



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Vi gör ett arbete av god kvalitet!”

*En kvalitativ jämförelsestudie mellan två fokusgrupper av socialsekreterare
som handlägger långtidsärenden inom ekonomiskt bistånd*



Socionomprogrammet

C-uppsats, höstterminen 2008

Författare: Dina Aziz och Julia Lindgren

Handledare: Tore Brännberg

Abstrakt

Titel	<i>”Vi gör ett arbete av god kvalitet!” En kvalitativ jämförelsestudie mellan två fokusgrupper av socialsekreterare som handlägger långtidsärenden inom ekonomiskt bistånd</i>
Författare	Dina Aziz och Julia Lindgren
Nyckelord	Kvalitet, ekonomiskt bistånd, organisationsstruktur, organisationskultur, klientarbete.

Vår uppsats bygger på en jämförelsestudie mellan två fokusgrupper av socialsekreterare, som handlägger långtidsärenden inom ekonomiskt bistånd, för att få en uppfattning om det kvalitativa arbetet. Studiens syfte är att belysa socialsekreterarnas arbetssätt vid handläggning av ekonomiskt bistånd för långtidsberoende bidragstagare. *Syftet* var samtidigt att undersöka vilka faktorer som socialsekreterarna upplever ha störst påverkan på deras arbete, samt vilka förändringar som behövs för att de skall kunna utföra ett socialt arbete av god kvalitet. För att nå syftet har vi formulerat *tre frågeställningar*: 1) Hur upplever socialsekreterarna arbetssättet för handläggning av ekonomiskt bistånd för klienter som är långtidsberoende bidragstagare? 2) Vilka faktorer upplever socialsekreterarna i fokusgrupperna ha störst påverkan på deras arbete? 3) Vilka förändringar behöver åstadkommas i arbetet för att socialsekreterarna skall kunna utföra ett socialt arbete av god kvalitet? För datainsamlingen har vi använt oss av den kvalitativa fokusgruppintervjun, som utgår från fem teman: arbetssätt, organisationsstruktur, organisationskultur, klientperspektiv och det kvalitativa arbetssättet. Resultatet presenteras genom ett fenomenologiskt tankesätt och analysen av resultatet sker utifrån den hermeneutiska tolkningen. Studien bygger på den *abduktiva* ansatsen, då finns det ett växlande tankesätt mellan empiri och teori. Det empiriska materialet har lett oss till teoretiska perspektiv och begrepp, bland annat organisationsteori, arbetssätt inom ekonomiskt bistånd, kvalitet mm. De teoretiska perspektiven omvänt har hjälpt oss att bearbeta data och att tolka resultatet. Resultatet kan sammanfattas som att samtliga socialsekreterare i fokusgrupperna bedriver ett kvalitativt arbete, men på olika sätt, vilket är beroende på de olikheter som finns inom organisationerna. Studien har visat att det behövs mer forskning på kvalitet inom ekonomiskt bistånd.

Förord

Vi tackar väldigt mycket de socialsekreterare och de enhetschefer som var villiga att delta i vår studie.

Vi tackar Tore Brännberg, vår handledare, för den hjälp och det stöd vi har fått under uppsatsens gång.

Vi tackar även våra nära och kära för deras hjälp och förståelse under uppsats tiden. Vi tackar också alla dem som hjälpt oss och inspirerat till att skriva en bra uppsats.

Dina och Julia

Innehållsförteckning

ABSTRAKT	2
FÖRORD	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	4
1. INLEDNING	5
1.1 BAKGRUND, FÖRFÖRSTÅELSE.....	5
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	7
1.2.1 Syfte	7
1.2.2 Frågeställningar.....	7
2. TEORI OCH FORSKNING	8
2.1 TIDIGARE FORSKNING OCH LITTERATURSÖKNING	8
2.2 TEORETISKA PERSPEKTIV OCH CENTRALA BEGREPP	13
2.2.1 Organisationsteorin.....	13
2.2.2 God kvalitet i socialtjänstens verksamhet.....	15
2.2.3 Arbetsätt	15
2.2.4 Välfärd och integritet.....	16
2.2.5 Mötet mellan klienten och organisationen.....	17
3. METOD	18
3.1 METODVAL	18
3.2 FOKUSGRUPPINTERVJU	18
3.3 URVAL	20
3.4 INTERVJUGUIDE.....	21
3.5 GENOMFÖRANDE OCH BEARBETNING	22
3.6 ANALYSMODELL	23
3.7 RELIABILITET, VALIDITET OCH GENERALISERBARHET	23
3.8 ETISKA ASPEKTER	26
3.9 KRITISKA ASPEKTER.....	26
4. RESULTAT OCH ANALYS	27
4.1 TEMA 1: ARBETSSÄTT	27
4.2 TEMA 2: ORGANISATIONSSTRUKTUR	29
4.3 TEMA 3: ORGANISATIONSKULTUR.....	31
4.4 TEMA 4: KLIENTPERSPEKTIV	34
4.5 TEMA 5: DET KVALITATIVA ARBETSSÄTTET	36
4.5.1 Hur definieras kvaliteten i arbetet enligt socialsekreterarna i fokusgrupperna?	36
4.5.2 Finns det ett samband mellan organisationens struktur och kvaliteten i arbetsättet?	38
4.5.3 Finns det ett samband mellan organisationens kultur och kvaliteten i arbetsättet?	39
4.5.4 Spelar ärendenas komplexitet och intensitet någon roll i deras arbete?	39
4.5.5 Finns det andra faktorer som kan påverka kvaliteten samt vilka förändringar krävs, enligt socialsekreterarna, för att bedriva ett socialt arbete av god kvalitet?	39
5. SLUTDISKUSSION OCH VIDARE FORSKNING	41
6. REFERENSER	44
7. BILAGOR	46
BILAGA 1: INTERVJUGUIDE	46
BILAGA 2. EXEMPEL FRÅN FOKUSGRUPPINTERVJU 1.....	47
BILAGA 3. EXEMPEL FRÅN FOKUSGRUPPINTERVJU 2.....	49

1. Inledning

1.1 Bakgrund, förförståelse

Inspiration till vår studie har vi fått utifrån en artikel (2008, vol.5) i den fackliga tidskriften SSR Akademikern. Artikeln handlar om arbetsmiljön på socialtjänsten och hur den påverkar socialsekreterares arbetssätt och individuella bedömningar till beslut om olika insatser inom socialtjänsten. Artikeln hette "Kommunerna brister i ansvaret för välfärden" i avsnittet "Aktuellt" och beskrev en undersökning som har genomförts bland Akademikerförbundet SSR:s medlemmar om "socialsekreterarnas arbetssituation". Artikeln presenterar undersökningen i några punkter såsom, "tidspressen och stressen gör att man inte hinner arbeta som man borde göra", "man har inte möjlighet att arbeta kvalitativt", då har man för många arbetsuppgifter samt att "politikerna visar liten respekt för socialsekreterarnas arbete". Undersökningen har visat upp bland annat att varannan socialsekreterare känner svårigheter att leva upp till socialtjänstens syften på grund av de ekonomiska kraven som ställs på dem, många kommuner tar för lätt på ansvaret för välfärden som har klientens behov i centrum samt socialsekreterarna känner en stor oro för sina klienter (Akademikern).

Vi, båda skribenter, har samlat in några kunskaper och erfarenheter genom praktikperioden. Då vi både två har praktiserat inom ekonomiskt bistånd och har fått en uppfattning om det administrativa arbetet, som bygger på organisatoriska riktlinjer och rutiner, samt om det direkta klientarbetet. En av oss har även arbetat under en kort period inom ekonomiskt bistånd och blev intresserad av socialsekreterares olika arbetssätt och bedömningar. En av oss också har varit klient själv under en period och upplevt socialsekreterares administrativa arbete med en hög kontroll som den mest dominanta i socialsekreterares förhållningssätt gentemot klienten. Däremot har den stödjande rollen med dess bemötande av klientens behov och önskemål fått mindre utrymme.

Genom vår socionomutbildning har vi fått grundläggande kunskaper i sociallagstiftningen. Kapitel 3 § 3 i Socialtjänstlagen handlar om utveckling av kvalitet inom socialtjänsten: "Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras" (Socialtjänstlagen 2001:453).

Utifrån våra kunskaper och erfarenheter har vi börjat undra, i vilken utsträckning gör socialsekreterarna ett arbete av god kvalitet i den hjälp som ges till klienter. Vi var medvetna att socialsekreterares möjlighet att utföra ett kvalitativt arbete påverkas av olika faktorer, bland annat arbetsbelastning, tidsbrist, organisationsstruktur, ledning mm. Lisa Åmans C-uppsats (VT 2008) var en annan inspirationskälla och har förstärkt vår idé, då hon nämmer några faktorer som åstadkommer intrarollkonflikter och vantrivsel på arbetsplatsen inom ekonomiskt bistånd i uppsatsens förslag till vidare forskning.

Men för att inte låsa oss vid vår egen förförståelse om de faktorer, som kan påverka kvaliteten, har vi inriktat oss på att utforska, vilka aspekter som karaktäriserar det kvalitativa arbetet och vilka begränsningar som finns i arbetet inom ekonomiskt bistånd.

Självklart skulle vår studie ha omfattat både klienternas och socialsekreterarnas perspektiv, för att få en helhetsbild av hur ett kvalitativt arbete ser ut. Men den begränsade tid, som vi har fått för att skriva uppsatsen, har gjort att vi fått begränsa oss genom att välja endast socialsekreterarnas perspektiv. Detta perspektiv valdes av oss med anledning av att vi

bedömde att det skulle vara lättare att komma i kontakt med socialsekreterarna, än med klienterna.

Eftersom vi i avsnittet om tidigare forskning har redovisat de få rapporter som har handlat om några studier kring kvalitet i socialt arbetet inom IFO och som mest har berört klientperspektiv och även personalkompetens, vill vi gärna studera vidare hur ett kvalitativt arbete kan se ut i praktiken. Genom fokusgruppsintervju som metod kan vi göra en jämförelsestudie mellan två fokusgrupper av socialsekreterare som arbetar inom verksamheten ekonomiskt bistånd i IFO. Utifrån socialsekreterarnas perspektiv vill vi studera vilka uppfattningar socialsekreterarna har om kvaliteten, vilka faktorer som kan påverka det kvalitativa arbetet samt vilka förändringar som behövs i deras arbete för att man skall kunna utföra ett arbete av god kvalitet. Tankesättet som vi bygger arbetet på är abduktivt, vilket betyder att vi har sammankopplat och växlat mellan teori och empiri på olika sätt i uppsatsen.

1.2 Syfte och frågeställningar

1.2.1 Syfte

Vi vill med denna studie, genom kvalitativa intervjuer i form av fokusgrupper med socialsekreterare, belysa de socialsekreterares arbetssätt som handlägger ekonomiskt bistånd för långtidsberoende bidragstagare. Vidare är syftet att undersöka vilka faktorer som de upplever ha störst påverkan på deras arbete, samt vilka förändringar som behövs för att socialsekreterarna skall kunna utföra ett socialt arbete av god kvalitet. Detta görs genom en jämförande studie mellan socialsekreterarnas egna uppfattningar och tolkningar i fokusgrupper.

1.2.2 Frågeställningar

1. Hur upplever socialsekreterarna arbetssättet för handläggning av ekonomiskt bistånd för klienter som är långtidsberoende bidragstagare?
2. Vilka faktorer upplever socialsekreterarna i fokusgrupperna ha störst påverkan på deras arbete?
3. Vilka förändringar behöver åstadkommas för att socialsekreterarna skall kunna utföra ett arbete av god kvalitet?

2. Teori och forskning

2.1 Tidigare forskning och litteratursökning

I sökandet efter tidigare forskning som berör ämnet kvaliteten inom verksamheten ekonomiskt bistånd använde vi oss av olika källor och olika databaser, bland annat Gunda och Libris. Vi fick träff på några intressanta doktorsavhandlingar och studier som gjorts inom verksamheten ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd och har haft fokus på socialarbetares arbetsvillkor, arbetssätt och yrkesroll som i stort sett är kopplade till organisationens byråkrati.

Några forskningsrapporter eller studier på nationell nivå om kvaliteten inom verksamheten försörjningsstöd fick vi däremot inte någon träff på. Men genom att utvidga sökandet till en internationell nivå och med olika synonymer på kvalitet fick vi inte någon direkt träff på ämnet kvaliteten inom ekonomiskt bistånd men vi fick däremot träff på några studier som gjorts inom socialstyrelse om de viktiga aspekterna på det kvalitativa arbetet inom IFO. Det påträffades därmed flera forskningsrapporter och studier om kvaliteten inom andra områden, såsom inom psykiatri, äldreomsorg och barn- och familj inom socialtjänsten samt stora utvärderingsrapporter av kvaliteten inom marknadsekonomi och vårdapparaten.

De flesta doktorsavhandlingarna och studierna är av hög kvalitet så att man kan exemplifiera hur socialarbetare upplever arbetsförhållandena inom verksamheten ekonomiskt bistånd. Dessa forskningsrapporter och studier har även förstärkt vårt mål och syfte med vår C-uppsats förslag, då vi på något sätt börjar ett fördjupningsarbete som kan komplettera, hoppas vi, de synpunkter som framkom i dessa studier. Vi kommer att ha användning av den tidigare forskningen och studierna när vi skall analysera resultatet av vår studie.

Vi kommer i detta avsnitt att redovisa två doktorsavhandlingar, en artikel, socialrapporter och en C-uppsats resultat som berör vår studie.

Med hjälp av C-uppsats av Lisa Åman (VT 2008) som har skrivit om Bybergs studie (2002) och SoS-rapport 1998: 11, kan vi redovisa några intressanta kunskaper som kom fram i Bybergs studieresultat.

Byberg (2002) har studerat i sin avhandling ”kontroll eller handlingsfrihet” och skrivit i SoS-rapport 1998 ”Arbetsmetoder och socialbidrag” om socialsekreterarnas arbetssätt och organisering som kan påverkas av kommunen samt kan påverka socialbidragskostnadernas nivå. Och vilka arbetssätt som var mer effektiva än andra för att få klienter ut till egen försörjning. Byberg (1998) har talat i sin studie om andra yttre faktorer, såsom arbetslöshet och socialpolitik som kan avgöra nivån. De faktorerna, tyckte vi, kan ha koppling till vår uppsats genom att de kan ha inverkan på det kvalitativa arbetet.

Byberg (2002) talar i sin studie om verksamheter i lågkostnadskommuner som i högre utsträckning var specialiserade, hade en tydlig arbetsdelning samt att utformningen av arbetsuppgifterna var reglerade och standardiserade. I de verksamheterna fanns en stor kontroll över socialsekreterarnas arbete samt ledningen har haft insyn i det utövade arbetet, men det fanns dock en viss handlingsfrihet (Byberg, 2002). Medan i högkostnadskommuner konstaterar Byberg (2002) var arbetet med ekonomiskt bistånd fördelade mellan flera enheter med olika specialiteter. Organisationerna i de kommunerna har en platt organisationsstruktur där handläggarna har fått ansvaret att själva reglera och planera sitt arbete samtidigt som de organisationerna präglades av både generellt och specialiserat arbete. I de kommunerna

ställdes även mindre krav på klienterna och kontrollen var i stort sett låg och på handläggarna lades ett stort ansvar. Detta tycks, enligt Byberg, vara beroende av socialsekreterarnas moraliska bedömningar av klienternas tillförlitlighet (Byberg, 2002).

I de organisationer, där socialsekreterarna utövar mindre kontroll och har större handlingsfrihet än i andra organisationer får de större utrymme för egna bedömningar vilket kan öka risken för orättvisa och godtyckliga beslut mot klienterna (Byberg, 1998).

I lågkostnadskommunerna var verksamheter organiserade så att de reducerar handlingsfrihet. Socialsekreterarna i dessa verksamheter har ett avgränsat ansvarsområde med specialisering i arbetsuppgifter och standardiserade arbetsprocesser, vilket minskat handlingsutrymmet. De handläggarna upplevde sig ha bättre möjligheter att utveckla specifika kompetenser samtidigt som de har känt sig säkra i sitt arbete och tillfredsställda med sina handlingar. Byberg visar i resultatet att det även finns ett samband mellan de hierarkiska organisationerna med högre specialisering av försörjningsstödsverksamheter och lägre kostnader (Byberg, 2002).

I lågkostnadskommunerna har socialsekreterarna inte upplevt bidragsbedömningen som ett dubbelt uppdrag av motstridig karaktär, utan de kunde ge god service samtidigt som de utövade kontroll (1998).

Socialsekreterarna i högkostnadskommunerna och inom de platta organisationerna upplevde sig ha en större frihet och ett större ansvar i sitt arbete och kände samtidigt osäkerhet kring ansvarsområdet och uttryckte missnöje över sitt arbete och ville byta arbete. I det fallet kan man se ett samband mellan handlingsfrihet och arbetstrivsel (Byberg, 2002).

Resultatet i Bybergs (2002) studie visar ett faktum som förklarar att rätt kontroll och begränsning av handlingsfrihet ökar rättsäkerheten för både socialsekreterarna och klienter.

Byberg (1998) pekar i sin studie på samarbetet som upplevdes olika i de olika bidragskostnadskommunerna. Kommuner med låga kostnader upplevde samarbetet positivt och kommuner med höga kostnader upplevde däremot samarbetet som negativt och konfliktfyllt. De sistnämnda kommunerna relaterade de höga kostnadsnivåerna till de yttre, så kallade strukturella faktorerna. De synpunkter som Byberg (1998) har kommit fram med i resultatet kan ha nytta och betydelse för vår undersökning.

Byberg (1998) talar i resultatet om att i de organisationer där man handlägger politiskt fattade beslut är det svårt och problematiskt att låta medarbetarna arbeta kreativt och med flexibilitet, då de fungerar bättre som byråkratiska organisationer med bevarande av rättssäkerheten för såväl socialsekreterarna som klienter. Detta resultat, tycker vi, kan vara till nytta för vår uppsats, då resultatet visar organisationens betydelse för utformning av socialsekreterarnas arbete, vilket kan påverka socialsekreterarnas utövande av ett kvalitativt arbete inom verksamheten ekonomiskt bistånd.

Leila Billquist (1999) har studerat klientarbete i sin avhandling "Rummet, mötet och ritualerna" och beskrivit klientens situation inom socialtjänsten och bland annat inom verksamheten ekonomiskt bistånd, som en känslomässigt laddad situation. Billquist (1999) talar i sin studie om att klienter, i mötet med handläggare, inte blir belysta i sina situationer och möts inte heller efter sina förväntningar att bli bemötta utifrån sina personliga behov.

Billquist (1999) talar om socialsekreterarnas dubbla roll som innebär att arbeta utifrån den administrativa och byråkratiska yrkesrollen för att kontrollera klientens behov av bidrag, vilket kräver att klienter måste anpassa sig till organisationens regler och krav för att få den efterfrågade hjälpen. Den andra rollen är den stödjande rollen som inte praktiseras i större utsträckning förrän klienterna visar andra psykosociala problem vid handläggning av ärenden gällande ekonomiskt bistånd (Billquist, 1999).

