

Lupita Svensson & Agneta Ranerup

Digital infrastruktur och socialtjänstens myndighetsutövning i Sverige

- fallet ekonomiskt bistånd

Digital infrastructure and the exercise of authority by social services: the case of social assistance in Sweden

This article explores how digitalisation impacts the discretionary space and decision-making processes of social workers in the administration of social assistance within social services. In the context of increasing digitalisation and automation in public administration, the study examines the complex dynamics between human and non-human actors, such as social workers, clients, and digital systems like RPA (Robotic Process Automation) and e-application platforms. Drawing on theories such as Actor-Network Theory (ANT) and concepts of digital discretion and professional discretionary space, the article investigates how digital infrastructures and systems shape social workers' practices and their relationships with clients.

Utilising a qualitative methodology comprised of document analysis and semi-structured interviews with social workers in three Swedish municipalities, the study maps out “data journeys” – the process by which human activities are converted into, and interact with, digital data flows within case management systems. The results indicate that digital technology both challenges and enriches the practice of social work by transforming traditional work processes and client interactions, while new forms of professionalism and citizen participation emerge.

The study highlights both the potential and challenges of integrating digital technology into social work. It underscores the importance of a balanced and critically aware approach to digitalisation, where the role and impact of technology are continually reassessed in light of professional values and clients' needs. Future research should continue to explore the dynamic relationship between digital technology and social work to ensure that digitalisation supports, rather than undermines, the fundamental goals and values of social services.

Keywords: digitalization, discretion, social assistance, digital infrastructure

Lupita Svensson är docent vid Socialhögskolan, Lunds universitet.

Agneta Ranerup är professor vid Institutionen för tillämpad IT, Avdelningen för informatik, Göteborgs universitet.

Kontakt: lupita.svensson@soch.lu.se

Inledning

Den klassiska ideologin kring socialt arbete betonar relationen och det fysiska mötet. Värdegenererande är intuitionen, empatin och medkänslan i personliga relationer, vilket också påverkar beslutsfattandet hos byråkrater på gatunivå (exempelvis socialsekreterare). I mötet socialt arbete och digitalisering har nya värden uppstått. En del av digitaliseringsprocessen betonar värdet av att dokumentera mänskliga aktiviteter som data och analysera dem för klassificering och prediktiva syften (Devlieghere m.fl., 2022). Inom det sociala arbetet har stora ansträngningar gjorts för att införandet av informations- och kommunikationsteknik (IKT) ska vara objektiv och inte störa relationen samtidigt som den möjliggör datalagring och analytiskt stöd. De två processerna kan beskrivas som disparata och kontraproduktiva (se Devlieghere m.fl., 2022). Med de många svårigheterna att identifiera, förstå och hantera det bästa stödet till de mest utsatta medborgarna i samhället, har IKT och den digitala utvecklingen ofta ansetts vara potentiella lösningar på komplexa sociala problem som är resurskrävande och arbetsintensiva (Jørgensen, 2023).

Sveriges kommunala självstyre innebär en stor självständighet för kommunerna att utföra verksamheter, som exempelvis socialtjänsten. Socialtjänstlagen (2001:453) [SoL], som reglerar den kommunala socialtjänsten, är en ramlag som möjliggör ett stort handlingsutrymme för de myndighetsutövande socialsekreterarna. Med stöd av SoL får de befogenhet att fatta beslut inom gränserna för befintliga lagar och förordningar, inkluderande vissa grader av frihet (jfr eng. *discretion*, se Lipsky, 2010). Idén att använda IKT för att komplettera eller ersätta detta handlingsutrymme är kontroversiell eftersom den aktualiserat debatten om att ersätta mänsklig medkänsla och intuition med datoralgoritmer i enlighet med att "digital diskretion eller handlingsutrymme" definieras som användningen av IKT-förmåga för att påverka, stödja eller ersätta professionella bedömningar (se Busch & Henriksen, 2018). Busch och Henriksen diskuterar såväl positiva som negativa värden och teknologins roll för dessa i samband med tjänstemäns handlingsutrymme. De undersöker och identifierar risker för utsatta grupper, särskilt som artificiellt intelligenta (AI) generativa modeller nu hanterar mängder av såväl strukturerade data som ostrukturerade "big data" för att tolka trender och förutsäga resultat (a.a). En hel del forskning har även börjat undersöka de potentiella (och empiriska) positiva och negativa effekterna av detta (de Boer & Raaphorst, 2023). Petersen (2021) belyser scenarier där människor och digital teknik måste samexistera. Omfattande forskning har fokuserat på utsatta grupper i samhället och den potentiella avhumaniseringen som sker i processen där aktiviteter omvandlas till data (Gillingham, 2019a; Meilvang & Dahler, 2022). AI-teknik för exempelvis mönsterigenkänning används redan i dag inom kliniska områden för att snabbare kunna tolka betydelsen av röntgenbilder och andra härledda medicinska bilder (Kumar m.fl., 2022).

En viktig aspekt i diskussionen om det sociala arbetets handlingsutrymme (*discretion*) är att utveckla en digital infrastruktur (Henfridsson & Bygstad, 2013) när det kommer till ärendehantering i den myndighetsutövande delen inom socialtjänstens verksamhet. Det är i dessa digitala system som socialsekreterare arbetar med sina klienter via exempelvis e-ansökningar och kommunikationstjänster. Det finns alltmer framträdande beslutsstödtjänster som baseras på mjukvarurobotar i form av RPA (*robotic process automation*) (Wirtz m.fl., 2019). Naturligtvis kan man anta att införandet av digital teknik i socialsekreterarnas handlingsutrymme kommer att förändra den professionella rollen, praxis, auktoritet och kontaktnivån med klienter (Gustafsson & Whilborg, 2019; Caserta & Thumand, 2021; Ranerup & Henriksen, 2022). Utöver detta aktualiseras frågor om hur data som samlas in från människor och deras aktiviteter kommer att (kunna) användas (Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019).

För att skapa en förståelse för de förändringar som sker i den här utvecklingsprocessen behöver forskningsperspektivet breddas till att inkludera hela den digitala infrastrukturen (Henfridsson & Bygstad, 2013), som utöver automatiseringsfunktioner även omfattar exempelvis verksamhetssystem som inkluderar ärendehantering och e-ansökningar. Det är också i de här strukturerna som ny data genereras och som kan användas för att utveckla förfinade digitala teknologier som kan stötta en ”data-driven” socialtjänst.

