

Andersen, Julie V.
Birnbaum, Morten
Fabricius, Venus A. V.
Hansen, Emma K. P.
Widenborg, Dana H.

Sociologi og Kulturanalyse, SDU Esbjerg
2. Semester, forår 2017
Vejleder: Jens Fyhn Lykke Sørensen
Afleveret 26-05-2017
Antal anslag: 99077

Varme hænder i et koldt system

Et studium af socialrådgivere i Danmark

Tema: Forvaltning i velfærdssamfundet



Forord

Vores semesterprojekt er et kvantitativt studie af, hvordan kommunalt ansatte socialrådgivere oplever deres arbejdsfunktion i hverdagen. Vi beskæftiger os inden for emnet "Forvaltning i velfærdssamfundet". Politisk sociologi vil indgå i vores semesterprojekt i form af vores teori, som omhandler Luhmanns systemteori, samt Habermas' teori om kolonisering af livsverden. Vi bruger Luhmanns systemteori i vores analyse ved at lave vores egne Luhmann inspirerede funktionssystemer, som findes i socialrådgiver feltet, for at se hvilken indflydelse de forskellige systemer har på socialrådgiveres oplevelse af deres arbejde. Ydermere bruges Habermas' teori om systemets kolonisering af livsverdenen ift. socialrådgivernes arbejde, hvor bl.a. politikeres og ledelsens indflydelse på socialrådgiveres arbejde bliver relevant. Derudover ser vi også nærmere på bureaukrati ift. Webers model og dens indflydelse på socialrådgiveres arbejdsdag.

Tro og love erklæring

"Det erklæres herved på tro og love, at undertegnede egenhændigt og selvstændigt har udformet denne rapport. Alle citater i teksten er markeret som sådanne, og rapporten eller væsentlige dele af den har ikke tidligere være fremlagt i anden bedømmelsessammenhæng"

Underskrifter:

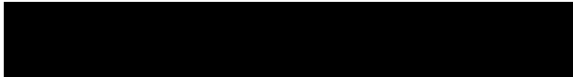
Dana H. Widenborg



Emma K. P. Hansen



Julie V. Andersen



Morten Birnbaum



Venus A. V. Fabricius



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	5
1.1 Opgavens opbygning.....	6
2. Litteraturstudie	6
2.1 Forandringer i det sociale velfærdsarbejde	6
2.2 Psykisk arbejdsmiljø og helbred	7
2.3 Fra socialstat til kontrolstat.....	7
2.4 Ens sociale hjerte banker jo.....	8
2.5 Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde	8
2.6 Kolde versus varme hænder	9
3. Teori.....	10
3.1 Luhmanns systemteori	11
3.1.1 Differentieringssystemerne.....	11
3.1.2 Funktionssystemerne	11
3.1.3 Strukturelle koblinger.....	12
3.1.4 Autopoiesis	12
3.1.5 Kommunikation	13
3.2. Kolonisering af livsverdenen	14
3.3 Begrebsafklaring	15
3.3.1 Bureaukrati	15
3.3.2 New Public Management	16
4. Metode	18
4.1 Videnskabsteoretiske ståsted	18
4.2 Dataindsamling.....	19
4.3 Databehandling og -analyse	20
4.3.1 Kodning af spørgsmål om strukturændring	22
4.5 Validitet.....	22
4.5.1 Tabel 1.....	24
4.6 Reliabilitet	25
5. Analyse.....	25
5.1 Korrelationstests.....	25
5.1.1 Tabel 2.....	26
5.1.2 Tabel 3.....	27
5.1.3 Tabel 4.....	27
5.1.4 Tabel 5.....	28
5.1.5 Delkonklusion	28
5.2 ANOVA-test	29
5.2.1 Tabel 6 og tabel 6.1	29
5.2.2 Tabel 7 og tabel 7.1	30
5.2.3 Tabel 8 og tabel 8.2	31
5.2.4 Tabel 9 og tabel 9.1	32

5.2.5 Tabel 10 og tabel 10.1	33
5.2.6 Tabel 11 og tabel 11.1	34
5.3 Chi ² -test	35
5.3.2 Tabel 12 og 12.1	36
5.3.1 Tabel 13 og 13.1	38
5.3.3 Tabel 14 og 14.1	40
5.3.4 Tabel 15 og 15.1	42
5.3.5 Delkonklusion	43
5.4 Kolonisering af livsverden	43
5.5 Konsekvenser	44
5.5.1 Konsekvenser af kolonisering af livsverdenen	44
5.5.2 Konsekvenser for systemernes kommunikation	45
5.6 New Public Management	46
5.7 Bureaukrati	47
5.8 Kritisk refleksion	48
6. Konklusion	50
7. Perspektivering	51
8. Litteraturliste	52
Bilag	54
Bilag 1. Interviewguide	54
Bilag 2. Kodningsskema	57
Bilag 3. Pilotinterview med Mie (kodet)	57
Bilag 4. Pilotinterview med Elizabeth (kodet)	61
Bilag 5. Spørgeskema	70
5.1 Første kodning	82
5.2 Anden kodning	87
Korrelationer:	91
Ensidet ANOVA-test:	94
Chi ² -test:	104
Bilag 7. Evaluering af egen og gruppens læring	110
7.1 Dana	110
7.2 Emma	111
7.3 Julie	111
7.4 Morten	112
7.5 Venus	112
7.6 Gruppe	113

1. Indledning

Idéen om, at vi alle er lige for loven knytter sig tæt til den måde hvorpå socialt arbejde udføres (Petersen, Petersen, 2007: 79). Det er en fundamental idé, som går endnu længere tilbage end velfærdsstaten, en tanke som i 1933 lå til grund for Steinckes socialreform. En reform, der skulle danne grundlaget for socialrådgiver-feltet, som vi kender det i dag. Socialrådgiverfunktionen opstod af et ønske om lighed for den eksisterende sociallovgivning. Reformen medførte, at der skulle etableres socialkontorer med baggrund i bureaukratiske principper, så lovgivningen blev behandlet ligeligt og effektivt. Det styrende princip for bureaukratisk forvaltning er, at der skal være en central og ensformig behandling og implementering af lovgivningen (Posborg et al., 2009: 66-67).

Max Weber opsatte kriterier for, hvordan den ideelle organisation skal fungere. I weberiansk forstand opfattes bureaukrati rationelt, da det opererer som en upersonlig proces (Weber, 2003: 83) og opfattes dermed også demokratisk, da det har specificerede opgaver, regler og krav til den ansatte, således at der ikke opstår fordelagtighed. Idealet ses stadig i fundamentet i flere vestlige organisationer, såsom i den danske offentlige sektor.

New Public management (herefter benævnt som NPM) er en betegnelse for en række administrative reformer i den offentlige sektor, som blev indført op gennem 80'erne og 90'erne. Ved NPM implementeres den private sektors styreform indenfor den offentlige sektor (Greve, 2012: 5). NPM har fokus på konkurrence, effektivitet, en øget brug af markedsmekanismer og en højere grad af mål- og resultatstyring (Albert, 2010: 47). På grund af implementeringen af NPM er der sket et skift mod effektivisering og en høj administrativ byrde hos offentlig ansatte (Osborn, 2006: 378).

Betegnelsen kolde og varme hænder kommer af en stigning i ansættelsen af medarbejdere med akademisk baggrund. Disse akademikere har en større teoretisk viden end de varme hænder, som i større grad har de rette kvalifikationer og erhvervsmæssige kompetencer, der kræves i de varme erhverv. Problematikken er her, at de kolde hænder i højere grad bliver ansat til at overse arbejdet i varme erhverv, samt at dette sker på bekostning af varme jobs, såsom socialrådgivere, pædagoger og lærere (Kragh, 2014). Stigningen i ansættelsen af kolde hænder i varme erhverv skyldes til dels bureaukratiseringen, som har dannet sig vej indenfor den offentlige sektor.

Med denne fremgang af bureaukrati og NPM samt udviklingen inden for det sociale arbejde, finder vi det interessant i vores projekt at undersøge problemformuleringen:

Hvordan oplever socialrådgivere bureaukrati ift. deres funktion som bindeled mellem borger og system?

Dette vil vi gøre ved først at foretage to pilotinterviews for at afdække de relevante tematikker, hvilket vil føre til udarbejdelsen af et spørgeskema, som distribueres til de danske, kommunalt ansatte socialrådgivere. Distributionsmetoden er mailkorrespondance, telefonisk henvendelse samt opslag i Facebook-gruppen "Jeg er Socialrådgiver". Derudover bruger vi i vores analyse Luhmanns teorier om systemer og kommunikation samt Habermas' teori om koloniseringen af livsverden.

1.1 Opgavens opbygning

Projektets er opbygget efter følgende struktur: Først en gennemgang af litteraturstudiet, der består af seks udvalgte og relevante, videnskabelige artikler. Derefter redegøres der for vores teori, som er baseret på fagene; Politisk Sociologi og Offentlig Forvaltning. Dernæst behandles vores metode, som omhandler vores videnskabsteoretiske ståsted, samt vores fremgangsmåde. Derefter følger vores analyse, hvor de statistiske resultater og teorien i forhold til empirien behandles. Herefter følger en kort kritisk refleksion. Til sidst konkluderer vi på vores resultater og perspektiverer til mulige relevante teoretikere og andre undersøgelsesmuligheder, der ville være relevant til eventuelt videre arbejde.

2. Litteraturstudie

I dette afsnit vil der blive præsenteret tidligere studier med relevans for vores emne. Vi vil undersøge socialrådgiverfunktionen og udviklingen, baggrunden og konsekvensen af udviklingen af bureaukrati.

2.1 Forandringer i det sociale velfærdsarbejde

Nissen og Harder (2009) har foretaget en analyse af, hvordan socialt arbejde står foran forandringer i styringen af velfærdsstaten. Analysen er baseret på et kvalitativt studie vedrørende socialrådgivere, som viser at deres oplevelser og strategier reflekterer brugen af NPM. I takt med fremkomsten af NPM og kommunalreformen, kommer der skærpede administrative og økonomiske krav. Der bliver sat fokus på kvantitet frem for kvalitet. Forståelsen af kvalitet ændrer endda betydning i socialrådgiveres arbejde, det er ikke længere en god indsats, men produktivitet og effektivitet, der ses som kvalitet. Der kommer ikke kun krav om kontrol fra regeringen med nye tiltag, men også fra professionens egne kontrolinstanser.

Der er foretaget 12 interviews med socialrådgivere i undersøgelsen, hvori der omtales realisme og idealisme inden for erhvervet som socialrådgiver. Det ideelle ville være at hjælpe borgeren, ikke

kontrollere dem. Hvorimod det realistiske er, at idealet er en mulighed, hvis de økonomiske og administrative krav er opfyldt.

Socialrådgiverne oplever også mistillid i deres arbejde fra borgernes side. Den kommer fra flere niveauer, men det er særligt indenfor den offentlige sektor, at mistilliden finder sted. Den kan føre til vold og trusler, hvilket gør at socialrådgivere bliver anset som værende hårdhudet, havende en god psyke og kan tåle lidt af hvert. Der udledes i undersøgelsen, at den professionelle og etiske identitet som socialrådgiver er udfordret og at der derfor opstår forskellige handlingsstrategier. Socialrådgivere skal enten nedprioritere ambitioner og fravælge individuelle strategier, ellers skal de prioritere ambitioner, søge kollektive strategier og solidaritet (Nissen; Harder, 2009).

2.2 Psykisk arbejdsmiljø og helbred

Pedersen og Albertsen (2013) har foretaget en undersøgelse blandt medlemmer af Dansk Socialrådgiverforening. Den har til formål at undersøge det psykosociale arbejdsmiljø sammenlignet med nationale data. Undersøgelsen viste, at socialrådgivere, ift. andre faggrupper, havde et tydeligt hårdere psykisk arbejdsmiljø. Der er også forbundet med mere udbredte krav om øget, og hurtig arbejdsindsats som adskiller sig fra resten af felterne. Undersøgelsen viser en ringere ledelseskvalitet og lav grad af tryghed.

Sammenlignet med andre funktionærer og tjenestemænd (FTF'ere) ligger socialrådgiverne også dårligere ift. krav, indhold og organisering.

Undersøgelsen har ydermere vist, at kun 6% ikke har oplevet negative forandringer indenfor en periode på 24 måneder. De negative forandringer dækker bl.a. over nedgang i medarbejdere, øget arbejdsmængde samt om-organisering og lukninger. Dette antal øges kommunalt og regionalt modsat statslige og private ansatte. Den ledelsesmæssige håndtering af disse forandringer er kun 1/3 tilfredse med, hvorfor der er en begrænset ledelses tilfredshed, og oplevelsen af indflydelse i sådanne situationer er lille.

2.3 Fra socialstat til kontrolstat

Bømler (2011) har undersøgt, hvordan socialstaten i Danmark gennem de sidste årtier har været under udvikling. Især inden for den sociale sektor har der været ændringer, hvilket har medført en række ændringer inden for metodeudvikling, styringsredskaber og rammerne for det sociale arbejde (Bømler, 2011: 9).

Bogen indeholder en kritisk og analytisk beskrivelse af den sociale sektor i Danmark gennem tiden fra 1970'erne til 2010, samt hvilke reformer, der er trådt i kraft inden for de sidste årtier. Desuden

undersøges, hvordan disse blev implementeret og deraf kommende konsekvenser i systemet og på socialrådgivernes arbejde. Ydermere behandles og kritiseres NPM (Bømler, 2011: 46-48). Bømler kommer også ind på, hvordan effektivisering, øget krav om dokumentation og specialisering har bevirket ændring i kravene til socialrådgiverfeltet, samt hvordan udviklingen indenfor det sociale arbejde har medført en række metodeudviklingsprojekter. Bømler nævner de metoder der er vigtige, hvordan de er blevet brugt og de rammer det har sat for det sociale arbejdes praksis.

Bømler omtaler Strukturreformen fra 2007, hvad der lå til baggrund for denne samt reflekterer over argumenter for, imod og de konsekvenser den forårsagede. Bogen slutter af med analytiske og teoretiske refleksioner omkring borgerne, om hvorvidt de er kunder eller klienter (Bømler, 2011: 112-113).

2.4 Ens sociale hjerte banker jo

Nielsen et al. (2015) undersøger sygehussocialrådgivere, nærmere sagt hvordan de navigerer mellem patienters behov, organisationers krav og faglige idealer, som de bliver stillet overfor på daglig basis siden indførelsen af NPM. Sygehussocialrådgiverne fungerer som bindeled mellem loven og borgeren, men er ikke nødvendigvis indehaver af kompetencerne og ressourcerne til at udføre arbejde, der er præget af lovgivning. Undersøgelsen opererer med en idealforestilling om et helhedsblik på borgeren, men dette er ikke realiteten. Socialrådgivere er gået fra et helhedsorienteret blik til et administrativt blik grundet styringsformer som NPM, herunder konkurrencestaten. Der understreges i undersøgelsen, at sygehussocialrådgivernes "sociale hjerte" banker for at udføre socialt arbejde, men dette bliver tilsidesat af mængden af papirarbejde.

Denne undersøgelse har afsæt i sygehussocialrådgivere i Københavnsområdet, hvilket har den betydning, at den tilvejebringer en tendens for, hvordan socialrådgiveres strategier har ændret sig med fremkomsten af NPM samt konkurrence- og kontrolstaten.

2.5 Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde

Det er ikke kun Strukturreformen i 2007, der skabte ændringer for socialrådgiveres arbejde. Baadsgaard et al. (2012) har foretaget en undersøgelse af, hvilke reformeringer, der har været i socialrådgiveres arbejde efter arbejdsmarkedspolitikken i 2001 blev ændret til beskæftigelsespolitik, samt hvordan disse ændringer påvirker arbejdsgangen på området. Undersøgelsesmetoden præges af metodetriangulering, hvor man har gjort brug af surveys, interviews, observationer og casestudier af forskellige jobcentre.

Gennem surveys og interviews belyses, hvordan socialrådgiverne er presset på tid, når det kommer til udførelse af administrativt arbejde, samt det øgede kontrolniveau af udført arbejde og ikke mindst kontrol af borgeren. Efter ændringerne i 2011 blev "incitament, kontrol og sanktioner de mest brugte instrumenter i beskæftigelsesindsatsen" (Baadsgaard et al., 2012: 35), hvilket har ændret, hvordan socialrådgiveren skal udføre sit arbejde og som ofte medvirker, at fagpersonen ender i et krydspres som følge heraf. Undersøgelsen opstiller fire former for etik, der kan være grundlag for presset: Konsekvens-, pligt-, dyds-, og diskursetikken. Disse fire etikker er faktorer, der kan problematisere udførelsen af arbejdet for fagpersonen, da de hver især indeholder problematikker på hvert sit felt. I forlængelse af dette, argumenter undersøgelsen for, at disse etikformer forårsager dilemmaer hos den enkelte socialrådgiver, når vedkommende udfører sit arbejde (Baadsgaard et al, 2012: 41). Påtalte dilemmaer opdeles i følgende grupperinger: Ressourcemæssige-, fagprofessionelle-, og det fagetiske dilemma. Hvor etikformerne var problematiske enheder i udførelsen af arbejdet, er dilemmaerne selve de vanskeligheder, som en fagperson kan støde på, når de skal arbejde inden for en organisations rammer.

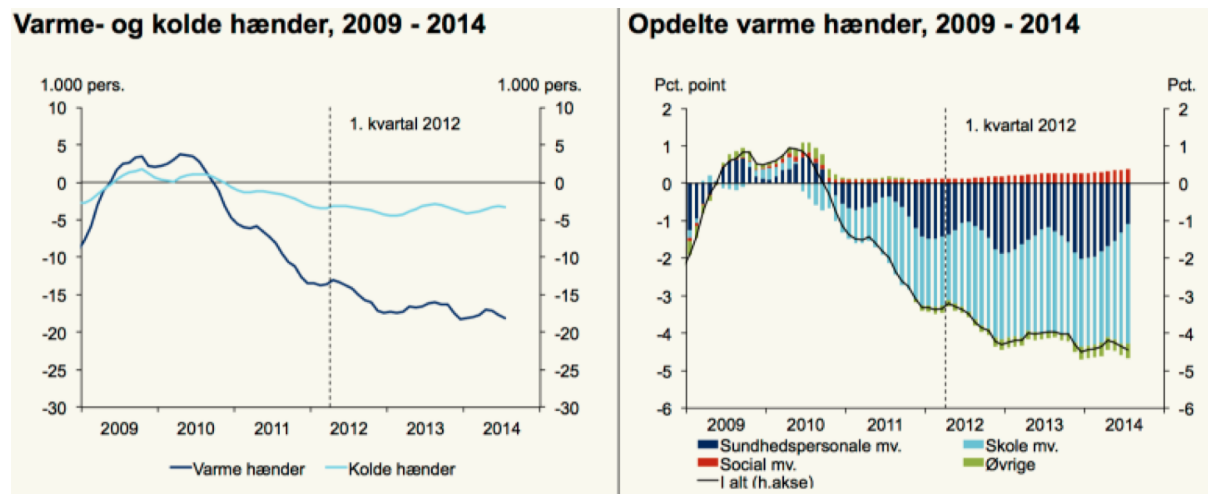
Udover dette belyser undersøgelsen, hvordan der fra ledere, og fra tidligere beskæftigelsesminister, Claus Hjort Frederiksen, argumenteres for, at socialrådgivere har for meget fokus på borgerens problemer end fokus på det beskæftigelsesmæssige perspektiv. Med dette som belæg, forklarer undersøgelsen den stigende mængde af ansættelser af kolde hænder frem for de varme. Da der fra ledelser menes, at kolde hænder vil have mere loyalitet over for organisationens mål og implementering af politik. (Baadsgaard et al., 2012: 36)

Undersøgelsen konkluderer til sidst, "*at der er sket et skift fra, at medarbejderne i jobcentret har udført en borger-eller klientorienteret indsats til i højere grad at udføre en administrativt orienteret indsats*" (Baadsgaard et al., 2012: 44).

2.6 Kolde versus varme hænder

Kragh (2014) undersøger i dette notat, hvem der skaber værdi for borgeren i det offentlige og i den forbindelse beregner han, hvor mange kolde og varme hænder, der er i det offentlige. Kragh har ud fra Kommunernes og Regionernes Løndatakontor, SIRKA, udregnet og opstillet følgende grafer, der viser sammenhængen mellem faldet af ansatte varme hænder og stigningen af kolde hænder.

2.6.1 Figur 1 og 2



Anm.: 5 måneders gldende gennemsnit, Strejken i foråret 2008 reducerer midlertidigt den offentlige beskæftigelse, april 2013 er korrigeret for lærerkonflikten der resulterede i et fald i beskæftigelse på 32.800 personer.

Kilde: SIRKA, Kommunernes og regionernes løndatakontor samt egne beregninger, Ivan Erik Kragh.

Figur 1 viser antallet af varme og kolde hænder i det offentlige i tidsperioden 2009-2014. Gennem 2010 sker der en markant ændring, hvor vi fra 2009 så en stigning i antallet af de varme hænder, ser vi nu et markant fald. Som grafen viser, sker der frem til 2014 et fald til omkring 17.000 færre ansatte i forhold til grafens udgangspunkt. Mens der sker en tydelig ændring i antallet af varme hænder, falder antallet af de kolde hænder minimalt og forbliver nogenlunde stabilt. En af mulighederne til at forklare faldet i de varme hænder beskæftigelse og den samtidige stabilitet i de koldes, er at de kolde hænder bliver vægtet højere end de varme. Der er derfor muligvis tale om, at de kolde hænder skal virke effektiviserende bl.a. ved at være færre ansatte til at udføre givent et stykke arbejde. I figur 2 vises den erhvervs-mæssige opdeling af de varme hænder i den offentlige sektor. Figuren viser, at det største fald af varme hænder er sket på skolerne og dernæst sundhedsområdet. Dog er der sket en mindre stigning på det sociale område.

3. Teori

Vi vil i dette afsnit redegøre for udvalgte begreber fra Luhmanns og Habermas' teorier, samt lave en uddybning af bureaukrati og New Public Management.

Kombinationen af Luhmann og Habermas er valgt ud fra den forståelse, at de i højere grad er supplerende end brydende. Luhmann er systemteoretiker og metateoretiker, hvorfor han fokuserer og forklarer i højere grad de bagvedliggende strukturer, hvor Habermas' systemteorier forklarer

konsekvenserne og de konkrete udfordringer. Så omend der er dele af deres fokus og analyse, som er forskelligt, ser vi ikke dette som afgørende for deres evne til at kombineres i projektet.

3.1 Luhmanns systemteori

Luhmann argumenterer for, at der i gennem iagttagelse skabes systemer. *“Et system er (for en iagttager) en form, for så vidt et system udelukker noget om omverdenen”* (Luhmann, 2002: 123). Ved fremsættelse af en indikation, genereres således en distinktion. Denne skelnen er derfor vigtig i forståelsen af opbygningen af et system. Luhmann beskriver bl.a. indikation som systemet og distinktionen som omverdenen og argumenterer for, at man skal sondre mellem system og omverden for at forstå systemerne.

3.1.1 Differentieringssystemerne

Der skelnes mellem tre former for differentieringssystemer, som afspejles i forskellige former for samfund; segmentariske, stratifikatoriske og differentierede samfundsordner. Segmentarisk er kendetegnet ved stammefolk og tidligere former for samfund. Det stratifikatoriske er hierarkisk opdelt og har en høj kompleksitet. Denne form for differentiering kædes ofte sammen med feudale samfund (Luhmann, 2002: 124). Dernæst er det differentierede samfund kendetegnende for den moderne verden, som vi vil tage udgangspunkt i, i forhold til dette projekt.

3.1.2 Funktionssystemerne

Danmark anno 2017 klassificeres som et differentieret samfund, hvor samfundet funderes og fungerer via forskellige funktionssystemer. Hver af disse har en særlig funktion i samfundet (Andersen; Kaspersen, 2013: 419). I modsætning til det stratificerede samfund, er en central instans og en herskende social rationalitet manglende i det differentierede samfund (Andersen; Kaspersen, 2013: 421). Til gengæld tilbyder funktionssystemerne delrationalitet og struktur. Med delrationalitet skal forstås, at der ikke er en endegyldig fælles erkendelse eller hegemonisk diskurs, blandt systemerne om, hvad der er “sandt”. Hvilket bl.a. ses inden for videnskabssystemet, hvor der vil der være en specifik forståelse af, hvad der er sandt, mens der i politik vil være en anden, grundet deres forskellige beskæftigelsesområde.

Luhmann opstiller ni funktionssystemer: Politik, ret, økonomi, familie, uddannelse, religion, kunst, massemedier, videnskab (Luhmann, 2002: 126), men disse systemer udelukker ikke muligheden for eksistensen af andre systemer.

Systemerne kan være operationelt lukkede, men kognitivt åbne. De opererer dermed med deres egen, indre logik, men inddrager faktorer og enheder fra andre systemer. For eksempel inddrager

jurasystemet andre systemer i en retssag. Netop fordi, funktionssystemerne er operationelt lukkede, kan de fungere autonomt i et samfund uden nødvendigvis at interferere med hinanden. Dette ses således ved, at teoretisk kan det religiøse system operere inden for sin egen dogmatik og hellige skrifter uden at krydse for eksempel massemediernes system, men netop grundet den kognitive åbenhed udelukker de ikke hinanden.

En problematik ved det differentierede samfund er kompleksiteten, når det kommer til inklusion og eksklusion i samfundet. Dette skal forstås med henblik på, at i stratificerede samfund betød en eksklusion fra et delsystem automatisk inklusion til et andet (Luhmann, 2002; 126). Dette gør sig ikke gældende i det differentierede samfund. Individene er på denne måde i systemernes vold, da funktionssystemerne supplerer hinanden. Hvis et individ ekskluderes fra ét system, er der større risiko for, at vedkommende falder ud af de andre. For eksempel kan et individ ikke indgå i arbejdssystemet uden først at have indgået i uddannelsessystemet, hvilket fratager individet muligheden for at indgå i det økonomiske system. På denne måde bidrager de differentierede funktionssystemer med at opretholde og forøge den strukturelle ulighed i et samfund (Luhmann, 2002: 128). I forhold til vores projekt gør dette sig relevant, da vi vil undersøge hvilken kompleksitet der opstår i socialrådgiveres arbejde som bindeled mellem de forskellige systemer.

3.1.3 Strukturelle koblinger

I forlængelse af kompleksiteten ved det differentierede samfund opstår der strukturelle koblinger mellem de forskellige funktionssystemer. Selvom systemerne kan operere autonomt, er de stadigvæk afhængige af hinanden i forbindelse med at opretholde det moderne samfund (Andersen; Kaspersen, 2013: 420). Dette skal forstås således, at det moderne samfund for eksempel ikke kan eksistere og fungere optimalt uden fælles idé om, hvordan samfundet og landet skal styres. Dette kræver bl.a. regler, love og ikke mindst skatter. Dette har den betydning, at retssystemet, det politiske system og det økonomiske system sammen laver en såkaldt strukturel kobling. Det politiske system fremsætter love, som retssystemet opretholder, som det økonomiske system bidrager til.

I forbindelse med vores projekt inddrages funktionssystemerne som forståelse af, hvordan socialrådgiverne arbejder, samt hvordan borgeren bevæger sig gennem forskellige systemer med hver sin rationalitet og logik.

3.1.4 Autopoiesis

Ifølge Luhmann består verden af systemer. Hvert system har hver sin måde at kommunikere på. Dette er, hvad der skelner systemer fra hinanden, da der bl.a. er forskellige former for systemer, såsom lukkede og åbne systemer. Hvis et system er lukket, er det et autopoietisk system, dog mener

Luhmann, at selv lukkede systemer har en vis grad af permeabilitet. Permeabilitet sammenholder Luhmann billedligt som membraner eller døre, og der er derfor stadig en vis interaktion eller påvirkning med de omgivende systemer (Middeke; Reinfandt, 2016: 156). Et lukket, autopoietisk system er et system, der er "eksklusivt" og derfor lukker sig for alle andre systemers måder at kommunikere på. Andre systemer kan være operativt lukkede, men kognitivt åbne, hvilket vil sige, at disse opererer med sin egen logik, men inddrager andre elementer ind i systemet. Forskellen på disse systemer og de autopoietiske er, at disse er selvrefererende. Disse skaber en demarkationslinje mellem hvad systemet selv er i forhold til omverdenen. Med andre ord er det forestillingen om en absolut grænse mellem system og omverden, der muliggør en differentiering mellem indenfor og udenfor.

Vi tager udgangspunkt i socialrådgivningen som et mere åbent system, der dog opererer som et bindeled, eller afhængigt system, og som skal varetage lovgivningen fra et mere lukket system til omverden. Da dette systems kommunikation med omverden er meget struktur-determineret, bliver spørgsmålet om, hvor stor en kompleksitet det undersøgte bureaukratiske system har, da dette er styrende for systemets evne til at håndtere omverdenen. Systemet er omverden-afhængig, da Luhmann beskriver disse som autopoietiske og autonome, men ikke som autohypostatisk eller som et autarki (Andersen; Kaspersen, 2013: 425-426).

