

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för svenska språket

Språket, jobbet och introduktionen

En etnografisk undersökning om språklig kravställning samt integrering
och mottagande av första- och andraspråkstalare av svenska på en
kommunikationsavdelning vid ett svenskt lärosäte

Mats Lustig

Specialarbete, SPK260, 15 hp
Språkkonsultprogrammet
Vårterminen 2019
Handledare: Sofie Johansson

Sammandrag

Det här är en etnografisk och kvalitativ undersökning om språklig kravställning, mottagande och integrering av första- och andraspråkstalare och hur detta fungerar och hanteras av nykomlingar, rekryterare, chefer och medarbetare på en kommunikationsavdelning vid Göteborgs universitet.

Materialet består av insamlade texter, observationer och kvalitativa intervjuer av 6 personer som arbetar på avdelningen. Intervjupersonerna består av två sektionschefer, en praktikant, en konsult samt två anställda med olika yrkesbakgrund, erfarenhet och ålder.

Metoden utgörs av etnografiskt insamlat material som därefter kategoriserats och analyserats genom det teoretiska ramverket *Socialization resources theory (SRT)* vilket är ett verktyg anpassat för analys och förbättring av introduktion och integration på arbetsplatser.

Resultaten visar på en arbetsplats som på många sätt arbetar enligt SRT:s normering. Med ett mindre antal undantag får de flesta nykomlingar en god introduktion samt efterföljande stöd i samband med det fortsatta arbetet på arbetsplatsen. Dock antyder resultaten att konsulters introduktion kan variera kraftigt beroende på de omständigheter vilka personen anländer till arbetsplatsen.

Resultaten visar också att arbetsplatsen saknar erfarenhet och därför djupare kunskap om introducering av och anpassning för andraspråkstalare av svenska. Hur en potentiell nykomling med låga kunskaper i svenska integreras på arbetsplatsen samt hur arbetsplatsen hanterar detta är därför i mångt och mycket ett oskrivet blad. Resultaten visar också att de svenskspråkiga kraven på arbetsplatsen är mycket högt ställda, samtidigt som några undantag finns. Arbetsplatsen har ett mål att bredda sin rekrytering för att få in en fler personer med utländsk bakgrund och kunskaper i andra språk än svenska och engelska. Med tanke på de högt ställda språkraven kan dock detta visa sig vara svårt att genomföra i praktiken.

Nyckelord: *introduktion, andraspråk, integrering, språkrav, arbete*

Innehållsförteckning

1.	Bakgrund	1
2.	Syfte och forskningsfrågor	2
3.	Tidigare forskning	3
3.1.	Introduktion och kontaktnät i organisationer	4
3.2.	Grindvakter och kravställande vid rekrytering	4
3.3.	Anpassning av kommunikation för andraspråkstalare	5
4.	Teori	5
4.1.	Teoretisk grund för materialinsamling	6
4.2.	Textkedjor och resurser för introduktion	6
4.3.	Språkinläring och ålder	8
4.4.	Generella språkliga svårigheter	9
4.5.	Språkliga och sociokulturella svårigheter	9
5.	Material och metod	10
5.1.	Materialinsamling	10
5.1.1.	Val av insamlingsmetod och material	10
5.1.2.	Göteborgs universitet	12
5.1.3.	Kommunikationsavdelningen	12
5.1.4.	Rekrytering av nykomlingar	13
5.1.5.	Intervjuer	14
5.1.6.	Insamlade texter	16
5.1.7.	Fältanteckningar	16
5.2.	Analysmetod för insamlat material	17
5.3.	Etiska ställningstaganden	17
6.	Resultat	18
6.1.	Resultat: analys av resurser för insocialisering (SRT)	18
1.	Anticipatory socialization	19
2.	Formal orientation	19
3.	Proactive encouragement	20
4.	Formal assistance	20
5.	Social events	21

6. Socialization agents	21
7. Supervisor support.....	22
8. Relationship development	22
9. Job resources	23
10. Personal planning	23
11. Training	24
12. Assignments	24
13. Information.....	25
14. Feedback.....	25
15. Recognition and appreciation	26
16. Follow up.....	26
17. Program evaluation.....	27
6.2. Språkliga krav	27
6.3. Beredskap för andraspråkstalare	29
7. Diskussion	29
7.1. Arbetsplatsens förutsättningar för att ta emot nykomlingar.....	30
7.2. Arbetsplatsens språkliga kompetenskrav	35
7.3. Implicerad språklig bakgrund	36
7.4. Förutsättningar att ta emot andraspråkstalare	37
7.5. Synpunkter på metod och material.....	38
8. Slutsatser	39
8.1. Introduktionen på arbetsplatsen	39
8.2. Språkliga krav och anpassning.....	41
9. Framåtblick	43
10. Litteraturförteckning	43
11. Bilagor.....	46
11.1. Bilaga 1. Exempeltext.....	46
11.2. Bilaga 2. Tabeller för introduktionssekvens och -aktivitet.....	46
11.3. Bilaga 3. Intervjufrågor praktikanten.....	48
11.4. Bilaga 4. Intervjufrågor anställd 1	49
11.5. Bilaga 5. Intervjufrågor anställd 2	50
11.6. Bilaga 6. Intervjufrågor konsulten	52

11.7.	Bilaga 7. Intervjufrågor Sektionschef 1	53
11.8.	Bilaga 8. Kompletterande frågor Sektionschef 1	54
11.9.	Bilaga 9. Intervjufrågor Sektionschef 2	55
12.	Tabellförteckning	55

1. Bakgrund

En nykomling på en arbetsplats (i den här uppsatsen med betydelsen en ny praktikant, anställd eller konsult) brottas ofta med flera samtidigt utmaningar. Förutom att lära sig nya arbetsuppgifter behöver nykomlingen även förstå de sociala dimensionerna av att vara en del av arbetsplatsen: Hur mycket förväntas jag prestera? Vem kan jag fråga om vad? Hur ska jag bete mig för att passa in? Frågorna är många, och om nykomlingen dessutom är andraspråkstalare av majoritetsspråket uppstår ytterligare en dimension av svårighet eftersom språket har en central roll på arbetsplatsen.

Exemplen ovan är sådant som kan påverkas genom en introduktion på arbetsplatsen. En väl genomförd introduktion underlättar för en anställd, praktikant eller konsult att förstå det nya sammanhanget och bli en välfungerande och välmående medarbetare. Det kan också föra med sig tänkbara fördelar i form av snabbare upplärning och effektivitet vilket innebär ekonomiska vinster för arbetsplatsen samtidigt som handledande medarbetare får mer tid över för ordinarie arbetsuppgifter. Samtliga parter tjänar därmed på att nykomlingen så snabbt som möjligt får de verktyg och den information som hen behöver för att komma igång med sitt arbete.

I den här uppsatsen undersöker jag de resurser för insocialisering på arbetsplatsen som tillhandahålls för nykomlingar på en kommunikationsavdelning vid Göteborgs universitet. I uppsatsen undersöker jag även de språkliga krav som arbetsplatsen ställer på nykomlingar och hur kravställningen förhåller sig till arbetsplatsens mål att anställa fler personer med utländsk bakgrund och kunskaper i andra språk än svenska och engelska. Målet grundar sig i det officiella styrdokumentet *Policy för breddad rekrytering och breddat deltagande* där breddad rekrytering ska förstås som "[...] arbetet för att öka andelen studenter inom kategorier som kan anses underrepresenterade i dagens studentpopulation." (Göteborgs universitet 2016:2). Vid kommunikationsavdelningen ses rekryteringen av personer med utländsk bakgrund

och kunskaper i andra språk än svenska som ett sätt att sträva mot breddad rekrytering. Genom att anställa personer med sådan profil hoppas man också därigenom bli bättre på att kommunicera med studentgrupper som har liknande språklig profil och bakgrund.

Utifrån ett språkkonsultperspektiv fyller min undersökning en viktig funktion i att den undersöker introduktion, integration, kravställning och beredskap för att ta emot nykomlingar med svenskspråkig och icke-svenskspråkig bakgrund inom en specifik typ av verksamhet. I samband med en ökande globalisering av arbetsmarknaden och ett tilltagande krav på samhället att tillvarata de kompetenser och resurser som en ökad migration för med sig, ser jag en samhällsnytta i att undersöka frågorna ovan. För en språkkonsult med flerspråkig specialisering finns på sikt möjligheter att öka arbetsgivares och samhällets medvetenhet om svårigheter som andraspråkstalare av svenska brottas med för att skaffa sig ett arbete inom kommunikationsyrket, och samtidigt framhålla fördelar med att rekrytera flerspråkiga resurser. Samtidigt finns också en möjlighet att medvetandegöra aktörer inom kommunikationsområdet hur en generell effektivisering av introduktion och integration på arbetsplatsen kan genomföras, även utifrån ett andraspråksperspektiv.

2. Syfte och forskningsfrågor

Den här uppsatsen har två huvudsyften varav ett är att undersöka hur nykomlingar på arbetsplatsen tas emot, introduceras och integreras på en kommunikationsavdelning vid Göteborgs universitet. Jag definierar nykomlingar som anställda, praktikanter eller konsulter som nyligen börjat eller befunnit sig upp till sex månader på arbetsplatsen (se kommentar till detta under **teoriavsnittet** nedan). Ett andra huvudsyfte är att anlägga ett andraspråksperspektiv genom att undersöka den språkliga kravställning verksamheten tillämpar i sin rekryteringsprocess samt att undersöka den språkliga bakgrund som kravställningen implicerar hos en nykomling. I samband med detta undersöker jag också verksamhetens beredskap att ta emot en andraspråkstalare av svenska på arbetsplatsen. Det senare huvudsyftet grundar sig i en målsättning som arbetsplatsen har som innebär att de ska anställa fler personer med

utländsk bakgrund och med andra språkliga kunskaper än svenska. Mina forskningsfrågor lägger tyngdpunkten på att utifrån en felanalys ge svar på vad som fungerar mindre bra, även om också positiva inslag relaterade till frågorna blir belysta. De positiva inslagen beskrivs dock inte i samma detalj som de negativa. Syftet med detta fokus är att avgränsa uppsatsens omfång, eftersom en mer nyanserad analys också resulterar i en mer omfångsrik text.

Mina forskningsfrågor är följande:

- Med fokus på introduktion och integration av nykomlingar vid arbetsplatsen:
 - Hur ser förutsättningarna ut för att ta emot nykomlingar (med betydelsen nya praktikanter, anställda eller konsulter)?

- Med anledning av arbetsplatsens vision att anställa fler personer med utländsk bakgrund¹ och kunskap i andra språk än svenska:
 - Vilka språkliga kompetenskrav har arbetsplatsen och vilken typ av språklig bakgrund implicerar dessa krav att en nykomling bör ha?
 - Hur ser förutsättningarna ut för att ta emot en andraspråkstalare av svenska?

3. Tidigare forskning

Här redovisar jag tidigare forskning relaterad till området för min undersökning. Forskningen fungerar delvis som utgångspunkt för min undersökning, och jag sätter resultaten för min undersökning i relation till sagda forskning.

¹ Göteborgs universitet definierar begreppet 'utländsk bakgrund' som "[...] de [som] är födda utomlands eller är födda i Sverige medan en eller båda föräldrarna är födda utomlands." Definitionen är hämtad från Regeringens proposition 2001/02:15 *Den öppna högskolan* (Göteborgs universitet 2016:2; Utbildningsdepartementet 2012:31).

3.1. Introduktion och kontaktnät i organisationer

Wolfe Morrison (2002) har i en studie undersökt nykomlingars sociala relationer inom organisationen och hur dessa påverkar insocialisering på arbetsplatsen. I studien har 154 förstaårsanställda på ett globalt nordamerikanskt företag fått svara på frågor om personernas sociala nätverk i arbetet. Studien tyder på att nykomlingen genom ett stort glest nätverk med personer som sinsemellan inte har kontakt med varandra ger nykomlingen kunskaper om organisationen. Anledningen föreslås vara att nykomlingen får en mångfald av information från flera oberoende källor vilket ger en bredare bild av organisationen. I motsats till detta framhålls att nykomlingens kunskaper om de egna arbetsuppgifterna främst gynnas av ett litet tätt nätverk där människor frekvent har kontakt med varandra. Detta eftersom relevansen här finns i informationens frekvens och reliabilitet snarare än dess varierade karaktär och bredd (Wolfe Morrison 2002:1156).

3.2. Grindvakter och kravställande vid rekrytering

Sundberg (2004) har undersökt hur andraspråkstalare och rekryterare i en svensk kontext strävar efter gemensam förståelse i rekryteringssamtal. Centralt i undersökningen är hur asymmetrier mellan samtalsparterna påverkar gemensamt meningsskapande och möjligheter att genomföra s.k. kommunikativa projekt. Sundberg skiljer mellan det *kommunikativa projektet* där parterna strävar efter att förmedla information, och det *metakommunikativa projektet* där parterna strävar efter gemensam förståelse och samförstånd, vilka båda ligger till grund för om parterna lyckas ta sig vidare i samtalet eller inte. Sundbergs intresse ligger främst i det metakommunikativa projektet eftersom deltagare i ett samtal enligt Sundberg (2004:9) här gör tolkningar baserat på sina språkliga och kulturella erfarenheter och kunskaper. Studien visar bland annat hur andraspråkstalare av svenska i samtalen har svårigheter att förstå förväntningar som finns i rekryterarens frågor. Anledningen menar Sundberg är att ”den svenska institutionella verksamhetsramen är fördold” (Sundberg 2004:204). Detta yttrar sig bland annat i en vanlig fråga i rekryteringssammanhang: att nämna negativa personliga egenskaper. Samtliga

andraspråkstalare i studien tolkar detta på ett direkt sätt och redogör för negativa sidor av dem själva, utan att försöka tona ned dem och vända svaret till något positivt.

