidare har studien trots fåtalet deltagare givit oss en god inblick i socialsekreterarnas värld. En mer omfattande kvalitativ studie däremot med ett större antal deltagare från flera olika organisationer runt om i Sverige hade varit eftersträvarvärt. Detta hade kunnat bidra till mycket bredare kunskap som säkerligen hade kunnat ändra synen på socialsekreterarnas arbete, men även göra skillnad för dem i sitt arbete.

## 9. Referenser

- Ahrne, G & Svensson, P (2022) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen I Ahrne, G. & Svensson, P (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber
- Arbetsmiljöverket (2018) *Socialsekreterares arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Astvik, W, Melin, M (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4): 61-73
- Bryman, A (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber
- Börjeson, B, Börjeson, M (2015). Förstå socialt arbete. 3., uppdaterade uppl. Malmö: Liber
- Eriksson-Zetterquist, U, Ahrne, G. (2022) Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber
- Evans, T. (2011) Professionals, Managers and Discretion: Critiquing Street-Level Bureaucracy, *British Journal of Social Work*, 41: 368–386
- Evans, T, Harris, J (2004) ”Street-level bureaucracy”, social work and the (exaggerated) death of discretion, *British Journal of Social Work*, 34: 871-895
- Folkhälsomyndigheten (2024) *Ekonomi har betydelse för hälsa*  
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/om-folkhalsa-och-folkhalsoarbete/tema-folkhalsa/folkhalsoutmaningar/ekonomi-har-betydelse-for-halsa/> [Hämtad 2024-04-05]
- Grell, P, Ahmadi, N, Blom, B. (2013) Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete?: en sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 20(3-4): 222-240
- Vetenskapsrådet. (2017) *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Hasenfeld, Y, (2010) The Attributes of Human Service Organizations. I Hasenfeld, Y, (red) *Human Services as Complex Organizations*. London: Sage
- Johansson, R (2008) *Vid byråkratins gränser om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Tredje uppl. Lund: Arkiv
- Jönsson, A (2023). *Professionellt pappersgöra: Att bemästra ett komplext handlingsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd* (1 uppl.). Doktorsavhandling. Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Lipsky, M (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Näslund, L, Thedvall, R (2022) *En utsatt position - Kunskapsmodeller, ledarskap och arbetsmiljö*. Scores rapportserie 2022:1. Stockholm: centrum för forskning om offentlig sektor

Pascoe, K M, Waterhouse-Bradley, B., McGynn, T. (2023) Social Workers' Experiences of Bureaucracy: A Systematic Synthesis of Qualitative Studies. *British Journal of Social Work*, 53: 513–533

Ponnert, L, Svensson, K. (2016) Standardisation—the end of professional discretion?. *European Journal of Social Work*, 19(3-4): 586-599

SFS 2001:453, *Socialtjänstlag*

Socialstyrelsen. (2013) *Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2023) *Statistik om ekonomiskt bistånd 2022*. Stockholm: Socialstyrelsen.

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

Trevithick, P (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for Practice. *British Journal of Social Work*, 38: 1212–1237

Wörlén, M (2010) Att prioritera i socialtjänsten – Om kommunalt handlingsutrymme och beslutsfattande, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 17(1): 28-45

## **10. Bilagor**

I detta avsnitt kommer bilagorna som tillhör studien att bifogas.

### **10.1 Bilaga 1 - Intervjuguide**

#### **Intervjuguide**

##### **Introduktion**

- Vill du berätta om vad din roll som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd innebär?
- Hur länge har du jobbat inom ekonomiskt bistånd?
- Beskriv dina arbetsuppgifter i arbetet med klienter?

##### **Organisation och strukturer**

- Hur ser strukturen och hierarkin ut i organisationen? Exempelvis hur många olika chefsnivåer finns det?
- Vem kan du vända dig till vid behov av stöd i arbetet med klienter?
- Vilka organisatoriska förutsättningar upplever du är viktiga i ditt arbete med klienter?
- Skulle du säga att du begränsas av organisationens ledning i ditt arbete med klienter? Isåfall på vilket sätt?
- På vilket sätt anser du att rutiner och riktlinjer påverkar ditt handlingsutrymme i arbetet med klienter?