Syfte och frågeställningar

Utvecklingen för att digitalt automatisera delar av handläggningsprocessen av ekonomiskt bistånd inom den kommunala socialtjänsten i Sverige har uppmärksamats både i forskning och i samhällsdebatt. Vårt syfte med artikeln är att bidra till en fördjupad diskussion om relationen mellan digitalisering, data och mötet mellan socialsekreterare och klienter som initierats av Devlieghere m.fl. (2022). På en praktisk nivå vill vi synliggöra hur mänskliga handlingar omvandlas till data, transporteras och används i det myndighetsutövande sociala arbetet. På en teoretisk nivå strävar vi efter att fördjupa kunskapen om risker och möjligheter för socialsekreteraren och det sociala arbetet under transformationsprocessen.

Artikeln svarar på forskningsfrågorna:

- Hur formar digitala system socialsekreterares handlingsutrymme och beslutsprocesser när det gäller handläggning av försörjningsstöd?
- På vilket sätt bidrar digitala system till att skapa, upprätthålla eller omförhandla maktrelationer inom socialtjänsten när det rör handläggning av försörjningsstöd?

Inledningsvis presenteras kort det aktuella forskningsläget och därefter det teoretiska ramverket, följt av en beskrivning av forskningsmetodik. Resultaten presenteras utifrån en kronologisk struktur som beskriver ärendehanteringsprocessen och de data som skapas inom den med fokus på handlingsutrymme och maktrelationer mellan människa och digital teknik. Därefter presenteras en analys av resultaten med stöd av det teoretiska ramverket. Artikeln avslutas med en diskussion som svarar på frågeställningarna och ger förslag för vidare forskning.

Bakgrund och tidigare forskning

I Sverige tillhandahålls socialtjänsten av enskilda kommuner. Landets 290 kommuner är självstyrande och har ansvar för lokala aktiviteter, som barnomsorg, grund- och gymnasieskola, arbetsmarknadsfrågor och socialtjänst. De styrs av politiska nämnder och finansieras av lokala skatter. En del av den kommunala socialtjänstens ansvar omfattar ekonomiskt bistånd och regleras av SoL. I det svenska välfärdssystemet utgör rätten till ekonomiskt bistånd det yttersta skyddet för personer som behöver hjälp. SoL är en ramlag vilket innebär ett stort handlingsutrymme för socialsekreterare, med syftet att kunna hantera en rad olika individuella situationer när de ska fatta rättsligt bindande beslut i dessa frågor. I diskussioner om fördelningen av offentliga medel återkommer ofta begreppen rättssäkerhet och handlingsutrymme utifrån frågan om medlen fördelas på ett korrekt sätt. För att bli beviljad ekonomiskt bistånd måste klienterna både ansöka om det och kvalificera till det enligt SoL. Den information som de anger i sin ansökningsprocess avgör hur mycket bistånd de får baserat på inkomst- och utgiftsuppgifter och den egna aktivitetsgraden i att själv försöka lösa sin försörjning genom att exempelvis stå till arbetsmarknadens förfogande (se 4 kap. 1 § SoL). Närmare hälften av kommunerna i Sverige tar emot e-ansökningar utöver pappersversioner via en digital e-tjänst eller det digitala ärendehanteringssystemet.

Ekonomiskt bistånd enligt SoL är ett område som har utforskats i flera forskningsstudier, vilka ofta fokuserar på handläggning, beslutsfattande och de sociala effekterna av ekonomiskt bistånd. Några centrala teman och resultat inom forskningen, förutom digitaliseringsspåret är handläggningsprocessen. Studier har granskat de komplexa processerna och kriterierna för bedömning och beviljande av ekonomiskt bistånd. Forskning har belyst hur socialsekreterares professionella bedömning och tolkning av lagstiftningen påverkar beslutsprocessen, vilket kan leda till variationer i beslut över olika kommuner och handläggare. Ett annat är rättssäkerhet och handlingsutrymme, där forskning har undersökt hur socialsekreterares handlingsutrymme och beslut om ekonomiskt bistånd förhåller sig till rättssäkerhetsprinciper. Här återfinns en diskussion kring balansen mellan att följa lagstiftning och förordningar och

behovet av att göra individuella bedömningar baserade på klienternas unika situationer. Effekter och utfall är ett annat område som studier undersökt. Här återfinns även studier om strategier för att främja självförsörjning och minska beroendet av bistånd. Slutligen är policy och praxis ett område där studier granskat hur policyförändringar påverkar handläggningen av ekonomiskt bistånd, samt hur bästa praxis kan utvecklas för att stödja både socialsekreterare och klienter i processen (se exempelvis Bengtsson m.fl., 2022; Bergmark & Stranz, 2023a, 2023b; Germundsson & Stranz, 2023; Hussénus, 2023; Jönsson, 2023; Ranerup & Svensson 2022, 2023; Stranz m. fl. 2017; Svensson, 2019; Svensson, 2023). Sammanfattningsvis är forskningen kring ekonomiskt bistånd enligt SoL mångfacetterad och omfattar olika aspekter av handlägningsprocessen, från lagstiftningens tillämpning till digitaliseringens påverkan och klienternas upplevelser. Denna forskning bidrar till en djupare förståelse för både de utmaningar och möjligheter som finns inom området och belyser vikten av en balanserad och individanpassad approach i socialtjänstens arbete.

Sedan 2017 har i ett växande antal kommuner beslutsstöd via RPA tillämpats på ärendehanteringsprocesser när det gäller handläggningen av ekonomiskt bistånd (Ranerup & Henriksen, 2019, 2022). En RPA är en typ av "mjukvarurobot" som använder algoritmer (förprogrammerade regler) för att analysera användarinlämnad digital information (Wirtz m.fl., 2019). RPA utför en programmerad analysprocess på data och föreslår ett resultat eller beslut. Flera studier har undersökt processen för att bedöma vilka aktiviteter som traditionellt tillhör socialsekreterare som kan automatiseras helt eller delvis (Gustafsson & Whilborg, 2019; Caserta & Thumand, 2021). Sverige, som är en utvecklad välfärdsstat, tenderar att lita på RPA:er och deras förprogrammerade regler för att behandla klienter rättvist, ge rättvisa beslutsrekommendationer, förbättra den övergripande processeffektiviteten och säkerställa rättsstatsprincipen (Enarsson m.fl., 2022). Dock har en kritisk diskussion förekommit i samband med exempelvis tidiga fall där RPA använts (Kaun, 2022; Ranerup & Henriksen, 2022). Enligt en litteraturinventering med fokus på de senaste årens studier av IKT och handläggarnas handlingsutrymme finns ett antal kvalitativa fallstudier där olika miljöer studeras mer eller mindre i detalj. Det finns dock, med vissa undantag, mycket få studier där handlägningsprocessen, dess steg eller beståndsdelar och den IKT som förekommer där analyseras (Ranerup & Henriksen, 2022; Vurdobakis & Rajao, 2022).