Antagelsen om socialrådgiverfeltet som et mere åbent system grundes ved, at vi ved flere eksempler kan se, at der inddrages forskellige systemer i udførelsen af socialrådgiverens arbejde. Hvis en socialrådgiver for eksempel arbejder med en case, hvor en borger er faldet ud af arbejdsmarkedet, vil det derfor være nødvendigt for socialrådgiveren at undersøge personens uddannelse og erfaring, som er et andet system, samt at inddrage lægelige papirer og professionelle vurderinger for derved sætte borgeren i job, anden aktivering eller lignende.

3.1.5 Kommunikation

Inden for disse systemer etableres generaliserede kommunikationsmedier, hvilket opsætter normer og rammer for, hvad der er af betydning samt, hvad der betragtes som anerkendt i hvert pågældende system. Hvert system har sit eget kommunikationsmiddel, som kun er gældende inden for systemets egen logik. Dette gør således, at et system kun kan operere med ét kommunikationsmedie (Tække; Paulsen, 2008: 146). Det vil sige, at det er vanskeligt for funktionssystemerne at etablere en fælles, ensformig kommunikation.

Ud fra dette kan vi udlede, hvordan funktionssystemerne medvirker til bureaukratiets udbredelse. I forbindelse med vores projekt kunne dette ske ved, at socialrådgiveren skal formidle sine opgaver,

samt behandle borgerens sag, gennem de forskellige funktionssystemer ved at transformere og konvertere informationer om til de forskellige systemers kommunikationsmidler.

3.2. Kolonisering af livsverdenen

Habermas' teori om system og livsverden tager udgangspunkt i to fundamentalt forskellige områder af verden, modsat Luhmann, der så samfundet som fuldstændigt systemintegreret. Disse to forskellige områder er systemet, der omfatter marked og stat. Dette er baseret på lovgivning og administration. Det andet område er livsverdenen, der omfatter civilsamfundet. Dette har ikke et fundament i lovgivning mv., men består derimod af identitet, solidaritet og kultur. Et andet markant skel er i forhold til rationalitet. Hvor livsverdenen er baseret på kommunikation, er systemet koncentreret omkring strategisk og instrumentel rationalitet (Jacobsen et al., 2010: 415) (Andersen; Kaspersen, 2013: 393-395).

At disse to er så fundamentalt forskellige bliver problematisk, når der opstår det, som Habermas kalder kolonisering af livsverdenen. Hvilket betyder, at systemet udvider sin styringskapacitet og derved går ind og overtager dele af det, der tidligere tilhørte livsverdenen. Overtagelsen resulterer ofte i, at der opstår konsekvenser såsom meningstab, anomi, udvikling af psykopatologi, svækket legitimitet af eksisterende institutioner og svækket solidaritet (Andersen; Kaspersen, 2013: 393-395). Da forvaltningen af mennesker i udsatte sociale situationer tidligere var en del af livsverdenen og langt fra en opgave for staten, dermed systemet, men i dag i høj grad er præget af systemets logik og funktionelle krav, kan vi se et klart eksempel på Habermas' teori om kolonisering af livsverdenen. Vi undersøger hvorvidt, der er sket en gradvis kolonisering samt hvilke konsekvenser dette måtte have på socialrådgivningen.

Evolutionslogik er et begreb Habermas bruger om historien, som en læringsproces, der har ledt frem til det samfund, som vi har i dag. Hans pointe er, at udviklingen kan observeres baglæns, hvor han viser en gradvis frakobling, mellem system og livsverden. Dette betyder at der opstår en egenrådighed i livsverdenen, som følge af at dennes virkeligheds- og identitetsopfattelse samt normer, der strider med de funktionelle krav som systemet stiller. Dette skaber en stigende differentiering mellem system og livsverden samt delsystemerne imellem (Andersen; Kaspersen, 2013: 399-401).

Habermas' pointe er, at ved en kolonisering af livsverdenen, suspenderes den kommunikative rationalitet som følge af systemets (Andersen; Kaspersen, 2013: 401). Dette kan resultere i de tidligere nævnte konsekvenser. Det er relevant, hvordan systemet opfatter borgerne i livsverdenen som en af fire typer; forbrugere, klienter, statsborgere eller producenter. For koloniseringsprocessen

er især de to førstnævnte afgørende, da en sådan tingsliggørelse af kommunikativt handlende individer, er med til at forklare den differentiering der opstår (Jacobsen et al., 2010: 412-415).

Med koloniseringen inkorporeres livsverdenen under systemets magtsfære og sociale logik. Ved den stigende rationalisering mindskes de subjektive og sociale relationer.

Det er ved Habermas' teori vigtigt at forstå relationen mellem livsverdenen og systemet, hvordan livsverdenen ikke skal forstås som et system, og at kommunikation til systemet derfor kun er mulig via systemets binære sprog, magt og penge (Jacobsen et al., 2010: 412-413).

Det er samtidigt interessant, hvordan lovgivningen er et eksempel på en sammenkædning mellem livsverdenen og systemet. For hvor det er nødvendigt med en, i hvert fald delvist, forankring i livsverdenens normer, er lovgivningen et klart udtryk for systemets forståelse og logik. Som tidligere nævnt forvandles livsverdenen fra at bestå af aktive statsborgere til passive klienter, bl.a. ved at bytte materiel velfærd for loyalitet. Styringen bliver derfor også ændret fra en normativ forståelse af rigtigt og forkert til at være en målrational magtudøvelse. På den måde er teorien med til at forklare, hvordan og hvorfor målrationalitet er dominerende i dag (Jacobsen et al., 2010: 410-415).

3.3 Begrebsafklaring

3.3.1 Bureaucrati

Webers bureaukrati hører til det moderne og demokratiske samfund (Andersen; Kaspersen, 2013:122). Begrebet bruges i weberiansk forstand som en idealtypisk organisationsform. Dette kan bl.a. kendetegnes på fire områder; Det første er faste kompetenceområder for udøvelse af myndighed, disse områder er generelt struktureret i henhold til regler, dvs. love eller administrative reglementer for forvaltningen.

Dernæst også et fast ordnet embedshierarki med over- og underordnede, hvor de med størst grad af myndighed har opsyn med dem med mindre. Når bureaukratiet er fuldt udviklet, er embedshierarkiet organiseret således at der kun er en øverste leder på hvert trin. Herefter er næste kendetegn, at forvaltningen bygger på skriftlig dokumentation i form af sagsakter, som opbevares i arkiver og på en stab af tjenestemænd og skrivere. Tilsammen danner disse en forvaltningsenhed som kaldes et kontor, deraf kommer begrebet bureaukrati, som betyder kontorstyre. Til sidst forudsætter embedsvirksomheden som regel en indgående teoretisk uddannelse, så derfor passer embedsudøverne sine stillinger i henhold til generelle regler som er mere eller mindre faste, mere eller mindre udtømmende og som kan tillæres. Kendskabet til disse regler udgør derfor en speciel teknisk viden som embedsmændene er i besiddelse af (Fivelsdal 1971: 107-109). Nøgleordene for en

bureaukratisk organisation vil typisk være specialisering, standardisering og formalisering med formålet at opnå effektivitet, rationalitet og konsistens i sagsbehandlingen (Bogason 2013: 121).

I bund og grund kan stort set alle større sociale institutioner, såsom kommuner og sygehuse betragtes som bureaukratier (Hansen, 2013: 186-188). Mintzberg skelner mellem to former for bureaukrati, hvor det ene er det professionelle bureaukrati, som bygger på en specialiseret viden, en høj grad af autonomi i arbejdet, et begrænset antal hierarkiske niveauer og udpræget styring via fagprofessionelle normer og standarder. Den anden type er maskinbureaukratiet, der bygger på en standardiseret viden, en lav grad af autonomi i arbejdet, mange hierarkiske niveauer og vægt på regelstyring oppefra (Hansen, 2013:186). Man kan sige, at udviklingen af den offentlige sektor medvirker til, at det professionelle bureaukrati går mod maskinbureaukrati, hvilket har den betydning for socialrådgiverne, at de mister den autonomi og indflydelse de havde i planlægningen og udførelsen deres arbejde (Hansen, 2013:187).

3.3.2 New Public Management

New Public Management, eller NPM, debuterede i den berømte artikel i 1991 af den britiske politolog Christopher Hood. Artiklen er baseret på observationer, som Hood havde gjort sig af reformer i den offentlige sektor i Storbritannien, Australien og New Zealand (Greve, 2012: 1).

NPM er en samlebetegnelse for en måde at administrere på, som siden 80'erne er blevet brugt i den offentlige sektor (Albert, 2010: 47).

"Det er en samlebetegnelse for en reformering af den offentlige sektor, der er baseret på klassiske, liberalistiske teorier om, hvad der skaber en omkostningseffektiv organisation" (Bømler, 2011: 46)

Betegnelsen af NPM er dog bred, da den for det meste dækker over en lang række reformer og initiativer, der blev indført op igennem af 80'erne og 90'erne (Greve, 2012: 5).

Groft sagt bygger NPM på to rationaler fra den private sektor: Et øget brug af markedsmekanismer, konkurrence og en højere grad af mål og resultatstyring (Albert, 2010: 47).

Vigtige faktorer i den NPM-prægede offentlige sektor var ledelse, konkurrence og resultatopfølgning (Greve, 2012: 2). Ledelse handler om moderne ledelsestænkning, hvilket vil sige, at der er fokus på iværksættelse af lederskabet indenfor den offentlige service organisation (Osborn, 2006: 379).

Konkurrence handler om konkurrence mellem organisationer, samt at markedet skal 'presse' lederne nedefra, da konkurrence ville gøre dem mere effektive (Greve, 2012: 1). Resultatopfølgning handler helt simpelt om at det offentlige får lavet resultatopfølgning i form af evalueringer, kontrol, reguleringer og samling. Resultaterne skal være offentlige for befolkningen, så de kan træffe et informeret valg ud fra denne information (Greve, 2012, 2). Alle disse faktorer skulle føre til synlige og målbare resultater, som en given leder ville kunne få succes af. Dette fører til, at den offentlige leder

fokuserer på at frembringe disse synlige og målbare resultater, så vedkommendes organisation kan fremstå som værende i en konkurrencedygtig tilstand (Greve, 2012: 1).

En tendens som hører NPM til, har været hvordan borgerne i samfundet gik over til at være klienter, brugere eller kunder (Bømler, 2013: 112-113). Klientgørelse er en proces, hvor et individ, som har brug for støtte fra det offentlige, bliver gjort initiativløs, uselvstændig og får lidt eller ingen indflydelse på sin egen sagsbehandling. Dette sker, da det er de professionelle og lovgivningen og ikke individet, der har indflydelsen (Bømler, 2013: 51).

Kort sagt karakteriseres NPM ved at indeholde elementer fra det private ift. ledelse, fokus på input og output, kontrol og evaluering af præstationer, markedsvækst, konkurrence og kontrakter for ressourceallokering (Osborn, 2006: 379).

Fremførelsen af NPM viste, at managementstilen fra den private sektor var vejen frem. Desuden ville implementeringen af disse teknikker i den offentlige sektor lede til en forbedring af effektiviteten (Osborn, 2006: 378).

Når man nævner New Public Management, er det i de seneste år, næsten også nødvendigt at nævne New Public Governance (NPG). NPG ville vi ikke gå i dybden med, da det ikke er der vores fokus vil ligge i vores analyse, men det er stadigvæk relevant at nævne i forbindelse med NPM. NPG tager udgangspunkt i at løse store problemstillinger, fælles mellem forskellige organisationer, dvs. det er samarbejde mellem organisationer der er i fokus samt en søgning efter fælles innovation. (Greve, 2012: 3)

3.3.2.1 Kritik af New Public Management

En kritik er, at afkastet ved udøvelsen af NPM ikke er blevet som forventet. Realiteten er, at NPM ikke hjalp på økonomien i det offentlige, og at den samtidig havde en negativ effekt på den offentlige service i mellemtiden (Hood, 1991: 9). Desuden er NPM ikke et offentligt gode, men favoriserer derimod eliten (Hood, 1991: 9). Ydermere er påstanden om NPM's universalitet, som kan tilpasses ethvert samfund falsk. I virkeligheden er NPM begrænset til det angloamerikanske samfund, Australasien og nogle skandinaviske områder (Hood, 1991: 9, Osborn, 2006, 379). En anden kritik Osborn fremhæver, er at NPM er geografisk afhængig af, hvilket fokus den har, da NPM i Amerika er forskellig fra NPM i Storbritannien (Osborn, 2006: 379).

4. Metode

I dette afsnit vil vi redegøre for vores videnskabsteoretiske ståsted, dataindsamling, databehandling og dataanalyse samt undersøgelsens validitet og reliabilitet.

4.1 Videnskabsteoretiske ståsted

Videnskabsteoretisk har vi brugt en kombination af fænomenologi og hermeneutik med den forudsætning, at disse to retninger i dag er komplementerende frem for modstridende (Andersen; Koch, 2015: 249).

Denne kombination gør det aktuelt at fokusere på Interpretive Phenomenology Analysis, herefter kaldt IPA. IPA er et videnskabsteoretisk ståsted, der kombinerer fænomenologi og hermeneutik.

Retningen bestræber sig på at få en forståelse af den enkeltes opfattelse af egen livsverden og situation med udgangspunktet i den subjektive oplevelse. Her undersøger vi ikke bureaukrati og administrativt arbejde i sig selv, men den oplevelse og vurdering socialrådgiverne har heraf.

Teorien fornægter heller ikke en forudindtaget hos forskeren, men tilkender forskeren en aktiv rolle i dataindsamlingen, og -tolkningen. Her er der også tale om dobbelt hermeneutik, hvor det er forskerens opgave at tolke de adspurgtes egen-tolkning. IPA kombinerer den subjektive fortælling og den analytiske tolkning med den intention, at de i fællesskab når nærmere en præcis analyse (Dezin, 1995: 53-54).

Dog er det for IPA typisk at lave dybdegående kvalitative interviews, hvorfor vi afviger en smule og derfor er placeret mere til den hermeneutiske retning (Dezin, 1995: 53-54). Dog opvejer brugen af pilotinterviews samt spørgeskemaets design dette, og vi mener derfor ikke, at det strider helt med IPA og kombinationen af de videnskabsteoretiske ståsteder.

Fænomenologi og hermeneutik kombineres derfor på bedste vis, da undersøgelsen fokuserer på de subjektive oplevelser både ift. pilotinterviewene, men også designet på spørgeskemaet, mens der samtidig søges en undersøgelse og analyse af et større billede.

Dette stemmer fint overens med vores valg at teoretikere, Habermas og Luhmann, da disse er kendt for deres kritiske tilgang til videnskabsteorien, men alligevel placerer sig forskelligt på det videnskabsteoretiske spektrum. De udvalgte teorier, som vi bruger, har netop en forståelse af menneskenes subjektive oplevelse, men fokuserer i høj grad også på de generelle tendenser i samfundet.

Vores arbejde med en kombination af hermeneutik og fænomenologi, med overvægt af førstnævnte, gør det oplagt også at inddrage abduktion. Med abduktion forstås vekselvirkning

mellem del og helhed, hvor man ser på enkeltdele i ens data, hvorefter man kan udlede sandsynlige årsager og større tendenser (Jacobsen et. al., 2015: 85-88).

4.2 Dataindsamling

I vores semesterprojekt har vi benyttet os af metodetriangulering, også kaldet "mixed methods". Projektet er dermed en kombination af kvalitative og kvantitative metoder. Dette har vi gjort i form af at udføre semistrukturerede pilotinterviews med to interviewpersoner, som vi mener kan være repræsentanter for vores studiepopulation, og dermed være med til at kortlægge de centrale aspekter, der måtte være ved vores emne og derved indkredse vores problemstilling. Begrundelsen for at udføre disse interviews bunder i et ønske om at undgå forudindtagethed og ramme mere præcist det der måtte være centralt for vores studiepopulation i vores udformning af spørgeskemaundersøgelsen. De indsamlede data fra interviewene danner derfor grundlag for vores spørgeskemaundersøgelse (Kvale og Brinkmann, 2015: 170-171). Blandingen af disse metoder er relevante for vores projekt, da vi undersøger oplevelser og holdninger i forhold til socialrådgiveres arbejde. I forbindelse med vores pilotinterviews har vi udarbejdet en semistruktureret interviewguide, se bilag 1, der undersøgte baggrund, dagligdag, internt- og eksternt miljø på arbejdspladsen, tillid og implementering. Dette gjorde det nemmere for os, at præcisere selve interviewspørgsmålene. I emnet "baggrund", bliver respondenterne briefet om undersøgelsen. Her spørges endvidere ind til respondenterens baggrund og hvorfor de valgte at uddanne sig om socialrådgivere. Disse to spørgsmål skal dermed danne grundlag for resten af interviewet, hvor vi vil komme i dybden med deres personlige oplevelse af, at være socialrådgiver i nutidens Danmark. Interviewpersonerne er valgt ud fra den forudsætning, at de har haft en nogenlunde tilsvarende, faglig baggrund som vores studiepopulation.

Vores spørgeskemaundersøgelse vil henvende sig til kommunalt ansatte socialrådgivere i Danmark, de udgør derfor vores studiepopulation. Da vi beskæftiger os med offentlige ansatte er studiepopulationen stor, og det vil ikke være muligt at få besvarelser fra alle, men vi har forsøgt at få en så stor stikprøve som muligt indenfor den givne tidsramme.

I vores projekt startede vi ud med et ønske om at undersøge socialrådgivere i Region Syddanmark. For at få vores spørgeskema ud til så mange som muligt i Region Syddanmark, tog vi kontakt til de kontaktpersoner som SDU har i kommunerne Esbjerg, Varde og Vejen. Dette viste sig at være sværere end som så, da kontaktpersonerne enten henviste os til nogle videre i systemet eller ikke kunne hjælpe os med at komme i kontakt med socialrådgiverne i kommunen. Derfor valgte gruppen at gøre brug af sit bagland. Flere af gruppemedlemmerne har bekendtskaber med socialrådgivere i andre kommuner end de førnævnte, og vi fik dem til at svare på spørgeskemaet samt videresende

det til kollegaer. Eftersom vi kun fik et lavt antal respondenter fra de ønskede kommuner, besluttede gruppen sig for at øge antallet af respondenter ved at bruge sociale medier i distributionsprocessen. Facebook er en platform, der bruges af mange faggrupper som netværk. Facebooksiden "Jeg er Socialrådgiver" er derfor også væsentlig for vores studiepopulation. Vi lagde et link ud på deres Facebookside, som ville give adgang til spørgeskemaet. Efter vi havde lagt vores spørgeskema ud på Facebook, oplevede vi en positiv effekt på antallet af respondenter, som dog ikke var fra vores originale studiepopulation. Dette førte til genovervejelse og diskussion af vores studiepopulation, som vi vurderede ville ende med den største repræsentativitet, såfremt vi udvidede den til at omfatte alle kommunalt ansatte socialrådgivere i Danmark.

Efter det valg besluttede vi os for at tage kontakt til socialrådgivernes fagforening "Dansk Socialrådgiverforening", for at få dem til at hjælpe med at distribuere spørgeskemaet til deres medlemmer. Vi modtog dog en tilbagemelding om, at det desværre ikke var muligt på grund af problemer med at få deres medlemmer til at besvare deres egne undersøgelser, hvorfor de ikke ønskede at belaste dem med flere. Herefter gik vi tilbage til nogle af vores kontakter i Varde kommune. Vi ringede til vores kontaktperson og fik hende til at sende vores spørgeskema ud til de socialrådgivere hun kunne.

På grund af ændringen i studiepopulationen, som gik fra kommunalt ansatte i Region Syddanmark til kommunalt ansatte i Danmark, er vores studiepopulation en del større end tidligere. Hvilket også betyder, at for at vores undersøgelse skal være repræsentativ, skulle vores svarprocent være en del større også. Dette vil blive diskuteret yderligere i afsnit 4.5 (validitet og reliabilitet).

Selve vores spørgeskema er konstrueret gennem programmet SurveyXact og er baseret på den information, der blev indsamlet i vores indledende interviews samt forventninger baseret på vores litteraturstudie og teori.

4.3 Databehandling og -analyse

Strukturen af disse to pilotinterviews har været semistruktureret, hvilket betyder at vi har udarbejdet en interviewguide, se bilag 1. Interviewene varede mellem 20-40 minutter og blev optaget som lydfiler og derefter transskriberet, enten af tilstedeværende gruppemedlemmer eller interviewer selv. Vores interviews blev kodet åbent, hvor vi tog udgangspunkt i en aksial kodning, hvilket vil sige, at vi kategoriserede vores data efter interviewguidens temaer. Kodningsskema findes i bilag 2.

Vi har i gruppen udarbejdet og distribueret et spørgeskema om socialrådgiveres arbejdsdag, som skal ligge til baggrund for vores analyse. Vores respondenter havde muligheden for at besvare vores spørgeskema i ca. 21 dage, derefter lukkede vi det for at påbegynde vores analyse.

De kvantitative data er blevet indsamlet gennem programmet SurveyXact. Programmet bruges dog ikke til at behandle det rå, statistiske datamateriale, hvorfor vi har benyttet databehandlingsprogrammet, SPSS. Før vi kan analysere vores data, skal vi først foretage databehandling, hvor vi begynder med at selektere, således at vi kun medtager svarene fra de, som har besvaret hele spørgeskemaet (stato_4). Vi har i alt 245 valide besvarelser.

Herefter har vi rekodet nogle af spørgsmålene, for at få flere svar indenfor de forskellige kategorier. Dette har vi for eksempel gjort ved spørgsmålene om enighed, hvor vi har lagt "delvis enig og enig" sammen og "uenig og delvis uenig", dette har vi især gjort ved χ^2 -test, da der her skal være min. 5 forventede svar i hver krydskombination af svarkategorierne. I rekodningen har vi gjort således, at vi koder "ved ikke" kategorien som "missing", så den udelades i vores videre arbejde. Vi har desuden rekodet kommuner ned til landsdele (1 = Fyn og øerne, 2 = Jylland og 3 = Sjælland samt 4 = ukendt/andet, denne har vi dog kodet til "missing" i variabelen geo.u4), som blev brugt i mange af vores statistiske analyser.

Vi har i SPSS valgt at foretage korrelations-, ANOVA- samt χ^2 -tests. Vi har i gruppen taget udgangspunkt i signifikansniveau på 5%, som ofte bruges ved sådanne undersøgelser, men har valgt at medtage tests med et svagt signifikansniveau, hvis de er under 10% jf. vores stikprøvestørrelse.

Vi valgte at foretage korrelationstests, for at undersøge hvorvidt to variable korrelerer. Korrelationstest giver os, modsat χ^2 -test, mulighed for at se omfang og retning af denne sammenhæng. Vi har foretaget den type korrelationstest der hedder "*pearsons r*" da de to variable er skalerede ift. interval. Denne finder en R-værdi, der kan antage værdier fra -1 til 1, som er en skala der går fra fuldstændig negativ til positiv sammenhæng. Den tester dog også ift. 0, for hvis ikke korrelationen er forskellig herfra er der igen sammenhæng. Ved denne type korrelationstest skal man normalt være opmærksom på outliers, men da vores intervaller er afgrænset til at gå fra 1-4, kommer dette ikke til at være en udfordring (Andersen et al.,2012: 375-376).

Præmisserne for ANOVA-test er: varianshomogenitet, normalfordeling og uafhængighed. Især førstnævnte bliver relevant for os, da vi tester for dette og såfremt der ikke er varianshomogenitet må vi foretage en Kruskal-Wallis-test.

ANOVA-test bruges til at teste middelværdierne, også kendt som μ . Man opstiller for ANOVA-test to hypoteser, på baggrund af p antal grupper:

Nulhypotesen, $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots = \mu_p$

Alternativhypotesen, H_1 : Mindst en af μ er forskellig for fra de andre (Bøye, 2009: 97-99).

Er signifikansniveauet for testene, også kaldet p-værdien, under vores opstillede 5-10% signifikansniveau forkaster vi nulhypotesen, og accepterer alternativhypotesen.

Til sidst har vi foretaget χ^2 -tests, også kendt som uafhængighedstest, da denne netop tester om der er en sammenhæng mellem to eller flere variable. χ^2 -test indeholder en krydstest der tabulerer sammenhængen af observationerne for de to variable. Her opstilles også to hypoteser:

Nulhypotesen, H_0 : der er uafhængighed mellem de to variable.

Alternativhypotesen, H_1 : der er afhængighed mellem de to variable.

Hvis signifikansniveauet for testene er lavere end vores før opstillede signifikansniveau, accepterer vi alternativhypotesen (Bøye, 2009: 71-72, 134).

4.3.1 Kodning af spørgsmål om strukturændring

Vi har i spørgsmålet "*Har strukturen ændret sig gennem årene?*" kodet det to gange, baseret på hvad det skulle bruges til og for ikke at blive influeret af den første kodning, se bilag 5ff. Den første kodning er blevet foretaget på en mere basic plan, med fokus på at få et overblik på respondenternes svar, samt hvad der kan bruges til vores analyse. Kodningen har seks forskellige faktorer, som; administrativt arbejde, organisationsændringer, arbejdsbyrde og konsekvenser heraf, New Public Governance, New public Management og til sidst kolonisering af livsverden.

Dernæst er der blevet kodet lukket med fem forskellige faktorer. Her er der tale om faktorer som dokumentation, hierarki, regelstyring, nøgleord og formål. Ved dokumentation lægges der vægt på den stigende administrative arbejdsbyrde, heriblandt også specialiseringer, standardiseringer og formaliseringer til det formål at skabe effektivitet, rationalitet og konsistens i sagsbehandlingen. Dernæst kodes der på hierarki på arbejdspladsen, hvorvidt det er fuldt udviklet og hvilken betydning det har for socialrådgivernes arbejde. Til sidst kodes der med fokus på regelstyring for, at finde ud af hvilken form for bureaukrati der er tale om på landsplan.

4.5 Validitet

Validitet er, hvorvidt en undersøgelse afspejler virkeligheden. Dette er derfor vigtigt for undersøgelsens brugbarhed og gyldighed. Der er to former for validitet: Intern og ekstern validitet.

Intern validitet handler om, at undersøgelsen kommer frem til det undersøgte. Her har vi taget forskellige forbehold, for at få så høj validitet som muligt. For det første har vi brugt metodetriangulering og dernæst både foretaget kvantitative og kvalitative undersøgelser for at få en bedre og mere dybdegående undersøgelse. Det at vi foretog interviewene først gjorde, at vi kunne se, hvad der var vigtigt at få afdækket i undersøgelsen, samt hvordan vi skulle formulere vores

spørgsmål i vores spørgeskema. Vi skulle altså bruge deres terminologi og derved sørge for at vores undersøgelse var valid.

Intern validitet handler ydermere om undersøgelsen er repræsentativ. Som tidligere nævnt i afsnit 4.2 har dette været svært for os, da vi havde problemer med at få svar fra vores originale studiepopulation. Derfor blev vi nødt til undervejs i vores undersøgelse at ændre vores studiepopulation for at få flere respondenter. Det havde den virkning, at vores studiepopulation blev større end før. Da vi lukkede vores spørgeskema havde vi 245 respondenter og vores studiepopulation er på ca. 10.000 (Nørby, 2014), hvorfor vores svarprocent ligger på 2,47%. Derfor er det vigtigt at være opmærksom på, at vores undersøgelse kan have fejl grundet en for lidt for lille stikprøve, hvilket foringer repræsentativiteten væsentligt. En anden faktor, når det kommer til en undersøgelses repræsentativitet er, om hvorvidt studiepopulationen ligner baggrundspopulation. Det kan vi undersøge ved at kigge på kønsfordelingen inden for socialrådgivere. I vores undersøgelse fordeles køn således at 250 (95%) er kvinder og 14 (5%) er mænd.

De tal (Thomson et al. 2013: 5) som vi har kunnet finde på kønsfordelingen, viser at i 2012 udgjorde mænd 15,5% af de nyoptagne studerende på socialrådgiveruddannelsen, samt tal der viser, at kun 60 procent af de mandlige på uddannelsen gennemfører (Thomsen et al, 2013: 5). På baggrund af dette kan vi konkludere, at vores studiepopulation er repræsentativ for kønsfordelingen i vores baggrundspopulation.