Billquist har tagit upp den ojämna uppdelningen av makt mellan socialsekreteraren och klienten och hon beskriver klientmötet, som ett möte anpassat efter socialsekreterarens villkor. Klienter blir här bemötta och hjälpta efter en systematisk förhandling om de resurser som socialsekreteraren besitter makten över. Förhandlingen är, enligt Billquist, styrd av socialtjänstens norm – och regelsystem (Billquist, 1999).

Billquist visar i resultatet att den administrativa och byråkratiska rollen ofta har prioriterats framför den stödjande rollen. Billquists (1999) studie tycks därmed bidra med ett faktum om organisationens byråkrati som ställer ett högre administrativt krav på socialsekreterares arbetssätt, vilket påverkar en klients livssituation negativt. Detta faktum, tycker vi, motsäger Bybergs teori om att byråkratiska organisationer, som präglas av kontroll, makt och begränsat handlingsutrymme, är bra för både socialsekreterare och klienter. Då ett standardiserat och administrativt förhållningssätt, enligt Billquist (1999), kan gå ut över klienternas behov av stöd i den bemärkelsen att socialsekreterarna inte kan bemöta klienterna på ett individuellt och personligt sätt.

Jenny Nybom har i sin artikel (2008, vol. 2) studerat socialarbetares bedömningar av försörjningshinder hos socialbidragstagare utifrån tre dimensioner: den moraliska, resurs- och marknadsdimensionen. Resultatet visar att socialarbetare ofta tar upp försörjningshinder i sina bedömningar, som ligger mellan resurs och moral dimensionerna hos ungdomar men sällan hos utrikes födda bidragstagare (Nybom, 2008).

Det som är intressant i artikeln och har en koppling till vår studie, är att Nybom (2008) tar upp socialarbetares egna uppfattningar och föreställningar om klientens förhållanden och orsaker till biståndbehovet som varierar hos olika klientgrupper och samtidigt kan påverka bedömningar av försörjningshinder hos klienter.

I resultatet framträder resursdimensionen i socialarbetares bedömningar av försörjningshinder och som är relaterade till resursbrist i form av utbildningsbrist hos hela gruppen socialbidragstagare. Hos ungdomar däremot framträder både moraldimensionen och resursdimensionen i socialarbetares bedömningar av försörjningshinder. Resursbrist betraktas, enligt socialarbetarna i studien, som brist på utbildning och arbetslivserfarenhet hos ungdomar. Och moralbrist samt motivationsbrist som kopplas till traslig uppväxt och ej diagnostiserad ohälsa. Utrikes födda bedöms ha försörjningshinder som hör till resursdimensionen och resursbristen bedöms ha sin grund i språksvårigheter och bristande arbetslivserfarenhet (Nybom, 2008).

Marknadsdimension innebär, enligt Nybom (2008, vol.2), att överlämna ansvaret för att människor ska kunna gå ut i arbete på samhällets och statens möjligheter och inte på individen. Nybom visar i studieresultat att arbetsmarknadens höga krav på kvalifikationer är något som under lång tid varit förenat med resursdimensionen. Den institutionella synen utgår från moraldimensionen, då förläggs orsaker till försörjningshinder i resurs- och moraldimensionen på individen och dennes egenskaper (Nybom, 2008).

Resultatet tar även upp den institutionaliserade synen på hjälpsökande, som ligger till grund för socialarbetares bedömningar av försörjningshinder, vilket kräver motprestationer av klienter, särskilt ungdomar, för att få socialbidrag (Nybom, 2008).

Slutsatsen blir att socialarbetares uppfattningar om orsaker till biståndsbehovet skiljer sig åt mellan olika klientgrupper och därmed påverkar socialarbetares bedömningar av försörjningshinder som utgår samtidigt från riktlinjer och organisationens regler. Den synpunkten, tycker vi, har en liten koppling till vår studie, då man kan se i vilken utsträckning socialsekreterarnas egna bedömningar, som utgår från deras kännedom om klienternas livssituation, kan påverka det kvalitativa arbetet (Nybom, 2008).

Lisa Åman i sin C-uppsats (2008) skriver om det dubbla uppdraget som har sin grund i Billquists studie (1999). Åman (2008) försökte belysa och öka förståelsen för de intrarollkonflikter som socialsekreterarna kommer i kontakt med i sitt arbete.

Åman (2008) kunde därmed identifiera fyra typer av rollkonflikter såsom roll-rollkonflikter, jag-rollkonflikter och rolloklarhet samt de mellanmännsliga konflikterna. Den sistnämnde typen betraktas som den vanligaste, som uppstår hos de flesta socialsekreterare. Hon relaterar uppkomsten av intrarollkonflikter till andra faktorer, förutom den dubbla yrkesrollen som stödjande och gräsrotsbyråkrat som socialsekreteraren kan uppleva i arbetet med ekonomiskt bistånd. Hon sammankopplar i resultatet en period av hög arbetsbelastning i samband med tidspress till upplevelsen av intrarollkonflikter hos socialsekreterarna (Åman, 2008).

Detta faktum blev som en länk till vår uppsats, då hon tar upp andra faktorer som kan påverka det kvalitativa arbetet.

Åman (2008) pekar också på den personliga kompetensen och lämpligheten hos socialsekreterarna som ger ibland upphov till Jag-rollkonflikten. Hon menar att socialsekreterarnas uppfattning om det sociala arbetet och deras syfte med arbetet är ett faktum som kan påverka Jag-rollkonflikten. Resultatet ger kunskap om socialsekreterarnas olika strategier och förhållningssätt för att hantera de intrarollkonflikter som är kopplade till deras personliga kompetens (Åman, 2008).

Åman (2008) diskuterar i sin studie sambandet mellan vantrivsel och prestationsförmåga i förhållande till upplevelsen av roll konflikter, vilket kan påverka kvaliteten på den hjälpen som ges till klienter. De olika synpunkterna som Åman (2008) har resonerat runt i sin uppsats tycker vi har varit som en utgångspunkt för vår uppsats idé.

Socialstyrelsen beskriver i sin rapport ”Metoder och verktyg för kvalitet: en redovisning av kvalitetsarbete inom IFO” (2000) ett arbete med kvalitet samt redovisar hur ett kvalitetssystem kan se ut. Kvalitetssystem kan definieras som de resurser, metoder och processer som organisationens ledning riktar mot utvecklingen av verksamhetens kvalitet. Kvalitetssystem syftar bland annat till att ge möjlighet att få inblick i hur arbetet med kvalitet ser ut. Ett kvalitetssystem kan se olika ut beroende på den organisation det tillämpas på. Det kan vara problematiskt om en organisation tar över ett kvalitetssystem utan att anpassa det till sina egna förutsättningar. Risken kan finnas att systemet inte kommer att fungera utan blir endast ett symboliskt attribut. Därför skall man med hjälp av olika befintliga kvalitetssystem kunna skapa sitt eget sätt att arbeta med kvalitet (Socialstyrelsen, 2000).

Kvalitet inom IFO kan analyseras utifrån tre olika perspektiv (Socialstyrelsen, 2000):

1. Lagstiftning och kommunala mål: Lagstiftningen ger IFO den värdegrund som fungerar som det långsiktiga målet för verksamheten. Kommunala mål och riktlinjer hjälper IFO att tillämpa lagstiftningen på ett praktiskt sätt.
2. Det sociala arbetets innehåll och resultat: kvaliteten kan studeras utifrån socialarbetarens professionella arbetssätt, bland annat de metoder man väljer att använda sig av samt de effekter som tjänsterna har för klienter.
3. Brukarnas upplevelser: kvaliteten kan studeras utifrån brukarnas föreställningar om den goda kvaliteten för IFO.

Ett ständigt arbete med kvalitetsutveckling kan påverka IFO:s verksamhet positivt på flera olika sätt. Tjänsternas kvalitet blir bättre ur brukarperspektiv. De gemensamma riktlinjerna kring kvalitetsarbete för hela IFO kan öka samarbetet inom de olika enheterna. Cheferna från sin sida kan ge medarbetare nya och intresseväckande uppgifter. Självreflektion och diskussioner kring det dagliga arbetet och arbetsmetoderna ger personalen möjlighet till medvetandegörande och utvärdering av arbetssättet. Vilket i sin tur kan underlätta en förmedling av informationen till ledningen och samarbetsorganisationerna (Socialstyrelsen, 2000).

Byberg och Lindquist (2003) skriver i sin rapport "Kompetensutveckling inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg – exempel och erfarenheter" om vikten av kompetensutveckling hos personalen, vilket ökar säkerhet och kvalitet i deras arbete. Rapporten är en del av ett statligt projekt "Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten" och syftar till att beskriva några befintliga modeller för kompetensutveckling. Undersökningen har analyserat två kommuner, Göteborg och Norrköping, där man har använt så kallade kompetenstrappor och kompetensutvecklingsmodeller. Resultaten av undersökningen har visat bland annat att de betydelsefulla kriterierna för kompetens var längden av arbetserfarenheten, utbildning samt den grad av ansvar som man har inom verksamheten. Ledningens roll är speciellt väsentlig vid valet av den relevanta utbildningen för den verksamhet som ledningen har ansvar för (Byberg/Lindquist, 2003). Detta resultat, tycker vi, kan kopplas till vår studie och visa i vilken utsträckning kompetensutveckling kan hos socialsekreterarna åstadkomma ett kvalitativt arbete.

En rapport av Eriksson (1999) "Klientbaserad kvalitetsgranskning av socialtjänsten – utveckling av ett instrument för att granska socialtjänstens individ- och familjeomsorg ur klientperspektiv" gjordes på uppdrag av stiftelsen Råd och Rätt. Rapportens syfte var att utarbeta en modell för granskning av IFOs kvalitet ur klientperspektiv. Denna modell skulle kunna komplettera de övriga metoderna för kvalitetsgranskning. Resultaten av undersökningen har visat flera aspekter i relation till socialsekreterares arbetssätt, vilka kan vara av intresse för vår studie. Bland annat var det viktigt för klienter att vara delaktiga i beslut och kunna påverka sin egen livssituation. Det var också av betydelse för klienter att kunna förstå alla sina rättigheter samt följer av beslut. Socialsekreterares kompetens, förhållningssätt mot klienter samt självkänedom var de andra viktiga aspekterna. Klienterna värdesatte när socialsekreterare bemötte dem med respekt och satte klienternas bästa före sina egna behov och intresse. Kontinuitet var en till aspekt som var central för klienterna, då framstod det som negativt, ett byte av handläggare och klienterna har fått berätta sin historia om och om igen samt att de upplevt att varje socialsekreterare hade sina egna normer och bedömningen kunde bero på vilken handläggare man fått (Eriksson, 1999).

2.2 Teoretiska perspektiv och centrala begrepp

2.2.1 Organisationsteorin

Vi har valt att använda oss av organisationsteorin, därför att denna teori syftar till att förstå och förklara hur en formell organisation fungerar samt med hjälp av den här kunskapen kunna göra förbättringar i organisationens verksamhet (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Detta tankesätt har en direkt anknytning till syftet och frågeställningarna i vår studie, då verksamheten ekonomiskt bistånd är en formell organisation och det kvalitativa arbetet är ett huvudämne i vår forskning.

En organisation är ett socialt system som är medvetet konstruerat för att uppnå bestämda mål (Jacobsen/Thorsvik, 2008, s.13). Alla organisationer, enligt Jacobsen och Thorsvik (2008) består av två delar, den formella och den informella. Den formella delen innehåller organisationens mål, riktlinjer och struktur, vilket bestämmer de anställdas handlingsutrymme som de har i sitt arbete. Den informella delen omfattar organisationskultur och maktförhållanden i organisationen. Ledarskap har en viktig roll inom organisationen och har inverkan på både den formella och den informella delen (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Organisationsteorin definierar mål som den önskade framtida bilden av organisationens verksamhet (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Ett reellt mål är de målsättningar som avser att ge en uppfattning för både de egna anställda och omvärlden om det faktiska arbetet organisationen utför. Riktlinjer eller strategier förklarar på ett mer detaljerat sätt hur målet skall förverkligas (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Organisationsstruktur kan se olika ut, beroende på typen av organisation och dess mål. De flesta välfärdsorganisationerna har, enligt Thylefors (2007), den professionella byråkratin som sin strukturmodell. Denna modell kännetecknas av att en eller flera starka yrkesgrupper utför det huvudsakliga arbetet. Administration har en stödfunktion till den professionella kåren. Ledningen spelar relativt passiv roll och är mer av administrativ och stödjande karaktär (Thylefors, 2007). Jacobsen och Thorsvik (2008) förklarar de anställdas stora handlingsutrymme genom att de professionellas uppgifter har en så specifik natur att det kan vara svårt att skapa rutiner som skulle täcka alla dessa uppgifter. Genom att anställa människor med samma kompetens samordnar man deras arbete (Thylefors, 2007). De anställda orienterar sig både vertikalt mot ledningen samt horisontellt mot sina kollegor. Thylefors (2007) menar att bli accepterade av sina kollegor är mer viktigt för de professionella än att få bekräftelse från ledningen.

Organisationens struktur och kultur hänger ihop och påverkar varandra, enligt Jacobsen och Thorsvik (2008). Organisationskultur består av de grundläggande antagandena, de gemensamma värderingarna och normerna i en grupp samt artefakterna, som har ett symboliskt värde och består av den fysiska miljön, de professionellas språk och beteende. När man analyserar kultur i en organisation skall man via analys och tolkning av de synliga artefakterna närma sig först de mer djupliggande normerna och värderingarna för att slutligen komma åt de grundläggande antagandena (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver att en av anledningarna till den kulturella mångfalden i organisationen är variationen bland den anställda personalen och de kriterier som anställningspolitiken grundar sig på. Bland faktorerna som påverkar denna mångfald finns de anställdas utbildning, kön och ålder (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Genom att anställa personal med samma bakgrund vill man få en homogen grupp, vilket skulle underlätta samarbete dem emellan, öka samhörighet och minska konflikter. Lennéer Axelson och Thylefors (1996) skriver att konflikter inte behöver vara något negativt i människors relationer, utan de kan också vara stimulerande och utvecklande för gruppen. Författarna menar att när man är omgiven av människor, som man är lik, får man en känsla av trygghet. Vi behöver dock utvecklas och olikheter kan ge oss den stimulansen. Med anknytning till socialt arbete, enligt Lennéer Axelson och Thylefors (1996), just en användning av metoder ur olika perspektiv kan oftast frambringa den nödvändiga förändringen i klients situation.

Makt kan definieras som någons förmåga att bemästra motstånd för att nå sitt mål (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Makt används först när personerna står i beroende av varandra och har olika mål. När de är överens kommer de att samarbeta. Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver att praktiken bevisar att aktörerna använder sig av makt oftare när de konkurrerar om otillräckliga resurser. När det finns gott om resurser kan organisationen minska sitt beroende från de andra aktörerna och behovet av maktanvändningen reduceras (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Ibland utövas makt över människor utan att de märker det, eller att de inte kan tydliggöra vem som utövar makten (Jacobsen/Thorsvik, 2008). En sådan typ av maktanvändning kallas för dold. Genom att utforma strukturen eller kulturen på ett visst sätt kan man styra de anställda. En så kallad systemmakt är inte öppen och brukar inte möta något motstånd vid utövning. Människor som tar anställning på en viss organisation kommer även att acceptera de värderingar och normer samt formella riktlinjer som denna organisation har (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver om en lärande organisation, som innebär att alla organisationer i likhet med en levande organism skall kunna lära och anpassa sig till förändringar i den yttre världen. Inom teorin om lärande i organisationer finns det två typer av kunskaper. Den ena typen kallas för tyst kunskap och det är kunskap som man får genom arbetslivserfarenhet, men som är omedveten, vilket gör att man har svårt att sätta ord på den när man vill förmedla den. Den andra typen är explicit kunskap och detta är medveten kunskap, som man kan sätta ord på. Explicit kunskap används ofta när de anställda diskuterar sina arbetsuppgifter och problem. För att personalen skall kunna utbyta erfarenheter med varandra är det viktigt att var och en omvandlar sin tysta kunskap till explicit kunskap. Organisationer skall därför skapa metoder för att tyst kunskap blir explicit samt metoder som hjälper till att explicit kunskap implementeras i arbetet och blir en del av personalens tysta kunskap (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver också att det finns två olika typer av lärande. Den första typen är fokuserad på att använda de redan befintliga resurserna och den andra typen är inriktad på ett utforskande av nya möjligheter. I enlighet med teorin om lärande organisation behöver alla organisationer bägge typer av lärande. Detta kan förklaras i relation till förhållanden i organisationernas omvärld. När organisationer har en stabil omvärld kring sig, försöker de utnyttja de resurserna de redan har på det mest optimala sättet. I en dynamisk omvärld med dess oförutsägbarhet och nya förhållanden och krav, blir organisationen beroende av sin förmåga att förutse och anpassa sig till förändringarna. Författarna (2008) beskriver den så kallade kompetensfällan eller framgångsfällan, då en organisation som länge har haft goda framgångar, har lätt att fokusera sig enbart på den första typen av lärande, vilket kan medföra stagnation. Risken blir att när omvärlden förändras hinner organisationen inte

anpassa sig till förändringarna och kommer att ha problem med sin överlevnad (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

2.2.2 God kvalitet i socialtjänstens verksamhet

Socialstyrelsen har i ”Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten” (2007-131-24) formulerat följande definition av begreppet:

”God kvalitet i socialtjänstens verksamhet kan beskrivas i termer av att tjänsterna svarar mot de mål (lagar, förordningar, föreskrifter) som beslutats samt att de:

- bygger på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet
- utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglade av kontinuitet
- är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- är tillgängliga
- är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.”

Med god kvalitet menas också, enligt Proposition 1996/97:124 i Socialstyrelsen 1999:6 utveckling av metoder och begrepp för uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring (Knutsson, 2005).

För mer fördjupande förståelse av begreppet kvalitet behöver vi lägga ljus på olika definitioner av kvalitet som Knutsson (2005) har presenterat i enlighet med olika författares perspektiv.

Sörqvist (1998:13) tycker att kvaliteten nås när en vara eller tjänst har de egenskaper som kan tillgodose de omedvetna behoven hos kunden samt kan uppfylla kundens förväntningar (Sörqvist, 1998:1 i Sörqvist, 1998:10). Författaren beskriver den upplevda kvaliteten som är likvärdigt till kundtillfredsställelse och som grundar sig på förväntning, utfall och tjänstens profil (Sörqvist, 1998:10 i Knutsson, 2005).

Gummesson (1991) talar om de viktiga tecknen på tjänsters kvalitet som omfattar ”pålitlighet, lyhördhet, kompetens, tillgänglighet, av andra upplevt trevligt uppträdande, trovärdighet, kommunikationsförmåga, trygghet samt möjlighet till rättelse när något gått fel” (Knutsson, 2005, s.373).

