



LUND UNIVERSITY

Socialarbetare om automatisering i socialt arbete

En webbenkätundersökning

Scaramuzzino, Gabriella

2019

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Scaramuzzino, G. (2019). *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webbenkätundersökning*. (Research Reports in Social Work; Vol. 2019, Nr 3). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Total number of authors:
1

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

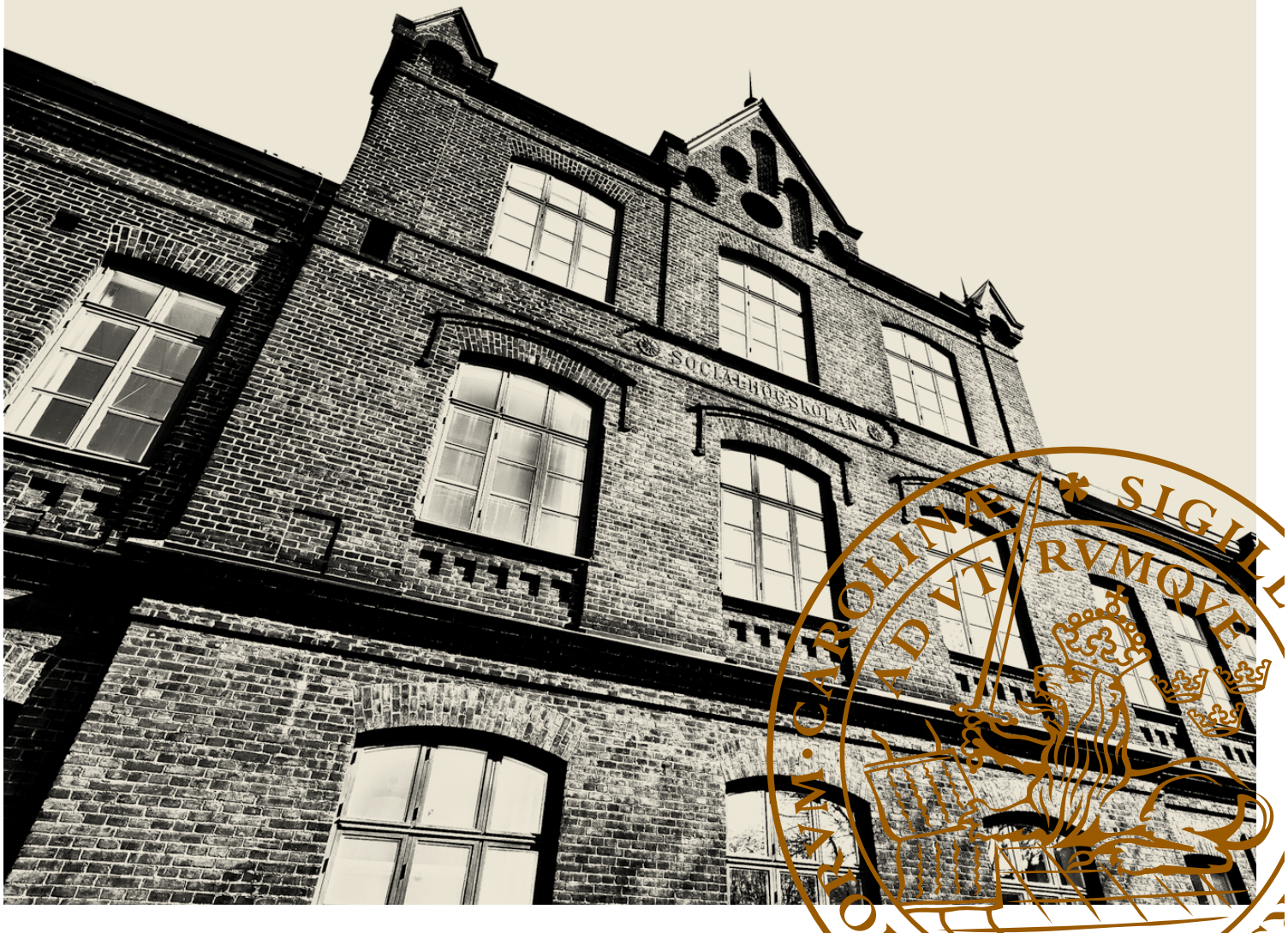
LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

Socialarbetare om automatisering i socialt arbete

En webbenkätundersökning

GABRIELLA SCARAMUZZINO



ISBN: 978-91-7753-991-9

© Författaren och Socialhögskolan, 2019

Redaktör: Lars Harrysson

Adress: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

Förord

Denna rapport baseras på en enkätundersökning som genomfördes under hösten 2018. En webbenkät skickades ut till ett slumpmässigt urval av medlemmar i Akademikerförbundet SSR. Först och främst vill jag tacka alla er som tog er tid att delta i studien för att ni så generöst delade med er av era erfarenheter av och åsikter om automatisering av socialt arbete. Jag vill även tacka Akademikerförbundet SSR för all hjälp med att skicka ut webbenkäten. Vidare vill jag tacka alla kollegor som har gett mig värdefull feedback vid utformningen av frågorna i webbenkäten och som har gett kommentarer och kritiskt granskat analysen. Slutligen vill jag tacka *Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd* (FORTE) som har beviljat medel till forskningsprojektet *Ett gränslöst arbetsliv i en digital tid: Näthat som ett arbetsmiljöproblem* (Diarienummer: 2017–01153) som enkätstudien är en del av.

Lund i mars 2019

Gabriella Scaramuzzino

Innehåll

Sammanfattning	5
Inledning	6
Metod och data	9
Urval, svarsfrekvens och bortfallsanalys	9
Åtta påståenden om automatisering	11
Svar som fritext	12
Analys och presentation av data	13
Arbetsuppgifter och anställning	14
Mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna eller bortrationalisering av tjänster..	16
Vikten av minskad dokumentationsbörda och av fler mänskliga möten i socialt arbete .	18
Beslut och bedömning	20
Godtycklighet och individuella bedömningar	22
Hel eller delvis automatisering.....	23
Effektivitet och helhetssyn.....	24
Service och helhetssyn.....	26
Dålig tillgänglighet och orealistiskt med komplexa bedömningar	28
Kontroll och förebyggande arbete	28
Kontroll och fånga upp sociala problem	30
Hitta andra vägar att fånga upp sociala problem.....	31
Ålderns betydelse för socialarbetarens åsikter om automatisering.....	31
Vad händer med socialt arbete i automatiseringens tidsålder?	35
Referenser	37

Sammanfattning

Denna rapport belyser vad det finns för kunskap om automatisering och vilka åsikter som socialarbetare har om automatisering av socialt arbete. Rapporten baseras på en enkätundersökning som genomfördes under hösten 2018 till ett slumpmässigt urval av medlemmar i Akademikerförbundet SSR. Sammanlagt genererade webbenkäten 523 svar. Resultaten visar att det finns många socialarbetare som inte är helt övertygade om att automatisering av ärendehantering kommer att frigöra tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna. Det verkar finnas både en oro för vad som kommer hända med det sociala arbetet när allt fler delar av arbetet automatiseras och en tilltro till att socialarbetares kompetenser kommer att tas tillvara. Den övervägande delen av socialarbetarna uppfattade inte att besluten blir mindre godtyckliga med hjälp av automatisering och de flesta ansåg också att en robot eller programvara inte kan göra individuella bedömningar. Det var ganska jämt mellan dem som tyckte att automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service och dem som var mer skeptiska till det. Den övervägande delen av socialarbetarna trodde inte att en robot eller programvara kan skapa sig en helhetssyn på en individs eller en familjs situation. Till skillnad från vad som har lyfts fram i den svenska litteraturen, trodde de flesta socialarbetare inte att automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna och nästan alla socialarbetare ansåg att automatisering hindrar att sociala problem fångas upp. Flera socialarbetare lyfte fram att det mänskliga mötet aldrig kan ersättas i socialt arbete och det framkommer att deras åsikter om automatisering beror på om det är frågan om en hel eller delvis automatisering. Rapporten visar att socialarbetare överlag var skeptiska till automatisering av socialt arbete då de ansåg att det skapade fler utmaningar än möjligheter. Yngre socialarbetare var dock generellt sett mer positiva till automatisering än äldre, men det var fler unga socialarbetare som trodde att automatisering kommer leda till att arbetsgivare bortrationaliserar tjänster. I rapporten diskuteras att det finns en risk att det skapas en generationsklyfta inom socialarbetarkåren när digital kompetens och digital mognad värderas allt högre på arbetsmarknaden.

Inledning

Under de senaste åren har det debatterats flitigt om vilka konsekvenser den ökade automatiseringen får för arbetslivet och för samhället. Larry Boyer (2018) diskuterar hur människan genom historien har automatiserat arbetsuppgifter, men att samhället numera med hjälp av ny avancerad teknik har blivit närmast ”besatt” av automatisering. Det är främst inom industrin som arbetsuppgifter har automatiserats, men sedan ett par år tillbaka sker även en omfattande automatisering inom tjänstesektorn (Sandblad et al., 2018). Studier visar hur gränser mellan sfärer, sektorer samt mellan och inom organisationer har luckrats upp till följd av denna teknikutveckling (se t.ex. Ashkenas et al., 2002). Flera begrepp har myntats för att försöka fånga och beskriva de förändringar som sker. Det har till exempel diskuterats att vi lever i ”automatiseringens tidsålder” (Manyika et al., 2017; Boyer, 2018), att vi befinner oss i början av den ”fjärde industriella revolutionen” (Sanandaji & Fölster, 2016; Boyer, 2018; World Economic Forum, 2018)¹, i den ”artificiella intelligensens tid” (Tegmark, 2017), i den ”nya maskinens tid” (Frank et al., 2017), i den ”nya maskinåldern” (Fölster, 2015a) och i den ”andra maskinåldern” (Fleming, 2019).

Tillgång till stora mängder av data har bidragit till betydande framsteg inom teknik, till exempel automatisering, artificiell intelligens (AI)² och sakernas internet³. De senaste framstegen betraktas inte enbart som en vidareutveckling av befintlig teknik, utan de tros, liksom vid tidigare industriella revolutioner, få djupgående konsekvenser för våra samhällen, liv och relationer. Nya industrier har redan växt fram och nya kompetenser efterfrågas på arbetsmarknaden (Malcolm et al., 2017; Boyer, 2018). Vissa forskare (se t.ex. Pham et al., 2018) har diskuterat om vi är på väg mot ett samhälle helt utan arbeten och om människor i så fall ska få medborgarlön, medan andra forskare (se t.ex. Fleming, 2019) är kritiska till ett sådant framtidsscenario. Det finns all anledning att förhålla sig kritisk, eftersom människan har en tendens att alltid uppfatta sin tid som en avgörande brytningstid och att förändring går snabbt. Frågan här är vad som händer med socialt arbete i automatiseringens tidsålder.

Tjänstesektorn, som socialt arbete tillhör, har nämligen nyligen börjat att automatiseras⁴ och robotiseras i större utsträckning, vilket väckt oro för vad som kommer hända med det sociala arbetet, hur det kommer att påverka sociala arbetares arbetsmiljö samt vilka nya kompetenser och kunskaper som kommer att efterfrågas på arbetsmarknaden (Sandblad et al., 2018). Denna debatt är egent-

¹ Den fjärde industriella revolutionen kallas på engelska *the age of the Fourth Industrial Revolution* eller *4IR*. Se till exempel i World Economic Forum, 2018.

² Artificiell intelligens (AI) innebär att ett program lär sig att dra slutsatser från stora mängder data. Programmet lär sig och blir därför bättre på att lösa uppgiften/problem efterhand. Artificiell intelligens används inom många områden i samhället (se t.ex. Boden, 2016; Malcolm et al., 2017).

³ Sakernas internet innebär att vardagsföremål som värmepump, tvättmaskin eller belysning kan styras och utbyta information med hjälp av teknik.

⁴ Automatisering innebär kortfattat att vissa arbetsuppgifter, till exempel ärendehantering utförs av en maskin istället för av en människa (Sandblad et al., 2018; Annergård & Mårtensson 2018a, 2018b).

ligen inte ny. Redan år 1972 publicerades en artikel i den amerikanska vetenskapliga tidskriften *Social Work* som handlade om huruvida datorer kunde utföra socialt arbete (Mihai et. al., 2016). I tidskriften *Handikappforskning* pågår från 1992 diskuterades användningen av robotar och artificiell intelligens och det finns fler exempel. Även om diskussionerna om automatisering och robotar kan uppfattas som nya, har de således pågått under en längre tid.