Angående repræsentativitet er det vigtigt at kigge på fejlkilder. En fejlkilde vores undersøgelse kan indeholde er selvselektionsbias, hvilket vil sige, at der kan være en skævhed blandt de respondenter, der valgte at svare på vores spørgeskema. Da folk med negative oplevelser med kommunen eller sit arbejde har en større tendens eller behov for at ytre sig. En anden fejlkilde i vores undersøgelse, er at en af vores interviewpersoner havde et personlig forhold til en i gruppen, samt at den person var tilstede under selve interviewet og har transskriberet interviewet, hvilket kan have den effekt, at interviewpersonen måske ikke har sagt sandheden eller har holdt ting tilbage, der kunne være relevante for vores projekts undersøgelse og dermed måske indirekte haft en indflydelse på vores spørgeskema. Vi har så vidt som muligt begrænset behandlingen af interviewet til andre medlemmer i gruppen, for at minimere effekten af det på vores undersøgelse og dermed gyldigheden på svarene. Da vi skulle konstruere vores spørgeskema og tage kontakt til personer for at få spørgeskemaet sendt ud, var vi meget opmærksomme på vores sprog og terminologi. Vi nævner ikke på noget tidspunkt ordet bureaukrati i vores spørgeskema, da der tit er en negativ konnotation associeret med ordet. Det samme gjorde vi, da vi skrev til diverse kommuner eller på Facebook, når vi forklarede, hvad vores undersøgelse gik ud på. Dette var for at sikre, at respondenterne mindst muligt forudindtogede i deres svar.

En måde at måle om en undersøgelse er valid, er facevaliditet. Dette handler om at se om ens svar ser fornuftige ud ved at undersøge sammenhængen mellem svarene. Her har vi kigget på vores overordnede svar, samt svarene vi fik fra vores indledende interviews, for at se om de så fornuftige ud og stemte overens. I vores spørgeskema er det nemt at se, at når der er blevet spurgt om at uddybe, hvordan strukturen på deres arbejde har ændret sig, er mange af de svar vi har fået ens og ligger meget op af hinanden. Vi kan yderligere se, at både i vores spørgeskema og i vores interviews, at socialrådgiverne kan mærke den administrative byrde.

En anden måde at måle validiteten på er construct validity, hvilket handler om hvorvidt ens målinger samvarierer med andre målinger fra ens spørgeskema. Her har vi valgt at lave en korrelationstest på de spørgsmål i vores spørgeskema, der var ens. Dette gjorde vi for at se, om der var en positiv korrelation mellem dem. Det gjorde vi ved spørgsmålene: "Hvor enig er du i følgende udsagn - Jeg har en tilpas mængde papirarbejde" og "hvor enig er du i følgende udsagn - Jeg har en tilpas mængde arbejdsopgaver".

4.5.1 Tabel 1

Tabel 1, korrelationstest af "Der er en tilpas mængde af papirarbejde" og "Jeg har en tilpas mængde arbejdsopgaver"

		papir.arb	arb.mængde
arb.mængde	Pearson Correlation	,475**	1
	p-værdi (2-tailed)	,000	
	N	245	247

Kilde: Egne beregninger.

Testen viser at vores signifikansniveau er på 0,00%, p-værdi, hvilket betyder at korrelationen er signifikant, så vi ser på pearson correlation som er 47,5% så vi kan derfor vide at der er en positiv korrelation. Derfor kan vi konkludere at vores respondenter har svaret ens på begge spørgsmål og dermed er der validitet.

Ekstern validitet handler om hvorvidt undersøgelsen er generaliserbar til andre populationer. Da vi som nævnt i ovenstående undersøger kommunalt ansatte socialrådgivere i hele Danmark, og da socialrådgivere er et bindeled mellem borgerne og det offentlige, kan vores undersøgelse være

anvendelige i forhold til andre erhverv, som også har med det offentlige og direkte kontakt til borgere at gøre, såsom sygeplejersker eller pædagoger.

Da vores undersøgelse beskæftiger sig med Danmark, kunne det være relevant at kigge på andre lande i forhold til vores undersøgelse, for eksempel andre lande med lignende offentlige sfærer. Det kunne være lande som Sverige eller Norge, hvor vores analyse kunne være generaliserbar, da staternes opbygning minder om hinanden.

4.6 Reliabilitet

Reliabilitet omhandler undersøgelses reproducerbarhed og om hvorvidt målingerne er stabile. Da vi i vores undersøgelse valgte at interviewe to socialrådgivere først, som tidligere nævnt, for at få et bedre spørgeskema og at vi kun har henvist os til socialrådgivere, er vores målinger stabile. Vores undersøgelse kan til dels blive reproduceret, da størstedelen af vores respondenter kommer igennem Facebook eller kommuner vi har kontaktet. Vores spørgeskema havde en klar begrebsafklaring til hvert spørgsmål, for at gøre det tydeligt hvad det blev spurgt om. En måde man kan teste om undersøgelsen er pålidelig, er ved at få ens respondenter til at tage den samme test over flere gange, for at se om deres svar stemmer overens eller ændres. Dette kunne være en mulighed at gøre for vores vedkommende, hvis vi havde haft mere tid til vores undersøgelse.

5. Analyse

I dette afsnit vil vi opstille vores egne Luhmann-inspirerede funktionssystemer inden for socialrådgiverfeltet. Vi tager udgangspunkt i de elementer, der har indflydelse på socialrådgiveres arbejdsdag. Disse er således borgere, administration, politik, ledelse, kollegaer, lovgivning og medicin, men vi benytter kun de, der er relevante ift. vores empiri.

Fra teorien ved vi, at Habermas definerer systemer som værende marked og stat. I forhold til vores projekt og vores opstillede systemer, udleder vi heraf, at vores system vil være staten og statens krav. Ydermere tager Habermas' livsverden udgangspunkt i civilsamfundet, som her vil være afspejlet i socialrådgiveres arbejde.

5.1 Korrelationstests

Vi foretager korrelationstest for at undersøge sammenhængen mellem de forskellige systemer i arbejdet. Vi undersøger her socialrådgivernes opfattelse af systemerne. De udvalgte faktorer til udførelsen af korrelationstest er en afspejling af de enheder, der indgår i socialrådgivernes systemer.

Vi antager, at når R-værdien (Pearson Correlation) er 1 og dermed positiv, er der jf. vores undersøgelse overensstemmelse mellem systemets funktion og socialrådgivernes livsverden, og modsat er der uoverensstemmelse, og R-værdien dermed er -1, vil det være et tegn på en kolonisering fra systemets side.

5.1.1 Tabel 2

Tabel 2, korrelationstest af "administrativt arbejde"

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Administrativt arbejde	Hvad går der mest arbejdstid på? - Administrativt arbejde
Hvad går der mest arbejdstid på?	Pearson Correlation	-,120	1
-Administrativt arbejde	p-værdi (2-tailed)	,061	
	N	242	242

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 2 måler på administrativt arbejde, om vores respondenterne synes, det er det vigtigste ift. om de bruger mest arbejdstid på det. Korrelationstesten har et signifikansniveau, se p-værdien, på 6,1%. Da vores stikprøve ikke opnåede den ønskede størrelse, har vi her valgt at sætte et 5-10% signifikansniveau, hvilket betyder, at den i dette tilfælde er svagt signifikant, da den ligger under 10% og tæt på 5%. Dette betyder at vi accepterer testen, og nu ser på "pearson correlation", der viser R-værdien for korrelationen. Den er på -0,12, hvorfor der er en negativ sammenhæng mellem ønske og realitet ift. administrativt arbejde.

5.1.2 Tabel 3

Tabel 3, korrelationstest af "borgerkontakt"

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Borgerkontakt	Hvad går der mest arbejdstid på? - Borgerkontakt
Hvad går der mest arbejdstid på? - Borgerkontakt	Pearson Correlation	,007	1
	p-værdi (2-tailed)	,919	
	N	242	242

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 3 har vi målt på borgerkontakt, hvor vigtigt vores respondenter synes det er ift. hvor meget arbejdstid de bruger på det. Signifikansniveauet, se p-værdien, er 91,9% hvorfor den tydeligt ikke er signifikant, og R-værdien er samtidig på 0,007, hvilket betyder at der ikke er en sammenhæng.

5.1.3 Tabel 4

Tabel 4, korrelationstest af "sparring"

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Sparring	Hvad går der mest arbejdstid på? - Sparring
Hvad går der mest arbejdstid på? - Sparring	Pearson Correlation	,149	1
	p-værdi (2-tailed)	,021	
	N	242	242

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 4 ser vi på sparring, hvor vigtigt vores respondenter synes det er ift. hvor meget arbejdstid de bruger på det. Signifikansniveauet, se p-værdien, er 2,1%, hvorfor den i dette tilfælde, er signifikant. R-værdien er 0,149, hvilket beskriver en positiv korrelation mellem ønske og realitet ift. sparring i arbejdet.

5.1.4 Tabel 5

Tabel 5, korrelationstest af "mine kollegaer"

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Mine kollegaer	Hvad går der mest arbejdstid på? - Mine kollegaer
Hvad går der mest arbejdstid på? - Mine kollegaer	Pearson Correlation	,148*	1
	p-værdi (2-tailed)	,022	
	N	242	242

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 5 undersøger vi, respondenternes vurdering af vigtigheden af deres kollegaer og derefter hvor meget tid de vurderer der bliver brugt på dette. P-værdien er 2,2%, hvorfor den er signifikant, og vi ser derfor på, R-værdien. Denne er 0.148, og beskriver en positiv korrelation mellem ønske og realitet ift. kollegaer.

5.1.5 Delkonklusion

Disse fire korrelationstests har to aspekter. Tabel 4 og 5, sparring og kollegaer, beskriver en signifikant positiv korrelation, som vi dog kan antage, er præget af en valgfrihed, der er en præmis for disse to faktorer. Dette giver os grund til at antage, at der er stadig eksisterer en vis grad af frihed i socialrådgiver erhvervet, så man kan til- og fravælge sparring og kontakt med kollegaer. I forhold til det bureaukratiske. Ser vi på tabel 2, er der en svag signifikant, negativ korrelation, hvorfor der en negativ sammenhæng mellem ønske og realitet ift. det administrative arbejde. Hvilket bringer os til tabel 3. Tabel 3 er ikke signifikant og der kan ikke påvises en sammenhæng mellem ønske og realitet ift. borgerkontakt.

Samlet set, har dette aspekt af vores undersøgelse bragt os til den konklusion, at der bliver brugt mere tid på administrativt arbejde end hvad socialrådgiverne ønsker. Hele 70% af respondenterne gav borgerkontakten førsteprioritet i kategorien "Hvad synes du er vigtigst i dit arbejde", og da vi har påvist, at der ikke er en sammenhæng mellem ønske og virkelighed, hvorfor en stor del af socialrådgiverne oplever at ønsker og egen prioritet ift. deres arbejde ikke realiseres. Der er altså stridigheder mellem de bureaukratiske mål og socialrådgivernes ønsker. Luhmann beskriver nogle systemer som autopoietiske og autonome, men beskriver ikke tilfælde med autohypostasis og autarke, og systemer kræver derfor information og interaktion med omverdenen for at kunne

opretholdes, og det er netop kompleksiteten af disse systemer der er afgørende for dettes evne til at håndtere omverdenen. Her bliver så Habermas' teori om frakobling mellem livsverden og system, som følge af koloniseringen af livsverdenen, relevant. For vores data viser at systemet ikke på dette område varetager og inkorporerer normer og værdier fra livsverdenen i deres funktionelle krav, hvilket kan føre til en øget differentiering. Vi vil i perspektivering komme nærmere ind på, hvordan dette videre kan undersøges.

5.2 ANOVA-test

Vi bruger ANOVA-test til at undersøge middelværdierne fordelt ift. geografi på forskellige områder. Vi funderer denne del af vores analyse i Luhmanns teori om funktionssystemerne. Vi antager, at grundet inddelingen af landets kommuner, at der kan være en forskellighed i indflydelse af det administrative system og borgersystemet. Derfor udfører vi en ANOVA-test for at undersøge hvorvidt der er forskel på et nationalt plan i forhold til forskellige faktorer.

5.2.1 Tabel 6 og tabel 6.1

Tabel 6, homogenitetstest af "Borgeren har tillid til mig som socialrådgiver"

Levene Statistic	df1	df2	p-værdi
,709	3	234	,548

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 6.1, ANOVA-test af "Borgeren har tillid til mig som socialrådgiver"

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-værdi
Between Groups	1,269	3	,423	,990	,398
Within Groups	99,962	234	,427		
Total	101,231	237			

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 6 og 6.1 måler vi på, om socialrådgiveren vurderer at borgeren har tillid til socialrådgiveren, kontra hvor socialrådgiveren er ansat rent geografisk. Grundet varianshomogenitet, med et signifikansniveau på 54,8%, foretog vi en ANOVA-test. Vores ANOVA-test har et signifikansniveau på 39,8% hvilket betyder at sandsynligheden for at middelværdierne er ens, er meget stor. Derfor kan vi ikke forkaste nulhypotesen, herefter H0, om at alle middelværdierne er statistisk ens. Dette betyder at vi ikke kan påvise geografiske forskelle ift. følelsen af om borgeren har tillid til socialrådgiveren.

5.2.2 Tabel 7 og tabel 7.1

Tabel 7, homogenitetstest af "Der er en tilpas mængde papirarbejde"

papir.arb			
Levene Statistic	df1	df2	p-værdi
,763	3	236	,516

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 7.1, ANOVA-test af "Jeg har en tilpas mængde papirarbejde"

papir.arb					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-værdi
Between Groups	1,610	3	,537	,583	,627
Within Groups	217,286	236	,921		
Total	218,896	239			

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 7 og 7.1 måler på geografisk fordeling ift. spørgsmålet om socialrådgiveren vurderer, at der er en tilpas mængde af papirarbejde. Signifikansniveau på 51,6% i testen for varianshomogenitet bekræfter, at dette kriterium er opfyldt, og vi kan derfor foretage en ANOVA-test. Denne har et

signifikansniveau på 62,7%, hvilket betyder, at sandsynligheden for at middelværdierne er ens er meget stor. Vi accepterer derfor H0, om at alle middelværdierne er statistisk ens, og der kan derfor ikke påvises nogen geografiske forskelle i vurderingen af en tilpas mængde papirarbejde.

5.2.3 Tabel 8 og tabel 8.2

Tabel 8, homogenitetstest af "Det administrative arbejde hjælper med at udføre arbejdsopgaven"

adm.hjælp			
Levene Statistic	df1	df2	p-værdi
,408	3	236	,748

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 8.2, ANOVA-test af "Det administrative arbejde hjælper med at udføre arbejdsopgaven"

adm.hjælp					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-værdi
Between Groups	1,008	3	,336	,544	,652
Within Groups	145,655	236	,617		
Total	146,663	239			

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 8 og 8.1 har vi målt, om socialrådgiveren vurderer at det administrative arbejde hjælper med at fuldføre arbejdsopgaven, kontra socialrådgiverens geografiske placering. Signifikansniveau på 74,8% ift. varianshomogenitet, bekræfter at dette er tilfældet, hvorfor vi har mulighed for at foretage en ANOVA-test. ANOVA-testen har et signifikansniveau på 65,2%, hvilket betyder at sandsynligheden for at middelværdierne er ens, er meget stor. Vi accepterer derfor H0, om at alle middelværdierne er statistisk ens, hvilket betyder, at der ikke er nogen signifikant forskel på den geografiske placering ift. vurderingen af, om det administrative arbejde hjælper med udførelsen.

5.2.4 Tabel 9 og tabel 9.1

Tabel 9, homogenitetstest af "Jeg har en tilpas mængde arbejdsopgaver"

arb.mængde			
Levene Statistic	df1	df2	p-værdi
,755	3	238	,520

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 9.1, ANOVA-test af " Jeg har en tilpas mængde arbejdsopgaver"

arb.mængde					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-værdi
Between Groups	3,804	3	1,268	1,209	,307
Within Groups	249,684	238	1,049		
Total	253,488	241			

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 9 og 9.1 har vi målt, om socialrådgiveren vurderer, at de har en tilpas med mængde arbejdsopgaver, kontra hvor socialrådgiveren er ansat geografisk set. I testen for varianshomogenitet er signifikansniveauet 52%, og vi har, jf. forudsætningerne for ANOVA-test, mulighed for at udfører en sådan. Vores ANOVA-test har et signifikansniveau på 30,7%, og vi accepterer derfor H0, om at alle middelværdierne er statistisk ens, og at der derfor ikke kan påvises geografiske forskelle på vurderingen af mængden af arbejdsopgaver.

5.2.5 Tabel 10 og tabel 10.1

Tabel 10, homogenitetstest af "Jeg har mulighed for at udføre mine arbejdsopgaver tilfredsstillende"

mulighed.tilfreds			
Levene Statistic	df1	df2	p-værdi
1,983	3	238	,117

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 10.1, ANOVA-test af "Jeg har mulighed for at udføre mine arbejdsopgaver tilfredsstillende"

mulighed.tilfreds					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-værdi
Between Groups	1,519	3	,506	,524	,666
Within Groups	229,968	238	,966		
Total	231,488	241			

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 10 og 10.1 måler vi på, om socialrådgiveren vurderer, at de har mulighed for at udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende, kontra socialrådgiverens geografiske lokation. Signifikansniveauet på 11,7% i tabel 10 bekræfter varianshomogenitet, og vi kan derfor se på tabel 10.1, der er selve ANOVA-testen. Denne har et signifikansniveau på 66,6%, hvorfor vi accepterer H0, om at alle middelværdierne er statistisk ens og der er altså ikke nogen statistisk signifikant forskel på vurderingen af mulighed for at udføre arbejdet tilfredsstillende baseret på geografi.

5.2.6 Tabel 11 og tabel 11.1

Tabel 11, homogenitetstest af "Lovgivningen indenfor mit felt virker efter hensigten"

lovgivning.hensigt			
Levene Statistic	df1	df2	p-værdi
2,326	3	238	,075

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 11.1, ANOVA-test af " Lovgivningen indenfor mit felt virker efter hensigten"

lovgivning.hensigt					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-værdi
Between Groups	3,641	3	1,214	1,881	,133
Within Groups	153,570	238	,645		
Total	157,211	241			

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 11 og 11.1 ser vi på respondenternes vurdering af om lovgivningen inden for deres felt virker efter hensigten ift. hvor de er ansat i Danmark. Tabel 11 har et signifikansniveau på 7,5%, hvorfor der er varianshomogenitet, og vi kan derfor gå videre til tabel 11.1. Vores ANOVA-test har et signifikansniveau på 13,3%, og vi accepterer derfor H0, og der er derfor heller ikke her geografisk forskel i vurderingen af om lovgivningen virker efter hensigten.

5.2.7 Delkonklusion

Samlet set kan vi konkludere, at der ikke er nogen geografisk forskel på vurderingen af borgerens tillid til socialrådgiveren, mængden af papirarbejde, hvorvidt det administrative arbejde hjælper i arbejdsudførelsen, mængden af arbejdsopgaver, muligheden for at udføre arbejdet tilfredsstillende samt opfattelsen af, at lovgivningen inden for feltet virker efter hensigten. Vi kan derfor udlede, at der ikke er signifikant statistisk forskel i socialrådgiverfunktionen baseret på vores geografiske

opdeling. Dermed afvises ikke interne forskelle, men blot at fordelingen er jævn ift. middelværdierne.

Vi kan derfor inddrage Luhmanns funktionssystemer. Han hævder, at funktionssystemerne ikke opererer inden for landegrænser, men fungerer gennem kommunikation og indbyrdes kompleksitet. Dette er også gældende i vores undersøgelse, da vi kan se, at der ikke er geografisk forskel. Dette gør det relevant at bruge Habermas' teori om systemets kolonisering af livsverden, fordi der er tale om mere overordnet tendens og ikke et enkeltstående tilfælde.

5.3 Chi²-test

I det her afsnit bruger vi Chi²-test i vores undersøgelse, for at teste uafhængigheden mellem to variable. Chi²-test indeholder en krydstest, der hjælper med at afdække sammenhænge i undersøgelser. I afsnittet undersøger vi først uafhængigheden mellem socialrådgivernes fornemmelse af mængden af papirarbejde ift. deres geografiske placering, derefter mængden af papirarbejde ift. dagsorden, samt om socialrådgiverne synes, de har en tilpas mængde arbejdsopgaver, sat op imod, om de mener, om de har mulighed for at udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende. Til sidst har vi undersøgt, om socialrådgiverne synes, at de har en tilpas mængde papirarbejde i forhold til, om de mener, at de har mulighed for at udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende.

5.3.2 Tabel 12 og 12.1

Tabel 12, krydstest af "geografi" og "papirarbejde"

geo.u4 * papir.arb.chi2 Crosstabulation					
			papir.arb.chi2		
			1,00	2,00	Total
geo.u4	Fyn og øerne	Count	28	13	41
		% within geo.u4	68,3%	31,7%	100,0%
	Jylland	Count	87	35	122
		% within geo.u4	71,3%	28,7%	100,0%
	Sjælland	Count	47	25	72
		% within geo.u4	65,3%	34,7%	100,0%
Total		Count	162	73	235
		% within geo.u4	68,9%	31,1%	100,0%

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 12.1 Chi²-test af "geografi" og "papirarbejde"

Chi-Square Tests			
		Value	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson	Chi-Square	,779 ^a	,677
	Likelihood Ratio	,775	,679
	N of Valid Cases	235	
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,74.			

Kilde: Egne beregninger.

Vi undersøger socialrådgivernes fornemmelse af mængden af papirarbejde ift. deres geografiske placering i tabel 12 og tabel 12.1. Den tester socialrådgivernes vurdering af, om de har en tilpas mængde papirarbejde ift. hvilken landsdel de er ansat i. Dette har vi også testet i vores ANOVA-test, men der testede vi for ens varians og middelværdi, hvor vi her tester vi for uafhængighed. Grundet for få individuelle svar på variabelen papir.arb, har vi derfor rekodet og koblet dem sammen, så vi kun har uenig/enig, som er kodet til henholdsvis: 1,00 og 2,00. I tabel 12 kan man se, hvordan svarene er fordelt i forhold til hinanden, og som tidligere nævnt ønsker vi at undersøge sammenhæng mellem de to variabler, og derfor retter vi opmærksomheden mod tabel 12.1. Her kan vi aflæse en p-værdi på 67.7%, der gør at vi ikke kan afvise H0, om at der er uafhængighed, og vi antager derfor, at der er uafhængighed mellem de to variabler. Vi kan derfor konkludere, at det ikke er geografisk bestemt, hvorvidt man har en passende mængde papirarbejde. Da 69% har svaret, at de er uenige eller delvist uenige i udsagnet "jeg har en tilpas mængde papirarbejde", ser vi derfor en tendens til, at der er vurdering af en for stor mængde papirarbejde på landsplan.

5.3.1 Tabel 13 og 13.1

Tabel 13, krydstest af "papirarbejde" og "dagsorden"

papir.arb.chi2 * dagsorden Crosstabulation					
			dagsorden		Total
			1,00	2,00	
papir.arb.chi 2	1,00	Count	25	141	166
		% within papir.arb.chi 2	15,1%	84,9%	100,0%
	2,00	Count	17	58	75
		% within papir.arb.chi 2	22,7%	77,3%	100,0%
Total	Count		42	199	241
	% within papir.arb.chi 2		17,4%	82,6%	100,0%

Kilde: Egne beregninger

Tabel 13.1, Chi²-test af "papirarbejde" og "dagsorden"

Chi-Square Tests		
	Value	p-værdi (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,077 ^a	,150
Continuity Correction ^b	1,582	,208
N of Valid Cases	241	
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,07.		
b. Computed only for a 2x2 table		

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 13 og 13.1 har vi undersøgt, om respondenterne vurderer, at de har en tilpas mængde papirarbejde ift. om de vurderer, at de har en stram dagsorden. Grundet for få individuelle svar på variabelen papir.arb, har vi derfor igen rekodet og koblet dem sammen, så vi kun har en positiv og en negativ variabel. Da vi har en p-værdi på 20.8% kan vi ikke afvise H0, og vi antager derfor at der er uafhængighed mellem udsagnet "Jeg har en tilpas mængde papirarbejde og "Jeg har en stram dagsorden". Da det ene udsagn er positiv formuleret og den anden negativ, kan vi med forudsætningen fra vores videnskabsteoretiske ståsted, have en antagelse om en mulig afhængighed mellem en for stor mængde papirarbejde og følelsen af for stram dagsorden. Dette resultat lægger op til en nærmere undersøgelse, hvilket vi vil uddybe i perspektiveringen.

5.3.3 Tabel 14 og 14.1

Tabel 14, krydstest af "arbejds mængde" og "mulighed for at udføre mine arbejdsopgaver tilfredsstillende"

arb.mængde * mulighed.tilfreds Crosstabulation								
			mulighed.tilfreds				Total	
			1,00	2,00	3,00	4,00		
arb.mængde	1,00	Count	33	17	10	1	61	
		% within arb.mængde	54,1%	27,9%	16,4%	1,6%	100,0%	
	2,00	Count	5	35	26	4	70	
		% within arb.mængde	7,1%	50,0%	37,1%	5,7%	100,0%	
	3,00	Count	2	11	52	13	78	
		% within arb.mængde	2,6%	14,1%	66,7%	16,7%	100,0%	
	4,00	Count	1	0	8	29	38	
		% within arb.mængde	2,6%	0,0%	21,1%	76,3%	100,0%	
	Total		Count	41	63	96	47	247
			% within arb.mængde	16,6%	25,5%	38,9%	19,0%	100,0%

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 14.1, Chi²-test af "arbejds mængde" og "mulighed for at udføre mine arbejdsopgaver tilfredsstillende"

Chi-Square Tests		
	Value	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	208,012 ^a	,000
Likelihood Ratio	184,751	,000
N of Valid Cases	247	
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,31.		

Kilde: Egne beregninger.

I tabel 14 og 14.1 tester vi uafhængigheden mellem, hvorvidt respondenterne vurderer, at de har en tilpas mængde arbejdsopgaver ift. om de vurderer, at de har mulighed for at udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende. Tabel 14 viser, hvordan svarfordelingen mellem de to variabler er. Tabel 14.1 har en p-værdi på 0,00%, som betyder, at vi afviser H0, om uafhængighed, og derfor accepterer alternativhypotesen, H1, om afhængighed mellem de to. Denne viser, at der er en afhængighed mellem følelsen af en tilpas mængde arbejdsopgaver og mulighed for at udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende. Tabel 14 viser, at der er stor sandsynlighed for, at der er sammenhæng mellem svarene. Den viser for eksempel, at hvis man er enig i "Der er en tilpas mængde arbejdsopgaver", så er der 76.3% sandsynlighed for at man er enig i "Jeg har mulighed for at udføre sine arbejdsopgaver tilfredsstillende". Derfor er mængden af papirarbejde afgørende for, hvorvidt der er mulighed for at udføre arbejdet tilfredsstillende. Dette hænger i god tråd med, hvad tabel 15 og 15.1 viser.

5.3.4 Tabel 15 og 15.1

Tabel 15, krydstest af "papirmængde" og "mulighed for at udføre mine arbejdsopgaver tilfredsstillende"

Count		mulighed.tilfreds				Total
		1,0 0	2,00	3,00	4,00	
papir.arb.chi 2	1,0 0	37	53	67	13	170
	2,0 0	4	10	28	33	75
Total		41	63	95	46	245

Kilde: Egne beregninger.

Tabel 15.1, Chi²-test af "papirmængde" og "mulighed for at udføre mine arbejdsopgaver tilfredsstillende"

	Value	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	51,527 ^a	,000
N of Valid Cases	245	

Kilde: Egne beregninger.

Her har vi testet, om respondenterne vurderer, at de har en tilpas mængde papirarbejde i forhold til, om de vurderer, at de har mulighed for at udføre deres arbejdsopgaver tilfredsstillende. Da p-værdien er på 0,00%, betyder det, at vi afviser H0 og derfor accepterer alternativhypotesen, H1. Dermed er der afhængighed mellem en tilpas mængde papirarbejde og mulighederne for en tilfredsstillende udførelse af arbejdet.

5.3.5 Delkonklusion

Tabel 12, geografi ift. papirarbejde, viser en uafhængighed, hvilket bekræfter resultatet vores ANOVA-test om det samme, der viste, at papirarbejde ikke er geografisk bestemt.

I tabel 13, papirarbejde ift. dagsorden, oplever vi en udfordring, da det ene udsagn er positivt formuleret og det andet er negativt formuleret. Testen viser derfor naturligt en uafhængighed, men med udgangspunkt i abduktion, har vi en antagelse om en mulig afhængighed mellem en for stor mængde papirarbejde og følelsen af en for stram dagsorden, hvilket vi i vores perspektivering vil nævne som et muligt punkt til videre studie.

Ud fra tabel 14, arbejdsmængde og mulighed for tilfredsstillende udførelse af arbejde, og tabel 15, papirarbejde ift. mulighed for tilfredsstillende udførelse, kan vi konkludere, at det er afgørende for socialrådgiveren at arbejdsmængden og papirarbejdet er på et passende niveau, før de kan udføre deres arbejde tilfredsstillende. Som tidligere nævnt, er der en tendens til, at socialrådgiverne oplever en for stor mængde papirarbejde, hvorfor det bliver relevant at inddrage Habermas' begreb om kolonisering af livsverden og konsekvenserne heraf. Man kan ud fra vores undersøgelse konkludere, at socialrådgiverne oplever negative konsekvenser, som følge af udvidelsen af systemets styringskapacitet. Vores data på dette område indikerer dog ikke en tendens til, at der er mistillid til de eksisterende systemer fra socialrådgivernes side. Dog afviser vi ikke, at der andre steder i systemet eller livsverdenen findes sådan en mistillid.

