

Kandidatuppsats

Organisering och ledning av arbete och välfärd - socialt arbete 180 hp



Digitalisering av hemtjänstverksamhet

En kvalitativ studie om hemtjänstpersonals upplevelser av digitalisering

Socialt arbete 15 hp

Halmstad 2020-06-15

My Lööv och Hedda Unosson

Digitalisering av hemtjänstverksamhet

- En kvalitativ studie om hemtjänstpersonals upplevelser av digitalisering

My Lööv

Hedda Unosson

2020-06-15

Akademin för hälsa och välfärd

Organisering och ledning av arbete och välfärd

Kandidatuppsats i Socialt arbete, 15 hp

Handledare: Helena Eriksson

Titel: Digitalisering av hemtjänstverksamhet – En kvalitativ studie om hemtjänstpersonals upplevelser av digitalisering

Författare: My Lööv & Hedda Unosson

Sammanfattning

Digitaliseringens utveckling inom hemtjänsten går framåt och förhoppningen är att kunna öka möjligheter och effektivitet i arbete och välfärd. Med hänsyn till utvecklingen inom hemtjänsten, var en studie relaterat till hemtjänstpersonals uppfattningar om digitalisering aktuellt. Därför är syftet med denna studie att analysera hemtjänstpersonals upplevelser av digitaliseringen av verksamheten för att skapa en djupare förståelse för både positiva och negativa effekter av att införa digitalisering inom äldreomsorgen.

Studien har sin utgångspunkt i hermeneutiken som vetenskapsteoretisk ansats och har genomsträvs av ett induktivt förhållningssätt. Utgångspunkten för studien var en kvalitativ forskningsansats där sju semi-strukturerade intervjuer låg till grund för det empiriska materialet. Urvalet bestod av individer som arbetade inom hemtjänsten. Resultatet visade att det fanns positiva och negativa attityder gentemot digitalisering och att lärandet om de digitala verktygen kan påverkas av utbildning, erfarenhet, samarbete och användande. Resultatet visade även att digitaliseringen kan leda till positiva eller negativa effekter för tryggheten, säkerheten, kommunikationen, arbetsmängden och effektiviteten. En slutsats som framkom i studien var att effekterna och attityderna till digitalisering kan påverkas beroende på om de digitala verktygen är funktionella.

Nyckelord: Socialt arbete, digitalisering, digitala verktyg, hemtjänst, hemtjänstpersonal, äldreomsorg

Title: Digitalization of homecare service – A qualitative study on caregiver's experiences of digitalization

Author: My Lööv & Hedda Unosson

Abstract

The development of digitalization in homecare service is moving forward and the hope is to be able to increase opportunities and efficiency in work and welfare. Given the development in the homecare service, a study related to staff perceptions was relevant. Therefore, the aim of this study was to analyze caregivers experiences of the digitalization of the occupation to create a deeper understanding of both the positive and negative effects of introducing digitalization in the elderly care.

The study is based on hermeneutics as a scientific theoretical approach and has been permeated by an inductive approach. The study had a qualitative research approach, where seven semi-structured interviews took place. The sample consisted of individuals working in homecare service. The results showed that there are positive and negative attitudes towards digitalization and that learning about the digital tools can be affected by education, experience, collaboration and use. The results also showed that digitization can lead to positive or negative effects on security, safety, communication, workload and efficiency. One conclusion that was reached in the study was that the effects and attitudes towards digitization can be affected by whether the digital tools are functional.

Keywords: Social work, digitalization, digital tools, homecare service, caregivers, elderly care

Förord

Vi vill inleda med att tacka våra respondenter som tog sig tid till att delta i vår kandidatuppsats. Tack för att ni har delat med er av betydelsefulla erfarenheter och upplevelser. Utan er hade vår studie inte varit möjlig.

Vidare vill vi tillägna ett stort tack till vår handledare Helena Eriksson för feedback, insiktsfull kritik och för stöd i motgångar och osäkerhet som uppstått längs vägen. Vi vill även tacka varandra för en givande tid med mycket skratt och ett gott samarbete.

Vi har under arbetets gång samarbetat då vi skrivit samtliga avsnitt tillsammans eller i samförstånd med varandra. Vissa avsnitt har delats upp men vi har kontinuerligt samtalat och rådfrågat varandra om innehållet. Tidigare forskning, begreppsdefinition, teoriavsnitt, metodavsnitt samt resultat och analys delades upp. Slutdiskussionen är skriven tillsammans.

Halmstad 2020-05-29

My Lööv & Hedda Unosson

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	2
1.2 Avgränsningar.....	2
1.3 Disposition.....	3
2. Begreppsdefinition.....	4
3. Tidigare forskning	5
3.1 Digitaliseringens möjligheter.....	5
3.2 Digitaliseringens begränsningar.....	5
3.3 Kunskap om digitalisering.....	6
4. Teoretisk referensram	8
4.1 Hantverksskicklighet	8
4.2 Lärandets tre dimensioner	9
5. Metod	11
5.1 Vetenskapsteoretiskt utgångspunkt.....	11
5.2 Metodval	12
5.3 Urval.....	12
5.4 Datainsamling.....	14
5.5 Analysprocessen.....	15
5.6 Etiska överväganden.....	15
5.7 Metoddiskussion.....	16
6. Analys	19
6.1 Relationen till digitalisering.....	19
6.1.1 Inställning till digitalisering	19
6.1.2 Digital kompetens.....	20
6.2 Effekter av digitalisering för arbetet inom hemtjänsten	22
6.2.1 Trygghet & säkerhet.....	22
6.2.2 Kommunikation via digitala verktyg	23
6.2.3 Effektivitet	24
6.2.4 Arbetsmängd.....	25
6.3 Digitaliseringens funktionalitet	27
6.3.1 Användbarhet.....	27
7. Slutdiskussion	29
7.1 Resultatdiskussion	29
7.2 Studiens bidrag	31
7.3 Förslag på framtida forskning.....	32

Tabell I: Respondenternas alias, ålder samt tid på nuvarande arbetsplats.....	14
---	----

Referenser

Bilagor

- Bilaga A : Missivbrev
- Bilaga B : Samtyckesblankett
- Bilaga C : Intervjuguide

1. Inledning

I takt med att digitaliseringen i samhället i mycket har kommit att betyda smarta telefoner, mobila internetuppkopplingar och allt smidigare kommunikationsformer och datadrivna applikationer, är det slående hur svårt det samtidigt tycks vara att införliva detta i en traditionell offentlig verksamhet (Svensson & Larsson, 2017).

Samhället, arbetslivet och det sociala arbetet befinner sig just nu i digital förändring, vilket benämns som digitaliseringens tre vågor. Denna digitala förändring inom det sociala arbetet ses som digitaliseringens första våg där digital infrastruktur och digitala system införs. Digitaliseringens andra våg kännetecknas av att samhället befinner sig i kommunikativa system, alltså sociala medier. Den tredje vågen medför en automatiserad interaktion mellan systemen som används inom olika företag och organisationer, såsom artificiell intelligens och maskininlärning. Förhoppningen är att, genom digitalisering, ta det sociala arbetet från digitaliseringens första våg till att införliva delar av även den andra och tredje digitaliseringsvågen. Digitaliseringen ska komplettera det traditionella sociala arbetet och innebär att det sociala arbetet kommer i takt med en digital samtid (Svensson & Larsson, 2017, 2018). En fråga som uppstår är hur nuvarande digitaliseringsvåg ser ut för det sociala arbetet?

Under 2016 enades Sveriges regering, kommuner och landsting om en vision att Sverige ska vara världsledande på att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter år 2025. Denna vision kom att kallas E-vision 2025. Målet är att främja en jämlik hälsa, välfärd och delaktighet (Socialdepartementet, 2016). Förutom E-vision 2025, finns det en vision utfärdad av regeringen som specifikt riktar sig till sociala arbeten. Målet med visionen är att utveckla digitaliseringen inom äldreomsorgen, socialtjänsten och hälso- och sjukvården då dessa verksamheter måste förändras och utvecklas om de ska kunna möta den ökade andelen äldres behov i framtiden (Regeringen, 2020). Det går dock inte att förlita sig på att en förändring i form av digitalisering ska kunna lösa alla problem som det sociala arbetet står inför nu och i framtiden. Digitaliseringen kan likaväl lösa många problem som skapa helt nya. Den digitala tekniken kan leda till nya sätt att lagra och kommunicera likaväl som tekniken kan vara krånglig, långsam och innehålla obegripliga funktioner. Det finns inte tillräcklig kunskap om vilka effekter digitaliseringen kan leda till då digitalisering inom det sociala arbetet och därmed även inom äldreomsorgen, är relativt nytt (Sandblad, Gulliksen, Lantz, Walldius & Åborg, 2018). Med utgångspunkt i ett digitaliseringsperspektiv menar vi att det är av intresse att studera hur vård- och omsorgspersonal inom äldreomsorgen påverkas av digitaliseringens införande samt vilka attityder som finns kring den. Vår studie inriktar sig på vård- och omsorgspersonal som utför insatsen hemtjänst som beviljas genom 4:1 Socialtjänstlagen (SFS 2001:453), hädanefter kallat hemtjänstpersonal.

Förr var hemtjänstens organisationsform enkel och informell. Politikerna var både arbetsgivare och beslutsfattande samtidigt som hemmafruarna var tillgängliga för att

genomföra några timmars hemtjänstarbete. Idag är hemtjänstens organisation betydligt mer mångfacetterad och komplex då det är en offentlig verksamhet som ständigt utvecklas till följd av att samhället förändras (Nordström, 2000). Till exempel pratas det ofta om att den äldre befolkningen idag är allt friskare och att många inte är i behov av hjälpinsatser så som hemtjänst eller liknande förens längre upp i åldrarna. Många människor tänker däremot inte på att en friskare befolkning också leder till en längre livslängd och en ökad andel äldre att ta hand om (Regeringen, 2019).

Digitaliseringens utveckling inom det sociala arbetet och äldreomsorgen går framåt och förhoppningen är att kunna öka möjligheter och effektivitet i arbete och välfärd. Digitaliseringen är i dagsläget aktuell och relativt nyskapad. Det medför att forskningen på området är begränsad, speciellt studier som studerar digitaliseringen ur hemtjänstpersonals perspektiv. Vår tanke kring digitaliseringens utveckling och införande är att hemtjänstpersonalens arbete förändras. Med den anledningen kommer vi att studera hemtjänstpersonals upplevelser gentemot digitaliseringen och därmed se vilka effekter digitaliseringen av hemtjänsten kan medföra.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att analysera hemtjänstpersonals upplevelser av digitalisering av verksamheten för att skapa en djupare förståelse för både positiva och negativa effekter av att införa digitala verktyg inom hemtjänst.

Syftet har brutits ner i följande frågeställningar:

1. Vilka attityder till digitalisering av hemtjänstens verksamhet finns de bland hemtjänstpersonal?
2. På vilket sätt förhåller sig hemtjänstpersonal till att lära sig de digitala lösningar som finns i verksamheten?
3. Hur upplever hemtjänstpersonal att deras sätt att arbeta påverkas av digitaliseringen av verksamheten?

1.2 Avgränsningar

Med hemtjänst menar vi den vård- och omsorg som ges till äldre över 65 år, härnå efter kallat kunder. Vi har valt att inte intervjua kunderna utan istället valt att fokusera på hemtjänstpersonalen. Med hemtjänstpersonal åsyftar vi de som arbetar med hemtjänst i hemmet hos kunden eller med planeringen av hemtjänstarbetet såsom undersköterska, vårdbiträde, samordnare och planerare. Således är vi inte intresserade av att rikta fokus på de som arbetar på särskilda boenden för äldre. Vidare har vi valt att inte inkludera andra aktörer som arbetar inom hemtjänsten så som enhetschef och sjuksköterska.

1.3 Disposition

Inledningsvis gavs en beskrivning av studiens syfte, frågeställningar och avgränsningar. Därefter presenteras förklaringar på nyckelbegrepp och tidigare forskning kring digitaliseringens möjligheter och begränsningar samt kunskap om digitalisering. Vidare följer en presentation av den teoretiska referensramen under två egna avsnitt. Hantverksskicklighet och lärandets tre dimensioner är de teoretiska begrepp som används i studien. Detta följs med ett metodavsnitt inkluderande en presentation av studiens genomförande, metodologiska utgångspunkter samt en metoddiskussion om etiska överväganden, tillförlitlighet och äkthet. Vidare följer en presentation av det empiriska materialet med en integrerad analys. Analysavsnittet är uppdelat i tre olika teman rörande digitaliseringen i hemtjänsten med tillhörande underrubriker. Dessa benämns som relationen till digitalisering, effekter av digitalisering och digitaliseringens funktionalitet. Avslutningsvis följer ett diskussionsavsnitt där slutsatser från studien lyfts fram i förhållande till syfte och frågeställningar. Här inryms även studiens styrkor och svagheter samt förslag till framtida forskning.