3.3. Anpassning av kommunikation för andraspråkstalare

Nelson (2010) undersöker hur andraspråksinlärare integreras på ett svenskt globalt storföretag samt vilka faktorer som gynnar integrationen. Nelson undersöker fem andraspråkstalaras kommunikativa aktiviteter i form av tal och skrift under en arbetsdag, och särskiljer mellan kommunikation med professionella syften och kommunikation med sociala syften. Kollegors språkliga stöttning i kommunikationen med informanter lyfts fram som en viktig pusselbit i andraspråkstalarnas integration på arbetsplatsen samtidigt som grammatiska och lexikala tillkortakommanden i andraspråkstalarnas kommunikation inte nämnvärt påverkar den dagliga kommunikationen. Istället lyfts kommunikativ kompetens fram som en viktig del, där kommunikativa strategier kan användas för att kompensera för exempelvis bristande språkliga kunskaper. En av informanterna efterfrågade en introduktion till företaget men även till det svenska arbetslivet i stort, vilket skulle ha gjort henne tryggare i sin yrkesroll (Nelson 2010:269). Nelson konkluderar att det inte finns någon entydig väg till framgång och integration för andraspråkstalare i det svenska arbetslivet men framhåller hur språklig och kommunikativ medvetenhet, relationsskapande användning av språk samt kommunikativa strategier är framgångsfaktorer (Nelson 2010:272).

4. Teori

I det här avsnittet beskriver jag den teoretiska grund som jag använder för att undersöka mina forskningsfrågor.

4.1. Teoretisk grund för materialinsamling

För att samla in mitt analysmaterial på arbetsplatsen har jag utifrån etnografisk insamlingsmetod (se Karlsson 2006) intervjuat två sektionschefer och fyra medarbetare om introduktion och integration, hur den genomförs och upplevs. I enlighet med ett etnometodologiskt angreppssätt (jfr Norrby 2014:33–35) har jag undvikit att formulera hypoteser och tydliga forskningsfrågor innan min ankomst till arbetsplatsen. Istället har dessa frågor, inspirerat av tillvägagångssättet för *grundad teori* (se Denscombe 2018:153–171) fått växa fram och omformuleras under mitt arbete som praktikant inom verksamheten. Den här uppsatsen har också en viss praxisorientering eftersom resultaten indirekt kan bli till nytta för verksamheten och dess deltagare (se Karlsson 2008; Karlsson 2007). I min insamling tillämpar jag också datatriangulering (se Denscome 2018:227) genom att samla in data från intervjuer, observationer och texter. Detta förutsätts öka fyndens validitet genom att de olika datakällorna går att kontrollera mot varandra.

4.2. Textkedjor och resurser för introduktion

Jag utgår från begreppet 'textkedjor' (jfr Holmberg & Wirdenäs 2010) för att därefter utifrån ett *vidgat textbegrepp* (se Karlsson 2007) kartlägga och koppla samman talade och skrivna texter relaterade till rekrytering, introduktion och integration av nykomlingar på en kommunikationsavdelning vid Göteborgs universitet. Från att en rekryteringsprocess startar till att en nykomling påbörjar sitt arbete vid arbetsplatsen avlöser olika typer av talade och skrivna texter varandra. Texterna bildar "kedjor" som innehålls- och funktionsmässigt hör ihop med varandra och som syftar till att lösa en gemensam uppgift. De texter som jag kartlägger har som syfte att direkt eller indirekt underlätta rekrytering av rätt kompetens och underlätta och effektivisera integrationen av nykomlingar på arbetsplatsen. Begreppen 'text' och 'textkedja' täcker dock inte in alla de aktiviteter för introduktion som på en övergripande nivå används för att introducera nykomlingar. Sådana aktiviteter kan exempelvis vara ett introduktionsmöte eller en internutbildning på arbetsplatsen. För att kategorisera

introduktionens olika aktiviteter på ett övergripande plan använder jag istället begreppen 'introduktionsaktivitet' och 'introduktionssekvens', där den förra innebär en händelse som ska resultera i att en eller flera individer får större förståelse för en verksamhet och sin egen roll inom organisationen, medan den senare innebär en sekvens av sådana introduktionsaktiviteter som sker i följd efter varandra. Dessa begrepp har ett vidare omfång än motsvarande på textnivå och kan därför användas för att visualisera och analysera introduktionen och integrationen på en övergripande nivå. Min analys av textkedjor, introduktionsaktiviteter och introduktionssekvenser leder inte till en "fullständig" textkedjeanalys. Den syftar snarare till att ge en översikt över de texter och aktiviteter som verksamheten använder vid introduktion. Aktiviteterna och texterna analyseras sedan genom det teoretiska ramverket SRT som beskrivs nedan.

I nästa steg betraktar jag de texter som specifikt rör introduktion som resurser för insocialisering där jag utgår från Saks & Grumans teoretiska ramverk *socialization resources theory* (SRT). Saks & Gruman (2012) beskriver SRT i form av 17 distinkta resurser för insocialisering som en nyrekryterad person bör få ta del av innan, under och efter de första 6 månaderna på den nya arbetsplatsen. Tidsaspekten 6 månader är förhållandevis godtycklig eftersom tydlig forskning saknas om hur varaktigt resurserna bör tillhandahållas, men detta är den tidsaspekt som används i modellen. SRT utgår från antagandet att omvälvande förändringar i en individs livssituation är stressande och utmanande och att individen därför behöver olika typer av resurser för att hantera detta. Nykomlingen förutsätts ha ett antal grundläggande behov som behöver mötas: att få stöd, adekvata arbetsuppgifter, rätt typ av internutbildning och att känna sig välkommen. De typer av resurser som nykomlingen behöver tilldelas kan sammanfattas i termer av socialt stöd, feedback, information, självförtroende och ångestreducering (Saks & Gruman 2012:30). I min analys använder jag begreppet 'orienteringsprogram' när jag beskriver de standardiserade introduktionsaktiviteter som nykomlingar ofta medverkar i under sin första dag/vecka på arbetsplatsen. SRT beskrivs som ett möjligt verktyg dels för diagnosticering av en organisations arbete med insocialisering, dels för optimering av det redan befintliga arbetet med insocialisering (Saks & Gruman 2012:31).

4.3. Språkinlärning och ålder

För att undersöka den språkliga bakgrund som arbetsplatsens språkliga krav förutsätter hos en nykomling utgår jag från Lennebergs (1967) *hypotes om en kritisk period (the critical period hypothesis, förkortat CPH)* (se Abrahamsson & Hyltenstam 2013:223). Hypotesen anger puberteten som den övergångsålder när individens språkliga inlärning måste baseras på medveten språkinlärning, i motsats till barnets mer automatiska språkinlärning som kan ske genom att individen exponeras för språket i vardagen. Hypotesen är omstridd inom forskningen vilket bland annat beror på olika tolkningar av vad begrepp som 'språkbehärskning' och 'språk' innebär. Rent generellt menar dock Abrahamsson & Hyltenstam att det finns en samsyn i att språk blir svårare att lära sig efter en viss ålder, medan det är omtvistat exakt *när* den infaller och om det finns flera kritiska perioder för olika språkliga nivåer (t.ex. fonologi, grammatik och lexikon) samt *varför* denna åldersskillnad finns: om den är biologiskt eller psykologiskt och socialt betingad (Abrahamsson & Hyltenstam 2013: 224–228).

I en studie om skillnader i slutlig behärskningsnivå av språk mellan modersmålstalare och inlärare inom olika åldersspann beskriver Johnson & Newport (1989) genom Abrahamsson & Hyltenstam (2013:233) att en viss skillnad mellan inlärare och modersmålstalare kan observeras redan efter 7 års startålder för inlärning av andraspråket. Vid en startålder över 15 år slutar ytterligare högre ålder vara en signifikant faktor för slutgiltig språklig behärskningsnivå. Studien stödjer därmed Lennebergs hypotes om kritisk period för språkinlärning där den kritiska perioden antas pågå upp till 12-års ålder. Efter puberteten verkar istället andra faktorer få större relevans för den slutnivå i språket som inläraren når upp till. Sådana faktorer föreslås bland annat vara motivation, språkbegåvning, tillgång till språket, tillgång till och typ av undervisning samt inlärningstid (Abrahamsson & Hyltenstam 2013: 235–240). I den här undersökningen är begreppet 'slutlig behärskningsnivå' relevant (se Abrahamsson & Hyltenstam 2013: 233–235) eftersom jag undersöker den språkliga kompetensnivå som Kommunikationsavdelningens språkliga krav implicerar och därför också är intresserad av de förutsättningar en andraspråksinlärare av svenska kan behöva för att nå upp till dessa krav. Grundat i Abrahamssons och Hyltenstams

slutsatser utgår jag från puberteten som övergångsålder samt att psykologiska och sociala faktorerna ovan är relevanta vid startålder för inlärande av språk.

4.4. Generella språkliga svårigheter

Crossley & McNamara har i en kvantitativ undersökning jämfört argumenterande texter skrivna av första- och andraspråktalare av engelska oberoende av andraspråkstalarnas modersmål. Andraspråkstalarnas texter innehöll ett mindre varierat ordförråd, större andel hyperonyma ord vilket innebär ord som är mindre specifika, samt färre polysema ord vilket innebär att andraspråksskribenterna använde färre ord som kan ha olika betydelser beroende av sammanhanget (till exempel ordet *gång*, som i landgång, och *gång* som i ”det var en gång...”) (Crossley & McNamara 2011:280). Crossley & McNamara (2011:272) beskriver också hur personer som skriver på sitt andraspråk i högre grad kan behöva belasta arbetsminnet eftersom kognitiva processer relaterade till den språkliga produktionen inte har automatiserats. De kan därför medvetet behöva allokera minnesresurser till dessa processer vilket kan ha negativ inverkan på parallella kognitiva högnivåprocesser. Texterna som de skriver kan därmed få brister på bland annat en övergripande och retorisk nivå.

I min analys av arbetsplatsens språkliga krav undersöker jag med utgångspunkt i Crossley & McNamaras resultat huruvida generella språkliga särdrag i andraspråkstalares texter påverkar möjligheten att nå upp till nämnda krav. Detta är relevant eftersom man i likhet med undersökningens resultat troligtvis skulle kunna förutsäga samma språkliga särdrag i andraspråkstexter skrivna på arbetsplatsen jag undersöker.

4.5. Språkliga och sociokulturella svårigheter

För att undersöka arbetsplatsens beredskap för att ta emot andraspråktalare lutar jag mig mot resultaten i Anderssons (2011) studie av andraspråkstalares kommunikation vid ett svenskt sjukhus. Andersson undersöker med hjälp av ljudinspelning hur kommunikativa fenomen som *kommunikationsstrategier*, *humor* och *ronder* hanteras av andraspråkstalarna. Kommunikationsstrategier definieras här som samtliga

strategier som samtalsdeltagare använder för att effektivisera kommunikationen och ronder beskrivs som institutionaliserade samtal av professionell karaktär (i det här fallet i samband med en rutinmässig rundvandring, eller *rond*, där läkare träffar patienter) medan humor är självförklarande (se Andersson 2011:214). I studien framkommer ett antal problemområden för andraspråkstalarna, varav samtal av mer social karaktär är ett sådant. Språket framhålls oftast inte som ett problem i sig, medan kulturella inslag och högt samtalstempo kan utgöra en barriär. Flera av andraspråkstalarna i studien förklarade att de kände sig utanför i samtal som rörde mindre bekanta ämnesområden, som exempelvis svenska traditioner (Andersson 2011:212).

5. Material och metod

I det här avsnittet beskriver jag först min materialinsamling samt de olika typer av insamlingsmetoder som ligger till grund denna. Därefter beskriver jag den analysmetod som jag använder för att undersöka det insamlade materialet, och slutligen några synpunkter som jag har på mitt metodval.

5.1. Materialinsamling

Här nedan redogör jag för mitt val av insamlingsmetod, den övergripande organisationen Göteborgs universitet och den lokala arbetsplatsen Kommunikationsavdelningen. Därefter redogör jag för intervjuer, textinsamling och fältanteckningar som ligger till grund för mitt material.

5.1.1. Val av insamlingsmetod och material

Jag har valt etnografisk metod för materialinsamling vilket har varit tillämpligt med tanke på den åtta veckor långa praktikperiod som föregått skrivandet av den här uppsatsen. Som praktikant på arbetsplatsen har jag utifrån deltagarrollen haft möjligheten att undersöka den omgivande verksamheten och därigenom blottlägga intressanta fenomen att undersöka. I enlighet med ett etnometodologiskt

tillvägagångssätt har jag inte haft några tydliga hypoteser eller forskningsfrågor med mig in på arbetsplatsen. Dessa har istället genom datadriven metod vuxit fram i samband med mitt arbete, mina observationer och de intervjuer som jag genomfört inom verksamheten. Mitt arbete med insamling och utveckling av forskningsfrågor har därför varit relativt agil såtillvida att jag kunnat ändra riktning och anpassa mig alltmedan min kunskap om verksamheten blivit större och mitt material och mina forskningsfrågor har blivit tydligare.

Den etnografiska metoden har här varit ideal eftersom jag inledningsvis har behövt förstå arbetsplatskulturen inom den avgränsade lokala arbetsplatsen, men även inom den omgivande organisationen som universitetet utgör. Med utgångspunkt i detta har jag behövt förstå rutiner, tillvägagångssätt och uppfattningar inom verksamheten som grundar sig i både språklig och tyst kunskap (se Karlsson 2006:35). Därför har jag haft ett behov av att intervjua och observera för att förstå delar av verksamheten som enbart beskrivs muntligt, samtidigt som jag behövt samla in officiella styrdokument och andra vägledande texter som i skrift uttrycker mer officiella hållningar till hur verksamheten ska bedrivas. Med detta som grund för mitt analysmaterial har jag kunnat tillämpa *thick description* eller fyllig beskrivning (se Karlsson 2006:152), vilket innebär att fenomen som jag undersöker oftast har kunnat belysas från flera olika håll med hjälp av intervjuer, fältanteckningar och texter och därigenom tillåta mig att ge en så verklighetsnära bild som möjligt.

I mitt val av medarbetare för intervjuer har jag eftersträvat bredd ifråga om anställningsform, arbetsuppgifter och yrkeserfarenhet. De två anställda jag intervjuat har olika yrkesbakgrund och erfarenhet inom samma yrkeskategori. Genom detta har jag i någon mån kunnat undersöka om deras olika personliga yrkesprofiler påverkar den introduktion de fått på arbetsplatsen. Ett ytterligare urvalskriterium för informanter har varit att de ska ha arbetat en kortare tid på arbetsplatsen. Anledningen var att de då skulle ha introduktionen och den första tiden på arbetsplatsen så färskt i minne som möjligt. Urvalet fick jag genom att be Sektionschef 1 om en lista på alla personer som börjat arbeta på arbetsplatsen under de senaste två åren, vilket i den här myndighetskontexten betraktas som en offentlig handling. De två sektionscheferna som jag intervjuat har blivit valda utifrån sina nyckelpositioner på arbetsplatsen, där

de sköter rekrytering och introduktion samt uppföljning av medarbetare genom så kallade utvecklingssamtal.