Det var 2015, när Trelleborg gick ut med att de planerade att använda sig av en "handläggrobot", "bidragsrobot" eller ett datorprogram som räknar ut försörjningsstödet, som startskottet gick för en intensiv debatt inom socialt arbete. Olika begrepp har använts för att beskriva automatiseringen. Valet av begrepp kan förstärka olika ståndpunkter och åsikter. Beroende på om automatiseringen beskrivs som utförd av en "robot" eller ett "program" kan det förmedla olika bilder. Begreppet "robot" kan fungera både som en symbol för något nytt, framtiden, och som en symbol för något som står i motsats till människa. Det var emellertid inte enbart implementeringen av ny teknik som skapade reaktioner, utan de förändrade arbets- och tankesätten kring försörjningsstöd som Trelleborg lanserade (jfr även Ulmestig & Nordesjö, kommande; Ranerup & Henriksen, 2018). Den efterföljande mediala debatten handlade om automatisering och dess eventuella konsekvenser för socionomprofessionen och för medborgarna. I media har det publicerats flera artiklar om den så kallade Trelleborgsmodellen där den både har hyllats och kritiserats. I media har det även rapporterats om att medarbetare har sagt upp sig i protest mot automatiseringen av vissa delar av socialt arbete (se t.ex. Sveriges radio, 2018). Kort efter att automatiseringen infördes beviljades Trelleborgs kommun 1,3 miljoner från Vinnova för att, i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting, sprida och införa Trelleborgsmodellen i 14 andra kommuner under 2018. I samband med detta beskrev Trelleborgs kommun hur de hade gått "från rebell till modell" (Trelleborgs kommun, 2018). Modellen utvärderas för närvarande av två forskare från olika universitet (Hansson, 2018; SVT-nyheter, 2018). Idag är det flera svenska kommuner som har infört e-ansökan vid försörjningsstöd eller som diskuterar och planerar att införa sådan eller andra typer av automatisering (se även Ulmestig & Nordesjö, kommande). Det diskuteras också hur den befintliga tekniken kan utvecklas genom att till exempel använda sig av artificiell intelligens. Trelleborgs kommun planerar till exempel att utveckla sitt e-ansökningssystem genom att lägga till artificiell intelligens (Sveriges Kommuner och Landsting, 2018).

Det är många som menar att användningen av artificiell intelligens skapar möjligheter till ytterligare automatisering och att intresset för användningen av artificiell intelligens ökar (Vinnova, 2018). Flera kommuner och landsting har valt att införa en chatt-bot som automatiskt svarar på frågor. Det har också diskuterats hur användningen av artificiell intelligens möjliggör att automatisera ärenden som kräver mer komplexa bedömningar, eftersom dess självlärande algoritmer efterhand lär sig att göra avvägningar baserade på tidigare beslut (Annergård & Mårtensson, 2018a). Det har dessutom diskuterats att det finns vissa

distinkta mänskliga färdigheter som ännu inte kan automatiseras, som kreativitet, social förmåga och omtanke om andra (jfr Fölster, 2014). Därför är det färre arbetsuppgifter inom till exempel socialt arbete som kan automatiseras än inom andra områden. Det kan vara viktigt att känna till att den svenska regeringen har en tydlig digitaliseringspolitik och har gjort stora satsningar på att digitalisera den offentliga sektorn (SOU 2016:89). Regeringskansliet (2017, s. 8) skriver: "Regeringens uppgift är att skapa förutsättningar för en positiv utveckling och ett modernt samhällsbygge med hjälp av exempelvis automatisering, artificiell intelligens och sakernas internet." Det finns således en politisk målsättning att både vidareutveckla och öka användningen av automatisering, artificiell intelligens och sakernas internet, inte minst inom välfärden. Regeringskansliet (2017, s.15) skriver vidare att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter och menar att den "digitala kompetensen" och "digitala mognaden" inom offentlig sektor behöver öka. Den 1 september 2018 inrättades även en särskild myndighet för digitalisering av den offentliga sektorn för att kunna utveckla, samordna och stödja digitaliseringen. Myndigheten ska satsa på en "smartare offentlig förvaltning" och således också på en "smartare välfärd" (Inera, 2018, s. 1).

Det finns dock flera juridiska och etiska frågor att ta ställning till, som är kopplade till användning av ny avancerad teknik, inte minst inom välfärden (se t.ex. Andersson, Hedström & Wihlborg, 2018). Den svenska regeringen har kommit att intressera sig allt mer i detta och när det gäller att fördjupa kunskapen om dessa frågor har den samhällsvetenskapliga forskningen en viktig roll: "Användningen av AI ställer krav på att ställning tas till moraliska och juridiska frågor samt innebär utmaningar vad avser exempelvis rättsstatens funktioner och automatisering av myndighetsbeslut" (Regeringskansliet, 2018, s. 8). Det är till exempel viktigt med datasäkerheten och att AI-systemen inte går att hacka när dessa system får allt större ansvar, som att utreda och eventuellt besluta om medborgare får försörjningsstöd eller inte (jfr Tegmark, 2017). Det har förts många diskussioner om just ansvarsfrågan och vem som ska hållas ansvarig om något blir fel. Det har också framhållits som betydelsefullt vilka värderingar som är inbyggda i de automatiska systemen (Wihlborg, Larsson & Hedström, 2016). En ny svensk studie om värdepositioner vid automatiserat beslutsfattande inom socialt arbete visar att processen gällande vem som fattar beslut inte är tillräckligt transparent (Ranerup & Henriksen, 2018). Andra risker som har diskuterats är att människor lätt får en övertro på AI-system och kan få intrycket att de inte kan göra fel, men de är programmerade av människor och de data som AI-systemen lär sig av är inte neutrala. Detta har inte minst diskuterats i samband med automatisering och användning av artificiell intelligens inom sociala program för att handläggare ska kunna avgöra vilka ärenden som bör prioriteras (Shein, 2018). Alla robotar är inte lika kontroversiella, utan det beror helt på vilka uppgifter de är satta att genomföra (Pham et al., 2018). Katarina Jacobsson och Eli-

zabeth Martinell Barfoed (kommande) skriver i sin bok att diskussionen om digitalisering och socialt arbete är polariserad. Teknikutvecklingen beskrivs oftast antingen som en lösning eller som ett problem och denna polarisering minskar chanserna att få till stånd en mer nyanserad analys av de förändringar som socialt arbete idag står inför.

Denna rapport vill bidra till en sådan nyanserad analys genom att lyfta fram både fördelar och nackdelar med automatisering. Syftet med studien var att beskriva vad det finns för kunskap om automatisering och vilka åsikter som socialarbetare har om automatisering av socialt arbete. Även ålderns betydelse för socialarbetares åsikter om automatisering analyserades och diskuterades.

I denna rapport presenteras resultaten från den enkätundersökning som genomfördes under hösten 2018, där socialarbetare fick ta ställning till åtta olika påståenden som har berörts i tidigare studier om automatisering. Frågorna i webbenkäten handlade om socialarbetarnas bakgrund, deras upplevelser av sin digitala arbetsmiljö, deras strategier för att hantera gränsen mellan arbetsliv och privatliv, deras eventuella erfarenheter av hat, hot och kränkningar i arbetslivet och vilka strategier de har för att hantera dessa. Det är första gången som resultat från webbenkäten presenteras. Rapporten kommer därför att ge en övergripande bild av ämnet och peka på vilka fördjupade analyser som behövs.

Metod och data

I detta avsnitt kommer den metod som har använts och det empiriska material som denna rapport baseras på att presenteras och diskuteras. Först några ord om urvalet, om svarsfrekvensen och om den bortfallsanalys som har genomförts för att belysa hur representativt urvalet är.

Urval, svarsfrekvens och bortfallsanalys

Enkätundersökningen har prövats av *Regionala Etikprövningsnämnden* i Lund. Webbenkäten skickades ut till ett slumpmässigt urval av medlemmar i Akademikerförbundet SSR. Av etiska skäl konstruerades en så kallad publik webbenkät med den högsta graden av anonymitet. Enkätundersökningen påannonserades två veckor i förväg för att ge respondenterna tillräckligt med betänketid och möjlighet att ställa frågor. Akademikerförbundet SSR skickade sedan ut mail med en länk till webbenkäten, följt av tre påminnelser. Fackförbundet Akademikerförbundet SSR organiserar samhällsvetare, men i och med att studiens fokus är socialarbetare, inkluderades enbart socionomer och personer som arbetar med socialt arbete i urvalet. Av 2500 utskick blev det strax under 100 studsar eller felmeddelanden. Ungefär ytterligare 20 personer var föräldradragna, tjänstlediga eller hade semester, vilket gjorde att utskicket totalt fick 111 mailstudsar. Webbenkäten gick därför ut till sammanlagt 2389 personer. 523 personer av dessa svarade, vilket ger en svarsfrekvens på cirka 22 procent.

Tidigare enkäter till socialarbetare som gjorts av Socialhögskolan, Lunds universitet har haft en svarsfrekvens på 72 procent (Svensson, 2008) och 60 procent (Meeuwisse, Scaramuzzino & Swärd, 2011). Dessa enkätstudier genomfördes för drygt tio år sedan och det har diskuterats mycket inom forskningen att svarsfrekvensen har minskat under det senaste decenniet på grund av att människor är ”enkättrötta”. Hög arbetsbelastning inom välfärdssektorn kan också bidra till en lägre svarsfrekvens (jfr Burke & Hodgins, 2015). Forskning visar också att webbenkäter generellt sett har lägre svarsfrekvens än pappersenkäter men också att det inte innebär att webbenkäter nödvändigtvis ger en mindre representativ svarandepopulation (jfr Fynboe et al., 2018). För att undersöka hur representativa enkätsvaren är, trots den låga svarsfrekvensen, krävs därför en bortfallsanalys. Denna bortfallsanalys görs genom att jämföra Akademikerförbundet SSR:s statistik över sina medlemmar vad gäller kön, ålder och sektorer, med respondenterna i webbenkäten.

Av Akademikerförbundet SSR:s medlemmar var 86,2 procent kvinnor och 13,6 procent män. Av respondenterna i webbenkäten var 87,4 procent kvinnor, 12,5 procent män och 0,2 procent uppgav en annan könstillhörighet/icke-binär. Det är således ingen stor avvikelse vad gäller könsfördelningen.

Tabell 1. Åldersfördelning bland medlemmarna i Akademikerförbundet SSR och bland respondenterna (N. 522)

	Medlemmar i Akademikerförbundet SSR	Respondenter i webbenkäten
Ålder	%	%
20–29	12,2	7,3
30–39	30,4	27,8
40–49	25,4	24,1
50–59	21,5	25,9
>60	10,5	14,9
Total	100	100

I tabell 1 ovan synliggörs att det finns en liten snedfördelning vad gäller ålder men det är ingen markant skillnad. De två äldre ålderskategorierna, det vill säga socialarbetare som är över 50 år, är något överrepresenterade i webbenkäten och de under 29 år är något underrepresenterade. Detta kan vara intressant att notera, då det ofta diskuteras inom forskningen att äldre har mindre benägenhet att svara på webbenkäter än yngre. Så var inte fallet i den här studien.

Tabell 2. Fördelning mellan sektorer bland medlemmarna i Akademikerförbundet SSR och bland respondenterna (N. 523)

Sektor	Medlemmar i Akademikerförbundet SSR	Respondenter i Webbenkäten
	%	%
Kommun	68,3	75,1
Landsting	10,2	11,9
Privat	9,9	7,1
Staten	8,8	5,2
Civilsamhället	2,6	0,8
U.S.	0,3	0
Total	100	100

När det kommer till fördelningen mellan sektorer finns det också en liten snedfördelning men det är inte heller någon markant skillnad. I jämförelse med Akademikerförbundet SSR:s medlemspopulation är det fler socialarbetare som arbetar inom kommunen (7,4 procentenheter fler) i svarandepopulationen i webbenkäten, något fler som arbetar inom landsting samt något färre som arbetar inom privatsektor, stat och civilsamhälle.

Utifrån denna bortfallsanalys och jämförelse mellan dess tre bakgrundsvariabler (kön, ålder och anställningssektor) går det att konstatera att det inte finns någon större påverkan på representativiteten. Svarandepopulationen i webbenkäten är ganska lik Akademikerförbundet SSR:s medlemspopulation. Den största skillnaden består i att bland respondenterna i webbenkäten finns något fler över 50 år representerade och något färre under 29 år samt fler som arbetar inom kommunal verksamhet.

Åtta påståenden om automatisering

I denna rapport kommer jag att redogöra för resultatet av en ”fråga” som mäter socialarbetares åsikter om automatisering. Frågan löd:

Här följer några påståenden om automatisering av vissa delar av socialt arbete genom att använda ”handläggrobotar” eller programvara (t.ex. e-ansökan vid försörjningsstöd). Var vänlig att ta ställning till dessa påståenden.

Respondenterna ombads sedan att ta ställning till följande åtta påståenden kring automatisering som har lyfts fram i tidigare rapporter och studier om automatisering:

1. Automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna.
2. Det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras.
3. Automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten.
4. En robot eller programvara kan inte göra individuella bedömningar.

5. Automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service.
6. En robot eller programvara kan inte skapa sig en helhetssyn på en individs eller en familjs situation.
7. Automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna.
8. Automatisering hindrar att sociala problem fångas upp (t.ex. missbruk och barn som far illa).