2. Begreppsdefinition

Förtydligande av följande begrepp som är av relevans för studien

Digitalisering: Definieras ursprungligen som omvandling av information till digital representation men även som övergången till ett digitalt informationssamhälle. Definieras även som förändring av arbetssätt och verksamhetsprocessutveckling (Nationalencyklopedin, 2019). I denna studie används digitalisering för att beskriva hur införande av teknik upplevs av hemtjänstpersonalen.

Digitala verktyg: Används för att beskriva de tekniska verktyg som hemtjänstpersonalen använder i sitt arbete. De digitala verktygen som uppkommer i studien presenteras nedan:

- *ALFA e-läkemedel:* Ett digitalt verktyg som visar kundens läkemedelsordination. Tillgänglig i mobiltelefonen i form av en applikation där personalen kan signera given medicin.
- *Digital nyckel:* Används för att öppna kundernas ytterdörrar. På grund av säkerhetsskäl måste den digitala nyckeln aktiveras i en cylinder innan den kan öppna en dörr. Den digitala nyckeln förs in i en specifik låskolv som är installerad på kundens dörr.
- *Heroma:* Digitalt lönerapporteringssystem där personalens arbetstimmar och arbetspass registreras.
- *IntraPhone:* Ett digitalt planeringssystem i mobiltelefonen och datorn som innehåller bland annat personalens arbetsschema och kundens insatser.
- *LifeCare:* Används som ett planeringssystem för kunder som är inlagda på sjukhus och skall återvända till sin bostad.
- *MagnaCura:* Ett digitalt dokumentationssystem tillgängligt på datorn och i mobiltelefonen. Innehåller information om kunden.

3. Tidigare forskning

Följande presenteras studiens tidigare forskning om digitalisering inom det sociala arbetet ur ett medarbetarperspektiv. Den tidigare forskningen redovisas genom tre teman vilka är digitaliseringens möjligheter, digitaliseringens begränsningar samt kunskap om digitalisering. Tidigare forskning om digitalisering utifrån ett medarbetarperspektiv har inte studerats i så stor utsträckning, vilket resulterar i att forskningen är begränsad. Den forskning som bedrivits kring digitalisering av det sociala arbetet utifrån den här målgruppen och som relaterar till vårt syfte och våra frågeställningar handlar främst om hur digitaliseringen förenklat eller försvårat arbetssättet. Vidare handlar den tidigare forskningen om utbildningens betydelse för lärande om de digitala verktygen.

3.1 Digitaliseringens möjligheter

Frennert (2018) har i sin studie genomfört intervjuer med hemtjänstpersonal i syfte att utforska metoder för digitalisering inom hemtjänsten samt undersöka hur digitaliseringen förändrar vårdarbetet. Det framgår i studien att hemtjänstpersonalen dokumenterar viktiga händelser via mobiltelefonen efter varje enskilt besök hos kunden istället för att dokumentera i slutet av varje arbetspass som de gjort tidigare. Detta upplevs som någonting positivt då dokumentationen har blivit snabbare att genomföra samt att det finns fördefinierade fraser att använda, vilket gör dokumentationen smidigare och enklare. Personalen beskriver att de tidigare hade schemat för dagens arbete på ett papper men att de nu har schemat i mobiltelefonen och att de registrerar besöken direkt när insatserna är utförda. Frennert framför i sin studie att hemtjänstpersonalens arbetsprocess underlättas vid digitalisering av scheman och standardiserade uppgifter att genomföra hos kunderna då det är enklare för personalen att förstå vilket arbete de ska utföra och när.

Enligt López Peláez och Marcuello-Servós (2018) skapar internet möjligheten att utforma sociala interaktioner genom olika informationskällor med hjälp av tekniskaanslutningar. Digitala verktyg har förändrat människors sätt att interagera med varandra. Människan använder idag mycket digital teknik i sin vardag och anpassar sig snabbt till nya former av digital interaktion, vilket gör att digitaliseringen påverkar samhället på många olika sätt.

3.2 Digitaliseringens begränsningar

Frennert (2018) framför i sin studie att personalen upplever att de digitala systemen ibland inte fungerar och att de då inte har åtkomst till arbetsschemat. Det händer även att personalen reagerar på att insatser, som vanligtvis ska utföras, inte syns på schemat vilket leder till att personalen måste göra ett val. Antingen kan de lita på sin erfarenhet och kunskap om kundens vård eller lita på det digitala schemat. Detta är något som även Hjalmarsson (2009) uppmärksammat i sin avhandling. Hon har studerat hur anställda i kommunal hemtjänst tolkar och utnyttjar sina möjligheter att agera i relation till införande av ny teknik. Intervjuerna i studien har utförts med anställda från en

hemtjänstgrupp som har infört handdatorer. Handdatorerna är tänkta att användas för att enkelt få tillgång till planerade arbetsuppgifter, registrera in utförda arbetsuppgifter, söka information, ringa med och liknande. Hjalmarsson visar att hemtjänstpersonalen är tveksamma till införandet av den nya tekniken. De påpekar bland annat att digitaliseringen ofta för med sig tekniska fel så som att de loggas ut mitt i användandet och att arbetet därmed inte sparas. Hemtjänstpersonalen anser också att mjukvaran i handdatorerna är komplicerad med många detaljer som de inte riktigt har kunskap om hur de ska handskas med. Personalen beskriver att de måste gissa och testa sig fram för att få handdatorerna att fungera korrekt. De uttrycker att deras arbete handlar om att hjälpa de som inte kan ta hand om sig själva och inte om att utföra programutvecklarnas arbete. Hjalmarsson framför också att personalen inte använder sig av telefonfunktionen i handdatorerna då de kräver att de ska plocka upp en hörselsnäcka innan de har möjlighet till att svara, vilket enligt dem tar för lång tid.

Goldkuhl och Röstlinger (2019) framför i sin studie om digitala resurser i verksamheter att tekniska lösningar är ämnade att genererar i god nytta för dess användare men att resultatet i många fall blir något annat i praktiken. De menar att tekniken ofta är komplex och omständig att använda samt att den kan vara opålitlig och leda till oönskade effekter. Forskarna nämner exempelvis att användandet av tekniken måste vara smidigt, säkert, klart och tydligt för att användaren ska kunna utnyttja systemen på ett effektivt och förmånligt sätt. Till exempel ska inte användaren behöva leta i systemen, logga in upprepade gånger eller ange redan befintliga uppgifter. Användaren ska likaså inte behöva oroa sig för att systemen innehåller felaktig information eller en avsaknad av information. Forskarna tar också upp att digitaliseringens exponering i form av utseende antingen kan stödja eller hindra användarnas tillämpning och nyttjande. De poängterar dock att användarens tolkning av tekniken har en betydande roll vad gäller inställningen till exponeringen. Alla användare har varierande förväntningar, kunskaper och referensramar, vilket innebär att de kan uppfatta tekniken och dess innehåll olika. De understryker även att användarens tidigare erfarenheter och upplevelser av teknik påverkar framtida kontakter med teknik.

3.3 Kunskap om digitalisering

Vannieuwenborg, Van der Auwermeulen, Van Ooteghem, Jacobs, Verbugge och Colle (2016) har genomfört en kvalitativ studie där de intervjuade vårdpersonal om de digitala verktygen i vård- och omsorgsarbetet. Det framgår från studien att digitaliseringen utgör en betydande teknisk barriär. Det måste finnas en kunskap kring de digitala verktygen innan de kan användas. Studien visar att vård- och omsorgspersonalen måste få någon sorts utbildning för att kunna använda och därmed arbeta med de digitala verktygen. Rätt utbildning och tid för övning med de digitala verktygen behövs för att personalen ska bli redo för att arbeta med de digitala verktygen. Humphries och Camilleri (2002) framför också att det är av stor vikt att utbilda personalen om digitalisering och dess användande. De har genomfört en studie om socialarbetare i Australien och dess koppling till digitala

verktyg. Det framgår att utbildning om tekniken och digitaliseringen är viktig vid sociala arbeten. Majoriteten av de undersökta socialarbetarna saknade en formell utbildning av tekniken vilket genererade i att personalen själva fick testa sig fram. Forskarna beskriver det som att bristen på utbildning leder till att personalen blir beroende av att testa sig fram och av att fråga experter på området om hur tekniken fungerar.

4. Teoretisk referensram

Med utgångspunkt i det empiriska materialet, syfte och frågeställningar valdes två teoretiska begrepp. Hantverksskicklighet och dess förhållande till den flexibla organisationen ser vi som aktuellt för analys av det empiriska materialet. Vi ser hemtjänstverksamheten som en flexibel organisation då den är föränderlig gentemot digitalisering. Teorin om lärandets tre dimensioner ser vi som aktuell för vår analys med anledning av att den fokuserar på individens tillägnelseprocess av nytt lärande. Teorin fokuserar bland annat på drivkrafter till lärande vilket kan liknas med hemtjänstpersonalens inställning till lärande av digitala verktyg. Vi ser att dessa två teoretiska ramverk berör individens ambition men utifrån olika synvinklar. Ambitionen inom hantverksskicklighet handlar om motivation till att göra någonting bra för dess egen skull medans det inom lärandets tre dimensioner handlar om drivkraften till att lära sig något nytt. Vi anser att dessa teoretiska ramverk kan generera i betydelsefulla tolkningar av vårt empiriska material.

4.1 Hantverksskicklighet

Enligt Sennett (2007) så bör begreppet hantverksskicklighet sättas in i ett sammanhang med brett betraktelsesätt för att förstås. Begreppet förenas ofta med personer som ägnar sig åt manuellt arbete och betecknar ambitionen att skapa exempelvis en fiol med bra kvalitet. En del förknippar hantverksskicklighet med den sociala förmågan att exempelvis forma ett lyckat livslångt äktenskap. Dessa sammanhang är i alltför smala betraktelsesätt. En generell definition av hantverksskicklighet kan istället förstås som att göra något bra för dess egen skull och att individens kompetens avgörs efter hur väl hen utfört ett arbete. Med denna definition betonas att individen satsar sig själv i arbetet och att arbetet är gjort för att betyda någonting i sig själv. Detta kallas objektivering, det är inte vägen fram till målet som är avgörande utan resultatet som visar sig vid mållinjen. Sennett (2007) framför ett exempel på denna objektiveringsanda med en studie som gjordes på 1970-talet i Harlem där svarta kvinnor arbetade som städare och ofta blev illa behandlade av deras vita arbetsgivare. Det framkom att kvinnorna inte fick uppskattning för sitt arbete från deras arbetsgivare men fann ändå ett självvärde i arbetet de utfört. Kvinnorna såg ett värde i att de hade städat huset bra och gjort ett bra arbete, även om de inte tackades för det. Hantverksskickligheten betonar därmed förståelsen över att utföra arbetet bra för sakens skull. Värdet ligger i skickligheten, även efter mått som både är opersonligt och konkret.

Att göra någonting för dess egen skull kan ses som problematiskt i flexibla organisationen då det kräver en viss besatthet eller engagemang. Desto bättre individen lär sig hur hen ska göra något bra, ju mer kommer individen bry sig om det. Problemet blir att flexibla organisationen inte skapar det utrymme där personalen kan fördjupa sig i arbetet. Oftast finns det förväntningar om att personalen ska utföra många olika saker på en gång vilket gör att personalen inte kan engagera sig och utveckla sin skicklighet. Hantverksskicklighet kräver att individen grundligt fördjupar sig i något och att individen

behärskar kunskapsområdet. Den flexibla organisationen värderar därmed inte hantverksskicklighet. Anställda ska vara beredda att överge sina tidigare erfarenheter och istället vara förberedda på att lära sig nya saker och inte hålla fast vid sin gamla kompetens, vilket är det som värderas i den flexibla organisationen (Sennett, 2007).

Hantverksskicklighet innefattar två huvuddelar som påverkar arbetaren. Den första är hantverkarens önskan att göra ett bra arbete och den andra ligger i de förmågor som krävs för att göra ett bra arbete. Det moderna samhället tenderar att betona skillnader i förmåga, som att exempelvis ständigt sträva efter att skilja smarta människor från mindre smarta människor. Detta är ingen skillnad som är avgörande för hantverksskicklighet. Människor delar gemensamt och i ungefär lika stora omfång de förmågor som gör att alla individer kan göra sitt arbete bra. Det handlar istället om motivationen och ambitionen om kvalitet som leder individer in på olika vägar i livet. Det är de sociala förhållandena i individens liv som formar denna uppfattning om kvalitén. Med detta menas att nästan vem som helst har möjlighet att utveckla hantverksskicklighet (Sennett, 2008).