Börjesson (1994: 61) beskriver kundnytta som en värdemätare av hur ett servicesystem lyckas med uppfyllande av sina mål. Kundnytta handlar, enligt författaren, om kundens tillfredsställelse och uppfylls när tjänsterna är tillgängliga och tillförlitliga (Knutsson, 2005).

2.2.3 Arbetssätt

Arbetet med socialbidrag, enligt Åke Bergmark (2000), kännetecknas av två grundläggande och tydliga funktioner, det administrativa arbetet i form av utredningar och dokumentationer för att fatta beslut om bistånd, och uppgiften att hjälpa bidragstagare till egen försörjning. Tydliga kompetenser, noggrannhet och rätt kontroll av de insamlade uppgifterna om klinterna är resurs för att försäkra sig om god kvalitet i det arbetet (Bergmark, 2000 i Puide).

Bergmark (1999) talar om socialarbetarens uppdrag som innebär att hjälpa klienterna och samtidigt utöva kontroll för att förse klienterna med bistånd. Socialarbetaren skall även kunna övertala inom ramen för sitt yrke klienterna att acceptera levnadsvillkor och ändra klienternas normer och värderingar i syftet att de skall anpassa sig till samhällets normer (Bergmark, 1999).

Bergmark (1999) tycker att inom ekonomiskt bistånd området finns det en regel och fast ambition som handlar om vad man vill uppnå och vilka man vill nå, något som är mer tydligt återgivet än själva arbetssättet.

Bergmark (2000) talar om vikten av att alla metoder på det sociala området bör utvecklas, bland annat metoderna som används inom socialbidragsområdet. Arbetsmetoderna inom socialbidragsområdet präglas av att vara beroende av de olika organisatoriska lösningarna eller satsningar på klientgrupper (Bergmark, 2000 i Puide).

Bergmark (2000) beskriver att metodutveckling däremot har handlat om organisationsförändringar under de senaste decennierna. Organisationsform som har metodologiska förtecken innebär att man genom bland annat ansvarsfördelning och ärendegenomgång skapar förändringar i ärendearbetets kvalitet och resultat i olika aspekter. Han menar att det kan handla om att åstadkomma förbättringar i klientens ställning och relation till handläggare eller att rationalisera enskilda funktioner (Bergmark, 2000 i Puide).

Bergmark (2000) tycker därmed att arbetet med socialbidrag har karaktären av ”det sociala arbetets allmångods”, och specialiseringen däremot inom området är relativt liten. Det politiskt – administrativa kontexten omfattar gällande lagar, lokala riktlinjer, socialtjänstorganisationernas byråkratiska traditioner och kommunalorganisatoriska riktningar. Bergmark förklarar vidare att metodinnehållet och arbetssättet i bemärkelse av satsningar på klientgrupper strävar efter att åstadkomma förändringar i delar av klienternas tillvaro för att socialbidraget skall kunna brytas (Bergmark, 2000 i Puide).

2.2.4 Välfärd och integritet

Enligt Åke Bergmark (2000) betraktas den skäliga levnadsnivån, som har kommit i den nya socialtjänstlagen, av att ha en mer officiell karaktär än tidigare (Bergmark, 2000 i Puide). Trots att försörjningsstödet uppdelas enligt riksnormen och är behovsprövat kommer dock att finnas stora variationer i frikostighet mellan olika kommuner och förklaringar för vad som anses vara mer skäliga och rimliga nivåer och är något som nästan inte tas upp för allmänna diskussioner. Den variationen tycks, enligt Bergmark, vara alltmer kopplad till olika ideologiska uppfattningar som inrymmer de olika sätten att utvärdera stödformen och de kriterierna som stödformen grundar sig på samt utifrån ett övergripande socialpolitiskt såväl som ett kommunalt perspektiv (Bergmark, 2000 i Puide).

Vid formuleringen av de radikala kraven om rätten till socialbidrag bör hänsyn tas till självbestämmande och integritet som en viktig aspekt i arbetet med ekonomiskt bistånd (Bergmark, 2000 i Puide). Kraven innefattar, enligt Bergmark (2000), aktivt arbetsökande eller allmän skötsamhet som kan komma i konflikt med den enskildes önskemål och förväntningar. Då självbestämmande innebär att de insatser som görs skall utformas i enlighet med klientens önskemål och uppfattning. Och integritet kan därmed innebära i detta sammanhang ett hänsynstagande till klientens privata områden genom att samla in de

uppgifter som behövs för bedömningen av ekonomiskt bistånd samtidigt som ett ansvar för att inte ”röja” den enskildes klientskap utåt (Bergmark, 2000 i Puide).

2.2.5 Mötet mellan klienten och organisationen

Vid bedömningen av förslag till beslut om ekonomiskt bistånd måste man väga behov och rättigheter samt ta hänsyn till medborgarnas skyldigheter. I den moderna välfärdsstaten har medborgarna en del socialrättigheter i form av resurser som ger den enskilde det möjlighet att leva ett självständigt liv och vara delaktig i samhällslivet. Medborgarnas skyldigheter däremot handlar om att försörja sig, leva ett skötsamt liv, följa samhällets normer för levnadssätt samt att betala skatt och sociala avgifter (Minas/Stenberg, 2000). Samtidigt pekar Minas och Stenberg (2000) på att de begärda rättigheterna är förknippade med olika villkor.

Organisationens personal, som har direkt kontakt med medborgarna har samtidigt ganska stor handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Detta kallas av Lipsky (1980) för ”street-level bureaucrats ” eller ”gräsrotsbyråkrater” av Esping (1984) (Minas & Stenberg, 2000 i Puide). De författarna beskriver i enlighet med Lipsky (1980) och Johansson (1992), att vara gräsrotsbyråkrat som en tjänstemannaroll vilken kan ge upphov till konflikten mellan att vara tjänsteman och organisationsrepresentant, samt att vara hjälpare och människa (Minas/Stenberg, 2000). Samtidigt betraktas den rollen som ”gränsöverskridande” eller ”förmedlande” eftersom gräsrotsbyråkraterna har tillgång till förstahandsuppgifter om både medborgarna och organisationen (Minas/Stenberg, 2000, s.207 i Puide).

Minas och Stenberg (2000) tycker att det finns ett ojämlikt beroende och maktförhållande mellan gräsrotsbyråkraterna och klienterna. Författarna förklarar detta ur (Lipsky, 1980, Hasenfeld, 1983, Reitan, 1997) beskrivningar av de två orsakerna till den ojämlika maktpositionen. Den första betraktar klienten som är icke-frivillig klient genom att bli hänvisad till ett särskilt socialkontor och ofta till en bestämd handläggare. Tjänstemännen har däremot rätt att bevilja respektive avslå klientens begäran samt kan koppla beslutet till olika krav. Den andra orsaken är att handläggaren/tjänstemannen förfogar över organisationens och samhällets resurser men inte klienten (Minas/Stenberg, 2000 i Puide).

Minas och Stenberg (2000) hänvisar till Johansson (1992) och Kullberg (1994) när de talar om det stora handlingsutrymmet som socialtjänstlagen ger socialsekreteraren, som är samtidigt gräsrotsbyråkraten, och den förmågan att bedöma som kan öka risken för godtyckliga beslut och försvagad rättssäkerhet, vilket kan leda till att klienter med liknande problem kan bli olika bemötta (Minas/Stenberg, 2000 i Puide).

3. Metod

3.1 Metodval

Studiens syfte och frågeställningar oftast styr valet av forskningsmetoden. Denna studie syftar till att belysa ett fenomen, det kvalitativa arbetssättet, och att få en förståelse av hur fenomenet ser ut och uppfattas utifrån socialsekreterarnas perspektiv. Enligt Backman (1998) betraktar den kvalitativa forskningen veckligheten som något subjektivt, individuellt, kulturellt och socialt konstruerat. Den kvalitativa forskningen ger individen en möjlighet att berätta med egna ord om sin egen verklighet och ger även utrymme för tolkningar av den. Om frågeställningarna sökte svar på hur ofta eller hur vanligt ett fenomen kan förekomma eller vilka samband kan skönjas, är det den kvantitativa forskningsmetoden som är relevant. Men våra frågeställningar handlar mer om hur fenomenet ser ut och uppfattas från olika perspektiv vilket betyder att forskningssyftet till sin natur är kvalitativt (Widerberg, 2001).

Bland kvalitativa forskningsmetoderna nämner Larsson (2005) tre huvudmetoder: öppna intervjuer, direkta observationer samt dokumentanalyser. Den kvalitativa intervjuetodiken är i många fall en lämplig undersökningsmetod för forskaren att få in information som annars är svår att komma åt (Wibeck, 2000). Eftersom syftet med studien är att fånga in socialsekreterarnas uppfattningar och tolkningar av ett fenomen och att undersöka situationen utifrån deras uppfattningar så skulle behovet av observationsmetoden vara mindre relevant (Wibeck, 2000). Observationsmetoden skulle kunna användas som ett komplement till den huvudsakliga metoden, men med anledning av tidsbrist har vi valt bort den. Att samla in data genom enskilda intervjuer skulle kunna vara ett alternativ till fokusgruppmetoden om det skulle vara svårt att få in en grupp av socialsekreterarna vid samma tillfälle. Enskilda intervjuer används ofta då syftet med studien är att man fördjupar och förankrar sig i ett fenomen samt söker en ökad förståelse av ett resultat (Wibeck, 2000). Då vi har lyckats att få medgivande att göra fokusgruppintervjuer med personal från två grupper inom verksamheten ekonomiskt bistånd har vi bestämt oss för att ha fokusgruppmetoden som den huvudsakliga datainsamlingsmetoden. Denna metod skulle kunna belysa det studerade fenomenet, det kvalitativa arbetssättet, från ett brett och helhetsperspektiv (Larsson, 2005 i Larsson). De övriga datainsamlingsmetoder som vi har använt oss av i studien är ett informationsmöte med enhetschefer från respektive enhet samt dokument i form av broschyrer som vi har fått av enhetscheferna. De här metodernas syfte var att ge oss information om organisationernas struktur samt om det bedrivna kvalitetsarbetet inom deras verksamhet.

3.2 Fokusgruppintervju

Den kvalitativa metoden i form av fokusgrupp grundar sig på det fenomenologiska tankesättet som har relevans för strävan att klargöra förståelseformen hos den kvalitativa forskningsintervjun och samtidigt fånga och avspegla människors upplevelser av ett fenomen (Kvale, 1997). Wibeck (2000, s.23) hänvisar till Morgans definition av fokusgruppsmetoden som lyder "en forskningsteknik där data samlas in genom gruppinteraktion runt ett ämne som bestäms av forskaren". Denna definition förklarar på ett tydligt sätt syftet med denna metod, vilket handlar om att materialet som samlas in under fokusgruppintervjun framkommer genom interaktion mellan gruppdeltagarna och är för inget annat än forskningens skull. Temat som deltagarna kommer att diskutera skall vara angivet i förväg av forskaren.

Vid användande av denna metod bör flera faktorer beaktas. En fokusgrupp består av människor som interagerar med varandra under gruppdiskussion. Denna interaktion kan enligt

Wibeck (2000) påverkas av deltagarnas personlighetsdrag, bland annat av deras kön, ålder, utbildning, inkomst, klädsel och beteende. Interaktionen mellan gruppdeltagarna kan påverkas även av deras förväntningar på sättet de andra i gruppen kommer att bete sig (Wibeck, 2000). Ledaren eller moderatorn i en fokusgrupp bör ta hänsyn till gruppkohesion som innebär styrkan av den samhörighet mellan gruppdeltagarna då människor oftast vill tillhöra en viss grupp (Wibeck, 2000). Wibeck (2000) menar att risken med en alltför stark gruppkohesion mellan gruppdeltagarna är en utveckling av grupptänkande - då framträder i svaren ett visst accepterat sätt att tänka och de avvikande åsikterna kan undanröjas vilket kan påverka resultatets validitet. Författaren skriver också om betydelse av social makt i form av status, utbildning och erfarenhet som vissa gruppdeltagare kan ha inom gruppen (Wibeck, 2000). En ojämn fördelning av social makt kan bli anledning av att vissa gruppdeltagarna är mer aktiva än andra vilket kan orsaka att de mer tystlåtnas åsikter inte kommer fram. Flera författare skriver om att enhetliga och homogena grupper passar bäst vid användandet av fokusgruppsmetoden (Wibeck, 2000 & Billinger, 2005 i Larsson). Bland faktorerna som kan påverka deltagarnas interaktion nämner Wibeck (2000) även den fysiska miljön. Hur ser platsen ut där gruppintervju kommer att äga rum? Deltagarna kan bete sig olika beroende om det är ett stort eller ett litet rum, om det är en för dem väl bekant miljö eller om det är en främmande miljö (Wibeck, 2000). När moderatorn planerar fokusgruppintervjun skall han eller hon ta hänsyn till de ovannämnda faktorerna. Syftet är att ge gruppdeltagarna möjligheter till att kunna känna sig fria för att uttala sin åsikt om det aktuella ämnet (Wibeck, 2000).

Beroende på moderatorns roll i gruppdiskussionen kan man åtskilja mellan strukturerade och ostrukturerade fokusgruppintervjuer (Wibeck, 2000). Wibeck (2000) förklarar att i en strukturerad fokusgruppsintervju styr moderatorn interaktionen i gruppen. Och i en ostrukturerad fokusgrupp låter moderatorn gruppmedlemmarna diskutera i stor utsträckning runt ett ämne och det finns däremot inga specifika frågor som måste besvaras. Författaren menar att ju mer moderatorn involverar sig i interaktionen desto mer strukturerad blir fokusgruppintervju. Hon tycker att det finns både för- och nackdelar med både typer av fokusgrupper. Valet av formen av fokusgrupp bör studiens syfte och frågeställningar avgöra. Forskaren kan även kombinera bägge typerna genom att balansera mellan att vara återhållsam via diskussionen och att styra samtalet genom introduktion av nya frågor (Wibeck, 2000).

En viktig roll vid fokusgruppsmetoden har moderatorn. Beroende på vilken typ av fokusgruppintervju är det olika förhållningssätt från moderatorns sida. Men vid bägge typerna bör moderatorn ha vissa egenskaper, bland annat medkänsla och empatiförmåga (Wibeck, 2000). Samtidigt skall moderatorn inte vara alltför involverad i det diskuterade ämnet för att det finns risk för påverkan på deltagarnas åsikter (Wibeck, 2000). Det är viktigt enligt Wibeck att moderatorn talar samma språk som deltagarna. Att till exempel han eller hon är bekant med den speciella terminologi som deltagarna är vana att använda. En viktig egenskap, menar Wibeck (2000), är även moderatorns förmåga att vara flexibel beroende på vilken grupp man möter.

Vi har valt att använda oss av fokusgruppintervju som den huvudsakliga datainsamlingsmetoden därför att vi tyckte att denna metod passar mest för vår studies syfte och frågeställningar. Genom att vi kommer att göra en jämförande analys av två homogena grupper, två enheter bestående av socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, kan det vara lättare och tidsbesparande att ha två fokusgruppintervjuer än flera individuella intervjuer. Alla deltagare är engagerade i vår studies intresseämne vilket är socialsekreterares arbetssätt och har förmodligen tankar kring viktiga faktorer som skulle kunna påverka kvaliteten i deras

vardagliga arbete. Dessutom kan vi använda oss av fördelarna med fokusgruppsmetoden. Till fördelarna hör till exempel en möjlighet för oss som forskare att studera resultatet av interaktionen mellan gruppdeltagarna (Wibeck, 2000). Flera åsikter kan belysas och samverka med varandra och eventuellt leda oss till nya frågeställningar som kanske inte skulle ha framkommit annars. En annan fördel med denna metod i detta sammanhang är att det skulle kunna vara lättare för vissa deltagare att säga sin åsikt i sin grupp som man är väl bekant med än via en individuell intervju (Wibeck, 2000). Denna metod är användbar när det handlar om ett känsligt ämne, vilket ett kvalitativt arbetssätt är (Billinger, 2005 i Larsson). Vi kan också nämna att i enlighet med Wibeck (2000) och Billinger (2005) kan metoden minska moderatorns inverkan på gruppmedlemmarna i jämförelse till exempel med en individuell intervju. Metoden passar bäst studien även genom en möjlighet för oss att få en helhetsbild över deltagarnas uppfattningar och tolkningar av det kvalitativa arbetssättet (Billinger, 2005 i Larsson).

3.3 Urval

Typ av urval skall bestämmas av målet med studien. Vår studie handlar om att jämföra socialsekreterares arbetssätt mellan två enheter. Avgränsningen som vi har gjort redan från början är att vi vill undersöka arbetsgrupper som arbetar med långtidsberoende bidragstagare inom ekonomiskt bistånd. Tanken bakom denna avgränsning var att det skulle vara lättare att göra en fokusgrupp av en redan existerande grupp. Om fördelarna med användning av en sådan grupp skriver Wibeck (2000) där hon nämner att gruppdeltagarna inte känner sig lika rädda för att fritt diskutera sina åsikter som i en grupp där deltagarna inte känner varandra i förväg. Det är lättare att få igång diskussion och dessutom kan själva rekryteringen av gruppdeltagarna bli enklare (Wibeck, 2000). Nackdelen med användandet av en redan existerande grupp är enligt Wibeck (2000) att deltagarna kan inta de roller som de brukar ha annars i sin vardagliga kommunikation med varandra, vilket kan påverka resultatet. Då vi har tänkt använda oss av mer strukturerad form av fokusgruppintervju tänkte vi minska denna risk genom styrning av gruppdiskussionen.

Därigenom hade vi som mål att få tag på två grupper av socialsekreterare som arbetar med långtidsberoende bidragstagare. En kategori som vi har tänkt använda oss av från början var antalet ärenden som en socialsekreterare har på sin tjänst. För att kunna få en bättre jämförelseanalys har vi velat få så extrema enheter mot varandra som möjligt, dvs. en enhet med normalt alternativt litet antal ärenden per socialsekreterare och en annan enhet med betydligt större antal ärenden per socialsekreterare. De grupper som vi hoppades få tag i skulle vara homogena på flera sätt. Socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd brukar vara socionomer. Det betyder att de har samma utbildningsbakgrund vilket gör att de har samma värdegrund i relation till sitt arbete. Varje grupp har även samma arbetsuppgifter och metoder inom sin grupp samt samma ledning och organisationsstruktur vilket skulle underlätta analysen.