##### **Förutsättningar från organisationen**

- Vad innebär god kvalitet i arbetet med klienter för dig?
- Vilka organisatoriska förutsättningar bidrar för att uppnå god kvalitet i arbetet med klienter?
- Vilka organisatoriska förutsättningar önskar du att organisationen bidrog med för att öka kvaliteten?
- Vad för stöd och resurser behöver du från organisationens ledning för att kunna utföra ditt arbete på bästa sätt?
- Vilka organisatoriska förutsättningar upplever du begränsar ditt arbete med klienter?

##### **Kvalitet i arbetet med klienter**

- Kan du ge exempel på en situation där du upplevt att du uppnått god kvalitet i arbetet med en klient? Vilka förutsättningar gjorde detta möjligt?
- Vad anser du vara viktiga organisatoriska förutsättningar för att du ska kunna erbjuda högkvalitativt stöd och service till klienter?

##### **Övrigt**

- Har du något mer du skulle vilja tillägga till intervjun?

## 10.2 Bilaga 2 - Informationsbrev

 <b>MALMÖ UNIVERSITET</b>	<h1>Informationsbrev</h1>
<b>Projektets titel:</b> <b>Organisatoriska förutsättningar för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd</b>	<b>Datum: 28 Mars 2024</b>
<b>Studieansvariga:</b> <b>Osama Abdul Rahim</b> <b>Merdan Mulla Özgür</b>  <b>E-post:</b> <a href="mailto:osama.abdulrahim@hotmail.com">osama.abdulrahim@hotmail.com</a> <a href="mailto:merdan.ozgur@hotmail.com">merdan.ozgur@hotmail.com</a>	<b>Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle</b> <b>205 06 Malmö, Tfn 040-6657000</b>  <b>Utbildning: Socionomprogrammet</b>  <b>Nivå: Kandidat</b>
<p><b>Presentation</b></p> <p>Hej, vi heter Osama och Merdan och läser sjätte terminen i socionomprogrammet på Malmö universitet. För tillfället skriver vi vår C-uppsats och söker respondenter till studien vi genomför.</p> <p><b>Syfte</b></p> <p>Syftet med studien är att undersöka socialsekreterares upplevelser av organisatoriska förutsättnings betydelse för arbetet med klienter inom ekonomiskt bistånd. Studien önskar även att belysa vilka organisatoriska förutsättningar socialsekreterare upplever skulle kunna förbättra deras arbete med klienter.</p> <p><b>Genomförande</b></p> <p>Vi hoppas på att kunna intervjua cirka 7 personer för att samla in tillräckligt med material för att kunna analysera arbetet. Intervjun kommer att ske på den plats där du som deltagare känner dig som mest bekväm för att genomföra intervjun och svara på frågorna. Deltagarna på intervjun kommer att vara Merdan och Osama samt du som deltagare som får chansen att svara på frågorna och prata utifrån dina yrkeserfarenheter. Det är även tänkt att intervjun ska spelas in för att vi ska kunna transkribera den i text samt kunna analysera intervjun.</p> <p><b>Konfidentialitet och Frivillighet</b></p> <p>Intervjuerna kommer ske i full konfidentialitet vilket innebär att resultatet som kommer publiceras kommer att vara oidentifierat. Under studiens gång så kommer ingen obehörig att kunna ta del av materialet vi samlar in. Vi vill gärna spela in intervjun och inspelningen kommer att raderas så fort den har blivit transkriberad. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du kan närsomhelst avbryta intervjun utan att behöva motivera varför.</p> <p>Arbetet kommer att publiceras i DIVA vilket innebär att det kommer att bli offentligt för allmänheten.</p> <p>Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning.</p>	

### 10.3 Bilaga 3 - Samtyckesblankett

 <b>Samtycke från deltagare i projektet</b>	
<b>Projektets titel:</b> Organisatoriska förutsättningar för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd	<b>Datum:</b> 28 Mars 2024
<b>Studieansvariga:</b> Osama Abdul Rahim Merdan Mulla Özgür  <b>E-post:</b> <a href="mailto:osama.abdulrahim@hotmail.com">osama.abdulrahim@hotmail.com</a> <a href="mailto:merdan.ozgur@hotmail.com">merdan.ozgur@hotmail.com</a>	<b>Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle</b> 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000  <b>Utbildning:</b> Socionomprogrammet  <b>Nivå:</b> Kandidat
<b>Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.</b>	
<b>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:</b>	
<b>Datum:</b> .....	
<b>Deltagarens underskrift:</b> .....	