Min undersökning är att betrakta som tillämpad eftersom den undersöker en specifik process på en arbetsplats där ett syfte är att ge svar på hur processen kan förbättras. Undersökningen kan därför indirekt komma till nytta för verksamheten som kan använda resultaten för att effektivisera introduktion och integration för nykomlingar på arbetsplatsen.

5.1.2. Göteborgs universitet

Universitetet är den övergripande organisation som den lokala arbetsplatsen Kommunikationsavdelningen är en del av. Organisationen har över 6000 anställda och utbildar mellan 40 000 och 50 000 studenter med viss årlig variation. Organisatoriskt är universitetet decentraliserat med relativt hög autonomi för enskilda avdelningar, fakulteter och institutioner inom organisationen. En verksamhet inom en del av universitetet kan därför i hög grad skilja sig från en annan. Universitetets decentraliserade struktur gör också organisationen komplex och därför också svår för enskilda personer att förstå. För avdelningar och individer som samarbetar med andra delar av universitetet innebär detta därför en svårighet eftersom kunskap om organisationsstrukturen tar tid och energi att tillgodogöra sig.

5.1.3. Kommunikationsavdelningen

Kommunikationsavdelningen har uppdraget att stödja den omgivande organisationen genom att ge kommunikativt stöd. Avdelningen är uppdelad i två sektioner som var för sig hanterar en rad olika uppdrag, och varje sektion har en sektionschef som bland annat ansvarar för arbetsledning och arbetsmiljö. Avdelningschefen ansvarar i sin tur för det mer övergripande och organisatoriska arbetet med att leda kommunikationsavdelningen. Sammanlagt arbetar drygt 30 personer fördelat på de två sektionerna. Många medarbetare på avdelningen ansvarar för ett eget uppdrag eller arbetsområde och åtnjuter en relativt hög grad av autonomi i sitt arbete där de själva i hög grad väljer hur arbetet ska genomföras. Exempel på arbetsområden är stöd till

organisationens ledning, innehåll och struktur för webb, administrera databaser, och kommunikation över sociala medier.

5.1.3.1. Språkanvändning på avdelningen

Kommunikationsavdelningen är en språkligt homogen arbetsplats där nästan alla har svenska som modersmål. Undantaget är en nyligen anställd andraspråkstalare som beskrivs utförligare i **resultatavsnittet**. De flesta på arbetsplatsen använder i varierande grad engelska i det dagliga arbetet. En hel del läsning på engelska kan förekomma och eftersom det finns engelsktalande personal och studenter i det omgivande universitetet kan medarbetare behöva använda engelskt tal i arbetet.

5.1.4. Rekrytering av nykomlingar

Vid kommunikationsavdelningen genomförs rekryteringarna av en sektionschef med eller utan hjälp av HR-avdelningen. Sektionscheferna tar ofta hjälp av medarbetare som har kunskap om de arbetsuppgifter som den nya personen ska hantera. Rekryteringsprocessen på arbetsplatsen börjar med att ett behov av rekrytering uppstår, vilket åtföljs av att någon av sektionscheferna skriver en platsannons som publiceras på organisationens webbplats och sociala mediekanaler samt på offentliga webbplatser för arbetsförmedling. Att lediga tjänster även förmedlas på sociala medier är en ny företeelse för arbetsplatsen, vilket beror på att vissa typer av tjänster är svårrekryterade. Sociala medier ses då som ett sätt att nå ut till en bredare grupp av mottagare och därigenom få fler sökande till de lediga tjänsterna.

5.1.4.1. Rekryteringsprocessen

När sektionscheferna läser personliga brev och cv-dokument inför rekryteringen placerar de materialet i tre högar: en nej-hög, en kanske-hög och en ja-hög. De tre högarna har följande funktion: de brev som hamnar i nej-högen tillhör de ansökningar som inte når upp till de kompetenskrav som finns fastställda i platsannonsen. De som hamnar i kanske-högen är mer osäkra och den högen brukar sektionscheferna läsa igenom en extra gång för att säkerställa att de inte missat någon som uppenbart är kvalificerad nog för en arbetsintervju. De som hamnar i ja-högen är uppenbart

kvalificerade för jobbet. När läsningen av samtliga ansökningar är färdiga beslutar rekryterarna om fem personer som är mest kvalificerade för tjänsten och dessa kallas in för en arbetsintervju. Om två eller fler av de intervjuade har jämbördiga meriter kan ibland en andra intervju hållas innan rekryterarna tar det slutgiltiga beslutet om vem som får jobbet. Därefter kontaktas den utvalda personen som erbjuds tjänsten. Om svaret blir ja ger rekryteraren (som i det här fallet är sektionschefen) ett löneförslag och ett startdatum fastställs för anställningen.

Om det istället är en praktikant som önskas till sektionen skriver sektionschefen en annons som skickas till en högskola/universitet där studenter med passande kunskaper studerar. Därefter läser sektionschefen de CV-dokument, personliga brev samt arbetsprover som skickas in och väljer sedan en passande kandidat. Därefter kan studenten och sektionschefen och träffas för ett inledande möte innan praktiken eller träffas först under introduktionsmötet den första praktikdagen.

När en konsulttjänst behövs på arbetsplatsen upphandlas tjänsten och det konsultföretag som vinner upphandlingen bidrar med en konsult. Därefter håller en av sektionscheferna en arbetsintervju med konsulten som i nästa steg (om hen går vidare) får påbörja sitt arbete vid arbetsplatsen.

5.1.5. Intervjuer

Jag har gjort sju individuella inspelade intervjuer med totalt sex personer. Dessa personer utgörs av två sektionschefer som arbetsleder var sin sektion på Kommunikationsavdelningen, en praktikant, två anställda som arbetat en kortare tid på arbetsplatsen samt en inhyrd konsult. Sektionschef 1 har jag intervjuat en andra gång för att komplettera med ytterligare frågor om hans arbete med rekrytering.

5.1.5.1. Intervjuernas genomförande

Samtliga intervjuer är halvstrukturerade (se Denscombe 2018:268–269) vilket innebär att jag använt antal öppna frågor placerade under ett fåtal huvudteman, vilka jag sedan har kunnat vidareutveckla med ytterligare följdfrågor. Eftersom intervjuerna skett parallellt med att forskningsfrågorna har vuxit fram kan enskilda frågor skilja sig åt i någon mån, men de övergripande temana är ungefär desamma.

5.1.5.2. *Sektionschef 1*

Sektionschef 1 har varit min handledare under den åtta veckor långa praktik som föregått skrivandet av denna uppsats. Hen ansvarar för den sektion som bland annat ger stöd åt universitetsledningen, hanterar innehåll och struktur för intern och extern webb samt sociala medier. Hen sköter rekryteringen av ny personal till den egna sektionen.

5.1.5.3. *Sektionschef 2*

Sektionschef 2 ansvarar för den sektion som bland annat producerar grafiskt material, arbetar med grafiska uttryck och producerar tryckt material på papper. Liksom sin kollega Sektionschef 1 sköter hen rekrytering av ny personal till sin sektion. I dagsläget är denna sektion den enda som har inhyrda konsulter varför Sektionschef 2 är den som rekryterar konsulter till arbetsplatsen.

5.1.5.4. *Praktikanten*

Praktikanten läser andra terminen på en tvåårig utbildning i sociala medier vid en yrkeshögskola. Hen har en treårig kandidatexamen från en tidigare utbildning inom turism. Under sin praktik arbetar hen med anpassning och uppdatering av organisationens sociala medieplattformar. Praktikanten har ingen tidigare erfarenhet av de arbetsuppgifter hen gör under sin praktik.

5.1.5.5. *Anställd 1 och anställd 2*

Anställd 1 arbetar som kommunikatör med inriktning mot webb. Hen har utbildning och bakgrund inom journalistik och något års erfarenhet av arbete som kommunikatör inom offentlig sektor.

Anställd 2 arbetar som kommunikatör med inriktning mot att stödja organisationens ledning. Hen har lång erfarenhet av att arbeta med kommunikation inom offentlig sektor men har tidigare inte arbetat i en akademisk kontext.

5.1.5.6. *Konsulten*

Konsulten är sedan ungefär ett år inhyrd på Kommunikationsavdelningen för olika IT-uppdrag. Hen vikarierar på en 50 procents tjänst för en ordinarie anställd. Trots att

hen inte formellt sett är anställd på arbetsplatsen fungerar hen på många sätt som en anställd. Arbetstiden tillbringas hen dels på kontoret vid konsultföretaget, dels på Kommunikationsavdelningen.

5.1.6. *Insamlade texter*

I enlighet med etnografisk metod har jag samlat in olika typer av texter från verksamheten. Gemensamt för dessa är att de på något sätt är relaterade till introduktion och integration av nykomlingar vid arbetsplatsen.

5.1.6.1. *Insamlade webbtexter*

En stor del av den information som nykomlingar kan ta del av och som är relaterat till arbetet vid Kommunikationsavdelningen går att hitta på organisationens internwebb. Här finns en lång rad texter i form av instruktioner och generell information som talar om hur olika delar av verksamheten fungerar.

5.1.6.2. *Insamlade styrdokument*

I organisationens verksamhet förekommer ett stort antal centrala styrdokument som bland annat fastställer mål och riktlinjer för verksamheten. Genom att läsa dem översiktligt har jag kunnat undersöka universitetets officiella hållning i frågor som rör introduktion och kommunikation. Både nykomlingar och rekryterare behöver förhålla sig till denna typ av texter.

5.1.7. *Fältanteckningar*

Observationer och mer informella/oplanerade samtal som jag gjort/haft under min tid på arbetsplatsen har jag dokumenterat i form av fältanteckningar. Jag har bland annat observerat två introduktionsmöten: det ena med en praktikant och det andra med en nyanställd. Vidare har jag gjort löpande mindre observationer i den dagliga verksamheten samt mejlkorrespondens med personer när jag behövt ställa korta frågor under arbetets gång.

5.2. Analysmetod för insamlat material

Det insamlade materialet (intervjuer, texter och fältanteckningar) kategoriseras i förhållande till mina teoretiska utgångspunkter. Efter insamlingen har jag typologiserat texter (jfr Karlsson 2006:165) i tre kategorier efter deras funktion: styrdokument, checklista och informationstext. Dessa har jag sedan ordnat in i tre ytterligare kategorier: texter med nykomlingen, rekryterare eller samtliga som primär mottagare. Typologiseringen har fastställts utifrån texternas uttalade funktion och innehåll.

De inspelade intervjuerna har jag transkriberat för att få en bättre överblick över innehållet.

Det sammanlagda materialet har sedan tematiserats och jämförts med de normerande resurserna i *Socialisation resources theory* (SRT). Det har gjorts för att blottlägga vilka resurser arbetsplatsen nyttjar för introduktion och integration, samt vilka resurser nykomlingarna tar del av under sin första tid på arbetsplatsen. Jag jämför även materialet med de teorier jag valt för att undersöka språklig kravställning och beredskap för mottagande av andraspråkstalare. Det sammanlagda insamlade materialet utgör efter analys utifrån teori den empiriska grund som jag sedan utgår från i min diskussion och mina slutsatser.

5.3. Etiska ställningstaganden

Under tiden för min materialinsamling på arbetsplatsen har jag upplyst personalen på möten om mitt arbete och dess syfte. Jag har efterfrågat medgivande från arbetsledningen innan jag undersökningen initierats. När jag spelat in intervjuer har jag förvissat mig om att deltagarna förstått syftet med mina frågor och inom vilka ramar intervjuerna sker: att materialet ska fungera som underlag för en kandidatuppsats. Inför varje intervju har jag frågat respektive informant om hen vill delta. Jag har också informerat deltagarna om forskningsetiska principer för humanistisk forskning, där jag förklarat rättigheter och skyldigheter för mig som gör undersökningen och för dem som deltagare (se Vetenskapsrådet 2002). Samtliga informanter och verksamheten är anonymiserade så långt det varit möjligt. Den lokala

arbetsplatsen samt informanterna har anonymiserats medan universitetet på grund av nödvändiga refererade källor inte varit möjligt att anonymisera fullständigt.

6. Resultat

I det här avsnittet redogör jag för resultaten från den analys som jag gjort av mitt insamlade material. Resultaten sammanfattas i en tabell som beskriver varje enskild resurs inom Socialization resources theory (SRT). Under varje resurs beskrivs sedan i vilken omfattning den förekommer i praktikantens, de anställdas och konsultens introduktion på Kommunikationsavdelningen. Efter analysen av SRT redogör jag för min analys av arbetsplatsens språkliga kravställning, den språkliga bakgrund detta implicerar hos en nykomling, samt den beredskap som arbetsplatsen har för att ta emot andraspråkstalare av svenska. Resultaten som presenteras från båda analyserna är baserade på data från intervjuer med samtliga informanter samt observationer och insamlade texter. För att bekräfta specifika fenomen i mitt resultat har jag tillämpat datatriangulering, vilket innebär att jag bekräftat mina iakttagelser i flera olika datakällor.

I **bilaga 2** finns fem tabeller som mer detaljerat beskriver olika steg i nykomlingarnas introduktion på arbetsplatsen.

6.1. Resultat: analys av resurser för insocialisering (SRT)

I tabellen nedan redogör jag för hur Kommunikationsavdelningens introduktionsarbete förhåller sig till de 17 resurser för insocialisering som Saks & Gruman (2012) beskriver.

Tabell 1. Resultat för SRT-analys.

1. Anticipatory socialization

Den här resursen handlar om att chefen innan första arbetsdagen bland annat kontakter nykomlingen och presenterar sig, hälsar hen välkommen och skickar material vid behov (Saks & Gruman 2012:32).

Praktikanten

Praktikanten har haft kontakt med sin formella handledare (Sektionschef 1) innan första praktikdagen. Hen har fått ett välkomstmejl med kort information om första arbetsdagen. Praktikanten har ibland även möte med sin handledare innan praktiken för att diskutera praktikens möjliga innehåll (arbetsuppgifter, önskemål etc.).