För att förenkla rekryteringen av gruppdeltagarna har vi valt att använda oss av en kontaktperson. När man väljer denna metod skall man tänka på att ge tillräckligt med information till kontaktpersonen för att han eller hon skulle kunna förmedla syftet med studien vidare till de eventuella deltagarna (Wibeck, 2000). Vi har skickat förfrågan till ca 15-20 enhetschefer inom flera stadsdelar av Göteborg samt till flera kommuner i närheten till Göteborg. Till enhetscheferna som vi har valt att använda som kontaktpersoner meddelade vi studiens syfte, metod samt den målgrupp som vi var intresserade av. Vi har även ringt och kontaktat vissa enhetschefer personligen. Tyvärr tog det ganska lång tid innan vi fick tag på

två enheter som var villiga att ställa upp i vår undersökning. Av brist på tid har vi valt bort kriteriet antal ärenden vid urvalet av fokusgrupp. Vi bestämde oss för att helt enkelt analysera två grupper av socialsekreterare och deras arbetssätt oavsett hur många ärenden de har per socialsekreterare. Vi hoppades på att vi i alla fall skulle komma att hitta både likheter och olikheter i gruppernas arbetssätt.

När det gäller antalet deltagare i varje grupp blev det inte riktigt som planerat från början. Enligt Wibeck (2000) skall det optimala antalet av deltagare i en fokusgrupp vara mellan fyra och sex personer. Den ena fokusgruppen motsvarar detta kriterium och består av 5 socialsekreterare. Den andra fokusgruppen består tyvärr av endast två personer då gruppen var liten i sin storlek redan från början samt att en deltagare inte kunde vara med under själva intervju genomförandet.

3.4 Intervjuguide

Den valda fokusgruppsformen blir avgörande vid formuleringen av intervjuguide. Eftersom vi har valt en fokusgruppintervju som är mer lik den strukturerade typen har vi använt oss av en halvstrukturerad intervju som har fem teman och några strukturerade frågor under varje tema (Kvale, 1997). Fördelen med en halvstrukturerad intervju är att det finns en struktur som forskaren kan hålla sig vid och som kommer att hjälpa vid analysen av materialet. Samtidigt som denna form lämnar utrymme för omformuleringar och placeringen av frågorna, vilket kan göra diskussionen mer livlig och fri.

De fem teman som utgör frågorna i vår frågeguide är Arbetssätt, Organisationsstruktur, Organisationskultur, Klientperspektiv och Det kvalitativa arbetssättet. Under varje tema har vi formulerat 3-6 underfrågor som skulle hjälpa oss att styra diskussionen. Enligt Wibeck (2000), som hänvisar till Krueger, består en strukturerad intervjuguide av följande frågetyper: öppningsfrågor, introduktionsfrågor, övergångsfrågor, nyckelfrågor samt avslutande frågor. Vi har använt oss av alla av de ovannämnda frågorna under både fokusgruppintervjuerna.

Öppningsfrågorna syftar att introducera gruppdeltagarna för varandra för att öka deras känsla av tillhörighet till denna fokusgrupp (Wibeck, 2000). Våra öppningsfrågor handlade om presentation av oss, två gruppledare, och dem, då bad vi dem att presentera sitt namn och tiden de arbetat inom sin enhet.

Introduktionsfrågorna syftar att belysa det ämne som kommer att diskuteras i gruppen (Wibeck, 2000). För det första har vi läst upp syftet med vår studie för att göra gruppen bekant med ämnet för att sedan komma till vår introduktionsfråga som är första temat i vår frågeguide. Deltagarna har fått berätta om sitt vardagliga arbete, vilket gav en bra start inför följande frågor.

Övergångsfrågorna syftar till att få deltagarna se på ett ämne från olika perspektiv och de används innan man kommer till nyckelfrågorna (Wibeck, 2000). Våra övergångsfrågor var nästa tre följande teman efter första tema om Arbetssättet. De har varit som någon slags inkörsport till det sista huvudtemat, Det kvalitativa arbetssättet. Deltagarna har fått prata om olika faktorer som skulle kunna ha betydelse i deras arbete. De mittersta tre övergångsfrågorna hade förbindelse i sin kontext både med den första introduktionsfrågan samt med den sista nyckelfrågan.

Nyckelfrågan är det viktigaste i hela frågeguiden, enligt Wibeck (2000). Vår nyckelfråga handlar om det kvalitativa arbetssättet och dess underfrågor har förbindelse med de föregående frågorna samt ger utrymme till vidareutveckling av ämnet. Syftet med detta från vår sida var att återknyta de tidigare diskuterade faktorerna till huvudbegreppet, kvalitet.

I slutet av fokusgruppintervjun har vi ställt slutfrågan till gruppdeltagarna. Slutfrågan handlar om att vi gruppleddare känner oss säkra på att allt det viktiga har framkommit under gruppdiskussionen (Wibeck, 2000). Man frågar alltså om det finns något annat som vi har glömt att prata om.

3.5 Genomförande och bearbetning

Genomförandet av de två fokusgruppintervjuerna skedde vid två olika tillfällen och på respektive grupps arbetsplats. Tiden mellan intervjuerna var lite mer än en vecka, vilket var positivt med tanke på att vi hade en möjlighet att transkribera det första bandet och få lite tankar kring eventuella förbättringar inför nästa intervju. Den fysiska miljön, tycker vi, har stor betydelse vid planeringen av fokusgruppintervju. Deltagarna har varit väl bekanta med miljön och var avslappnade. Däremot vi, gruppleddarna, hade ingen vetskap om vilken plats vi skulle ha intervjun på. Därför var det svårt att förbereda och i förväg planera placeringen. Vid den första intervjun hade vi ett ganska stort rum med ett stort bord i mitten. Vi upplevde att det var lite svårt att hitta en bra placering. Vid den andra intervjun blev det mycket bättre, då kunde vi sitta i ett av deltagarnas arbetsrum, vilket bidrog till en avslappnad atmosfär redan från början.

Tidsaspekten är väldigt viktig vid planeringen av fokusgruppintervju. Vi räknade från början med att få 1,5 timme per varje intervju. Tyvärr fick vi endast 1 timme vid den första intervjun. Tidspress gjorde att vi, gruppleddarna, var tvungna att styra diskussionen mer för att få belysta alla teman. Detta skulle ha kunnat påverka den fria diskussionen mellan deltagarna vilket är ett huvuddrag för fokusgruppsmetoden. Även ett viktigt verktyg som tystnad hade vi svårt att använda oss av vid den första intervjun av både tidsbrist samt vår rädsla för att gruppdeltagarna inte förstått någon av frågorna. Vid den andra intervjun blev det mycket bättre både tidsmässigt och med utrymme för deltagarna att diskutera fritt.

Vid både tillfällena hade vi samma struktur. I början presenterade vi oss och bad deltagarna presentera sig. Sedan berättade vi om syftet med vår studie och informerade dem om de etiska forskningsprinciperna. Vi berättade också om själva fokusgruppmetoden och uppmuntrade deltagarna att diskutera främst med varandra snarare än med oss, gruppleddarna. När det var gjort började vi med våra frågeställningar enligt intervjuguiden. Vi pratade även om tiden som vi hade på oss för denna intervju. Som stimulusmaterial delade vi ut ett papper med studiens syfte och namn på huvudteman till varje deltagare. Syftet med det var att deltagarna skulle få kännedom om de ämnen som var i fokus för diskussionen.

Både intervjuerna har spelats in på två bandspelare för att säkerställa att tekniken verkligen kommer att fungera. Ingen av deltagarna har varit emot inspelningen och vi har inte fått intryck av att bandinspelningen har stört samtalet på något särskilt sätt. För att kunna särskilja rösterna på bandet vid bearbetning av bandet förde en av oss även korta anteckningar över det som har sagts under intervjuerna. Det var värdefullt, har vi kommit på i efterhand, speciellt vid den första intervjun då deltagarna var fem personer.

Vid bearbetningen av materialet har vi valt att transkribera hela intervjun, vilket innebär att skriva ner samtalet från bandet. Transkriberingen kan göras på flera olika sätt (Wibeck, 2000). Vi har valt att använda oss av skriftspråksnormerat sätt att transkribera, vilket innebär att talspråk redigeras till det skriftliga språket för att ge läsaren möjlighet att förstå det väsentliga innehållet (Wibeck, 2000). För att belysa interaktionen mellan deltagarna genom texten har vi valt att markera i texten när de avbryter varandra, när de håller med eller ger varandra sina små synpunkter. I efterhand tycker vi att det var ett väldigt tidskrävande arbete att transkribera bandet. Samtidigt som det är nyttigt att göra för forskaren själv, då forskaren kan fördjupa sig i texten och få idéer om den senare analysen redan under transkriptionens gång.

3.6 Analysmodell

Analysens mål, enligt Wibeck (2000) är att hitta mönster och jämföra olika data med varandra. Författaren skriver att det är särskilt lämpligt vid analys av ett flerpartsamtal att använda episodanalys, som handlar om att texten delas i episoder där flera deltagare talar om samma ämne (Wibeck, 2000). Det var naturligt för oss att dela bägge texterna utifrån våra fem teman som vi har haft som en grund för fokusgruppintervjuerna. Syftet med att använda just de fem teman i analysen var att kunna besvara studiens frågeställningar, som dessa teman hade formats utifrån.

Vi har valt att presentera studiens resultat och analys tillsammans. Därför använder vi oss av både det fenomenologiska tankesättet och den hermeneutiska cirkeln. Varje tema börjar vi med en fenomenologisk beskrivning av resultatet, då vi försökt att beskriva texternas innehåll så exakt som möjligt utan att lägga in våra egna tolkningar och värderingar. För att underlätta hanterandet av det omfattande materialet har vi pressat ner stora stycken till kortare väsentliga meningar med hjälp av meningskoncentrering (Kvale, 1997). Efter presentationen av resultatet skriver vi analys av varje tema. Här använder vi oss av den hermeneutiska cirkeln, som innebär en sådan tolkning av texten, där delarna tolkas i relation till helheten och tvärtom för att få en helhetlig bild i textens innehåll (Kvale, 1997). För att styrka våra egna tolkningar och slutsatser gör vi anknytning till de i början presenterade avsnitten tidigare forskning och teoretiska perspektiv. De fyra första teman presenteras enligt det beskrivna sättet, dvs. först beskrivs resultat och sedan analys med anknytning till teorier och forskning. Det femte temat däremot är det centrala temat för vår uppsats och därför presenterar vi det lite annorlunda. Tema 5 presenteras utifrån de underfrågor som finns med temat och beskrivning och tolkning med anknytning till teorier och forskning presenteras tillsammans på samma gång. Detta gör vi i avsikt att knyta ihop alla teman enligt den hermeneutiska cirkeln och att komma närmare till huvudsyftet med studien.

3.7 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Reliabiliteten är inte något som man kan bestämma på ett enkelt och tydligt sätt i kvalitativ forskning eftersom man inte gör en direkt mätning utan främst vill man utforska och beskriva ett visst fenomen, till exempel kvalitet (Larsson, 2005 i Larsson).

Wibeck (2000) hänvisar till Silverman (1993) när hon förklarar reliabilitet som ”innebär att olika forskare, oberoende av varandra, skall komma till samma resultat när de studerar ett material. Det innebär också att samma forskare skall kunna komma fram till samma resultat vid olika tidpunkter” (Wibeck, 2000, s.119).

Wibeck (2000) menar att vi kan vara mycket påverkade av våra egna uppfattningar och föreställningar av ett fenomen i analysen och därför är det väldigt viktigt, tycker hon, att analysen kan verifieras. Detta kräver enligt Krueger (1998) ett stort material och att dessa har redovisats ordentligt och noggrant (Wibeck, 2000).

Reliabiliteten i fokusgrupper ökar, enligt Wibeck (med hänvisning till Albrecht et al. 1993) om samma moderator har lett alla fokusgrupper som ingår i studien vilket vi gjorde när vi båda skribenter fick leda och assistera båda fokusgrupperna. Efter transkriptionen av varje band som var och en har bearbetat, bytte vi banden med varandra och samtidigt fick den andra gå igenom det bandade samtalet och jämföra de skriftliga utsagorna med ljudbandet för att rätta till de missförstådda eller dåligt hörda orden och för säkerhets skull kontrollera att allt som nämnts i diskussionen är rätt transkriberat. Detta är även en fördel med fokusgrupper som inte andra kvalitativa metoder har (Knodel 1993 i Wibeck 2000).

Validitet innebär, enligt Morgan (1993b) att få tala om en möjlig trovärdighet i fokusgruppsstudier och vidare, enligt Wibeck (2000) handlar validitet om tolkningar av det som observeras. Hon menar att man ska vara försiktig med både att kalla saker för deras rätta namn samt att studera det man har sagt att skall studera (Wibeck, 2000).

Trovärdigheten i fokusgruppsstudier kan, enligt Krueger (1998c), bli påverkad genom att deltagarna inte kan säga vad de egentligen tänker på grund av grupptryck eller av att de upplever hot vid diskussioner av ett känsligt ämne som gruppdeltagarna inte vill diskutera. Samtidigt om vissa deltagare överskattar vissa saker för att imponera eller övertyga de andra deltagarna om en viss uppfattning (Wibeck, 2000). Deltagarna i det fallet vill berätta om saker som är socialt accepterat och undviker att lämna information som inte är accepterad eller önskvärd. Dessa interaktioner och känslor kan i själva verket utgöra ett resultat beroende av forskningsfråga, men vårt intresse däremot har varit mest fokuserat på att få tillräckligt ut av diskussionen för att besvara våra frågeställningar. Samtidigt kan vi få nytta av deltagarnas sätt att svara och de olika reaktionerna som dyker fram vid resonemanget, som kan förklara den grad av samhörighet som präglar en viss grupp. En annan faktor är gruppssession som kan påverka trovärdigheten i fokusgrupper. Den handlar om den miljö, som deltagarna ska vistas i och inte känner sig trygga i och inte vana vid. Därför tänkte vi inte genomföra fokusgrupper på annat ställe än deras arbetsplatser och i de lokaler som de själva väljer och bokar in. Validiteten kan påverkas också av moderatorns ålder och/eller kön och tvivel på konfidentialiteten (Wibeck, 2000).

Validiteten avgörs också av forskarens bedömning av huruvida forskaren kan lita på att gruppdeltagarna har varit ärliga och öppna i diskussionen. Detta kan man få reda på genom att gå tillbaka till studiens frågor och få en bild av studiens sammanhang i relation till deltagarnas perspektiv. Man ska vara beredd redan från planeringsfasen på de aspekter som kan avgöra validiteten, genom att tänka på gruppens sammanställning, vilket klimat som råder inom gruppen och om alla kan komma till tals samt om deltagarna har sagt vad de vill säga (Krueger 1998c i Wibeck, 2000).

Fokusgrupper kan ha en hög grad av ekologisk validitet, som innebär validitet i levande livet i mindre sociala sammanhang (Wibeck, 2000). Ekologisk validitet i fokusgrupper grundar sig på de mänskliga benägenheter, då utgår de personliga åsikter snarare från de sociala än de personliga processer och från samspelet med andra snarare än från enskilda intervjuer samt bearbetande. När data insamlas från fokusgrupper får deltagarna samspela och interagera med varandra, de får reflektera över sina kunskaper samt tankar bryts mot varandra och förändras.

Det betyder att data är mer ekologiskt valida än data som insamlas genom individuella intervjuer, där informatorn ensam får tala om sina åsikter (Albrecht 1993 i Wibeck, 2000).

Det är svårt att bedöma graden av validitet i vår studie. Vi har fått intryck av att medlemmarna i båda grupper fått tala ut fritt om sin åsikt. Samtidigt har vi märkt att vissa medlemmar har fått mer utrymme i diskussionerna än de andra. Om det beror på grupptryck, mindre kunskaper i de diskuterade ämnena eller något annat, är det svårt för oss att veta.

Generaliserbarhet är något som man inte kan göra utifrån fokusgruppsstudie, utan man kan snarare exemplifiera ett begrepp eller åsikter från fokusgrupper inom särskilda områden eller grupper/befolkningar. Och för att ge tydliga exempel behöver forskaren genomföra och kombinera fokusgrupps resultat med andra datainsamlingsmetoder som behandlas statistiskt, såsom enkäter och opinionsundersökningar. I fokusgruppstudie brukar man tala om lösa generaliseringar vilket innebär att man kan förbinda vissa benägenheter till vissa grupper av människor (Wibeck, 2000)

Fokusgrupper är en bra metod för att få argumentera för vissa åsikter om viktiga värderingar och villkor som är karakteristiska för en viss kultur eller grupp/befolkning. Argumentationen som utgår från samma villkor eller värderingar i flera grupper oberoende av den synpunkten som deltagarna efteråt argumenterar kan man här göra genom en generalisering utifrån fokusgruppsdata (Wibeck, 2000). En fokusgruppsstudie är en grupp av ett litet antal personer som får ett ganska stort utrymme för att uttala sig, reflektera över sina och andras tankar samt förändra eller utveckla nya kunskaper. Fokusgruppsstudier, kan härmed vara till nytta när man vill studera en speciell fråga på ett större område (Wibeck, 2000).

Wibeck (2000) talar också om de interaktionella synpunkterna som forskaren kan vara intresserad av, då kan man identifiera några speciella kommunikativa strategier såsom att deltagarna skrattar när de nämner eller pratar om något som kan göra dem generade. Sådana strategier kan man inte generalisera eller tillämpa i andra grupper. Men vid liknande situationer och under vissa villkor kan deltagarna använda sig av vissa kommunikativa strategier och detta kallas för en generell kunskap. I enlighet med detta, kan vi inte tillämpa de reaktioner eller det sätt som deltagarna har kommunicerat med varandra på i den ena gruppen, och vilket vi uppmärksammat, i den andra fokusgruppen.

Överförbarhet är en annan term än generaliserbarhet, som innebär, enligt Morgan (1993) och Krueger (1998) att när man ska använda ett resultat från en fokusgruppsstudie bör tänka över ifall man kan omplacera resultatet i en annan kontext. Detta kräver en helhetsbedömning av den aktuella studien för att kunna se de situationer och villkor som i stor grad liknar den nya kontexten (Wibeck, 2000). Wibeck talar här om skillnaden som finns mellan generaliserbarhet och överförbarhet. Medan generaliserbarhet handlar om att för forskaren kunna dra generella slutsatser från en studie, handlar överförbarhet däremot om att kunna bestämma om det funna resultatet kan tillämpas i ett annat sammanhang.

När det gäller generaliserbarhet och överförbarhet har vi inte haft några ambitioner att kunna dra några generella slutsatser utifrån vår studie. Vårt mål var snarare att beskriva ett fenomen utifrån de befintliga fokusgrupperna. Därför kan vi inte dra några generella slutsatser som kan appliceras på andra grupper.

3.8 Etiska aspekter

De etiska aspekterna har vi varit väldigt medvetna om vid genomförandet av fokusgruppsdiskussionen och även under alla löpande faser i undersökningen (Kvale 1997).