Relationen mellan människa och teknik har utforskats i över fem decennier. Med framsteg inom AI har automatiserade system för beslutsstöd utvecklats inom juridik, statlig förvaltning, hälsovård och socialtjänst (Enarsson m.fl., 2022; Ranerup & Henriksen, 2022). Det finns dock ett fortsatt behov av att fördjupa förståelsen för samspelet mellan digital teknik och människa, särskilt i tillämpningar inom socialtjänsten och för utsatta grupper (Lindgren m.fl., 2019; Broomfield & Reutter, 2022).

Oavsett teknisk infrastruktur och digitala system krävs data av hög kvalitet om syftet är att stödja mänskligt beslutsfattande (de Boer & Raaphorst, 2023). Sedan 1950-talet har databaser ansetts vara socialt sammanställda objekt, och i början av 2000-talet påpekade forskare behovet av att granska "big data", det vill säga den samlade datan i en organisation, för att bättre förstå dess sociala implikationer, inklusive redogörelser för de potentiellt snedvridna materiella förhållandena för datainsamlingsinstrumenten och grundantagandena som gjorts av datainsamlarna (Gitelman & Jackson, 2013). Mycket kritisk forskning har utförts inom det här området, på både konceptuell och teoretisk nivå, med hjälp av filosofiska och metodologiska processer (Kitchin, 2021; Dalton & Thatcher, 2014; Gitelman & Jackson, 2013). Endast ett fåtal empiriska studier har dock genomförts om tillämpningen av big data-analyser på socialtjänstens problem (Meilvang & Dahler, 2022). Innan mer omfattande implementeringar av digital teknik görs inom socialtjänstens område finns ett stort behov av att forskare och beslutsfattare får en tydligare inblick i big datas natur, dess ursprung, behandling och hur den påverkar praktikfältet.

Teoretiskt ramverk

I den här artikeln används ett teoretiskt ramverk som kombinerar en rad begrepp med utgångspunkter i gränssnittet mellan digital teknik, digitala infrastrukturer och det sociala arbetets fokus på relation och möte (jfr diskursen om "dataism" och "relationism", se Devlieghere m.fl., 2022). Begrepp, som delvis har introducerats ovan, behöver dock förklaras mer i detalj: digitalisering, digital struktur och professionellt handlingsutrymme (*discretion*). I den här artikeln använder vi termen *digitalisering* som ett paraplybegrepp för att beskriva IKT i det dagliga livet. För att undvika förvirring, notera att *digitalisering* mer specifikt avser direkt omvandling av kunskap och analog information till digitala medier. I Sverige är det IKT-aktiverade stödet för beslutsfattande¹ (t.ex. via RPA) en viktig drivkraft för digitalisering och digitalt handlingsutrymme (Houy m.fl., 2019). Omvandlingen av aktiviteter till data, som sker i stora delar av vårt samhälle, är ett grundmoment för mer avancerad digital teknik och kallas här för *data journey* (Bates m.fl., 2016). Det är det sammanhang då data extraheras, sammanställs och analyseras för sociala ändamål samt transporteras och lagras genom/i en mängd olika digitala system som i sin helhet utgör en "digital infrastruktur" (Henfridsson & Bygstad, 2013) för handläggningsprocessen som helhet. Vissa infrastrukturer stöder en fullständig automatisering av mänskliga aktiviteter, medan andra stöder en interaktion mellan människa och maskin (Enarsson m.fl., 2022). I vår artikel hänvisar vi till infrastrukturer med olika beståndsdelar i form av e-ansökningar,

1 Kallas ibland för soft AI.

ärendehanteringssystem, RPA etcetera som stödjer integrationen eller ersättningen av professionellt mänskligt handlande med digitalt handlande, genom någon form av automatisering i handläggningsarbetet.

Att det finns en praxis för det professionella handlingsutrymmet är centralt för automatiserade beslutsstödjande möjligheter, särskilt i offentlig förvaltning (Busch & Henriksen, 2018; Petersen m.fl., 2020; Zouridis m.fl., 2020). Socialsekreterarnas rätt att fatta beslut med stöd av 4 kap. 1 § SoL är ett exempel där det professionella handlingsutrymmet är förenat med både stöd i lag och förordningar (jfr Dworkin, 1963; Lipsky, 2010). I Sverige är SoL en "ramlag", vilket innebär att lagstiftningen bygger på värdebaserade mål som ska verkställas av yrkesverksamma. Det krävs ett stort mått av professionalism för att tjänstemän, som socialsekreterare, ska kunna göra kloka och motiverade tolkningar som sedan kommer att påverka samhället och medborgarnas välbefinnande (Brante m.fl., 2015).

Socialsekreterare förlitar sig starkt på de etablerade relationer de bygger med klienter, och deras mellanmänskliga utbyten främjar ofta den professionalitet som krävs för att fatta välgrundade, fördelaktiga beslut (Pedersen, 2019). Därför kräver denna konstruktion "en tro på logiken i förtroendebaserade relationer mellan semiprofessionella inom välfärdstjänsten och medborgare – att förtroendebaserade relationer, inte data – kan säga vilka tjänster som är bäst för medborgarna" (Pedersen, 2019, s. 301).

Aktörnätverksteorin (ANT) bidrar med ytterligare begrepp för att utforska samspelen mellan mänskliga och icke-mänskliga aktörer inom nätverk. Enligt ANT skapas en intressant ingång till förståelse genom att teorin betraktar både mänskliga och icke-mänskliga entiteter som fullvärdiga aktörer. I vår tillämpning innebär det att både socialarbetare och digitala verktyg kan betraktas som samverkande aktörer inom ett nätverk. Nätverket är i vår studie socialtjänstens handläggningsprocess. De begreppen ger oss då möjligheter att förstå hur kommunikation sker mellan aktörer för att samla dem kring det gemensamma målet att upprätthålla och försvara nätverket. Teorin omfattar begreppen mellanhänder, vilket är aktörer som inte förändrar översättningsprocessen, utan endast förmedlar kraft från en entitet till en annan med minimal förändring. Medlare, å andra sidan, är de som bidrar med förändringar och skillnader under överföringsprocessen. De här koncepten kommer att vara centrala i vår analys och diskussion av resultaten (Latour, 1996, 2005; Law, 1992).