5.4 Kolonisering af livsverden

I vores spørgeskema spurgte vi vores respondenter "Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene?" og hvis ja fik de muligheden for at uddybe, se bilag 5.1. Det var der mange af vores respondenter der valgte at gøre. Vi fik mange forskellige svar, da struktur er et bredt begreb.

Nogle af de svar vi har fået, fremhæver en følelse af kolonisering af socialrådgiveres livsverden. Habermas' teori om kolonisering af livsverden fokuserer på når systemet udvider sin styringskapacitet, og overtager dele der tidligere tilhørte livsverden. Konsekvenserne af overtagelsen af livsverden kan være meningstab, svækket legitimitet af eksisterende institutioner, svækket solidaritet osv.

"... Dernæst er oplevelsen af krydspres øget betydeligt da politikere, ledere og borgere stiller større og større modsatrettede krav og forventninger." I det her citat beskrives en oplevelse af krydspres, krav og forventninger, både fra deres ledere, borgerne selv og fra politikerne. Livsverdenen oplever, som reflekteres her i socialrådgivernes arbejde, et pres fra politikernes, og dermed statens side. Ligeledes er der en, der nævner *"kontrol fra ledelse/politikere"* Her er der direkte kontrol involveret fra statens side, men som begge citater nævner, er det ikke kun fra statens side, at kontrollen og

kravene kommer fra, men også fra deres egen ledelse. Ledelsen er med til at øge presset på socialrådgiverne i deres arbejde. Det gøres endnu tydeligere her i det næste citat. *"Der er blevet flere krav i lovgivningen, og der er kommet flere krav fra ledelsen i forhold til udførelse af de enkelte arbejdsopgaver."* Ledelsen er derfor årsag til en stor del af presset tilført socialrådgiverne. Dermed ses hvordan systemet har overtaget dele af livsverden, hvorfor socialrådgivernes verden er blevet koloniseret gennem lederne fra politikernes og statens side. Her er det interessant at drage undersøgelsen af Kragh fra vores litteraturstudie ind, som undersøger, hvor mange kolde vs varme hænder der er i det offentlige, hvor hans undersøgelse tydeligt viser et markant skift mod færre varme hænder i det offentlige, hvilket afspejler hele den situation som en kolonisering af livsverdenen fra systemets side, hvilket også ses i vores undersøgelse.

Kolonisering af livsverdenen har en række konsekvenser, som en respondent bringer op. *"... Stigende krav kommer både fra politikere, ministerium og ledelse. Tid til borgerkontakt er blevet minimal"* Citatet her bevidner om konsekvensen af de krav der er blevet stillet, er den minimale borgerkontakt, som rigtig mange af vores respondenter har ytret sig om, hvilket der bliver lagt vægt på som en vigtig del af en socialrådgivers arbejde i besvarelserne fra vores respondenter. En direkte konsekvens er en svækket solidaritet på arbejdspladsen i kraft af koloniseringen fra ledelsens side. Solidaritet bliver dermed svækket mellem socialrådgiverne og deres ledere og politikerne, hvilket har en hel anden konsekvens, nemlig en svækket legitimitet af staten og ledelsen, som til dels også sker på grund af de mange omrokeringer.

En anden konsekvens kan være meningstab i ens arbejde på grund af de skift de har været underlagt, omskiftning i ledelsen samt omprioritering bl.a. ift. borgerkontakt og administrativt arbejde. Det kan endda ende ud i en opsigelse fra socialrådgiverens side, hvilket nogle af vores respondenter gjorde pga. diverse arbejdsrelateret årsager, som vi vil gå i dybden med i næste afsnit.

5.5 Konsekvenser

Nævnt i tidligere afsnit, vil vi nu mere dybdegående analysere konsekvenserne af kolonisering af livsverden, samt konsekvenserne af kommunikationen mellem systemerne.

5.5.1 Konsekvenser af kolonisering af livsverdenen

Til spørgsmålet "Hvorfor arbejder du ikke længere [som socialrådgiver]?" har vi fået 17 svar. Det er især relevant, at hive fat i tre af disse, da de fortæller os, at *"Jeg magtede ikke det kommunale bureaukrati, og at sags -og arbejdsgange var vigtigere end at finde løsninger for borgerne", "Fordi jeg ikke kan stå inde for systemet. Jeg oplevede den faglige vurdering og det faglige skøn tilsidesat for økonomi."* og *"Jeg var utilfreds med arbejdsvilkårene."* Citat 1 beskriver en oplevelse af at

bureaukratiet og de funktionelle krav ikke virker efter hensigten, hvilket har resulteret i at mindst én af vores respondenter har stoppet at arbejde som socialrådgiver. Fornemmelsen af borgeren som centrum for arbejdet er altså afgørende for vores respondent. Noget lignende gør sig gældende for respondenterne i citat 2 som ligeledes ikke føler at systemet danner de rette faglige rammer, hvor citat 3 begrundet den endte arbejdsfunktion som resultatet af negative arbejdsvilkår.

En fjerde respondent begrundet den endte arbejdsfunktion med stress, hvorfor der også kan være personlige konsekvenser for socialrådgivere i det givne system. De resterende respondenter har svaret bl.a. videreuddannelse som en begrundelse. Så hvor vi tidligere manglede empiri som undersøger konsekvenserne af koloniseringen af livsverdenen, har vi her nogle data, som antyder nogle sådanne konsekvenser. Det understreger Luhmanns pointe om systemers egenlogik samt Habermas' pointe om systemers funktionelle krav, der ikke tager hensyn til livsverdenens normer.

Undersøgelsen om strukturændring har også bidraget til en forståelse af andre aspekter af Habermas' teori. Han teoretiserer et styringsskift som følge af kolonisering af livsverden, hvor der er en ændring fra en normative forståelse til en målrational magtudøvelse.

"Flere og flere er ledelsessystemer, hvor besøg, borgerkontakt, skriftlighed m.m. registreres. Dette kommer ikke borgeren til gode, men bruges udelukkende på øverste ledelsesniveau. Det kommunale system har ændret sig fra en offentlig tankegang til en privat tankegang, hvor man bruger registreringssystemer fra private virksomheder. Jeg ser, at vores øverste ledelse og politikere ikke tænker helhedsorienteret".

Dette citat beskriver i høj grad, hvordan der ikke tages hensyn til livsverden, men målrational magtudøvelse dominerer. I forlængelse heraf bliver menneskesynet interessant, såsom udtalelsen *"Menneskesynet er fuldstændig ændret"* også indikerer. Habermas beskriver en tingsliggørelse og passivering af borgerne, som i stedet for at blive set som kommunikativt handlende individer, nu bliver betragtet som passive klienter. Hvor den stigende rationalisering medfører en nedprioritering af de subjektive og sociale relationer, herunder borgerkontakt. Flere respondenter nævner borgerkontakt, som vigtigt, men ikke prioriteret i deres arbejde. Hvilket ifølge respondenter påtales som bekymrende. Dette kan beskrives med frakobling og differentiering, som Habermas forventer som følge af systemets funktionelle krav, strategiske rationalitetslogik og kolonisering af livsverdenen.

5.5.2 Konsekvenser for systemernes kommunikation

I følgende citat beskriver interviewpersonen, jf. bilag 4, hvad hun forbinder med bureaukrati.

"Jamen, så forbinder jeg det med administrativt arbejde, hvor tungt det er, når jeg skal have min borger til en virksomhedskonsulent, som i øvrigt sidder i rummet ved siden af mig, så skal jeg lave en

henvielse på et stykke papir og så skal den laves om til en PDF-fil, så skal jeg sætte den ind i journalen, så skal jeg lave en opgave og sende den. Altså, der er så mange ting, hvor man tænker "hvordan er det besværligt, hvorfor kunne hun ikke bare få papiret?" Men nej, systemet siger, at du skal gøre sådan, og sådan og sådan. For mig er det noget tungt bureaukrati. Altså det er jo ikke nemt. Det er det, jeg forbinder med det. Der er mange besværligheder bare for at løse en opgave."

Citatet beskriver, at det administrative arbejde er bundet og centralt i det kommunale arbejde. Dette beskriver Luhmann ift. strukturelle koblinger, da han beskriver systemer som autonome og autopoietiske og derfor til en vis grad afhængige af hinanden. Derfor bliver det nødvendigt for systemerne at kommunikere ved hjælp af fælles platforme, hvilket optræder meget statisk.

"Det administrative arbejde fylder rigtig meget. Jeg ved ikke, måske 85% sidder jeg udelukkende ved computeren og skriver ind alt hvad jeg har med borgeren, altså afgørelser, partssøgninger, rehabiliteringsplaner. Det er ikke ret meget kontakt i løbet af dagen, som jeg har med borgeren. Nej, det er meget computerarbejde."

Vores interviewperson beskriver både denne kommunikationsmåde samt afhængighed mellem de forskellige systemer i samfundet. Ud af dette kan vi se, at det i høj grad er kommunikationsmetoden, der skaber bureaukratiet, da systemernes gensidige interaktion er betinget af fælles kommunikationsmidler. Dette er også som følge af den operative lukkethed, men kognitive åbenhed i opbygning af systemerne. Disse er fastlåste i den omkringliggende struktur, men det er nødvendigt for alle pågældende systemer at kommunikere. På denne måde ser vi et strukturelt paradoks, da grundet den operationelle lukkethed forhindres strukturændring, som ville afhjælpe problematikkerne som følge af interaktionen. Dog hvis alle systemer var helt operativt åbne, ville det også være problematisk at finde en fælles kommunikationsmetode blandt alle systemerne for at kunne kommunikere, da der ville være for mange plausible muligheder. Netop af denne grund giver det derfor mening at kreere en fælles kommunikationsmetode. Denne fælles kommunikationsmetode resulterer derfor i, at socialrådgiverne er i systemernes vold, da de optræder som bindeled mellem funktionssystemerne.

5.6 New Public Management

NPM har efterhånden været til stede i mange år. Der har været stor opmærksomhed på emnet, specielt inden for socialrådgiveres arbejde. Socialrådgiveren er bindeleddet mellem det offentlige system og borgeren, hvilket gør at begge bliver påvirket af NPM.

En vigtig del af NPM handler om effektivisering og økonomisering af den offentlige sektor, hvilket vi kan se i vores undersøgelse. Da vi undersøgte, om respondenterne havde oplevet

strukturændringer, fik vi bl.a. svaret, at der er *"Større fokus på økonomien"*. I en af vores pilotinterview har vores interviewperson lagt mærke til det *"Mit arbejde er jo præget af en streng lovgivning og kommunalbestyrelsen, som skal spare penge."* Her bliver økonomien også nævnt, bare med den tilføjelse, at der er fokus på besparelser i det offentlige.

En anden vigtig faktor angående NPM, har været et øget fokus på resultatstyring og mål. Dette kan ses ved besvarelsen *"Ja. For eksempel går de [min(e) overordnede] ikke så meget op i processen, som jeg synes er vigtig. De går meget op i slutresultatet. Hver uge, der bliver vi målt"*. Her fortæller interviewpersonen om de konsekvenser som NPM skaber. Dette i form af, at socialrådgiverne individuelt bliver målt hver uge for at holde øje med, hvor mange sager de har stoppet. Hvilket igen bringer fokus på effektivisering og konkurrence inden for socialrådgiverfaget. Det samme kunne ses i vores spørgeskema hvor en af vores respondenter ytrer sig om ændringer i strukturen på deres arbejde *"Mål, resultatbaseret dokumentation og styring osv."* Hvor igen mål og resultatet kommer ind i beskrivelsen af deres arbejde. Vi kan derfor tolke på deres udtalelse, at der er et fokus fra ledelsens side på resultatet og på tallene, i stedet for den menneskelige side af socialrådgivernes arbejde, altså borgerne.

I vores empiri, fandt vi også nogle interessante svar. Nogle af vores respondenter kan pege på en begyndende overgang fra NPM til NPG. Som nævnt i teoriafsnittet vil der ikke gås i dybden med dette, men det er stadig relevant i opgaven, især i forhold til nogle af vores respondentes svar som: *"Jeg er gået fra at have en hverdag præget af meget administrativt arbejde og være en del af et større team til at være...del af et mindre team der har fokuspunkt på borgeren"* og *"De sidste 3 år har der været fokus med opnormering, færre sager, mere tid til borgeren og samarbejdspartnere på Børnefamilieområdet i arbejde med unge mennesker og deres familier"*. I begge citater ses en oplevelse af et positivt skift med færre sager pr. socialrådgiver, mindre administrativt arbejde, mere tid til borgeren, og et samarbejde med andre organisationer, hvilket er en vigtig faktor i NPG. Disse udtalelser repræsenterer dog ikke majoriteten af vores respondentes svar, men er stadig værd at nævne, da det kan være tegn på en udvikling inden for den offentlige sektor mod New Public Governance.

5.7 Bureaukrati

Her tages der udgangspunkt i spørgsmålet "Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene?", se bilag 5.2, hvor der var mulighed for uddybelse i et skriftfelt. Mange respondenter har valgt at ytre sig igennem spørgsmålet, uddybningerne har især fokuseret på deres opfattelse af bureaukrati indenfor socialrådgiverfeltet. Flere giver udtryk for, at der er en for stor administration i arbejdet. Administration er en term, der fremgår hyppigt i besvarelserne. Det er besvarelser som;

“flere administrative opgaver”, “flere krav om dokumentation”, “større krav til skriftlighed”, “alt skal dokumenteres”, “den administrative byrde er vokset enormt”, “øget skriftlig, mindre kompetence”, der er relevante for inddragelsen af bureaukrati i analysen. Her ses en tendens til øget dokumentationskrav og skriftlighed, som kræver en vis form for standardisering i socialrådgiveres arbejde. Der italesættes desuden en opfattelse af hyppige ledelsesskift og omrokeringer, respondenterne svarer således; *“ (der er) omstruktureringer”, “mindre sammenhængskraft mellem myndighed og leverandør”, “...Skift af ledelse”, “der er kommet flere ledere” og “mindre synlig ledelse”*. Her er der tale om bureaukratisk hierarki, dette er ikke fuldt udviklet, som nævnt i teorien, da der ud fra svarene kan udledes, at der er mere end én overordnet i hver afdeling. Indenfor bureaukritisering bruges ordene specialisering, standardisering og formalisering som guidelines til, hvordan bureaukrati skal opnås. Det beskriver nogle af respondenterne ved at svare *“ [der er] blevet flere formalia og procedurer”* og en anden nævner ordet *“specialiseringer”*. Dette tyder på, inden for et weberiansk perspektiv, at deres kommunale arbejdsplads er på vej mod et fuldt ud implementeret bureaukrati. Formålet med bureaukrati er at opnå effektivitet, rationalitet og konsistens i sagsbehandlingen. Dette benævnes også af vores respondenter, de svarer således; *“jeg finder hele tiden måder at øge effektiviteten på”, “...At man hele tiden må se på hvordan vi kan effektivisere og optimere vores arbejde”, “man skal være fleksibel og omstillingsparat”*. Ud fra disse svar kan der observeres, en opfattelse af, at socialrådgivere skal være mere og mere effektive. Den øgede grad af effektivitet kan tyde på, at bureaukratiet fortsat implementeres i det offentlige og at det er derfor, at der hele tiden skal findes nye måder at øge effektiviseringen på. Indenfor socialrådgiverfeltet, udledes der af dette spørgsmål, at den primære form for bureaukrati er Mintzbergs maskinbureaukrati. Dette ses især i forhold til en top-down regelstyring. Respondenterne beskriver i den forbindelse, at strukturen har ændret sig. Socialrådgiverne fornemmer *“mere kontrol”, “stram styring”, “den (strukturen) er mere og mere regelstyret”, “mere topstyring”, “...Resultatbaseret dokumentation og styring osv.”* samt *“...Kontrol fra ledelse/politikere”*. Til slut skal det bemærkes, at én af vores respondenter har besvaret spørgsmålet med sætningen *“mere bureaukratisk”*, her kunne det have været interessant, at få endnu en uddybning for at se, hvad respondenterne opfatter som *“bureaukratisk”*.

5.8 Kritisk refleksion

Vi kunne udpege en tendens i litteraturstudiet til, at de stigende effektivitetskrav og dokumentation, specialisering, krydspres, og dilemmaer skaber en presset arbejdsdag for socialrådgiveren. Desuden har 94% af de adspurgte socialrådgivere i Pedersen og Albertsen (2013) oplevet negative

forandringer inden for 2 år, hvor $\frac{1}{3}$ af de adspurgte ikke er tilfreds med deres ledelse. I forhold til vores empiri kan vi se samme tendenser, dog med få undtagelser.

Vores respondenter har tilkendegivet tilstedeværelsen af bureaukrati, administration og forhøjede krav, hvilket stemmer overens med vores empiri fra litteraturstudiet som påviste, at der er sket et skift fra professionelt bureaukrati til maskinbureaukrati, hvilket betyder at socialrådgiverne oplever en følelse af tab af autonomi. Vi kunne dog se, at der var en positiv tendens, når vi behandler temaet "tillid" i både interviewene og i vores spørgeskema. Desuden viste litteraturstudiet, at der er mistillid til socialrådgiveren fra borgerens side (Nissen, Harder 2009). I vores undersøgelse ser vi ikke denne påtalte mistillid, dog har vi heller ikke haft fokus på dette, og en yderligere uddybning eller efterundersøgelse kunne derfor være oplagt.

Baadsgaard et al. (2012) i litteraturstudiet beskrev, hvordan socialrådgiverne oplevede et stigende krydspres grundet konsekvens-, pligt-, dyds- og diskursetik. Dette krydspres har vores undersøgelse til dels fundet, bl.a. i vores spørgsmål om strukturændring, hvortil flere tilkendegav, at det var et problem og noget de havde oplevet i deres arbejdsdag. Desuden berettede vores litteraturstudie om, at synet på borgeren er blevet ændret grundet reformer. Disse syn på borgeren er desuden præget markant af NPM. Vores respondenter berettede om samme ændring af synet på borgeren og mennesket i det offentlige system. Dette opfatter vores adspurgte socialrådgivere som en problematik i deres arbejde.

Nissen og Harder (2009) er baseret på et kvalitativt studie, med 12 interviews, modsat vores studie som har overvægt af det kvantitative, dette betyder at vores data viser større tendenser, men ikke så dybdegående svar. Baadsgaard et al. (2012) har benyttet surveys, interviews, observationer og casestudier, dette minder i højere grad om vores tilgang, end Nissen og Harder, da vi også gør brug af metodetriangulering, men vores studie er ikke nær så omfattende. Kragh (2014) udarbejde statistikker af kvantitativ data, hvilket vi ikke har gjort, da vi har haft fokus på subjektive vurdering, frem for objektive data.

6. Konklusion

Igennem vores arbejde med socialrådgiveres oplevelse af bureaukrati ift. den funktion, de har som bindeled mellem borger og system, har vi fundet nogle tydelige problematikker indenfor feltet. Vores korrelationstests viste, at der ikke var en sammenhæng mellem realitet og ønske ift. den systembestemte disponering af tid. Der var en negativ sammenhæng ift. administrativt arbejde og slet ingen sammenhæng ift. borgerkontakt. Det var kun ift. sparring og kollegaer at der kunne måles en tydelig positiv sammenhæng, hvilket vi har en forudsætning om er grundet valgfriheden på disse to områder. Vi har derfor måtte konkludere at de bureaukratiske mål ikke tager hensyn eller varetager socialrådgivernes prioriteter.

Vi fandt ved hjælp af ANOVA-test, at der ikke er geografiske forskelle ift. socialrådgivernes vurdering og opfattelse af; tillid, papirarbejde, administration, arbejdsmængde, lovgivningen samt muligheden for at udføre arbejdet tilfredsstillende. Dette passer fint med vores teori fra Luhmann, som beskriver systemerne som opdelt efter faglige områder og ikke geografi.

Vores første Chi²-test, tabel 12, bekræfter vores ANOVA-test, og vi finder, at vurderingen af om papirarbejdsmængden er passende, ikke er afhængig af geografien, hvilket også stemmer overens med Luhmanns teori om, at systemer ikke er afgrænset af geografi. Vi har yderligere fundet at muligheden for en tilfredsstillende udførelse af arbejdet afhænger af mængden af papirarbejde samt arbejdsmængden. Dette understøtter vores teori fra Habermas om kolonisering af livsverdenen, da der tydeligt er sket en udvikling, hvor systemet, her bl.a. bureaukratiet, har udvidet sin styringskapacitet, og at livsverdenens normer om bl.a. kommunikation ikke tages med i de funktionelle krav. Dette kom yderligere til udtryk, da vi gav respondenterne mulighed for at uddybe, til spørgsmålet "Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene?". Her er der tydeligt en oplevelse af, at strukturændringer har ført til krydspres, øget kontrol og stigende krav fra især politikere og ledelse. Dette sker på bekostning af borgerkontakten, og der kan observeres en svækket legitimitet af ledelsen samt politikerne. Dette kommer også til udtryk i de, der ikke længere arbejder som socialrådgivere, hvor der er en følelse af bureaukratiet over borgeren, ikke at kunne stå inde for systemet samt negative arbejdsvilkår der bl.a. bliver nævnt som afgørende. Der er også en tendens til meningstab grundet de mange skift samt omprioritering i arbejdet.

Fokuseringen på socialrådgiveren som bindeled, har vist, at på trods af en negativ udvikling, der står som en hindring for socialrådgiveren, har socialrådgiveren alligevel et indtryk af at brogeren har tillid dem i deres funktion, hvilket er interessant, og beskriver hvordan socialrådgiveren på trods af begrænsninger og øget bureaukrati formår i et vist omfang at varetage borgernes interesser.

Undersøgelsens del om strukturændring påviser yderligere en dominerende målrational magtudøvelse, som gør det relevant at inddrage menneskesynet. Dette har ændret sig til at se borgeren som en passiv klient, hvorfor subjektive og sociale relationer nedprioriteres. Denne ændring strider med socialrådgivernes ønsker, hvilket kan medføre en frakobling og en differentiering. Endeligt har vi også påvist negative konsekvenser som følge af systemernes fælles kommunikationsmiddel, denne er en klar medvirkende årsag til det øget bureaukrati, som socialrådgiverne oplever.

Man kan ud fra respondenternes besvarelser udlede, at socialrådgiveres arbejde er præget af maskinbureaukrati, hvilket betyder, at der kan observeres en klar stigning i dokumentationskrav og regelstyring.

Baseret på vores respondenter kan man tydeligt se tilstedeværelsen af New Public Management, i den offentlige sektor, i form af effektivisering, økonomisering og dokumentation for at opnå synlige og målbare resultater. Hvilken har haft en effekt på socialrådgivernes arbejde og den måde de arbejder på.

7. Perspektivering

Vores opgave lægger op til videre forskning, vi har bl.a. fundet at der er sandsynlighed for, at papirarbejde, samt arbejdsmængde, er afgørende for hvor stram en dagsorden man har. Da vores undersøgelse ikke til fulde har uddybet dette, vil det være oplagt, at undersøge dette yderligere.

Ydermere har vores undersøgelse vist en tydelig udvidelse af systemets styringskapacitet og dermed en kolonisering af livsverdenen, hvilket gør det oplagt at videre undersøge, hvilke konsekvenser der er opstået som følge heraf. Vores empiri har vist nogle antydninger af de konsekvenser Habermas beskrev, men omfanget af disse har vi ikke undersøgt til fulde.

Man kunne også have foretaget et komparativt studie af kommunikation og logik i forskellige systemer for at undersøge Luhmanns systemteori yderligere.

Havde man valgt et andet teoretisk ståsted kunne dette have ændret opgaven og bidraget til en anden forståelse. Giddens teori om det reflektivt moderne samfund indeholder præmissen om tillid til ekspertsystemer som afgørende for dette. Dette kunne bidrage til en forståelse og påvisning af den mistillid som, vi i litteraturstudiet har beskrevet.

Det ville være oplagt at undersøge, hvordan man kan bruge Foucault til at måle, den øgede bureaukratisering som et udtryk for governmentality ift. et paradigmeskift i offentlig forvaltning, samt hvordan dette påvirker socialrådgivernes adfærd ift. Selvdisciplinering. Samtidig kunne man have en mere dybdegående undersøgelse Webers bureaukrati ift. NPM og NPG.

Det kunne have været interessant at undersøge New Public Governance, om det kunne have en anderledes effekt og hvorvidt nogle af de problemstillinger, vi har fundet, kunne afhjælpes ved en anderledes styringsmodel.

8. Litteraturliste

- Andersen, Heine; Kaspersen, Lars Bo (red.) (2013): *Klassisk og moderne samfundsteori*. Hans Reitzels Forlag, 5. udgave, København K
- Andersen, Lotte Bøgh; Hansen, Kasper Møller; Klemmensen (red.) (2012): *Metoder i statskundskab*. Hans Reitzels Forlag, 2. udgave, København K
- Bogason, Peter (2013): *Forvaltning og stat*. Hans Reitzels Forlag, 5. udgave, København K
- Bømler, Tina (2013) *Fra socialstat til kontrolstat: om forandringer af rammerne for det sociale arbejdes praksis*, Hans Reitzels forlag
- Bøye, Erik M. (2009): *Statistikhjælperen – Med Excel-vejledning*. Swismark, 2.udgave, Århus
- Baadsgaard, Kelvin; Jørgensen, Henning; Nørup, Iben; Olesen, Søren Peter (2012): *Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde - ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område*. Tidsskrift for Arbejdsliv, 14. 4, 30-46
- Fivelsdal, Egil (1971): *Makt og byråkrati*. Gyldendal, Oslo
- Greve, Carsten (2012): *NPM og/eller NPG - Hvad kan de bruges til?*. Mandag Morgen Velfærdens innovationsdag
- Hansen, Steen Juul (red.), (2013): *Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag, København K
- Hood, Christopher (1991): *A Public Management For All Seasons?* Public Administration, 69.1
- Kragh, Ivan Erik (2014): *Kolde- og varme hænder i kommuner og regioner*. kraghinvest.dk, 1-6,
- Jacobsen, Michael Hviid; Carleheden, Mikael; Kristiansen, Søren (red.) (2010): *Tradition og fornyelse - En problemorienteret teorihistorie for sociologien*. Aalborg universitetsforlag, 2. udgave, Aalborg Ø
- Jacobsen, Michael Hviid; Lippert-Rasmussen, Kasper; Nedergaard, Peter (red.) (2015): *Videnskabsteori - I statskundskab, sociologi og forvaltning*. Hans Reitzels Forlag, 3. udgave, København K
- Kvale, Steinar; Brinkmann, Svend (2015): *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. Hans Reitzels Forlag, 3. udgave, København
- Luhmann, Niklas (2002): *Inklusion og eksklusion, Distinktion: Journal of Social Theory*, 3:1, 121-139

- Luhmann, Niklas (2007): *Indføring i systemteorien (org. Einführung in die Systemtheorie)*. Unge pædagoger, København
- Middeke, Martin; Reinhardt, Christoph (red.) (2016): *Theory Matters - The Place of Theory in Literary and Cultural Studies Today*. Palgrave Macmillan, London
- Nielsen, Ulla Søbjerg; Højbjerg, Karin; Larsen, Niels Sandholm; Larsen, Kristian (2015): *Ens sociale hjerte banker jo*. Nordisk tidsskrift for kultur- og samfundsvidenskab, 61-78
- Nissen, Maria Appel; Harder, Margit (2009): *Forandringer i det sociale velfærdsarbejde - om oplevelsen af styring og socialrådgiveres strategier*. Nordisk Sosialt Arbeid.
- Nørby, Jesper (2014): *Laveste socialrådgiverledighed i årevis*. Dansk Socialrådgiverforening
- Pedersen, Flemming; Albertsen, Karen (2013): *Socialrådgivere - psykisk arbejdsmiljø og helbred*. TeamArbejdsliv
- Petersen, J. H.; Petersen, K. (red.) (2007): *13 værdier bag den danske velfærdsstat*. Syddansk Universitetsforlag, Odense
- Posborg, Rikke; Nørrelykke, Helle; Antczak, Helle(red.) (2009): *Socialrådgivning og socialt arbejde - En grundbog*. Hans Reitzels Forlag, København K
- Stephen P. Osborne Professor (2006): *The New Public Governance?*, Public Management Review, 8:3, 377-387
- Thomsen, Jacob Als; Seidenfaden, Line; Sparre, Lise; Nielsen, Kristine Dyhr; Ebdrup, Anne; Nielsen, Sara Ellegaard; Gjørup, Jakob Hune (2013): *Mænd på socialrådgiveruddannelsen. Udfordringer og muligheder for styrket rekruttering og fastholdelse*. Als Research
- Tække, Jesper; Paulsen, Michael (red.) (2008): *Luhmann & organisation*. Forlaget UP
- Weber, Max (2003): *Det bureaukratiske herredømmes væsen, forudsætninger og udvikling*. I M. Weber, Udvalgte tekster (s. 63-111). Hans Reitzels forlag.