De anställda

De anställda har efter sina arbetsintervjuer fått ett samtal från sin sektionschef som erbjudit dem jobbet. Därefter har de även fått mejl med information om första arbetsdagen.

Konsulten

Konsulten har fått ett mejl innan första arbetsdag om att hen har fått uppdraget på Kommunikationsavdelningen. Hen har fått information om uppdraget innan första arbetsdagen.

2. Formal orientation

Den här resursen berör det formella orienteringsprogram som verksamheten ger till nykomlingar på arbetsplatsen under första dagen/veckan. Hit hör inledande formella introduktioner, möten och utbildningar vid arbetsplatsen (Saks & Gruman 2012:32).

Praktikanten

Praktikanten har fått ett introduktionsmöte med sin handledare, rundvandring på arbetsplatsen, inbokade möten med sakkunniga medarbetare samt möte med avdelningschefen.

De anställda

De anställda har fått ett introduktionsmöte med sin sektionschef, rundvandring på arbetsplatsen, inbokade möten med sakkunniga medarbetare, möte med personalhandläggare, möte med avdelningschefen samt en introduktionsutbildning som är gemensam för nyanställda på universitetet samt upplärning av medarbetare.
Konsulten
Konsulten har inte fått någon standardiserad formell introduktion.
3. Proactive encouragement
Den här resursen handlar hur nykomlingen blivit uppmuntrad att ta kontakt med medarbetare på arbetsplatsen och i den övriga organisationen (Saks & Gruman 2012:33).
Praktikanten
Praktikanter på arbetsplatsen får veta att de kan fråga medarbetare/handledare om de undrar över något. Praktikanten får dock ingen systematiserad uppmuntran från organisationen om att mer aktivt söka information eller att aktivt kontakta medarbetare i och utanför arbetsplatsen.
De anställda
Samma som för praktikanterna ovan.
Konsulten
Samma som för praktikanterna ovan.
4. Formal assistance
Den här resursen handlar om huruvida nykomlingen blivit tilldelad en formell mentor eller handledare på arbetsplatsen (Saks & Gruman 2012:33).
Praktikanten
Praktikanten har dels fått en formell handledare (Sektionschef 1) och en slags mentor (en medarbetare). Den senare är sakkunnig i de specifika arbetsuppgifterna.
De anställda
De anställda har fått en mentor som de arbetat nära under första tiden på arbetsplatsen.

Konsulten
Konsulten har inte haft någon person som hen inledningsvis arbetat nära. Anledningen är troligtvis att ingen på arbetsplatsen har haft de specialistkunskaper som krävts.
5. Social events
Den här resursen berör de sociala formella aktiviteter som är sanktionerade av organisationen och som nykomlingen har möjlighet att delta i. Syftet för nykomlingen är att bygga relationer med kollegor (Saks & Gruman 2012:35).
Praktikanten
Varje fredag ordnas en gemensam frukost på arbetsplatsen. Här har praktikanten kunnat delta.
De anställda
De anställda deltar i gemensamma frukostar som hålls varje fredag. De deltar också i andra formella sociala aktiviteter som arbetsplatsen anordnar.
Konsulten
Konsulten deltar inte i några formella sociala aktiviteter.
6. Socialization agents
Den här resursen rör den hjälp och stöd som nykomlingen får från medarbetare inom organisationen (Saks & Gruman 2012:36).
Praktikanten
Praktikanten har vid behov fått hjälp av medarbetare. Dessa är tillmötesgående, visar intresse och bjuder inte till gemenskapen på arbetsplatsen.
De anställda
Samma som för praktikanterna ovan.
Konsulten
Konsulten upplever att hen får god hjälp från arbetsplatsen. Vid behov av hjälp vet konsulten var hen ska vända sig.

7. Supervisor support

Den här resursen handlar om den närmaste chefens tillgänglighet och stöd för nykomlingen (Saks & Gruman 2012:36).

Praktikanten

Praktikanten har dels haft stöd från den officiella handledaren (Sektionschef 1), dels från den medarbetare hen arbetat nära.

De anställda

De anställda har haft stöd från sektionschefer samt från medarbetare som de arbetat nära. De har fått både stöd som direkt rör arbetsuppgifterna samt stöd i form av erkännande.

Konsulten

Konsulten har nära tillgång till och stöd från Sektionschef 2 vid behov. Merparten av stödet som rör arbetsuppgifterna får hen dock från medarbetare som hen arbetar nära.

8. Relationship development

Den här resursen handlar om huruvida nykomlingen under mer informella former, som inte är sanktionerade av organisationen, har möjlighet att träffa andra medarbetare på arbetsplatsen och inom organisationen. (småprat, lunchraster etc.) (Saks & Gruman 2012:36).

Praktikanten

Praktikanten har introducerats för och fått goda möjligheter att träffa personer inom organisationen, exempelvis i samband med raster eller i arbetet. Hen har också fått möjlighet att besöka andra delar av universitetet under praktikperioden.

De anställda

De anställda har introducerats för och fått goda möjligheter att träffa personer inom organisationen, både inom och utanför den lokala arbetsplatsen. Informella kontakter sker under dagens gång i samband med arbete och under raster.

Konsulten

Konsulten har fått kontakt med sakkunniga medarbetare där hen kunnat få stöd i sitt arbete. Informella kontakter sker främst under raster. Hen har relativt goda möjligheter att träffa personer på den lokala arbetsplatsen, om än i något mindre omfattning än de andra.

9. Job resources

Den här resursen berör de material/verktyg/hjälpmiddel som nykomlingen behöver för att klara av sitt arbete. Till exempel information, dator, telefon, skrivbordsplats eller liknande (Saks & Gruman 2012:37).

Praktikanten

Praktikanten har fått de resurser hen behöver för att klara av sitt arbete.

De anställda

En av de anställda har under sin första arbetsdag fått digitala hjälpmedel (dator, telefon) som inte fungerat. I övrigt har resurserna varit tillräckliga.

Konsulten

Konsulten har under sin första arbetsdag upplevt att det fanns en osäkerhet kring var hen skulle ha skrivbordsplats. Samtidigt har hen inte fått något inläsningsmaterial inför första arbetsdagen (som enligt Sektionschef 2 är brukligt för nya konsulter).

10. Personal planning

Den här resursen berör i vilken grad nykomlingen har fått förklarat de mål och förväntningar som hen har i sin roll på arbetsplatsen. Även sådant som arbets- och karriärplanering ingår här (Saks & Gruman 2012:36).

Praktikanten

Praktikanten upplever att hen inte har fått beskrivet hur rollen som praktikant förhåller sig till arbetet på ett universitet och en myndighet. Hen upplever därför viss osäkerhet över sitt personliga ansvar som praktikant på arbetsplatsen.

De anställda

De anställda upplever inga problem med den här resursen. De anställda får regelbundna samtal med sin chef där löner och arbete diskuteras.
Konsulten
Konsulten har regelbundna samtal med Sektionschef 2 om sitt arbete på avdelningen.
11. Training
Den här resursen handlar om den formella träning som nykomlingen får för att klara av sitt arbete. Det kan vara träning genom att arbeta tillsammans med en medarbetare eller i form av regelrätta utbildningar (Saks & Gruman 2012:37).
Praktikanten
Praktikanten har främst genomgått det som Saks & Gruman kallar <i>on the job-training</i> , träning i arbetet. Hen har jobbat tätt bredvid en medarbetare som handlett arbetet.
De anställda
De anställda har arbetat nära andra medarbetare under sin första tid på arbetsplatsen. Medarbetarna har liksom för praktikanten fungerat som handledare under den första tiden på arbetsplatsen.
Konsulten
Konsulten har förväntats kunna prestera från första arbetsdagen och har inte fått någon träning. Det har dock inte funnits någon djup kompetens inom hans arbetsområde på avdelningen (eller i organisationen) varför hen ofta fått agera på egen hand.
12. Assignments
Den här resursen handlar om hur nykomlingens inledande arbetsuppgifter är beskaffade i termer av sådant som innehåll, komplexitet, samarbete och mängd (Saks & Gruman 2012:37).
Praktikanten
Praktikanten upplever sina arbetsuppgifter som tillräckligt utmanande och arbetsbelastningen som lagom.

De anställda
De anställda upplever sina inledande arbetsuppgifter som utmanande och spännande. De har tidvis upplevt hög arbetsbelastning och anser att arbetets prioritering tills stor del måste avgöras av individen.
Konsulten
Samma som för praktikanten ovan.
13. Information
Den här resursen handlar om i vilken utsträckning medlemmar i organisationen förser nykomlingen med information om arbetets utförande, organisationen och nykomlingens roll inom denna (Saks & Gruman 2012:38).
Praktikanten
Praktikanten upplever att hen har fått tillräcklig information från andra medarbetarna.
De anställda
De anställda upplever att de har fått tillräcklig information från andra medarbetarna.
Konsulten
Konsulten har fått merparten av sin information om arbetet och organisationen från andra medarbetare eftersom hen fått väldigt lite information i samband med formell introduktion.
14. Feedback
Den här resursen handlar om den feedback som omgivningen förmedlar till nykomlingen. Den syftar till att uppmuntra och förtydliga om hens beteende i sin yrkesroll är korrekt i förhållande till organisationens normer samt om arbetsinsatsen är tillräcklig (Saks & Gruman 2012:38).
Praktikanten
Praktikanten upplever att hen fått feedback i den omfattning som hen behövt. Återkoppling på arbete har varit löpande, men har dock minskat något efter tre-fyra veckor.

De anställda
De anställda upplever att de fått feedback i den omfattning som varit behövlig.
Konsulten
Samma som för de anställda ovan.
15. Recognition and appreciation
Den här resursen handlar om huruvida omgivningen på arbetsplatsen synliggör och berömmar nykomlingen för den arbetsinsats hen gör (Saks & Gruman 2012:38).
Praktikanten
Praktikanten upplever att omgivningen synliggjort och visat uppskattning i tillräcklig omfattning.
De anställda
De anställda upplever att omgivningen synliggjort och visat uppskattning i tillräcklig omfattning.
Konsulten
Konsulten upplever att hans kompetens och närvaro vid avdelningen blivit uppskattad av omgivningen. Tidigare har ett konsultföretag varit behjälpliga på distans, men nu har de en person med denna kompetens på arbetsplatsen.
16. Follow up
Den här resursen berör den uppföljning som organisationen gör med nykomlingen för att säkerställa att allt går bra i arbetet och om det är något som är oklart (Saks & Gruman 2012:39).
Praktikanten
Några veckor in i praktiken har praktikanten en avstämning med sin handledare tillika Sektionschef 1. Det förekommer också att handledaren regelbundet frågar praktikanten om hur hen har det, hur arbetet fungerar etcetera.
De anställda

De anställda har ett avstämningsmöte med sin chef efter tre veckor. Därefter förekommer årsvisa så kallade utvecklingssamtal där chefen och den anställda diskuterar arbete, löner, utveckling och liknande.
Konsulten
Sektionschef 2 har regelbundna avstämningar med konsulten om hur arbetet fungerar.
17. Program evaluation
Den här resursen handlar om huruvida organisationen följer upp sitt arbete med att socialisera in nykomlingar. Fokus kan dels läggas på hur väl orienterings- och insocialiseringsarbetet hjälper nykomlingar, dels på hur kostnadseffektivt det arbetet är (Saks & Gruman 2012:39).
Praktikanten
Praktikanten har inte gett arbetsplatsen någon regelrätt feedback om orienteringsprogrammet och insocialiseringen på arbetsplatsen.
De anställda
De anställda frågas om feedback under ett uppföljningsmöte efter tre veckor som anställda. De får då ge synpunkter på introduktionen.
Konsulten
Konsulter får ingen systematiserad avstämning. Konsulten som jag intervjuat har regelbundna avstämningar med Sektionschef 2, men inte nödvändigtvis med fokus på feedback på introduktionen.

6.2. Språkliga krav

Kommunikationsavdelningen domineras av språkarbetare vars arbetsuppgifter i hög grad bärs upp av tal och skrift. De flesta med språkintensiva arbetsuppgifter har titeln kommunikatör, men det finns även yrkesgrupper som grafiker, fotograf, eventsamordnare och liknande där språket inte har samma centrala roll. De språkliga kraven på arbetsplatsen kan därför sägas bero på den specifika roll som nykomlingen

förväntas kliva in i. Sektionschef 1 beskriver hur en kommunikatör förväntas ha kunskaper som motsvarar ”mer än perfekt svenska” samtidigt som även de som inte främst arbetar med text måste kunna kommunicera ”begripligt” i skrift. För att arbeta som fotograf eller grafiker behövs inte nödvändigtvis kunskaper i svenska, om personen istället kan kommunicera på engelska. Sektionschef 1 beskriver det som en fördel om personen förstår svenska för att ”hänga med i fikasnacket” samt att det är meriterande att även kunna kommunicera på svenska eftersom en vanlig arbetsuppgift är att utbilda personal i den omgivande organisationen, vilket vanligtvis sker på svenska. Hen nämner också hur sökande sällas bort på grund av språkliga brister i samband med att rekryterarna läser det personliga brevet. Detta gäller främst i samband med rekrytering för kommunikatörstjänster där kraven i svenska är höga. Sektionschef 1 beskriver hur problematiska inslag i breven exempelvis kan vara stavfel, syftningsfel, konstiga ordval, för mycket floskler och fel ändelser på ord. För en tydligare beskrivning av hur sådana slarvfel kan se ut i ett autentiskt personligt brev inskickat till avdelningen, se **bilaga 1**.

Sektionschef 1 nämner hur avdelningen i sin kommunikation mot internationella studenter har behov av kompetens inom stora språk som arabiska och kinesiska. Under tiden för insamlingen av material till den här uppsatsen har avdelningen anställt en medarbetare med engelska som modersmål som ska arbeta med ett avgränsat tidsbestämt projekt. Hen är den första andraspråkstalarare av svenska som anställs vid avdelningen och vid rekryteringen har kunskaper i svenska inte varit ett krav. Det beror på att de specifika arbetsuppgifter hen ska utföra enbart innefattar att arbeta med engelskspråkiga texter med internationella studenter som målgrupp. I detta fall har det språkliga kravet varit kunskaper i engelska som motsvarar modersmålsnivå. Anställningen av engelskspråkig personal kan även ses i ljuset av universitetets övergripande språkliga mål som bland annat fastställer hur universitetet [...] ska vara internationellt synligt och information om universitetet och dess verksamhet ska finnas också på andra språk än svenska” (Göteborgs universitet 2015:1).