Respondenterna kunde antingen svara: ”instämmer inte alls”, ”instämmer lite”, ”instämmer ganska mycket” eller ”instämmer mycket”, det vill säga en likertskala användes. Det var mellan 479 och 485 respondenter som svarade på respektive påstående. Vartannat påstående är formulerat som en positiv uppfattning och vartannat påstående är formulerat som en negativ uppfattning. Påståendena speglar de fördelar och nackdelar med automatisering som lyfts fram i litteraturen. Samtidigt är det viktigt att påpeka att socialarbetare kan ha olika åsikter om huruvida de anser att så är fallet. För att ta ett exempel lyfts minskad kontroll av klienterna/brukarna/patienterna många gånger fram som något som är positivt med automatisering i tidigare studier, men det är inte säkert att socialarbetare uppfattar det så. Det är också viktigt att ha i åtanke att det inte är alla socialarbetare som har utvecklat en åsikt om dessa påståenden eftersom den allmänna debatten kring ämnet är relativt ny. Det kan göra påståendena svåra att ta ställning till. En annan aspekt som kan vara betydelsefull att ha med sig i läsandet av rapporten, är att socialarbetare är professionella och därför kan vara mer vana att bli tillfrågade kring sina kunskaper än om vad de tycker. Alla dessa ovanstående aspekter är viktiga att väga in i tolkningarna av resultaten.

Svar som fritext

I webbenkäten fanns också möjlighet att skriva en kommentar efter de åtta påståendena. Sammanlagt lämnades 62 kommentarer varav cirka hälften handlade om varför respondenterna inte hade kunnat besvara påståendena. En del skrev till exempel att de tyckte att det var svårt att svara eftersom de inte själva arbetade med ärendehandläggning eller för att de ansåg att de inte var tillräckligt insatta i frågan. En respondent skrev till exempel: ”Jag kan inte kommentera det då jag inte sysslar med detta ö.h.t.⁵.” En annan respondent skrev: ”Är inte insatt i frågan varför jag inte kan svara.” Andra exempel var: ”vet ej”, ”ingen åsikt” och ”har ingen uppfattning då detta inte alls ingår i mitt arbete”. Vissa av dessa fritextsvar som ”är inte insatt” tyder på att en del socialarbetare kan ha tolkat frågan mer som en kunskapsfråga än som en åsiktsfråga. Det fanns också möjlighet att skriva ner ytterligare reflektioner och synpunkter i slutet av webbenkäten, vilket genererade ytterligare 57 kommentarer. Sex av de här kommentarerna berörde direkt

⁵ Överhuvudtaget

frågan om automatisering. Alla fritextsvar som har handlat om automatisering har använts som empiriskt material och därmed inkluderats i rapporten.

Det är några aspekter som är speciellt viktiga att uppmärksamma. Representerativiteten gällande kommentarerna i webbenkäten kan ifrågasättas. Dessa 68 fritextsvar utgör enbart en liten andel av de 2389 personer som webbenkäten initialt skickades till. Det är också viktigt att påpeka att det inte med säkerhet går att utläsa i relation till vilket eller vilka påståenden som respondenterna skrev sina kommentarer. Som kommer att lyftas fram i analysen, var det flera av respondenterna som inte enbart instämde eller inte instämde med påståendena. De lyfte fram olika sidor och att deras åsikter om automatisering beror på vad som är i fokus, men även på hur frågan ska tolkas. En respondent skrev till exempel: ”Svårt att svara på frågor när begreppet digitalisering känns brett. Innebär det t.ex. hel eller delvis automatisering? Annars bra att ni undersöker saken!”. Med detta i åtanke, att respondenterna kan ha tolkat frågan och de åtta påståendena på olika sätt, anser jag att det har varit betydelsefullt att inkludera dem i analysen. Kommentarer är nämligen exempel på och kan fördjupa kunskapen om sociala arbetares åsikter i frågan. Dessa fritextsvar kan också användas för att visa hur påståendena kan ha tolkats på olika sätt.

Analys och presentation av data

Svaren på de åtta påståendena har analyserats med hjälp av frekvens- och korstabeller i SPSS. Fritextsvaren har relaterats tematiskt till påståendena. I analysen av det empiriska materialet delades påståendena in i följande fyra teman:

Tabell 3. Teman och påståenden

Tema	Påstående
Arbetsuppgifter och anställning	1. Automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna. 2. Det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras.
Beslut och bedömning	3. Automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten. 4. En robot eller programvara kan inte göra individuella bedömningar.
Effektivitet och helhetssyn	5. Automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service. 6. En robot eller programvara kan inte skapa sig en helhetssyn på en individs eller en familjs situation.
Kontroll och förebyggande arbete	7. Automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna. 8. Automatisering hindrar att sociala problem fångas upp (t.ex. missbruk och barn som far illa).

Presentationen av det empiriska materialet kommer att struktureras utifrån dessa fyra teman. Under varje tema kommer jag att först kort redogöra för det aktuella kunskapsläget. Därefter presenteras frekvenstabeller med resultat från webbenkäten. Sedan kommer några av de fritextsvar som respondenterna skrev i webbenkäten att citeras för att ge konkreta exempel. Därpå görs en övergripande analys genom att se vilken betydelse ålder har för socialarbetares åsikter om automatisering. Rapporten avslutas med en diskussion om vad som händer med socialt arbete i automatiseringens tidsålder.

Arbetsuppgifter och anställning

Två frågor som har diskuterats mycket i forskningen är hur automatisering påverkar både arbetsuppgifter och anställning (se t.ex. Pham et al., 2018). Tidigare studier visar till exempel att det främst är antingen tunga eller monotona arbeten och arbetsuppgifter som automatiseras (Gulliksen et al., 2015; Annergård & Mårtensson 2018b). Studier visar att den ökade automatiseringen inom bland annat tillverkningsindustrin har förbättrat arbetsmiljön, samtidigt som nya arbetsmiljöproblem har uppkommit som olika typer av teknikstress (Sandblad et al., 2018; Boyer, 2018). Jonas Söderström (2015) skriver till exempel i sin uppmärksammade bok *Jävla skitsystem!* om hur en dålig digital arbetsmiljö skapar stress. Cöster et al. (2017) menar att digitalisering ökar hastigheten i arbetsprocesser. Att digitalisera en arbetsprocess behöver därför inte nödvändigtvis innebära bättre resultat. Det som var dåligt tenderar nämligen att bli mycket sämre, men det som var bra kan också bli mycket bättre.

Två av de främsta argumenten, som lyfts fram i litteraturen för att fler arbetsuppgifter bör automatiseras är att det dels bidrar till att skapa en bättre arbetsmiljö, dels frigör tid för mer värdeskapande uppgifter (se t.ex. Annergård & Mårtensson, 2018a). Inom socialt arbete finns det exempel på mycket forskning som visar att arbetsbelastningen har ökat, i synnerhet för socialsekreterare som arbetar med barn och unga (Tham, 2016). Katarina Jacobsson och Elizabeth Martinell Barfoed (kommande) visar i sin bok om dokumentation och digitalisering hur socialt arbete till stor del har kommit att struktureras och organiseras kring olika typer av dokument. Både dokumentationsarbetet (jfr Johansson, 2011; Swärd, 2017) och ärendemängden har ökat vilket har resulterat i att socialarbetare har allt mindre tid till att träffa sina klienter/brukare/patienter (jfr Tham, 2018; se även Jacobsson & Martinell Barfoed, kommande). Den ökade mängden av administration och den minskade tiden med klienterna/brukarna/patienterna har beskrivits och förts fram både som ett växande arbetsmiljöproblem och något som hotar kvaliteten i arbetet (Scaramuzzino, 2017; Tham, 2018; Scaramuzzino & Meeuwisse, 2019). Att det har blivit ett så omfattande dokumentationsarbete inom socialt arbete och därmed mindre tid att möta målgrupperna beror således delvis på en ökad digitalisering och användning av teknik (Martinell Barfoed, 2019).

Teknik har dock inte enbart beskrivits som en bov i dramat, utan ny teknik, som automatisering av ärendehantering, har också framställts som en lösning på dessa problem, då den potentiellt skulle kunna frigöra tid för att kunna ha mer kontakt med målgrupperna. En fråga som har lyfts fram är om automatisering verkligen kommer att bidra till att det blir mindre dokumentation och administration så att socialarbetare har tid för mer värdeskapande uppgifter, eller om den snarare kommer att utarma arbetet ännu mer (jfr Sandblad et al., 2018). Allt beror på dels hur mycket tid som automatiseringen faktiskt frigör, dels hur den insparade tiden används, men detta är frågor som kräver vidare forskning. Malin Annergård och Nils Mårtensson (2018a) skriver till exempel att det ofta förs fram att automatisering leder till lägre kostnader, men de menar att det inte alls behöver bli mer kostnadseffektivt. En sänkt tröskel och ökad tillgänglighet kan till exempel göra att fler använder sig av offentliga tjänster och medel (SOU 2016:89).

Forskningen har ägnat särskilt mycket uppmärksamhet åt att belysa hur den ökade automatiseringen kommer att förändra arbetsmarknaden genom att vissa typer av arbetsuppgifter och arbeten rationaliseras bort samtidigt som andra växer fram (se t.ex. Fölster, 2014; Fölster, 2015a; Fölster 2015b; Gulliksen et al., 2015; Sanandaji & Fölster, 2016; Boyer, 2018; Pham et al., 2018). Med dagens teknik är det möjligt att automatisera de flesta arbetsuppgifter som har tydliga ramar och som är förutsägbara, till exempel uträkning av försörjningsstöd (Annergård, & Mårtensson, 2018b), men tekniken börjar kunna ta sig an allt mer komplexa uppgifter (Boyer, 2018). Det har gjorts olika beräkningar av hur arbetslivet kommer att se ut om ett par decennier (Gulliksen et al., 2015; Manyika et al., 2017) men det är väldigt svårt att göra exakta beräkningar in i framtiden när det är så många faktorer som spelar roll för utfallet. Forskare menar att om 20 år kommer cirka 36–60 procent av dagens arbete att försvinna (Fölster, 2015; se även Gulliksen et al., 2015). Manyika et al. (2017, s. 5–8) har beräknat att 49 procent av alla arbetsuppgifter skulle kunna automatiseras, men mindre än fem procent av alla yrken skulle kunna automatiseras helt. Hur stor andel av arbetsuppgifterna som kan automatiseras varierar både mellan och inom sektorer. Det är således färre arbetsuppgifter inom hälsovården och socialtjänsten som skulle kunna automatiseras än inom industrin (Vinnova, 2018). När det gäller automatisering, ersätts ofta människor inte helt av robotar eller programvaror utan enligt Sandblad et al. (2018) blir det istället vanligare att robotar och yrkesverkssamma samarbetar på olika sätt för att lösa en uppgift (jfr även Lindvall & Iveroth, 2018). Andra forskare som Peter Fleming (2019) menar att bilden av att arbeten skulle försvinna på grund av en ökad robotisering och automatisering och skapa en massarbetslöshet är överdriven.

De flesta forskare verkar emellertid vara överens om att högutbildad arbetskraft fortfarande kommer att efterfrågas på arbetsmarknaden och att digital kompetens kommer att bli allt viktigare för de flesta yrkesgrupper (se t.ex. Boyer,

2018), inte minst för socionomer och andra välfärdsarbetare (se t.ex. Goldingay & Boddy, 2016). Socialstyrelsen skriver så här:

Digitaliseringen genererar nya yrken och gamla arbeten försvinner. Mycket tyder på att digitalisering och automatisering kommer transformera de flesta yrken vilket gör att alla individer fortlöpande kommer att behöva utveckla sin digitala kompetens. De föränderliga kompetenskrav som uppstår i och med digitaliseringen är en utmaning för såväl utbildningsväsendet som för arbetslivet (SOU 2015:28, s. 154).

Det finns även en annan sida av myntet. Det har nämligen även diskuterats att det inom vissa områden numera råder brist på personal. Äldreomsorgen är ett sådant exempel. Äldreomsorgen ansvarar för en stor målgrupp som är i behov av stöd, men under senare år har äldreomsorgen haft svårt att rekrytera tillräckligt med personal för att ta hand om de äldre. Olika typer av automatisering och användning av välfärdsteknik betraktas inom det specifika området ofta som en potentiell lösning på framtida personalbrist (jfr t.ex. Ienca et al., 2016; Cozza et al., 2018). Samtidigt förs en diskussion om att det finns vissa distinkta mänskliga färdigheter som inte kan automatiseras (Annergård & Mårtensson, 2018a) men i takt med att tekniken blir mer avancerad och förhållningssättet till tekniken förändras, kan detta komma att ändras. Ett viktigt incitament som har lyfts fram i litteraturen till varför arbetsgivare vill satsa på automatisering är för att kunna göra besparingar och öka vinsten genom att dra ner på personalkostnader. Detta gäller även inom välfärdsområdet som till stor del finansieras av skattemedel och där det behöver finnas tillit till att dessa används på ett ansvarsfullt sätt (jfr SOU 2016:89). Det har också diskuterats att till följd av en ökad automatisering blir arbetsintensiteten högre och att det skulle kunna kompenseras med förkortad arbetstid och/eller högre lön (se t.ex. Pham et al., 2018).

För att summera vad som har diskuterats i litteraturen, så har fokus varit på om automatiseringen sparar in tid, hur mycket tid som sparas in, samt vad arbetsgivarna och samhället ska använda den insparade tiden till. Ska till exempel den insparade tiden användas till att ha mer kontakt med målgrupperna eller ska antalet tjänster minskas?

Mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna eller bortrationalisering av tjänster

Utifrån den tidigare forskningen på området har följande två påståenden formulerats i webbenkäten. Det första var: *Automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna*. Det andra var: *Det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras*. Dessa påståenden handlar således om sociala arbetares åsikter om hur den eventuella insparade tiden kommer att hanteras av arbetsgivarna.

Det ena påståendet har lyfts fram som en fördel med automatisering medan det andra ofta har lyfts fram som en nackdel utifrån professionens perspektiv.

Som tabell 4 visar svarade totalt 485 personer på det första påståendet och 484 personer på det andra.

Tabell 4. Frigör tid och bortrationalisering av tjänster

Svarsalternativ	Frigör tid		Bortrationalisering av tjänster	
	N.	%	N.	%
Instämmer mycket	51	10,5	103	21,3
Instämmer ganska mycket	137	28,2	150	31,0
Instämmer lite	209	43,1	158	32,6
Instämmer inte alls	88	18,1	73	15,1
Total N.	485	100	484	100

Cirka 11 procent av socialarbetarna instämde mycket och 28 procent instämde ganska mycket i det första påståendet om att automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna. 43 procent av respondenterna instämde dock bara lite och 18 procent instämde inte alls. Detta innebär att cirka 39 procent av respondenterna ansåg att automatisering frigör tid medan 61 procent var mer tveksamma till detta eller inte trodde att den gör det. Vad gäller det andra påståendet var det istället ungefär 21 procent som instämde mycket och 31 procent som instämde ganska mycket. 33 procent instämde lite och 15 procent instämde inte alls. Det är således ganska jämt fördelat mellan dem som instämde mycket eller ganska mycket och dem som instämde lite eller inte alls i det andra påståendet. De flesta befann sig dock någonstans mittemellan och instämde antingen ganska mycket eller lite i dessa två påståenden.

Resultatet från webbenkäten pekar således på att det fanns en hel del socialarbetare som tyckte att automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna, men det fanns ännu fler som inte var helt övertygade om att automatisering av ärendehantering kommer att få den effekten. Utifrån de här resultaten verkar det också finnas både en oro för vad som kommer hända med det sociala arbetet när allt fler delar av arbetet automatiseras och en tilltro till att socialarbetares kompetenser kommer att tas tillvara. Vid en jämförelse mellan dessa två påståenden är det cirka 39 procent som trodde att automatisering frigör tid medan 52 procent trodde att det finns risk för bortrationalisering av tjänster. Resultatet visar att det är överlag fanns mer oro än hopp. Det fanns dock inget tydligt samband mellan respondenternas svar på dessa två påståenden vilket kan förklaras med att de inte står i motsats till varandra. Det

är möjligt att både bortrationalisera tjänster och att frigöra tid till mer värdeskapande uppgifter inom de befintliga tjänster som finns kvar.

Vikten av minskad dokumentationsbörda och av fler mänskliga möten i socialt arbete

I kommentarerna som respondenterna skrev i webbenkäten finns det möjliga förklaringar till ovanstående resultat. En respondent skrev till exempel: "Automatisering kan underlätta arbetet så att socialarbetare kan lägga mer fokus på förändringsarbete än på dokumentationskrav." I citatet bekräftas således att mycket av socialarbeters tid går åt till dokumentation och att ny teknik ses som en lösning på det problemet. Andra verkade dock inte se införandet av ny teknik som en lösning på ökade dokumentationskrav eftersom teknik överlag betraktades som något som snarare "äter upp" socialarbeters tid:

Idag är fokus på administration alltför stort och vi sitter i alltför stor utsträckning bakom våra datorer. Jag tror inte på robotar inom socialt arbete och jag tycker det behöver skapas verksamhetssystem som är till gagn och stöd för det socialarbetet. Inte som idag att de är så komplicerade att det äter upp mer och mer av socialarbeters tid.

En annan respondent lyfte fram att ny teknik har en tendens att ta mer tid än den tjänar in och inte alltid är så effektiv som den förväntas vara av arbetsgivaren:

Jag tror att det största problemet är att en automatiserad handläggning skapar en förväntan hos arbetsgivare om effektivisering. Men de moment som automatiseras är nog inte de som tar mest tid av socialsekreterarna. Teknik som strular har dessutom en förmåga att ta mer tid än vad den tjänar in, om det inte finns bra IT-folk med verksamhetskunskap som kan hantera det. Något som nog saknas på de flesta socialkontor. Men ser man däremot automatiserad handläggning som en rent kvalitetsökande serviceåtgärd för klienterna så finns det nog en del att vinna på det.

Respondenten är tveksam till att automatiserad handläggning kommer att frigöra tid, men tror att automatisering kan öka både kvaliteten i arbetet och servicen till målgrupperna och att detta kan betraktas som en vinst. En annan respondent skrev en liknande synpunkt: "Om automatiseringen frigör tid för möten mellan socialarbetare och "klienten" är jag överlag positiv...". En annan socialarbetare var lite mer skeptisk till om automatiseringen kommer frigöra tid och skrev: "...Risk dock att det leder till att automatiseringen förväntas ersätta tjänster istället för att frigöra tid för de befintliga". I kommentarerna i webbenkäten framkommer således flera olika åsikter om vilka konsekvenser automatiseringen har eller kommer att få för det sociala arbetet. Det framkommer även att tidigare erfarenheter av teknik som strular eller som tar tid bidrar till att det inte finns

tillit till att automatisering kommer att minska dokumentationsbördan eller frigöra tid för mer värdeskapande arbetsuppgifter.

Vad som var genomgående i nästan alla kommentarer som berörde detta tema, var vikten av mänskliga möten i socialt arbete. En respondent skrev till exempel så här: "Den mänskliga kontakten är mycket viktig." En annan respondent lämnade följande kommentar:

Automatisering kan vara bra men är rädd för att det då kommer bli färre mänskliga samtal vilket gör att den eventuella vinsten av automatisering går förlorad. Dessutom tas ingen hänsyn till omständigheter i bedömningen vilket gör att beslut blir hårda och kalla utan någon förklaring.

I citatet lyfter socialarbetaren fram en annan farhåga och det är att genom automatisering ges bedömningarna utan någon förklaring och klienterna/brukarna/patienterna kan då potentiellt uppfatta besluten som "hårda" och "kalla". I kommentarerna i webbenkäten uttryckte flera socialarbetare att det mänskliga mötet aldrig kan ersättas i socialt arbete. En respondent framförde till exempel att automatisering och socialt arbete till och med är oförenligt: "Automatisering och socialt arbete fungerar inte i samma mening." En annan socialarbetare beskrev det så här: "Jag tycker mötet med klienten är en mycket viktig del i socialt arbete. En robot kan inte ersätta eller effektivisera detta. Vårt arbete underskattas och underskattningen ökar med robotar!" Båda citaten pekar på att vissa socialarbetare anser att det finns arbetsuppgifter som inte går att automatisera utan att utarma det sociala arbetet.

En annan respondent beskrev det istället så här: "Jag trodde att personal är anställda för att arbeta med socialt arbete. För min del är inte exakta krontal det viktigaste utan det handlar om att stödja den enskilde/familjen till förändring." I fritextsvaren uttrycks följaktligen att socialt arbete handlar om och borde fokusera mer på förändringsarbete. För att kunna få till stånd ett förändringsarbete krävs relationsskapande: "Människan är en social varelse och utan relation till andra människor existerar vi inte. Det är i mötet något sker och förändring kan bara ske i relation." En annan respondent berörde samma aspekt: "Arbetet som socionom handlar om relationer. Viktigt med riktiga relationer öga mot öga med våra klienter, för att jag ska kunna fatta professionella beslut." En annan socialarbetare menade att det finns vissa arbetsuppgifter som artificiell intelligens kan göra bättre men mötet kan aldrig ersättas:

Möten mellan människor kan ej ersättas med en bot. Dock kan AI:n i boten göras mer eller mindre bra. Om AI kan göras självlärande så kan en hel del förenklas. Det viktiga med dessa hjälpmedel är att de ska finnas för att göra det sociala arbetet bättre för klienterna/brukarna/medborgarna samt att människor kan användas att göra det som människor gör bäst.

I de flesta av dessa kommentarer framkommer det inte om respondenterna enbart syftar på möten och relationsskapande öga mot öga, eller om de också inkluderar virtuella möten till exempel via chatt eller videosamtal. Ett fåtal utvecklade sina tankar om hur framtidens sociala arbete kommer att se ut. En respondent skrev till exempel så här:

Mina svar baseras, dels på att jag intellektualiserar svaren, då jag de facto inte arbetat i renodlade robotiserade miljöer som socionom, dels på att jag söker problematisera svaren utifrån tanken om högpresterande datorer/robotar som i vissa delar mycket väl kan komplettera mänsklig arbetskraft även om området är relativt ny forskning inom humansektorn. Jag har under många år tänkt att delar av det sociala arbetet mycket väl kan ersätta mänsklig arbetskraft med robotar. Uppskattningsvis om 15–25 år är robotiserade arbetsmiljöer inget obekant inslag i yrkeslivet.

Vad som är återkommande i detta tema om arbetsuppgifter och anställning, är diskussionen om teknik kommer att ersätta den mänskliga arbetskraften i framtiden eller om den enbart kommer att användas som ett komplement i det sociala arbetet för att kunna ägna mer tid åt värdeskapande arbetsuppgifter och åt mänskliga möten, relationsskapande och förändringsarbete.

Beslut och bedömning

I litteraturen har det även diskuterats på vilka sätt automatisering påverkar beslut och bedömning inom socialt arbete. Det har till exempel diskuterats automatiserade system i relation till individuella och standardiserade bedömningar. Det finns flera typer av ekonomiskt stöd som människor kan få av den svenska välfärden. Med tanke på hur utvecklad tekniken är idag, lämpar den sig olika väl att använda, beroende på typ av bedömning och beslut. Försörjningsstöd, som den här rapporten främst fokuserar på, är ett så kallat behovsprövat bidrag. I Socialtjänstlagen (2001:453) finns en bestämmelse om skälig levnadsnivå och det innebär att handläggare inom socialtjänsten behöver avgöra vad som är en skälig levnadsnivå och i bedömningen ta hänsyn till både lokala och individuella förhållanden (se även SOU 2016:89). Det finns dock en riksnorm för nivån på försörjningsstödet (baserad på bl.a. ålder och antal personer i hushållet) som tillsammans med bedömningen av skäliga kostnader, avgör hur mycket försörjningsstöd som beviljas. Bidraget ska täcka kostnader för till exempel mat, kläder, hygien, fritidsaktiviteter, telefon och TV-avgift (Agenmark, 2017). Detta kan tolkas som att riksnormen utgör en standardiserad bedömning, men för att avgöra vad som är en skälig levnadsnivå krävs även en individuell bedömning. En fråga som har diskuterats mycket i litteraturen är om automatiska system kan göra sådana här flexibla bedömningar eller inte.

En kritik som har förts fram är att alla flexibla regler, till exempel bedömningen av vad som är en skälig levnadsnivå, har en tendens att ”stelna över tid”.

Det skapas ofta förväntningar att personer som befinner sig i samma eller i en liknande situation ska få samma förmåner beviljade och då blir inte bedömningarna särskilt individuella trots allt (SOU 2016:89). Forskning visar att under senare år har standardiseringen inom socialt arbete blivit allt mer omfattande vilket innebär att socialarbetare tenderar att arbeta på ett likformigt sätt. Det gäller inte enbart vid försörjningsstöd, utan även vid andra typer av bedömningar och utredningar. Det har förts fram att standardisering är ett sätt att öka rättssäkerheten, men även ett sätt att hantera den osäkerhet som finns kring att utföra människobehandlande arbete. Det har även funnits och finns fortfarande en tydlig politisk ambition att standardisera socialarbetarkårens arbete, inte minst genom att införa allt fler utrednings- och bedömningsverktyg i socialtjänsten (Skillmark, 2018; se även Jacobsson & Martinell Barfoed, kommande). Det har därför också framförts kritik att det finns en risk för att idealisera hur flexibla handläggares beslut är och att det ställs mycket högre krav på digitala system än på handläggarnas beslutsfattande, när det gäller att ta hänsyn till individuella förhållanden (jfr SOU 2016:89).

En fördel som har belysts i litteraturen är att automatisering kan leda till mindre godtycklighet i besluten. Med hjälp av en robot eller ett datorprogram kan bedömningarna således bli mer lika. En av grundbultarna i lagstiftningen är att socialarbetare ska göra individuella bedömningar av vad som utgör en skälig levnadsnivå, men de ska också erbjuda en snabb och rättssäker handläggning. Det har diskuterats att skrivningarna i förvaltningslagen, där det står att det ska vara en snabb och rättssäker handläggning talar för "automatiserade individuella förvaltningsbeslut" (SOU 2014:75, s. 44). Det finns således en spänning mellan å ena sidan autonomi, å andra sidan styrning (jfr t.ex. Brante et al. 2015) och mellan individuella och standardiserade bedömningar. Under de senaste åren har debatten om hur ärendehandläggning kan bli mer rättssäker intensifierats. Tomas Agdalen (2015) skriver till exempel om individuell versus standardiserad socialförsäkring. Försäkringskassan är en myndighet som har ökat automatiseringen i handläggningen för att få högre kvalitet, säkrare utbetalningar och mindre oavsiktliga fel. Det diskuteras vidare att eftersom rätten till olika förmåner inte är konstruerad på samma sätt i socialförsäkringen är inte alla förmåner lika lämpliga att automatisera. I rapporten diskuterar författaren att: "Förmåner som kännetecknas av individuell bedömning utifrån en vag och oprecis lagstiftning är mindre lämpliga att automatisera än förmåner som är standardiserade och precisa" (Agdalen, 2015, s. 4).