Det första vi gjorde var att få in samtycke av enhetscheferna respektive socialsekreterarna för att delta frivilligt i fokusgruppen. Innan vi satte i gång med diskussionen, berättade vi lite om fokusgruppmetodiken och syftet med den, samt presenterade vårt uppsatssyfte. Vi förklarade att syftet med denna studie är att uppnå nya och nyttiga kunskaper som ger nytta till samtliga deltagarna i arbetsgruppen, samt till andra socialarbetare inom socialtjänsten. Vi förklarade även fördelen med fokusgruppsmetodiken, vilken ger utrymme för att man känner sig friare i sitt uttalande än att vara i enskilda intervjuer. Detta sker genom att deltagaren kan samtala runt ett ämne med sina egna ord och kan avstå från att uttala sig när gruppen resonerar kring ett område som kan vara känsligt för den ena deltagaren (Wibeck, 2000).

Vi försäkrade socialsekreterarna/deltagarna om konfidentialitet genom att inte lämna ut några uppgifter om gruppdiskussionerna som kan identifiera deltagarna. Diskussionsmaterialet är avsett för studiens syfte och inte till något annat (Wibeck, 2000).

Vi garanterade anonymitet genom att inte nämna några namn i vår uppsats utan vi kommer att koda alla deltagarnas namn så att även deltagarna själva inte kan känna igen sina namn med dessa koder, det är bara vi som känner till detta. Samtidigt kommer vi inte att nämna i vår uppsats, i vilka enheter eller vilka områden har vi haft fokusgrupper, utan vi lämnade uppgifterna bara till de berörda deltagarna på både enheterna för att de behövde veta vilken arbetsgrupp de kommer att jämföras med (Wibeck, 2000).

De uppgifter som kan avslöja deltagarnas identitet och ljudbanden skall dock förvaras på en säker plats. Samtidigt förklarade vi att vi inte är i behov av att använda deltagarnas personliga uppgifter så som kön, ålder och etniskt bakgrund i vår analys av resultat, utan vi skall använda oss enbart av socialsekreterarnas samtliga uppfattningar och tolkningar som kommer fram i gruppdiskussionen. Vi försäkrade både grupperna att vi inte kan tala om några kunskaper eller uppgifter i vår uppsats om vi inte är helt säkra att de stämmer med ljudbandet och därmed är verifierad kunskap (Wibeck, 2000).

Vid resultat och analys av gruppernas diskussioner har vi försökt att vara försiktiga med våra tolkningar (Kvale, 1997).

3.9 Kritiska aspekter

Vi är medvetna om att det finns vissa svagheter i vår studie, då tiden var knapp för att få ett större utrymme för våra reflektioner. Vi fick sena svar från de tillfrågade socialkontoren, vilket fördröjde genomförandet av fokusgruppintervjuerna. Vi vill också medge att fokusgrupperna inte var renodlade metodmässigt. Den första gruppen bestod av fem personer, vilket motsvarar det idealiska antalet för metoden. Men vi är dock kritiska mot vår egen roll som moderator, därför att vi var oerfarna och nervösa samt tiden var otillräcklig. Den andra gruppen bestod av endast två personer, vilket likställer metoden snarare med gruppintervju än med fokusgruppintervju. Vi tror även att det kan finnas vissa missuppfattningar i de tolkningar som vi har gjort vid analysen av det transkriberade materialet. Anledningen till det är att de bandade samtalen var svårtolkade vid transkribering.

4. Resultat och analys

4.1 Tema 1: Arbetssätt

Enligt både grupperna har vi fått en uppfattning att de arbetar på ett liknande sätt. Deras arbetssätt innebär huvudsakligen att ta emot klienter via telefon och personligen på ett socialkontor, klarlägga deras behov och rätt till socialtjänstens insatser. Båda grupperna har en daglig telefontid, men det skiljer sig åt mellan grupperna genom att grupp 1 har en bestämd telefontid mellan 9:00 och 9:45 varje dag. Vid övriga tider, när klienterna har svårt att nå fram, kopplas växeln in och receptionisten kan ta emot ett meddelande. Grupp 2 däremot har inga bestämda telefontider, utan där är det öppet för det mesta hela dagen, med undantag för när de sitter upptagna i möte, besök eller föreläsningar. Då kopplas telefonsvararen in och kan ta emot ett meddelande eller så kan växeln ta emot ett meddelande och vidarebefordra det till socialsekreterare via e-post. Det framkom i resultatet att både grupperna har jourtid, men det skiljer sig åt mellan grupperna vilka tider som är avsatta för juren. Grupp 1 har en heldagsjour samt en extra tid på fredagar mellan 14:00 och 16:30. Grupp 2 har en halvdagsjour från måndag till torsdag samt på fredagar mellan 10:00 och 16:00. Båda grupper har en vanlig kontorsarbetstid, men grupp 1 arbetar dessutom en senare arbetstid, en gång per vecka.

Båda enheterna som vi har intervjuat har metodhandledning och metodutveckling¹. Grupp 1 har metodhandledning samt metodutveckling en gång i veckan vid olika tillfällen. Grupp 2 har metodhandledning och metodutveckling under ett och samma tillfälle, en gång i veckan.

Både grupperna har extern handledning då träffas de i större grupp med handledare utanför arbetsplatsen.

När det gäller de teoretiska perspektiven och metoderna har vi fått veta att grupperna arbetar utifrån olika metoder och teorier. Grupp 1 har det systemiskeoretiska tankesättet och nätverksarbetsstrategi. Grupp 2 har lösningsfokuserat tankesätt samt var och en brukar hitta sin egen metod som är klientanpassad. I båda grupperna arbetar socialsekreterarna utifrån en arbetsplan som utarbetas tillsammans med klienten för att få förändring i klientens situation.

Båda grupperna har resonerat lite olika kring sitt handlingsutrymme. Både två har berättat för oss att de har stort handlingsutrymme inom ramarna för delegationen. Men vi har förstått att grupperna skiljer sig åt i graden av kontrollen och insynen som ledningen har i gruppens arbete. Grupp 1 har högre grad av ledningens kontroll och insyn än grupp 2. Vi tror att grupp 1 har mer begränsat ansvarsområde än grupp 2 utifrån den kontroll som ledningen har på gruppen. Dock känner sig båda enheter säkra och bekräftade i sin roll och sitt område.

Det handlingsutrymme som socialsekreterare har i sitt arbete, enligt Eriksson (1999), påverkas av den mängd ärenden, som socialsekreterare har i sin tjänst. Eftersom vår studie har fokus på ekonomiskt biståndsarbete med långtidsberoende bidragstagare var vi intresserade av att få reda på hur många långtidsärenden varje socialsekreterare har i bägge grupper. Vi har fått reda på att i grupp 1 har varje socialsekreterare ca 40 långtidsärenden. Grupp 2 däremot har

¹ Metodhandledning och metodutveckling kan ofta blandas ihop och ske samtidigt. Vi har valt att separera de två begreppen för enkelhets skull i vår analys. Med metodhandledning menas här en ärendegenomgång, då diskuteras komplexa ärenden i gruppen tillsammans med den ansvarige metodhandledaren. Med metodutveckling menas här information om nya mål, riktlinjer, domar samt utarbetande av liknande arbetsmetoder.

30 långtidsärenden per grupp, vilket blir ca 10 ärenden per socialsekreterare. De har berättat att tillsammans med andra ärenden blir totalt ca 30 ärenden per socialsekreterare.

Grupperna har berättat att de har många verktyg i form av tillgång till olika samverkande organisationer. Grupp 2 har betonat i diskussionen att de har bra med resurser, vilket vi inte upplevde att grupp 1 har i samma grad. Detta, tycker vi, är logiskt med tanke på att grupp 2 tillhör till ett välmående samhälle, medan grupp 1 hör till ett vanligt ekonomiskt ställt samhälle.

När det gäller ärendehandläggning har vi förstått att det finns en viss skillnad utifrån organisationernas struktur. Grupp 2 har många gemensamma ärenden och besök med andra enheter. Grupp 1 har däremot samarbete med de olika enheterna vid behov.

Sammanfattningsvis har vi fått uppfattning om att socialsekreterares arbetsmetoder innebär ett klientarbete med hjälp av lagstiftningen, riktlinjer och kriterier för att bedöma om rätten till ekonomiskt bistånd föreligger, vilket stämmer med Bergmarks beskrivning (2000) om arbetet med ekonomiskt bistånd som präglas av att vara beroende av de olika organisatoriska lösningarna eller satsningar på klientgrupper för att dels ska hålla kostnaderna för bidragen nere och dels för att göra klienterna mindre beroende av bidrag (Bergmark, 2000 i Puide).

Både grupper har stort handlingsutrymme inom ramarna för delegationen. Till exempel, grupp 1 säger: *"... och även i konsultation med metodutvecklare oftast så bollar man någonting men sedan kommer ändå till sist bollen i ens egen knä, att man får väldigt ofta inte ja eller nej, utan man får diskutera och sedan ändå tar man beslutet själv och ställning själv. Och det tycker jag ändå inom ramarna för delegationen."* Skillnaden ligger på den nivå av ledningskontroll, vilket är större i den ena gruppen än i den andra. Grupp 2 säger: *"... vi jobbar väldigt självständigt, så har vi alltid gjort och fått göra och bestämmer vi... det säger ju chefen också ibland... du har samma delegation som jag har så att du kan fatta det beslutet, du har lika stor rätt som jag att fatta vissa...många utav besluten..."* Bägge grupper nämner dock att de känner sig bekräftade i sin roll samt att de strävar att utföra ett arbete på ett likvärdigt sätt. Detta tycker vi inte riktigt stämmer med Bybergs studieresultat (2002) där hon menar att stort handlingsutrymme med mindre kontroll från ledningen medför en risk för orättvisa bedömningar samt att socialsekreterare upplever en belastning och osäkerhet i sitt arbete.

Billquist (1999) och Bergmark (2000) talar om det dubbla uppdraget som socialsekreterare upplever i sitt arbete med ekonomiskt bistånd genom att ge en god service och samtidigt utöva kontroll, vilket kan ha en motstridig karaktär. I vår undersökning har vi inte märkt att gruppdeltagarna upplever denna dubbelhet i sin roll. Några av den första gruppens deltagare, som har en relativt liten arbetserfarenhet, har fått en god inskolning i organisationens värld. De känner sig säkra i den stödjande rollen och vi upplever att de hanterar bägge rollerna på ett bra sätt. Deltagarna i grupp 2 har lång erfarenhet av sitt arbete, vilket resulterar i deras harmoniska och balanserade förhållningssätt till sin verksamhet. Bergmark (2000) i enlighet med Kullberg (1994) tycker att socialsekreterarna är gräsrotsbyråkrater som har ett stort handlingsutrymme och god förmåga att bedöma i sitt arbete, vilket grundar sig på socialtjänstlagen och organisationsriktlinjer (Bergmark, 2000 i Puide). Organisationsteorin och dess begrepp systemmakt kan vara en möjlig förklaring till varför gruppdeltagarna upplever den här harmoniska balansen i sin roll. Systemmakt, enligt Jacobsen och Thorsvik (2008), innebär att den makt som finns inom strukturen styr de anställda till att underställa sig organisationens regler som finns innanför strukturen. Författarna skriver om denna typ av

makt att den är oftast dold, dvs. omedveten för dem som makten utövas mot. Därför blir de lojala till organisationen och gör inte något motstånd (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Billquist (1999) kallar detta för en inskolning till gräsrotsbyråkrat.

Specialiseringen inom ekonomiskt bistånd innebär, enligt Byberg (2002), att socialsekreterare arbetar antingen med ekonomin eller med behandlingen. Specialisering här innebär att socialsekreterarna har avgränsat ansvarsområde med begränsade arbetsuppgifter vilket kan medföra ett större utrymme för de socialsekreterarna att höja sina kompetenser inom ett område (Byberg, 2002). Ingen av grupperna har någon specialisering av den här betydelsen, men samtidigt upplever de sig ha flexibilitet i sitt arbete som bygger på höga kompetenser, vilket dock inte upplevs problematiskt i den mån som Byberg (1998) beskriver i sin studie. Bergmark (2000) i det avseende tycker att arbetet med socialbidrag omfattar många uppgifter och specialiseringen däremot inom området är relativt liten. Den politiskt – administrativa kontexten gällande lagar och lokala riktlinjer i arbets sättet strävar mest efter att åstadkomma förändringar i delar av klienternas tillvaro för att socialbidraget skall kunna brytas (Bergmark, 2000 i Puide).

Socialsekreterare i sitt arbete får hjälp och råd av samverkande organisationer utanför förvaltningen eller från specialiserad socialsekreterare inom ett område, t ex missbrukproblematik, vilket underlättar klientarbetet och begränsar arbetsuppgifterna. I slutsatsen uppfattar vi att de har en viss specialisering inom sitt område, vilket kan stämma delvis med Bybergs tankesätt.

Socialsekreterarna i både grupperna får lära sig att sätta ord på de tysta kunskaper som de bär med sig genom att ha utrymme att reflektera högt under intern och extern metodhandledning samt metodutveckling. Den tysta kunskapen enligt teorin om lärande organisation skaffar man sig omedvetet av långtidserfarenheter i livet och har inte alltid lätt att uttrycka med ord (Jacobsen/Thorsvik, 2008). När man pratar om sina kunskaper högt, medvetandegör man sina kunskaper både för sig själv och för andra. Därmed medför metodhandledning / metodutveckling ett ömsesidigt kunskapsutbyte mellan medarbetare.

4.2 Tema 2: Organisationsstruktur

Det övergripande målet med arbetet med försörjningsstöd enligt både grupperna är att minska försörjningsstödet och arbetslösheten i bemärkelse att få ut folk i egen försörjning. Detta sker även via ett effektivt samarbete med andra organisationer inom och utom förvaltningen. Det kortvariga målet för det närmaste året, enligt grupp 2, är att antalet långtidsärenden inte skall öka.

Strukturen i de båda organisationer, som fokusgrupperna representerar, är ganska lika. Både två är politiskt styrda organisationer och hierarkiska i sin uppbyggnad. I toppen av hierarkin sitter Socialnämnden. Sedan kommer en förvaltningschef, som har till sin hjälp stab och administration. Nedanför kommer de olika enheterna med sin egen enhetschef. En skillnad i strukturen mellan de två organisationerna är att organisationen för fokusgrupp 2 har i ledningen en extra tjänstemannapost, som kallas för verksamhetschef, mellan förvaltningschef och de andra enhetscheferna. Verksamhetschefen har det övergripande ansvaret för alla enheter. Bakgrunden till det var en omorganisation av verksamheten, då två separata sektorer blev sammanslagna och har fått en och samma chef, verksamhetschefen. Tanken bakom det var att underlätta och få ett bättre samarbete mellan sektorerna utifrån brukarperspektivet.

Ledningens roll är tydlig enligt fokusgrupp 1 då enhetschefen har insyn i gruppens dagliga arbete. Som metodhandledare och metodutvecklare har de 1:e socialsekreterare. Dock ställer enhetschefen upp vid behov som metodhandledare. Enhetschefen deltar också på fredagens metodutvecklingsmöte. Grupp 1 uppger att de arbetar i en platt organisation. Den fysiska närheten till ledningen samtidigt som chefernas tillgänglighet medför en öppen kommunikation med socialsekreterarna, vilket resulterar i kortare beslutsvägar. Deltagarna i grupp 1 berättar att de känner sig hörda och sedda samt att cheferna är öppna för diskussion. Genom att hela förvaltningens ledning sitter på samma ställe blir det lättare för socialsekreterarna att komma åt ledningen på olika nivåer. Socialsekreterarna berättar att förvaltningschefen är intresserad av att få en egen uppfattning om deras arbete genom att gå runt och fråga de enskilda socialsekreterarna om hur de har det.

Ledningens roll och förhållningssätt i relation till medarbetare i grupp 2 skiljer sig inte så mycket åt från grupp 1. Även den fysiska närheten till ledningen är nästan det samma på grund av storleken på organisationen som är liten och är samlad på samma ställe. Alla cheferna utom förvaltningschefen sitter på samma våning. Deltagarna, när de pratade om ledningens roll, har talat mest om sin närmaste chef, enhetschefen, samt om politikerna. De har beskrivit ledningen som tillgänglig och öppen för kommunikation. Ledningen har stort förtroende för socialsekreterarna. När det handlar om ledningens kontrollfunktion, enligt deltagarna, har chefen huvudsakligen insyn i ärenden när det gäller stora summor pengar. Enhetschefens funktioner sammanfattas till ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar. Enhetschefen har även metodhandledares funktion. Grupp 2 berättar att ledningen har en granskningsfunktion då de ibland granskar socialsekreterarnas ärenden.

Samarbete, enligt både grupperna, med verksamheter inom förvaltningen samt med andra organisationer utanför förvaltningen fungerar bra och har en positiv inverkan på deras arbete. Grupp 2 har berättat att ibland har de gemensamma ärenden och besök med andra enheter. Samverkansteamet mellan socialtjänsten och andra myndigheter har nämnts av bägge grupper. Några svårigheter finns dock i samarbete med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, enligt grupp 1. Då vissa klienter inte är berättigade till exempel sjukersättning eller a-kassa måste de vända sig till ekonomiskt bistånd, som är den sista instansen, för att få ihop sin ekonomi. Socialsekreterarna i grupp 1 uttrycker att de känner ensidigt beroende till de verksamheterna som de kan behöva få uppgifter ifrån om sådana klienter. Grupp 2 däremot har uttryckt sig vara väldigt nöjda med det samarbete som finns med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Organisationens mål definieras av organisationsteorin som den önskade framtida bilden av organisationens verksamhet (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Det målet som både grupperna har formulerat är ett reellt mål, som avser att ge en uppfattning både för själva socialsekreterarna samt utåt till omvärlden om den huvudsakliga uppgiften med deras arbete (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Vi tycker att det verkar som ett konkret mål, som organisationen och socialsekreterarna strävar att uppnå. Ännu mer detaljerad mål definition har vi fått från gruppen 2, när de pratar om målet för det närmaste året.

Organisationernas struktur, som är representerade av bägge grupperna, passar in i den av Thylefors (2007) beskrivna professionella byråkratin. Enligt denna organisationsform utför socialsekreterarna det huvudsakliga arbetet. Stab och administration stödjer socialsekreterarnas operativa arbete. Ledningen tilldelas en ganska passiv roll, som har mest en övergripande och administrativ karaktär. Det operativa arbetet skall utövas av arbetare med

samma typ av kompetens, vilket stärker dem i deras yrkesroll (Thylefors, 2007). Den bild som vi har fått om ledningens roll från bägge fokusgrupperna är ganska lik och stämmer både med Thylefors (2007) beskrivning samt med författarna Jacobsen och Thorsvik (2008) och är mer av stödjande än kontrollutövande karaktär. Jacobsen och Thorsvik (2008) menar också att de professionellas uppgifter kan kännetecknas av en så specifik natur att det kan vara svårt att skapa rutiner som skulle täcka alla dessa uppgifter. Därför beskriver socialsekreterarna att de har stort handlingsutrymme inom ramarna för sina befogenheter.