Bilag

Bilag 1. Interviewguide

Baggrund	<ol style="list-style-type: none">1. Hvem vi er.2. Præsenter formålet med interviewet og semesterprojektet.3. Gør opmærksom på rammerne for interviewet (interviewet bliver optaget, anonymitet osv.)4. Præsenter dig selv.5. Hvorfor valgte du at blive socialrådgiver?
Dagligdag - borgere og opgaver	<ol style="list-style-type: none">1. Hvad kan du lide ved dit arbejde?2. Hvad kan du ikke lide?3. Effektivitet omkring arbejde.4. Betydning af arbejde.5. Kommer du i mål med dit arbejde?<ol style="list-style-type: none">a. Tager du arbejdet med hjem? Både fysisk (overarbejde) og psykisk (tænker/påvirkes af arbejdet).

<p>Internt miljø (demokrati/indflydelse)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Struktur på arbejdsplads?<ol style="list-style-type: none">a. Hvordan snakkes der sammen? Jævnbyrdigt eller hierarkisk?2. Har du indflydelse på dit arbejde eller opfylder du blot fastsatte kriterier?3. Føler du, at du bliver set i dit arbejde?4. Hvordan vil du beskrive processen omkring dit arbejde- er der en stram dagsorden eller er der plads og frihed til at tænke kreativt i udførelsen af arbejdet.5. Tid til at tage sig godt nok om borgerne...?
<p>Tillid</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Føler du, at borgere har tillid til dig?2. Føler du, du har tillid til:3. din overordnede4. at lovgivningen gavner borgeren / har den rette effekt

<p>Eksternt miljø - regler og bureaukrati</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Hvad forbinder du med "bureaukrati"?<ol style="list-style-type: none">a. Ser du dette i dit arbejde/arbejdsplads?2. Føler du at du bliver hørt?3. Føler du, at der er nogle "stopklodser" i forbindelse med arbejdsprocessen?4. Oplever du, at der er en passende dialog og samspil mellem din faggruppe og den lovgivende instans?
<p>Implementering</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Føler du, at du kan/har mulighed for at varetage lovgivningen hensigtsmæssigt?2. Føler du, at du har forudsætningerne og tiden til at give borgere en forståelse for den lovgivning, som de rammes af?3. Er lovgivningen en hjælp eller en hindring ift. den enkelte borger?4. Hvad oplever du mest på en standard arbejdsdag? Papirarbejde eller kontakt med borger?5. Hvad er dit forhold til mængden af papirarbejde?

Bilag 2. Kodningskema

Farve	Kategori åben kodning
Lilla	Arbejdsdag
Orange	Internt miljø
Blå	Tillid
Grøn	Eksternt miljø
Gul	Implementering
Rød	Andet vigtigt?

Bilag 3. Pilotinterview med Mie (kodet)

I: fantastisk, først vil jeg lige hurtigt gøre opmærksom på at interviewet her bliver optaget og at du selvfølgelig vil være anonym i vores studie. Men jeg tænkte på om du lige ville starte ud med at præsentere dig selv lidt, hvor længe du har arbejdet og hvad du helt præcist laver?

M: ja, jeg er 30 og så er jeg socialrådgiver og jeg har været uddannet socialrådgiver siden januar 2016. hvor at jeg har arbejdet i Hvidovre Kommune i det der hedder "handicap og psykiatridelingen", som der har voksne udsatte og så med serviceloven.

I: ja, jeg kom til at tænke på hvad der fik dig til at vælge at blive socialrådgiver?

M: puha... altså jeg startede med at læse jura, i halvandet år og fandt ud af at jeg gerne ville arbejde med udsatte mennesker, men at det måske ikke lige var med jurastudiet at jeg kunne gøre det på den måde jeg gerne ville, også jeg har en søster der er socialrådgiver, godt nok på børneområdet, også snakkede jeg med nogle socialrådgiver der arbejdede med voksne udsatte, Det syntes jeg var meget interessant og prøve at arbejde med nogen der ligesom har det sværest i samfundet.

I: nu når du er uddannet socialrådgiver, og har arbejdet i en del tid **hvad er det så helt præcist du godt kan lide ved dit arbejde?**

M: jeg tror at jeg god kan lide at rigtigt mange forskellige mennesker der har nogle forskellige udfordringer, men som også har nogle forskellige styrker, og som har nogle forskellige problematikker som gør at de har det svære ved at leve et liv som de gerne vil, også kan man prøve, eller i hvert fald forsøge at hjælpe dem på vej. Også er der i hvert fald, selvfølgelig mange triste historier, men der er også nogle enkelt positive historier.

I: ja, hvis vi nu prøver at vende den om, hvad er så noget du ikke kan lide ved dit arbejde?

M: man kan sige at, jeg syntes at der er mange udfordringer i at arbejde med mennesker, for det første så er det hårdt at møde folk der har det rigtigt, rigtigt dårligt hver dag. Men så syntes jeg også at systemet sætter nogle rammer der gør at det kan være vanskeligt og arbejde med dem, fordi man måske ikke altid kan gøre det som man gerne vil, og som man mener hjælper dem bedst.

I: når du siger det, føler du så det du laver fungerer effektivt, altså det du hjælper med?

M: nej... (trækker på det) det var et lidt banalt svar. Men det jeg mener er at, man kan jo altså forbedre noget, jeg syntes at man har jo nogle forholdsvis små rammer inden for serviceloven, men det er jo hvordan den enkelte kommune vælger at forvalte den, og der kunne det godt blive bedre. Altså er en kommune altid "normregivet" så det kan være svært at lave noget og strikke en indflet sammen hvor det bare spiller, det skal der jo flere ting til. Der kan det jo ikke gå så hurtigt.

I: jeg kom til at tænke på, tager du nogen sinde dit arbejde med hjem? Altså både fysisk og psykisk.

M: Altså har det jeg, som eksempel netop lige gjort i dag. Nogen gange gør jeg og selvfølgelig for jeg timer for at arbejde hjemme. Fordi vi har hjemmearbejdsplads, så vi må gerne tage arbejdet med hjem og arbejde derhjemme når at jeg kan administrere det. Jeg tror aldrig helt kan lade vær med at tage arbejdet med hjem fordi nogen gange man bae i tanke om nogle ting, men jeg prøver så vidt muligt at ligge det fra mig.

I: okay, så du har en forholdsvis flydende arbejdsplads?

M: ja det har jeg, og især fordi at vi også har rigtigt med vi skal læse, og det er rigtigt, rigtigt svært og møde på et kontor hvor ens telefon ringer, kolleger kommer forbi, og borgere kommer forbi, også sidde og læse en 400 sider til et rebiterings møde bagefter.

I: ja, når jeg nu siger struktur på din arbejdsplads, så tænker jeg når du snakker med dine kollegaer eller chef, eller hvem du er ud for at møde i din hverdag, er det så meget jævnbyrdig eller er det lidt mere hierarkisk?

M: ja, det tænker jeg lidt, altså på min arbejdsplads har vi meget "åben dør" politik, så man kan altid komme ind til hinanden, man kan altid spørge om hjælp, lige få noget sparring. Det er sådan sat både ledere, faglige konsulenter og kolleger.

I: så du føler at du har meget indflydelse på dit arbejde, eller hvordan er det?

M: **man kan sige... indflydelse og indflydelse.** Jeg ved ikke om det er indflydelse at man kan snakke med hinanden? Man kan sige at vi jo har ikke særligt meget egen kompetence til selv at bestemme hvilke indsatser vi gerne vil lave så på den måde er der jo ikke super meget indflydelse, så ved jeg sku ikke om jeg vil sige og **jeg tror også at man godt kunne inddrage medarbejderne mere i de beslutninger der bliver truffet end de gør på min arbejdsplads.**

I: okay, men føler du så at du bliver hørt på din arbejdsplads, eller set for det du gør?

M: ja, det føler jeg faktisk. **Jeg syntes at vi som kolleger og også som ledere er gode til at anerkende hinanden for det arbejde som vi laver.**

I: **føler du at du har tid nok til borgere,** altså de enkelte cases som har?

M: **ja, lige på det punkt synes jeg faktisk at vi har.** Altså jeg ved godt at i min kommune hvor jeg arbejder har vi faktisk **et rigtigt lavt sagstal i forhold til mange andre kommuner,** også fordi at der har været en del tilfælde med stress. Så jeg syntes faktisk at vi ligger på et niveau er passende og som også ligger inden for det som min fagforening anbefaler

I: når vi nu snakker om emnet tillid, **føler du så at borgerne de har tillid til dig, og den ekspertise du har?**

M: **det ved jeg sku ikke..** altså, som udgangspunkt så tror jeg det da, det er svært at sige, men jeg tror at når man ser på henvendelser og når borgerne løbende henvender sig, så er det jo fordi at de **har en tillid til at jeg kan hjælpe dem.** Så det tænker jeg at de fleste har, og man kan sige, at vores borgere er jo også længe hos os fordi at du har brug for støtte i lang tid, så på den måde så får man også en anden relation der gør at de rent faktisk henvender sig når de har et problem, også inden at det brænder på.

I: **hvad så med dine ledere? Når vi snakker tillid fra din side af? Føler du så at du har nok tillid til dem?**

M: nej, det har jeg måske ikke altid, man kan jo sige at nu har vi jo en begrænset egen kompetence til selv at bevilge ting. Og **nogen gange så sker det at vores ledere de går imod de beslutninger som vi fagligt træffer og det gør jo i hvert fald at jeg ikke altid har tillid til at de træffer de rette beslutninger, så nej, det har jeg ikke altid.** Og jeg syntes heller ikke altid at de virker som om at de har tillid til os, det går jo begge veje.

I: ja, og når vi snakker lovgivningen, og ligesom **om lovgivningen den har den rette effekt for de mennesker du arbejder med, føler du så at du har tillid til den?**

M: altså tror jeg at hvis man bare læser lovgivningen, så er den tit rimelig vag på serviceloven, sådan som **jeg tolker lovgivningen så syntes jeg at jeg har, men når min ledelse og for den sags skyld går ind og vurderer den, på en anden måde så vil jeg sige nej.** Det synes jeg ikke. De læser den altid strammere, eller så stramt som man overhovedet kan.

I: jeg kunne godt tænke mig at vide have du forbinder med ordet "bureaukrati"?

M: jeg forbinder det med rigtigt, rigtigt meget skrivearbejde, jeg kan komme med et eksempel? Det jeg

laver mest det er udredninger på voksenområdet af en borger, og når jeg skal lave denne her udredning, så skal jeg sidde og skrive alle mulige oplysninger ved forældre, ved samarbejdspartnere, der skal jeg sidde og skrive ind, fordi jeg ikke kan "copy/paste" så skal jeg sidde og skrive alt, det kan være 20 bilag, som jeg ikke bare kan vedhæfte, men som jeg skal sidde og skrive over i et dokument.

Og det tager mega lang tid, og det er fuldstændigt spild af tid. Så jeg synes nogen gange at der er nogle steder hvor det er at vi laver et enormt stykke arbejde, som der måske er unødvendigt og hvor vi kunne bruge tiden mere fornuftigt. Men man kan sige at vi på voksenområdet ikke er nær så meget ramt af det, som de er på beskæftigelsesområdet hvor de jo er meget mere detalje-styret af lovgivningen for vi er. Der er vi noget mere heldige på voksenområdet, der er et hovedsagligt at det er noget af det her skrivearbejde som der kan være en smule meningsløst.

I: så det er ikke noget du ser sådan særligt meget på din egen arbejdsplads?

M: jeg laver de her udredninger stort set hver uge, så jo det vil jeg sige. Men som sådan kan man jo sige at der er en hvis grad af skrivearbejde som der nødvendigt, fordi vi jo bliver nødt til at dokumentere hele tid, hver gang vi snakker med borgerne, hver gang at der er et eller andet, fordi hvis vi lige pludselig er væk så er der ikke nogen der kan overtage. Så der er selvfølgelig også ting der giver mening at man skal dokumentere, men vi er bare et helt andet sted på voksenområdet end de er på beskæftigelsesområdet, så nej, jeg syntes at vi er forholdsvis heldige.

I: oplever du at der er en passende dialog eller et sammenspil, mellem din faggruppe og den lovgivende indsats?

M: hvis man snakker ankestyrelsen, så er der jo ikke nogen dialog overhovedet, men hvis man snakker vores ledere der har kompetencen, så tror jeg da at det er lidt begrænset, altså det kunne godt være mere tid til i hvert fald at drøfte tingene, fordi de jo træffer en vurdering ud fra en meget, meget kort dialog også noget skriftligt arbejde. Så nej, der kunne godt være mere dialog.

I: hvad oplever du mest på en almindelig arbejdsdag?

M: det er helt sikkert mest papirarbejde, mest af mit arbejde går med at, for det først: skrive alle de udredninger, skrive alle mulige bevillinger, skrive mails med samarbejdspartnere. Så jeg sidder jo rigtigt meget foran computeren, men det variere også enormt meget, jeg kan også have uger hvor at jeg nærmest ikke sidder på mit kontor, men overvejende sidder vi da mest foran computeren, eller med telefonen.

I: og vil du ikke lige fortælle mig igen hvordan dit forhold til mængden af papirarbejde er?

M: jeg er ikke glad for helt så meget papirarbejde, **jeg vil gerne have mindre papirarbejde**, men selvfølgelig er der jo også noget der skal laves, det er jo aldrig helt sjovt at skulle skrive notater på nu hver gang og sidder og huske og gøre alle mulige **standard ting** hver eneste gang man har haft en samtale med en borger eller man har fået en mail. **Men jeg kan godt se nødvendigheden i noget af det**, men ikke lige i arbejds øjeblikket er det jo ikke lige det der er super oprivende.

I: men du føler godt af det kan gøres med mindre papirarbejde?

M: ja, det kunne det jo godt. Men lige helt hvordan det ved jeg ikke lige helt, men jeg tror da altid at man kunne gøre det med mindre.

I: **når du så endelig snakker med borgerne, føler du så at du har tiden til at give dem en ordentlig forståelse af den lovgivning der rammer dem og det der ligesom sker for øjnene af dem?**

M: **ja, det gør jeg. Vi vælger selv hvor lang tid vi sætter af til et møde, vi har meget fleksibel arbejdstid, vi styre selv vores arbejdstid, hvor lang tid vi sætter af til borgerne og hvor ofte vi snakker med dem.** Der er jo selvfølgelig en opfølgning der skal være, men vi snakker jo hvert halve år, hvor vi skal følge op, så alt hvad vi snakke med dem om i mellemtiden er enlig hvad vi selv vælger at gøre, derudover er det også vigtigt at huske på at på mit arbejdsområde der er det borgerne der kommer til os og ansøger om hjælp, fordi de gerne selv vil have hjælp, det er jo ikke påtvunget som over på beskæftiges området eller på børneområdet. Så på den måde er det et andet forhold man har til borgerne, fordi de selv kommer til en, så det er lidt vigtigt at det er et andet samspil man har med borgerne. **Men vi har enlig god tid til borgerne**, og selvom jeg sætter en time af til et møde, så er det okay hvis det tager halvanden time, så længe jeg har tid i min kalender, så går det. Jeg føler ikke at jeg behøver at for faste mig, og **for mig er det enormt vigtigt at borgeren hele tiden er med i processen og forstår hvad det er der skal ske fremadrettet.**

I: **er lovgivningen mest en hjælp eller en forhindring for den enkelte borger?**

M: jeg synes det er en hjælp, men vi har også kun enkelte paragraffer som det er vi kan bruge til at hjælpe ud fra, så **lovgivningen er en hjælp for dem.**

Bilag 4. Pilotinterview med Elizabeth (kodet)

Interviewet finder sted i Danas stue, hvor hun, Elizabeth og Morten sidder ved bordet. Danas far Hans befinder sig også i stuen.

Morten introducerer projektet og formålet med interviewet til Elizabeth.

M: "Jeg tænkte på, om du ville præsentere dig selv? Fortælle lidt om, hvem du er, din baggrund, din uddannelse og hvad du laver?"

E: "Jeg har to uddannelser. Jeg er socialpædagog og nu er jeg så socialrådgiver. Jeg har arbejdet inden for feltet.. øh ja. Jeg startede på uddannelsen i 2007 og blev færdig i januar 2011. Jeg har siddet i jobcenter siden 2009 og øhm. *Taber tråden* Hvad var det mere, som jeg skulle sige ved at præsentere mig selv? *Henvender sig lidt til Dana*

Dana: "Hvad laver du nu, mor?"

E: "Ja. Jeg har været i forskellige kommuner. Jeg har både været i Nordfyns, Middelfart og Åbenrå, og nu er jeg i Kerteminde. Alle jobcentre, men (i hvert) gør man noget forskelligt - og noget er meget ens. Nu er jeg ... Jeg har lavet min egen virksomhed også, som jeg kører som fritidsbeskæftigelse ved siden af." Min målgruppe, eller borgergruppe, er jo så sygemeldte, der kommer fra arbejde eller er sygemeldt fra en A-kasse."

M: "Jamen fantastisk."

E: "Ellers må du lige spørge ind til noget" *Henviser til sin baggrund og erhverv*

M: "Jamen det er fint lige at få en lille fornemmelse af, hvad du det er, som du helt præcist kan byde på."

E: "Ja. Men grunden til, at jeg ikke længere er pædagog er, at uddannelser er rigtig fin, men hvad er det nu, som jeg plejer at kalde den? - Selvudviklende, ja. Men selve arbejdet som pædagog, levede ikke til mine forventninger. Så jeg ville noget mere, stadig have noget med mennesker at gøre, men må en anden måde. Så blev det socialrådgiver og så gik jeg bare i gang med at læse det. "

M: "Det var simpelthen sådan, at du fandt frem til, at du ville være socialrådgiver?"

E: "Ja, jeg ved ikke helt, hvordan det lykkedes, men en dag kom jeg lige pludselig hjem og sagde, at nu ville jeg gerne læse videre."

M: "Ja" *Forstående tonefald*

E: "Eller læse videre... Det gør man jo ikke, men læse videre, ja."

Hans bryder ind og supplerer: "Ja, du kom faktisk hjem og sagde, at du godt kunne tænke dig det, men du mente ikke, at vi havde råd (til at droppe arbejde og begynde på SU), da vi havde tre børn og hus og alt det der."

E: "Ja, det er rigtigt, men det lykkedes! Mhm"

M: "Så hvad er det helt præcist, som du rigtig godt kan lide ved dit arbejde som socialrådgiver?"

E: "Det jeg, som jeg godt kan lide ved at være socialrådgiver er, at jeg hjælper mennesker. For det synes jeg faktisk, er det jeg gør. Hjælpe folk, der er ramt. Dem, som jeg har nu, er jo sygemeldte, der er ramt et eller andet sted i deres liv, hvor de har brug for, at systemet gerne skulle komme ind og hjælpe dem. Øhm. Og se dem gå fra at være dårlige oftest til at gå hen og blive raske og vide, at det

har jeg hjulpet dem med. Måske ikke det helbredsmæssige, men jeg har gjort at deres ... *leder efter ord* forløb har været et godt og nemt forløb, og at det har hjulpet dem. Altså at sikkerhedsnettet har været der.”

M: ”Ja? Hvad er det så, som ... Hm, det er måske et lidt svært spørgsmål. Øhm. Men hvad er det så, som ikke er nært så godt ved dit arbejde? *Hvad er det, som du ligesom ikke bryder dig om i dit arbejde?*”

E: ”Mit arbejde er jo præget af en *streng lovgivning og kommunalbestyrelsen, som skal spare penge*. Det går hele vejen ned, således at vi får at vide, at vi skal huske, det skulle vi jo gerne gøre alligevel, men *sagerne skal stoppes hurtigere*. Hvor man tænker; jamen har man ikke ret til at være sygemeldt? Men der er bare noget lovgivning, der går ind og spiller ind. Jeg synes, at der er et *krydspres*; at man gerne vil hjælpe, eller at jeg gerne vil hjælpe, men ikke altid formår at gøre det i længere tid, fordi at lovgivningen siger, at jeg skal skynde mig lidt. Eller at min chef siger, at ”nu skal vi have stoppes nogle sager””.

M: ”Så du føler, at der er sådan meget effektivitet omkring dit arbejde?

E: ”Om jeg føler min effektivitet?”

M: ”Nej, men om du føler, at du er sådan presset til at være mere effektiv?”

E: ”Ja. For eksempel går *de (min(e) overordnede) ikke så meget op i processen*, som jeg synes er vigtig. *De går meget op i slutresultatet. Hver uge, der bliver vi målt*. Der kommer der en lille rapport ud, som vi får tilsendt pr mail, hvor der står hver enkelt socialrådgiver og hvor mange sager, som vi har stoppet denne uge. Måltallet, hvor meget vi har nået, øh, der er sådan et mål for ... Øøøh. Ikke sådan årligt, men halvårligt eller hvad er det nu, at det hedder... *Leder efter ord og kigger lidt på Dana imens*.

Dana: ”Kvartal.”

E: ”Ja! Hvert kvartal, hvordan vi skal være nået i mål. Og så kan man se på afdelingsmæssigt og på hver enkelt sagsbehandler hvor meget de har præsteret. Så både er det jo *en konkurrence *griner lidt over udtrykket* indbyrdes*, men det giver også lidt en udfordring. Eller ... pres, hvis man vil det. Altså ”årh, jeg har kun fået lukket én sag og de andre har mere. Hvad tænker chefen så?” Og det synes jeg er irriterende. For hver uge bliver vi målt. Altså der sidder nogen og trækker nogen tal, og ser på, hvordan statistikken ser ud, hvor mange sygemeldte har vi og har vi fået lukket dem, der skulle lukkes?”

M: ”Jeg tænkte på, at siden sådan noget sker, *kan det så godt være at du sådan kommer til at tage arbejdet med hjem, når du stempler ud. Altså både fysisk og psykisk?*”

E: ”Da jeg var nyuddannet, der vil jeg sige, at der tænkte jeg meget over det. Eller der havde jeg arbejdet meget hjem. Altså når det påvirkede på en negativ måde. Det synes jeg ikke, at jeg gør

mere. Jeg kan stadig godt fortælle familien nogle hændelser, som jeg har oplevet, som enten har gået borgeren imod eller mig eller frustrationen. Men det er ikke længere situationer, hvor jeg føler, at jeg sidder ... Alt hvor det påvirker mig i en negativ retning.”

M: ”Nej, nej.”

E: ”Det gjorde det meget i starten, for der vidste jeg ikke, hvordan jeg skulle tackle. Når man kommer nyuddannet og hvordan man skal gebærde sig i forhold til, at ... For det er jo folks skæbner og hver måned, der skal jeg jo stoppe sygedagpengene for folk, fordi der er regler, der siger, at man kun må være syg i 22 uger. Det påvirker mig, eller det gjorde det.”

M: ”Men ikke så meget længere?”

E: ”Nej, for jeg ved, at det er sådan vilkårene er, og jeg gør også meget i at fortælle mine borgere fra starten af, inddrage dem i lovgivningen, så at det ikke kommer bag på dem. Og det gør jo også, at når jeg skal træffe de her ubehagelige afgørelser, så ved de (borgerne), at de (afgørelserne) skal træffes. Det er også meget sjældent at jeg får klager. Så det tænker jeg også er en succes for mig. Fordi jeg hele tiden medinddrager mine borgere i at vi kun har de her uger at gøre godt med. Så på den her måde tager jeg det ikke med hjem.

M: ”Nej, okay.”

E: ”For oftest der har jeg et godt samarbejde med mine borgere.”

M: ”Lækkert. Øhm, jeg tænkte om vi kunne komme lidt ind på dit arbejdsmiljø? Strukturen på din arbejdsplads, når man snakker sådan, om det er meget jævnbyrdigt eller det er sådan lidt hierarkisk? Hvad føler du, sådan i forhold til dine kollegaer og med dine chefer?”

E: ”I en kommune eller et jobcenter er vi jo, hvad er det nu, det hedder? Hierarkisk? *Griner lidt over sin famlen med ord i dag* Så der jo ledere over mig, og de har nogen over sig igen. I det daglige, der synes jeg ikke, at det har nogen betydning, hvor jeg er nu (Kerteminde kommune). Jeg føler mig i hvert fald ligeværdig. Ellers er det fordi, at, det har jeg også snakket med Hans om i dag, jeg hviler så meget i mig selv nu. Nu har jeg, det er otte års erfaring jeg har, jeg ved, hvad man skal gøre, jeg ved, hvad jeg står for. Så jeg er ikke så nem at påvirke ift. for eksempel nyuddannede.

M: ”Og det er simpelthen den erfaring?”

E: ”Ja, det tænker jeg, at det er. Fordi jeg kan se, hvordan jeg har rykket mig fra dengang jeg lige var kommet ud fra seminaret og så til nu. De fysiske rammer de er dårlige.”

M: ”Hvad tænker du på?”

E: ”Jeg sidder på sådan et åbent kontorlandskab med fem andre. Det er forfærdeligt, fordi de larmer, telefoner ringer, borgerne ringer. Alles borgere ringer jo og man skal sidde og snakke. *Dybt suk* Og folk går igennem kontoret, stopper op og snakker med ens kollegaer, og deres snak går ind og generer.”

M: "Ja, okay."

E: "Så de fysiske rammer er ikke i orden. Og det bliver værre og værre, kan jeg se. For folk vil gerne have samlet rådhusene på ét sted. Det er jo pga. **kommunesamlæggelsen**, som jo så er ti år siden. Og det er ikke alle endnu, der har et fælles rådhus. Der hvor jeg er, har vi jo et i alle de tre byer, som er ... øh. *fumler efter ord og kigger lidt på Morten og Dana*

Dana: "Lagt sammen?"

E: "Ja! Årh, det går rigtig godt i dag, hva'."

Fælles grin ved bordet

E: "Og der snakker de om, at vi skal have stort rådhus, hvor vi alle skal sidde sammen. Hvor vi allerede nu ved, at det bliver simpelthen så dårligt. Fordi man kan ikke sidde i et åbent kontorlandskab og snakke. Altså borgerne kan man jo ikke snakke med i hvert fald, men det er også det der med at snakke i telefon med nogen. Vi skal hele tiden ud og finde, hvor vi kan have samtalerne med borgerne, når vi skal have dem fysisk ind til samtale, ikke? Så altså de fysiske rammer de er dårlige, og jeg tror ikke, at der er andre steder, som har det bedre. Eller det ved jeg ikke, det kan jo være, de har indrettet det anderledes i Esbjerg."

M: "Nej, nej. Det er jo dit interview, så du skal bare fortælle om dig."

E: "Altså i Åbenrå, der havde jeg jo mit eget kontor... Eller det havde jeg så ikke - der sad jeg sammen med Tina. Så der sad vi to på hvert kontor, men det var da mindre. **Så det er dårligere, dårligere rammer, vi får.**"

M: "Du snakker om, at du har meget erfaring og sådan noget. **Tænker du så på, om du har meget indflydelse egentligt på dit arbejde? Eller ligesom du fortalte før med at der er for mange faste lovgivninger?**"

E: "Min indflydelse er jo ... **Lovgivningen kan jeg ikke gøre noget ved.**"

M: "Nej, nej. Selvfølgelig ikke."

E: "Den påvirker jo mit arbejde. Den er jo den, jeg skal følge. Vi har vores egen metodefrihed. Altså på den måde, at jeg selv kan tænke. *Griner over udtrykket* Altså; "hvordan vil jeg løse denne opgaver?" Og min opgave med borgerne er jo, at jeg inddrager dem. Altså jeg inddrager dem og fortæller dem, hvad vi ligesom skal nu. Det er jo et metodevalg, som jeg har lavet. Så der kan jeg jo selv bestemme mit arbejde. **Jeg har også flextid, fleksible arbejdstider har jeg jo også mulighed for.**"

M: "Okay."

E: "Jeg skal bare være til stede der, hvor der er åbent, så borgerne kan komme ind på kommunen, ikke?"

M: "Ja. Når vi snakker arbejdsmiljøet, føler du så, at du bliver set? **Eller føler du, at du bliver hørt i de ting, som du måske siger?**"

E: "Arbejdsmiljøet?"

M: "Ja."

E: "Altså vi har lige haft en arbejdspladsvurdering, hvor der sendt spørgeskema ud, hvor vi har givet meldinger ud, hvordan vi føler os og hvordan vi har det. Og det er de i gang med at arbejde på nu. Der har vi, min kollega og jeg, der sidder overfor hinanden, for eksempel sagt, at tastaturet er simpelthen ikke tilfredsstillende. Det er sådan nogle småting. Og der de i gang med nu, at give os nogle andre tastaturer. På den måde bliver vi hørt, men de store ting, såsom at få eget kontor eller sådan noget, det kan jeg ikke få. Sådanne ting kan jeg ikke blive hørt i. Det er altså små ting."