6.3. Beredskap för andraspråkstalare

Arbetsplatsen har ingen tidigare erfarenhet av egna medarbetare med svenska som andraspråk. På grund av en närliggande arbetsplats som har en betydligt mer internationell prägel har dock avdelningen trots detta ofta utbyte med personer som antingen kommunicerar på engelska eller på svenska som andraspråk. Dessutom förekommer ofta att avdelningen har kontakt med internationella forskare eller studenter i den omgivande verksamheten vilket kräver användning av engelska. Som jag nämner ovan har den första personen med annat förstaspråk än svenska anställts på avdelningen. Enligt Sektionschef 1 har kravet vid rekryteringen varit kunskaper i engelska som är jämförbara med en modersmålstalares, varför engelska som modersmål varit ett mer eller mindre implicit kriterium vid rekryteringen. Nykomlingen talar inte, men förstår enligt uppgift en begränsad mängd svenska och har engelska som förstaspråk.

Sektionschef 1 understryker att nykomlingar som saknar kunskaper i svenska eller som talar svenska som andraspråk ska arbeta på samma villkor som förstaspråkstalare av svenska, dvs. utan särskilda anpassningar. Dock resonerar hen att vissa anpassningar kan behöva göras i språket, dels i den gemensamma information som går ut vida den gemensamma mejllistan, dels i samband med möten som i nuläget alltid sker på svenska. Hen resonerar att information i mejl antingen kan skrivas både på svenska och engelska, alternativt att hen förmedlar informationen separat till den engelsktalande nykomlingen. Sektionschefen har diskuterat språkbruk med andraspråkstalaren som ska börja och det har framkommit att nykomlingen kan förstå svenska om det talas långsamt och tydligt. Chefen har även vidarebefordrat detta till personalen som ombeds tala svenska även när nykomlingen är med, men att detta måste göras i långsamt tempo och med tydligt uttal.

7. Diskussion

I det här avsnittet diskuterar jag mina forskningsresultat i förhållande till mina forskningsfrågor samtidigt som jag knyter an till den tidigare forskning inom området

som jag redovisat. Inledningsvis diskuterar jag hur arbetsplatsens förutsättningar ser ut för att ta emot nykomlingar med första- respektive andraspråkskunskaper i svenska. Därefter diskuterar jag arbetsplatsens språkliga kompetenskrav samt den språkliga bakgrund som dessa krav implicerar hos en nykomling.

7.1. Arbetsplatsens förutsättningar för att ta emot nykomlingar

Resultatet från analysen av mitt insamlade material visar att Kommunikationsavdelningen tillämpar ett standardiserat orienteringsprogram som på många punkter motsvarar de resurser för insocialisering som Saks & Gruman (2012) definierar. Analysen tyder också på att resurserna varierar beroende på om nykomlingens roll på arbetsplatsen är praktikant, anställd eller konsult. Introduktionen kan även variera inom dessa roller, exempelvis från en anställd till en annan. Sektionscheferna avgör urvalet av information som nykomlingen ska få, vilket baseras på vad som antas vara relevant utifrån nykomlingens erfarenhet, bakgrund och arbetsuppgifter. Det finns därför en stor flexibilitet i den standardiserade introduktionens innehåll och upplägg, samtidigt som grundstrukturen i introduktionen i någon mån alltid är densamma.

Resultaten av min analys tyder på att den anställda får den mest omfattande introduktionen. Om nyanställda saknar erfarenhet av arbete vid universitetet får hen exempelvis en genomgång av löner, förmåner och liknande av en personaladministratör. I sådana fall ger sektionschefen även en kortare genomgång av rollen som tjänsteman eftersom universitetet också är en myndighet. För nyanställda ingår även en obligatorisk introduktionsutbildning som pågår under en halv dag vilken är gemensam för alla nyanställda vid universitetet. Utbildningen ska dock bytas ut mot en digital motsvarighet från och med kommande årsskifte (2019/2020). Detta skulle kunna få konsekvenser för nykomlingens insocialisering. Wesson & Gogus (2005) beskriver genom Saks & Gruman (2012:8) hur en digital utbildning kan resultera i att nykomlingen blir mindre nöjd med sitt arbete och känner sig mindre dedikerad till organisationen. Resultatet kan i förlängningen bli att det redan decentraliserade universitetet decentraliseras ytterligare när arbetet med universitetets

gemensamma värdegrund och samhörighet tappar den sociala komponent som det fysiska mötet mellan medarbetare och företrädare för organisationen har inneburit. Kommunikationsavdelningen som lokal arbetsplats har på grund av uppdraget att stödja och utbilda omgivande verksamhet förhållandevis mycket utbyte med den omgivande organisationen. Därför är det rimligtvis också viktigt att nykomlingen förstår universitetets internpolitik, gemensamma mål och strävanden, värdegrund, samt hur andra avdelningar tycker och tänker i sin verksamhet. Detta går inte minst att koppla till tidigare forskning av Wolfe & Morrisons (2002) om sociala nätverk inom organisationer, där stora och glesa nätverk som sträcker sig utanför den lokala arbetsplatsen främst visat sig ge kunskaper om den övergripande organisationen. Min undersökning pekar i samma riktning, i att kontakter med medarbetare från andra delar av organisationen också ger ökad förståelse för densamma. Detta har inte minst blivit tydligt i intervjuer och samtal med medarbetare som vittnar om hur besök hos eller kontakt med personer i andra delar av organisationen hjälper dem att gradvis öka sin förståelse för hur det decentraliserade och mångfacetterade universitetet är beskaffat på en övergripande nivå. Man kan dock samtidigt anta att även praktikanter och konsulter i många fall skulle dra nytta av att delta i introduktionsutbildningen eftersom även deras integration ofta gynnas av att snabbt få insikt i och en översikt av organisationen. I övrigt får praktikanten ett relativt gediget orienteringsprogram, med vissa avvikelser (se bland annat avsnittet nedan om textkedjor/innehåll).

Konsulten har inte tagit del av något orienteringsprogram vilket fått följderna att hen haft svårt att tillgodogöra sig kunskap om relativt grundläggande förhållanden vid Kommunikationsavdelningen. Det har exempelvis tagit många månader innan hen förstått vilka som varit chefer vid avdelningen respektive arbetsplatsens två sektioner. Vidare har hen upplevt vissa svårigheter att kommunicera med den övriga avdelningen eftersom hen inte får ta del av den gemensamma e-postlådan. Hen vet inte heller varför hen inte är med i denna e-postlåda. Konsulten tror sig ha "fallit mellan stolarna" med tanke på den bristande introduktion och information som hen fått vid tillträdet till arbetsplatsen. Orsaker till konsultens bristande introduktion kan möjligtvis finnas i anställningsformen. En konsult förväntas leverera på timbasis och från dag ett, samtidigt som konsulter arbetsuppgifter vid avdelningen ofta är specialiserade och avgränsade till ett område. Konsulten i min undersökning har också

påbörjat sitt arbete vid arbetsplatsen i form av en 25-procents tjänst som varit tänkt att fortsätta en kortare period, varför det kan tänkas att arbetsledningen inte sett det behövt att inledningsvis ge konsulten en fullgod introduktion. Denna tjänst har dock senare utökats till en 50-procents tjänst och i samband med min undersökning arbetar konsulten som vikarie för en ordinarie medarbetare. Här kunde möjligtvis ett standardiserat introduktionsprogram varit behövt eftersom konsulten hädanefter i mångt och mycket ska fungera som en ordinarie anställd. Ytterligare en möjlig anledning kan vara att konsulter ofta ingår i konsultteam som arbetar i projekt, och då ligger ansvaret enligt Sektionschef 2 ansvaret för introduktion på projektledaren. Enskilda konsulter är därför betydligt ovanligare, vilket kan bidra till att de ”faller mellan stolarna”. En tänkbar lösning är då att säkerställa att de enskilda konsulterna får den introduktion de behöver, inte minst eftersom de inte har en projektledare eller ett team att få stöd av.

Mina undersökningar av textkedjor/innehåll i orienteringsprogrammen visar också att beskrivningar av den lokala arbetsplatsens historia helt eller delvis saknas i orienteringsprogrammen. Arbetsplatsen har tidigare upplevt perioder av turbulens på grund av frekventa chefsbyten och omorganiseringar. Detta har enligt medarbetare och sektionschefer tidvis lett till stress och destruktiv arbetsmiljö och tenderar idag att fungera som en motivator för arbetsplatsen att aktivt arbeta med arbetsmiljö. Samtidigt framträder bilden av ett återkommande behov att definiera sitt uppdrag för den omgivande verksamheten, där avdelningens tidigare uppdrag och identitet fortfarande lever kvar som en realitet. Detta historiska narrativ behöver därför rimligtvis förmedlas vidare till nya medarbetare för att säkerställa en fortsatt fungerande och hälsosam arbetsplats samt att nykomlingen förstår skillnaden mellan avdelningens tidigare uppdrag och dess nuvarande. Det senare är angeläget, inte minst på grund av att medarbetare ofta arbetar ut mot andra delar av organisationen vilket kräver att de tydligt kan definiera sina arbetsuppgifter samt vad de kan göra och inte göra.

Undersökningen av textkedjor visar också att praktikanten saknar en beskrivning av hur rollen som praktikant förhåller sig till rollen som medarbetare på en myndighet. Har hen samma rättigheter och skyldigheter som anställda och konsulter på arbetsplatsen, eller skiljer de sig på något vis? I orienteringsprogrammet kan en sådan

möjlig punkt läggas till för att undanröja eventuella oklarheter. Detta är nära förknippat med resursen *personal planning* (se Saks & Gruman 2012:36).

Från mina fältanteckningar och intervjuer framgår att det finns medarbetare som känner oro över den höga omsättningen av personer som periodvis kommer och går på arbetsplatsen. Genom att även konsulter får en rundvandring på arbetsplatsen under introduktionsprogrammet kan dels konsulten bättre lära känna och förstå arbetsplatsen, dels andra medarbetare bekanta sig med nykomlingen och således potentiellt undvika eller mildra sådan oro. Lundberg & Young (1997) nämner genom Saks & Gruman (2012:32) hur en viktig funktion i introduktionen är att nykomlingen känner sig ”som en i familjen”, vilket har visat sig öka nykomlingens tillfredsställelse med arbetet och minska benägenhet att säga upp sig. Ett gediget introduktionsprogram och rundvandring enligt SRT:s modell kan potentiellt lösa den uppgiften.

Både anställda och konsulten vittnar om vissa brister relaterade till *job resources*, vilket i det här fallet handlar om verktyg, hjälpmedel och information som är förutsättningar för att nykomlingen ska kunna sköta arbetsuppgifter på ett bra sätt. Problem har funnits med bland annat arbetsdatorer och mobiltelefoner som inledningsvis inte fungerat eller varit oförberedda inför nykomlingens ankomst. Konsulten vittnar också om hur hen inte fått inläsningsmaterial innan ankomsten till arbetsplatsen samt hur oklarheter rått kring var hen ska sitta. En möjlig lösning kan därför vara att mer strukturerat förbereda tekniska hjälpmedel och arbetsstationer innan nykomlingens ankomst samt att skicka ut inläsningsmaterial.

Resultatet av min analys visar att nykomlingar uppmanas att fråga chefer eller medarbetare om någon osäkerhet uppstår i arbetet. Däremot förklaras inte hela vidden av den autonomi som enskilda medarbetare har på arbetsplatsen och hur den kan nyttjas för det som Saks & Gruman (2012:32) kallar för *information seeking*. Termen beskriver individens självständiga utforskande och aktiva sökande efter information. På Kommunikationsavdelningen och universitetet finns goda möjligheter att kontakta individer inom och utanför arbetsplatsen för att boka möten, telefonsamtal eller att initiera en mejlkonversation. Enskilda individer har ofta expertkunskap inom ett område, varför exempelvis en medarbetares muntliga presentation av ett ämne kan ge värdefulla kunskaper, men kan även syfta till att bygga relationer. Ytterligare en viktig nyckel till integration på arbetsplatsen som konsulten delvis saknat är en mentor. De

andra nykomlingarna har inledningsvis haft personer som handlett dem och som samtidigt visat sig fungera som en ”brygga” in på arbetsplatsens mer informella dimensioner.

På arbetsplatsen förekommer sociala aktiviteter som både praktikanter och anställda tar del av, exempelvis fredagsfrukostar och julmiddagar. Konsulten deltar dock inte i några formella sociala aktiviteter och har därför färre möjligheter att bygga informella relationer med andra medarbetare. En möjlig lösning är att konsulten anpassar sin arbetsvecka för att kunna delta under återkommande aktiviteter, som exempelvis fredagsfrukostar. Detta kräver dock att hen ser värdet i att delta. Arbetsplatsen kan om möjligt förklara vikten av att delta och hur det kan gynna nykomlingen (möjlighet för informellt relationsskapande).

En särskilt välfungerande, men också utvecklingsbar resurs för insocialisering är *socialization agents*. Dessa utgörs av medarbetare på arbetsplatsen som genom hjälp och stöd till nykomlingen kan underlätta denna att komma till rätta i sin nya roll. En möjlig insats för arbetsplatsen kan dock vara att mer systematiskt belysa och påminna medarbetare om hur de kan ge goda råd till nykomlingen. Det kan handla om mer informella tillvägagångssätt på arbetsplatsen och vad man kan behöva tänka på vid olika samarbeten eller situationer.

Sammantaget kan man säga att arbetet med att introducera och integrera nykomlingar på Kommunikationsavdelningen verkar fungera relativt väl. I min undersökning finns inga tecken på att någon av informanterna har stött på oöverstigliga problem även om introduktionen av konsulten lämnar en del att önska. Resurser som fungerar särskilt väl på arbetsplatsen är *socialization agents, supervisor support, relationship development, assignments, information, feedback, recognition & appreciation*. Det tyder på att arbetsledning och medarbetare är engagerade i och stöttar de nykomlingar som anländer till arbetsplatsen samt att nykomlingar erbjuds goda möjligheter att ingå i den sociala gemenskapen. Samtidigt antyder det också att arbetsuppgifter och personlig utveckling får gott om utrymme och att självständighet och egen initiativkraft premieras hos nykomlingen.