Verksamheten ekonomiskt bistånd är en del av socialtjänstens organisation, som är en human serviceorganisation, som ger tjänster till befolkningen samtidigt som den utför myndighetsutövning (Thylefors, 2007). I grunden är det en byråkratisk organisation, vilket försäkrar rättsäkerhet i de fattade besluten genom bestämda riktlinjer, som skall följas oavsett vilken person som tjänstgör. Denna form underlättar också för medarbetare som vid svåra beslut kan anförtro sig till och få stöd av högre chefer samt av de riktlinjer som finns inom organisationen (Thylefors, 2007, Byberg, 2002). Som exempel säger grupp 2: ”... *det är rätt skönt att inte behöva fatta ett beslut på stort summa, det kan jag känna*”. Vi tror att det blir en fördelning av ansvaret.

En organisation existerar inte i vakuum utan den är omgiven av den yttre världen. För att existera och överleva behöver den andra organisationers resurser och kontakter. Därför är det viktigt för socialtjänsten/ekonomiskt bistånds verksamhet att samverka med övriga organisationer för att uppnå sina mål.

Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver om maktbegrepp som kan accentueras vid samverkan av organisationer i vissa sammanhang. Detta blir när organisationer är beroende av varandra och strävar åt olika mål. Författarna menar även att erfarenheten visar att konflikterna emellan de beroende organisationerna handlar om otillräcklighet med resurser. Den här teoretiska aspekten, tycker vi, är relevant till den första gruppens diskussion om samarbetssvårigheter med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. De känner sig ensidigt beroende av de organisationerna. Så säger de: ”*Arbetsförmedlingen känner väl inte att de behöver lägga så mycket krut på just det för det tar inte från deras resurser. När man inte i a-kassa så tar man inte från de pengarna. Pengarna är uppdelade... Och då är vi i större behov av att ta kontakt med dem än vad dem av att ta kontakt med oss. Därför kan det halta lite.*” Detta kan förklaras utifrån otillräcklighet med budgetmedel. Den andra fokusgruppen har däremot inte upplevt sådana svårigheter. Tvärtom har de berättat att de har gott samarbete med alla organisationer och de har lätt att få stöd av politikerna i sina ärenden med höga kostnader. Just om detta skriver Jacobsen och Thorsvik (2008) när de menar att när det finns gott om resurser, avtar konkurrensen och minskar beroende organisationerna emellan.

4.3 Tema 3: Organisationskultur

I organisationskultur ingår vilken typ av klimat som råder inom organisationen, vilka relationer som finns kollegorna emellan samt gentemot ledningen och vilka värderingar och normer som medarbetarna upplever sig ha i sitt arbete utifrån sin kulturella bakgrund och organisationens karaktär.

Både grupperna beskriver sin grupp som homogen utifrån den socionomutbildning som alla deltagare har i sin bakgrund. Grupp 2 säger att de har samma språk och tankesätt, vilket medför att de har lätt att förstå varandra. De pratar också om att de har samma människosyn.

Grupp 1 säger att de skulle behöva fler anställda med invandrarbakgrund för att öka sin kulturella kompetens.

När det handlar om relationer kollegorna emellan inom förvaltningen berättar båda grupper att de har en öppen kommunikation. Grupp 1 nämner att de har "svängdörrsprincipen", då är det lätt att komma in till varandra och fråga. De säger att de går oftare till sina kollegor än till chefen. Flera som är nyanställda poängterar att de känner sig välkomna i gruppen och välorienterade i arbetsplatsen. Grupp 2 säger också att de har öppen kommunikation. De beskriver sig själva som flexibla, hjälpsamma och inte prestigefulla i den bemärkelsen att de kan alltid ställa upp för varandra när det behövs.

Den öppna kommunikationen i både grupperna bygger på det nära samarbete som finns mellan kollegorna i olika enheter. I grupp 2 är detta samarbete mer tydligt, då de har berättat att de har många gemensamma ärenden och ibland gemensamma besök.

Gällande relationen till ledningen framkommer i både grupperna att cheferna är tillgängliga och är villiga att ge stöd och råd när gruppen behöver det. Ledningens roll, uppfattar vi, som mer synlig i diskussionen i grupp 1. De berättar att de känner sig sedda och bekräftade av cheferna. De säger att det är viktigt att få chefernas uppskattning för sina arbetsinsatser. Grupp 2 berättar att chefernas och politikernas roll har större betydelse för dem när det gäller bedömningar av insatser med höga kostnader. Detta pga. det stora handlingsutrymmet och ledningens förtroende för deras arbete.

Både grupperna upplever sig ha ett positivt klimat, där de delar med varandra samma normer och värderingar. Vid diskussion om de uttalade normerna, berättar grupp 1, att de har uttalade normer gällande socialsekreterares klädsel, som skall vara diskret och inte provocerande. Detta är med hänsyn till de klienter de möter i sitt arbete.

När det gäller relationen till klienter, berättar grupp 1, att de kan skoja med klienter under besök samtidigt som de visar respekt för dem. Grupp 1 säger också att som norm har de att det är inte tillåtet att ta emot påverkade klienter på besök utan man hänvisar dem till att komma när de är nyktra. Grupp 2 har som normer i klientarbete påtagliga attityder såsom som att vara tillgängliga för klienter och inte utnyttja klienttiden till annat.

Grupp 2 pratar även om andra tillåtna normer på arbetsplatsen. De har förståelse för varandra när det gäller att uttrycka sina känslor. Det är tillåtet att skratta, att vara arg och ledsen. Man skall vara ödmjuk och kunna acceptera andras svagheter.

Organisationskulturbegreppet, enligt avsnittet med teoretiska perspektiv, är de gemensamma värderingarna och normerna i en grupp (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Det omfattar också de grundläggande antagandena och artefakterna, som har ett symboliskt värde och består av den fysiska miljön, de professionellas språk och beteende (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Enligt denna definition kan vi beskriva kulturen i bägge grupperna som ett positivt och öppet klimat som inrymmer gemensamma värderingar, samarbete och öppen kommunikation mellan kollegorna och gentemot ledningen. Den fysiska närheten inom förvaltningen påverkar positivt organisationens kultur genom att underlätta kommunikationen mellan olika enheter och ledningen samt skapar gemenskap. Eftersom de ovan beskrivna delarna av organisationskultur hänger ihop, kan man utifrån de synliga artefakterna, språk, beteende och fysiska miljön, bedöma de grundläggande värderingarna som finns inom organisationen (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Med utgångspunkt i socialsekreterarnas beteende mot klienter, där de både försöker

skapa relation och hålla distansen samt deras öppna attityd mot varandra, kan vi göra bedömningar om organisationernas grundläggande värderingar eller antaganden som att ha öppen kommunikation, hjälpa varandra samt att förhålla sig till det professionella arbetssättet mot klienter.

Jacobsen och Thorsvik (2008) pratar om att kultur och struktur i organisationer hänger ihop. Detta resonemang kan vi knyta till vår tidigare diskussion om systemmakt, som har en disciplinerande effekt på medarbetarna. Eftersom strukturen och kulturen är sammanflätade i organisationen förmedlas även de befintliga värderingarna och normerna tillsammans med organisationens formella regler och rutiner (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

I analysen av bägge gruppernas diskussioner framkommer att de har mer samhörighet med sin kollegiala krets än med ledningen. Det kan vi förklara med hjälp av den professionella byråkratin, där det finns både vertikal orientering mot ledningen och den horisontella anpassningen mot kollegorna (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Jacobsen och Thorsvik (2008) menar att för de professionella är det oftast viktigare att få bekräftelse från sina kollegor än ledningen. Denna aspekt är särskilt relevant i den andra gruppen, då den består av medarbetare med lång erfarenhet på samma plats. Vi har fått intrycket att de har hög samhörighet med varandra, vilket gör att de vänder sig mer till varandra än till ledningen, som dessutom har ett stort förtroende för socialsekreterarnas arbete. Grupp 2 säger: *"(de) går mycket på vad vi säger och så har förtroende att vi kan vårt arbete..."* Inom grupp1, som kännetecknas som en grupp med flera nyanställda, finns en annan typ av samhörighet. Denna grupp upplever i högre grad de två typer av orienteringar. De behöver känna sig bekräftade både av kollegorna och av ledningen. Såsom grupp 1 säger: *"... chefer är chefer, men annars är det lite "svängdörrsprincipen här, att man är välkommen nog att ställa sina frågor, men så klart jag springer oftare till mina kollegor och frågar än jag ska gå dit till mina chefer." "Man blir sedd även uppifrån också, att det är jätte viktigt att vi har chefer som ser oss egentligen var och en och också säger det när vi gör gott arbete."*

Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver att en av anledningarna till den kulturella mångfalden i organisationen är den variationen på den anställda personalen och de kriterierna som anställningspolitiken grundar sig på. Bland faktorerna som påverkar denna mångfald tillhör de anställdas utbildning, kön och ålder (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Både grupperna beskriver sig själva som en homogen grupp utifrån sin kulturella bakgrund. Med hjälp av de ovannämnda faktorerna kan man dra slutsatser om den rekryteringspolitiken som finns i både organisationerna. Genom att anställa människor med liknande bakgrund vill man jämka deras kompetensnivå och få samhörighet i gruppen. Grupp 1 säger sig behöva öka sin kulturkompetens genom att anställa fler med invandrarbakgrund. Därifrån ser gruppen mångfalden som ett berikande inslag i gruppens kompetens.

Grupp 2 berättar om sin grupp att den är sammansatt av människor med samma bakgrund och människosyn. De säger att de inte har många motsättningar kollegorna emellan, vilket spelar en positiv roll i deras relationer. Grupp 2 säger: *"Vi är väldigt homogen (grupp)... vi är socionomer alla i stort sett och det här, tycker jag, är väldigt roligt, vi vet vad vi pratar om och vi känner igen, man behöver inte förklara, vi har samma språk."* Men vi vill ifrågasätta det faktum att en brist av konflikter är en positiv egenskap i organisationskultur. Lennér Axelson och Thylefors (1996) skriver att konflikter inte behöver vara något negativt i människors relationer, utan de kan också vara stimulerande och utvecklande för gruppen. Vi tror att en grupp som består av personer med olika kulturella bakgrund (utbildning, erfarenhet, etnicitet och livsstil) kan vidga gruppens synsätt och vara på många sätt utvecklande.

4.4 Tema 4: Klientperspektiv

Kommunikationen för både grupperna har stor betydelse i klientarbete. Både grupperna berättar att de har tillräckligt med utrymme att träffa klienter samt bedömer sig själva vara tillgängliga för klienter. Kommunikationen sker mest via telefon. Grupp 1 uppger att de har bestämda telefontider till klientsamtal. Grupp 2 däremot berättar att de inte har några reglerade uppifrån telefontider, utan de själva organiserar och bestämmer över sin telefontid. När det gäller besök, har både grupperna berättat, att de bokar in besök efter klienternas behov. Grupp 2 definierar sig som en privilegierad grupp i relation till andra kommuner. De berättar att de har betydligt mindre antal ärenden per socialsekreterare, vilket medför att de har mer tid för att träffa klienter. Grupp 1 har större antal ärenden än grupp 2, men de dock bedömer att de har tillräckligt med tid för att träffa klienter.

Båda grupper pratar om sin stödjande roll som framträder ofta för att tillgodose klienternas behov av hjälp med att överklaga och fylla in i olika blanketter. Både grupperna berättar att de lyssnar och svarar på klienternas frågor. Grupperna understryker även klientperspektivet när det handlar om de individuella bedömningarna i socialsekreterarnas beslut. Vissa typer av klienter passar inte in i det vanliga mönstret och kräver att en särskilt hänsyn tas till deras livssituation.

Det är viktigt med kontinuitet, enligt bägge grupperna, i relationen med klienterna. Grupp 1 pratar om att arbetsplanen, som finns för varje klient, hjälper dem att kunna hjälpa klienten även om den ordinarie handläggaren är frånvarande. Bägge grupperna lägger stor betydelse vid kontinuitet genom att betona vikten av att behålla samma socialsekreterare för klienten. Denna tanke grundar sig på klientperspektivet, då på lång sikt kan man se lättare de förändringarna som sker i klienternas liv än på kort sikt. Då har den gamla socialsekreteraren stor kännedom om klientens livshistoria, behöver klienten inte nämligen att dra upp den igen för en ny socialsekreterare. Dock finns det ibland särskilda anledningar till att byta socialsekreterare och det bedöms utifrån klientens bästa.

Grupp 2 berättar att de försöker använda varandras olikheter i förhållningssätt mot klienterna för att passa in de olika typerna av klienter. Gällande klientperspektivet betonar grupp 1 vikten av att visa respekt mot klienten i sitt förhållningssätt. De önskar också att öka sin kulturella kompetens för att kunna förstå klienterna utifrån den kulturella bakgrund de har med sig.

Både grupperna knyter an rättssäkerheten till klienternas möjlighet till att få information om deras rätt att överklaga vid missgynnande beslut samt deras strävan att arbeta på ett liknande sätt. Grupp 1 upplever att de har hög rättssäkerhet när det gäller individuella bedömningar.

Billquist (1999) beskriver i sin studie klientsituationen inom socialtjänsten som känslomässigt laddad. Klienterna strävar efter att bli bemöta utifrån sina egna behov och bli belysta i sin situation. Detta upplever inte klienterna i Billquists studie och därmed försöker klienterna anpassa sig efter organisationens riktlinjer och regler (Billquist, 1999). Socialsekreterare eller socialarbetare ska i det fallet, enligt Bergmark (1999) komma på ett sätt övertala klienterna att acceptera levnadsvillkor vilka de kanske inte skulle gilla och ändra klienternas normer och värderingar i syftet att de skall anpassa sig till samhällets normer (Bergmark, 1999).

I vår lilla studie, utifrån gruppernas diskussion, uppfattade vi att klienterna blir bemöta efter sina behov och därmed blir belysta och förstådda i sin situation. Detta sker, enligt

socialsekreterarna, genom att ha dialog och att vara tydliga i sitt förhållningssätt samt att belysa klienterna om deras rättigheter och skyldigheter. Till exempel, grupp 1 säger: *”Det är väldigt viktigt att man är tydlig och... vi har ett ansvar med både att göra oss förstådda och att förstå klienter... det är viktigt att klienter får tid att göra sig förstådda, liksom utrymme, och det är viktigt att de förstår alla regler, att vi är tydliga med syfte till olika insatser...”*

Enligt Nybom (2008) gör socialsekreterarna olika bedömningar av klienternas försörjningshinder utifrån socialsekreterarnas egna uppfattningar och föreställningar om de orsaker som ligger bakom klienternas behov till ekonomiskt bistånd. I vår analys kopplar vi Nyboms tankar till gruppens diskussion om kommunikationens roll i klientarbete. Utifrån den öppna kommunikationen, som socialsekreterarna har med sina klienter, har de skapat en kännedom om klienternas livssituation och deras behov. Därför förekommer undantag i vissa bedömningar med klienter som har speciella behov, som till exempel klienter med psykisk ohälsa med liten ersättning eller nyanlända invandrare med språksvårigheter. De försörjningshinder kan förklaras som resursbrist hos nyanlända invandrare och moralbrist (brist på motprestation) hos personer med psykisk ohälsa (Nybom, 2008).

Byberg (1998) skriver att friorganisering och reglering av arbete med ekonomiskt bistånd samt individuella bedömningar beträffande klienternas rätt till försörjningsstöd kan medföra olika konsekvenser för klienterna angående rättsäkerhet och tillgänglighet. I gruppernas diskussioner framgick att de har ett stort handlingsutrymme. Grupperna skiljer sig åt dock med den grad av kontroll som ledningen har vid individuella bedömningar. Vi vill utifrån rättssäkerhetsaspekten och Bybergs tankesätt ifrågasätta den likvärdiga behandlingen som grupp 2 har i relation till sina klienter. Vi tror att grupp 1, som är styrd i högre grad i sitt arbete av ledningen och organisationens regler och kriterier, löper mindre risk för eventuella individuella godtyckliga bedömningar.

Trots det stora handlingsutrymme som stöds av socialtjänstlagen och den förmåga att bedöma som socialsekreteraren råder över inom området, är det viktigt i den moderna välfärdsstaten att ta hänsyn till medborgarnas sociala rättigheter i form av resurser som ger den enskilde det möjlighet att leva ett självständigt liv och vara delaktig i samhällslivet (Bergmark, 2000 i Puide). Enligt detta tror vi att socialsekreterarna i både grupperna tar stor hänsyn till klienternas rättigheter, lika mycket som de pekar på deras skyldigheter genom att vara aktivt arbetssökande och att sköta sina uppgifter.

Eftersom vi gör analys av klientperspektivet utifrån socialsekreterarnas synvinkel vill vi hänvisa till en studie som har gjorts på uppdrag av Stiftelsen Råd och Rätt (Eriksson, 1999). Studien beskriver bland annat klienternas upplevelser i relation till bemötande med socialsekreterare inom individ- och familjeomsorg. Enligt studien, de viktigaste aspekterna är klienternas delaktighet i de tagna beslut, rättsäkerhet i bemärkelse av att få information på ett tydligt sätt om motivation till beslutet samt information om deras rättighet till överklagan (Eriksson, 1999). Utifrån socialsekreterarnas egna utsagor om klienternas möjlighet att påverka ett beslut har vi förstått att klienterna inte påverkar i större grad beslutsprocessen. Grupp 1 säger: *”... det får inte heller bli att man tjar sig till det och förhandlar fram och tillbaka... Det är upp till oss att vi ska se när, om det finns skäl att göra en individuell bedömning.”* Socialsekreterarna däremot för en dialog med klienterna genom att vara tydliga och att ge information om klienternas rättigheter och skyldigheter. Samtidigt är de beredda att ställa upp och hjälpa klienterna med en överklagandeprocess.

När det handlar om socialsekreterares förhållningssätt lägger klienterna stor vikt vid att bli bemötta med respekt (Eriksson, 1999). De säger också att socialsekreterare bör ha en god självkänedom, vilket betyder att de skall prioritera klienternas bästa framför sina egna intressen (Eriksson, 1999). Vid diskussion om klientperspektiv har både grupperna uttryckt vikten av att skapa en god klientrelation som bygger på ett gott bemötande och hänsyn till klientens behov. Till exempel, grupp 1 säger: *"Kommunikation är A och O, tror jag. Alltså, har vi inte förstått varandra, då kan vi inte samarbeta... Om vi inte har någon kommunikation, så har vi ingenting. Om inte jag vet vad klienten vill eller hur klienten mår, så kan jag inte hjälpa den personen."* Den första gruppen berättade även att deras förhållningssätt bygger på respekt för klienten. Och den andra gruppen pratar om att de använder sina personliga olikheter för att passa in olika typer av klienter. Såsom grupp 2 säger: *"... vi är olika, det är mycket bra ibland och kan vi ta vara på varandras olikheter... det kan passa vissa klienter..."* Det betyder att socialsekreterarna i grupp 2 har en god självkänedom om sina starka och svaga sidor, som de försöker utnyttja för klienternas bästa.