4.2 Lärandets tre dimensioner

Illeris (2015) har skapat en teori om lärande som bygger på tre dimensioner som på olika sätt påverkar individens lärandeprocess. Dessa benämns som innehåll, drivkraft och samspel. Innehållsdimensionen och drivkraftsdimensionen är sammanhängande på så vis att de båda handlar om individens tillägnande medan samspelsdimensionen är enskild då den handlar om social och samhällelig samverkan med lärande. Teorin demonstreras i en triangel som enligt författaren speglar bredden och mångsidigheten i lärandet. Illeris menar att samtliga dimensioner måste beaktas om individen ska uppnå lärande. Han förklarar dock att dessa dimensioner även färgas av tid och plats. Individens lärande kan påverkas beroende på vart hen befinner sig både geografiskt, socialt och kulturellt. Författaren påpekar också att tidigare lärande har en betydande inverkan på den nya lärandeprocessen.

Innehållsdimensionen handlar om innehållet som individen ska lära sig, exempelvis kunskaper, kompetenser, färdigheter eller liknande. Med hjälp av innehållet utvecklas individens förståelse, färdigheter och förhållningssätt. Innehållet kan också komma att utveckla individens funktionalitet, det vill säga förmågan att fungera i olika sammanhang. För att individen ska kunna tillägna sig innehållet måste det även finnas en drivkraft. Drivkraften kan även betecknas som motivation eller vilja och handlar om individens mentala energi att genomföra en lärandeprocess. Drivkrafter kan kännetecknas av exempelvis osäkerhet, nyfikenhet eller otillfredsställda behov. Illeris förklarar att de olika drivkrafterna påverkar lärandeprocessen men även det slutgiltiga resultatet. Utfallet kommer variera beroende på om individen utför lärandet av exempelvis lust eller tvång. Som tidigare nämnt är innehållsdimensionen och drivkraftsdimensionen sammanhängande, de påverkar varandra i ett integrerat samspel. Innehållet i lärandet kan påverkas av individens drivkraft samtidigt som drivkraften kan

påverkas av lärandets innehåll. Exempelvis kan en tvångsstyrd drivkraft generera i att individen inte tillägnar sig innehållet samtidigt som innehållet kan förändra en tvångsstyrd drivkraft till lustfylld eller tvärtom. Den tredje faktor som påverkar individens lärande är samspeletsdimensionen. Den handlar om individens samspel med den sociala och materiella omgivningen och utspelar sig på två nivåer, den sociala nivån och den samhälleliga och globala nivån. Samspel på den sociala nivån kan vara samspelet mellan kollegorna på arbetsplatsen medans samspelet på den samhälleliga och globala nivån kan vara samspelet kring miljöproblemen. Illeris menar att lärandet ständigt kommer att påverkas av det sociala sammanhanget och samhällets rådande normer och värderingar. Samarbete, kommunikation och handling är värdeord i samspeletsdimensionen då de är betydande för individens relation till omvärlden, gemenskaper och sociala sammanhang. Innehållsdimensionen, drivkraftsdimensionen och samspeletsdimensionen integreras på så vis att innehåll och drivkraft formar individens individuella tillägnelse som sedan sätts i samspel med omvärlden (Illeris, 2015).

Dodillet (2015) har kritiserat Illeris teori om lärandets tre dimensioner. Hon är tveksam till om teorin lämpar sig som studentlitteratur då den består av komprimerade sammanfattningar istället för helhetsperspektiv på lärande som Illeris hävdar att teorin bidrar med. Hon menar att teorin kräver kritiska läsare för att kunna ta ställning till Illeris teori. För att detta ska vara möjligt behöver grunderna i teorin vara väl redovisade. Detta är något som Dodillet menar att Illeris teori saknar. Hon anser att den tidigare forskningen som Illeris redovisar är spretig. Hon betraktar också Illeris teori som vinklad då den till stor del bygger på hans tidigare utformade teori. Vi har förhållit oss till kritiken genom att studera hur andra forskare och studenter tolkar och framställer teorin för att på så sätt kunna identifiera om de råder en samsyn eller en meningsskiljaktighet gällande uppfattning av teorin och dess syn på lärandet. Vår bedömning är att det råder konsensus kring tolkningarna av teorin och därför har vi valt att tolka vårt empiriska material med hjälp av Illeris teori trots riktad kritik.

5. Metod

Följande presenteras studiens metodologiska överväganden. Avsnittet delas upp i vetenskapsteoretisk utgångspunkt, metodval, urval, datainsamling, analysprocess, etiska överväganden och en avslutande metoddiskussion.

5.1 Vetenskapsteoretiskt utgångspunkt

Föreliggande studie utgår från hermeneutiken som vetenskapsteoretisk ansats. Widerberg (2002) framför att hermeneutik är en tolkningslära och betyder att tolka, förtydliga, klargöra, översätta och utsäga. Hermeneutiken utgår från begreppen del och helhet som bildar en cirkel. Hermeneutiken menar att forskaren måste se delarna för att förstå helheten och tvärtom. Exempelvis kan en bibeltext endast förstås om den sätts i samband med hela Bibeln (Alvesson & Sköldberg, 2017). I vår studie ses digitaliseringen inom hemtjänsten som helhet och delarna som erfarenheter och uppfattningar. För att förstå digitaliseringen inom hemtjänsten måste vi se erfarenheterna och uppfattningarna och även tvärtom. Hermeneutiken riktar sitt intresse på "i-världen-varat" vilket innebär att människan hör samman med världen. Hermeneutiken beskriver, tolkar och analyserar individens uppfattningar och livsvärld. Människan kastas dagligen ut till en värld där individen måste finna sig till rätta (Alvesson & Sköldberg, 2017). I vår studie fokuserar vi på hemtjänstpersonalens livsvärld och upplevelser av digitaliseringen.

Hermeneutik innebär att tolka och förstå människor, vilket kräver att forskaren är medveten om sin egna förförståelse. Förförståelse är en sorts förkunskap alla människor har om världen och allt inuti. Förförståelsen gör att verkligheten inte bara uppfattas genom våra sinnen utan tolkas utifrån den förkunskap vi har (Thurén, 2007). Förförståelse omfattar de uppfattningar eller åsikter forskaren har innan studiens början. Forskaren kommer ha med sig förförståelsen in i möten med intervjupersonerna och det insamlade materialet. Forskarens förförståelse bidrar till en stor förståelse för respondenternas upplevelser och åsikter. Vid möten och intervjuer kommer forskaren inte att vara passiv utan kommer själv att tolka respondentens svar vilket är en skapande process. Det som är viktigt är att forskaren är medveten om sin förförståelse då det gör forskaren känsligare och då även bättre på att se möjligheter till teoriutveckling på sitt egna intervjumaterial (Dalen, 2015). Vår förförståelse bestod av att vi varit yrkesverksamma inom hemtjänstverksamheten då vi själva arbetat som hemtjänstpersonal inom kommunal regi. Vi såg inte denna förförståelsen som ett hinder för studien då vi inte hade arbetat inom en digitaliserad hemtjänstverksamhet. Dock hade vi en viss förförståelse om hur en digitaliserad hemtjänst vanligtvis fungerar då vi diskuterat med personer som är yrkesverksamma inom en digitaliserad hemtjänst. Vidare hade vi förförståelse om den vetenskapliga kunskapen på området då vi var inlästa på den tidigare forskningen innan intervjuerna genomfördes.

5.2 Metodval

Vi har använt oss av en kvalitativ metod i vår studie, vilket innebär att vi har studerat vad våra respondenter berättat för oss. Enligt Bryman (2018) är en kvalitativ ansats att föredra om forskaren har som mål att få kunskap om människors tankar, åsikter eller liknande. Vårt arbete syftar till att samla in och studera hemtjänstpersonalens upplevelser av digitalisering av verksamheten och därav är en kvalitativ metod relevant att använda sig av. Kvalitativ forskning handlar huvudsakligen om att studera ett fenomen för att ta reda på dess innebörd och mening (Widerberg, 2002). Detta kan genomföras med hjälp av olika metodval. Vi har valt att använda oss av intervjuer då vi genom frågor kan få svar på vad respondenterna har för upplevelser gällande ett specifikt fenomen men även för att intervjuer också kan möjliggöra insamling av personernas val av språk, känslor, normer och liknande (Svensson & Ahrne, 2015). Mer specifikt har vi använt oss av semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att vi har ställt förutbestämda frågor till alla deltagarna men även kompletterat dessa med uppföljande frågor beroende på respondenternas svar (Bryman, 2018). Vi valde semistrukturerade intervjuer då de ger en möjlighet att skapa frågor utifrån särskilda teman men samtidigt behålla en flexibilitet vad gäller att ändra frågeföljden eller vissa frågor beroende på intervjusituation (Bryman, 2018).

Kvalitativa metoder utgår ofta från en induktiv ansats, vilket även vi gjort i vårt arbete. Detta innebär att vi har dragit generaliserbara slutsatser utifrån empirin (Bryman, 2018). Vi valde att hålla ett induktivt förhållningssätt för att minimera risken att driva studien åt ett visst håll.

Vi hade inte formulerat studiens slutgiltiga frågeställningar innan vi genomförde intervjuerna, då vi ville undersöka respondenternas verkliga bild, uppfattningar och erfarenhet gentemot digitaliseringen. Däremot hade vi formulerat potentiella frågeställningar som låg till grund för intervjuguiden och som sedan utvecklades eller ändrades. Detta förhållningssätt underlättade vårt arbete då det minskade risken att omedvetet styra studien i någon riktning.

5.3 Urval

Efter att vi gjort vårt metodval började vi fundera på vilka respondenter som är lämpliga för att besvara vårt syfte. Svensson och Ahrne (2015) framför att forskaren måste göra ett val av olika sociala miljöer där det som ska studeras kan förekomma. Studiens syfte är att analysera hemtjänstpersonals upplevelser av digitalisering av verksamheten för att skapa en djupare förståelse för både positiva och negativa effekter av att införa digitala verktyg inom hemtjänst. Därmed blev valet av social miljö hemtjänstgrupper som använder digitalisering i arbetet. Vidare beskriver Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) att för att kunna välja ut specifika respondenter kan ett tvåstegsurval göras. Första steget är att välja vilken verksamhet som skall ingå i studien. Vi gjorde valet att endast intervjua hemtjänstpersonal inom kommunal regi. Detta med anledning av att det ansågs vara enklare att komma i kontakt med respondenterna då medborgarservice vanligtvis har

tillgång till kontaktuppgifter till de som arbetar inom kommunen. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) beskriver att steg två handlar om att välja ut individer att intervjua och att det då finns ett beroende av kontakt med ansvariga inom den valda verksamheten för att få tillgång till kontakt med individerna. För att kunna besvara vårt syfte valde vi att välja individer som har erfarenhet av digitaliseringen och digitala verktyg i sitt arbete i hemtjänsten. Vi har valt att inrikta oss på en kommun i Halland som arbetar aktivt med digitaliseringen inom äldreomsorgen. Valet av kommun gjordes av geografiska skäl och av bekvämlighet. För att kunna finna respondenter valde vi att kontakta en kommunal medborgarservice via mejl med syfte att få kontaktuppgifter till enhetschefer över hemtjänstgrupper. Vi fick istället telefonkontakt med verksamhetschefen över hemtjänsten och tillsammans med hen kom vi överens om hur vi skulle komma i kontakt med möjliga respondenter. Vi formulerade ett mejl där vi beskrev vad studiens syfte var, under vilka veckor intervjuerna planerades att genomföras, att respondenterna kommer att oidentifieras i arbetet samt våra kontaktuppgifter. Vi skickade sedan detta mejl till verksamhetschefen över hemtjänstgrupperna som i sin tur vidarebefordrade mejlet till enhetscheferna i kommunen med uppmaning att tillfråga medarbetarna om någon var intresserad av att delta i studien. Av kommunens samtliga enhetschefer fick vi in svar från fyra med kontaktuppgifter till sex anställda som var intresserade av att delta. Vi tog kontakt med en del av respondenterna via e-post och andra via telefon och gav ytterligare information om studien samt uppmanade till att boka ett datum för intervjun. En del av respondenter, som vi kontaktat via mail, gav ingen återkoppling vilket genererade i att vi skickade ut ett påminnelsemail. Efter att vi återigen inte fått svar valde vi att kontakta de berörda respondenternas enhetschefer via mail för att be om telefonnummer till dessa personer. Enhetscheferna besvarade mailen med respondenternas telefonnummer som de använder i arbetet. Därefter tog vi telefonkontakt med intervjupersonerna. Två respondenter valde att genomföra fysiska intervjuer och då bokades datum, tid och plats för intervju. Fem respondenter önskade att genomföra telefonintervjuer och då bokade vi endast datum och tid. Vi valde därefter att eftersöka ytterligare en respondent med anledning av att vi såg ett behov av ytterligare empiriskt material. En bekant till oss gav tips om att ta kontakt med hans närstående, som arbetar i hemtjänsten. Vi valde att ta kontakt genom privat meddelande via sociala medier där vi tillfrågade respondenten om intresse att delta. Därefter bokades datum och tid för telefonintervju. Vi har sammanlagt intervjuat sju personer, varav max två individer arbetade inom samma hemtjänstgrupp. För att en studie ska innehålla empiriskt material som är relativt oberoende av andras åsikter kan sex till åtta respondenter vara ett aktuellt antal att intervjua (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

Respondenterna är mellan 25-61 år. Sex respondenter är kvinnor och en är man. Samtliga respondenter arbetar som hemtjänstpersonal och innehar en utbildning som undersköterska. Tre av respondenterna innehar även en samordnarroll eller planerarroll, vilket vi anser inte har någon större betydelse för studiens resultat. Följande presenteras en tabell över respondenternas alias, ålder och tid på nuvarande arbetsplats.