7.2. Arbetsplatsens språkliga kompetenskrav

De språkliga kompetenskraven för att anställas som kommunikatör med skrivande som central uppgift kan omsättas till följande: förutom närmast felfri grammatik finns krav på stilistiska, eller retoriska skriftspråkliga kunskaper där skribenten måste kunna hantera små betydelskillnader på ord- och frasnivå och anpassa dem till den aktuella genren (det personliga brevet) och målgruppen (Kommunikationsavdelningen) i den aktuella kulturella kontexten (den svenska arbetsmarknaden). Crossley & McNamara (2011:272) beskriver hur andraspråksskribenter ofta i högre grad behöver belasta arbetsminnet eftersom olika kognitiva processer kopplade till den språkliga textproduktionen inte har automatiserats. De behöver därmed medvetet allokeras minnesresurser för att välja rätt ord, textbindning, disposition och ordföljd. Specifikt i samband med andra parallella kognitiva processer, som exempelvis att förstå och memorera språkliga enheter (en ordklass, satsdel, fras eller liknande), antas detta kunna överbelasta arbetsminnet. Följden av detta kan bli att andraspråksskribenten får svårt att klara av högnivåprocesser som är kopplade till sådant som textdisposition och därmed kan texten få brister bland annat på en övergripande och retorisk nivå. Crossley & McNamara (2011:280–281) presenterar också resultat som bland annat visar att andraspråksskribenter oberoende av modersmål i jämförelse med förstaspråksskribenter kan förväntas producera ord som är mindre specifika (t.ex. *hund* istället för *dalmatin*) och mindre tvetydiga (ord som har färre alternativa betydelser beroende på kontext). Det kan medföra att skribenterna väljer ord som i sammanhanget har en besläktad betydelse, men som blir fel i den aktuella genren, vilket leder till det som Sektionschef 1 benämner som ”konstiga ordval”.

Förutom god språklig kunskap måste skribenten som nämns ovan också ha kulturell/kontextuell kunskap om vad rekryteraren efterfrågar i texten samt hur det ska kunna framhävas på ett önskvärt sätt. Den kulturella kontexten framhålls av Andersson (2011) som ett inslag i kommunikationen som tidvis innebär större svårigheter för andraspråkstalare av än språket i sig. Kulturella inslag i samtal är nämligen sådant som andraspråkstalare kan sakna insikt i. Detta ligger också i linje med tidigare forskning av Sundberg (2004) om rekryteringssamtal med

andraspråkstalare. Där framkommer hur arbetssökande andraspråkstalare av svenska på ett metakommunikativt plan kan sakna kunskaper om vilken typ av respons rekryteraren förväntar sig. Liknande mönster, om än skriftliga sådana, kan tolkas in i Sektionschef 1 beskrivning av problematiska inslag i arbetssökandes personliga brev (se avsnittet **språkliga krav** ovan). Inslag som renderar i negativa utlåtanden som exempelvis ”för mycket floskler” och ”för akademiskt och högtravande” kan hypotetiskt vara eftersträvansvärt i en annan kulturell/utländsk kontext samtidigt som den sökande saknar kunskaper om vad som passar eller inte. För att lyckas i rekryteringsprocessen och tas in för intervju krävs därför gedigen kunskap om dels språket i sig, dels om normer och förväntningar i samband med rekryteringsprocesser i en svensk kontext.

7.3. Implicerad språklig bakgrund

Den nyliga rekryteringen av en förstaspråkstalare av engelska visar att andra språk än svenska är gångbara på arbetsplatsen. Engelska torde dock vara ett undantag eftersom det i hög utsträckning fungerar som det globala forskningsspråket inom den akademiska världen. Dessutom är den tillsatta tjänsten en visstidsanställning som skapats på grund av ett tillfälligt behov. Tillsvidareanställningar däremot, som enligt Sektionschef 1 kräver god kommunikation även på svenska, implicerar (utifrån mitt resonemang om språkliga krav ovan) en språklig profil som är synnerligen svårrekryterad: personen ska ha mycket goda kunskaper i svenska, goda kunskaper i engelska samt kunskaper ett tredje språk (t.ex. arabiska eller kinesiska, för att kunna använda det i bl.a. skriftlig kommunikation). Den språkliga profilen förutsätter därmed med några undantag en talare av mycket god svenska med goda kunskaper i engelska och kunskaper även i det tredje språket. Personen bör optimalt ha börjat lära sig svenska i tidig ålder; helst innan puberteten och rimligtvis så tidigt som möjligt under barndomen för att kunna utveckla ett språk som antingen kan betraktas som modersmål eller alternativt som ”inföddlik” behärskning av språket (jfr Abrahamsson & Hyltenstam 2013:221–250). Samtidigt som oddsen för att lyckas rekrytera en person med denna språkliga bakgrund är små, blir därför också möjligheterna att

rekrytera en person med utländsk bakgrund begränsade. Som nämns ovan upplevs vissa kommunikatörsroller som allmänt svårrekryterade och platsannonser kan resultera i relativt få sökande, detta även utan att det flerspråkiga perspektivet läggs till som ett kriterium.

7.4. Förutsättningar att ta emot andraspråkstalare

Den nyliga anställningen av en andraspråkstalare av svenska skapar tänkbara utmaningar för arbetsplatsen som saknar erfarenhet av en medarbetare med sådan språklig bakgrund. Det kräver bland annat tillämpningar i den interna kommunikationen på arbetsplatsen. Gemensam information som angår samtliga medarbetare skickas ofta ut på avdelningen genom den gemensamma mejllistan (en funktionsbrevlåda där alla medarbetare förutom konsulterna är med), vilket idag enbart sker på svenska. Detta gäller även samtliga möten på sektions- och avdelningsnivå. Sektionschef 1 menar att inga anpassningar görs för andraspråkstalare av svenska på arbetsplatsen. Det framkommer dock senare under intervjun att anpassningar kommer att göras i samband med arbetsledningens utskick av information till medarbetare, detta eftersom nykomlingen har begränsade kunskaper i svenska. Samtidigt framkommer det att medarbetare på arbetsplatsen har uppmärksamrats om att nykomlingen förstår viss svenska, men att den måste talas långsamt för att hen ska kunna ”hänga med i snacket”.

Eftersom arbetsplatsen saknar erfarenhet av medarbetare med begränsade kunskaper i svenska kan det tänkas falla sig naturligt att inga rutiner finns för eventuella språkliga anpassningar. Med tanke på att personen talar engelska liksom de flesta medarbetare på arbetsplatsen behöver inte de språkliga tillkortakommandena innebära några problem. En tänkbar risk som arbetsplatsen redan verkar ha förutsett berör den generella kommunikationen genom mejl och möten som ofta kan vara viktig, och där det är viktigt att ömsesidig förståelse uppnås. Nyanställningen innebär därför ett oskrivet blad för arbetsplatsen, som rimligtvis blir tvungen att arbeta agilt och göra anpassningar allt eftersom (eller om) ytterligare språkliga utmaningar uppstår. Detta kan dock tjäna till att bygga upp en lokal kunskap om hur eventuella

framtida nyanställningar av personer med liknande språklig profil ska kunna hanteras på ett smidigare sätt.

Kommunikationsavdelningens anpassningar ligger i linje med slutsatser från tidigare forskning av Nelson (2010). Även om jag inte likt Nelson undersökt egentlig kommunikation mellan första- och andraspråkstalare, men snarare de potentiella utmaningar som kan uppstå i sådan kommunikation, kan man i mina resultat se hur både nykomlingen och arbetsplatsen i någon mån är medvetna om anpassningar som är viktiga för att säkerställa ömsesidig förståelse. Anpassningarna är i det här fallet majoritetsspråkstalarnas anpassning och stöttning i kommunikation med nykomlingen. Eftersom nykomlingens förstaspråk (engelska) också används relativt flitigt på arbetsplatsen skapar det förutsättningar att användas som lingua franca mellan parterna när de inte lyckas uppnå gemensam förståelse med hjälp av svenska. I Nelsons undersökning framkommer också hur en av informanterna önskat en introduktion till arbetsplatsen, men också till det svenska arbetslivet i stort, vilket hen saknat. I min undersökning framkommer hur sådan kulturell kompetens kan avgöra om en arbetssökande går vidare i rekryteringen eller inte (se avsnittet om språkliga kompetenskrav ovan). Som också nämns ovan finns det dock undantag i språkraven varför Nelsons resultat också kan vara användbara på Kommunikationsavdelningen. Inför en eventuell rekrytering av en andraspråkstalare kan det därför vara värt att undersöka om nykomlingen behöver en introduktion som beskriver den lokala arbetsplatsen i en mer omfattande kontext. En sådan kontext kan även innefatta viss orientering inom yrket och det svenska arbetslivet om ett sådant behov verkar finnas.

7.5. Synpunkter på metod och material

Det finns ett antal problematiska detaljer som rör min metod och mitt material. En nackdel med min undersökning är dels den korta tidsperiod under vilken jag haft möjlighet att samla in material, dels att mina informanter är få till antalet. Exempelvis är det osäkert om resultaten av konsultens bristande introduktion kan generaliseras till att gälla arbetsplatsen i stort: hanteras fler konsulter inträde på arbetsplatsen på samma sätt? Främst har jag sett behovet av att intervjua fler konsulter samt återknyta till chefer och medarbetare med frågor som dykt upp under analysen av materialet.

Detta har dock ofta inte varit möjligt på grund av tidsbegränsningar. Samtidigt är det ett problem som grundar sig i den kvalitativa metoden i sig, där studiet av ett litet antal informanter får följden att resultaten blir svåra att generalisera till att gälla andra miljöer än den som jag undersökt (se Denscombe 2017:427). Lagerholm (2013:23) nämner också samtidigt hur studentuppsatser ofta har för små material för att resultaten med säkerhet ska kunna generaliseras till att gälla även i andra sammanhang. Min uppsats kan därför sägas innehålla problem på flera nivåer som dels försvårar generalisering, dels minskar resultatens precision, varav det senare beror på ovan nämnda begränsade urval av informanter (6 personer). Trots dessa brister kan min undersökning tjäna till att uppmärksamma problem med introduktion på Kommunikationsavdelningen och som potentiellt är strukturella (att problemen är en del av ett större mönster) samt att de potentiellt kan förekomma även på andra liknande arbetsplatser inom organisationen.

8. Slutsatser

I det här avsnittet sammanfattar jag de slutsatser som min undersökning lett fram till, samt möjliga lösningar på eventuella problem som framkommit i diskussionsavsnittet.

8.1. Introduktionen på arbetsplatsen

Kommunikationsavdelningen har en på många sätt välfungerande introduktionsapparat där ett delvis standardiserat, delvis skräddarsytt introduktionsprogram kombineras med efterföljande individuellt anpassade introduktionsaktiviteter. Nyanställda, praktikanter och i vissa fall även konsulter tar del av denna introduktion och efterföljande aktiviteter, som ofta ligger i linje med det som förordas inom *socialization resources theory* (SRT). Ingen av informanterna i min undersökning uppvisar några tecken på att ha stött på oöverstigliga problem till följd av bristande introduktion. Förutsättningarna för arbetsplatsen att ta emot nykomlingar (med betydelsen nya praktikanter, anställda eller konsulter) på arbetsplatsen varierar dock i hög grad beroende på den roll nykomlingen förväntas

inta (praktikant, anställd eller konsult). Mina resultat pekar mot att praktikanter och nyanställda med några undantag får en välfungerande och genomtänkt introduktion, medan det finns tecken på att omfattningen och innehållet i konsulter introduktion kan variera från att vara rudimentärt till välfungerande i enlighet med SRT.

Resurser för introduktion som arbetsplatsen synbart hanterar väl rör nykomlingens sociala integration i arbetsplatsgemenskapen men även personlig utveckling till följd av lagom utmanande arbetsuppgifter och stor personlig autonomi. Närvaro och stöd samt synliggörande, feedback, uppskattning, informationsförmedling och inbjudande inställning från medarbetare och chefer bidrar till en välkomnande och tillmötesgående miljö för nykomlingen. Vidare finns det relativt goda möjligheter för samtliga av mina informanter att träffa andra medarbetare på arbetsplatsen och inom organisationen.

De resurser för introduktion som arbetsplatsen i högre grad kan behöva arbeta ytterligare med rör dels innehållet i introduktionsprogrammet, dels enskilda introduktionsaktiviteter. Samtliga nykomlingar kan i introduktionsprogrammet behöva en tydligare genomgång av arbetsplatsens historia, samtidigt som teknisk utrustning möjligtvis kan behöva förberedas bättre för att nykomlingen bättre ska kunna lägga fokus på att lära sig den nya yrkesrollen och arbetsuppgifterna. För praktikanten kan introduktionsprogrammet utökas med en tydligare beskrivning av praktikantens roll i förhållande till arbetet på en myndighet (t.ex. vilka skyldigheter och rättigheter som finns i rollen). Om möjligt skulle praktikanten också gynnas av att göra den gemensamma introduktionsutbildningen som anställda genomgår, vilket ger en ökad förståelse för organisationen. Resursen *proactive encouragement* tillämpas i viss mån för samtliga nykomlingar, men arbetsplatsen kan med fördel ytterligare sporra nykomlingar till självständigt sökande efter information genom att boka möten med sakkunniga, delta på utbildningar, mejla eller ringa andra personer eller besöka andra delar av organisationen.

Mina resultat pekar mot att de största avvikelserna från SRT finns i konsulternas introduktion. Konsulten i min undersökning har inte fått något introduktionsprogram, vilket resulterat i att hen under flera månader saknat basal kunskap om arbetsplatsen. Hen har inte förstått vem som varit avdelningschef samt vilka som varit sektionschefer. Ännu idag saknar hen kunskap om kommunikationsvägar på

arbetsplatsen. Hen uppger sig ha vissa problem med den interna kommunikationen eftersom hen inte är med i arbetsplatsens gemensamma funktionsbrevlåda. Hen vet inte heller varför hen inte är med där. Eftersom medarbetare på avdelningen uttryckt att de känt obehag över att ny personal ofta börjar och slutar samt att ”okända” personer rör sig i lokalerna, är det tänkbart att även konsulter behöver en rundvandring på arbetsplatsen under sin första dag. Dels kan det dämpa medarbetares oro, dels underlättar det för konsulten att bygga relationer och orientera sig på arbetsplatsen. Konsulten har också inledningsvis saknat en mentor på arbetsplatsen (en anställd som är formell kontaktperson) vilket med fördel kan införas för att effektivisera inträdet på arbetsplatsen.