Klienterna betonar också värdet av att ha en kontinuerlig relation till socialsekreterare, vilket medför att man inte behöver berätta sin historia om igen för en ny socialsekreterare (Eriksson, 1999). De även sammankopplar rättssäkerheten med kontinuiteten när de berättar att de känner att deras rätt till beslut kan bero på om man får tur med socialsekreterare eller inte (Eriksson, 1999). Vikten av en kontinuerlig relation till klienten framkommer i diskussionen av bägge grupper. Grupperna tycker: *"Det är väldigt bra att ha en socialsekreterare under lång tid."* *"... och det (kontinuitet), tänker jag, också verkligen påverkar klienten, att den kontinuiteten påverkar att man också ställer rätt krav så att de får rätta insatser."* Ett byte av socialsekreterare bedöms föreligga endast av särskilda skäl och oftast ur klientperspektivet.

4.5 Tema 5: Det kvalitativa arbetssättet

Det finns flera definitioner av kvalitet. Socialstyrelsen beskriver en god kvalitet i socialverksamhets tjänster som skall bygga, i enlighet med lagstiftningen, "på respekt för människor självbestämmanderätt och integritet", "utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglade av kontinuitet", "är kunskapsbaserade och effektivt utförda", "är tillgängliga" samt "är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen" (Socialstyrelsen, 2007-131-24). Knutsson (2005) hänvisar till Gummesson (1991) som förklarar tjänsternas kvalitet utifrån sådana egenskaper som tillförlitlighet, tillgänglighet, god bemötande samt möjlighet att få ändring av något som har blivit fel. Knutsson (2005) hänvisar också till Sörqvist (1998) och Börjesson (1994) som talar om kvalitet som är liktydigt med kundtillfredsställelse. Kundnytta, enligt Börjesson (1994) är då ett värde på hur väl en verksamhet fungerar (Knutsson, 2005). Sörqvist (1998) beskriver därmed kundens upplevelse av kvaliteten som beror på kundens förväntningar och den nytta kunden kan få från verksamheten (Knutsson, 2005).

4.5.1 Hur definieras kvaliteten i arbetet enligt socialsekreterarna i fokusgrupperna?

Grupp 1 definierar kvaliteten som att kunna hjälpa klienterna ut i egen försörjning, ge gott stöd och hålla hög kvalitet på bemötande, vilket sammanfaller med organisationens mål. Grupp 2 definierar kvaliteten med andra ord där de säger att kvalitet är att hinna arbeta med klienten, att ha tid att lyssna och svara samt ha utrymme att mötas och ha dialog. Enligt dem

finns även ett direkt samband mellan det antal ärenden de har och det kvalitativa arbete som de utför. Grupp 2 menar att de inte kommer att kunna utföra ett kvalitativt arbete om de kommer att ha fler ärenden än de redan har. Grupp 1 lägger vikt vid att kunna ställa krav på klienten för att kunna göra ett kvalitativt arbete. Såsom de säger: *"...och att känna att man kan påverka. Alltså, kan jag inte påverka, inte göra någonting och blir en bankomat att betala pengar, då är det ingen kvalitet i det..."* Både grupperna menar också att kvaliteten i deras arbete handlar om att kunna påverka klientens situation och åstadkomma en förändring. Både grupperna lägger brukarperspektiv i centrum när de definierar ett kvalitativt arbetssätt. Socialsekreterare berättar att de vill bemöta klienternas förväntningar genom att föra dialog, lyssna, få klientens delaktighet i arbetsplaner, hjälpa och stödja dem. Klienternas självbestämmande ges utrymme och respekteras när det gäller bemötande och planeringen. Detta stämmer med Socialstyrelsens beskrivning av ett kvalitativt arbete angående klienternas självbestämmande rätt, integritet samt tjänsternas tillgänglighet (Rapport, 2007-131-24).

Det kvalitativa arbetssättet, enligt grupp 1, innebär att utveckla sina arbetsmetoder. Till det har de flera verktyg, bland annat brukarenkät, utvärderingsmöte samt extern handledning där de kan bearbeta sina känslor och upplevelser för att må bättre. De betonar också att det är värdefullt att gå på utbildningar och föreläsningar för att öka sin kompetens. Det kvalitativa arbetssättet, enligt grupp 2, innebär att behålla samma arbetssätt som de redan har genom att kunna ge den tiden som klienterna behöver. Att utveckla sina metoder och teoretiska kunskaper motsvarar Socialstyrelsens betoning på att tjänsterna ska vara baserade på kunskap och god praxis (Rapport, 2007-131-24). Enligt Byberg och Lindquist (2003) finns det ett samband mellan den höga kompetensen hos socialsekreterarna och den ökningen av säkerheten i deras arbete. Hon menar att kompetensutvecklingen höjer kvaliteten i det sociala arbetet (Byberg/Lindquist, 2003). Vikten av att reflektera över sina teoretiska och praktiska kunskaper tas också upp i teorin om den lärande organisationen (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

Både grupperna säger att för att kunna utföra ett arbete av god kvalitet behöver de ha bra verktyg och resurser. Grupp 1 uppger att de försöker använda de redan befintliga verktygen samt att vara uppfinningsrika och hitta på nya lösningar. Grupp 2, genom sin tillhörighet till en välmående kommun, påpekar sin goda tillgång till resurser som de gärna utnyttjar i sitt arbete. Grupp 2 säger: *"Vi har ju så mycket bra saker här... Jag känner inte att jag behöver mer just nu, jag känner att vi har redskap... och vi har tid och vi tycker att det är roligt och mer kan inte vara."* Enligt organisationsteorin om lärandet finns det två typer av lärande (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Den första typen innebär utnyttjande av de redan befintliga resurserna. Den andra typen av lärande syftar att utforska och bepröva nya möjligheter (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Vi uppfattar att den organisation, som grupp 1 hör till, använder sig av bägge två typer av lärande, genom att använda både de tillgängliga resurserna och söka nya lösningar. Organisationen av grupp 2, tycker vi, däremot använder sig mest av den första typen av lärande genom att använda de befintliga resurserna. Jacobsen och Thorsvik (2008) beskriver den situation när en organisation fastnar i den ena typen av lärande då den befinner sig i ett gott läge med goda resurser, vilket minskar deras benägenhet att utforska andra möjligheter. Organisationen ökar risken att tappa balansen och inte hinna ikapp när omvärlden ändras och ställer nya krav (Jacobsen/Thorsvik, 2008).

4.5.2 Finns det ett samband mellan organisationens struktur och kvaliteten i arbetssättet?

Både grupperna tycker att strukturen har en stor betydelse för det kvalitativa arbetssättet. De nämner samarbetet med andra organisationer som en förutsättning för att utföra ett kvalitativt arbete med klienter och uppnå målen. Ett samarbete enheterna emellan och med andra organisationer uppfyller Socialstyrelsens kriterium på att samordna tjänsterna för att säkerställa helhetssyn och kontinuerlighet på klientens situation (Rapport, 2007-131-24).

Grupp 1 tycker att den fysiska närheten till de andra enheterna och ledningen underlättar samarbete och förkortar beslutsvägar. Grupp 2 anser också att det finns många fördelar med den fysiska närheten till sina kollegor och ledningen, men eftersom de har ett litet kontor, blir nackdelen trångboddhet som kan upplevas i det dagliga arbetet. Gruppen menar att det kan vara problematiskt när man vill boka ett rum för ett möte med kollegor eller besök av klienter.

I det kvalitativa arbetssättet har ledningen i grupp 1 större roll än i grupp 2 genom att utveckla och använda sig av flera särskilda sätt för att öka kvaliteten, utifrån de politiska målen och riktlinjerna. Till exempel har de koder för att få information om anledningar till påbörjade och avslutande ärenden. Ledningen visar stort engagemang för brukarenkäter och brukartidsmätning, som visar hur socialsekreterare använder sin arbetstid. Båda enkäterna har klientperspektivet i centrum. Sedan har ledningen anställt en speciell person som har metodutveckling som sin främsta uppgift. Själva kommunen, som grupp 1 tillhör, ingår även i ett samverkansprojekt mellan flera kommuner vilket har till syfte att utveckla kvalitet.

Ledningen för grupp 2 har också verktyg för att förbättra kvalitet, såsom brukar- och medarbetarenkät. Gruppen säger dock att svarsfrekvensen för brukarenkäter är svag, men de har svårt att ge anledning till varför det är så.

Kvalitetssystem kan definieras som de resurser, metoder och processer som organisationens ledning riktar mot utveckling av verksamhetens kvalitet (Socialstyrelsen, 2000). I rapporten av Socialstyrelsen (2000) framtonas att vid användande av ett redan befintligt kvalitetssystem skall ledningen försöka anpassa det till de specifika egenskaperna hos organisationen. Detta för att systemet skall kunna fungera och hjälpa till med att utveckla metoder och rutiner för att förbättra kvaliteten i organisationen (Socialstyrelsen, 2000). Bergmark (2000) talar om organisationsförändringar som medför nya metodologiska inslag, såsom ansvarsfördelning och ärendegenomgång som syftar till att skapa förändringar i ärendearbetets kvalitet och resultat i olika aspekter. Han menar även att detta kan innefatta de förändringar och förbättringar i klientens ställning och relation till handläggare (Bergmark, 2000 i Puide).

Vid jämförelse av de två organisationerna som grupperna hör till, uppfattar vi att organisation 1 har både anpassat det redan befintliga kvalitetssystemet i sitt arbete med kvalitet samt har utvecklat nya egna metoder. Organisationen 2, har vi förstått, använder sig endast av det tillgängliga kvalitetssystemet som organisationen har tagit över från andra utan att anpassa det till sina specifika förhållanden.

4.5.3 Finns det ett samband mellan organisationens kultur och kvaliteten i arbetssättet?

Både grupperna nämner det positiva klimatet som påverkar det kvalitativa arbetet genom att man har roligt och skoj på arbetsplatsen. Samtidigt som de upplever en öppen relation till klienter, kollegor och ledningen. Grupp 1 betonar den bekräftelse de får från ledningen, som gör att de kan prestera bättre. Den andra gruppen nämner bekräftelse från ledningen med andra ord, genom att de har ett stort förtroende. Jacobsen och Thorsvik (2008) skriver att organisationens kultur och struktur hänger ihop och påverkar varandra. Det positiva klimatet och den platta organisationen framkom ofta i diskussioner i bägge fokusgrupperna. Ledarens roll beskrevs snarare som stödjande än kontrollerande. Till exempel, grupp 1 säger: *"...vår förvaltningschef går runt i de olika avdelningarna, sätter sig ner och pratar med handläggarna för att fråga: hej, hur tycker du att ditt arbete fungerar just nu? Då har vi hoppat över ett led i den redan ganska platta organisationen... för att han ska ha en egen insikt. Jag tycker det är jättebra att han vet hur vi har det."* Den här typen av organisation som grupperna arbetar i förutsätter ett gott samarbete både inåt och utåt genom en öppen kommunikation vilket skapar glädje och känsla av samhörighet för medarbetarna. Såsom grupp 2 säger: *"Det kulturella klimatet är väldigt bra här, vi samarbetar, vi är flexibla, vi ställer upp för varandra... Det är tillåtet att skratta här, att säga grodor, det är mänskligt att fela."* Detta hänger lite ihop med Bybergs (2002) beskrivning om organisationer som har rätt kontroll samt rätt upplägning av arbetsuppgifter.

4.5.4 Spelar ärendenas komplexitet och intensitet någon roll i deras arbete?

Det kvalitativa arbetet kan självklart påverkas av ärendenas komplexitet och intensitet, enligt bägge grupperna. Båda grupperna säger att komplexa ärenden kan ta mer tid att handlägga än övriga ärenden, vilket kan påverka fördelningen av socialsekreterarnas totala arbetstid på arbetsuppgifter. Grupp 1 säger att många komplexa ärenden kan påverka kvaliteten negativt utifrån den relativt stora mängden av ärenden de redan har. Grupp 2 tycker däremot att blandningen i ärendenas karaktär ger stimulans i arbetet. Gruppernas diskussioner om betydelsen av ärendenas komplexitet och intensitet för det kvalitativa arbetet kan vi tolka som att kvaliteten kan hotas om socialsekreterarna får fler komplexa ärenden än de kan hantera. Detta, tycker vi, kan påverka destruktivt rättsäkerheten i ärenden och ledningen har ansvar för att se till att rättsäkerheten hålls genom en adekvat fördelning av ärenden mellan socialsekreterarna. Detta minskar risken för individuella bedömningar, som kan medföra orättvisa beslut (Byberg, 1998).

4.5.5 Finns det andra faktorer som kan påverka kvaliteten samt vilka förändringar krävs, enligt socialsekreterarna, för att bedriva ett socialt arbete av god kvalitet?

Både grupperna pratar om långtidsärendena som orsakas av klienter, som har till exempel dålig hälsa, svaga kunskaper i svenska samt otillräcklig kompetens. Detta ligger, enligt Nybom (2008), på samhällsnivå, där staten mest bär ansvaret, när arbetsmarknaden ställer höga krav på kvalifikationer för att få ut människor i egen försörjning.

Båda grupper talar om de strukturella faktorerna som har betydelse för kvaliteten i arbetet. Förändringar i samhället, såsom en ökad arbetslöshet, lågkonjunktur och oroligheter på arbetsmarknaden kan minska de resurser och de verktyg som socialsekreterare har till hands.

Som grupp 1 uttrycker sig: *"Vi märker i samarbetet med Arbetsförmedlingen, där borde de lägga in lite resurser för att det förväntas ju att det ska komma våg från Volvo och så många arbetslösa och då minskar ju vår verktygslåda. För att då finns det inte lika mycket att hämta."* De strukturella faktorerna ligger utanför socialförvaltningens kontroll och har betydelse för den bedrivna socialpolitiken (Nybom, 2008). I enlighet med detta kan socialsekreterarna känna vanmakt då de har svårt att åstadkomma någon förändring i klientens situation.

En förändring i omvärlden kräver en viss beredskap och flexibilitet hos organisationer. Den andra typen av lärande som Jacobsen och Thorsvik (2008) pratar om, handlar om organisationens förmåga till att hitta nya möjligheter och nya arbetsmetoder. Både grupperna är oroade för de nya omständigheterna i samhället som kan medföra fler nya ärenden samtidigt som det finns mindre resurser och verktyg. Vi tror att organisation 1 är mer beredd att ta itu med den kommande omställningen än organisation 2.

Grupp 2 tycker att de övriga faktorerna som kan påverka det kvalitativa arbetet också kan vara socialsekreterares egna engagemang och lust att arbeta med människor.

Det är endast grupp 1 som hade några önskemål angående förändringar i sitt arbete. Bland annat önskade de ha mer resurser till läkarvård. De nämnde att klienter kan vänta länge i kö för att få komma in på behandling. Grupp 1 tyckte också att de behöver mer utbildning för att få bättre kunskaper inom det mångkulturella området samt inom missbruk. Grupp 2 har uttryckt att de inte vill ha några förändringar, utan vill fortsätta utföra arbetet på samma sätt därför att de känner sig nöjda.

5. Slutdiskussion och vidare forskning

Syftet med vår studie var att belysa socialsekreterarnas arbetssätt med klienter som under lång tid har varit bidragstagare inom ekonomiskt bistånd. Syftet var också att undersöka de olika faktorerna som har stor inverkan på deras arbete samt vilka förändringar socialsekreterarna behöver för att kunna utföra ett arbete av god kvalitet. För att nå syftet har vi genomfört två fokusgruppintervjuer med socialsekreterare som handlägger ärenden inom ekonomiskt bistånd i två olika kommuner. Den ena kommunen har en blandad sammansättning av befolkning och goda resurser. Socialsekreterarna handlägger därmed ärenden av olika karaktär och har en normal belastning i relation till de närmaste kommunerna. Den andra kommunen har en välmående befolkning och mycket goda resurser. Socialsekreterarna i denna kommun handlägger i stort sett ärenden av annan problematik än ekonomiskt bistånd och har förhållandevis liten belastning i relation till de närmaste kommunerna.

I enlighet med syftet med vår uppsats har vi formulerat tre frågeställningar:

- ◆ Hur upplever socialsekreterarna arbetssättet för handläggning av ekonomiskt bistånd för klienter som är långtidsberoende bidragstagare?
- ◆ Vilka faktorer upplever socialsekreterarna i fokusgrupperna ha störst påverkan på deras arbete?
- ◆ Vilka förändringar behöver åstadkommas för att socialsekreterarna skall kunna utföra ett arbete av god kvalitet?

Våra frågeställningar har dock blivit besvarade i analysen, där vi har gått igenom alla teman och resonerat kring socialsekreterarnas uppfattningar samt våra tolkningar med hjälp av teoretiska perspektiv och tidigare forskning. Nu i detta avsnitt vill vi diskutera vidare våra tolkningar av det resultat vi har fått för att uppnå syftet med studien.

Den första frågan inriktar sig på socialsekreterarnas arbetssätt som handlar om att handlägga ekonomiskt bistånd för klienter som under lång tid varit socialbidragstagare. Socialsekreterarna i både grupperna arbetar inte annorlunda än andra socialsekreterare i övriga verksamheter för ekonomiskt bistånd. Men frågan här är om de utför ett arbete av god kvalitet? Det framkommer att socialsekreterarna i fokusgrupperna ser på det kvalitativa arbetet på olika sätt. Vi tror att denna skillnad är mest relaterad till de politiska målen och riktlinjerna som organisationerna skall följa. Detta tankesätt kan vi också hitta hos till exempel Bergmark (1999) och Billquist (1999). Detta tankesätt använder även socialsekreterarna själva när de resonerar kring ett kvalitativt arbete. Enligt dem förenas deras kvalitativa arbete med organisationens mål, då det kvalitativa arbetet innebär att få så många klienter som möjligt ut till egen försörjning.

Både grupperna tycker att de gör ett kvalitativt arbete genom att använda de olika arbetsmetoderna som beprövas och utvärderas på olika sätt. Varje grupp har metodutveckling och metodhandledning för att förbättra sina kunskaper och höja kompetensen. När det gäller utvärdering av sitt arbete spelar kvalitetssystem olika roll i de här organisationerna. Den ena organisationen har ett ganska utvecklat system, som består av flera verktyg och är utformat ur både klient- och socialsekreterares perspektiv. Verktygen tillämpas och utvärderas systematiskt av ledningen. Den andra organisationen har också ett kvalitativt system, men, som vi tror, har snarare det symboliska värdet än det praktiska. Det betyder dock inte att socialsekreterarna i denna organisation inte gör ett arbete av god kvalitet.

De tycker att de är privilegierade, därför att de har goda resurser, lång erfarenhet och stort utrymme för klienter, vilket hjälper dem att utföra ett kvalitativt arbete.