Tabell I: Tabell över intervjupersonernas alias, ålder samt tid på nuvarande arbetsplats.

Respondentens alias	Ålder (år)	Tid på nuvarande arbetsplats (år)
Emma	49	1
Hanna	60	10
Olivia	31	6
Frida	39	12
Anton	25	6
Julia	54	8
Viktoria	61	>10

5.4 Datainsamling

Dalen (2015) framför att det är viktigt att utarbeta en intervjuguide vid semistrukturerade intervjuer. Intervjuguiden bör innehålla centrala teman och frågor som är inspirerade av studiens överordnade problemformulering. Vi har delat upp vår intervjuguide i fyra teman; bakgrund, erfarenhet och uppfattning av digitalisering, digitaliseringens påverkan på arbetssättet och avslutande frågor (se bilaga C). Intervjuguiden är utformad med utgångspunkt i syftet.

För att respondenterna skulle känna sig bekväma under intervjun formulerade vi inledande frågor som handlade om respondenterna och deras relation till sitt arbete. Dalen (2015) beskriver vikten i att använda inledande frågor av sådan karaktär för att intervjun ska kännas avslappnad. Under intervjuerna tillkom även följdfrågor och nya frågor för att vägleda respondenterna och hålla intervjun till valt ämne samt för att respondenterna skulle ge så detaljerade svar som möjligt. Vissa frågor ingick därför inte i vår intervjuguide. Frågorna i samtliga teman i intervjuguiden formulerades till öppna frågor och vi undvek att använda frågor där svaret endast kunde bli ja eller nej. Vi valde att spela in intervjuerna vilket Dalen (2015) anser som viktigt för att få med respondenternas egna ord. Intervjuerna spelades in via en mobiltelefon och en diktafon då vi ville säkerställa att inspelningen inte skulle förloras. Innan intervjuerna genomförde vi provintervjuer på varandra för att testa intervjuguiden och intervjutekniken innan vi genomförde intervjuerna med respondenterna. Dalen (2015) framför att provintervjuer är nödvändigt vid kvalitativa intervjustudier för att kunna testa sin intervjuguide och utvecklas som intervjuare. Vi fick då möjlighet att testa diktafonen för att se att den fungerade och samtidigt lära oss hantera den.

Intervjuerna samt inspelningarna tog mellan 30-60 minuter där information om studien, underskrift på samtyckesblanketten, inspelningen av intervjun samt avslutande diskussioner ingick. Vi båda deltog under samtliga intervjuer. En av oss ställde frågorna från intervjuguiden men båda ställde följdfrågor under intervjuernas gång. Två intervjuer genomfördes på respondenternas arbetsplats och resterande fem intervjuer genomfördes via telefon.

5.5 Analysprocessen

Samtliga intervjuer spelades in för att sedan transkriberas. Transkriberingarna delades upp lika mellan oss och vi valde att transkribera efter hand för att undvika känslan av att materialet är för stort för att hantera. Enligt Bryman (2018) kan kontinuerlig transkribering även leda till en medvetenhet kring eventuella teman som forskaren kan tänkas vilja lyfta upp vid nästkommande intervju. Att transkribera under arbetets gång gjorde att vi såg ett mönster i intervjupersonernas svar och på så vis kunde uppmärksamma detta mönster även på kommande intervjuer. När vi transkriberade valde vi att skriva ner exakt allt som intervjupersonerna sa, även "hmm", "mm" och liknande för att på så sätt förstå hela sammanhanget i respondentens uttalande vid analysen av materialet.

Vi har använt oss av en tematisk analys för att analysera vårt empiriska material. Detta innebär att vi har sökt efter centrala teman i respondenternas svar och lagt särskild vikt vid exempelvis repetitioner, likheter och skillnader. För att kunna identifiera teman har vi använt oss av något som Bryman kallar för kodning. Det innebär att vi delade upp intervjumaterialet i olika enheter där varje enhet stod för en kod. Bryman förklarar att detta nu för tiden ofta utförs med hjälp av en dator men för att få en tydligare överblick över vårt breda material valde vi att göra det på de gamla viset med med papper, sax och olika högar. Därefter utvecklade vi koderna till teman genom att urskilja gemensamma uttalanden från respondenterna. Sedan kombinerade vi några av temana samt skapade underteman då vi identifierade samhörigheter (jämför Bryman, 2018).

För att integrera de valda teorierna i analysen valde vi att studera resultatet med så kallade teoretiska glasögon. Vi valde med andra ord att fokusera på en teori i taget och utifrån den läsa resultatet. Detta genererade i att vi kunde upptäcka värdefulla kopplingar mellan teori och resultat.

5.6 Etiska överväganden

För att bedriva forskning krävs etiska överväganden och riktlinjer då det har en viktig roll för studiens genomförande, kvalitet och resultat. Vi som studenter förväntas genomföra vår studie av hög kvalitet och därmed inte påverkas av yttre faktorer eller egna privata intressen (Vetenskapsrådet, 2017). Som genomförare av en studie ska vi även förhålla oss

till de fyra forskningsetiska principer vilka fungerar som allmänna regler vad gäller forskning. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Vi har förhållit oss till informationskravet genom att informera deltagarna om arbetets syfte och dess frågeställningar, deras roll och frivillighet till att avbryta medverkan samt att personuppgifter endast behandlas i studien med givet samtycke och enligt kraven i dataskyddsförordningen. Informationen har lämnats via ett missivbrev (se bilaga A) innan varje intervju samt kortfattat redovisats vid förfrågningarna av intervjudeltagarna. I missivbrevet har vi även bifogat information om att alla deltagare kommer att avidentifieras i arbetet samt att de insamlade uppgifterna om deltagarna kommer att förvaras i ett låst kassaskåp hos tilldelad handledare. Vi har med andra ord agerat utifrån konfidentialitetskravet. Vi har också informerat deltagarna om att de insamlade uppgifterna endast kommer att användas till c-uppsatsen och sedan förstöras så fort arbetet blivit godkänt i enlighet med nyttjandekravet. För att uppfylla samtyckeskravet bad vi samtliga deltagare i studien att ge sitt samtycke innan intervjuerna genomfördes. Vid de två fysiska intervjuerna bad vi respondenterna skriva på en samtyckesblankett (se bilaga B) men vid telefonintervjuerna gavs skriftligt samtycke via mail, sms eller via privat meddelande via sociala medier. Vi valde att intervjua max två personer från samma hemtjänstgrupp. Genom att intervjua en så pass liten mängd personal från varje verksamhet så ökar respondenternas möjligheter till anonymitet då det är svårare att identifiera vilka som deltagit i studien.

Vi diskuterade även möjligheten att graden av frivillighet till viss del kan ifrågasättas då vi valt att gå via enhetscheferna. Det kan kanske uppfattas som ett tvång att delta vid förfrågning av sin enhetschef. Vi hade ingen insyn i hur enhetscheferna presenterade studien och dess syfte och kan därmed inte fastställa att det inte funnits några påtryckningar. Emellertid gav vi ytterligare information vid intervjutillfället samt framförde att deltagandet var frivilligt både muntligt och skriftligt.

5.7 Metoddiskussion

Vi valde att ha en kvalitativ utgångspunkt med anledning av att vårt syfte intresserar sig för hemtjänstpersonalens upplevelser. Vårt syfte påverkade även valet av vetenskapsteoretisk ansats, vilket blev hermeneutik. I efterhand känner vi att studiens vetenskapsteoretiska ansats var en fördel då intervjupersonernas berättelser och upplevelser verkligen lyfts fram. Bryman (2018) framför svårigheter med att genomföra en kvalitativ studie med tanke på generaliseringen. Kvalitativa studier genomför oftast intervjuer med ett litet antal respondenter vilket innebär att resultatet inte kan generaliseras. Kritiker till kvalitativa metoder menar att det är omöjligt att generalisera resultatet till andra miljöer. Vi anser att resultatet i vår studie inte kan representera en större population men att tillförligheten kan visas genom en ökad kunskap om digitaliseringens påverkan på hemtjänstpersonal. Vi anser istället att kunskapen från vår studie är överförbar till andra individer som arbetar inom hemtjänstverksamhet.

För att kunna bedöma studiens pålitlighet krävs ett granskande synsätt (Bryman, 2018). Vi anser att vi har gett en fullständig redogörelse för alla delar i vår forskningsprocess såsom forskningsfrågor, val av respondenter, tillvägagångssätt med mera. Vidare anser vi att en rättvis bild presenteras av respondenternas olika åsikter och uppfattningar vilket ökar studiens äkthet (Bryman, 2018). Vi har inkluderat samtliga respondenter i resultatet för att visa på både liknande och motsatta upplevelser och tankar. För att fånga den verkliga bilden av vilka attityder och upplevelser hemtjänstpersonalen har valde vi att inte formulera våra frågeställningar innan intervjuerna genomfördes, vilket enligt Bryman (2018) ses som en flexibel studie utan viss struktur. Vi valde även inte klargöra val av teorier och tidigare forskning då flexibiliteten var tvungen att genomsyra hela studien. Vi utgick från ett induktivt förhållningssätt som vi i slutändan ser som en fördel för studien men det har inte varit lika självklart under arbetets gång. Samtidigt som vi inte ville begränsa eller riskera att rikta studien åt ett visst håll fanns en osäkerhet i att inte hitta relevant teori och tidigare forskning kopplat till resultatet. Bryman (2018) framför att det kan vara svårare att replikera studier med bred flexibilitet, vilket vi instämmer med.

Tematiseringen och kodningen har varit betydande i vår analysprocess då vi utgått från ett induktivt förhållningssätt i vårt arbete och därav inte haft förutbestämda teman. Vår analysprocess möjliggjorde att vi kunde hålla ett öppet sinne och inte låta någonting styra oss i en viss riktning. Det vi fokuserade på blev därmed det empiriska materialet vilket skapade våra teman. Vi valde även att ersätta respondenternas riktiga namn med påhittade namn vilket vi anser genererar i ett tydligare och relaterbart resultat samt att det känns mer personligt än att benämna respondenterna med numrering.

För att endast fånga hemtjänstpersonalens upplevelser och attityder gjorde vi beslutet att inte intervjua kunderna, alltså de äldre. Vi gjorde det valet på grund av tidsbrist men anser att det möjligtvis är en viktig aspekt som bör studeras. Vi genomförde intervjuer med sju individer som arbetade inom hemtjänsten där fem av sju hölls via telefon. Med anledning av den rådande pandemin erbjöd vi respondenterna antingen fysisk intervju eller telefonintervju. Trost (2005) beskriver att telefonintervjuer kan inneha en ökad grad av strukturering och att de oftast inte lämpar sig för djupgående frågor och svar. I efterhand hade vi önskat att enbart genomföra intervjuerna ansikte mot ansikte då saknaden av kroppsspråk märktes vid telefonintervjuerna. Det var svårt att behålla ett flytande samtal där respondenten kunde utveckla och verkligen berätta om sina upplevelser utan att vi ställde en följdfråga. Vidare blev det inspelade materialet från telefonintervjuerna mindre jämfört med de fysiska intervjuerna. Vi ser trots det en fördel i att respondenterna fick välja hur intervjun skulle genomföras då det ökade möjligheterna till deltagande. Vi anser att det skulle finnas en risk i att inte hitta tillräckligt många respondenter som var intresserade av att delta om vi endast erbjudit fysiska intervjuer. Detta med anledning av att fysiska intervjuer medför en smittorisk.