Metodologiskt angreppssätt

Metodologiskt undersöker vi handläggningens flöde, det vill säga den fysiska data journey-metoden (Bates m.fl., 2016) i processen och mellan de olika komponenterna i den digitala infrastrukturen. Genom att göra det förväntas vår metodik bidra till en kritisk kvalitativ granskning av digitalt handlingsutrymme (Busch & Henriksen, 2018). Vårt material är kvalitativa dokumentanalyser och semistrukturerade intervjuer i tre kommuner.

Vi genomförde en multipel fallstudie i tre kommuner i Sverige med fokus på socialsekreterare (Kommun A med 33 000 invånare, Kommun B med 352 000 invånare och Kommun C med 70 000 invånare). De tre kommunerna hade 1–3 års erfarenhet av e-ansökan och någon form av RPA för beslutsstöd i handläggningen av ekonomiskt bistånd vid insamlandet av empiri.

Dokumentanalysen bestod av interna rapporter, implementeringsplaner och utvecklingsdokument daterade 2019–2022. De semistrukturerade intervjuerna genomfördes med chefer och socialsekreterare ("nyckelinformanter"). För materialöversikt, se tabell 1. Deltagarna tillfrågades om sina ärendehanteringsprocesser, IKT och algoritmiska tekniker som används inom dessa processer och individernas roller i processen. Intervjuerna var 30–60 minuter vardera, spelades in och transkriberades. Informanterna valdes ut strategiskt utifrån sina erfarenheter och tidigare deltagande i implementeringen av e-ansökningar och RPA i sina respektive kommuner.

Tabell 1. Materialöversikt

Kommun	Material	Tidsperiod för insamlande av empiri
A	Intervjuer	2020–2021
	chefer (1)	
	socialsekreterare (3)	
B	Dokument (6)	2018–2021
	Intervjuer	2020–2022
	chefer (3)	
socialsekreterare (6)		
C	Dokument (14)	2018–2022
	Intervjuer	2020–2022
	chefer (6)	
socialsekreterare (4)		
	Dokument (22)	2017–2022

Vår data journey-metod är utformad för att synliggöra transportprocessen för data i handläggningssystemet. För att uppnå detta mål var det viktigt att identifiera gränssnitt som påverkar data och dess transport (Bates m.fl., 2016). Den analytiska dekonstruktionen kan beskrivas enligt nedan:

1. Identifiera processerna för att omvandla aktiviteter till data (dvs. digitalisering i form av situationer då människor matar in information i ett digitalt system som sedan blir data).
2. Identifiera datatransportmetoder mellan system och sammanhang – det vill säga hur data transporteras genom systemets olika delar.
3. Identifiera de fysiska och logiska bryggorna och luckorna i datatransportnätverket, det vill säga hur och när det skapas gränssnitt där antingen en människa eller teknik för över data från en del i systemet till en annan del.
4. Identifiera de mänskliga aktiviteter som är involverade i datatransporten.
5. Identifiera de algoritmiska aktiviteter som är involverade i datatransporten (t.ex. i RPA).
6. Utföra en analys ur perspektivet digitalt handlingsutrymme.

Vår analytiska konstruktion modellerades efter Kitchins (2017, 2021) sätt att analysera och beskriva datas transformationer i flöden baserat på de digitala och mänskliga aktiviteter som är involverade i data journey. Vår metod gjorde det möjligt för oss att följa hur data transporteras och hanteras vid ansökan om ekonomiskt bistånd i de tre utvalda kommunerna.

Resultat: Data journey och tillämpningen

Vår redovisning av resultaten startar med en beskrivning av data journey-metoden avseende ärendehanteringssystem som används vid handläggningen av ekonomiskt bistånd i vårt urval av kommuner. Några viktiga skillnader och likheter med hänvisning till de tre inblandade kommunernas dataflöden kommer att beskrivas. Efter flödesbeskrivningen redovisas hur tillämpningen av handläggningen med stöd av verksamhetssystemet går till enligt handläggarna. Efter resultatredovisningen kommer ett sammanfattande analysavsnitt, innan vi övergår till en avslutande diskussion.

När en klient ansöker om ekonomiskt bistånd startar aktiviteten (data journey). Första gången en klient gör detta hanteras ansökan ofta i särskild ordning av kommunerna. Det kräver mer omfattande interaktion och information från den enskilde. Om klienten ansöker om ekonomiskt bistånd fler gånger, behandlas ansökningsprocessen som en återkommande ansökan vilket framkommer både genom textdokument

samt intervjuer. Följande numrerade steg beskriver den typiska månatliga processen för en klient som återkommande ansöker om ekonomiskt bistånd:

1. E-tjänst. Klienten fyller själv i en e-ansökan som finns på respektive kommunal socialtjänsts webbplats eller via klientens egen sida (*Min sida*). Här anges information om inkomster och utgifter. E-tjänsten tillåter inte att dokument bifogas; dock måste alla klienter ha bank-id för att genomföra en ansökan. I några av de undersökta kommunerna kan klienterna få hjälp med sin ansökan av en socialsekreterare, en receptionist eller annan anställd administratör.
2. Brygga: RPA-enheten förmedlar och överför data mellan e-ansökan och ärendehanteringssystemet och säkerställer att alla data kommer fram till deras angivna platser. Om klienten lämnar in en ansökan på papper ska receptionisten överföra uppgifterna till ärendehanteringssystemet.
3. Ärendehanteringssystem: Socialsekreteraren får besked om att en ny ansökan finns att hantera via sitt systemgränssnitt. I en av de tillfrågade kommunerna kopplas socialsekreterare med klient för att hantera ansökan så att klienten alltid har samma socialsekreterare. Därefter följer administrationen av det ekonomiska biståndet. I två kommuner kommer den socialsekreterare/annan administratör som bistår klienten med sin ansökan att skilja sig från den yrkesutövare som hjälper till med själva motivationsarbetet (se punkt 4 nedan). Ibland används olika organisationer och olika ärendehanteringssystem för ekonomiskt bistånd och motivationsstöd, beroende på den kommunala organisationen och olika konstruktion av den digitala infrastrukturen.
4. Fysiska möten: Under ansökningsprocessen har en socialsekreterare eller annan socialsekreterare ett eller flera fysiska möten med klienten för att fokusera på personens behov och motivera till att bli självförsörjande. I de kommuner där samma socialsekreterare sköter handläggningen av ekonomiskt bistånd och motivationsarbetet dokumenteras mötet i ärendehanteringssystemet. För de kommuner som delar upp arbetsprocesserna mellan olika yrkesverksamma är administrationen av ekonomiskt biståndet skild från det (arbets-) motiverande arbetet. Dessutom kan olika socialsekreterare ha kontakt med klient från månad till månad.
5. Databasinsamling och autentisering: Socialsekreteraren som sköter ansökningsprocessen skaffar relevant data från både interna system, som e-ansökan, och externa system (t.ex. den nationella SSBTEK – en digital ekonomisk databas i samverkan mellan en rad myndigheter som försäkringskassan, skatteverket och centrala studiestödsnämnden) och ser till att data är fullständiga och adekvata. Här kan ändringar av data i ansökan ske genom socialsekreterarens aktivitet.