I litteraturen används begreppet "individuella" på lite olika sätt varför det ibland är svårt att utläsa om det påstås att en robot eller programvara kan göra individuella bedömningar eller inte, men ofta förknippas automatisering med standardiserade bedömningar. Socialstyrelsen (SOU 2016:89, s. 95) skriver i sin utredning: "En fråga som är viktig att diskutera är om digitala system som möjliggör individualiserade beslut kan förväntas vara mer eller mindre rättvisa och opartiska? Och vad innebär rättvis i en digital tid?". De menar till exempel att

det ofta krävs stora mängder data för att digitala system överhuvudtaget ska kunna ta individualiserade beslut. Mängden data om varje medborgare som samlas in och lagras har ökat markant. Dessa data kan användas för att utforma tjänster som passar varje individ, men samtidigt kan insamling av data inskränka den personliga integriteten (SOU 2016:89).

Utifrån en genomgång av den existerande litteraturen på området verkar det oklart på vilka sätt automatisering faktiskt påverkar beslut och bedömning inom socialt arbete men de flesta verkar föra fram att automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten och att en robot eller programvara inte kan göra individuella bedömningar.

Godtycklighet och individuella bedömningar

Utifrån litteraturen har två påståenden formulerats i webbenkäten. Det första påståendet var: *Automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten*. Det andra påståendet var: *En robot eller programvara kan inte göra individuella bedömningar*. Även dessa två påståenden speglar en positiv och en negativ uppfattning som har belysts i tidigare studier.

Som tabell 5 visar svarade totalt 479 personer på det första påståendet och 481 på det andra.

Tabell 5. Mindre godtycklighet och inga individuella bedömningar

Svarsalternativ	Mindre godtycklighet		Inga individuella bedömningar	
	N.	%	N.	%
Instämmer mycket	43	9	256	53,2
Instämmer ganska mycket	141	29,4	120	24,9
Instämmer lite	212	44,3	70	14,6
Instämmer inte alls	83	17,3	35	7,3
Total N.	479	100	481	100

Det var 9 procent som instämde mycket och drygt 29 procent som instämde ganska mycket i det första påståendet om att automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten. Det är sammanlagt 38 procent. De flesta instämde bara lite, 44 procent och 17 procent instämde inte alls. Som tabellen visar, var det ungefär 53 procent som instämde mycket och 25 procent som instämde ganska mycket i det andra påståendet om att en robot eller programvara inte kan göra individuella bedömningar. Det är sammanlagt 78 procent. Det var bara cirka 15 procent som instämde lite och 7 procent som inte instämde alls i detta påstående.

Även vid det här två påståendena blir det tydligt att det är fler socialarbetare som ser risker än fördelar med automatisering. Den övervägande delen av socialarbetarna uppfattade till exempel inte att besluten blir mindre godtyckliga med hjälp av automatisering som har förts fram som en fördel med automatisering i litteraturen på området. Detta kan tolkas som att socialarbetarna inte anser att de själva gör godtyckliga bedömningar. Det var dock nästa dubbelt så många socialarbetare som ansåg att en robot eller programvara inte kan göra individuella bedömningar. Det fanns ett tydligt samband mellan dessa två variabler. De respondenter som inte instämde alls i att besluten blir mindre godtyckliga, instämde i högre utsträckning mycket i att en robot eller programvara inte kan göra individuella bedömningar (Cramer's V 0,163***). Förmågan att göra individuella bedömningar verkar betraktas som en garanti för mindre godtycklighet.

Hel eller delvis automatisering

Det var flera respondenter som kommenterade både beslut och bedömningar genom fritextsvar i webbenkäten. I ett fritextsvar lyfte till exempel en respondent fram att både människor och robotar kan fatta fel beslut: "Automatiseringen har inga fördomar. Men vad gäller att den kan missa, så kan även handläggaren av kött och blod det i mitt yrke, eftersom man inte har så långtgående kontakter vid mindre insatser." Respondenten tar till exempel upp att begränsat med kontakt med klienter/brukare vid bedömning av mindre insatser kan utgöra en grund för felbedömningar.

En aspekt som togs upp i kommentarerna var att socialarbetarnas åsikter berodde på om det handlade om en hel eller delvis automatisering. Med andra ord, den roll socialarbetarna har i bedömnings- och beslutsprocessen. En respondent skrev: "En ansökan eller en anmälan kan till viss del ske automatiskt men sedan krävs människor för individuella behov och beslut". En annan respondent beskrev det så här: "Automatisering kan vara ett bra hjälpmedel, men inte en fullgod lösning i sig självt." En tredje respondent skrev:

... bra till att effektivisera standardansökningarna och delvis utredning genom att personen gör detta, men robotar kan aldrig ersätta personliga kontakten i mötet och fortfarande är individuella bedömningar inom ramen för socialt arbete olika p.g.a. individens förutsättningar, vilken robotarna ej kan göra osv.

I citatet framkommer det att eftersom individer har olika förutsättningar, kan automatisering enbart användas som ett komplement som kan underlätta för handläggaren. En annan socialarbetare framförde: "Utgår från att man har kontakt med klienterna även om vissa delar av arbetet automatiseras." Som redan framkommit i det första temat, var det även i detta tema, flera av respondenterna som lyfte fram vikten av att ha kontakt med och möta klienterna/brukarna/patienterna. Utifrån kommentarerna framkommer också att det finns en skillnad mellan huruvida beslutet bifalles eller avslås. En respondent skrev till exempel:

”Beror helt på vad roboten skulle handlägga, t.ex. om ett eventuellt avslag görs helt digitalt eller skickas vidare till socialsekreterare.”

Andra socialarbetare beskrev i sina fritextsvar automatisering som en nödvändighet och refererade till andra myndigheter som också har infört e-ansökan: ”Nödvändigt med e-ansökan, men klient kan behöva ha hjälp de första gångerna. Det blir som deklaration på Skatteverket, söka sjukpenning på Försäkringskassan m.m.” I citatet beskrivs hur klienterna/brukarna/patienterna initialt kan behöva få hjälp med hur en ansökan går till. Detta kan peka på att istället för att handlägga ärenden kan socialarbetare eller andra tjänstemän behöva hjälpa medborgare med hur de ska ansöka. Det gjordes således jämförelser mellan olika myndigheter och olika typer av ekonomiska bidrag. En fråga som väcktes var om det är någon skillnad mellan att automatisera deklarationer, sjukpenning och försörjningsstöd och vad består i så fall den skillnaden i? I testsvaren uttrycktes även en nyfikenhet på att införa handläggrobotar inom andra områden i socialt arbete. En socialarbetare skrev till exempel: ”Arbetar med att utreda den sökandes rätt till personlig assistans. Har ingen erfarenhet av att jobba med försörjningsstöd. Men hade tyckt att det var intressant att testa om en handläggrobot hade kunnat underlätta utredning och beslut om assistans.”

Ovanstående fritextsvar kan bidra med några förklaringar till varför så många socialarbetare inte ansåg att automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten och varför de inte ansåg att en robot eller en programvara kan göra individuella bedömningar. En begränsning med webbenkäten är att den inte tar hänsyn till om det är en hel automatisering eller en delvis automatisering som avses, vilka algoritmer som används eller hur det övriga sociala arbetet ser ut och har för inriktning. Det framkommer i fritextsvaren att det är svårt att sätta sig in i frågan eftersom den är så komplex. Vid till exempel användning av artificiell intelligens, vem kommer att ta beslutet då? Ska artificiell intelligens enbart användas som beslutsstöd eller kan denna teknik även användas till att ta vissa självständiga beslut och i så fall vilka?

Vad som emellertid är återkommande i detta tema om beslut och bedömning, är diskussionen om vilken roll socialarbetare ska ha i bedömnings- och beslutsprocessen, vem som bär ansvaret om det blir fel och att deras åsikter om automatisering beror på huruvida det är fråga om en hel eller en delvis automatisering.

Effektivitet och helhetssyn

Tidigare studier har diskuterat vilka konsekvenser automatisering får för effektivitet och för helhetssyn. I den internationella forskningen har det framförts att automatisering leder till att vissa klienter/brukare/patienter får snabbare service, men forskare har samtidigt varnat för att det finns en risk för att det skapas en så kallad digital tröskel, som kan leda till ett ännu större utanförskap. En rumänsk studie visar till exempel att när de införde ett system för e-förvaltning (e-governance), som bland annat uppmuntrades av EU:s digitala agenda, uppstod vissa

oförutsedda problem. E-förvaltning innebär att försöka att göra det ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt” att ha kontakt med offentlig förvaltning och förenkla medborgarnas vardagliga liv (SOU 2009:86, s. 11). I Rumänien finns det dock många människor som saknar tillgång till både internet och digital kompetens. Detta bidrog till att deras nya tekniska system riskerade att få motsatt effekt genom att förstärkta existerande klyftor så att redan utsatta grupper får det ännu svårare att åtnjuta sina sociala rättigheter (Mihai et al., 2016; se även Eubanks, 2017 för USA).

I litteraturen har det skrivits mycket om att länder (men även organisationer och individer) har olika ”digital mognad” beroende på hur utvecklad och omfattande användningen av teknik är (Datta et al., 2019). I Sverige ser situationen annorlunda ut än i till exempel Rumänien. Sverige räknas som ett av de mest digitaliserade länderna i världen och dess e-förvaltning räknas också som en av de främsta (SOU 2009:86). En rapport från 2018 visar att nästan alla svenskar har tillgång till internet. Nio av tio svenskar har en smartmobil och 98 procent har tillgång till internet hemma. Detta har medfört att man i Sverige numera sällan skiljer mellan dem som använder sig av internet och dem som inte gör det. Det har istället blivit viktigare att skilja mellan ”storanvändare” och ”sällananvändare”. Sällananvändare, som enbart använder internet någon eller några gånger i veckan, känner sig dock betydligt mindre delaktiga än de som är storanvändare och kopplar upp sig dagligen. Även om det bara gäller en bråkdel av den totala befolkningen, så finns det således en digital klyfta i Sverige (Davidsson et al., 2018; se även Jansson, 2013) som kan vara viktig att ha i åtanke vad gäller hur den ska hanteras och kunna överbryggas när e-förvaltning expanderar (jfr Datta et al., 2019). Forskning visar nämligen att gruppen icke-användare av internet har förändrats över tid i Sverige och numera tillhör de flesta icke-användarna utsatta grupper (se t.ex. Helsper & Reisdorf, 2017). I Sverige finns projekt där brukare med hög digital kompetens hjälper andra brukare som ett sätt att motverka digitala klyftor och utanförskap (Socionomen, 2018).

I svenska rapporter har det dock återkommande förts fram att en stor fördel med digitalisering och automatisering är att det ger ökad tillgänglighet och snabb service (Sveriges Kommuner och Landsting, 2018; SOU 2014:75). Det är i synnerhet *Sveriges Kommuner och Landsting* (2018) som har skrivit om detta. De menar att när Trelleborg började att automatisera det ekonomiska biståndet, gick det från att ha tagit mellan sju och nio dagar att få sin pappersansökning hanterad till att de flesta fick ett beslut inom 24 timmar. Faktum är att e-förvaltning ibland kallas för 24-timmarsmyndigheten för att betona dess effektivitet och lättillgänglighet (SOU 2009:86, s. 11). Införandet av e-ansökningar har beskrivits som ”total tillgänglighet” (Sveriges Kommuner och Landsting, 2018). I E-delegationens betänkande från 2014 kring *Automatiserade beslut* (SOU 2014:75) understryks till exempel också vikten av tillgänglighet:

...att utforma och införa elektroniska tjänster som kan vara tillgängliga dygnet alla timmar och automatiserad ärendehandläggning där

beslut fattas inom tidsramar som tidigare inte varit möjliga. Det har emellertid visat sig att utvecklingen hämmas av onödiga och onödigt komplicerade regler. Den osäkerhet som detta fört med sig försvårar och försenar utvecklingsarbetet. Ett sådant område är den automatisering av myndigheternas beslutsfattande som genomförs i allt snabbare takt (SOU 2014:75 s. 15).