Vi bedömde att det mest tidseffektiva sättet att komma i kontakt med intresserade respondenter var att ta kontakt med enhetscheferna över kommunens olika hemtjänstgrupper. I efterhand har vi diskuterat möjligheten att besöka hemtjänstgruppernas kontor för att på det sättet tillfråga hemtjänstpersonalen om intresse av att delta. Det hade minimerat risken att respondenterna skulle känna något slags tvång över att delta då förfrågan inte hade kommit från deras enhetschef. Vi landar dock i att vårt tillvägagångssätt var det mest tidseffektiva och att andra alternativ inte hade kunnat genomföras på grund av tidsbrist. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) tar upp frågan om manipulation genom att låta chefer välja intervjupersoner då cheferna kan tillfråga personer som sannolikt kommer ge en positiv bild av verksamheten. Detta är något som vi resonerade kring innan vi tog kontakten med respondenterna. Vi tror dock inte att så var fallet eftersom attityderna bland respondenterna skiljer sig åt. Vi tror istället att chansen är större att enhetscheferna tillfrågat personer som är mer insatta och innehar mer kunskap kring digitaliseringen. Det som kan vara viktigt att vara medveten om är att det skapas en viss maktrelation mellan oss som studenter och intervjupersonerna (Svensson & Ahrne, 2015). Det vi därför vill poängtera är att vi varit medvetna om hur våra handlingar kan uppfattas för att därmed minimera känslan av maktrelation. Vi har samtidigt varit noga med att följa Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer genom att exempelvis be respondenterna att framföra sitt samtycke i skrift, både i form av samtyckesblankett eller genom ett privat meddelande via e-post, sms eller sociala medier.

6. Analys

I följande kapitel presenteras studiens resultat och analys under tre teman med underrubriker. Analysen är uppdelat i följande teman: Relationen till digitalisering, Effekter av digitalisering för arbetet inom hemtjänsten och Digitaliseringens funktionalitet.

6.1 Relationen till digitalisering

De centrala mönster som framgår kring relationen till digitaliseringen är att inställningen till digitaliseringen skiljer sig åt samt att utbildning och olika inlärningssätt kan påverka den digitala kompetensen.

6.1.1 Inställning till digitalisering

Respondenternas inställningar till digitalisering i hemtjänsten ser olika ut. Det framkommer såväl en positiv som en tveksam inställning till den digitalisering som pågår av verksamheten. Anton, som är 25 år, förklarar att han tycker att digitaliseringens utveckling är spännande och att hans positiva inställning grundar sig i att han tillhör den yngre generationen. Han beskriver att en del av hans äldre kollegor i hemtjänstgruppen har varit oroliga och lite negativa till att införa de digitala systemen men att åsikterna ändrats när övergången varit klar. Han menar att gruppen varit glada till förändringen när de i efterhand märkt att det blivit positivt för arbetet. Detta perspektiv bekräftas av några av de andra intervjupersonerna, där exempelvis Viktoria, 61 år, menar att hon känner sig motvillig till införande av nya digitala verktyg då hon endast har några år kvar till pensionen. Emma, 49 år, menar att hon var tveksam till de digitala verktygens införande till en början men att hon nu ser värdet i det. Samtidigt menar Julia, 54 år, att hon alltid haft en positiv inställning till digitaliseringen. Hon anser att de digitala verktygen förenklar hennes arbete och att det därmed är viktigt att sprida positivitet till hennes kollegor som har en mer negativ syn på digitaliseringen. Hon beskriver det som följande:

De som är negativa ser jag lite genom fingrarna eller så peppar jag dom och försöker få med alla på tåget och försöker få dom att inse att det inte är så krångligt som de det låter, det är inte så farligt och man kan göra fel och det går att rätta till.

Utifrån det empiriska materialet kan vi se att inställningen till digitalisering varierar bland hemtjänstpersonalen. Vi tolkar att denna variation kan bero på individens ålder men att personligheten även kan ha en betydande roll för inställningen. Vi tolkar även att inställningen kan ha betydelse för hur medarbetarna tar till sig de digitala verktygen. Detta kan förstås utifrån Illeris (2015) syn på lärande. Enligt Illeris är individens drivkraft sammanhängande med kunskapen om innehållet i lärandet. Han menar att drivkraften kan påverka lärandet likaväl som lärandet kan påverka drivkraften. Utifrån detta tolkar vi att individens inställning till digitalisering kan förändras efter given kunskap om de digitala verktygen och dess positiva effekter på arbetet i hemtjänsten. Vi tolkar också att

en god inställning till digitaliseringen kan förenkla lärandet av de digitala verktygen. Illeris menar även att drivkrafter till lärande kan påverkas av tid och rum. Vi tolkar detta på så vis att tidpunkten och platsen för de digitala verktygens införande kan ha en betydande påverkan på individens inställning till dessa. Förutom detta påpekar Illeris också att lärandet ständigt kommer att påverkas av det sociala sammanhanget. Utifrån detta kan vi tolka att individens kollegor tillhör det sociala sammanhanget och att deras inställning till digitalisering därav kan påverka den enskilda individens inställning och inläring av de digitala verktygen.

En positiv inställning och hängivenhet till digitaliseringen kan tolkas som att individen är engagerad och förhåller sig flexibel till den kunskap som arbetet kräver. Att lära sig nya saker och inte hålla fast vid sin gamla kompetens är något som Sennett (2007) menar betonas i dagens arbetsliv och i den flexibla organisationen. Respondenternas positiva förhållningssätt till digitalisering kan alltså tolkas som att de anpassar sig till ett flexibelt förhållningssätt till den kunskap de behöver och inte håller fast vid sin hantverksskicklighet. Samtidigt visar resultatet av intervjuerna att bland dem som har en negativ inställning till digitaliseringen av verksamheten lyfts tillit fram som en grund till den negativa inställningen, det vill säga att man inte litar på systemen och att man anser att de digitala verktygen har brister. Emma menar till exempel att hon inte *förlitar sig inte helt på systemen utan litar på sig själv i första hand*. Detta kan förstås som att också hantverksskicklighet tillmäts betydelse bland medarbetare och att de trots allt tillmäter hantverksskickligheten stor betydelse (jämför Sennett 2007).

6.1.2 Digital kompetens

Samtliga respondenter har fått utbildning om de digitala verktygen men i varierande grad. Respondenterna har även olika uppfattningar gällande utbildningens betydelse för lärandet av de digitala verktygen. Anton upplever att han fått relativt lite utbildning men att han inte ser ett behov av ytterligare utbildning för sin egen del. Han menar att han har goda förutsättningar för att lära sig ny teknik då han tillhör den yngre generation där tekniken alltid varit närvarande. Olivia anser däremot att det är hennes breda utbildningen som har gett henne förutsättningar för att lära sig de digitala verktygen. Hon beskriver att det var först efter att hon fick sin utbildning som hon förstod sammanhanget och verkligen lärde sig de digitala systemen. Samtidigt menar Emma att hon lärt sig det nödvändiga genom utbildningar men att hon har lärt sig den övriga kunskapen om de digitala verktygen under arbetets gång. Emma beskriver som *Ibland hjälper det inte hur mycket utbildning du får, det handlar om learning by doing. Ge sig i kast med sakerna, det är det som hjälper och ibland kan man ju tänka att det blir fel, men sällan*. Till skillnad från tidigare respondenter anser Hanna att hon och hennes kollegor har lärt sig av varandra genom att sammanföra deras olika kunskaper om de digitala verktygen. Hon beskriver det som *[...] var och en snappar upp lite olika så tillslut så har vi fixat det*. Hanna upplever att hon fått mer kunskap om de digitala verktygen från sina kollegor än genom utbildningen. Utifrån det empiriska materialet tolkar vi att hemtjänstpersonalen förhåller

sig till att lära sig de digitala lösningarna som finns i verksamheten genom olika inläringstekniker. Vi ser att utbildning, erfarenhet och användande av de digitala verktygen påverkar lärandet. Även samarbetet i hemtjänstgruppen kan underlätta inläringen. Vi tolkar det därmed som att hemtjänstpersonalen kan ha individuella inläringstekniker som påverkar lärandet av de digitala verktygen. I Humphries och Camilleris (2002) studie om digitala verktyg framgår det att de är viktigt med utbildning om digitalisering i sociala arbeten då eventuell brist på utbildning kan leda till att personalen blir beroende av gissningar och experter på området. I detta fall har Hanna och hennes kollegors bristande mängd utbildning resulterat i att de blivit beroende av varandra. Hanna är beroende av hennes kollegors expertis och likaså är kollegorna beroende av Hannas kunskaper om de digitala verktygen. Enligt Humphries och Camilleris (2002) hade detta kunnat undvikas om hela personalstyrkan fått en ansenlig mängd utbildning om de digitala verktygen. Även Vannieuwenborg, Van der Auwermeulen, Van Ooteghem, Jacobs, Verbugge och Colle (2016) framför i sin studie att personalen måste genomgå någon sort utbildning för att kunna använda och därmed arbeta med de digitala verktygen. Det talas om att digitaliseringen utgör en teknisk barriär om utbildning inte ges till personalen. Rätt utbildning och tid för övning behövs för att personalen ska bli redo för att arbeta med de digitala verktygen.

Enligt Illeris (2015) kan tidigare lärande ha en betydande inverkan på den nya lärandeprocessen. Utifrån detta kan vi tolka att individer kan vara i behov av varierande mängd utbildning om de digitala verktygen beroende på vilka tidigare kunskaper de har om digitalisering. Individer som innehar stor kunskap om digitalisering sedan tidigare lärande kan vara i mindre behov av utbildning av de digitala verktygen än individer som endast innehar lite eller ingen kunskap om digitalisering sedan innan. Illeris framför även att lärandet ständigt kommer att påverkas av det sociala sammanhanget. Vi tolkar att det sociala sammanhanget, det vill säga kollegorna i detta fall, kan ha en betydande påverkan på individens lärande av de digitala verktygen. Vi menar att individen kan lära sig mer av sina kollegor än via utbildning med anledning av att individen värdesätter samspelet och därmed är mer lyhörd på vad kollegorna har att säga angående de digitala verktygen.

Sennetts (2007) teori om hantverksskicklighet visar på att desto bättre individen lär sig hur hen ska göra någonting bra, ju mer kommer individen bry sig om det. Det kräver dock att individen fördjupar sig på området och behärskar kunskapsområdet. Enligt Sennett (2008) krävs det att individen har olika förmågor till att utveckla sin motivation till hantverksskicklighet. Vi tolkar det som att individens ålder kan ses som en förmåga till att utveckla hantverksskicklighet. Vi menar att motivationen till att bli bra på den digitala tekniken kanske alltid funnits för den yngre individen vilket kan möjliggöra att hantverksskicklighet uppnås.

6.2 Effekter av digitalisering för arbetet inom hemtjänsten

Följande centrala mönster som framgår kring effekter av digitalisering är att digitaliseringen kan bidra med både positiva och negativa effekter för hemtjänstarbetet. De centrala effekterna är trygghet, säkerhet, kommunikation, effektivitet och arbetsmängd.

