

Standardiseringsarbetets kollektiva praktik

En studie om att kvalitetssäkra integrationsinsatsningen
Samhällsorientering för nyanlända

Linnéa Åberg

Department of Sociology and Work Science
University of Gothenburg



UNIVERSITY OF GOTHENBURG

Gothenburg 2020

Allt man vet när man inte vet något, det vet jag /Marguerite Duras

© Linnéa Åberg 2020
Department of Sociology and Work Science
University of Gothenburg
Box 720
SE 405 30 Gothenburg
Sweden
linnea.berg@hv .se

Standardiseringsarbetets kollektiva praktik. En studie om att kvalitetssäkra Samhällsorientering för nyanlända.
Författare: Linnéa Åberg
ISBN: 978-91-87876-33-2 (PDF)
ISBN: 978-91-87876-32-5 (PRINT)
Online: <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/63230>
Cover illustration: Photo by Anette Åberg
Printed in Borås, Sweden 2020
Printed by Stema
Göteborg Studies in Work Science No 16
Department of Sociology and Work Science, University of Gothenburg



Developing Standards as a Collaborative Practice

The Case of Civic Orientation aimed at Newly Arrived Immigrants

Linnéa Åberg

Department of Sociology and Work Science, University of Gothenburg
Gothenburg, Sweden

ABSTRACT

Societal efforts to support the integration of newly arrived immigrants have been repeatedly highlighted in the political debate and described as inadequate and ineffective. Demands have been made for improvements and one of the designated efforts is Civic Orientation (CO). The Civic Orientation programme is a course about Swedish society, targeting newly arrived refugees and their relatives who have received a residence permit. It provides basic information about Swedish society to aid and expedite integration (SFS 2010:1138). The criticism has led to the production of written, national instructions containing correct information that should be provided by the civil servants in CO. The aim is that quality should be high and equal across the country.

The overall aim of the dissertation is to deepen the understanding and knowledge of the work-process to develop standard guidelines, that will be used in a part of the welfare sector, where it is difficult to establish definitive knowledge. The dissertation's purpose is also to deepen the understanding and knowledge of *instruction work* as a collaborative activity. The term 'instruction work' covers both work that experts and managers undertake when they develop written guidelines, and work done when implementing these guidelines in local practice. The thesis is rooted in activity theory where work is viewed as a collaborative activity aimed at taking on a task, event or object, such as interpreting, paying attention, participating, thinking, and performing. The study involves five different categories of actors: a representative from the county administrative board, experts from various authorities and universities, coordinators and the head of a unit from a management group in a municipality, and integration workers, who are the local civil servants. The study is based on a field study where video recorded observations of meetings, lectures and workshops have been conducted. Semi structured interviews and written communication have also been used.

The result shows that there are different perceptions of what work needs to be done to ensure that the instructions are correct. A variety of, sometimes

Publikationslista

contradictory, tasks developed: to make the information scientifically correct with multiple perspectives on social phenomena, to make educational simplification, to provide an ideal image of Sweden according to policy, or to describe Swedish society as irrational with hinders and obstacles (**papers 1- 3**). Another major task was to make the instructions politically neutral which meant producing information that was not offensive for external readers such as politicians and the general public (**paper 1**). When guideline models have been used for other welfare activities, the work is usually based on analysis of the needs of the target groups. That task took on an obscured role and was first noticed as important by the civil servants in the latter part when the material was used during implementation (**papers 1, 3**).

A further result concerns the work of developing standard guidelines. The study shows that there is *formal instruction work* (**paper 1**) which is the planned work, most often done by experts and/or researchers, and *informal instruction work* (**paper 2**) often hidden and performed by civil servants in the implementation phase. This informal work is about transforming the instructions to be useful for the individual in the local situation. But the study also shows a third type of work - *semi-formal instruction work* (**paper 3**) that is also carried out by the local civil servants, where they, with their biographical and informal instruction work experience, try hard to influence formal instruction work. One conclusion is that it is more fruitful and accurate to perceive standardized instructions as dynamic and integrated in the practical work, than to see them as fixed by an externally controlled process. Developing standards to be used to improve practice is an ongoing fluid process that never ends, and that involves tensions and conflicts that need to be addressed.