M: "Ja, ja, men der er ligesom plads til ligesom at få noget indført?"

E: "Ja, ja. Min leder værdsætter, når vi siger, hvordan vi har det. Altså vi må godt komme med vores meninger uden, at vi skal være bange for at blive fyret eller et eller andet i den dur, ikke?"

M: "Jamen, det er jo lækkert. Føler du egentligt, at du sådan har tid nok til at tage dig af de borgere, som du har?"

E: "Mh, nej."

M: "Det føler du ikke?"

E: "Nej. Jeg synes jo, at der er for få timer i arbejdsdagen. *Griner lidt over klicheen med, at der "kun" er 24 timer i døgnet* Det administrative arbejde fylder rigtigt meget. Jeg ved ikke, måske 85% sidder jeg udelukkende ved computeren og skriver ind alt hvad jeg har med borgeren, altså afgørelser, partssøgninger, rehabiliteringsplaner. Det er ikke ret meget kontakt i løbet af dagen, som jeg har med borgeren. Nej, det er meget computerarbejde."

M: "Hm, okay. Hvis vi prøver at snakke lidt om tillid. Føler du så, at borgerne har tillid til dig, når du ligesom begynder at sætte dem ind i, hvad der helt præcist skal ske og når du snakker med dem?"

E: "Ja, det tænker jeg faktisk at de har. Jeg får i hvert fald tilbagemeldinger fra dem om at de er glade."

M: "Ja, det er positivt."

E: "Ja, det fortæller, at de er glade for at have haft mig, eller er kede af at skulle skifte sagsbehandler eller noget. Så jeg tænker, at der er tillid til mig. Men første samtale, som jeg har med dem, der oplever jeg oftest at de er mistroiske. Er lidt fjendtlige over for det jeg siger. Men efter et par gange, jeg skal jo snakke med dem hver fjerde uge, synes jeg, at det bliver mindre og mindre indtil at jeg stopper dem efter 22 uger."

M: "Og du oplever simpelthen at de sådan er kede af at skulle skifte?"

E: "Ja. Det er både fordi, at de siger, at jeg er rar at tale med, men også fordi så føler de, at så skal de starte forfra med at fortælle en ny sagsbehandler om deres sag. Og der er de nok bekymret for, om der går noget tabt fra den ene sagsbehandler til den anden. Selvom jeg prøver at forklare dem, at

det er et samme fagsystem vi bruger og den anden sagsbehandler kan læse alt det, som jeg har skrevet, så hun er jo opdateret på situationen. Men ja, jeg oplever, at de synes, at det er ærgerligt.”

M: ”Ja. **Hvad så med din tillid til din overordnede?**”

E: ”**Min primære leder har jeg fuldt ud tillid til.** Hende ved jeg godt, hvor jeg har og at hun vil gøre en hel masse for mig. Det har jeg oplevet i hvert fald. **Dem, som jeg synes er mere vanskeligt, det er dem ovenover.** Så altså jo højere oppe i hierarkiet, i kommunalbestyrelse og sådan noget. Vi har lige været i projekt, fordi de synes, at vi brugte for mange penge i sygedagpengeområdet. Så der følte jeg ikke, at de havde tillid til vores arbejde. De har så efterfølgende fundet ud af, vi faktisk lige har sparet dem 10 millioner. **Men det er det der med, at de højst op i hierarkiet ved ikke altid, hvad der sker nede i afdelingerne.** Og så kan de sætte nogle ting i værk, hvor vi tænker, at vi godt ved, hvordan vi skal gøre det her (arbejdet). Altså de ved slet ikke hvad det *handler* om. Altså, ja ... ”

M: ”Altså ja. Jo højere op, jo længere væk.”

E: ”Ja, ja. De bliver hurtigt ramt, hvis en utilfreds borger skriver til dem. Så tænker de meget i følelser og tænker, at det da også er forfærdeligt. Hvor vi tænker, at der altså er en lovgivning, og det er ikke altid den, som de har med sig, jo højere oppe i systemet.”

M: ”Når du lige præcis snakker om lovgivningen, **føler du så også, at lovgivningen ligesom har den rigtige effekt og gavner de borgere, du arbejder med?**”

E: ”**Jeg synes, at sygedagpengelovgivningen er en stram, streng og firkantet lov, der ikke altid hjælper.** Eller jo det gør den, men den viser ingen nåde, at man siger, at der kun er 22 uger og så forventer lovgivningen at så er man raskmeldt. Folk er jo individuelle, det er jo rigtigt at et brækket ben kun tager seks uger, men et kræftforløb kan godt tage mere end 22 uger. Der synes jeg, at den er hårdt. Jeg er heller ikke så god til at tackle de borger, der har en kræftsygdom, selvom jeg har otte års erfaring. Det gør ondt, fordi lovgivningen er så firkantet, ik’gå’s?”

M: ”Kan man så være bange for, at lovgivningen ikke har den rette effekt over de borgere, som den rammer?”

E: ”Altså man lavede en reform på sygedagpengeområdet, hvor man før kunne være sygemeldt i 52 uger. De, mente at man kunne spare en masse penge ved at skære de 52 uger ned til 22 uger. Med de, mener jeg regeringen på daværende tidspunkt. Men egentligt sparede man kun tre udbetalingsdage, fandt man senere ud af. Så den har jo egentligt ikke haft den rigtige effekt. Det skal de så inde på borgen se på, hvad vi så skal gøre. Så på den måde har det jo ikke rigtigt hjulpet at man har skåret ned i varigheden.”

M: ”Ja. Øhm. **Når jeg siger ordet bureaukrati, hvad forbinder du så helt præcist med det?**”

E: ”**Jamen, så forbinder jeg det med administrativt arbejde,** hvor tungt det er, når jeg skal have min borger til en virksomhedskonsulent, som i øvrigt sidder i rummet ved siden af mig, så skal jeg lave en

henvisning på et stykke papir og så skal den laves om til en PDF-fil, så skal jeg sætte den ind i journalen, så skal jeg lave en opgave og sende den. Altså, der er så mange ting, hvor man tænker "hvor er det besværligt, hvorfor kunne hun ikke bare få papiret?" Men nej, **systemet siger, at du skal gøre sådan, og sådan og sådan**. For mig er det noget tungt bureaukrati. Altså det er jo ikke nemt. Det er det, jeg forbinder med det. **Der er mange besværligheder bare for at løse en opgave."**

M: "Ja. Er det sådan noget du oplever i din arbejdsdag?"

E: "Ja, oftest. Det er tit, at vi tænker, at det er besværligt. Der har de, de igen, også haft opmærksomhed på, at det skal vi væk med. Men det bliver bare værre. **Hver gang at de siger "væk med bøvet", så kommer der bare nogle nye lovgivninger, nye retningslinjer, nye opgaver som vi skal lave, hvor man tænker "hvad"**. For eksempel I dag, når borgeren stopper og skal overgå til jobafklaring, så skal vi udarbejde en rehabiliteringsplan, hvor man skal beskrive, hvad der sker med borgeren. Og det er bare sådan et **tungt arbejde**. Så skal vi finde alle læge papirerne frem, CV, sende ind til sekretariat et andet sted i kommunen, som skal fotokopiere og scanne ind, sende ind til regionen, som skal læse det og sende tilbage igen, så skal vi have et møde 14 dage senere. Der er bare så mange ting, hvor man tænker "hvor er det dog besværligt". **Deadlines skal også være opfyldt for at de kan nå at få papirerne."**

M: "Så det er en af de stopklodser, du oplever i din arbejdsproces?"

E: "Mhm"

M: "Ja, øhm. **Føler du, at du har mulighed for at varetage lovgivningen hensigtsmæssigt?"**

E: "Ja, det føler jeg."

M: "Fantastisk. **Føler du så, at du har forudsætninger og tiden til at give borgerne en forståelse for lovgivningen?"**

E: "Ja, det synes jeg, at jeg har. Jeg har de her 22 uger og skal tale med folk hver fjerde uge. Og hver gang fortæller jeg dem om deadlines osv. Det føler jeg, at jeg formår at fortælle dem. Der er selvfølgelig nogen, der synes, at det hele er uretfærdige med lovgivningen. **Men jeg føler, at jeg er kompetent nok, at kunne fortælle dem om det**. Jeg sætter altid en time af til samtalerne, sætter mig tid til at tage samtalerne og kommunikationen. For hvis jeg kan formidle til dem, at sådan her er mine spillekort, så du kan se, hvad jeg har, så er de også mere trygge ved mig. Så jeg ikke gemmer på noget, som jeg kan bruge imod dem. Får jeg nogle papirer, så inddrager jeg dem også, så de ved, hvad der står i deres journal."

M: "Er lovgivningen så en hjælp for hver enkelt borger?"

E: "Jeg synes, at sygedagpengeloven er en hjælp, fordi vi er der til at støtte dem og fastholde dem i deres arbejde, så de ikke mister arbejdet mens de er syge. **Så jeg tænker, at sygedagpengeloven er en hjælp, men den er hård**. Jeg har ikke nogen erfaring med kontanthjælpsloven, men jeg kan se på

bl.a. kontanthjælpsloftet, at den nok er svære, som sagsbehandler at arbejde med. Der er følelser inden over, fordi man kan have borgerne i flere år, så man bliver mere involveret.

M: "Du har egentlig svaret på dig, men kan jeg få dig til at fortælle, hvad du møder mest på din arbejdsdag; papirarbejde eller borgerkontakt?"

E: "Det er papirarbejde. Det er faktisk så frygteligt, at det irriterer mig, når telefonen ringer, når jeg bliver forstyrret i at lave papirarbejdet. Egentlig burde det egentlig være omvendt, fordi det er jo borgeren der er vigtigst, men jeg har bare så meget administrativt arbejde, der skal skrives."

M: "Så hvor meget af din arbejdsdag går på papirarbejde?"

E: "Jamen, jeg er 7.5 time på arbejde, jeg tror jeg bruger, to timer på en borger og resten er så papirarbejde."

M: "Så det er en fem timer hver dag?"

E: "Ja."

M: "Og dit forhold til den mængde papirarbejde er...? "

E: "Jeg har sådan et masochistisk forhold, fordi jeg faktisk godt lide at sidde med en computer. *griner* Jeg er perfektionistisk også, så jeg kan godt lide struktur og der er nogle ting, der skal følges. Men det irriterer mig også, fordi jeg vil jo også gerne være der for borgeren."

M: "Men som du selv siger, så er der jo en grænse."

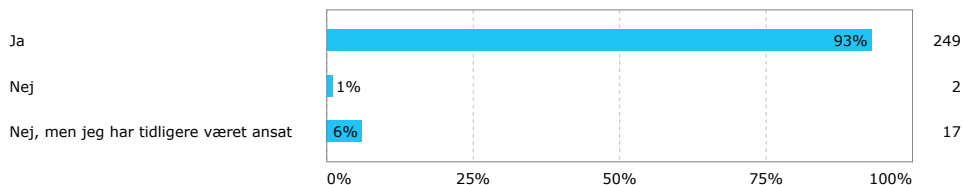
E: "Ja, jeg kunne godt tænke mig, at fokus var på borgeren i stedet for alt det her administrative."

M: "Ja."

Morten debriefer Elizabeth og takker af.

Bilag 5. Spørgeskema

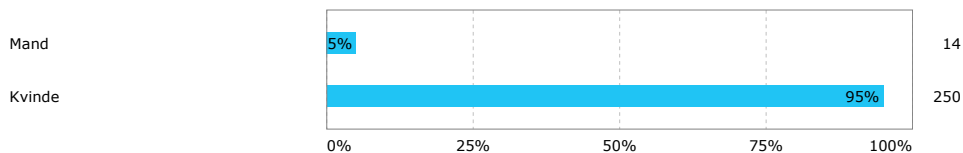
Er du på nuværende tidspunkt ansat som socialrådgiver eller lignende?



Hvorfor arbejder du ikke længere?

- Jeg magtede ikke det kommunale bureaukrati, og at sags- og arbejdsgange var vigtigere end at finde løsninger for borgerne
- Studerende er ved at færdiggøre mit studie
- Er førtidspensioneret pga stress, men laver frivilligt arbejde som soc.rdg. og holder mig ajour.
- Studere videre
- Har taget en videreuddannelse som kandidat i familierapi - og arbejder som det.
- Har fået en anden jobfunktion
- Jeg studerer. Kandidat i socialt arbejde
- Fordi jeg ikke kan stå inde for systemet.
- Jeg oplevede den faglige vurdering og det faglige skøn tilsidesat for økonomi
- ,
- Jeg var utilfreds med arbejdsvilkårene
- Fyret
- Blev underviser
- Jeg er gået i gang med kandidaten i Socialt arbejde
- Har et akademisk job nu men er også uddannet socialrådgiver og har arbejdet som sagsbehandler på børnefamilieområdet i 7 år
- Studerer

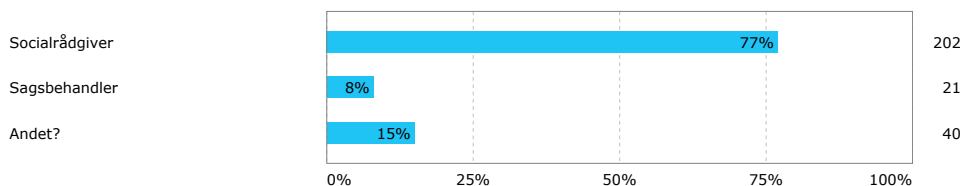
Køn



Hvad er din alder?



Hvad er du ansat som?

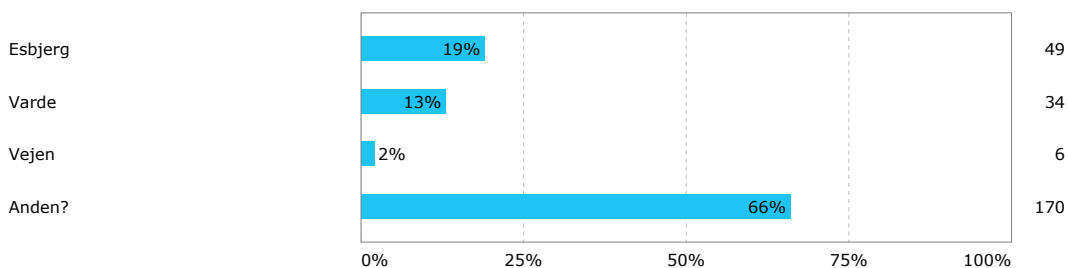


Hvad er du ansat som? - Andet?

- Beskæftigelsesrådgiver
- Koordinator
- Arbejdsmarkedskonsulent

- Projektmedarbejder
- Praktikant og studentermedhjælper som socialrådgiverstuderende
- Socialrådgiver & anbringelseskonsulent
- Familierapeut
- virksomhedskonsulent
- virksomhedskonsulent
- Leder af socialrådgivere
- arb.markedskonsulent
- Faglig koordinator
- Jobkonsulent
- Socialrådgiver og Master i sammenlignende europæisk socialpolitik
- Leder
- Special team Familierådslag
- Virksomhedskonsulent
- Studentermedhjælper
- Projektleder på børnefamilieområdet
- Jobkonsulent
- Koordinerende beskæftigelsesrådgiver
- Koordinerende beskæftigelsesrådgiver
- Beskæftigelsesrådgiver.
- Mentor
- leder
- Beskæftigelsesrådgiver
- Beskæftigelsesrådgiver
- leder
- Fagkoordinator
- beskæftigelsesrådgiver
- faglig koordinator
- Beskæftigelsesrådgiver
- Tilsynskonsulent v socialtilsyn syd
- UU center
- Arbejdsmarkedsrådgiver
- Arbejdsmarkedsrådgiver
- arbejdsmarkedsvejleder
- Beskæftigelsesrådgiver
- Faglig koordinator
- Arbejdsmarkedskonsulent

Hvilken kommune er du ansat ved?



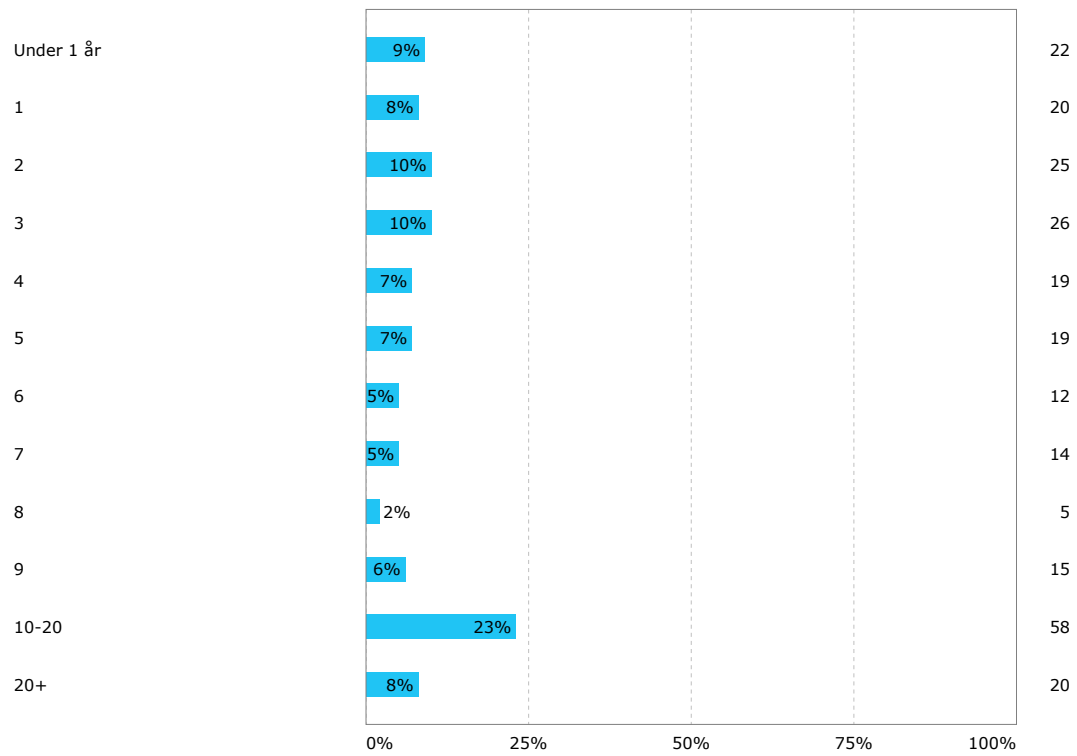
Hvilken kommune er du ansat ved? - Anden?

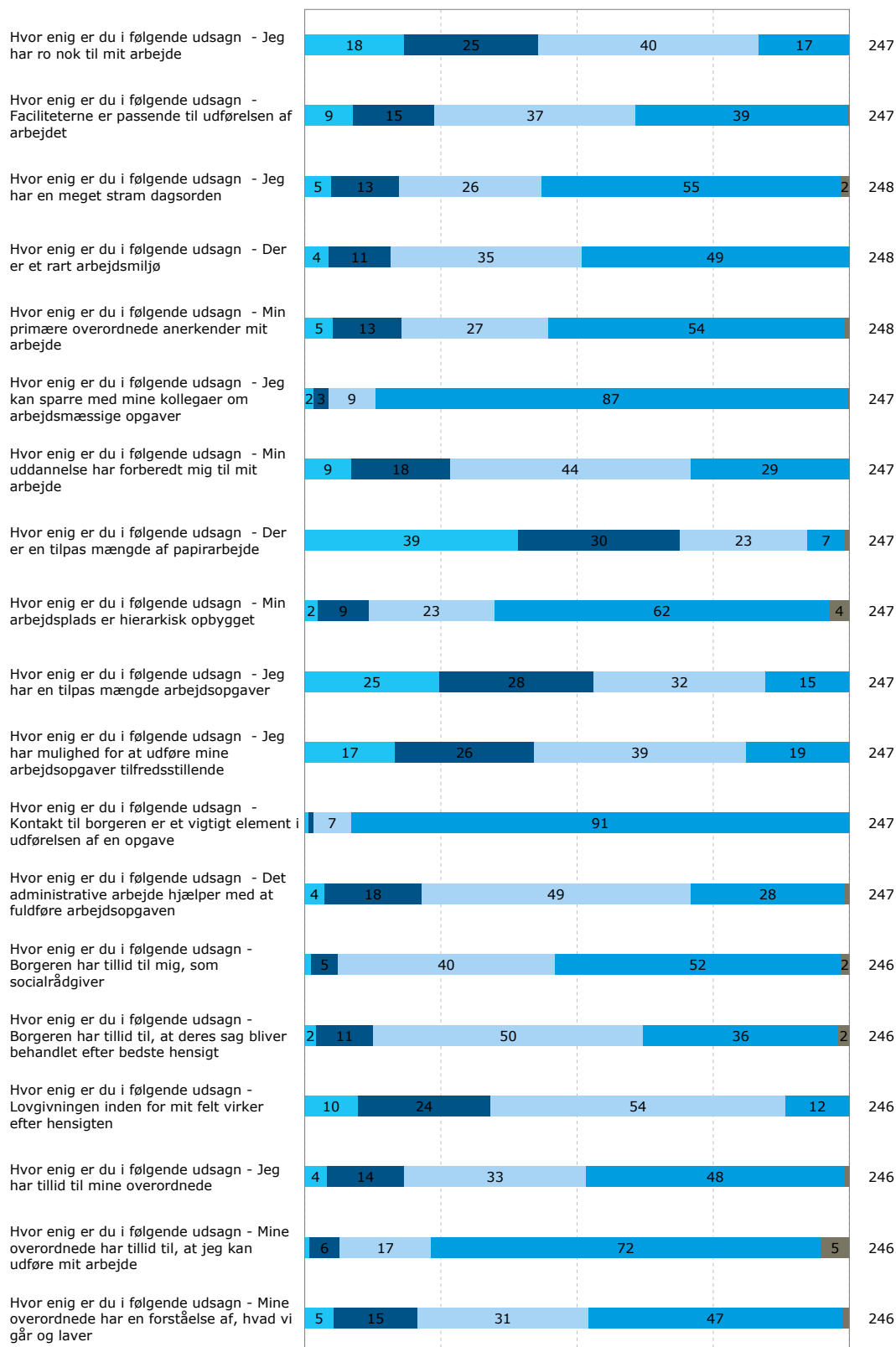
- Middelfart
- Middelfart
- Middelfart
- Kerteminde
- Middelfart
- Kerteminde

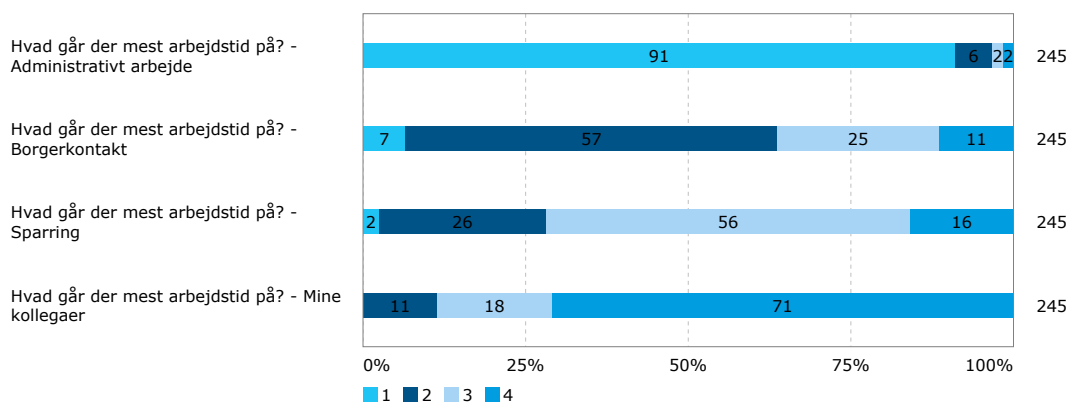
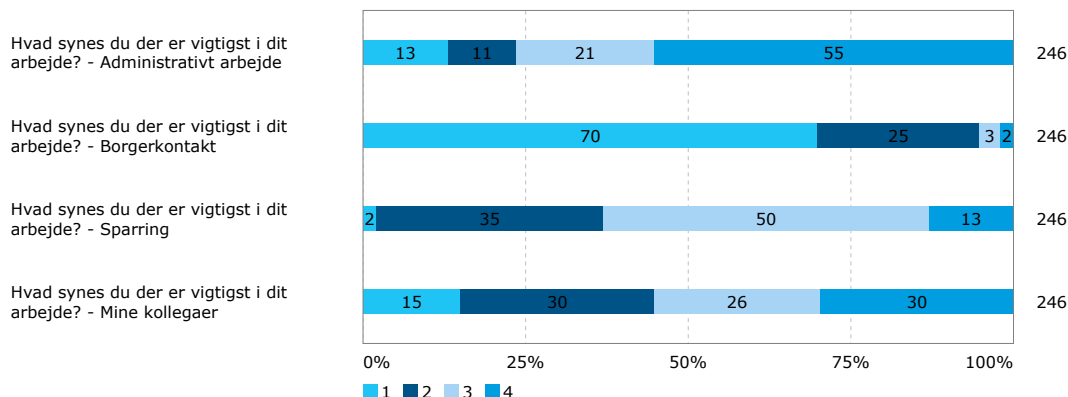
- Kerteminde
- Kerteminde
- Kerteminde
- Kerteminde
- Middelfart
- Ikke kommune
- Viborg
- København
- Guldborgsund
- Slagelse
- Aalborg
- Svendborg
- Favrskov
- Favrskov
- Rødovre
- Allerød
- Middelfart
- Aabenraa
- Lejre
- Rødovre
- KBH
- Silkeborg
- København
- Lolland
- Anonym
- Kolding
- Norddjurs
- Roskilde
- Favrskov
- Odense
- Svarer ikke da anonymiteten brydes
- Aabenraa
- Gentofte
- Århus
- København
- Sorø
- Silkeborg
- København
- Nyborg
- Kbh
- Kerteminde
- X
- Middelfart
- Kbh
- ringsted
- Hørsholm Kommune
- Horsens
- Holstebro
- Århus
- Lyngby-Taarbæk
- Middelfart
- anonym
- Svendborg
- Gladsaxe
- Privat firma
- København

- Odense
- Privat (Kbh)
- På Sjælland
- Frederiksberg
- Ønsker ikke at oplyse
- Høje Taastrup
- guldborgsund
- Ishøj
- Middelfart
- København
- Randers
- Norddjurs
- Tårnby
- Vejle
- Gentofte
- Norddjurs
- Gentofte
- Et krisecenyer
- ingen
- Køge
- København
- slagelse
- Haderslev
- Frederikssund
- Lyngby-Taarbæk
- Egedal
- København
- Horsens
- Stevns Kommune
- Gentofte
- Odsherred
- Gentofte
- 4800
- København
- Aarhus
- Viborg
- Anonym
- Slagelse
- Vesthimmerland
- Høje Taastrup
- Hvidovre
- Kerteminde
- Mariagerfjord
- Sønderborg
- Hørsholm
- Horsens
- Ballerup
- Høje-Taastrup
- Viborg
- Stevns
- København
- Langeland
- Sønderborg
- Holstebro
- Frederiksberg
- Gentofte

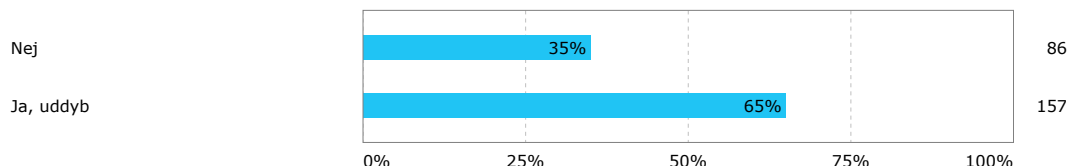
- Slagelse
 - Odsherred
 - Gentofte
 - Brøndby
 - Rødovre
 - København
 - Bornholms Regionskommune
 - Aarhus
 - København
 - Høje Taastrup
 - Holbæk
 - Ringkøbing-Skjern
 - Lyngby
 - Slagelse
 - Herlev
 - Assens
 - Ringkøbing - Skjern
 - Hillerød
 - Aarhus
 - Kalundborg
 - Gribskov
 - Frederikssund
 - Frederiksberg
 - Rødovre
 - Slagelse
 - Assens
 - Høje Taastrup
 - Gladsaxe
 - Anden
 - Middelfart
 - Kerteminde
 - Aarhus
 - Lolland
 - København
 - Herning
 - Guldborgsund
 - Kerteminde
 - Vil gerne være anonym men er ansat i en kommune på Sjælland
 - Middelfart
 - Aabenraa
 - Aarhus
 - Faaborg-Midtfyn
 - Svendborg
 - Svendborg
 - Svendborg
 - hele Danmark ansat ved kavalieriet så jeg bliver sendt rundt
 - Odense
 - Svendborg
 - Svendborg
 - Haderslev
 - Børne og Ungdomspsykiatrien i Odense under region Syddanmark
- Hvor mange års erfaring har du med dit felt?







Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene?



Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene? - Ja, uddyb

- Jævnligt skift af arbejdsopgaver
- Flere arbejdsopgaver til den enkelte
- Jeg finde rhele tiden måder at øge effektiviteten på og får tillige andre arbejdsopgaver.
- Ja, nye lovgivninger ofte, nye måder at arbejde på indenfor kommunernes rammer.
- De stadigt stigende krav i arbejdet, både i forhold til lovgivningen og arbejdspladsens forventninger til udførelsen af arbejdet gør, at man hele tiden må se på hvordan vi kan effektivisere og optimere vores arbejde - ikke mindst for vores egens skyld, for at kunne blive ved med at være i det. Ligeledes er det er arbejdsfelt hvor samfundet har stor opmærksomhed, og der hele tiden er meninger om hvordan kommunerne/beskæftigelsesrådgiverne udfører deres arbejde.
- Der bliver rokeret på opgaverne og lige nu er vi organiseret i et projekt
- Ændrer sig hele tiden her i kommunen - man skal være fleksibel og omstillingsparat er en nødvendighed
- Mindre kontakt med leder og dårligere mulighed for sparring inden for mit fagområde
- Flere administrative opgaver
- flere krav om dokumentation
- Pga. reformer, omstruktureringer

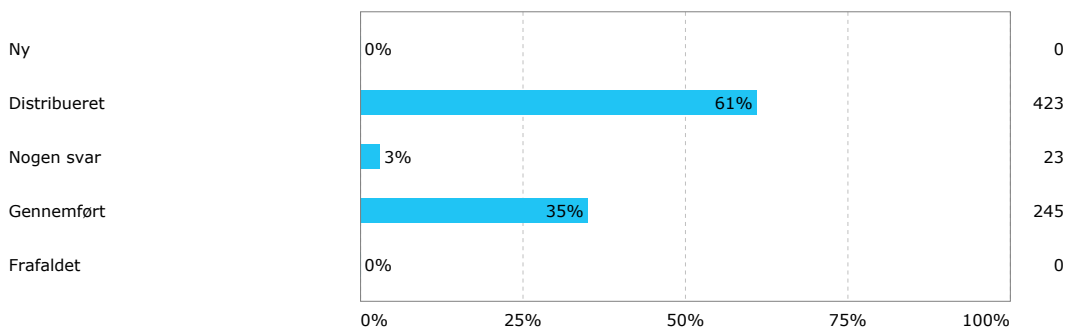
- Ny ledelse
- Der er blevet langt flere arbejds gange at følge
- Omorganiseringer og lovændringer
- Der er kommet flere sager
- Omorganisering af det område jeg har arbejdet på (integration)
- Den er under ændring grundet ledelsesskift på flere niveauer
- Der er blevet mindre sammenhængskraft ml myndighed og leverandør. Sagsbehandlerne fremstår pressede af strukturelle betingelser.
- Større sagsstamme og langt mere administrativt
- Blevet flere formalia, procedurer og generelt mere ikke-borgernære opgaver
- .
- Det administrative arbejde tager mellem 80-90% af tiden. Dernæst er oplevelsen af krydspres øget betydeligt da politikere, ledere og borgere stiller større og større modsat rettede krav og forventninger.
- Organisationsændringer
- Ja, før kunne socialrådgiverne lave et fagligt skøn. I dag laver lovgivningen ikke blot rammer, men bestemmer faglige metoder. Meget bekymrende
- Menneskesynet er fuldstændig ændret
- Ny omorganisering
- Større krav til skriftlighed
- Mere registrering
- Hele socialforvaltningen er lige ændret grundlæggende
- Mere adm. og flere fastlagte metoder. Mere tilsyn og flere indberetninger. Større fokus på økonomi
- Mere kontrol registrering
- Mere kontrol
- Mere og mere administrativt
- Der er på beskæftigelse blevet en meget kompleks lovgivningen
- Ifm sdp-reform og indførelse af jobafklaringsforløb
- Kun til mere administrativt
- Hver gang der kommer en ny chef
- Nye ledere nye måder at arbejde på
- Lovgivning kommunalreformen etc
- Der er blevet væsentlig mere dokumentationsarbejde, hvilket jeg ikke ser som en dårlig ting, da det kan være med til at påpege udfordringer i lovgivningen og i den igangværende måde at strukturere arbejdet på
- Flere administrative opgaver, højere krav om dokumentation. Generelt højere krav til sagsbehandlingen
- Blevet mere administrativt arbejde, mere dokumentation som virker spild af tid i forhold til det borgeren reelt har brug for af støtte, samtale og indsats...
- Omorganisering
- Omfattende at uddybe.
- Nye metoder, systemer og teams
- Mere arbejde inden for samme arbejdstid - sænkning af service niveau
- Omstruktureringer i organisationen
- Jeg er gået fra at have en hverdag præget af meget administrativt arbejde og være en del af et større team til at være meget mere ude i felten og del af et mindre team der har fokus på borgeren
- Mere stift samarbejde
- Mere administration
- Der er kommet flere regler og love som jeg synes jeg bruger for meget tid på at administrere i stedet for at yde socialt arbejde.
- De sidste 3 år har der været fokus med opnormering, færre sager, mere tid til borgeren og samarbejdspartnere på Børnefamilieområdet i arbejdet med unge mennesker og deres familier.
- Meget mere administrativt arbejde
- Omorganisering af arbejdsområder
- Vil ikke uddybe
- Sammenlægning af myndighed og tilbud. Oprettelse af uddannelsehus og integrationshus
- Alt skal dokumenteres
- Dokumentations krav er langt større
- Hurtigere løsninger/afgørelser frem for høj faglighed

- Vi har indført Sverigemodellen
- Den administrativ del fylder mere og mere.
- Nyt team p.g.a lovændringer samt flere borgere indenfor en bestemt målgruppe
- Specialiseringer
- Stram styring
- Organisationsændringer
- Ændring i organisation, ændring i lovgivning, skift af ledelse
- Visitationsstrukturer
- Der bliver mere og mere administrativt arbejde som ikke giver mening. Feks 225 timers reglen der medførte at jeg skulle fritage 90 % af min sagsstamme fordi de er for syge. Det tog mig ca 1 hel arbejdsuge i arbejdstid da alt skulle dokumenteres til mindste detalje
- Mere telefonisk og mail kontakt med borgerne
- Reform skift
- Organisatoriske ændringer (både lokation, områdeinddeling, ledelsesstruktur mv)
- Større omstrukturering for nyligt har gjort den helhedsorienterede indsats svær pga. "Lean" opdeling af de forskellige processer i en sag. Man har ikke længere det fulde ansvar for borgerens sag.
- Omorganisere så snart noget er ved at falde i hak.
- Vi er midt i et nyt projekt for at bedre ressourceforløb
- Mange omstruktureringer og nye opgaver. Lovgivning ændrer ofte også strukturen
- .
- Vi har fået færre sager
- Jeg er nyuddannet sååååå
- Lovgivningen strammet, serviceniveauet forringet og stor sagstilgang og dermed flere arbejdsopgaver
- For meget adm
- Jeg er selv blevet bedre til at fastholde strukturen i en presset hverdag
- Pga. Skift fra en kommune til en anden. I kalundborg havde jeg 70 borger, med samtaler hver 3. Mdr. Og andre opgaver udover. I frederikssund har jeg 39 borgere, med samtaler hver 3. Mdr. Og ingen andre opgaver.
- Ny reform
- Øget grad af registreringer og dokumentation
- Reforme, politikker, lederskift m.m.
- Gentagne lovgivningsmæssige ændringer/omstruktureringer/stigende administrative krav/ skiftende administrative systemer og skiftende It-systemer mv.
- 3 større ændringer af organisationen på 1,5 år
- Meget
- Konstante ændringer af hvordan vi skal udfører vores daglige arbejde
- 1
- Hver gang loven ændres, bliver strukturende ændret.
- Organisationsændringer samt lovændringer og reformer
- Mere dokumentering. Mere fokus på inddragelse af børnenes stemme.
- Ændringer i organisationen
- Organisationsændringer
- alt efter afdeling, arbejdsopgaver - målgruppe og politisk tiltag har det ændret sig. alt efter politisk overbevisning har der været nye fokuspunkter. Fokuspunkterne har haft stor betydning for strukturen og hvordan der er blevet arbejdet med borgeren. Hvis f.eks. fokuspunktet har været at få så mange borger i praktik som muligt, så har alt fra strukturen i samtalerne til kontakten til jobkonsulent til hyppigheden af samtalerne ændret sig markant.
- Der har været flere omstruktureringer
- Lovgivningen på det pågældende område er strammet fra, at være helhedsorienteret til, at være langt mere økonomi og newpublic management baseret. Rammerne i arbejdet handler i højere grad om registrering i mange forskellige systemer. Flere og flere er ledelses systemer, hvor besøg, borgerkontakt, skriftlighed m.m. registreres. Dette kommer ikke borgeren til gode, men bruges udelukkende på øverste ledelsesniveau. Det kommunale system har ændret sig fra en offentlig tankegang til en privat tankegang, hvor man bruger registreringssystemer fra private virksomheder. Jeg ser, at vores øverste ledelse og politikere ikke tænker helhedsorienteret.
- Arbejder med ressourceforløb. Dette har jeg gjort siden sommeren 2014. Forinden arbejdede jeg med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30.

- Reforme og lignende
- Flere organisations ændringer og strammere lovgivning
- den er mere og mere reglstyret
- mere arbejde, mindre tid, ny ledelse hele tiden
- Den ændrer sig hele tiden via omstruktureringer som følge af ændret lovgivning. Når lovgivningen ændrer sig, ændrer vores arbejde sig også (og det sker meget ofte)
- Der er blevet mere adm.
- Mere bureaukratisk
- Mere topstyring.
- adskillige omstruktureringer, reformer o.l.
- gået fra myndigheds rådgiver til mentor
- Det sker jævnligt. Mindst én gang årligt
- Der er hele tiden masser af ændringer på dette arbejdsområde, ift lovgivning, interne regler og rammer mv.
- større krav om dokumentation - mere adm arbejde
- forandring er et vilkår i arbejdet
- i takt med stramninger og ændringer af lovgivningen
- omskrivning
- dokumentation, kontrol, fastlagte arbejdsgange
- Der er ændret i arbejdsmetoder og den måde en sag håndteres - dette har også øget det administrative arbejde
- Meget mere registrering og dokumentation
- Der er aldrig arbejdsro. Der er altid en form for ændring i hvordan vi arbejder og hvordan organisationen der ud.
- Der er mere administrativt arbejde - vi arbejder mere administrativt.
- Nye målgrupper, flere aktører i sagerne, hvilket komplicerer helhedssynet. Større krav til at man både kan følge regler, men også agere civilt ulydig, når det kræves.
- 6 måneders erfaring ved ikke
- F.eks. min funktion som faglig koordinator. Vores enhed er blevet så stor at en sektionsleder ikke kan være på alle områder. Der er vildt meget drift.
- mere adm. arbejde, registreringer, flere og hyppigere ændringer i lovgivning/reformer/ omstilling, indsatser styres efter refusioner
- Der er blevet mere brug for dokumentation.
- Det arbejde jeg lavede for 20 år siden med meget nær borgerkontakt, minder i dag om det pædagoger o.a. hjælper borgerne med, f.eks. bare det at finde rundt i systemerne. Generelt mere administrativt arbejde. Men også et ændret fokus fra at gøre tingene for borgeren, til nu hvor det forventes at indsatserne understøtter en udvikling hos borgerne. Mål, resultatbaseret dokumentation og styring osv.
- Mere adm arbejde-øgede dokumentationskrav
- Der er endnu mere administrativt arbejde og kontrol fra ledelse/politikere
- Jeg har ikke været ansat så længe
- meget. da jeg startede havde jeg tid til borgerkontakt. Jeg havde en diktafon og en sekretær som skrev for mig, det gav mig tid til borgeren og løsning af borgerens problem.
- Der skal ydes mere og mere på samme tid
- Den administrative byrde er vokset enormt. Stigende krav kommer både fra politikere, ministerium og ledelse. Tid til borgerkontakt er blevet minimal.
- Der er kommet flere ledere
- Før havde vi flad struktur, der er flere leder end ansatte til at udføre arbejdet.
- Øget skriftlighed, mindre kompetence, flere visitationsprocedurer,
- Når der kommer nye reformer ændrer arbejdsgangen sig
- både lovgivningsmæssige og organisatoriske ændringer - hvilket altid medfører øgning af den administrative byrde.
- Ved lovændringer og strukturændringer.
- mere administrativ + mere kontrol
- Den har ændret sig som følge af sygedagpengereformen samt der løbende ændres fokus på indsatsen for borgeren
- Mere adm. opgaver, flere systemer og visioner der bliver presset ned over hovedet på medarbejderne
- ændret lovgivning og omstrukturering samt øget brug af IT

- meget mere ensartet, mindre individuelt
- Organisationsændringer
- Det har ændret sig naturligt grundet oftere og oftere omlægning af organisationen - organisationsændringerne har stor indflydelse på arbejdsgangen med myndighed/udfører.
- vi har fået ændret i arbejdsgange flere gange, arbejdsplads er ændret 4-5 gange (på 3 år) etc
- meget mere registrering
- Selve sagsgangen har været den samme, men derudover sker der ofte ændringer i proceduren og organisationen
- Mindre borgerkontakt, mere administrativt arbejde, flere møder, større arbejdspress, større krav om deltagelse i diverse forums (mindre tid til kerneopgaven)
- strukturen har ændret sig i takt med at der er kommet nye regler/love
- Flere sager, flere opgaver udover kerneopgaven, mindre synlig ledelse.
- Der er mindre tid til behandlind
- Der er blevet flere krav i lovgivningen, og der er kommet flere krav fra ledelsen i forhold til udførelse af de enkelte arbejdsopgaver
- Ændring af organisationen
- adm. arbejder og dokumentation fylder mere og mere
- Organgsationsændringer 3 gange

Samlet status



5.1 Første kodning

Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene? - Ja, uddyb

- Jævnligt skift af arbejds gange
- Flere arbejdsopgaver til den enkelte
- Jeg finde r hele tiden måder at øge effektiviteten på og får tillige andre arbejdsopgaver.
- Ja, nye lovgivninger ofte, nye måder at arbejde på indenfor kommunernes rammer.
- De stadig stigende krav i arbejdet, både i forhold til lovgivningen og arbejdspladsens forventninger til udførelsen af arbejdet gør, at man hele tiden må se på hvordan vi kan effektiviseres og optimere vores arbejde - ikke mindst for vores egens skyld, for at kunne blive ved med at være i det. Ligeledes er det er arbejdsfelt hvor samfundet har stor opmærksomhed, og der hele tiden er meninger om hvordan kommunerne/beskæftigelsesrådgiverne udfører deres arbejde.
- Der bliver rokeret på opgaverne og lige nu er vi organiseret i et projekt
- Ændrer sig hele tiden her i kommunen - man skal være fleksibel og omstillingsparat er en nødvendighed
- Mindre kontakt med leder og dårligere mulighed for sparring inden for mit fagområde
- Flere administrative opgaver
- flere krav om dokumentation
- Pga. reformer, omstruktureringer
- Ny ledelse
- Der er blevet langt flere arbejds gange at følge
- Imorganiseringer og lovændringer
- Der er kommet flere sager
- omorganisering af det område jeg har arbejdet på (integration)
- Den er under ændring grundet ledesskift på flere niveauer
- Der er blevet mindre sammenhængskraft ml myndighed og leverandør. Sagsbehandlerne fremstår pressede af strukturelle betingelser.
- Større sagsstamme og langt mere administrativt
- Blevet flere formalia, procedurer og generelt mere ikke-borgernære opgaver.
- Det administrative arbejde tager mellem 80-90% af tiden. Dernæst er oplevelsen af krydspres øget betydeligt da politikere, ledere og borgere stiller større og større modsat rettede krav og forventninger.
- Organisationsændringer
- Ja, før kunne socialrådgiverne lave et fagligt skøn. I dag laver lovgivningen ikke blot rammer, men bestemmer faglige metoder. Meget bekymrende
- Menneskesynet er fuldstændig ændret
- Ny omorganisering
- Større krav til skriftlighed
- Mere registrering
- Hele socialforvaltningen er lige ændret grundlæggende
- Mere adm. og flere fastlagte metoder. Mere tilsyn og flere indberetninger. Større fokus på økonomi
- Menre kontrol registrering
- Mere kontrol
- Mere og mere administrativt

- Der er på beskæftigelse blevet en meget kompleks lovgivningen
- Ifm sdp-reform og indførelse af jobafklaringsforløb
- kun til mere administrativt
- Hver gang der kommer en ny chef
- Nye ledere nye måder at arbejde på
- Lovgivning kommunalreformen etc
- Der er blevet væsentlig mere dokumentationsarbejde, hvilket jeg ikke ser som en dårlig ting, da det kan være med til at påpege udfordringer i lovgivningen og i den igangværende måde at strukturere arbejdet på
- Flere administrative opgaver, højere krav om dokumentation. Generelt højere krav til sagsbehandlingen
- Blevet mere administrativt arbejde, mere dokumentation som virker spild af tid i forhold til det borgeren reelt har brug for af støtte, samtale og indsats...
- Omorganisering
- Omfattende at uddybe.
- Nye metoder, systemer og teams
- Mere arbejde inden for samme arbejdstid - sænkning af service niveau
- Omstruktureringer i organisationen
- Jeg er gået fra at have en hverdag præget af meget administrativt arbejde og være en del af et større team til at være meget mere ude i felten og del af et mindre team der har fokus på borgeren
- Mere stift samarbejde
- Mere administration
- Der er kommet flere regler og love som jeg synes jeg bruger for meget tid på at administrere i stedet for at yde socialt arbejde.
- de sidste 3 år har der været fokus med opnormering, færre sager, mere tid til borgeren og samarbejdspartnere på Børnefamilieområdet i arbejdet med unge mennesker og deres familier.
- Meget mere administrativt arbejde
- Omorganisering af arbejdsområder
- Vil ikke uddybe
- Sammenlægning af myndighed og tilbud. Oprettelse af uddannelsehus og integrationshus
- Alt skal dokumenteres
- Dokumentations krav er langt større
- Hurtigere løsninger/afgørelser frem for høj faglighed
- Vi har indført Sverigemodellen
- Den administrative del fylder mere og mere.
- Nyt team p.g.a lovændringer samt flere borgere indenfor en bestemt målgruppe
- Specialiseringer
- Stram styring
- Organisationsændringer
- Ændring i organisation, ændring i lovgivning, skift af ledelse
- Visitationsstrukturer
- Der bliver mere og mere administrativt arbejde som ikke giver mening. Feks 225 timers reglen der medførte at jeg skulle fritage 90 % af min sagsstamme fordi de er for syge. Det tog mig ca 1 hel arbejdsuge i arbejdstid da alt skulle dokumenteres til mindste detalje

- Mere telefonisk og mail kontakt med borgerne
- Reform skift
- Organisatoriske ændringer (både lokation, områdeinddeling, ledelsesstruktur mv)
- Større omstrukturering for nyligt har gjort den helhedsorienterede indsats svær pga. "Lean" opdeling af de forskellige processer i en sag. Man har ikke længere det fulde ansvar for borgerens sag.
- Omorganisere så snart noget er ved at falde i hak.
- Vi er midt i et nyt projekt for at bedre ressourceforløb
- Mange omstruktureringer og nye opgaver. Lovgivning ændrer ofte også strukturen
- Vi har fået færre sager
- Jeg er nyuddannet sååååå
- Lovgivningen strammet, serviceniveauet forringet og stor sagstilgang og dermed flere arbejdsopgaver
- For meget adm
- Jeg er selv blevet bedre til at fastholde strukturen i en presset hverdag
- Pga. Skift fra en kommune til en anden. I kalundborg havde jeg 70 borger, med samtaler hver 3. Mdr. Og andre opgaver udover. I frederikssund har jeg 39 borgere, med samtaler hver 3. Mdr. Og ingen andre opgaver.
- Ny reform
- Øget grad af registreringer og dokumentation
- Reform, politikker, lederskift m.m.
- Gentagne lovgivningsmæssige ændringer/omstruktureringer/stigende administrative krav/ skiftende administrative systemer og skiftende It-systemer mv.
- 3 større ændringer af organisationen på 1,5 år
- Meget
- Konstante ændringer af hvordan vi skal udfører vores daglige arbejde
- Hver gang loven ændres, bliver strukturen ændret.
- Organisationsændringer samt lovændringer og reformer
- Mere dokumentering. Mere fokus på inddragelse af børnenes stemme.
- Ændringer i organisationen
- Organisationsændringer
- alt efter afdeling, arbejdsopgaver - målgruppe og politisk tiltag har det ændret sig. alt efter politisk overbevisning har der været nye fokuspunkter. Fokuspunkterne har haft stor betydning for strukturen og hvordan der er blevet arbejdet med borgeren. Hvis f.eks. fokuspunktet har været at få så mange borger i praktik som muligt, så har alt fra strukturen i samtalerne til kontakten til jobkonsulent til hyppigheden af samtalerne ændret sig markant.
- Der har været flere omstruktureringer
- Lovgivningen på det pågældende område er strammet fra, at være helhedsorienteret til, at være langt mere økonomi og newpublic management baseret. Rammerne i arbejdet handler i højere grad om registrering i mange forskellige systemer. Flere og flere er ledelses systemer, hvor besøg, borgerkontakt, skriftlighed m.m. registreres. Dette kommer ikke borgeren til gode, men bruges udelukkende på øverste ledelsesniveau. Det kommunale system har ændret sig fra en offentlig tankegang til en privat tankegang, hvor man bruger registreringssystemer

- fra private virksomheder. Jeg ser, at vores øverste ledelse og politikere ikke tænker helhedsorienteret.
- Arbejder med ressourceforløb. Dette har jeg gjort siden sommeren 2014. Forinden arbejdede jeg med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30.
 - Reforme og lignende
 - Flere organisations ændringer og strammere lovgivning
 - den er mere og mere reglstyret
 - mere arbejde, mindre tid, ny ledelse hele tiden
 - Den ændrer sig hele tiden via omstruktureringer som følge af ændret lovgivning. Når lovgivningen ændrer sig, ændrer vores arbejde sig også (og det sker meget ofte)
 - Der er blevet mere adm.
 - Mere bureaukratisk
 - Mere topstyring.
 - adskillige omstruktureringer, reformer o.l.
 - gået fra myndigheds rådgiver til mentor
 - Det sker jævnligt. Mindst én gang årligt
 - Der er hele tiden masser af ændringer på dette arbejdsområde, ift lovgivning, interne regler og rammer mv.
 - større krav om dokumentation - mere adm arbejde
 - forandring er et vilkår i arbejdet
 - i takt med stramninger og ændringer af lovgivningen
 - omskrtukturering
 - dokumentation, kontrol, fastlagte arbejdsgange
 - Der er ændret i arbejdsmetoder og den måde en sag håndteres - dette har også øget det administrative arbejde
 - Meget mere registrering og dokumentation
 - Der er aldrig arbejdsro. Der er altid en form for ændring i hvordan vi arbejder og hvordan organisationen der ud.
 - Der er mere administrativt arbejde - vi arbejder mere administrativt.
 - Nye målgrupper, flere aktører i sagerne, hvilket komplicerer helhedssynet. Større krav til at man både kan følge regler, men også agere civilt ulydig, når det kræves.
 - 6 måneders erfaring ved ikke
 - F.eks. min funktion som faglig koordinator. Vores enhed er blevet så stor at en sektionsleder ikke kan være på alle områder. Der er vildt meget drift.
 - mere adm. arbejde, registreringer, flere og hyppigere ændringer i lovgivning/reformer/ omstilling, indsatseer styres efter refusioner
 - Der er blevet mere brug for dokumentation.
 - Det arbejde jeg lavede for 20 år siden med meget nær borgerkontakt, minder i dag om det pædagoger o.a. hjælper borgerene med, f.eks. bare det at finde rundt i systemerne. Generelt mere administrativt arbejde. Men også et ændret fokus fra at gøre tingene for borgeren, til nu hvor det forventes at indsatserne understøtter en udvikling hos borgerne. Mål, resultatbaseret dokumentation og styring osv.
 - Mere adm arbejde-øgede dokumentationskrav
 - Der er endnu mere administrativt arbejde og kontrol fra ledelse/politikere
 - Jeg har ikke været ansat så længe

- meget. da jeg startede havde jeg tid til borgerkontakt. Jeg havde en diktafon og en sekretær som skrev for mig, det gav mig tid til borgeren og løsning af borgerens problem.
- Der skal ydes mere og mere på samme tid
- Den administrative byrde er vokset enormt. Stigende krav kommer både fra politikere, ministerium og ledelse. Tid til borgerkontakt er blevet minimal.
- Der er kommet flere ledere
- Før havde vi flad struktur, der er flere leder end ansatte til at udføre arbejdet.
- Øget skriftlighed, mindre kompetence, flere visitationsprocedure,
- Når der kommer nye reformer ændrer arbejdsgangen sig
- både lovgivningsmæssige og organisatoriske ændringer - hvilket altid medfører øgning af den administrative byrde.
- Ved lovændringer og strukturændringer.
- mere administrativ + mere kontrol
- Den har ændret sig som følge af sygedagpengereformen samt der løbende ændres fokus på indsatsen for borgeren
- Mere adm. opgaver, flere systemer og visioner der bliver presset ned over hovedet på medarbejderne
- ændret lovgivning og omstrukturering samt bøget brug af IT
- meget mere ensartet, mindre individuelt
- Organisationsændringer
- Det har ændret sig naturligt grundet oftere og oftere omlægning af organisationen - organisationsændringerne har stor indflydelse på arbejdsgangen med myndighed/udfører.
- vi har fået ændret i arbejdsgange flere gange, arbejdsplads er ændret 4-5 gange (på 3 år) etc
- meget mere registrering
- Selve sagsgangen har været den samme, men derudover sker der ofte ændringer i proceduren og organisationen
- Mindre borgerkontakt, mere administrativt arbejde, flere møder, større arbejdspress, større krav om deltagelse i diverse forums (mindre tid til kerneopgaven)
- strukturen har ændret sig i takt med at der er kommet nye regler/love
- Flere sager, flere opgaver udover kerneopgaven, mindre synlig ledelse.
- Der er mindre tid til behandling
- Der er blevet flere krav i lovgivningen, og der er kommet flere krav fra ledelsen i forhold til udførelse af de enkelte arbejdsopgaver
- Ændring af organisationen
- adm. arbejder og dokumentation fylder mere og mere
- Organisationsændringer 3 gange

Administrativt arbejde	Rød
Organisationsændringer	Gul
Arbejdsbyrde og konsekvenser heraf	Blå
New Public Governance	Grøn
New public Management	Lyserød
Kolonisering af livsverden	Lys Lila

5.2 Anden kodning

Har strukturen på dit arbejde ændret sig gennem årene? - Ja, uddyb

- Jævnligt skift af arbejds gange
- Flere arbejdsopgaver til den enkelte
- Jeg finde rhele tiden måder at **øge effektiviteten** på og får tillige andre arbejdsopgaver.
- Ja, nye lovgivninger ofte, nye måder at arbejde på indenfor kommunernes rammer.
- **Ny ledelse**
- Der er blevet langt flere arbejds gange at følge
- **Imorganiseringer** og lovændringer
- Der er kommet flere sager
- **omorganisering** af det område jeg har arbejdet på (integration)
- Den er under ændring grundet **ledelsesskift** på flere niveauer
- **Der er blevet mindre sammenhængskraft ml myndighed og leverandør.**
Sagsbehandlerne fremstår pressede af strukturelle betingelser.
- Større sagsstsmme og langt **mere administrativt**
- **Blevet flere formalia**, procedurer og generelt mere ikke-borgernære opgaver •.
- **Det administrative arbejde tager mellem 80-90% af tiden.** Dernæst er oplevelsen af krydspres øget betydeligt da politikere, ledere og borgere stiller større og større modsat rettede krav og forventninger.
- **Organisationsændringer**
- Ja, før kunne socialrådgiverne lave et fagligt skøn. I dag laver lovgivningen ikke blot rammer, men bestemmer faglige metoder. Meget bekymrende
- Menneskesynet er fuldstændig ændret
- **Ny omorganisering**
- **Større krav til skriftlighed**
- **Mere registrering**
- Hele socialforvaltningen er lige ændret grundlæggende
- **Mere adm.** og flere fastlagte metoder. Mere tilsyn og flere indberetninger. Større fokus på økonomi
- **Menre kontrol registrering**
- **Mere kontrol**
- **Mere og mere administrativt**
- Der er på beskæftigelse blevet en meget kompleks lovgivningen
- Ifm sdp-reform og indførelse af jobafklaringsforløb
- **kun til mere administrativt**
- **Hver gang der kommer en ny chef**
- **Nye ledere nye måder at arbejde på**
- Lovgivnng kommunalreformen etc
- **Der er blevet væsentlig mere dokumentationsarbejde**, hvilket jeg ikke ser som en dårlig ting, da det kan være med til at påpege udfordringer i lovgivningen og i den igangværende måde at strukturere arbejdet på