6. Beräkning: RPA-enheten arbetar inuti ärendehanteringssystemet för att mata in data i en beräkningsmatris och producerar ett resultat.
7. Handläggargenomsyn: Socialsekreteraren granskar resultatet av beräkningsmatrisen och jämför med källor som exempelvis SSBTEK, se ovan. Om resultaten skiljer sig för mycket från liknande ansökningsresultat kan socialsekreteraren ingripa, vilket kräver en uppföljande diskussion med klienten via mejl, telefon eller mobil digital plattform.
8. Min sida: Ärendehanteringssystemet tillhandahåller process- och beslutsinformation till klientens Min sida-system där ansökningsprocessens steg kan följas.
9. RPA-enheten föreslår ett beslut till socialsekreteraren via ärendehanteringssystemets beräkningsmatris. Därefter fastställer socialsekreteraren beslutet eller ingriper och ändrar beslutet.
10. Beslutsfraser: Ärendehanteringssystemet ger förslag på beslutsfraser och motiveringar. Socialsekreteraren använder sedan fraserna för att förtydliga beslutet. I vissa kommuner tillämpas fraserna med andra interna system, där exempelvis möjligheter till fritext finns. Denna fas skulle kunna kopplas till steg 7, som en del av analysprocessen för socialsekreteraren.
11. Slutligt beslut: Socialsekreteraren fattar det slutliga beslutet digitalt (dvs. bifall eller avslag) via ärendehanteringssystemet.
12. Beslutspresentation: Ärendehanteringssystemet publicerar klientens beslut i realtid via klientens Min sida-instans som nås via den kommunala webbplatsen.
13. Beslutskvitto: Socialsekreteraren meddelas när klienten tagit del av beslutsinformationen. Denna del skulle kunna kopplas till steg 11 och 12, eftersom de alla sköter beslutsfattandet.
14. Förebyggande av fusk: Rutinmässiga slumpmässiga kontroller tillhandahålls för att upptäcka och förhindra fusk. I vissa kommuner gör den handläggande socialsekreteraren kontrollen. Resultaten registreras i ärendehanteringssystemet och falsk eller vilseledande information identifieras, vilket kan leda till sanktioner mot klienten. Uppföljningsarbetet ska skötas manuellt av en socialsekreterare. Om bedrägeri upptäcks efter att biståndet beviljats kan kommunen kräva återbetalning eller nedsatt framtida bistånd. I extrema fall kan åtal väckas.

Flera socialsekreterare uppger att det automatiserade beslutsstödet i kombination med e-ansökan har underlättat arbetet och effektiviserat det. Samtidigt är en återkommande erfarenhet att det är svårt att agera med tillit till den digitala tekniken:

Mmm, men det som har blivit bättre är att det går mycket mycket snabbare om man jämför en e-ansökan som det ser ut nu och om man gör en pappersansökan nu. Så går det ju mycket snabbare, man behöver inte skriva ut något eller skicka ut den, de får själva gå in och kolla besluten i medborgartjänsten och det som är lite sämre är kanske, ja, jag som gillar kontroller [skratt] så det var lite svårt att släppa [skratt] från början att vi skulle släppa igenom grejer. (Socialsekreterare Kommun A)

Socialsekreterarna beskriver hur den digitala tekniken på olika sätt fått dem att träffa sina klienter oftare, men att det fanns en oro som skapade en stor personalomsättning inledningsvis (se steg 4):

Ja, det är många som har valt att sluta. Och det var nog det här att de trodde att de skulle tappa det här sociala arbetet. Och de som faktiskt har hållit ut nu och hängt med i hela processen tror jag tänker, jamen nu jobbar vi ju med det sociala arbetet liksom, de som jobbar i planeringsgruppen, vi jobbar verkligen i det sociala arbetet. Just det vi träffar folk intensivt, vi pratar med dem oftare, vi är mer med i deras planering, alltså varje vecka, liksom. (Socialsekreterare, Kommun A)

Socialsekreterarna beskriver att under steg 5–7 sker ofta dubbelkontroller:

Men den [kommentar: RPA:n] kan ju hämta uppgifter från Försäkringskassan och sådana saker. Men man får ju kanske lägga till och kontroller. Ja, egentligen är det ju inte meningen att vi ska kontrollera men det görs ändå. Jag tror inte att man litar riktigt på roboten. (Socialsekreterare, Kommun A)

En annan socialsekreterare beskriver:

För det har ju vart lite otydligt så där, kan jag tycka, att liksom vilka förväntningar som finns på socialsekreterare som sköter utredning och hur mycket vi ska utreda eller hur mycket vi bara liksom låta RPA:n jobba för oss, med risk då för att det blir fel. Ja. (Socialsekreterare Kommun B)

Flera socialsekreterare beskriver att de uppfattar att klienterna har blivit mer delaktiga i att följa processen genom att logga in på sina egna sidor och få information:

Att nu har de tillgång till sina sidor, och det kan man se om de har varit inne och läst. Så skickar jag inte post, utan då får de en notifikation, ett sms att ”du har ett meddelande att läsa”, och så. Så att det är rätt skönt. (Socialsekreterare Kommun B)

Men vissa av de nya digitala funktionerna kräver även nya förhållningssätt, beskriver socialsekreterarna:

Ja. Så fort man gör en beräkning eller där finns ett nytt beslut eller ett brev som vi har publicerat så får de ett sms. Så man får planera lite noggrannare. Speciellt med högriskklinter. Men annars är det jättebra. (Socialsekreterare Kommun B)

En annan socialsekreterare beskriver:

Socialsekreterare: Alltså hela den här visionen om att vi skulle få minskad administration, den håller jag inte med om.

Intervjuare: På vilket sätt då?