Målet med e-förvaltning är således att få en effektivare, mer samordnad och lätt-tillgänglig offentlig förvaltning (jfr Andersson, Hedström & Wihlborg, 2018). Idag deklarerar till exempel många svenskar via webben eller sms och chattar om de har frågor om sin föräldraförsäkring. Det har blivit allt vanligare att möta offentliga förvaltningar via datorskärmar, surfplattor eller smarttelefoner. Forskning har dock pekat på att e-förvaltning ofta bygger på en logik som grundar sig på självbetjäning och självförvaltning genom elektroniska kanaler. Enligt denna logik krävs det att medborgarna blir mer aktiva i kontakten med offentlig förvaltning och får mer insyn i de beslutsprocesser som berör dem. Medborgarna ska bli "aktiva" medskapare av offentliga beslut istället för "passiva" mottagare. Genom ny teknik, som automatisering, kan det skapas en direktkontakt mellan myndigheten och medborgaren och i denna process blir handläggaren många gånger överflödig (Jansson, 2013).

En kritik som har framförts i litteraturen är att en robot eller programvara inte är lika flexibel som en människa och att den därmed inte kan skapa sig en helhetssyn på en situation, i alla fall inte med dagens teknik (jfr Annergård & Mårtensson, 2018a). Det tekniska gränssnittet har sina begränsningar, vilket gör att det med hjälp av detta gränssnitt inte finns samma möjlighet till att anpassa sig efter olika situationer och att fylla i kunskapsluckor som vid ett möte ansikte mot ansikte (Jansson, 2013). Ju flexiblare en robot eller programvara är, desto mer omfattande bedömningar kan den dock göra (Annergård & Mårtensson, 2018a). Det har belysts att det bland annat är förmågor som flexibilitet, kreativitet och problemlösningsförmåga som skiljer människan från roboten och så kallade mjuka mänskliga färdigheter blir allt viktigare (jfr Iveroth, Lindvall & Magnusson, 2018; jfr även Fölster, 2014). Roboten gör det som människan programmerar att den ska göra, men med hjälp av artificiell intelligens som är själv-lärande kan detta komma att förändras (jfr Annergård & Mårtensson, 2018a).

För att summera vad som har diskuterats i litteraturen, så har fokus varit på om automatiseringen innebär ökad tillgänglighet för medborgare, vilka grupper som får en ökad digital tröskel samt i vilken utsträckning en robot eller programvara kan göra flexibla bedömningar.

Service och helhetssyn

Med denna litteratur som bakgrund formulerades ytterligare två påståenden i webbenkäten. Det första påståendet var: *Automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service*. Det andra var: *En robot eller programvara kan*

inte skapa sig en helhetssyn på en individs eller en familjs situation. Även dessa påståenden hänger ihop på så sätt, att det första påståendet tar fasta på en positiv effekt med automatisering, som har lyfts fram i tidigare studier på området, medan det andra påståendet fokuserar på en negativ aspekt.

Som tabellen visar svarade totalt 480 personer på det första påståendet och 483 personer svarade på det andra.

Tabell 6. Snabb service och ingen helhetssyn

Svarsalternativ	Snabb service		Ingen helhetssyn	
	N.	%	N.	%
Instämmer mycket	56	11,7	321	66,5
Instämmer ganska mycket	178	37,1	94	19,5
Instämmer lite	194	40,4	50	10,4
Instämmer inte alls	52	10,8	18	3,7
Total N.	480	100	483	100

Nästan 12 procent av respondenterna instämde mycket och 37 procent instämde ganska mycket i det första påståendet om att automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service. Det var cirka 40 procent som instämde lite och 11 procent som inte instämde alls i detta påstående. De flesta respondenterna instämde dock ganska mycket eller lite. När det gäller det andra påståendet, om att en robot eller programvara inte kan skapa sig en helhetssyn på en individs eller en familjs situation, syns en tydlig skillnad. Drygt 67 procent av respondenterna instämde mycket i detta påstående och 20 procent instämde ganska mycket. Det var enbart 10 procent av respondenterna som instämde lite och 4 procent instämde inte alls i påståendet.

Det är således ganska jämnt mellan dem som tyckte att automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service (49 procent), och dem som var mer skeptiska till det (51 procent). Samtidigt ansåg en övervägande del av socialarbetarna (86 procent) att en robot eller programvara inte kan skapa sig en helhetssyn på en individs eller en familjs situation. Även här var skepticismen större än optimismen, och det fanns ett tydligt samband mellan variablerna. De respondenter som inte instämde i att de får snabb service, instämde i mycket högre utsträckning med att en robot inte kan skapa sig en helhetssyn (Cramer's $V 0,155^{***}$). Detta kan tolkas som att socialarbetare överlag är skeptiska till att en robot eller programvara kan utföra ett professionellt socialt arbete, och att de sätter detta i samband med att en robot eller programvara saknar förmåga att skapa sig en helhetssyn på en situation.

Dålig tillgänglighet och orealistiskt med komplexa bedömningar

Det var bara ett fåtal respondenter som skrev kommentarer som kan kopplas till temat effektivitet och helhetssyn. Det var en kommentar som handlade om tillgänglighet och en kommentar som handlade om komplexa bedömningar. Dessa två fritextsvar kanske inte kan ge fullgoda förklaringar till ovanstående resultat, men kan ändå ge en inblick i socialarbetares funderingar kring detta tema. En respondent skrev till exempel följande kommentar:

Svårt att svara eftersom vi inte har något automatiserat i vår kommun. Svarar vad jag tror. Däremot har vi dålig tillgänglighet för klienterna! För dåliga öppettider i receptionen, dåliga möjligheter att lämna in papper i lucka/låda, får ofta kompromissa med telefontid för att hinna med möten osv.

Som citatet visar, skrev inte respondenten om tekniken skulle kunna vara en lösning på detta eller inte, men det kan tolkas som att respondenten anser att kommunen skulle kunna öka tillgängligheten. En annan respondent skrev så här i sitt fritextsvar angående om en robot eller programvara kan göra komplexa bedömningar:

Svåra frågor. Rent teoretiskt bör det vara möjligt att utveckla mjukvara som kan göra sådana komplexa bedömningar av förhållanden utöver rent ekonomiska. Att sedan den mjukvaran skulle utvecklas för att fungera på en sådan nivå för att bistå i att bedriva kommunal socialtjänst i Sverige... Jag upplever det som orealistiskt.

Som citatet visar, framförs det att det borde vara möjligt att utveckla en robot eller programvara som kan skapa sig en helhetssituation, men samtidigt tror respondenten att det är orealistiskt att den skulle utvecklas för den svenska socialtjänsten.

Kontroll och förebyggande arbete

Ett annat tema som har belysts i forskningen är hur automatisering påverkar kontroll och det förebyggande arbetet. I den internationella forskningen har det bland annat diskuterats hur den ökade automatiseringen har lett till mer kontroll över klienterna/brukarna/patienterna, i synnerhet över de fattiga. Den amerikanska forskaren Virginia Eubanks (2017) har skrivit en uppmärksammas bok som heter *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor* där hon menar att med hjälp av ny teknik har det skapats ett "digitalt fattighus" som automatiserar ojämlikhet. I USA används en algoritm som rankar människor utifrån vissa variabler för att räkna ut vilka hemlösa som ska få tillgång till bostad. Inom barnavården har det börjat användas statistiska modeller för att förutse vilka barn som riskerar att utsättas för vanvård och övergrepp. Eubanks (2017) visar hur automatiserade system och artificiell intelligens används för att kontrollera vilka familjer som ska få resurser, vilka bostadsområden som ska få

mer polisnärvaro etc. Det som forskaren varnar för är att de flesta av de här automatiserade systemen har fått makten att bestämma vilka som får stöd och vilka som inte får det och hon menar att det kan få ödesdigra konsekvenser att lämna över beslut till en robot. Eubanks (2017) skriver:

America's poor and working-class people have long been subjective to invasive surveillance, midnight raids, and punitive public policy that increase the stigma and hardship of poverty. During the nineteenth century, they were quarantined in county poor-houses. During the twentieth century, they were investigated by caseworkers, treated like criminals on trial. Today, we have forged what I call a digital poorhouse from databases, algorithms, and risk models. It promises to eclipse the reach and repercussions of everything that came before (Eubanks, 2017, s. 12–13).

Likt USA, har Sverige också haft sociala institutioner som fattighus för att kontrollera de fattiga (jfr Sunesson, 2008; Swärd, 2008; Qvarsell, 2008). Det finns emellertid många skillnader mellan de båda ländernas välfärdssystem. De flesta svenska rapporter och studier har diskuterat hur automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna. I Trelleborg, där det är möjligt att ansöka om försörjningsstöd digitalt, har de till exempel lyft fram att automatiseringen har lett till en ökad autonomi för dem som ska ansöka om försörjningsstöd. Sveriges Kommuner och Landsting (2018) menar att sättet på vilket socialarbetare har arbetat och fortfarande arbetar med försörjningsstöd i vissa kommuner bygger på ”kontroll” och ”misstro”. Vid automatisering är det dock den sökande själv som avgör vilken information som ska skickas in och det görs enbart stickprovskontroller. Vissa menar (se t.ex. Agdalen 2015) att en fördel med automatisering är att istället för att handläggare ska göra kontroller går det att göra ett fåtal efterhandskontroller, vilket också kan leda till effektivare användning av skattemedel. I litteraturen har det framförts att genom att införa automatisering av ärendehantering, krävs det en attitydförändring inom de offentliga organisationerna men även andra arbetssätt (Sveriges Kommuner och Landsting, 2018).

Frågan om kontroll och att fånga upp sociala problem är på ett sätt tätt sammankopplad i flera tidigare studier, genom att forskare har riktat kritik mot att människor som är resursstarka ekonomiskt mer sällan kommer under socialarbetares radar än personer med mindre ekonomiska resurser. Samtidigt finns det mycket tidigare forskning som betonar vikten av att fånga upp sociala problem genom att bedriva förebyggande socialt arbete. Som redan har diskuterats, har det dock i litteraturen lyfts fram hur dagens automatiserade system är begränsade vad gäller att kunna göra sådana flexibla bedömningar av en situation (jfr t.ex. Annergård & Mårtensson, 2018a).

Kontroll och fånga upp sociala problem

Utifrån litteraturen som har presenterats ovan, har följande två påståenden formulerats i webbenkäten: Automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna samt Automatisering hindrar att sociala problem fångas upp (t.ex. missbruk och barn som far illa). Precis som vid förgående tema, är det första påståendet en positiv uppfattning och det andra påståendet är en negativ uppfattning som har lyfts fram i litteraturen om vilka konsekvenser automatiseringen får för socialt arbete.

Som tabell 7 visar svarade totalt 480 personer på det första påståendet och 482 på det andra.

Tabell 7. Ger automatiseringen mindre kontroll och hindrar den att sociala problem fångas upp

Svarsalternativ	Mindre kontroll		Hindrar att sociala problem fångas upp	
	N.	%	N.	%
Instämmer mycket	47	9,8	270	56
Instämmer ganska mycket	119	24,8	125	25,9
Instämmer lite	189	39,4	65	13,5
Instämmer inte alls	125	26,0	22	4,6
Total N.	480	100	482	100

Nästan 10 procent instämde mycket och 25 procent instämde ganska mycket i det första påståendet om att automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna. Det var dock cirka 39 procent av respondenterna som enbart instämde lite och 26 procent som inte instämde alls i påståendet. Vad gäller det andra påståendet om att automatisering hindrar att sociala problem fångas upp (t.ex. missbruk och barn som far illa) var det istället strax över hälften av socialarbetarna, 56 procent, som instämde mycket och nästintill 26 procent som instämde ganska mycket. Cirka 14 procent av socialarbetarna instämde lite i påståendet och enbart 5 procent instämde inte alls.

Resultaten från webbenkäten visar följaktligen att en hel del av socialarbetarna inte tyckte att automatisering leder till mindre kontroll av klienterna/brukarna/patienterna (36 procent) och att de flesta ansåg att automatisering hindrar att sociala problem fångas upp (82 procent). Det fanns också ett tydligt samband mellan de här variablerna. De som instämde mycket i att automatisering leder till mindre kontroll instämde också i högre utsträckning i att automatisering hindrar att sociala problem fångas upp (Cramer's V 0,183***). Socialarbetare verkar således tycka att automatisering inte är behjälpligt i detta avseende.

Hitta andra vägar att fånga upp sociala problem

Respondenterna skrev inte så mycket i sina fritextsvar som kan relateras till temat kontroll och det förebyggande arbetet. En respondent skrev: "Frågan är om det behövs så mkt kontroll...". I de kommentarer som skrevs lyfte respondenterna fram att det är viktigt att hitta andra sätt att fånga upp sociala problem när ärendehantering automatiseras. En socialarbetare skrev till exempel: "Man behöver i så fall se till att andra funktioner kan fånga upp sociala problem. Det ligger ju inte endast hos handläggare, utan andra kan påtala om det finns problem som personer behöver stöd med." En annan socialarbetare skrev: "Utgår från att personliga besök inte utesluts helt. Viktigt att upprätthålla vid t.ex. långvarigt socialbidragsberoende." Här blir det tydligt att det också finns en tidsdimension som respondenten tar hänsyn till. Det kan tolkas som att ju längre tid en person har försörjningsstöd, desto viktigare anser socialarbetaren att det finns möjlighet att träffa en handläggare. Det var fler som hade liknande tankar. En respondent skrev till exempel: "Automatisering bör endast användas vid kortvarigt behov av försörjningsstöd."