- **Flere administrative opgaver, højere krav om dokumentation.** Generelt højere krav til sagsbehandlingen
- **Blevet mere administrativt arbejde, mere dokumentation som virker spild af tid i forhold til det borgeren reelt har brug for af støtte, samtale og indsats...**
- **Omorganisering**
- Omfattende at uddybe.
- Nye metoder, systemer og teams
- Mere arbejde inden for samme arbejdstid - sænkning af serviceniveau
- **Omstruktureringer i organisationen**
- **Jeg er gået fra at have en hverdag præget af meget administrativt arbejde og være en del af et større team til at være meget mere ude i felten og del af et mindre team der har fokus på borgeren**
- Mere stift samarbejde
- **Mere administration**
- Der er kommet flere regler og love som **jeg synes jeg bruger for meget tid på at administrere** i stedet for at yde socialt arbejde.
- de sidste 3 år har der været fokus med opnormering, færre sager, mere tid til borgeren og samarbejdspartnere på Børnefamilieområdet i arbejdet med unge mennesker og deres familier.
- **Meget mere administrativt arbejde**
- Omorganisering af arbejdsområder
- Vil ikke uddybe
- Sammenlægning af myndighed og tilbud. Oprettelse af uddannelsehus og integrationshus
- **Alt skal dokumenteres**
- **Dokumentationskrav er langt større**
- Hurtigere løsninger/afgørelser frem for høj faglighed
- Vi har indført Sverigemodellen
- **Den administrativ del fylder mere og mere.**
- Nyt team p.g.a lovændringer samt flere borgere indenfor en bestemt målgruppe
- **Specialiseringer**
- **Stram styring**
- **Organisationsændringer**
- Ændring i organisation, ændring i lovgivning, **skift af ledelse**
- Visitationsstrukturer
- **Der bliver mere og mere administrativt arbejde som ikke giver mening.** Feks 225 timers reglen der medførte at jeg skulle fritage 90 % af min sagsstamme fordi de er for syge. Det tog mig ca 1 hel arbejdsuge i arbejdstid da **alt skulle dokumenteres til mindste detalje**
- Mere telefonisk og mail kontakt med borgerne
- Reform skift
- Organisatoriske ændringer (både lokation, områdeinddeling, **ledelsesstruktur** mv)
- Større omstrukturering for nyligt har gjort den helhedsorienterede indsats svær pga. "Lean" opdeling af de forskellige processer i en sag. Man har ikke længere det fulde ansvar for borgerens sag.
- Omorganisere så snart noget er ved at falde i hak.
- Vi er midt i et nyt projekt for at bedre ressourceforløb

- Mange omstruktureringer og nye opgaver. Lovgivning ændrer ofte også strukturen •
- Vi har fået færre sager
- Jeg er nyuddannet sååååå
- Lovgivningen strammet, serviceniveauet forringet og stor sagstilgang og dermed flere arbejdsopgaver
- For meget adm
- Jeg er selv blevet bedre til at fastholde strukturen i en presset hverdag
- Pga. Skift fra en kommune til en anden. I Kalundborg havde jeg 70 borger, med samtaler hver 3. Mdr. Og andre opgaver udover. I Frederikssund har jeg 39 borgere, med samtaler hver 3. Mdr. Og ingen andre opgaver.
- Ny reform
- Øget grad af registreringer og dokumentation
- Reforme, politikker, lederskift m.m.
- Gentagne lovgivningsmæssige ændringer/omstruktureringer/stigende administrative krav/ skiftende administrative systemer og skiftende It-systemer mv.
- 3 større ændringer af organisationen på 1,5 år
- Meget
- Konstante ændringer af hvordan vi skal udfører vores daglige arbejde •1
- Hver gang loven ændres, bliver strukturen ændret.
- Organisationsændringer samt lovændringer og reformer
- Mere dokumentering. Mere fokus på inddragelse af børnenes stemme.
- Ændringer i organisationen
- Organisationsændringer
- alt efter afdeling, arbejdsopgaver - målgruppe og politisk tiltag har det ændret sig. alt efter politisk overbevisning har der været nye fokuspunkter. Fokuspunkterne har haft stor betydning for strukturen og hvordan der er blevet arbejdet med borgeren. Hvis f.eks. fokuspunktet har været at få så mange borger i praktik som muligt, så har alt fra strukturen i samtalerne til kontakten til jobkonsulent til hyppigheden af samtalerne ændret sig markant.
- Der har været flere omstruktureringer
- Lovgivningen på det pågældende område er strammet fra, at være helhedsorienteret til, at være langt mere økonomi og newpublic management baseret. Rammerne i arbejdet handler i højere grad om registrering i mange forskellige systemer. Flere og flere er ledelses systemer, hvor besøg, borgerkontakt, skriftlighed m.m. registreres. Dette kommer ikke borgeren til gode, men bruges udelukkende på øverste ledelsesniveau. Det kommunale system har ændret sig fra en offentlig tankegang til en privat tankegang, hvor man bruger registreringssystemer fra private virksomheder. Jeg ser, at vores øverste ledelse og politikere ikke tænker helhedsorienteret.
- Arbejder med ressourceforløb. Dette har jeg gjort siden sommeren 2014. Forinden arbejdede jeg med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30.
- Reforme og lignende
- Flere organisations ændringer og strammere lovgivning
- den er mere og mere reglstyret
- mere arbejde, mindre tid, ny ledelse hele tiden
- Den ændrer sig hele tiden via omstruktureringer som følge af ændret lovgivning. Når lovgivningen ændrer sig, ændrer vores arbejde sig også (og det sker meget ofte)
- Der er blevet mere adm.

- Mere bureaukratisk
- Mere topstyring.
- adskillige omstruktureringer, reformer o.l.
- gået fra myndigheds rådgiver til mentor
- Det sker jævnlige. Mindst én gang årligt
- Der er hele tiden masser af ændringer på dette arbejdsområde, ift lovgivning, interne regler og rammer mv.
- større krav om dokumentation - mere adm arbejde
- forandring er et vilkår i arbejdet
- i takt med stramninger og ændringer af lovgivningen
- omskrtukturering
- dokumentation, kontrol, fastlagte arbejdsgange
- Der er ændret i arbejdsmetoder og den måde en sag håndteres - dette har også øget det administrative arbejde
- Meget mere registrering og dokumentation
- Der er aldrig arbejdsro. Der er altid en form for ændring i hvordan vi arbejder og hvordan organisationen der ud.
- Der er mere administrativt arbejde - vi arbejder mere administrativt.
- Nye målgrupper, flere aktører i sagerne, hvilket komplicerer helhedssynet. Større krav til at man både kan følge regler, men også agere civilt ulydig, når det kræves.
- 6 måneders erfaring ved ikke
- F.eks. min funktion som faglig koordinator. Vores enhed er blevet så stor at en sektionsleder ikke kan være på alle områder. Der er vildt meget drift.
- mere adm. arbejde, registreringer, flere og hyppigere ændringer i lovgivning/reformer/omstilling, indsatser styres efter refusioner
- Der er blevet mere brug for dokumentation.
- Det arbejde jeg lavede for 20 år siden med meget nær borgerkontakt, minder i dag om det pædagoger o.a. hjælper borgerene med, f.eks. bare det at finde rundt i systemerne. Generelt mere administrativt arbejde. Men også et ændret fokus fra at gøre tingene for borgeren, til nu hvor det forventes at indsatsene understøtter en udvikling hos borgerne. Mål, resultatbaseret dokumentation og styring osv.
- Mere adm arbejde-øgede dokumentationskrav
- Der er endnu mere administrativt arbejde og kontrol fra ledelse/politikere
- Jeg har ikke været ansat så længe
- meget. da jeg startede havde jeg tid til borgerkontakt. Jeg havde en diktafon og en sekretær som skrev for mig, det gav mig tid til borgeren og løsning af borgerens problem.
- Der skal ydes mere og mere på samme tid
- Den administrative byrde er vokset enormt. Stigende krav kommer både fra politikere, ministerium og ledelse. Tid til borgerkontakt er blevet minimal.
- Der er kommet flere ledere
- Før havde vi flad struktur, der er flere leder end ansatte til at udføre arbejdet.
- Øget skriftlighed, mindre kompetence, flere visitationsprocedurer,
- Når der kommer nye reformer ændrer arbejdsgangen sig
- både lovgivningsmæssige og organisatoriske ændringer - hvilket altid medfører øgning af den administrative byrde.
- Ved lovændringer og strukturændringer.
- mere administrativ + mere kontrol

- Den har ændret sig som følge af sygedagpengereformen samt der løbende ændres fokus på indsatsen for borgeren
- **Mere adm. opgaver**, flere systemer og visioner der bliver presset ned over hovedet på medarbejderne
- ændret lovgivning og omstrukturering samt bøget brug af IT
- meget mere ensartet, mindre individuelt
- **Organisationsændringer**
- Det har ændret sig naturligt grundet **oftere og oftere omlægning af organisationen** - organisationsændringerne har stor indflydelse på arbejdsgangen med myndighed/udfører.
- vi har fået ændret i arbejdsgange flere gange, arbejdsplads er ændret 4-5 gange (på 3 år) etc
- **meget mere registrering**
- Selve sagsgangen har været den samme, men derudover sker der ofte ændringer i proceduren og organisationen
- Mindre borgerkontakt, **mere administrativt arbejde**, flere møder, større arbejdspress, større krav om deltagelse i diverse forums (mindre tid til kerneopgaven)
- strukturen har ændret sig i takt med at der er kommet nye regler/love
- Flere sager, flere opgaver udover kerneopgaven, **mindre synlig ledelse**.
- Der er mindre tid til behandlind
- **Der er blevet flere krav i lovgivningen, og der er kommet flere krav fra ledelsen i forhold til udførelse af de enkelte arbejdsopgaver**
- **Ændring af organisationen**
- **adm. arbejder og dokumentation fylder mere og mere**
- **Organgationsændringer 3 gange**

Rød = dokumentation

Blå = hierarki

Grøn = regelstyring

Gul = nøgleord

Lilla = formål

Bilag 6. SPSS udregninger

Korrelationer:

Correlations

		papier.arb	arb.mængde
papier.arb	Pearson Correlation	1	,475 **
	Sig. (2-tailed)		,000

	N	245	245
arb.mængde	Pearson Correlation	,475**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	245	247

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlation.

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Administrativt arbejde	Hvad går der mest arbejdstid på? - Administrativt arbejde
Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Administrativt arbejde	Pearson Correlation	1	-,120
	Sig. (2-tailed)		,061
	N	242	242
Hvad går der mest arbejdstid på? - Administrativt arbejde	Pearson Correlation	-,120	1
	Sig. (2-tailed)	,061	
	N	242	242

Correlations

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Borgerkontakt	Hvad går der mest arbejdstid på? - Borgerkontakt
Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Borgerkontakt	Pearson Correlation	1	,007
	Sig. (2- tailed)		,919
	N	242	242
Hvad går der mest arbejdstid på? - Borgerkontakt	Pearson Correlation	,007	1
	Sig. (2- tailed)	,919	
	N	242	242

Correlations

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Sparring	Hvad går der mest arbejdstid på? - Sparring
Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Sparring	Pearson Correlation	1	,149*
	Sig. (2- tailed)		,021
	N	242	242
Hvad går der mest arbejdstid på? - Sparring	Pearson Correlation	,149*	1
	Sig. (2- tailed)		
	N	242	242

	Sig. (2-tailed)	,021	
	N	242	242

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Mine kollegaer	Hvad går der mest arbejdstid på? - Mine kollegaer
Hvad synes du der er vigtigst i dit arbejde? - Mine kollegaer	Pearson Correlation	1	,148*
	Sig. (2-tailed)		,022
	N	242	242
Hvad går der mest arbejdstid på? - Mine kollegaer	Pearson Correlation	,148*	1
	Sig. (2-tailed)	,022	
	N	242	242

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed[DHW4]).

Ensidet ANOVA test:

Descriptives

borger.tillid.socråd

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
fyn og øerne	40	3,5500	,59700	,09439	3,3591	3,7409	1,00	4,00
jylland	120	3,4917	,63505	,05797	3,3769	3,6065	1,00	4,00
Sjælland	68	3,4118	,71728	,08698	3,2381	3,5854	1,00	4,00
ukendt/andret	10	3,2000	,63246	,20000	2,7476	3,6524	1,00	4,00
Total	238	3,4664	,65356	,04236	3,3829	3,5498	1,00	4,00

Test of Homogeneity of Variances

borger.tillid.socråd

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,709	3	234	,548

ANOVA

borger.tillid.socråd

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,269	3	,423	,990	,398
Within Groups	99,962	234	,427		
Total	101,231	237			

Descriptives

papir.arb

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
fyn og øerne	39	2,0256	,95936	,15362	1,7147	2,3366	1,00	4,00
jylland	121	1,9752	,91709	,08337	1,8101	2,1403	1,00	4,00
Sjælland	70	2,0143	1,01429	,12123	1,7724	2,2561	1,00	4,00
ukendt/andret	10	1,6000	1,07497	,33993	,8310	2,3690	1,00	4,00

Total	24 0	1,979 2	,95702	,0617 8	1,857 5	2,100 9	1,00	4,00
--------------	---------	------------	--------	------------	------------	------------	------	------

**Test of Homogeneity of
 Variances**

papir.arb

Levene Statistic	df 1	df2	Sig.
,763	3	236	,516

ANOVA

papir.arb

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,610	3	,537	,583	,627
Within Groups	217,286	236	,921		
Total	218,896	239			

Descriptives

adm.hjælp

N	Mean	Std. Devi	Std. Error	95% Confidence	Minimu m	Maximu m
---	------	--------------	---------------	-------------------	-------------	-------------

		ation	Interval for Mean		Lower Bound	Upper Bound		
fyn og øerne	41	3,0488	,83520	,13044	2,7852	3,3124	1,00	4,00
jylland	120	3,0833	,76239	,06960	2,9455	3,2211	1,00	4,00
Sjælland	69	2,9855	,77636	,09346	2,7990	3,1720	1,00	4,00
ukendt/andret	10	2,8000	,91894	,29059	2,1426	3,4574	1,00	4,00
Total	240	3,0375	,78336	,05057	2,9379	3,1371	1,00	4,00

Test of Homogeneity of Variances

adm.hjælp

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,408	3	236	,748

ANOVA

adm.hjælp

Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
----------------	----	-------------	---	------

	es				
Betwe en Groups	1,008	3	,336	,54 4	,65 2
Within Groups	145,6 55	23 6	,617		
Total	146,6 63	23 9			

Descriptives

adm.hjælp

	N	Mea n	Std. Deviasi on	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimu m	Maximu m
					Lowe r Boun d	Uppe r Boun d		
fyn og øerne	41	3,048 8	,83520	,1304 4	2,785 2	3,312 4	1,00	4,00
jylland	12 0	3,083 3	,76239	,0696 0	2,945 5	3,221 1	1,00	4,00
Sjælland	69	2,985 5	,77636	,0934 6	2,799 0	3,172 0	1,00	4,00

ukendt/and ndet	10	2,800 0	,91894	,2905 9	2,142 6	3,457 4	1,00	4,00
Total	24 0	3,037 5	,78336	,0505 7	2,937 9	3,137 1	1,00	4,00

Test of Homogeneity of Variances

adm.hjælp

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,408	3	236	,748

ANOVA

adm.hjælp

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,008	3	,336	,544	,652
Within Groups	145,655	236	,617		
Total	146,663	239			

Descriptives

mulighed.tilfreds

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
fyn og øerne	41	2,6829	1,08257	,16907	2,3412	3,0246	1,00	4,00
jylland	121	2,6446	,89312	,08119	2,4839	2,8054	1,00	4,00
Sjælland	70	2,5571	1,05824	,12648	2,3048	2,8095	1,00	4,00
ukendt/andret	10	2,3000	1,05935	,33500	1,5422	3,0578	1,00	4,00
Total	242	2,6116	,98007	,06300	2,4875	2,7357	1,00	4,00

Test of Homogeneity of Variances

mulighed.tilfreds

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,983	3	238	,117

ANOVA

mulighed.tilfreds

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,519	3	,506	,524	,666
Within Groups	229,968	238	,966		
Total	231,488	241			

Descriptives

lovgivning.hensigt

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
fyn og øerne	41	2,7317	,70797	,11057	2,5082	2,9552	1,00	4,00
jylland	121	2,7603	,79608	,07237	2,6170	2,9036	1,00	4,00
Sjælland	70	2,5429	,81090	,09692	2,3495	2,7362	1,00	4,00
ukendt/andet	10	2,3000	1,15950	,36667	1,4705	3,1295	1,00	4,00
Total	242	2,6736	,80767	,05192	2,5713	2,7758	1,00	4,00

**Test of Homogeneity of
 Variances**

lovgivning.hensigt

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,326	3	238	,075

ANOVA

lovgivning.hensigt

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,641	3	1,214	1,881	,133
Within Groups	153,570	238	,645		
Total	157,211	241			

Chi²-test:

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
papir.arb.c hi2 * dagsorden	241	34,9 %	450	65,1 %	691	100,0%

papir.arb.c hi2 * dagsorden Crosstabulation					
		dagsorden			
			1,00	2,00	Total
papir.arb.c hi2	1,00	Count	25	141	166
		% within papir.arb.c hi2	15,1 %	84,9 %	100,0 %
	2,00	Count	17	58	75
		% within papir.arb.c hi2	22,7 %	77,3 %	100,0 %
Total		Count	42	199	241
		% within papir.arb.c hi2	17,4 %	82,6 %	100,0 %

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2,077 ^a	1	,150		
Continuity Correction ^b	1,582	1	,208		
Likelihood Ratio	2,004	1	,157		
Fisher's Exact Test				,198	,105
Linear-by-Linear Association	2,068	1	,150		
N of Valid Cases	241				
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,07.					
b. Computed only for a 2x2 table					

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percentage	N	Percentage	N	Percentage
geo.u4 * papir.arb.c hi2	23 5	34,0%	45 6	66,0%	69 1	100,0%

geo.u4 * papir.arb.chi2 Crosstabulation					
			papier.arb.chi2		
			1,00	2,00	Total
geo.u 4	fyn og øerne	Coun t	28	13	41
		% withi n geo.u 4	68,3 %	31,7 %	100,0 %
	jylland	Coun t	87	35	122
		% withi n geo.u 4	71,3 %	28,7 %	100,0 %
	Sjælla nd	Coun t	47	25	72
		% withi n geo.u 4	65,3 %	34,7 %	100,0 %
Total		Coun t	162	73	235
		% withi n geo.u 4	68,9 %	31,1 %	100,0 %

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	,779 ^a	2	,677
Likelihood Ratio	,775	2	,679
Linear-by-Linear Association	,240	1	,624
N of Valid Cases	235		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,74.

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percentage	N	Percentage	N	Percentage
arb.mængde * mulighed.tilfreds	247	35,7%	444	64,3%	691	100,0%

arb.mængde * mulighed.tilfreds Crosstabulation

			mulighed.tilfreds				
			1,00	2,00	3,00	4,00	Total
arb.mængde	1,00	Count	33	17	10	1	61
		% within arb.mængde	54,1%	27,9%	16,4%	1,6%	100,0%
	2,00	Count	5	35	26	4	70
		% within arb.mængde	7,1%	50,0%	37,1%	5,7%	100,0%
	3,00	Count	2	11	52	13	78
		% within arb.mængde	2,6%	14,1%	66,7%	16,7%	100,0%
	4,00	Count	1	0	8	29	38
		% within arb.mængde	2,6%	0,0%	21,1%	76,3%	100,0%
Total		Count	41	63	96	47	247
		% within arb.mængde	16,6%	25,5%	38,9%	19,0%	100,0%

Chi-Square Tests				
		Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson	Chi-Square	208,012 ^a	9	,000

Likelihood Ratio	184,751	9	,000
Linear-by-Linear Association	119,376	1	,000
N of Valid Cases	247		
a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,31.			

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
papir.arb.chi2 * mulighed.tilfreds	245	35,5%	44	64,5%	69	100,0%

papir.arb.chi2 * mulighed.tilfreds Crosstabulation

Count

		mulighed.tilfreds				Total
		1,00	2,00	3,00	4,00	
papir.arb.chi2	1,00	37	53	67	13	170
	2,00	4	10	28	33	75

Total	41	63	95	46	245
--------------	----	----	----	----	-----

Chi-Square Tests

		Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square		51,527 ^a	3	,000
Likelihood Ratio		50,494	3	,000
Linear-by-Linear Association		41,306	1	,000
N of Valid Cases		245		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,55.

Bilag 7. Evaluering af egen og gruppens læring

7.1 Dana

Jeg har under dette projektudarbejdelse følt, at jeg har udviklet og rykket mig på flere områder. Jeg har bl.a. dannet mig nye bekendtskaber, lært nye færdigheder samt tillært mig ny teoretisk viden. Jeg har af mine gruppemedlemmer blevet bedre til at bruge SPSS og andre analytiske værktøjer på det statistiske område. Ydermere føler jeg, at jeg er blevet udfordret akademisk, hvilket jeg har nydt godt af. Jeg har i gruppen følt mig respekteret og har generelt oplevet en positiv social dynamik. Jeg har været udfordret på, at vi i gruppen ikke kom hurtigt fra start med vores skriveproces, men grundet det gode gruppearbejde viste det sig slet ikke at være en problematik. Jeg har nydt godt af den gensidige respekt og åbenhed i gruppen, således at både akademiske såvel som personlige vanskeligheder kunne blive vendt. Jeg synes, det er vigtigt i gruppearbejde, at man kan ytre sin mening og sige fra, hvis en arbejdsbyrde bliver for stor eller vanskelig. På dette område føler jeg, at gruppen lever op til fornævnte. Jeg har generelt været glad for gruppen både socialt og fagligt.

7.2 Emma

Arbejdet med semesterprojektet har haft både en negative og positive side. Forinden arbejdet var jeg bekymret for den statistiske del af projekt, samt hvordan det ville være at arbejde med mennesker jeg ikke før havde arbejdet med, bortset fra Venus. Der har heller ikke vist sig at at være uden komplikationer, da vi er forskellige mennesker, men vi har så bedst som muligt forsøgt at have en åben dialogue om projektet.

Vi har til bedste evne forsøgt at få delt opgaverne ud, på en fair og lige måde, samt har vi arbejdet ud fra hvad vores forskellige evner lagde op til. Vi holdte et møde i starten af semesteret, hvor vi havde en dialogue om hvor vores styrker og svagheder lå, for at få en bedre forståelse af hinanden, og hvordan vi skulle påbegynde projektet.

Personligt har det været svært at afgive 'kontrol' til andre gruppemedlemmer ift. skriveprocessen, ikke fordi jeg synes min gruppe var dårlig, men bare følelsen af at man lige så godt kan selv lave det, da jeg selv synes jeg har haft styr på det. Igennem det her forløb synes jeg dog jeg er blevet bedre til at opgive den kontrol, da det ikke er muligt at lave det hele selv, og på mange punkter er min gruppemedlemmer også bedre til de diverse opgave end jeg selv synes jeg er. Min gruppe har også været god til at sørger for at ingen af os havde for meget på vores skuldre på en gang, og har også selv sagt at jeg synes jeg havde lidt for meget, hvilket ikke var noget problem og vi fik styr på det. Det at det var muligt at sige fra, har været rigtig dejligt. Jeg synes at igennem hele den her proces, har jeg haft det sjovt sammen med min gruppe, hvilket selvfølgelig har gjort arbejdet bedre og nemmere.

I forbindelse med projektet har jeg fået en bedre forståelse for statistik og brugen af det, både på en basic plan og ift. min uddannelse og eksamen, da jeg personligt synes det har været lidt forvirrende i løbet af semesteret.

7.3 Julie

Jeg har igennem projektet fået en forståelse for hvordan statistik skal indgå, både udarbejdelse af et spørgeskema, indsamling af data og statistisk analyse. Jeg er med måde tilfreds med min egen indsats, og kun positivt overrasket over mine gruppemedlemmers. Jeg føler vi supplerer hinanden godt og at vores samarbejde har været komplementerende. Fagligt er jeg blevet udfordret med statistik men jeg føler, at jeg er begyndt at få en god fornemmelse for det og derfor afskrækker det mig ikke så meget længere.

Personligt har dette semester været svært for mig og det ved min vejleder også, men jeg føler, at jeg er kommet igennem det med support fra en min gruppe. Jeg har desuden haft besvær ved at

overlade nogle ting i projektet til mine gruppemedlemmer, da jeg selv er perfektionistisk og lidt en kontrolfreak, men alt i alt føler jeg, at vi har fået lavet et semesterprojekt jeg kan stå inde for.

7.4 Morten

Samarbejdet med Venus Fabricius, Dana Widenborg, Emma Hansen og Julie Andersen har været en behagelig oplevelse. Projektet startet hurtigt og godt ud med et møde omkring alle vores individuelle forventninger, mål og præferencer forbundet med 2. semesters, semesterprojekt, udover det fik vi også snakket om vores egne arbejdsmetoder og hvad vi hver især føler vi selv triumfere i.

Vi lærte hurtigt at vi supplere hinanden godt, så jeg følte selv at vi allerede ville få et godt samarbejde, for ikke at nævne at vi også havde en god kemi socialt, hvilket jeg var utroligt taknemmelig for, da det ikke har været tilfældet i mit tidligere semesterprojekt.

Da selve projektet skulle i gang, valgte jeg personligt at tage for mig hvad angik felt arbejde, som i dette tilfælde var vores pilot-interviews, fordi jeg allerede der var klar over at jeg desværre ville bruge en del længere tid med det skriftlige senere hen i projektet grundet min ordblindhed. Jeg har også, sammen med Venus, hovedsageligt stået for arbejdet med SPSS og den data vi fået indsamlet fra vores spørgeskema, hvilket har været dejligt da jeg har, kunne arbejde med noget arbejde som jeg har været selvsikker i.

men vi har selvfølgelig alle været indblandet i det hele, så vi har været gode, efter min mening, til at tage hinanden i hænderne og hjælpe hinanden på de punkter vi har haft svært ved at forstå.

7.5 Venus

Arbejdet med dette projekt har været anderledes end sidste semester. Hvor især kommunikation var en udfordring for den gruppe jeg indgik i sidst, har jeg følt at dette har forløbet mere gnidningsfrit og naturligt i denne omgang. Dette kan bl.a. skyldes valgfriheden i de selvskabte grupper. At vi har holdt et opstartsmøde i gruppen hvor vi snakkede om udfordringer, personligheder, arbejdsmetoder og ikke mindst mødetider, har i høj grad gjort det nemmere for mig at overlade arbejde til de andre gruppemedlemmer uden bekymring, da jeg har haft tiltro til at disse ville blive varetaget tilfredsstillende.

Personligt har jeg haft meget at skulle forholde mig til dette semester, hvorfor mit fokus på studiet ikke har været konstant, men netop fordi vi alle har været åbne og villige til at påtage os opgaver efter evne har jeg følt en klar aflastning og sikkerhed fra gruppens side. Jeg har med projektarbejdet

fået en bedre fornemmelse af statistisk metode på et praktisk plan, som giver mig en mere positiv tilgang til eksamen og det videre studie.

Jeg er blevet udfordret på faglige områder jeg eller har følt mig sikker i forinden, men føler mig styrket frem for frustreret jf. udviklingen af projektet. Samtidig her jeg erkendt at det sociale i en gruppe er uroligt vigtigt for udfaldet, og jeg føler at vi sammen har skabt en opgave der kombinerer vores kompetencer og faglighed på grund af, og ikke på trods af, vores forskelle i gruppen. Vi har lært af hinanden på en fordrende måde og formået at lytte og inddrage hinanden i alle aspekter af opgaven, indhold såvel som forarbejde.

7.6 Gruppe

Gruppearbejdet har fungeret som en flydende proces bl.a. grundet den positive og fordrende kommunikation blandt gruppemedlemmerne. De faglige kompetencer i gruppen har været jævnt fordelt, således at vi har suppleret hinanden. På det første afholdte gruppemøde havde vi en personlig egeevaluering, således at vi fik et indtryk af hinandens styrker, svagheder og arbejdsmetoder. Der har været god stemning og arbejdsprocessen har fungeret gnidningsfrit. Desuden har vi mødtes til sociale arrangementer i gruppen, der ikke har været projektrelateret. Dette har styrket sammenholdet og engagementet. Selve skriveprocessen har fungeret som en kollektiv praksis, hvor der bl.a. har været diskussioner, sparring og fælles rettelser i produktet, hvilket således bevirker, at ingen af afsnittene i projektet kan siges at være udarbejdet individuelt af et enkelt gruppemedlem.