Key words: Civic Orientation, Integration efforts, Standard, Evidence Based Practice, Activity theory, Instruction work

Avhandlingen baseras på följande artiklar:

- I. Åberg, L. (2020) Interprofessionellt arbete och standardisering: spänningar i kvalitetssäkring av samhällsorientering för nyanlända. Arbetsmarknad och Arbetsliv, 26.
- II. Åberg, L. & Mäkitalo, Å. (2017). Integration work as a situated communicative practice: Assuming, establishing and modifying cultural differences. Learning Culture and Social interaction, 15, 56-68.
- III. Åberg, L. Transforming biographic experience into occupational accountability?: Integration Workers' efforts to build a knowledge base for Civic Orientation in Sweden. (Hos internationell tidskrift för bedömning)

ISBN 978-91-87876-32-5 (PRINT)

ISBN 978-91-87876-33-2 (PDF)

Förord

Nu är den färdig! Först skulle den handla om hur man i samhällsorientering utvecklade arbetet med utvidgad målgrupp. När verksamheten visade sig vara inne i ett annat arbete som tog mycket möda och kraft, så var det efter ett tag självklart att det var det som skulle vara avhandlingens fokus. Den här avhandlingen hade därmed bokstavligen inte varit något utan alla de personer som öppnade upp sin arbetsvärld för mig, som lät mig få följa med här och där, på planerade möten, och oplanerade eftermöten. Så ett stort tack till er.

Under arbetet med avhandlingen har jag haft stor hjälp av mina handledare, Helen Peterson, Gunnar Gillberg och Inga Wernersson. Tack Helen. Du kom in under senare delen av avhandlingsarbetet och satte dig snabbt in i det. Det kan inte ha varit helt lätt. Tack för den kraft du givit mig att arbeta vidare med texterna. Din skärpa, dina frågor, dina reflektioner och din uppmuntran har fått mig att utvecklas. Tack Gunnar, inte minst för din uthållighet. Jag hörde för ett tag sedan att Karin Johannisson hade fått en kommentar om att hon skrev populärvetenskapligt, varpå hon svarade något i stil med – att hon bara skrev begripligt. Tänkte då, att det kunde varit du. Tack för att du har visat mig betydelsen av denna konst. Tack Inga. Du kom också in senare i processen. Du har varit där, stadig, med en sådan klokhet och med en sådan värme. Du är en förebild för mitt framtida jag. Jag vill också tacka mina två första handledare Birger Simonson och Thomas Winman. Tack Birger för ditt stöd i början när olika texter kom farande och att du då lät mig testa olika spår, men att du också höll mig på banan när jag kom med ännu en ny teoretisk ingång från någon bok jag hade läst. Tack Thomas, inte minst för att du trodde på mig i början och att du en gång visade mig ett teoretiskt fält som visade sig bli en ocean. Tack också Åsa Mäkitalo för att du fick mig att se tjusningen med att analysera samtal och att jag fick ta del av dina teoretiska kunskaper och din hantverksskicklighet i att analysera samtal. Tack också till Johannes Lunneblad för din kritiska läsning på slutseminariet.

Jag har haft turen att tillhöra två arbetsplatser. Jag har alltid känt mig välkommen på Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap vid Göteborgs Universitet, även om jag varit där sporadiskt. Särskilt tack Lisa Björk och Ylva Wallinder för att jag också utvecklade vänskaper där. Min bas har varit på Högskolan Väst, Institutionen för individ och samhälle och avdelningen för socialpedagogik. Tack mina vänner och kollegor- För läsning, korrhjälp, formuleringshjälp, för att hjälpa mig göra en tidslinje när jag fastnade i vinkelvolten, för den orangea sländan som hänger på min anslagstavla- som jag fick i ett läge där den behövdes, för ett uppror, för äpplen, talking heads film och det allra viktigaste: MFF-prat ☺. Tack Marie Vesterlind och Lena Sjöberg, för er stöttning. Jag vill också tacka alla studenter som jag haft förmånen att få ha som mina reflektionspartners på det

socialpedagogiska programmet. En tanke går också till min före detta ”klass” på Romska Folkhögskolan (Agnesberg)-Ni har givit mig viktiga reflektioner, som jag har burit med mig i det här arbetet! Tack också till alla er i doktorandgruppen på HV (Amir, Annika, Annska, Camilla, Helena, Karin, Katarina, Monika, Sara, Tuija och Ville) för att jag fick dela tankar, flams och erfarenheter med er. Tack Catharine Walker Bergström för språkgranskning och Jonas Hallberg- för hjälp med form och textredigering. Ni har alltid ställt upp och ibland med kort varsel. Tack också Peter Pousard för hjälp med att hjälpa mig med att redigera omslagsbilden.