6.2.1 Trygghet & säkerhet

Samtliga respondenter har resonerat kring digitaliseringens betydelse för trygghet och säkerhet men på olika sätt. Anton anser att digitaliseringen har genererat i en ökad säkerhet i förhållande till informationshantering. Han beskriver att informationen tidigare endast fanns tillgänglig i pappersform vilket innebar att det fanns en risk att tappa bort viktig information. Han menar att digitaliseringen minimerat den risken då all information nu finns tillgänglig i mobiltelefonen i form av olika applikationer. Anton beskriver det som [...] *det blir inte en massa kånkande med papper som kan flyga iväg och som man tappar och dylikt*. Anton påpekar också att nyckelhanteringen blivit säkrare till följd av digitaliseringen. Han menar att han i dagsläget endast behöver ansvara över en digital nyckel jämfört med flera vanliga nycklar. Tidigare kunde han ha upp till 14 nycklar med sig under ett arbetspass, vilket ökade risken för att tappa bort en nyckel. Julia anser också att digitaliseringen resulterar i en ökad trygghet men gentemot arbetet med kunden. Hon har nu tillgång till genomförandeplanen i mobiltelefonen och kan läsa om hur kunden vill ha sin hjälp både innan och under besöket. Detta innebär en större trygghet för Julia då hon får insikt i vem hon möter. Samtidigt menar Emma att det inte går att förlita sig helt på de digitala verktygen, utan anser att det även krävs erfarenhet. Hon menar att hon till viss del behöver känna till vilka kunder som har insatser och vilken tid insatserna utförs för att känna sig säker på att det digitala verktygen fungerar. Vi tolkar det empiriska materialet som att digitaliseringen kan öka tryggheten och säkerheten i hemtjänstarbetet. Vi ser dock att det kan finnas en viss tveksamhet kring de digitala verktygens funktionalitet vilket istället kan bidra till osäkerhet i användandet. Vi tolkar att denna osäkerhet även framkommer i Hjalmarssons (2009) studie om handdatorer i hemtjänstverksamhet. Det framgår av studien att hemtjänstpersonalen måste gissa och testa sig fram för att använda det digitala verktyget då mjukvaran är komplicerad med många olika detaljer som kräver mer kunskap än vad personalen innehar. Detta tyder på en viss tveksamhet och även osäkerhet kring användandet av det digitala verktyget och dess funktionalitet. Studien kan därmed stärka vår tolkning av att det finns en viss osäkerhet kring användande av digitala verktyg och att det kan förekomma i hemtjänstverksamheter. |

Enligt Sennett (2007) innebär hantverksskicklighet att individen blir duktig och riktigt engagerad i något, vilket inte är önskvärt i den flexibla organisationen. Hemtjänstorganisationer ser vi som flexibla då digitaliseringens utveckling inom hemtjänsten är högst aktuell i dagsläget. Den flexibla organisationen kräver att personalen ska lära sig nya arbetsuppgifter och lämna de gamla, vilket går emot

hantverksskicklighet. En inställning om att individen inte kan förlita sig på de digitala verktygen och att erfarenheten ses som det viktigaste värderas inte för den flexibla organisationen. Individens inställning kan tolkas som ett inpräglat engagemang som står i kontrast till den flexibla organisationen och att hantverksskicklighet fortfarande uppfattas som betydelsefull av personer som arbetar inom hemtjänstens verksamhet.

6.2.2 Kommunikation via digitala verktyg

Samtliga av respondenterna lyfter fram att digitaliseringen genererat i bättre kommunikation mellan alla berörda parter i hemtjänstarbetet. Respondenterna anser också att bättre kommunikation i många fall leder till ett bättre samarbete. Julia anser att digitaliseringen har förbättrat kommunikationen mellan hemtjänstpersonalen på så sätt att alla kan ringa till varandra, sms eller använda meddelarfunktionen i planeringssystemet IntraPhone. Emma anser att de olika sätten att kommunicera även leder till ett bättre samarbete då hon enklare kan be om hjälp alternativt erbjuda hjälp via en kommunikationsfunktion i planeringssystemet IntraPhone. Hon menar att systemet är utrustat på så sätt att personalen enkelt kan ringa varandra genom att trycka på en knapp föreställande en telefonlur istället för att leta fram personens nummer bland alla kontakter i mobiltelefonen. Systemet har också en funktion som underlättar för personalen att byta besök med varandra, vilket hon tycker är smidigt. Viktoria håller med föregående respondenter angående att digitaliseringen har underlättat kommunikationen mellan kollegorna men hon anser däremot att samarbetet inte har påverkats av digitaliseringen. Hon upplever att hennes hemtjänstgrupp har haft ett bra samarbete innan införandet av de digitala verktygen och anser därför att samarbetet påverkas av andra faktorer. Viktoria beskriver det som följande:

Så det är inställningen i gruppen. Hade du nu haft någon från den andra kvällsgruppen har du inte alls samma gemenskap, du har inte samma solidaritet och insikt om att vi alla sitter i samma båt [...] så jag tror att det är något som vi byggt upp själva i den här kvällsgruppen.

Samtliga respondenter anser att de digitala verktygen även har underlättat tillgången till information mellan aktörer men på olika sätt. Olivia beskriver att de digitala verktygen har underlättat hennes arbete som samordnare i hemtjänsten då hon kan få in färskta uppgifter om kunderna och personalen. Hon framför att hon använder sig av ett system som kallas LifeCare där hon kan planera arbetet och schemat innan kunden kommer hem. Olivia beskriver att hon då kan vara ett steg före vilket hon tycker underlättar hennes arbete väldigt mycket. Hon framför även att planeringssystemet underlättar hennes planering när det kommer in avbokningar från kunden eftersom hon enkelt kan korrigera och ändra direkt i systemet. Frida anser också att informationsöverföringen har förbättrats och underlättat hennes arbete. Frida beskriver att hon, via sin dator, kan söka upp den information hon behöver och kunna förlita sig på att allt uppdateras automatiskt. Hon jämför med hur det var innan digitaliseringen när allt material fanns i olika pärmar. Frida beskriver det som att hon inte kunde förlita sig på att det som stod i pärmarna var aktuellt, vilket hon enklare gör i dagsläget. På liknande sätt beskriver Hanna

att hon får tillgång till den senaste informationen om kunderna till följd av de digitala verktygen. Hon framför att hon genom dokumentationssystemet MagnaCura enkelt och snabbt kan upptäcka viktiga händelser eller ändringar gällande kunderna via mobiltelefonen. Detta ser hon som något positivt. Utifrån det empiriska materialet ser vi att digitaliseringen kan leda till bättre kommunikation. Vi tolkar att en förbättrad kommunikation kan underlätta hemtjänstarbetet i förhållande till samarbetet i hemtjänstgruppen samt planeringen av arbetet med kunden.

Enligt López Peláez och Marcuello-Servós (2018) skapar digitaliseringen möjligheten att utforma sociala interaktioner genom olika informationskällor med hjälp av tekniskaanslutningar. Samtliga respondenter framför att digitaliseringen skapat en enklare kommunikation mellan olika parter. De tar bland annat upp funktionen att skicka massmeddelande till varandra vilket tyder på att de digitala verktygen har förändrat personalens sätt att interagera med varandra. Vi tolkar respondenternas positivitet gentemot kommunikativa funktioner på så sätt att respondenterna anpassat sig till de nya formerna av digital interaktion.

Illeris (2015) framför att samarbete, kommunikation och handling är viktigt för den lärande individen. Utifrån detta tolkar vi att effekterna av de digitala verktygen har betydelse för individens lärande. Att de digitala verktygen kan resultera i en bättre kommunikation och ett bättre samarbete mellan berörda parter i hemtjänsten kan i sin tur leda till att individen ser ett värde i att lära sig de digitala verktygen.

6.2.3 Effektivitet

Det förekommer varierande uppfattningar hos respondenterna om digitaliseringen resulterat i en ökad eller minskad effektivitet och tidsbesparing i arbetet i hemtjänsten. Anton beskriver att den digitala nyckeln medför tidsbesparing och därmed effektiviserar hans arbete. Den digitala nyckeln kan öppna alla kunders dörrar till skillnad från tidigare då hemtjänstpersonalen använde kunders privata nycklar. Anton anser att den tidigare nyckelhanteringen var problematisk och tidskrävande. Anton beskriver det som följande:

*[...] sen kan de va så att din kollega har morgonbesöket och jag har förmiddags besöket. Jag som har en utetjänst och kör mycket, ska då köra in här på servicehuset och hämta ut nyckel ur skåpet
[...] Nu kan jag köra direkt till kunden och aldrig behöva jaga en nyckel.*

Anton anser även att läkemedelsapplikationen ALFA E-läkemedel har effektiviserat hans arbete. Han framför att sjuksköterskorna korrigerar kundens medicinordination direkt i systemet vilket gör att han, vid många tillfällen, inte behöver ringa till journalsjuksköterskan. Anton anser att tiden blir mer effektiv till följd av digitaliseringen, vilket även Olivia gör. Olivia, som även innehar en samordnarroll, håller vanligtvis i välkomstsamtal hemma hos nya kunder där hon tillsammans med kunden lägger upp planeringen för kundens insatser. Olivia framför att digitaliseringen gjort det möjligt för henne att ta med sig en laptop till kunden och skriva in kundens insatser direkt i planeringssystemet. Tidigare

skrev hon ner kundens önskemål på papper för att sen kunna lägga in kunden i planeringen, vilket var mer tidskrävande. Även Julia håller med om att digitaliseringen leder till tidsbesparing. Julia berättar att hon kan dokumentera direkt i mobiltelefonen och därmed spara in tiden det tidigare tog att ta sig in till kontoret för att dokumentera på en dator. Hon anser också att dokumentationen blir enklare och mer effektiv då hon kan dokumentera när hon sätter sig i bilen utanför kundens bostad och därmed minimera risken att glömma vad som ska dokumenteras. Julia framför också att hon kan läsa kundens journal och genomförandeplan i mobiltelefonen. Hon menar att det förenklar arbetet om det är en ny kund som hon inte varit hos tidigare. Det spar även tid då hon varken behöver ta sig till en dator eller ringa en kollega. Till skillnad från föregående respondenter anser Viktoria att digitaliseringen inte har effektiviserat arbetet. Hon lyfter särskilt fram att dokumentationssystemet MagnaCura är tidskrävande. Viktoria beskriver att hon inte brukar använda dokumentationssystemet i mobiltelefonen då hon tycker det tar för lång tid. Viktoria framför att systemet är krångligt då hon måste logga in och ut många gånger under arbetspasset samt att applikationens design inte är optimal. Hon beskriver att hon måste förstora texten för att kunna läsa vilket hon tror många i personalen upplever som problematiskt. Hon beskriver att det tar lång tid att använda systemet och att det är tid som inte finns inplanerat i hennes schema under arbetspasset. Hon dokumenterar hellre i slutet av arbetspasset eller när tillfälle ges och använder sig då av en dator. Utifrån det empiriska materialet tolkar vi att digitalisering kan leda till ett effektivt arbete i form av tidsbesparing. Det vi däremot kan urskilja är att effektiviteten kan påverkas negativt om de digitala verktygen inte är tillräckligt utformade efter hemtjänstpersonalens behov i arbetet. Med andra ord kan effektiviteten i hemtjänsten påverkas av de digitala verktygens anpassning till hemtjänstarbetet.

Frennerts (2018) framför i sin studie att digitaliseringen underlättar hemtjänstarbetet då de digitala verktygen är smidiga och enkla. Detta styrker de positiva upplevelserna i vårt resultat men motsäger de negativa upplevelserna. Vi tolkar därför det som att digitaliseringens inverkan på hemtjänstpersonalen inte kan kopplas till endast positiva eller negativa tidsaspekter.

6.2.4 Arbetsmängd

Samtliga respondenter anser att digitaliseringen har påverkat arbetsmängden men de råder oenighet kring om den ökat eller minskat. Olivia anser att arbetsmängden har minskat i takt med införandet av digitala nycklar och mobiltelefoner. Hon menar att de digitala verktygen resulterat i ett mindre antal nycklar och papper att hålla reda på under arbetsdagen. Frida anser också att arbetsmängden har minskat genom införandet av digital tjänsterapportering i systemet Heroma. Hon förklarar att personalen tidigare rapporterade sina arbetspass på papper, vilket resulterade i att Frida sedan fick kontrollera och räkna arbetstimmar för att se så rapporteringen stämde. Digitaliseringen har därmed underlättat Fridas arbete då uppgifterna nu inkommer löpande i systemet. Emma håller med föregående respondent angående att

arbetsmängden minskat till följd av digitaliseringen, men till viss del. Hon menar att den digitala nyckeln har minskat mängden nycklar men att en del vanliga nycklar fortfarande återstår. Emma förklarar att en del av kunderna inte vill eller har möjlighet att ha en låskolv som är anpassad till den digitala nyckeln samt att en del av hennes kunder fortfarande har medicinskåp med tillhörande nyckel istället för kod. Detta innebär att hon och hennes kollegor får ansvara över och komma ihåg att ta med sig vanliga nycklar utöver den digitala nyckeln. Emma anser därmed att arbetsmängden förblir oförändrad trots digitaliseringens införande. Hon beskriver det som följande:

Jag tror att de blir 50/50, jag tror de blir ungefär samma. Vi ska inte ha någon övertro på de här. De handlar om andra saker som du sedan måste göra istället [...] Allting som man inför som är nytt är ju tanken alltid med att de ska underlätta och man jobbar ju på nya sätt men de är inte alltid så att man effektiviserar, man tänker nu kommer jag att få jättemycket tid över, men de är inte alltid de man får. Du jobbar på ett smartare sätt.