En socialarbetare framförde istället det här: "Om det finns mer utrymme att träffa den sökande kan det innebära att fler problem fångas upp men det förutsätter att det är socionomer eller likvärdigt som jobbar med uppföljning samt att det finns tillräckligt med personal och rimlig arbetsbelastning." Som citatet visar, framkommer det i fritextsvaren att det också krävs tid för att socialarbetare ska kunna ha möjlighet att faktiskt fånga upp sociala problem och för att ha tid till det krävs att socialarbetare har en rimlig arbetsbelastning.

Ålderns betydelse för socialarbeters åsikter om automatisering

En studie om anställdas attityder till välfärdsteknik i Finland visar att bakgrundsvariabler bara spelar en liten roll i förklaringen till varför vissa anställda är mer positiva till implementeringen av ny teknik än andra. Däremot verkar tidigare positiva erfarenheter av välfärdsteknik bidra till att den blir lättare att införa (Rantanen & Toikko, 2017). En vanlig föreställning är dock att yngre personer är mer positivt inställda till digitalisering generellt och till automatisering specifikt. Teemu Rantanen och Timo Toikko (2017) betonar att det är viktigt att erbjuda äldre medarbetare kompetensutveckling för att de ska kunna öka sin digitala kompetens. Lupita Svensson och Stefan Larsson (2018) menar att det behövs kompetenshöjande insatser överlag och att det är viktigt att skilja mellan professionell och teknisk kompetens.

Resultaten i webbenkäten visar att varken kön eller anställningssektor verkar spela någon roll för socialarbeters åsikter om automatisering. Däremot har ålder betydelse för socialarbeters åsikter, i synnerhet vad gäller de fyra påståendena där det finns ett signifikant samband mellan respondenternas ålder och svar på frågan:

1. Automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna.
2. Det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras.
3. Automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten.
4. Automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service.

Tabell 8. Svar beroende på ålder: automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna. (N. 484)

	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	>60 år	Total
Svarsalternativ	%	%	%	%	%	%
Instämmer mycket	16,7	11,4	14,3	7,4	5,4	10,5
Instämmer ganska mycket	33,3	37,1	27,7	21,3	21,6	28,3
Instämmer lite	47,2	40,0	38,4	46,7	48,6	43,2
Instämmer inte alls	2,8	11,4	19,6	24,6	24,3	18
Total	100	100	100	100	100	100

Cramer's V 0,139**

Vad gäller svarsalternativen *instämmer mycket* och *instämmer inte alls* är det ganska stor skillnad mellan hur socialarbetare som är mellan 20 och 29 år har svarat i jämförelse med dem som är över 50 år. Tabellen visar att cirka 17 procent av dem som är mellan 20 och 29 år *instämde mycket* i att automatisering frigör tid för att kunna ha mer kontakt med klienterna/brukarna/patienterna och denna procentsats sjunker successivt i de andra ålderskategorierna, förutom de som är mellan 40 och 49 år där 14 procent *instämde mycket* i påståendet. Enbart drygt 3 procent av socialarbetarna mellan 20 och 29 år *instämde inte alls* och denna procentsats höjs och bland dem som är över 50 år var det mellan 25 och 24 procent som inte alls instämde i påståendet. Detta motsvarar var fjärde socialarbetare inom dessa två ålderskategorier. Detta pekar på att yngre socialarbetare hade högre tilltro till att automatisering leder till positiva effekter i form av tid till mer värdeskapande arbetsuppgifter.

När det kommer till påståendet om att det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer, när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras, som visas i tabell 9 nedan, finns också en viss signifikant skillnad i svar beroende på ålder.

Tabell 9. Svar beroende på ålder: det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras. (N. 483)

	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	>60 år	Total
Svarsalternativ	%	%	%	%	%	%
Instämmer mycket	39,5	20	17,9	20	21,9	21,3
Instämmer ganska mycket	23,7	39,3	25,9	25	35,6	30,8
Instämmer lite	26,3	33,6	37,5	34,2	24,7	32,7
Instämmer inte alls	10,5	7,1	18,8	20,8	17,8	15,1
Total	100	100	100	100	100	100

Cramer's V 0,135**

Socialarbetare som är mellan 20 och 29 år instämde i högre utsträckning i påståendet om att det finns risk att arbetsgivarna väljer att dra ner på antalet socionomer när vissa delar av det sociala arbetet automatiseras. Det är andelsmässigt ungefär dubbelt så många som har gett det svaret i jämförelse med de andra ålderskategorierna. Dessa resultat verkar peka i motsatt riktning i jämförelse med påståendet om att automatisering frigör tid (se tabell 8). De yngre socialarbetarna verkar nämligen i det här avseendet ha en mer pessimistisk syn på automatiseringens konsekvenser. En förklaring till detta skulle kunna vara att yngre socialarbetare som är mellan 20 och 29 år upplever sina anställningsförhållanden som mer prekära. Om man istället tittar på svarsalternativet *instämmer ganska mycket*, så är det många i ålderskategorierna 30 till 39 år och över 60 år som har gett det svarsalternativet, vilket pekar på att det finns en osäkerhet kring vad som kommer att hända med anställningarna även i andra ålderskategorier. Vad gäller svarsalternativet *instämmer inte alls* är det många fler över 40 år än under 40 år som har uppgett detta. För att förstå hur detta hänger samman, behövs fördjupade analyser kring sambanden mellan uppfattning av arbetssituation och arbetsmiljö och åsikter om automatisering av socialt arbete.

Svaren på påståendet om att automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten visar också på en signifikant skillnad när det gäller ålder, vilket illustreras i tabell 10.

Tabell 10. Svar beroende på ålder: automatisering leder till mindre godtycklighet i besluten. (N. 479)

	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	>60 år	Total
Svarsalternativ	%	%	%	%	%	%
Instämmer mycket	13,5	12,9	7,4	6,7	10,8	9,8
Instämmer ganska mycket	35,1	27,1	22,2	24,2	20,3	24,8
Instämmer lite	37,8	45	39,8	39,2	29,7	39,5
Instämmer inte alls	13,5	15	30,6	30	39,2	25,9
Total	100	100	100	100	100	100

Cramer's V 0,131*

Även om resultaten visar på ett statistiskt samband mellan åsikt och ålder är det svårt att utläsa något tydligt mönster i tabellen. Det verkar som att det var få under 39 år som inte alls instämde i påståendet och antalet ökar i de äldre ålderskategorierna. Det är jämt i åldrarna 40 till 59 år och sedan ökar antalet ytterligare i kategorin över 60 år. Nästan 40 procent av dem som är över 60 år instämde inte alls. Det syns också en tydlig skillnad mellan de som är under 29 år och över 60 år när det gäller att instämma ganska mycket i påståendet. Om man däremot jämför de allra yngsta med de allra äldsta, ser vi även här att de yngre socialarbetarna var mer positiva till automatisering av socialt arbete än de äldre.

I tabell 11 visas svaren på påståendet om att automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service och även här finns ett signifikant samband.

Tabell 11. Svar beroende på ålder: automatisering gör att klienterna/brukarna/patienterna får snabb service. (N. 479)

	20-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	>60 år	Total
Svarsalternativ	%	%	%	%	%	%
Instämmer mycket	15,8	11,5	15,6	7,5	11	11,7
Instämmer ganska mycket	39,5	43,2	36,7	38,3	23,3	37,2
Instämmer lite	42,1	41	34,9	41,7	45,2	40,5
Instämmer inte alls	2,6	4,3	12,8	12,5	20,5	10,6
Total	100	100	100	100	100	100

Cramer's V 0,133*

Precis som i tabell 10, är det även här svårt att se ett tydligt mönster. Det är visserligen ganska slående att det finns skillnader mellan den yngsta och den äldsta ålderskategorin där enbart cirka 3 procent av de yngsta inte alls instämde i påståendet medan det för de äldsta var 11 procent. De yngsta socialarbetarna var mer positiva till automatisering då den övervägande delen trodde att den leder till snabb service.

Generellt sett, var de yngre socialarbetarna mer positiva till automatisering än de äldre. Detta kan kopplas till andra studier av socialarbeters attityder till bland annat privatisering. En internationell komparativ studie (Kallio, Meeuwisse & Scaramuzzino, 2016) visar till exempel att yngre socialarbetare är mer positiva till icke-statliga aktörer än äldre. Detta förklaras bland annat med att olika generationer av socialarbetare präglas av den tid då de utbildas och formar sin professionella identitet samt att normen att den offentliga sektorn har monopol över det sociala arbetet har allt mer kommit att utmanas under de senaste två decennierna. Det är därför rimligt att tänka sig att yngre socialarbetare som har växt upp med ny teknik i högre utsträckning ser möjligheterna med användningen av den i sitt yrkesliv. Denna förklaring bekräftas i fritextsvaren där en del socialarbetare skriver att de tror att unga och nyexaminerade socialarbetare är mer positiva till automatisering än äldre. En respondent skrev till exempel: "Tänker att automatiserade tjänster kanske kan passa generationen 2000 och framåt bättre då de har mer vana vid den sortens kommunikation, kan dock röra sig om egna fördomar." En annan respondent skrev så här: "Automatiseringen är jätteintressant, ska bli kul att läsa resultat och reflektioner! Mina egna fördomar säger att nyexade är mer positivt inställda än de som jobbat länge, eftersom den yngre generationen är uppvuxen med detta..." Förklaringar till varför yngre socialarbetare tenderar att vara mer positiva till automatisering än äldre kräver ytterligare forskning.

Vad händer med socialt arbete i automatiseringens tidsålder?

Vad händer då med socialt arbete i automatiseringens tidsålder? Det finns en hel del tidigare forskning om automatisering och det är ett växande forskningsfält. Kunskapen om socialarbeters åsikter om automatisering har så här långt varit mycket begränsad. I den här rapporten har det lyfts fram både vad det finns för litteratur kring automatisering och socialarbeters åsikter om denna utveckling. Det framkommer i rapporten att socialarbetare överlag såg fler utmaningar än möjligheter med automatisering, även om yngre socialarbetare var mer positiva till utvecklingen än de äldre. Det har lyfts fram i rapporten att det finns många olika aspekter att ta hänsyn till och som måste vägas samman för att kunna göra en nyanserad analys av vad som händer med socialt arbete i automatiseringens tidsålder. Den här rapporten har bidragit med en generell bild men det är viktigt att undersöka vidare varför socialarbetare är så skeptiska till automatisering. Beror det på fördomar mot ny teknik och nya arbetssätt eller beror det på att de med sina yrkeskunskaper ser risker som är viktiga att ta hänsyn till?

Faktum är att tekniken utvecklas kontinuerligt och skapar nya möjligheter till förändring. Det är dock viktigt att socialarbetare med sin yrkeskunskap, är delaktiga i de förändringar som sker. Forskningen om och debatten kring automatisering behöver intensifieras. Vilka arbetsuppgifter kan automatiseras, och vilka arbetsuppgifter kan en robot eller ett datorprogram inte göra? Vad är det sociala arbetets kärna? Vad kan omförhandlas? Vilka nya kompetenser kommer socialarbetare att behöva för att hjälpa människor på bästa sätt i denna digitala tidsålder (se t.ex. Goldingay & Boddy, 2016)? Socialt arbete är inte fast utan det förändras i takt med samhället. Men, det är alltid viktigt att ha med sig frågan om utifrån vems eller vilkas perspektiv dessa förändringar bör ske. Vad är målet med automatisering? Vad är målet med socialt arbete?

Kanske är det så att tekniken inte gör att interaktion blir mindre viktig inom det sociala arbetet men den delvis förändrar interaktionens natur (jfr Rantanen & Toikko, 2017). Istället för att ha kontakt med en handläggare vid ansökan om försörjningsstöd, interagerar medborgarna vid e-ansökan med en "handlägggarrobot", "bidragsrobot" eller ett datorprogram. I kölvattnet av detta förhandlas relationer och roller om. Einar Iveroth, Jan Lindvall och Johan Magnusson (2018) menar samtidigt att i automatiseringens tidsålder ökar betydelsen av "mjuka" mänskliga färdigheter. Onekligen är det så att den allt större efterfrågan på digital kompetens på arbetsmarknaden också förändrar relationer och roller inom socio-nomprofessionen. Arbetsgivare har börjat efterfråga socionomer med digital kompetens och digital mognad, vilket också är något som börjar ge fördel i lönetrappan i vissa kommuner. Om digital kompetens börjar värderas högre än yrkeskompetens finns det en risk att det skapas en generationsklyfta inom socialarbetarkåren. Digital kompetens behöver i högre utsträckning än idag bli en del av yrkeskompetensen. De flesta socialarbetare använder sig av teknik som surfplattor och smarta telefoner privat, men hur använder man den här tekniken i sin professionella roll? Hur "samarbetar" man med ett automatiserat system?