Socialsekreterare: Jag upplever en högre administration, faktiskt. Dels har vi ju ... Även om våra klienter söker digitalt så kan de ändå lämna in uppgifter. Till exempel elräkningar eller andra papper, vilket vi inte begär längre, utan de fyller själva i. Men det kommer ändå.

Intervjuare: De vill ändå lämna underlag?

Socialsekreterare: De vill gärna lämna. Och sen ...

Intervjuare: Men förlåt att jag bryter dig. Jag har förstått att du sagt att de kan inte bifoga några filer?

Socialsekreterare: Nej, det kan de inte.

Intervjuare: Utan då måste de lämna det i fysisk form? Då måste de komma till kontoret och ... eller genom brevlådan?

Socialsekreterare: Ja, eller så skickar de det via e-post.

Intervjuare: Hmm. Aha.

Socialsekreterare: Vilket ger mig massvis med inkomna handlingar som jag måste aktualisera och diarieföra och så vidare, och så vidare.

(Socialsekreterare Kommun B)

Socialsekreterarnas beskrivningar av hur de arbetar med ärendehanteringssystemet visar på att den digitala tekniken både stödjer och ersätter vissa arbetsuppgifter. På det viset beskriver de att tid frigörs för att göra andra arbetsuppgifter, exempelvis träffa klienterna oftare. I det avseendet beskriver socialsekreterarna att de upplever att klienterna blivit mer delaktiga genom digitala lösningar som exempelvis funktionen Min sida. Andra erfarenheter som framkommer är att det uppstår former av dubbelarbete, både i den digitala tekniska designen, eftersom exempelvis inte RPA-funktionen kan agera självständigt utan måste kontrolleras, och vid de olika stickkontroller som handläggarna gör av klienternas ansökan.

Analys: Genererade data och data journey i relation till socialsekreterares handlingsutrymme

Empirin belyser hur aktörer inom socialtjänsten, såväl mänskliga som icke-mänskliga, som socialsekreterare, klienter, digitala system likt RPA, e-ansökningsplattformar samt regelverk som SoL och diverse förordningar, tillsammans med olika dataformulär och beslutsstödssystem, är intrikat sammankopplade och interagerar inom ramen för ärendehantering och beslutsfattande. Detta inkluderar processer där data transformerar till information, hur beslut grundas på informationen och hur interaktionen mellan digitala system och mänskliga aktörer gestaltar sig.

Empiriska belägg tyder på att tekniska lösningar och arbetsprocesser är resultatet av en översättningsprocess där politiska och administrativa ambitioner, som effektivisering och rättssäkerhet, anpassas till den praktiska verkligheten inom socialtjänsten, vilket påverkar socialsekreterarnas professionella handlingsutrymme och deras relationer till klienterna. Digitala tekniska system introducerar förändringar i det professionella handlingsutrymmet för socialsekreterare, vilket återspeglas i deras beskrivningar av hur tekniken influerar klientrelationerna. Inom den dynamiken framträder socialsekreterare som medlare, medan digitala teknologier oftare agerar som mellanhänder, vilka förmedlar information utan att i sig själva förändra eller omforma innehållet.

Den data journey som framkommer i analysen illustrerar en komplex sammansättning av aktörer och aktiviteter/överföringar, där klienter och socialsekreterare samverkar inom en digital infrastruktur bestående av flera digitala lösningar. Infrastrukturen utgör ett aktörsnätverk där både mänskliga och icke-mänskliga aktörer, som digital teknik och lagstiftning, deltar, vilket bidrar till att formge och definiera den data som påverkar socialsekreterarnas perceptioner och ageranden.

Det kan vara så att tekniken inte har gjort som vi vill, va, och att vi sedan måste felsöka: "Okej, varför har det inte fungerat så?" Eller så kan det vara så att vi upptäcker att klienten har missuppfattat en fråga eller missat den, missat att ange någon ersättning som de uppenbarligen borde ha haft, typ så. (Socialsekreterare Kommun C)

Den processen implicerar att socialsekreterarna, i samspel med digitala system, bildar ett nätverk av medlare och mellanhänder. Socialsekreterarna intar roller som administratörer och motivatorer, agerar som medlare i klienternas ärenden, medan RPA-enheter, som en integrerad del av de digitala lösningarna, verkar som mellanhänder genom att bearbeta och överföra data utan att förändra deras betydelse. Datainsamling, överföring och bearbetning är kärnan i socialsekreterarnas arbete och beslutsfattande. Även om den digitala infrastrukturen är omfattande, krävs ett direkt

engagemang från socialsekreterarna för att manuellt förbereda och interagera med data, vilket understryker deras funktion som medlare. Dessa procedurer avslöjar den subjektiva naturen hos den data som produceras (Meilvang & Dahler, 2022).

Ja, det är ett förslag till beräkning. För då måste vi ändå gå in och dubbelkolla lite. Eftersom vissa kanske inte anger alla inkomster de har så måste vi kolla SSBTEK [databas], där vi kollar vad de får från socialförsäkringen och studielån och så vidare. Då kan man behöva justera lite. (Socialsekreterare Kommun A)

Intressant nog, trots att RPA-systemen har tilldelats ökade ansvarsområden, har de mänskliga, professionella interaktionerna och interventionerna inom beslutsprocessen inte avtagit. Socialsekreterarna uttrycker i intervjuer en generell avsaknad av oro över att förlora kontrollen över beslutsprocessen, tack vare att de bibehåller insikt i och kontroll över processerna samt upprätthåller sina relationer med klienterna. Information som förberetts av RPA:er bidrar, enligt socialsekreterarna, till att de kan hantera sina professionella bedömningar på ett säkrare och mer övervägt sätt:

[Vi] har nu tid att träffa klienterna och lära känna dem, och det är inte bara snack om pengarna. (Socialsekreterare Kommun B)

Genom att analysera data journey som en metod och praxis som involverar både mänskliga och icke-mänskliga aktörer i ett aktörsnätverk, blir det möjligt att utforska de utmaningar som digitalisering innebär som en interaktiv process. Processen indikerar att den data som används under hanteringen har en subjektiv karaktär på grund av det upprepade mänskliga engagemanget som medlare. Den insikten bör lägga en stabil grund för framtida tekniska lösningar, inklusive AI, som potentiellt kan agera som medlare i nätverket. Därför är noggrant övervägande avgörande, speciellt när datorstödda förutsägelser och beslut tillhandahålls. Det är viktigt att erkänna att gränssnitten mellan människor och maskiner inom socialtjänsten för närvarande inte är klart avgränsade.