I samband med min undersökning utvecklar arbetsplatsen i samarbete med andra avdelningar inom universitetet en digital introduktionsutbildning som ska ersätta den nuvarande fysiska introduktionsutbildningen som är gemensam för samtliga nyanställda inom organisationen. Jämfört med den konventionella utbildningen antas inte en digital motsvarighet ha någon negativ effekt på individens kunskaper om organisationen. Däremot försvinner den sociala komponenten från utbildningen vilket kan ha negativa effekter på individen nöjdhet med sitt arbete samtidigt som individen kan få mindre kunskap om och bli mindre dedikerad till organisationen, dess gemensamma värdegrund och övergripande mål. Följaktligen kan detta leda till att universitetet rör sig i riktning mot att bli ytterligare mer decentraliserat än idag.

8.2. Språkliga krav och anpassning

De språkliga kraven för de flesta befattningar på arbetsplatsen är högt ställda vilket beror på att kommunikation i tal och skrift internt och externt i hög grad sker på svenska. Några undantag i språkkraven finns, varav tillfälliga anställningar med specifika arbetsuppgifter samt arbete som fotograf eller grafiker hör hit. Dessa tjänster som inte nödvändigtvis innebär språkarbete/skrivande på svenska är dock förhållandevis få och sådana rekryteringar sker sällan. Ett tecken på detta är att arbetsplatsen nyligen anställt sin allra första andraspråkstalare av svenska med arbetsuppgiften att optimera webbtexter på engelska.

I och med de högt ställda språkliga och kulturella kompetenskrav som används vid rekryteringar till Kommunikationsavdelningen kan det sammanfattas som att arbetsplatsens strävan efter breddad rekrytering i fråga om språk och utländsk bakgrund (se avsnittet **Inledning**) har ganska små förutsättningar. Möjligheterna finns men bara inom ett fåtal tjänster på arbetsplatsen som i dagsläget är tillsatta. Vid rekrytering är det samtidigt främst meriter som styr vem som blir anställd, varför strävanden efter språklig och kulturell mångfald på arbetsplatsen blir en sekundär fråga. Arbetsplatsen har samtidigt uttalat svårt att rekrytera personer med rätt meriter, även om man bortser från språkliga och kulturella sådana, varför möjligheten att rekrytera personer med både den kunskapsmässiga och språkliga profilen i dagsläget troligtvis är små.

Förutsättningarna för arbetsplatsen att ta emot en andraspråkstalare av svenska kan generellt sett ses som goda, i varje fall om personen har kunskaper i engelska. Det finns en medvetenhet om språkliga anpassningar som kan behöva göras för att överbrygga språkbarriärer i de fall nykomlingen har bristande kunskaper i svenska. Sådana är exempelvis översättning av internkommunikation och att medvetandegöra personalen om talspråkliga anpassningar nykomlingen kan behöva (t.ex. tala långsammare). Eftersom avdelningen saknar erfarenhet av anställda andraspråkstalare av svenska är den mer långsiktiga förmågan att ta emot andraspråkstalare något av ett oskrivet blad. På grund av detta är också beredskapen för att ta emot en andraspråkstalare i någon mån outvecklad, även om det verkar finnas en vilja att införa anpassningar när de uppkommer. En tänkbar uppgift för arbetsplatsen kan därför vara att framledes bygga upp sin kunskapsbas med erfarenheter om anpassningar och iakttagelser som uppkommer på den flerspråkiga arbetsplatsen. Tänkbart är också att sådan kunskap kan dokumenteras i checklistor, policydokument eller liknande för att på så sätt omsättas i språklig kunskap som ger kunskaperna en mer officiell status.

9. Framåtblick

En i sammanhanget intressant fortsättning på detta ”forskningsspår” kunde vara att följa upp integreringen av den nyanställda andraspråkstalaren för att undersöka hur arbetsplatsen hanterar och tar lärdom av den nya erfarenheten samt om de ser behov av ytterligare anpassningar. Eftersom universitetet strävar efter breddad rekrytering samtidigt som en globaliserad marknad rimligtvis resulterar i ett större internationellt samarbete, både inom forskning och undervisning, torde även den språkliga mångfalden i sinom tid öka även på Kommunikationsavdelningen, detta förutsatt att de språkliga kraven kan överbryggas vid rekryteringen. Därför kan det också vara intressant att förstå hur en sådan arbetsplats i praktiken hanterar andraspråksfrågan vid introducering och integrering av nykomlingar samt vilka följder olika anpassningar (eller brister därav) får för verksamheten och individen. Slutligen kan det konstateras att Socialization resources theory täcker ett stort område inom forskningen om introducering och integrering på arbetsplatser, men att ett flerspråkigt perspektiv kan vara ett möjligt tillskott i en sådan modell.

10. Litteraturförteckning

Abrahamsson, Niclas & Kenneth Hyltenstam. 2013. Mognadsbegränsningar och den kritiska perioden för andraspråksinläring. I: *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Studentlitteratur: Lund. S. 221–257.

Andersson, Helena 2009. *Interkulturell kommunikation på ett svenskt sjukhus: Fallstudier av andraspråkstalare i arbetslivet*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.

<<https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:346153/FULLTEXT01.pdf>> (Hämtad 2019-05-10).

- Crossley, S. A., & McNamara, D. S. 2011. Shared features of L2 writing: Intergroup homogeneity and text classification. I: *Journal of Second Language Writing*, 20 (4), 271–285.
- Denscombe, Martyn. 2018. *Forskningshandboken. För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur: Lund.
- Göteborgs universitet, 2014. Kommunikationsstrategi för Göteborgs universitet. <https://medarbetarportalen.gu.se/digitalAssets/1470/1470185_kommunikationsstrategi-f-r-g-teborgs-universitet.pdf> (Hämtad 2019-05-10).
- Göteborgs universitet, 2015. Språkpolicy. <https://medarbetarportalen.gu.se/digitalAssets/1534/1534739_sprakpolicy-vid-g-teborgs-universitetv-2015-495.pdf> (Hämtad 2019-05-10).
- Göteborgs universitet, 2016. Policy för breddad rekrytering och breddat deltagande. <https://medarbetarportalen.gu.se/digitalAssets/1593/1593004_policy-f-r-breddad-rekrytering-och-breddat-deltagande-160920.pdf> (Hämtad 2019-05-10).
- Holmberg, Per & Wirdenäs, Karolina. 2010. Skrivpedagogik i praktiken. I: Språk och stil NF 20. S. 105–131. <https://www.svenska.gu.se/digitalAssets/1379/1379488_holmberg---wirden--s-2010.-skrivpedagogik-i-praktiken.-textkedjor--textsamtal-och-texttypologier.pdf> (Hämtad 2019-07-10).
- Karlsson, Anna-Malin. 2006. En arbetsdag i skriftsamhället: ett etnografiskt perspektiv på skriftenvändning i vanliga yrken. 1. uppl. Stockholm: Språkrådet
- Karlsson, Anna-Malin. 2007. Multimodalitet, multisekventialitet, interaktion och situation. Några sätt att tala om ”vidgade texter”. I: *Ett vidgat textbegrepp*. Gunnarsson, Britt-Louise & Karlsson, Anna-Malin (red.) Uppsala: Universitetstryckeriet. S. 20–26.
- Karlsson, Anna-Malin 2008. Forskare, pedagog eller konsult? Reflektioner kring tillämpad och praxisorienterad språkforskning. I: Granfeldt, Jonas, Gisela Håkansson, Marie Källkvist & Suzanne Schlyter (red.), *Språkinläring, språkdidaktik och teknologi. Rapport från ASLA:s höstsymposium i Lund 8–9 november 2007*. (ASLA:s skriftserie 21.) Uppsala: ASLA. S. 101– 113.
- Lagerholm, Per. 2010. *Språkvetenskapliga uppsatser*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

- Morrison Wolfe, Elizabeth. 2002. Newcomers' relationships: the role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal*, Dec 2002, Vol.45(6), 1149-1160.
<<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.ub.gu.se/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d997583a-8be5-478c-b0c9-dbabca7927f7%40sessionmgr101>> (Hämtad 2019-05-16).
- Nelson, Marie. 2010. *Andraspråkstalare i arbete. En språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk 82. Uppsala universitet. <<https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:337852/FULLTEXT01.pdf>> (Hämtad 2019-06-10).
- Norrby, Catrin. 2014. *Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- Saks, A.M. & Gruman, J.A. 2012. Getting Newcomers Onboard: A Review of Socialization Practices an introduction to Socialization Resources Theory. I: C. R Wanberg (Ed), *The Oxford Handbook of Organizational Socialization*. S. 27–55. New York: Oxford University Press. <<https://www-oxfordhandbooks-com.ezproxy.ub.gu.se/view/10.1093/oxfordhb/9780199763672.001.0001/oxfordhb-9780199763672-e-3?print=pdf>> (Hämtad 2019-06-24).
- Sundberg, Gunlög. 2004: *Asymmetrier och samförstånd i rekryteringssamtal med andraspråkstalare*. (Stockholm studies in Scandinavian philology. 39). Ak. avh. Stockholm.
<<http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:192229/FULLTEXT01.pdf>> (Hämtad 2019-06-23).
- Utbildningsdepartementet, 2001. *Den öppna högskolan* (Regeringens proposition 2001/02:15). Stockholm: Regeringskansliet.
<<https://www.regeringen.se/49b72b/contentassets/154f4a9b39b2406d96c9853188619453/den-oppna-hogskolan-del-1-till-och-med-kapitel-12>> (Hämtad 2019-05-03).
- Vetenskapsrådet, 2002. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

11. Bilagor

11.1. Bilaga 1. Exempeltext

Författarens notering: Gulmarkeringen i exemplet nedan visar delar i texten som Sektionschef 1 värderar som problematiska, kopplade till de inslag i texten som nämns under rubriken *Språkliga krav*.

”Jag är nu på jakt efter mitt drömjobb och utifrån er beskrivning skulle denna tjänst ni erbjuder passa mig perfekt. Med bakgrund av ett stort intresse, kunskap och erfarenhet inom media samt kommunikation är denna tjänst ett ypperligt tillfälle för mig att visa framfötter. Jag ger er här en nyligen utexaminerad kommunikatör som vill visa avtryck, inte är rädd för utmaningen och har förhoppningen om att ingå i ett redan vinnande koncept.”

11.2. Bilaga 2. Tabeller för introduktionssekvens och -aktivitet

Författarens notering: Här nedan finns fem tabeller som utgörs av två olika tabelltyper: generisk introduktionssekvens samt textkedja med informationsurval. Den förra beskriver typiska generiska introduktionssekvenser för respektive typ av nykomling medan den senare beskriver standardiserade textkedjor för orienteringsprogram som respektive individ tagit del av. För konsulten saknas den senare, vilket beror på att konsulten inte fått någon standardiserad introduktion när hen började sitt arbete.

Tabell 1. Övergripande generisk introduktionssekvens för en praktikant.

1. Sektionschefen skickar mejl med info om ett möte för att diskutera praktikperiodens innehåll. Sker innan praktiken börjar.
2. Sektionschef och praktikant har möte för att diskutera praktikens innehåll.
3. Sektionschefen skickar mejl till praktikanten med tid, plats och kort information om arbetstider.
4. Introduktionsmöte för praktikanten. Leds av sektionschefen.
5. Praktikanten har möten med medarbetare som hen ska samarbeta med.
6. Praktikanten har ”lär känna-möte” med avdelningschefen.

Tabell 2. Textkedja med informationsurval vid praktikantens orienteringsprogram.

Inför orienteringsmötet
1. Sektionschefen hälsar praktikanten välkommen vid entrén.
Orienteringsmötet tar vid – dokument delas ut + muntlig beskrivning
2. Beskrivning av Kommunikationsavdelningen, dess organisatoriska uppbyggnad samt medarbetare som arbetar på eller i anslutning till avdelningen.
3. Inloggning till dator, mejl, internwebb och wifi.
4. Beskrivning av arbetsplatsens värdegrund. Sociala ”spelregler” beskrivs.
5. Praktisk information för arbetsplatsen. Skrivare, rumsbokning, larm etc.
6. Information om planerade arbetsuppgifter med datum och kontaktpersoner.
7. Preliminärt schema med inbokade möten under första praktikveckan.
8. Information om arbetstelefon, telefonnummer och mejladress.
9. Kommunikationsstrategi för Göteborgs universitet.
Enbart muntlig beskrivning
10. Arbetsmiljön idag och de senaste åren.
11. Medarbetarnas mentalitet. Generell syn på nykomlingar och förändring.
12. Arbetsplatsen i en organisatorisk kontext. Uppdrag och arbetsätt.
13. Vad som förväntas i rollen som praktikant.
Rundvandring på arbetsplatsen
14. Beskrivning av lokalerna och hur de används.
15. Praktikanten presenteras för medarbetare inne på deras arbetsrum.
16. Praktikanten introduceras till sin arbetsstation (skrivbord, dator, telefon etc.).

Tabell 3. Övergripande generisk introduktionssekvens för en nyanställd.

1. Sektionschefen mejlar nykomlingen om tid och plats för introduktion.
2. Introduktionsmöte.
3. Den nyanställda har möten med medarbetare + eventuella andra personer som hen ska samarbeta med eller behöver information av.
4. Den nyanställda har ”lära känna-möte” med avdelningschefen.
5. Den nyanställda har möte med personalhandläggare om administrativa delar av arbetet. Löner, förmåner, ledighet och liknande avhandlas. ²
6. Den nyanställda medverkar på universitetet gemensamma introduktionsutbildning.

Tabell 4. Textkedja med informationsurval vid de nyanställdas orienteringsprogram.

Inför orienteringsmötet
1. Sektionschefen hälsar den anställda välkommen vid entrén.

² Mötet med personalhandläggare sker enbart om den nyanställda tidigare inte har varit anställd vid universitetet. Detta är därför bara aktuellt vid externa rekryteringar.