Till skillnad från föregående respondenter anser Hanna att arbetsmängden ökat till följd av digitaliseringen i hemtjänsten då de genererat i fler arbetsmoment. Hanna nämner att hon måste logga in i många olika digitala system och att vissa system endast håller henne inloggad under en kortare tid. Detta resulterar i att hon behöver logga in i systemet ett flertal gånger under arbetspasset. Förutom detta nämner Hanna att digitaliseringen lett till att hon måste memorera många olika koder och lösenord, exempelvis in till jobbet, till nyckelskåpet och till dokumentationssystemet MagnaCura. Hon framför även att hon måste komma ihåg att inte förvara den digitala nyckeln och tillhörande cylinder i samma ficka då det finns en risk att nyckeln slutar fungera om de inte är separerade.

Vi tolkar det empiriska materialet som att arbetsmängden både kan minska och öka till följd av införande av digitala verktyg. Vi tolkar det som att digitaliseringens utveckling i de olika hemtjänstgrupperna kan påverka personalens upplevelser av huruvida arbetsmängden ändrats. Ökad arbetsmängd kan härledas till att verksamheten inte har ersatt de tidigare arbetssättet fullt ut, vilket kan generera i att personalen använder sig av de digitala verktygen och kompletterar arbetet med icke tekniska verktyg. Respondenternas attityd gentemot den digitala tekniken tolkar vi med hjälp av resultatet i en studie av Goldkuhl och Röstlinger (2019). Tekniken måste vara smidig, säker, klar och tydlig för att personalen ska kunna utnyttja den på ett förmånligt sätt. Att hemtjänstpersonalen är tvungen att logga in upprepade gånger och memorera olika koder leder istället till oönskade effekter i form av ökad arbetsmängd.

6.3 Digitaliseringens funktionalitet

De centrala mönster som framgår kring digitaliseringens funktionalitet är att de digitala verktygen innehar brister. Detta medför att hemtjänstpersonalen är i behov av rutiner och planer för hur de ska genomföra arbetet om de digitala verktygen havererar.

6.3.1 Användbarhet

Samtliga respondenter framför att det finns en viss problematik med att använda sig av och vara beroende av de digitala systemen, vilket är om tekniken havererar. Anton framför att det alltid finns en risk att tekniken slutar fungera men att han inte känner någon oro över det. Han menar att hans hemtjänstgrupp även har all viktig information i pappersform och har upprättat en plan för hur arbetet ska genomföras om problem uppstår. Anton beskriver planen och rutinerna som *[...] ganska vattensäkert om det skulle hända någonting, såvida inte tekniken strular och de börjar brinna i nyckelrummet*. Hanna upplever också att tekniken kan haverera vid vissa tillfällen. Hon berättar om en händelse där dokumentationssystemet MagnaCura inte fungerade och att det drabbade hennes arbete på så sätt att hon var tvungen att dokumentera i efterhand. Hon beskriver att det endast är planerarna i hennes hemtjänstgrupp som kan avhjälpa felen genom att gå in i de olika systemen men att de inte jobbar under samma tider som övrig personal. Exempelvis arbetar planerarna inte under högtider vilket gör att hemtjänstpersonalen måste arbeta vissa arbetspass utan de digitala verktygen, om de inte fungerar. Viktoria berättar också att planeringssystemet ibland inte fungerar när de behöver uppdateras och därmed stängas ner under vissa förutbestämda tidpunkter. Hon beskriver att detta skapar en del svårigheter i arbetet då hon inte kan se sitt arbetsschema. Hon framför även att uppdateringarna ibland kan ta längre tid än förväntat vilket kan bli problematiskt. Viktoria menar att det är många kunder som kan missas när personalen inte har tillgång till sitt arbetsschema. Viktoria har även upplevt att mobiltelefonerna inte har täckning och internet överallt vilket hon anser är problematiskt. Viktoria beskriver att det finns vissa platser där hon inte kan registrera besöken hos kunden vilket gör att hon får registrera manuellt i efterhand. Hon beskriver också att åska, regn och storm kan leda till att mobiltelefonerna inte har täckning. Det som blir problematiskt med att registrera besöken manuellt i efterhand är att besöken inte registreras lika exakt som via mobiltelefonen. Utifrån det empiriska materialet tolkar vi att de digitala verktygen kan bidra med en viss problematik kopplat till dess funktionalitet. Hemtjänstpersonalens arbete kan påverkas negativt om de digitala verktygen innehar brister. Vi tolkar att de digitala verktygen kan behöva ha en ändamålsenlig funktionalitet för att hemtjänstpersonalen ska kunna uppleva en positiv användbarhet. I både Frennerts (2018) och Hjalmarssons (2009) studier om digitalisering framgår det att hemtjänstpersonalen upplever att digitalisering ofta innebär tekniska problem. Detta är något som samtliga respondenter i vår studie instämmer i. Vi kan utifrån detta tolka att tekniska komplikationer är vanligt förekommande i hemtjänstverksamheter och att respondenternas svar därav är vedertagna.

Hantverksskicklighet, att göra någonting bra för dess egen skull, kräver fördjupning och kunskap på området (Sennett, 2007). Hantverksskicklighet värderas inte i den flexibla organisationen då personalen förväntas lära sig och arbeta med olika saker. De brister i de digitala systemen som finns tolkar vi som någonting som minskar förutsättningen att utveckla hantverksskicklighet till den digitala tekniken. Bristerna gör att de digitala verktygen inte kan användas i den utsträckning som behövs för att kunna fördjupa sig i dem och bli duktiga på det. Bristerna i de digitala verktygen ger individen sämre förutsättningar för att utveckla sin hantverksskicklighet vilket vi tolkar kan påverka individens möjligheter att nå hantverksskicklighet negativt. Bristerna kan därmed leda till att hantverksskicklighet aldrig uppnås. Då den flexibla organisationen inte värderar att personalen ska uppnå hantverksskicklighet kan vi tolka detta som hemtjänstverksamheten inte ser bristerna som ett hinder. Vi tolkar det som att bristerna istället kan leda till att personalen arbetar på ett annat sätt och därmed anpassar sitt arbete utefter nya omständigheter.

7. Slutdiskussion

I detta avsnitt presenteras först en övergripande diskussion kring studiens resultat i förhållande till syfte och frågeställningar samt studiens styrkor och svagheter. Vidare presenteras studiens bidrag till det sociala arbetet och förslag till framtida forskning.

7.1 Resultatdiskussion

Syftet med studien är att analysera hemtjänstpersonals upplevelser av digitaliseringen av verksamheten för att skapa en djupare förståelse för både positiva och negativa effekter av att införa digitalisering inom äldreomsorgen. Vår första frågeställning är att undersöka vilka attityder det finns bland hemtjänstpersonal till digitalisering av hemtjänstens verksamhet. Attityder genomsyrar hela resultatet men det övergripande som vi kan se är att alla intervjupersoner har någon slags positiv bild av digitaliseringen. Resultatet visar att de digitala verktygen har underlättat arbetet och på så sätt skapat positiva attityder. Det framgår också att negativa attityder kan förekomma bland hemtjänstpersonal gentemot digitalisering. Brister i funktionaliteten i de digitala verktygen framstår som den främsta faktorn till negativa attityder. Frennert (2018) påpekar att de digitala verktygen kan resultera i positiva attityder från hemtjänstpersonalen när de digitala verktygen förenklar arbetet. Hon framför däremot att de positiva attityderna kan vara beroende av att de digitala verktygen fungerar i förhållande till ändamålet. Vi tolkar resultatet på så sätt att både positiva och negativa attityder gentemot digitalisering kommer att existera så länge de digitala verktygen kan brista i användandet. Vi menar att de digitala verktygen kan behöva utvecklas om de enbart ska förekomma positiva attityder till digitalisering.

Den andra frågeställningen är att undersöka på vilket sätt hemtjänstpersonal förhåller sig till att lära sig de digitala lösningarna som finns i verksamheten. Resultatet visar att utbildning har betydelse i förhållande till lärande om de digitala verktygen men att mängden utbildning kan påverka individens slutgiltiga kunskap om de digitala verktygen. Det framkommer att en bred utbildning kan leda till en större kunskap och förståelse av sammanhanget. Humphries och Camilleri (2002) poängterar att utbildning har stor betydelse vid införandet av de digitala verktygen i sociala arbeten. Utbildning kan därav vara en förutsättning till att personalen lär sig och kan arbeta med de digitala verktygen. Av resultatet framgår att det finns en uppfattning om att den yngre generationen kan vara mer van vid digital teknik då uppväxten influerats av digitaliseringen. Denna uppfattning kan enligt Hagberg och Larsson (2009) anses vara en vanlig stereotyp om att äldre människor i allmänhet inte har en förmåga att följa med i den digitala utvecklingen. Den äldre generationen kan vara i behov av stöd och hjälp med de digitala verktygen vilket kan förklaras genom att ny teknik ofta används mer av yngre personer än av äldre. Denna stereotyp anser vi kan skapa en viss attityd mot att den äldre generationen använder sig av digital teknik. Vi resonerar kring vilken betydelse denna stereotyp kan ha för den äldre generationen. Kan individen omedvetet påverkas av andras fördomar på så sätt att de ger upp om att använda den digitala tekniken? Om så nu är fallet, kommer denna maktutövning påverka kommande generation på samma sätt när de uppnår en viss

ålder? Trots denna stereotyp visar vår studie att den något äldre generationen nödvändigtvis inte har svårigheter i att använda de digitala verktygen. Studien motbevisar även att den något äldre generationen använder mycket digital teknik och därmed lär sig hur de digitala verktygen fungerar. Vi tolkar resultatet på så sätt att inläringen inte behöver påverkas av ålder utan snarare av hur mycket erfarenhet en individ innehar. Med detta menar vi att individer med mer erfarenhet kan vara i mindre behov av utbildning då deras erfarenhet underlättar lärandet. Något annat som framkommer i studien är att en liten mängd utbildning kan komma att behöva kompletteras med lärdomar från övriga kollegor. Vi menar att en minskad mängd utbildning kan leda till att personalen tar hjälp av varandra för att förstå och lära sig de digitala verktygen. Detta med anledning av att individer kan uppfatta saker olika och därav utveckla olika kunskaper efter en genomförd utbildning. Resultatet visar att en sammanslagning av kunskaper ibland kan vara mer värdefullt för individen än en större mängd utbildning. Vidare visar resultatet att en mindre mängd utbildning kan innebära att individen istället införskaffar sig kunskap genom användandet av de digitala verktygen. Det framkommer av resultatet att individen i vissa fall kan lära sig mer genom användande än genom utbildning då det är en sak att läsa eller höra om de digitala verktygen och en annan att utöva dem. Utifrån detta kan vi utläsa att utbildning kan vara betydande för inlärandet av de digitala verktygen i hemtjänst men att det även är av vikt att beakta att alla människor kan ha olika inläringssätt. Vi tolkar resultatet på så sätt att hemtjänstpersonalen förhåller sig till att lära sig de digitala lösningarna som finns i verksamheten genom olika inläringstekniker såsom utbildning, erfarenhet, samarbete och användande. Utifrån Illeris (2015) teori tolkar vi även att hemtjänstpersonals förhållningssätt till att lära sig digitala lösningar kan påverkas av lärandets innehåll, drivkrafterna till lärandet och samspelet kring lärandet.

Vår tredje frågeställning är att undersöka hur hemtjänstpersonal upplever att deras sätt att arbeta påverkas av digitaliseringen av verksamheten. Resultatet visar att de digitala verktygen har påverkat hemtjänstpersonalens sätt att arbeta men på olika sätt. De framgår att de digitala verktygen kan öka tryggheten och säkerheten i hemtjänstarbetet men att de kan behöva kompletteras med en erfarenhet om arbetet. Av resultatet framgår att det möjligtvis inte går att förlita sig fullt ut på att de digitala verktygen alltid fungerar felfritt. Det resulterar i att hemtjänstpersonalen ibland kan behöva lita mer på sin egen erfarenhet om arbetet än på de digitala verktygen. Vi tolkar att detta kan vara nödvändigt för att upprätthålla säkerheten i arbetet.