Avslutande diskussion

Vårt syfte med artikeln har varit att bidra till en fördjupad diskussion om relationen mellan digitalisering, data och mötet/relationen mellan socialsekreterare och klienter/brukare, som initierats av Devlieghere m. fl. (2022). På en praktisk nivå har vi velat synliggöra hur mänskliga handlingar omvandlas till data, transporteras och används i det myndighetsutövande sociala arbetet. På en teoretisk nivå har vi strävat efter att fördjupa kunskapen om risker och möjligheter för den professionella socialsekretera-

ren, det professionella handlingsutrymmet och det sociala arbetet under denna transformationsprocess. Våra resultat stödjer delar av den tidigare forskning som finns om hur den enskilde socialsekreterarens handlingsutrymme påverkas och hur processen påverkar de data som genereras.

Med praktiska exempel har vi belyst utmaningarna med att omvandla sociala aktiviteter och klienternas information till data. Med stöd av den empiriska metoden, data journey, har vi synliggjort hur data genereras och transporteras till och inom ärendehanteringssystemet i en digital infrastruktur (Henfridsson & Bygstad, 2013). Den digitala infrastrukturen förenar mänskliga och icke-mänskliga aktörer på kompletterande sätt. Den intima kopplingen mellan socialsekreterare (människor) och digital teknik utgör grunden både för datahantering och datagenerering som på många sätt måste behandlas med försiktighet eftersom de oundvikligen produceras och hanteras under subjektiva förhållanden. En viktig slutsats är att det inte är lämpligt att se data som är involverad eller genererad inom ramen för den här digitala infrastrukturen som objektiv, eftersom partiskhet ständigt är involverad genom det nära samarbetet mellan människa och maskin. I vissa sammanhang ses dock data av exempelvis chefer som mer objektiva och som "fakta" (Meilvang & Dahler, 2022). Detta gäller särskilt i situationer som använder data för att modellera förutsägelse och beslutsfattande genom digital teknik för socialt arbete (Gillingham, 2019b).

Vår analys identifierade även överföringströsklar och socialsekreterarnas hjälpmetoder, som exempelvis att korrigera felaktiga uppgifter vid sidan av de datakontroller och interventionsåtgärder som tillämpades. Det fördjupar vår förståelse av de sammanflätade och gränslösa processer mellan människor och digital teknik som uppstår när socialt arbete och digitalisering möts inom ramen för det myndighetsutövande arbete som socialtjänsten bedriver.

Dessa nya empiriska resultat fördjupar kunskapen om hur digital teknik kan bidra till användning och dess påverkan på det professionella handlingsutrymmet. Med stöd av olika former av digital teknik ges socialsekreterare utrymme att upprätthålla djupa och meningsfulla relationer med klienter, vilket enligt dem själva skapar förutsättningar för mer värdefull kunskap och kännedom om klienterna. På det viset skapar den digitala tekniken, enligt socialsekreterarna själva, förutsättningar för säkrare och mer rättssäkra beslut. Kunskapsbidraget visar att digitalisering och data kan samexistera med relationsperspektivet på ett symbiotiskt sätt inom området ekonomiskt bistånd (Devlieghere m.fl., 2022). Å ena sidan utmanar digitaliseringen och data det sociala arbetets konstruktioner och processer genom att tvinga fram förändringar i de antaganden som görs om hur det professionella och digitala handlingsutrymmet tillämpas inom ekonomiskt bistånd. Å andra sidan kastar den nytt ljus över relationens styrkor, det vill säga ett utökat utrymme för relationen (Devlieghere m.fl., 2022). Framtida studier bör undersöka ytterligare hur och om genererade data passar

in i den större sociala digitaliseringsrörelsen, med särskilt fokus på kraften och konsekvenserna av AI, både utifrån de olika försök som gjorts inom ramen för orosanmälningar rörande barn och att det sedan 2022 inom kommunal förvaltning är lagligt med fullt automatiserat beslutsfattande.

Att införliva digital teknik i det sociala arbetets praktik innebär både möjligheter och svårigheter. Det betonar nödvändigheten av en välavvägd och kritiskt reflekterande hållning till digitaliseringsprocessen, där betydelsen och effekterna av teknologiska inslag kontinuerligt revideras med hänsyn till de yrkesmässiga principerna och de behov som klienterna har.

Referenser

- Bates, J., Lin, Y-W. & Goodale, P. (2016) Data journeys: capturing the socio-material constitution of data objects and flows. *Big Data & Society*, 3(2): 1–11.
- Bengtsson, S., Panican, A. & Ulmestig, R. (2022) Aktiveringsåtgärder genom regeringens lins. *Kritiskt och radikalt socialt arbete* (publicerad online före tryckning 2022). [https://doi.org/10.1332/204986022X16546738761661]
- Bergmark, Å. & Stranz, H. (2023a) Utilized discretion: a vignette study of social assistance assessments in Sweden. *European Journal of Social Work*, 26(5): 840–852. doi: 10.1080/13691457.2022.2113863
- Bergmark, Å. & Stranz, H. (2023b) A safety net for all? Vignette-based assessments of Swedish social assistance over three decades. *Journal of Social Policy*, 1–18. doi:10.1017/S0047279422000988
- Brante, T., Johnsson, E., Olofsson, G. & Svensson, L.G. (2015) *Professioner i kunskapshället: en jämförande studie av svenska professioner (Translation: Professions in the knowledge society: a comparative study of Swedish professions)*. Stockholm: Liber förlag.
- Broomfield, H. & Reutter, L. (2022) In search of the citizen in the datafication of public administration. *Big Data & Society*, 9(1), 20539517221089302.
- Busch, P.A. & Henriksen, H.Z. (2018) Digital discretion: a systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information Polity*, 23(1): 1–26.
- Caserta, S. & Thumand, M. (2021) The legal profession in the digital age: empirical evidence from the DTUWatson project. *Retfærd: Nordisk Juridisk Tidsskrift*, (1): 51–64.
- Dalton, C. & Thatcher, J. (2014) What does a critical data studies look like, and why do we care? Seven points for a critical approach to "big data". *Society and Space*, 29.
- de Boer, N. & Raaphorst, N. (2023) Automation and discretion: explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce. *Public Management Review*, 25(1): 42–62. doi.org: 10.1080/14719037.2021.1937684.
- Devlieghere, J., Gillingham, P. & Roose, R. (2022) Dataism versus relationshipism: a social work perspective. *Nordic Social Work Research*, 12(3). doi.org/10.1080/2156857X.2022.2052942.
- Dworkin, R. (1963) Juridical discretion. *The Journal of Philosophy*, 60(21): 624–638. doi.org/10.2307/2023557
- Enarsson, T., Enqvist, L. & Naarttijärvi, M. (2022) Approaching the human in the loop: legal perspectives on hybrid human/algorithmic decision-making in three contexts. *Information & Communications Technology Law*, 31(1): 123–153. doi.org/10.1080/13600834.2021.1958860.
- Germundsson, N. & Stranz, H. (2023) Automating social assistance: exploring the use of robotic process automation in the Swedish personal social services. *International Journal of Social Welfare*, 1–12. doi.org/10.1111/ijsw.12633
- Gillingham, P. (2019a) From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: a cautionary tale. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 29(2): 108–119. doi.org/10.1080/02185385.2018.1523023.
- Gillingham, P. (2019b) Can predictive algorithms assist decision-making in social work with children and families? *Child Abuse Rev.*, 28: 114–126. doi.org/10.1002/car.2547.
- Gitelman, L. & Jackson, V. (2013) Introduction. I: L. Gitelman (red.) *"Raw data" is an oxymoron* (s. 1–14). Cambridge, MA: MIT Press.
- Gustafsson, M.S. & Wihlborg, E. (2019) It is always an individual assessment: a case study on challenges of automation of income support services. I: *EGOV 2019* (s. 45–56). LNCS 11685.
- Henfridsson, O. & Bygstad, B. (2013) The generative mechanisms of digital infrastructure evolution. *MIS Quarterly*, 37(3): 907–931.