2. Den nyanställda är med på ett möte där hens företrädare medverkar. ³
Orienteringsmötet tar vid: dokument delas ut + muntlig beskrivning
2. Beskrivning av Kommunikationsavdelningen, dess organisatoriska uppbyggnad samt medarbetare som arbetar på eller i anslutning till avdelningen.
3. Inloggning till dator, mejl, internwebb och wifi.
4. Beskrivning av arbetsplatsens värdegrund. Sociala ”spelregler” beskrivs.
5. Praktisk information för arbetsplatsen. Skrivare, rumsbokning, larm etc.
6. Information om planerade arbetsuppgifter med datum och kontaktpersoner.
7. Preliminärt schema med inbokade möten under första arbetsveckan.
8. Information om arbetstelefon, telefonnummer och mejladress.
9. Kommunikationsstrategi för Göteborgs universitet.
Enbart muntlig beskrivning
10. Arbetsmiljön idag och de senaste åren.
11. Medarbetarnas mentalitet. Generell syn på nykomlingar och förändring.
12. Arbetsplatsen i en organisatorisk kontext. Uppdrag och arbetsätt.
13. Vad som förväntas i rollen som anställd.
Rundvandring på arbetsplatsen
14. Beskrivning av lokalerna och hur de används.
15. Den anställda presenteras för medarbetare inne på deras arbetsrum.
16. Den anställda introduceras till sin arbetsstation (skrivbord, dator, telefon etc.).

Tabell 5. Övergripande introduktionssekvens för en konsult.

1. Informationsmejl från avdelningen. Information om startdatum + kortfattad information om uppdraget. Konsulten får i vissa fall detaljerad information, t.ex. inläsningsmaterial om projekt och arbetsuppgifter. I andra fall förmedlas en mer övergripande beskrivning och konsulten får själv söka efter informationen.
2. Första dagen på jobbet. Mängden introduktion kan variera. Somliga får på samma sätt som nyanställda och praktikanter ett standardiserat orienteringsprogram. Andra får enbart introduktion till ett avgränsat projekt där de ska arbeta. En tredje grupp får ingen egentlig formell introduktion.

11.3. Bilaga 3. Intervjufrågor praktikanten

Utgångspunkt: Semistrukturerad intervju – med tre eller fler huvudsakliga teman som jag ställer frågor utifrån.

Del 1: Inledning och presentation

Uppreppning: Vem är jag, var kommer jag ifrån, vad jag arbetar med.

³ Detta möte var enbart den ena anställda med på i samband med sitt orienteringsprogram.

Först: nämna forskningsetiska principer (HSFR 2002).

Del 2: bakgrund

Vad har du för yrkesbakgrund?

Tidigare arbetat i en liknande verksamhet eller med liknande arbetsuppgifter?

Vad har du för studiebakgrund?

Din nuvarande utbildning, vilken skola och vad är det för utbildning?

Du sa att du tidigare studerat något annat, finns det någon skillnad mellan den tidigare studieformen och den studieform du har nu? Vad i så fall?

Del 3: praktiken

Hur upplever du att du kommit in i arbetet hittills?

Vilka arbetsuppgifter har du på praktiken?

Projektet du arbetar med – varför gör du det? Vad är syftet?

Vilka personer på har du kontakt med i samband med ditt arbete?

Vem är din handledare?

Någon del av arbetet som du upplever som mest utmanande?

Vad i så fall?

Om du kör fast – vem pratar du med?

Hur väl upplever du att du förstår vad din arbetsroll innebär?

Hur väl upplever du att du förstår universitetets organisation?

Skrivandet:

Vilka typer av texter skriver du på praktiken?

Dokumenterar du något för dina studier under praktiken?

Varför skriver du texterna?

Vad är målet med dem?

Har du skrivit den här typen av texter i undervisningen i övrigt?

Om ja: finns några skillnader mellan samma text i studierna och på praktiken?

11.4. Bilaga 4. Intervjufrågor anställd 1

Utgångspunkt: Semistrukturerad intervju – med tre eller fler huvudsakliga teman som jag ställer frågor utifrån.

Del 1: Inledning och presentation

Upprepning: Vem är jag, var kommer jag ifrån, vad jag arbetar med.

Först: nämna forskningsetiska principer (HSFR 2002).

Del 2: bakgrund

Vad har du för yrkesbakgrund?

Tidigare arbetat i en liknande verksamhet eller med liknande arbetsuppgifter?
Vad har du för utbildningsbakgrund?

Del 3: arbetet

Hur länge har du jobbat här?
Vilka arbetsuppgifter har du idag?
Är arbetet i projektform eller processform eller både och?
Finns det någon del av ditt arbete som du uppfattar som speciellt utmanande? Om ja:
vad?

Introduktionen:

Vem var ansvarig för din introduktion på arbetsplatsen?
När du började på avdelningen, hur gick introduktionen till då?
Är det något som du i efterhand önskar hade gjorts annorlunda?
Om ja: vad?
Fanns det någon del av verksamheten: övergripande, lokalt, som du upplevde som
specifikt svår att förstå eller hantera?
Du nämnde för mig t.ex. hur xx-avdelningen har en tuff situation (utbrändhet, hög
arbetsbelastning) – den här typen av kontextuell kunskap om avdelningen och andra
närliggande verksamheter – hur lättillgänglig upplever du att sådan information har
varit under din första tid på arbetsplatsen?

Hur får man tillgång till sådan information?

Arbetsplatsens historia (typ de närmaste åren och lite längre tillbaka) hur mycket
information har du fått om den under din första tid på jobbet?

Du nämnde hur introt till den visuella identiteten var en ögonöppnare? Hur då?

Introduktion av eventuell programvara för olika arbetsuppgifter, planering, bokning
osv. Hur fungerade det under din första tid på jobbet?

Jag försöker även titta på språklig och tyst kunskapskultur, och vilka delar av arbetet
som lärs ut på arbetsplatsen och vilka som inte gör det. Finns det någon del av ditt
arbete där det tillämpas ”learning by doing”, där tillvägagångssättet grundar sig i en
muntlig kunskapskultur?

Om ja: hade det gått att explicitgöra den delen av arbetet språkligt? Typ ”Så här
funkar det här etc etc.” Här tänker jag inte bara ”arbete” i ordets bemärkelse, utan
även mer sociala eller sociologiska delar av arbetet.

11.5. Bilaga 5. Intervjufrågor anställd 2

Utgångspunkt: Semistrukturerad intervju – med tre eller fler huvudsakliga teman
som jag ställer frågor utifrån.

Del 1: Inledning och presentation

Upprepning: Vem är jag, var kommer jag ifrån, vad jag arbetar med.

Först: nämna forskningsetiska principer (HSFR 2002).

Del 2: bakgrund

Vad har du för yrkesbakgrund?

Tidigare arbetat i en liknande verksamhet eller med liknande arbetsuppgifter?

Vad har du för utbildningsbakgrund?

Del 3: praktiken

Hur länge har du jobbat här?

Vilka arbetsuppgifter har du idag?

Finns det någon del av ditt arbete som du uppfattar som speciellt utmanande?

Om ja: vad?

Om du skulle ge råd åt någon som precis börjat på arbetsplatsen, så här i backspeglarna – vad skulle du råda personen att tänka på specifikt?

Introduktionen:

Vem var ansvarig för din introduktion på arbetsplatsen?

När du började på avdelningen, hur gick introduktionen till då?

Är det något som du i efterhand önskar hade gjorts annorlunda?

Om ja: vad?

Fanns det någon del av verksamheten: övergripande eller lokalt, som du upplevde som specifikt svår att förstå eller hantera?

I arbetet med att uppdatera xx-blogg, skriva tal och liknande verkar det krävas att man känner xx ganska bra och vilka preferenser de har i olika sammanhang. Hur har detta fungerat i början av ditt arbete här?

Arbetsplatsens historia (typ de närmaste åren och lite längre tillbaka) hur mycket information har du fått om den under din första tid på jobbet?

Introduktion av eventuell programvara för olika arbetsuppgifter, planering, bokning osv. Hur fungerade det under din första tid på jobbet?

Jag försöker även titta på språklig och tyst kunskapskultur, och vilka delar av arbetet som lärs ut på arbetsplatsen och vilka som inte gör det. Finns det någon del av ditt arbete där det tillämpas ”learning by doing”, där tillvägagångssättet grundar sig i en muntlig kunskapskultur?

Om ja: hade det gått att explicitgöra den delen av arbetet språkligt? Typ ”Så här funkar det här etc.”

Här tänker jag inte bara ”arbete” i ordets bemärkelse, utan även mer sociala eller sociologiska delar av arbetet.

11.6. Bilaga 6. Intervjufrågor konsulten

Del 1: Inledning och presentation

Upprepning: Vem är jag, var kommer jag ifrån, vad jag arbetar med.

Först: nämna forskningsetiska principer (HSFR 2002).

Del 2: Bakgrund

Vad har du för yrkesbakgrund?

Tidigare arbetat i en liknande verksamhet eller med liknande arbetsuppgifter?

Vad har du för utbildningsbakgrund?

Del 3: praktiken

Hur länge har du jobbat som konsult?

Hur länge har du jobbat på kommunikationsavdelningen?

Vilka arbetsuppgifter har du idag?

Är arbetet i projektform eller processform eller både och?

Finns det någon del av ditt arbete som du uppfattar som speciellt utmanande? Om ja: vad?

Introduktionen:

Vem var ansvarig för din introduktion på arbetsplatsen?

När du började på avdelningen, hur gick introduktionen till då?

Är det något som du i efterhand önskar hade gjorts annorlunda?

Om ja: vad?

Fanns det någon del av verksamheten: övergripande, lokalt, som du upplevde som specifikt svår att förstå eller hantera?

Arbetsplatsens historia (typ de närmaste åren och lite längre tillbaka) hur mycket information har du fått om den under din första tid på jobbet?

Introduktion av eventuell programvara för olika arbetsuppgifter, planering, bokning osv. Hur fungerade det under din första tid på jobbet?

Jag försöker även titta på språklig och tyst kunskapskultur, och vilka delar av arbetet som lärs ut på arbetsplatsen och vilka som inte gör det. Finns det någon del av ditt

arbete där det tillämpas ”learning by doing”, där tillvägagångssättet grundar sig i en muntlig kunskapskultur?

Om ja: hade det gått att explicitgöra den delen av arbetet språkligt? Typ ”Så här funkar det här etc etc.”

Här tänker jag inte bara ”arbete” i ordets bemärkelse, utan även mer sociala delar av arbetet.

11.7. Bilaga 7. Intervjufrågor Sektionschef 1

Del 1: Inledning och presentation

Upprepning: Vem är jag, var kommer jag ifrån, vad jag arbetar med.

Först: nämna forskningsetiska principer (HSFR 2002).

Del 2: Bakgrund:

Utbildning?

Hur länge har du varit inom branschen?

Hur länge har du jobbat här?

Hur länge har du varit chef?

Del 3: Arbetsplatsen:

Hur fungerar rekryteringar till avdelningen?

Vad brukar du söka efter i en person vid en rekrytering, beroende på om det är:

En anställning?

För praktik?

Materialet för introduktion på Medarbetarportalen – vilka delar av det brukar du använda vid intro?

Introduktionsprocessen – pratar ni om det på arbetsplatsen? Alltså, finns det någon dialog om det mellan personal och ledning?

Vilken information brukar personalen få ta del av i anslutning till en rekryteringsprocess?

Vilka delar av rekryteringsprocessen får personalen kännedom om?

Vad är skillnaden mellan introduktion av anställd och introduktion av en praktikant?

Hur funkar det med introduktion av en konsult, som i egentlig mening inte är anställd?

Om någon annan tar över arbetet med introduktion, finns det någon kunskapsöverföring från en chef till en annan?

Finns det några specifika utmaningar med nykomlingar på arbetsplatsen?

Om ja: vad skulle du säga är specifikt utmanande?

Om nykomlingen är praktikant?

Om nykomlingen är anställd?

Om nykomlingen är konsult?

Du pratade tidigare om att det här är en arbetsplats där personalen generellt sett är nöjda. Arbetar man aktivt med arbetsmiljön? Hur arbetar man då?

Förekommer någon löpande dialog på arbetsplatsen om arbetsmiljön?

Under det förra intromötet tog du upp några punkter på ett slags värdegrundsdokument. Brukar du i övrigt prata om normer och konventioner med nykomlingar på arbetsplatsen?

Brukar du prata något om arbetsplatsens historia under introduktioner?

Du pratade tidigare om introduktionsutbildningen som x håller i. Du nämnde att det var något som saknades i den utbildningen?

Kommer det att vara någon sådan utbildning under den närmaste tiden?

11.8. Bilaga 8. Kompletterande frågor Sektionschef 1

Har ni haft någon tidigare med den här bakgrunden (utländsk bakgrund och svenska som andraspråk)?

Varför vill ni ha in personer med utländsk bakgrund och med flerspråkiga kunskaper?

Gör ni något specifikt för att få in personer med den bakgrunden?

Om man inte talar infödd svenska. Vilken nivå skulle du säga är acceptabel?

Finns det någon typ av handlingsplan för att få in personer med annan bakgrund på arbetsplatsen?

Vilka styrdokument finns för språkanvändning. Kommunikationsstrategin finns ju?

Om en person med utländsk bakgrund och svenska som andraspråk börjar på arbetsplatsen. Anpassar man något på något sätt?

Vad har du för grundläggande förväntningar på en person som börjar på avdelningen, oavsett vem det är?

Social kompetens, hur ska det vara med sådant?

11.9. Bilaga 9. Intervjufrågor Sektionschef 2

Del 1: Inledning och presentation

Upprepning: Vem är jag, var kommer jag ifrån, vad jag arbetar med.

Först: nämna forskningsetiska principer (HSFR 2002).

2. Arbetsplatsen

Hur länge har du varit chef?

Brukar du hantera rekrytering på arbetsplatsen?

X nämnde att du har hand om introduktionen av konsulter till arbetsplatsen. Hur går den till?

Vilken typ av material brukar du använda vid introduktionen?

Vilket material får den nya personen under introduktionen?

Finns det några skillnader mellan den och hur en introduktion är med en anställd?

Finns det några specifika utmaningar med personer som är nya på arbetsplatsen?

Beroende på om de är:

Konsulter?

Anställda?

Praktikanter?

Brukar du prata om värdegrund med nykomlingar på arbetsplatsen?

Normer och konventioner i övrigt på arbetsplatsen: brukar du prata om det?

Arbetsplatsens historia: brukar du prata om det i samband med en introduktion?

12. Tabellförteckning

Tabell 1. Resultat för SRT-analys.