Frågan om automatisering berör dock inte enbart socialt arbete, utan större delen av arbetslivet och samhället. I sin bok *Liv 3.0* ställer Max Tegmark (2017, s. 50) en rad viktiga frågor kring framtiden. Några handlar om hur vi vill att vårt framtida arbetsliv ska se ut. Om vi ska skapa nya arbetsuppgifter och arbeten som ersätter de gamla eller om vi vill ha ett arbetsfritt samhälle "där alla njuter av ett liv med fritid och maskinproducerad rikedom?". Eller är detta en orealistisk bild av framtiden. Allting kommer kanske vara sig rätt så likt trots allt, genom att människor hittar nya arbetsuppgifter att sysselsätta sig med (Fleming, 2019).

Referenser

- Agdalen, T. (2015) *Individuell eller standardiserad socialförsäkring: En diskussion för mer rättssäker handläggning*. Arbetsrapport 2015:3. Inspektionen för socialförsäkringen.
- Agenmark, A. (2017) *Riksnormen för försörjningsstöd 2018*. Dnr 3.8-30469/2017. Socialstyrelsen.
- Andersson, A., Hedström, K. & Wihlborg, E. (2018) *Automated decision-making and legitimacy in public administration*. Conference paper. Presented at Scandinavian Workshop on Electronic Government (SWEG 2018), Köpenhamn, Danmark, 31 januari till 1 februari.
- Annergård, M. & Mårtensson, N. (2018a) *Automatiserad ärendehantering: att frigöra tid för värdeskapande arbete*. Sveriges Kommuner och Landsting.
- Annergård, M. & Mårtensson, N. (2018b) *Automatisering av arbete: Möjligheter och utmaningar för kommuner, landsting och regioner*. Sveriges Kommuner och Landsting.
- Ashkenas, R., Ulrich, D., Jick, T. & Kerr, S. (2002) *The boundaryless organization: breaking the chains of organizational structure*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Boden, M. (2017) *AI: its nature and future*. Oxford: Oxford University Press.
- Boyer, L. (2018) *The Robot in the next cubicle: what you need to know to adapt and succeed in the automation age*. New York: Prometheus Books
- Brante, T., Johnsson, E., Olofsson, G & Svensson, L. G. (2015) *Professionerna i kunskapssamhället: en jämförande studie av svenska professioner*. Stockholm: Liber.
- Burke, M. & Hodgins, M. (2015) Is 'Dear colleague' enough? Improving response rates in surveys of healthcare professionals. *Nurse Researcher*, 23, 1, 8-15.
- Cozza, M., Crevani, L., Hallin, A. & Schaeffer, J. (2018) Future ageing: Welfare technology practices for our future older selves. *Futures*. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2018.03.011>.
- Cöster, M., Ekenberg, L., Gullberg, C., Westelius, A. & Wettergren, G. (2017) *Organisering och digitalisering: att skapa värde i det 21:a århundradet*. Stockholm: Liber.
- Datta, A., Bhatia, V., Noll, J. & Dixit, S. (2019) Bridging the digital divide: Challenges in opening the digital world to the elderly, poor, and digitally illiterate. *Sustainable Development, IEEE Consumer Electronics Magazine*: 78–81.
- Davidsson, P., Palm, M. & Melin Mandre, Å. (2018) *Svenskarna och internet 2018*. IIS, Internetstiftelsen i Sverige.
- Edwards, P. & Wajcman, J. (2005) *The politics of working life*. Oxford: Oxford University Press.

- Eubanks, V. (2017) *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: ST. Martin's Press.
- Fleming, P. (2019) Robots and organization studies: Why robots might not want to steal your job. *Organization Studies*, 40(1), 23–37.
- Fynboe, E. J., Huibers, L., Christensen, B. & Bondo, M. (2018) Paper- or Web-Based Questionnaire Invitations as a Method for Data Collection: Cross-Sectional Comparative Study of Differences in Response Rate, Completeness of Data, and Financial Cost. *Journal of Medical Internet Research*, 20(1), 1–13.
- Fölster, S. (2015a) *Robotrevolutionen: Sverige i den nya maskinåldern*. Stockholm: Volante.
- Fölster, S. (2015b) *De nya jobben i automatiseringens tidevarv*. Stiftelsen för Strategisk Forskning: Stockholm.
- Fölster, S. (2014) *Vartannat jobb automatiseras inom 20 år – utmaningar för Sverige*. Stiftelsen för Strategisk Forskning: Stockholm.
- Goldingay, S. & Boddy, J. (2016) Preparing Social Work Graduates for Digital Practice: Ethical Pedagogies for Effective Learning. *Australian Social Work*, 70(2), 209–220.
- Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å., Sandblad, B. & Åborg, C. (2015) *Digital arbetsmiljö*. Rapport 2015:17. Arbetsmiljöverket.
- Hansson, V. (2017) Trelleborgsmodellen: Lärprocesser är sällan linjära och väldigt svåra att förutse. *Nyhetsbrev* 2017-06-28. Trelleborgs kommun.
- Helsper, E. J. & Reisdorf, B. C. (2017) The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New media & society*, 19(8), 1253–1270.
- Ienca, M., Jotterand, F., Vică, C. & Elger, B. (2016) Social and assistive robotics in dementia care: ethical recommendations for research and practice. *International Journal of Social Robotics*, 8, 565–573.
- Inera (2018) *Digital utveckling i kommunal verksamhet: På väg mot en smartare välfärd*. Remissutgåva 2018-01-18.
- Iveroth, E., Lindvall, J. & Magnusson, J. (2018) Introduktion. I, Iveroth, E., Lindvall, J. & Magnusson, J. (red.). *Digitalisering och styrning*. Lund: Studentlitteratur.
- Jacobsson, K. & Martinell Barfoed, E. (kommande) *Socialt arbete vid datorn: Dokumentation, digitalisering och pappersgöra*. Lund: Gleerups.
- Jansson, G. (2013) *En legitim (elektronisk) förvaltning?: Om IT-utveckling i kommunal förvaltning*. Linköping Studies in Arts and Science No. 589: Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling.
- Johansson, S. (2011) *En kritisk granskning av granskningssamhällets konsekvenser*. Presentation vid Socialtjänstforum Far väl välfärden – Socialtjänsten i framtiden, 12–13 april.
- Kallio, J., Meeuwisse, A. & Scaramuzzino, R. (2016) Social workers' attitudes to privatization in five countries. *Journal of Social Work*, 16(2), 174–195.

- Lindvall, J. & Iveroth, E. (2018) Struktur: Digitalisering och organisering. I, Iveroth, E., Lindvall, J. & Magnusson, J. (red.). *Digitalisering och styrning*. Lund: Studentlitteratur.
- Malcolm, F., Pring, B. & Roehrig, P. (2017) *What to do when machines do everything: How to get ahead in a world of AI, algorithms, bots and big data*. John Wiley & Sons.
- Manyika, J., Chui, M., Miremadi, M., Bughin, J., George, K., Willmott, P. & Dewhurst, M. (2017) *A future that works: Automation, employment, and productivity*. Executive summary. McKinsey Global Institute.
- Martinell Barfoed, E. (2019) Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion*, 7(1), 1–11.
- Meeuwisse, A., Scaramuzzino, R. & Swärd, H. (2011) Everyday realities and visionary ideals among social workers in the Nordic countries: A matter of specialization and work tasks?, *Nordic Social Work Research*, 1:1, 5–23.
- Mihai, A., Rentea, G-C., Gaba, D., Lazăr, F. & Munch, S. (2016) Connectivity and discontinuity in social work practice: Challenges and opportunities of the implementation of an e-social work system in Romania. *Journal of comparative research in anthropology and sociology*, 7(2), 21–38.
- Pham, Q.-C., Madhavan, R., Righetti, L., Smart, W. & Chatila, R. (2018) The Impact of Robotics and Automation on Working Conditions and Employment. *IEEE ROBOTICS & AUTOMATION MAGAZINE*, 126–128.
- Qvarsell, R. (2008) De fattigas vård i 1910-talets Sverige. I Swärd, H. & Egerö, M.-A. (red.), *Villkorandets politik. Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité förlag.
- Ranerup, A. & Henriksen, H. Z. (2018) *Value positions in digitalization and automated decision-making. The case of social services*. SWEG 2018, 31 januari-1 februari. Copenhagen Business School.
- Rantanen, T. & Toikko, T. (2017) Employees' attitudes towards welfare technology in substance abuse treatment in Finland. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 34(2), 131–144.
- Regeringskansliet (2018) *Nationell inriktning för artificiell intelligens*.
- Regeringskansliet (2017) *För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi*.
- Sandblad, B., Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å. & Åborg, C. (2018) *Digitaliseringen och arbetsmiljön*. Lund: Studentlitteratur.
- Sanandaji, N. & Fölster, S (2016) *Framtidens jobb*. Stockholm: 8tto/Volante.
- Scaramuzzino, G. & Meeuwisse, A. (2019) Socialarbetares protester genom nätverk på sociala medier. *Socionomens forskningssupplement*, 45(1), 4–17.
- Scaramuzzino, G. (2017) Att höja sin röst: socialarbetares mobilisering och organisering genom sociala medier. I Linde, S. & Scaramuzzino, R. (red.) *Socialt arbete i civilsamhället: aktörer, former och funktioner*. Lund: Studentlitteratur.

- Shein, E. (2018) The Dangers of Automating Social Programs: Is it possible to keep bias out of a social program driven by one or more algorithms?. *Communications of the ACM*, 61(10), 17–19.
- Skillmark, M. (2018) *Uppdrag standardisering: införande och användning av manualbaserade utrednings- och bedömningsverktyg i socialtjänsten*. Doktorsavhandling. No 316/2018. Institutionen för socialt arbete, Linnéuniversitetet: Växjö.
- Socialtjänstlagen (2001:453).
- Socionomen (2018) Brukare som digitala utvecklare. Nr. 2, 36–41.
- SOU 2016:89 *För digitalisering i tiden: slutbetänkande av Digitaliseringskommissionen*.
- SOU 2015:28 *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens. Delbetänkande av Digitaliseringskommissionen*.
- SOU 2014:75 *Automatiserade beslut – färre regler ger tydligare reglering*. Stockholm: Betänkande av E-delegationen.
- SOU 2009:86 *Strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning*. Stockholm: Betänkande av E-delegationen.
- Sunesson, S. (2008) Tiggargossen, prinsen och socialförvaltningen – en gammal historia. I Swärd, H. & Egerö M.-A. (red.), *Villkorandets politik. Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité förlag.
- Svensson, K. (2008) Socionomer och socialt arbete. En enkätstudie av ett professionellt fält. (Meddelanden från Socialhögskolan; Vol. 2008, No 3), (*Research Reports in Social Work*; Vol. 2008, No 3). Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Svensson, L. & Larsson, S. (2018) *Digitalisering av kommunal socialtjänst*. Forsknings- och utvecklingsenheten för social hållbarhet. Helsingborgs stad.
- Sveriges Kommuner och Landsting (2018) *Beslut inom 24 timmar!* SKL:s artikelserie.
- Sveriges radio (2018) Socialsekreterare säger upp sig när roboten tar över deras arbetsuppgifter. <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6857596>. Publicerat 8 januari 2018. Hämtat 2018-12-19.
- Svt nyheter (2018) Forskare ska utvärdera Trelleborgs omstridda socialrobot. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/forskare-ska-utvardera-trelleborgs-modellen>. Publicerat 2018-12-16. Hämtat 2019-02-05.
- Swärd, H. (2017) Den kantstötta välfärden – introduktion. I Swärd, H. (red.) *Den kantstötta välfärden*. Lund: Studentlitteratur.
- Swärd, H. (2008) Att bekämpa fattigdom med lagar för de fattiga – en omöjlig ekvation? I Swärd, H. & Egerö M.-A. (red.), *Villkorandets politik. Fattigdomens premisser och samhällets åtgärder – då och nu*. Malmö: Égalité förlag.
- Söderström, J. (2015) *Jävla skitsystem!: hur en usel digital arbetsmiljö stressar oss på jobbet – och hur vi kan ta tillbaka kontrollen*. Stockholm: Karneval.

- Tegmark, M. (2017) *Liv 3.0: Att vara människa i den artificiella intelligensens tid*. Stockholm: Volante.
- Tham, P. (2018) A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *British Journal of Social Work*, 48, 449–467.
- Tham, P. (2016) Mindre erfaren – mer utsatt? Nyexaminerade och mer erfarna socialsekreterares beskrivningar av sina arbetsvillkor 2003 och 2014. *Socionomens forskningssupplement*, 40(6), 20–33.
- Trelleborgs kommun (2018) Trelleborgsmodellen – från rebell till modell. <https://www.trelleborg.se/sv/kommun-politik/sa-arbetar-vi-med/trelleborgs-modellen/>. Hämtad 2018-12-19.
- Ulmestig, R. & Nordesjö, K. (kommande) Roboten i försörjningsstödsbyråkratin. *Fronesis*, 62–63.
- Vinnova (2018) *Artificiell intelligens i svenskt näringsliv och samhälle: Analys av utveckling och potential*. Rapport 2018:08.
- Wihlborg, E., Larsson, H. & Hedström, K. (2016) The Computer Says No!: A case study on automated decision-making in public authorities. Proceedings of the 49th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE.
- World Economic Forum (2018) *Insight Report: The Global Gender Gap Report 2018*.



www.soch.lu.se

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
SE-221 00 Lund
+46 46-222 00 00
www.lu.se