Erfarenheten värderas som betydelsefull för personalen, vilket kan tolkas som ett inpräglat engagemang till hantverksskicklighet. Erfarenhet värderas inte i den flexibla organisationen utan personalen förväntas istället lära sig nya saker och arbeta på nya sätt. Vi tolkar det som att det finns skilda uppfattningar mellan personalen och verksamheten kring erfarenhetens betydelse för arbetet med de digitala verktygen (Sennett, 2007). Resultatet visar även att digitaliseringen kan generera i en bättre kommunikation inom hemtjänsten då olika parter enkelt kan ta kontakt med varandra. Det framkommer även att en bättre kommunikation kan leda till ett bättre samarbete men att de digitala verktygen inte behöver vara avgörande för hemtjänstgruppens samarbete. Vi tolkar

resultatet på så sätt att digitaliseringen inte behöver påverka samarbetet om hemtjänstgruppen, redan innan införandet av de digitala verktygen, har en god inställning till samarbete. Det framgår även av resultatet att det finns olika uppfattningar om digitaliseringen leder till en minskad eller ökad arbetsmängd. De digitala verktygen kan ersätta vissa arbetsuppgifter och därmed minska arbetsmängden samtidigt som nya arbetsuppgifter kan uppstå till följd av de digitala verktygen och på så sätt öka arbetsmängden. Detta kan även generera i att arbetsmängden upplevs som oförändrad. Resultatet visar även att digitaliseringen kan leda till en ökad effektivitet och tidsbesparing om de digitala verktygen är funktionella. Goldkuhl och Röstlinger (2019) poängterar att den digitala tekniken måste vara smidig, klar och tydlig för att personalen ska kunna utnyttja den på ett förmånligt sätt. Vi tolkar därmed att funktionella digitala verktyg kan vara en förutsättning för att hemtjänstpersonalen ska kunna uppleva att digitaliseringen leder till effektivitet och tidsbesparing. Däremot framkommer det att de digitala verktygens funktionalitet kan minska vid förändrade väderlekar och på vissa geografiska platser då täckningen till mobiltelefonen kan försämrats. Vi tolkar att brister i de digitala verktygens funktionalitet kan leda till en uppfattning om att digitaliseringen inte resulterar i ett mer effektivt arbete. Resultatet visar att hemtjänstpersonalen upplever att digitaliseringen kan påverka tryggheten, säkerheten, kommunikationen, arbetsmängden och effektiviteten men att de digitala verktygens funktionalitet är viktig att ta i beaktning.

I efterhand ser vi att vissa delar i forskningsprocessen hade kunnat genomföras på ett mer effektivt sätt. Vi valde att genomföra intervjuerna längre fram i arbetet med anledning av att vi ville lägga stort fokus på utformningen av syftet och intervjuguiden för att säkerställa att frågeställningar skulle kunna konstrueras utifrån det empiriska materialet. Detta resulterade i att forskningsprocessen tog längre tid än förväntat och påverkade vår effektivitet. Däremot genererade ett genomtänkt syfte och en välarbetad intervjuguide i ett brett och adekvat material som kunde användas som underlag för att besvara vårt syfte och våra frågeställningar.

7.2 Studiens bidrag

Det sociala arbetet befinner sig just nu i en digital förändring där utvecklingen går framåt i förhoppningen om att kunna öka möjligheter och effektivitet i välfärden, där hemtjänsten är inkluderad. Digitaliseringen inom hemtjänsten är relativt nytt vilket medför att forskningen på området är begränsad. Forskning kring hemtjänstpersonals upplevelser av digitalisering är ännu mer begränsat. Vår studie kan med anledning av detta bidra med att fylla en del av kunskapsluckan gällande forskningen kring det sociala arbetet. Vår studie kan även bidra med värdefull kunskap till det sociala arbetets praktik. Vi anser att andra verksamheter kan ta lärdom av studiens resultat på så vis att de kan få kunskap om vilka upplevelser som digitaliseringen kan resultera i bland hemtjänstpersonalen. Vi anser att vår studie inte enbart kan bringa kunskap till hemtjänstverksamheter utan alla sociala arbeten som inför, använder eller planerar att

införa digitala verktyg i verksamheten. Studiens största bidrag till det sociala arbetets praktik anser vi är att de digitala verktygens funktionalitet påverkar hemtjänstpersonalens attityder till och upplevelser av att arbeta i en digitaliserad hemtjänstverksamhet. Studien kan även bidra med kunskap om att utbildning kan vara betydande för inlärandet av de digitala verktygen men att alla människor kan ha olika inlärningsätt.

7.3 Förslag på framtida forskning

Vi anser att det hade varit intressant med fortsatt forskning kring digitaliseringen inom socialt arbete men utifrån ett intersektionellt perspektiv. Intersektionalitet ses som ett perspektiv som kan lyfta fram komplexiteten i hur olika sociala kategoriseringar, som exempelvis sexualitet och kön, påverkar varandra i förhållande till maktstrukturer (Piuva & Karlsson, 2012). Vi tror att en tillämpning av ett intersektionellt perspektiv kan leda till nya och utforskade kunskaper där slutsatserna kan vara givande. Det kan exempelvis vara intressant att studera klasstillhörighet, genus och etnicitet och dess betydelse till digitalisering. Vi har i vår studie berört ålderns betydelse för upplevelserna av digitaliseringen men till en ytterst liten del. Av den anledningen skulle även ålderns koppling till digitalisering av hemtjänstverksamhet vara intressant att studera vidare.

Referenser

- Alvesson, M. & Skoldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion - Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), ss. 801-803. DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl., Stockholm: Liber AB.
- Dalen, M. (2015). *Intervju som metod*. 2. uppl., Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Dodillet, S. (2015). När kurslitteratur blir receptförslag- om bristen på kritiska textläsningar. *Högere utbildning*, 5(2), ss. 139-140.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber AB, ss. 34-54.
- Frennert, S. (2018). Lost in digitalization? Municipality employment of welfare technologies, *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 14(6), ss. 635-642. DOI: 10.1080/17483107.2018.1496362
- Goldkuhl, G. & Röstlinger, A. (2019). *Digitala resurser i verksamheter*. Diss. Linköping: Linköping universitet. <http://www.vits.org/publikationer/dokument/803.pdf>
- Hagberg, J-E. & Larsson, Å. (2009) Gamla människors teknikrum. I Jönson, H. (red.) *Åldrande, åldersordning, ålderism*. Norrköping: Linköpings universitet, ss. 157-175.
- Hjalmarsson, M. (2009). *Lojalitet och motstånd - anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet. https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/20322/1/gupea_2077_20322_1.pdf
- Humphries, P. & Camilleri, P. (2002). Social work and technology: Challenges for social workers in practice: A case study. *Australian Social Work*, 55(4), ss. 251-259. DOI: 10.1080/03124070208410983
- Illeris, K. (2015). *Lärande*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur AB.
- Nationalencyklopedin*. (2019). Digitalisering. <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/digitalisering> [2020-04-08]
- Nordström, M. (2000). *Hemtjänsten: Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Piuva, K. & Karlsson, L-B. (2012). Introduktion. I Piuva, K. & Karlsson, L-B. (red.) *Genusperspektiv i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur, ss. 17-54.

Regeringen. (2020). *Satsning på digital utveckling inom vård och omsorg*.
<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2020/02/satsning-pa-digital-utveckling-inom-var-d-och-omsorg/> [2020-04-01]

Regeringen. (2019). *Framtidens äldreomsorg*.
<https://www.regeringen.se/artiklar/2018/06/framtidens-aldreomsorg/> [2020-04-07]

Sandblad, B., Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å. & Åborg, C. (2018). *Digitaliseringen och arbetsmiljön*. Lund: studentlitteratur.

Sennett, R. (2007). *Den nya kapitalismens kultur*. Stockholm: Atlas.

Sennett, R. (2008). *The Craftsman*. New Haven: Yale University Press.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

Socialdepartementet. (2016). *Vision e-hälsa 2025 – gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård*. Stockholm: Regeringskansliet.
<https://www.regeringen.se/499354/contentassets/79df147f5b194554bf401dd88e89b791/vision-e-halsa-2025-overenskommelse.pdf>

Svensson, L. & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete: en kunskapsöversikt*. Lund: Lunds universitets internetinstitut (LUii).

Svensson, L. & Larsson, S. (2018). *Digitalisering av kommunal socialtjänst: En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. Helsingborg: FoU Helsingborg.
https://portal.research.lu.se/ws/files/47684903/Svensson_Larsson_2018_Digitalisering_av_kommunal_socialtj_nst.pdf

Svensson, P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber AB, ss. 17-31.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2. uppl., Malmö: Liber AB.

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Vannieuwenborg, F., Van der Auwermeulen, T., Van Ooteghem, J., Jacobs, A., Verbugge, S. & Colle, D. (2016). Bringing eCare platforms to the market. *Informatics for Health and Social Care*, ss. 1-25. DOI: 10.1080/17538157.2016.1200052

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Information till dig som ska delta i en undersökning som genomförs av en student under utbildning

Du är inbjuden att delta i studien om digitalisering i hemtjänsten.

Syftet med studien är att analysera hur digitaliseringen påverkat hemtjänstpersonalens arbetssätt i praktiken inom för att skapa en djupare förståelse om både positiva och negativa effekter av att införa digitalisering inom äldreomsorgen.

Studien kommer utföras av studenterna My Lööv och Hedda Unosson. Studien är ett examensarbete på grundnivå och är en del av utbildningen Organisering och ledning av arbete och välfärd – socialt arbete vid akademien för Hälsa och Välfärd vid Högskolan i Halmstad. Intervjun kommer att beröra din uppfattning/erfarenhet av digitaliseringens påverkan av ditt arbete i hemtjänsten. Intervjun beräknas ta 30-60 minuter och kommer att spelas in och skrivas ut i text. Inspelningarna och den utskrivna texten kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt.

Dina intervjusvar kommer att garantera dig anonymitet då ditt namn kommer avidentifieras och ersättas med ett alias. Informationen kommer att förvaras inlåst samt behandlas med försiktighet så att ingen obehörig kan ta del av den. Dina personuppgifter behandlas inom studien endast enligt ditt samtycke, och enligt kraven i dataskyddsförordningen. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Ett återkallande påverkar dock inte den behandling som skett innan återkallandet. Du kan också när som helst begära att få en kopia av dina personuppgifter.

Det kommer endast vara vi och vår handledare som kommer att ha tillgång till dina personuppgifter. De av dina personuppgifter vi kommer att behandla är namn och e-postadress.

Dina personuppgifter kommer att raderas när examensarbetet är godkänt. Resultatet kommer att presenteras i form av ett examensarbete. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer det att publiceras offentligt av Högskolan i Halmstad.

Personuppgiftsansvarig för studien är Högskolan i Halmstad, som nås via registrator@hh.se eller 035-16 71 00. Övrig information om hur Högskolan hanterar personuppgifter, och dina rättigheter utifrån dataskyddsförordningen, finns på www.hh.se/dataskydd. Har du frågor kan du också kontakta Högskolans dataskyddsbud, Anna Frederiksen, via dataskydd@hh.se.

Samtycke till deltagande i studien om digitalisering i hemtjänsten

Jag samtycker härmed till att medverka i studien om digitaliseringen i hemtjänsten.

Jag har genom missivbrevet samt muntligen informerats om studiens syfte. Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att avslöjas för obehöriga. Jag har även informerats om att mitt deltagande är frivilligt och att jag, när jag vill under studiens gång, kan avbryta min medverkan utan att ange orsak.

Underskrift

.....

Namnförtydligande

.....

Ort och datum

Intervjuguide

Bakgrund

1. Berätta lite om dig själv. Exempelvis namn, ålder och utbildning.
2. Vart arbetar du och hur länge har du arbetat där?

Erfarenhet och uppfattning av digitalisering

3. Vad använder du för digitala verktyg i ditt arbete i hemtjänsten?
4. Hur länge har du använt dig av de digitala verktygen?
5. Beskriv en vanlig arbetsdag där du använder eller påverkas av digitaliseringen.
6. Vilken inställning hade du innan införandet av digitaliseringen?
7. Vilken inställning har du till digitaliseringen nu?
8. Tror du att din inställning till digitaliseringen har påverkats av andras inställningar till digitaliseringen?
 - Om ja, på vilket sätt?
9. På vilket sätt har du utbildats om digitaliseringen i din verksamhet?

Digitaliseringens påverkan på arbetssättet

10. Har du haft möjlighet till att påverka införandet och utvecklingen av digitaliseringen i verksamheten?
 - Om ja, på vilket sätt och hur känner du kring det?
 - Om nej, hur känner du kring det?
11. På vilket sätt har digitaliseringen påverkat det du gör i ditt arbete?
12. På vilket sätt har du anpassat dig till digitaliseringen?
13. Hur tycker du att digitaliseringen har påverkat dina arbetsrutiner?
14. På vilket sätt förenklar digitaliseringen ditt arbete?
15. På vilket sätt försvårar digitaliseringen ditt arbete?
16. Har digitaliseringen lett till en ökad eller minskad arbetsmängd?
 - Och på vilket sätt?

Avslutande frågor

17. Anser du att digitaliseringen påverkar ditt arbetssätt på något annat vis än vad vi diskuterat hittills?
Isåfall vad är det som påverkas och på vilket sätt?
18. Hur tror du digitaliseringen inom hemtjänsten kommer se ut år 2025?

Hedda Unosson

My Lööv



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se