Organisationerna skiljer sig också genom graden av kontroll som ledningen har över socialsekreterarnas arbete. Både har ganska stort utrymme med begränsat ansvarsområde och viss specialisering. Eftersom socialtjänstlagen, enligt Bergmark (2000), är en ramlag ger den stort utrymme till socialsekreterarna i deras arbete. Samtidigt är ekonomiskt bistånd ett område som präglas av att omfatta olika uppgifter och specialiseringen är därmed relativt liten, enligt Bergmark (2000).

I resultatet framkommer också en skillnad mellan båda grupperna i uppläggning av telefontider för klienter, då den första gruppen har bestämda tider på arbetsdagar, men den andra gruppen har en fri uppläggning av telefontider i den meningen att de har öppen telefontid under arbetsdag. Detta relaterar vi återigen till ledningsfunktionen och den frihet som socialsekreterarna har i den andra gruppen att reglera och organisera sina arbetsuppgifter. I denna punkt vill vi ifrågasätta socialsekreterarnas tillgänglighet i relation till klienter, vilket påverkar det kvalitativa arbetssättet. Vi tror, i enlighet med Byberg, att socialsekreterarna som har ansvaret för att reglera sina arbetsuppgifter kan öka risken att försvaga rättssäkerheten samt fatta godtyckliga beslut för klienter med liknande problem (Byberg, 1999).

Både organisationerna har generellt sett ett stort samarbete inåt mellan enheterna och utåt med andra organisationer. Det finns dock en skillnad mellan organisationerna hur samarbetet ser ut, vilket kan påverka klienter. Vi har uppfattat att den andra gruppen har lättare att samarbeta både inåt och utåt än den första gruppen, vilket vi relaterar till den stora resurstillgången som den andra gruppen har. Detta förklarar vi med maktperspektiv, som aktualiserar maktutövning mellan aktörerna när det finns ont om resurser (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Såsom den första gruppen känner ett ensidigt beroende i relation till samverkande organisationer. Den andra organisationen kan minska ett sådant beroende genom att ha större tillgång till resurser. Vi vill också via Bergmark (2000) förklara varför klienternas behov blir tillgodosedda annorlunda inom olika kommuner. Han menar att denna olikhet beror på det sätt och de kriterier som kommunerna använder vid utvärdering av sina insatser (Bergmark i Puide, 2000).

Den andra frågeställningen handlar om de faktorer som har störst påverkan på socialsekreterarnas arbete. Förutom det ovan diskuterade arbetssättet påverkas socialsekreterarnas arbete även av bland annat organisationernas struktur, kultur samt ärendenas komplexitet och intensitet. Vi har fått intryck att båda grupperna lägger vikt vid strukturens och kulturens betydelse för sitt arbete. Båda grupper har uttryckt sig vara nöjda med den befintliga strukturen och kulturen i organisationerna. Komplexitet och intensitet av ärenden utgör också en viktig aspekt i arbetet och påverkar socialsekreterarnas utrymme för klienter. Både grupperna kopplar samman möjligheten att utföra ett arbete av god kvalitet till antalet komplexa ärenden.

Grupperna utvärderar sitt arbete utifrån två olika synpunkter. Den första gruppen betonar arbetsprocessen och dess påverkan på socialsekreterarna. De betraktar sig själva som "en värdemätare", som avgör det kvalitativa arbetet av hur nöjda de känner sig. Den andra gruppen menar att för att arbetet skall vara av god kvalitet bör det göras med glädje.

Det kvalitativa arbetet påverkas enligt fokusgrupperna av såväl faktorer inom organisationen som faktorer som ligger utanför förvaltningen, de så kallade strukturella faktorerna. Sådana faktorer som den allmänna konjunkturen och arbetslöshetens nivå påverkar de tillgängliga

resurserna, som i sin tur påverkar det kvalitativa arbetet. Vi tror att det stämmer i enlighet med Bybergs studie (1999) att de strukturella faktorerna har en stor betydelse för det kvalitativa arbetet.

Den tredje frågeställningen handlar om de förändringar som behöver åstadkommas för att socialsekreterarna skall kunna utföra arbete av god kvalitet. Båda grupper har uttryckt sig vara nöjda med sitt arbete i stort sätt. Dock önskade sig den första gruppen vissa förbättringar, bland annat att komplettera personalsammansättningen med etnisk kompetens, utbildning inom missbruk och etnicitet, mer resurser samt bättre samarbete med läkarvård och Försäkringskassan.

Den andra gruppen uttrycker sig vara väldigt nöjd med sitt arbete och de befintliga resurserna. Detta vill vi diskutera med hjälp av teorin om lärande i organisationer (Jacobsen/Thorsvik, 2008). Vi är lite tveksamma till organisationens beredskap att möta kommande förändringar i samhället med tanke på organisationens inriktning på att utnyttja de befintliga resurserna och ett svagt intresse för att utforska nya möjligheter.

I slutet av vår uppsats vill vi lämna några förslag till vidareforskning. När vi har gått genom det som har forskats tidigare har vi fått uppfattningen att det finns få gamla studier om kvalitet inom IFO. Under de senaste 10 åren har det inte forskats effektivt inom detta område, vilket vi tycker tyder på ett svagt engagemang från forskarvärlden. Detta tycker vi inte är logiskt med tanke på de höga kostnader som ekonomiskt bistånd/socialbidrag utgör i kommunernas budget, samt i förhållande till de nuvarande förändringarna i samhällets ekonomi. Vi tycker att det behöver forskas mer om det kvalitativa arbetet inom IFO och särskilt inom ekonomiskt bistånd, därför att genom att utvärdera verksamheten kommer man att ha lättare att upptäcka svagheter och att hålla koll på ekonomin.

6. Referenser

- Akademikern, medlemstidning för Akademikerförbundet SSR (2008, volume 5): "Kommunerna brister i ansvaret för välfärden", s. 4.
- Bergmark, Åke (1998): "Nyckelbegrepp i socialt arbete", Studentlitteratur, Lund.
- Bergmark, Åke (2000): Kapitel 7, s.147 – 163 "Arbetet med socialbidrag – organisation, metoder och insatser" i Puide, Annika (red.) (2000): *Socialbidrag i forskning och praktik*. Gothia, Göteborg.
- Bergmark, Åke (2000): Kapitel 9, s.187 – 204 "Med vilken måttstock? Om valet av kriterier vid utvärderingar av arbetet med socialbidrag" i Puide, Annika (red.) (2000): *Socialbidrag i forskning och praktik*. Gothia, Göteborg.
- Billinger, Kajsa (2005) "Fokusgrupper – en datainsamlingsmetod" i Larsson S./Lilja J./Mannheimer K. (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Studentlitteratur, Lund.
- Billquist, Leila (1999): "Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet, institution för socialt arbete", Göteborgs universitet.
- Byberg, Ingrid/Lindquist, Anna-Lena (2003) "Kompetensutveckling inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg – exempel och erfarenheter", Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan.
- Byberg, Ingrid (1998) "Arbetsmetoder och socialbidrag: en studie av olika faktorer betydelse för kommunernas socialbidragskostnader", SoS-rapport 1998:11, Stockholms universitet.
- Eriksson, Bodil (1999) "Klientbaserad kvalitetsgranskning av socialtjänsten – utveckling av ett instrument för att granska socialtjänstens individ- och familjeomsorg ur klientperspektiv", rapport i socialt arbete nr 90 - 1999, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan.
- Jacobsen, Dag Ingvar/Thorsvik, Jan (2008) "Hur moderna organisationer fungerar". Författarna och Studentlitteratur.
- Kvale, Steinar (1997) "Den kvalitativa forskningsintervjun". Studentlitteratur, Lund.
- Knutsson (2005) "Att utvärdera kvalitet i sociala tjänster" i Larsson S./Lilja J./Mannheimer K. (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Studentlitteratur, Lund.
- Larsson, Sam (2005) "Kvalitativ metod – en introduktion" i Larsson S./Lilja J./Mannheimer K. (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Studentlitteratur, Lund.
- Lennér Axelson, Barbro/Thylefors, Ingela (1996) "Om konflikter: hemma och på jobbet." Stockholm: Natur och kultur.

- ”Metoder och verktyg för kvalitet: en redovisning av kvalitetsarbete inom IFO” (2000), rapport, Socialstyrelsen, KopieCenter, Stockholm.
- ”Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten” (2007-131-24), rapport, Socialstyrelsen.
- Nybom, Jenny (2008): ”Hur bedömer socialbidragstagares försörjningshinder”, Socialvetenskaplig tidskrift, volume 2, 2008.
- Renate, Minas och Sten – Åke, Stenberg (2000): Kapitel 10, s.205 – 223 ”Telefonmottagningen – socialtjänstens dörrvakt” i Puide, Annika (red.) (2000): *Socialbidrag i forskning och praktik*. Gothia, Göteborg.
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Thylefors, Ingela (2007) ”Ledarskap i human service-organisationer”. Natur och Kultur, Stockholm.
- Wibeck, Victoria (2000) ”Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod”, Studentlitteratur, Lund.
- Åman, Lisa (VT 2008): ”Ett dubbelt uppdrag, en kvalitativ studie om socialsekreterarnas upplevelser av rollkonflikter”. Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- www.uppsatser.se

7. Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Tema 1. Arbetssätt

Hur ser er vanliga arbetsdag ut?

Vilka metoder och teoretiska kunskaper brukar ni använda er av i ert arbete?

På vilket sätt utvärderar ni arbetsmetoderna?

Hur stor frihet upplever ni ha i ert handlingsutrymme?

Tema 2. Organisationsstruktur

Vilka mål och riktlinjer har organisationen?

Hur upplever ni ledningsfunktionen i er arbetsdag?

Hur ser samarbetet ut mellan olika enheter inom organisationen samt med andra organisationer?

Tema 3. Organisationskultur

Hur fungerar relationerna kollegor emellan?

Hur fungerar relationen mellan er och ledningen?

Vilken betydelse har olika kulturell bakgrund i ert arbete?

Tema 4. Klientperspektiv

Vilken roll spelar kommunikation i ert arbete med klienter?

Hur stort utrymme har kommunikation i ert arbete med klienter?

Vilka möjligheter har klienterna för att påverka ett beslut?

Vilken betydelse har tillgänglighet och kontinuitet i ert arbete utifrån klientperspektiv?

På vilket sätt påverkas ni av rättsäkerhet i era individuella bedömningar?

Tema 5. Det kvalitativa arbetssättet

Hur definierar ni kvaliteten i ert arbete (det sociala arbetet)?

Hur påverkar organisationens struktur kvaliteten i arbetssättet?

Hur påverkar organisationens kultur kvaliteten i arbetssättet?

Finns det några andra faktorer som kan påverka kvaliteten?

Vilken roll spelar ärendenas komplexitet och intensitet i ert arbete?

Vilka förändringar tror ni behövs det för att ni skall kunna bedriva ett socialt arbete av god kvalitet?

Bilaga 2. Exempel från fokusgruppintervju 1.

Socialsekreterare 1: Alltså, kvalitet är att jag kan hjälpa dem ut i egen försörjning. Det, tycker jag, är det viktigaste. Och där har vi en stor verktygslåda och en god stöttning. Det är liksom syftet också med vår uppgift att de ska komma ut i egen försörjning. Så att jag tycker att det är hög kvalitet både på bemötande och på metoder och möjligheter att hjälpa klienter, det måste jag säga.

Moderatorn: Är det någon annan som har något mer att säga?

Socialsekreterare 3: Jag tänkte nog också främst på resurser, som ... var inne på, att det är mycket är det som avgör, att man känner att ens arbete blir med kvalitet eller inte. För finns det inga resurser att ta av...

Socialsekreterare 2: Och att känna att man kan påverka. Alltså, kan jag inte påverka, inte göra någonting och blir en bankomat att betala pengar, då är det ingen kvalitet i det, utan det är när jag vet att här sitter och gör ett arbete för den här personen, tillsammans med alla dem som kommer ut ... Det är roligt.

Socialsekreterare 5: Jag känner, jag vet inte om det är kvalitet, men vi har väldigt bra skyddsnet här i Sverige, just det här jobbet att är man arbetslös så kan man ändå, i fall man uttömt alla möjligheter så finns det ändå en sista utväg och det känns ganska bra att jobba. Dessutom det skydds nätet är inte bara att man kan ligga hemma och bara ta pengarna utan man måste ändå kämpa lite. Så att vi har bra skyddsnet men det ändå krävs någonting av klienter för att få ske på det här skydds nätet. Det känns bra att jobba med det, tycker jag.

Socialsekreterare 4: Jag använder mig själv som värde mätare. Om jag går hem efter dagen och jag tycker att det känns ok, då vet jag att dagen fixat. Då är jag nöjd.

Socialsekreterare 1: Och när vi pratar om kvalitet så har vi ju för det första extern handledning för att vi ska må bra och vara nöjda med de besluten vi tar. Vi har också möjligheter att vidareutbilda oss, det finns kurser och sådant och seminarier som är viktigt att få gå på att vidareutveckla sina kunskaper. Kan inte hela gruppen gå så får någon gå och lyssna riktigt noga och informerar man resten av sin grupp. Det är verkligen kvalitet att vara med när det händer olika ..., även om man är färdig socionom så finns det mycket mer att lära sig.

Moderatorn: Tror ni att organisationsstruktur har betydelse för kvalitet eller påverkar arbetet?

Socialsekreterare 1: Ja, det tror jag.

Moderatorn: På vilket sätt?

Socialsekreterare 1: Närheten, att inte behöva vänta, utan att de är lättillgängliga, att man kan få snabba svar...

Socialsekreterare 4: Kortare beslutsvägar.

Socialsekreterare 1: Ja, kortare beslutsvägar och att man som vår förvaltningschef går runt i de olika avdelningarna, sätter sig ner och pratar med handläggarna för att fråga: Hej, hur tycker du att ditt arbete fungerar just nu? Då har vi hoppat över ett led i den redan ganska platta organisationen, att han kommer direkt till oss, handläggarna, och frågar för att höra, för att han ska en egen insikt. Jag tycker det är jätte bra att han vet hur vi har det. Det är ingenting han får veta på omväg.

Moderatorn: Hur påverkar organisationens kultur kvaliteten i arbetet? De här normerna som ni har och värderingarna?

Socialsekreterare 1: Jag känner att det är bara jag som pratar.

Socialsekreterare 3: Jag tror att kulturen, organisationskultur, kan påverka mycket hur de anställda mår. Är det ett positivt klimat, men det kan även vara tillgänglighet, öppenhet mellan enheter men också det här att vi har våra dörrar öppna för varandra, så länge man inte liksom upptagen i telefon eller i mötet. Den kulturen som jag upplever väldigt positiv är tillgängligheten. Den tror jag på sitt sätt påverkar kvaliteten. För när jag mår bra på min arbetsplats så jag är också en bättre arbetare.

Socialsekreterare 2: Det känns som att vi har en mer bekräftande kultur, kanske man kan säga. Man blir sedd även uppifrån också, att det är jätte viktigt att vi har chefer som ser oss egentligen var och en och också säger det när vi gör gott arbete. Och så blir det roligare att gå hit om man vet att det jag gör gör någon skillnad. Så det är självklart att det påverkar.

Bilaga 3. Exempel från fokusgruppintervju 2.

Socialsekreterare 2: det är därför man gör så det får man göra undantag för att...

Socialsekreterare 1: ja så att man vet att den här personen inte kan jobba och det kan man inte tvinga i väg till någon läkare och så, men annars är det så antingen är anmäld på AF eller sjuk och är sjukskriven.

Moderatorn kommer in med; vilket handlingsutrymme har ni? Hur stor är det eller det begränsad eller stort eller hur ser ni på handlingsutrymme?

Socialsekreterare 2: vi är väldigt privilegierade i det här, tror jag.

Socialsekreterare 1: ja

Socialsekreterare 2: väldigt privilegierade tror jag mot många andra ställen i staden, tror jag.

Moderatorn; på vilket sätt då?

Socialsekreterare 2: vi har mer tid för våra klienter, har tid att utreda vad de behöver och man får mera hjälp, tror jag.

Socialsekreterare 1: det kan ju så, vill vi eller bestämmer vi att någon kan behöva träffas en gång i veckan så kan vi göra det.

Socialsekreterare 2: och det beror ju på att vi inte har mer ärenden, skulle det ha dykt upp så mycket skulle vi aldrig hinna med det, så att...

Socialsekreterare 1: ja... och det tror jag inte att alla har möjlighet till att ge sina klienter så pass mycket tid som vi har och sedan får du jobba självständigt utifrån riktlinjer och sådant som finns, alltså de riktlinjer som Göteborgsstad satt upp och våra politiker, delegationer och lagstiftningen men inom det så jobbar vi väldigt självständigt så har jag alltid gjort och fått göra och bestämmer vi, det säger ju chefen också ibland att du bestämmer ju samma, du har samma delegation som jag har så att du kan fatta det beslutet, du har lika stor rätt som jag fatta vissa, många utav besluten. En del måste ju upp på chefs nivå, en del till politiskt.

Moderatorn; så kontrollen nästan ligger hos er att ni får bestämma och chefen har all tillit, hon lägger sig inte eller har inte den insynen i era bedömningar ni gör?

Socialsekreterare 1: nej, ja om skulle hon läsa säkert akter så får hon en lista för alla betalningar vi har gjort under dag och det kan hon titta om hon vill, så att tycka att det här var en stor summa pengar har betalat ut idag, då kan hon gå in och titta på det vi har gjort för någonting. Politikerna väljer också ut...

Socialsekreterare 2: då och då.

Socialsekreterare 1: lite och granskar våra ärenden och vill liksom ha all dokumentation för ett år kanske och sedan så se vad det är för beslut vi har fattat, om har vi skrivit arbetsplan och

vad planerar ni nu för någonting fram ut och hur kommer det sig att den personen har fortfarande ekonomiskt bistånd, så kan vi bli granskade.

Socialsekreterare 2: ja det gör vi.

Socialsekreterare 1: och sen tar vi själva upp på ekonomimöten som vi har en gång i veckan i vår grupp, de ärenden som man tycker att ska den personen beviljas ekonomiskt bistånd till eller...

Socialsekreterare 2: lite stöd och så ibland de andra när man ska bevilja t ex extra kläder eller någonting och så kan man tycka att det vore skönt att veta hur gjorde du, gjorde du detsamma...

Socialsekreterare 1: och vad är rimligt...

Socialsekreterare 2: då känns det mera okej.

Socialsekreterare 1: det är för att veta att vi fattar likvärdiga beslut.

Moderatorn undrar om de pratar om ärendegenomgång.

Socialsekreterare 1: vi tar upp sådant som t ex någon ansöker om dator, det är ju inte något som är självklart och det kan vara att någon behöver eller barn behöver en dator och då sitter jag inte och fattar ett beslut. Men det beviljar jag utan då känner jag, nej, det här vill jag lyfta och höra med kollegor och chef, är det någonting som vi ska börja bevilja person eller vissa, då diskuterar vi och så ser vi och då kanske bestämmer att nej, det här är ingenting som vi beviljar, då vet alla att vi gör på det sättet eller också säger i det här fallet, när det inte är generellt och då vet man också lite om vad som gäller.