- Houy, C., Hamberg, M. & Fettke, P. (2019) Robotic process automation in public administration. *Digitalisierung von Staat und Verwaltung*, 62–74.
- Hussénus, K. (2023) *Differentiating the poor: patterns of discrimination in decision-making on social assistance eligibility*. Diss. Department of Social Work, Stockholms universitet
- Høybye-Mortensen, M. & Ejbye-Ernst, P. (2019) What is the purpose? Caseworkers' perception of performance information. *European Journal of Social Work*, 22(3): 458–471. doi.org/10.1080/13691457.2017.1366427.
- Jönsson, A. (2023) *Professionellt pappersgöra: att bemästra ett komplext hanteringsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd*. Diss. Lund: Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Jørgensen, R.F. (2023) Data and rights in the digital welfare state: the case of Denmark. *Information, Communication & Society*, 26(1): 123–138. doi.org: 10.1080/1369118X.2021.1934069.
- Kaun, A. (2022) Suing the algorithm: the mundanization of automated decision-making in public services through litigation. *Information, Communication & Society*, 25(14): 2046–2062.
- Kitchin, R. (2017) Thinking critically about and researching algorithms. *Information, Communication & Society*, 20(1): 14–29. doi.org/10.1080/1369118X.2016.1154087.
- Kitchin, R. (2021) *The data revolution: a critical analysis of big data, open data and data infrastructures* (2 uppl.). London: Sage.
- Kumar, Y., Koul, A., Singla, R. & Ijaz, M.F. (2022) Artificial intelligence in disease diagnosis: a systematic literature review, synthesising framework and future research agenda. *Journal of Ambient Intelligence and Humanised Computing*, 1–28. doi.org/10.1007/s12652-021-03612-z.
- Meilvang, M. & Dahler, A.M. (2022) Decision support and algorithmic support: the construction of algorithms and professional discretion in social work. *European Journal of Social Work*. doi.org/10.1080/13691457.2022.2063806.
- Latour, Bruno (1996). "On actor-network theory: A few clarifications" (PDF). *Social World*. 47 (4): 369–381. JSTOR 40878163.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press. ISBN 9780199256044.
- Law, John (1992). "Notes on the theory of the actor-network: Ordering, strategy, and heterogeneity" (PDF). *Systems Practice*. 5 (4): 379–393. doi:10.1007/BF01059830. S2CID 38931862.
- Lindgren, I., Madsen, C.Ø., Hofmann, S. & Melin, U. (2019) Close encounters of the digital kind: a research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3): 427–436. doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002
- Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.
- Pedersen, J.S. (2019) Chapter 15: the digital welfare state: dataism versus relationshipism. I: J.S. Pedersen & A. Wilkinson (red.) *Big data* (s. 301–324). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Petersen, A.C.M. (2021) *Discretion and public administration: a happy marriage or ugly divorce?* Diss. IT University of Copenhagen. [https://pure.itu.dk/ws/files/86629485/PhD_Thesis_Final_version_Annette_C._M._Petersen.pdf].
- Petersen, A.C.M., Christensen, L.R. & Hildebrandt, T.T. (2020) The role of discretion in the age of automation. *Computer Supported Cooperative Work*, 29: 303–333. doi.org/10.1007/s10606-020-09371-3.
- Ranerup, A. & Henriksen, H.Z. (2019) Value positions viewed through the lens of automated decision-making: the case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4). doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.004.

- Ranerup, A. & Henriksen, H.Z. (2022) Digital discretion: unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services. *Social Science Computer Review*, 40(2). doi.org/10.1177/0894439320980434.
- Ranerup, A. & Svensson, L. (2022) Value positions in the implementation of automated decision-making in social assistance. *Nordic Social Work Research*, 1–15. [https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2062040].
- Ranerup, A. & Svensson, L. (2023) Automated decision-making, discretion and public values: a case study of two municipalities and their case management of social assistance. *European Journal of Social Work*, 26(5): 948–962. [https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2185875].
- Socialtjänstlagen (2001:453). [https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=60673&p_lang=en].
- Stranz, H., Karlsson, P. & Wiklund, S. (2017) The wide-meshed safety net: decision-making on social assistance eligibility in Sweden. *European Journal of Social Work*, 20(5): 711–723.
- Svensson, L. (2019) *"Tekniken är den enkla biten": om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Svensson, L. & Ranerup, A. (2023) The role of discretion from the perspective of social work professionalism and automated decision making. *Retfærd: Nordisk juridisk tidskrift*, 2022(4).
- Wirtz, B., Weyerer, J.C. & Geyer, C. (2019) Artificial intelligence and the public sector: applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7): 596–615.
- Vurdubakis, T. & Rajao, R. (2022) Envisioning Amazonia: geospatial technology, legality, and the (dis)enchantments of infrastructure of environmental planning. *Nature and Space*, 5(1): 81–103. doi.org/10.1177/2514848619899788.
- Zouridis, S., van Eck, M. & Bovens, M. (2020) Automated discretion. I: T. Evans & P. Hupe (red.) *Discretion and the quest for controlled freedom* (s. 313–329). Cham, Switzerland: Palgrave Macmillan.