Jag har också haft förmånen att tillhöra ett antal forskarnätverk och seminarier, där intresse för migration, det sociala arbetets praktik och lärande i arbetslivet varit i fokus. Tack DANASWAC (Discourse and Narrative Approach to Social Work), LINA (Lärande i och för det nya arbetslivet), Nationellt nätverk i socialt arbete och migration, MIOS (Migration och Integration i Socialt arbete) och det Socialpedagogiska seminariet.

Mamma, Pappa, Lasse och Anna, Fredrik, Elin och Nils- tack för att ni alltid är med i mitt lag och hejar på mig. Tack för att jag får vila ut hos er. Tack Hans och Marika, mina fina svärföräldrar som varit med barnen när det strulat till sig med tider och som skämmer bort oss med goda middagar, där vi inte behöver göra någonting. Patrik, Hanna, Bo och Siri- tack för mysigt häng!

Tack mina vänner, speciellt Annika, Calle, Emma, Elin N, Elin. S, Gustav, Jonas, Lina och Suzan- Tack för att ni påminner mig om allt annat som räknas i livet, t.ex. MFF, prat prat prat, lojalitet, tröst, musik, snippin on gin and juice, bastu och kalla bad, dans och flams. Vissa av er sätter mig på plats när jag blir för insnöad i något resonemang och andra går in i det med mig, ger mig en match eller uppmuntrar mina tankar- Jag älskar alla dessa lägen. Jag måste faktiskt tacka Märta Tikkanen och Birgitta Stenberg också (även fast jag inte känner/kände er)- Erat sällskap under sena nätter i form av vänskapsprat i Allvarligt talat i P1, har varit betydelsefullt. Ni påminner mig om vikten av mina vänskapsband.

En tanke går också till er som inte finns här i jordelivet längre men som ändå finns med mig på lite olika sätt. Idag skulle ni varit lite extra stolta tror jag: Theis Brynaa, Hans-Erik Hermansson och min kära mormor Kerstin Andersson.

Utöver mina avhandlingshandledare som varit till ovärderlig hjälp, så finns det tre livshandledare som funnits vid min sida. Två av dem är mina barn Lena och Sonja. Ni kom båda till oss under två smällkalla vinterdagar. Ni har nästan lärt mig allt, förutom kanske hur jag betalar räkningar. Ni har gett mig handledning i hur jag ska klara av att hoppa fast jag ibland inte vågar. Sonja, min yngsta- som den dagen när du slutade med napp. Vi gick till Nappträdet för ett avsked. Tårarna rann men samtidigt fanns en sådan stolthet, och du hann nog bli en decimeter längre under

den natten. Nu går du sista året på förskolan och behovet av napp är långt borta. Den dagen du Lena började ettan. Blicken stadig, kanske ett litet fladdrande hjärta, men behövde inte hålla handen. Nu går du till handbollsträningen och fotbollsträningen själv, utan att varken jag eller Daniel behöver följa med. Ni har visat mig att det går, att även jag kan hoppa och att det kommer andra tider, när det fladdriga är som bortblåst. Men ni ger mig också livshandledning i att zooma in och stanna upp och småprata liggandes på en säng eller på en gräsmatta, att jag behöver äta mycket mer glass och semlor, att jag behöver fredagsdansa och bada i timmar. Daniel, min tredje livshandledare, du är min klippa, mitt bollplank, min utmanare och medresenär- och du har den märkliga förmågan att kunna veta precis vilken av dessa handledningar jag behöver. Du vet också när och hur mycket mandelolja som mina axlar behöver. Ursäkta för alla kvällar som jag somnat framför tv:n, men jag kan tyvärr inte garantera att det kommer sluta här. Nu är det din tur att få fördjupa dig i texter, skriva tentor och gå på seminarier och jag ska göra allt för att stötta dig lika bra som du stöttat mig. Utan dig hade det inte blivit någon avhandling. Jag älskar er!

It´s the next episode...

Göteborg Februari 2020

Innehållsförteckning

INLEDNING	1
1.1 Instruktionsarbete i Samhällsorientering	2
1.2 Avhandlingens bidrag	4
1.3 Teoretisk inramning för att studera instruktionsarbete	7
1.4 Syfte och frågeställningar	8
1.5 Centrala begrepp	9
1.6 Avhandlingens disposition	11
TIDIGARE FORSKNING	13
2.1 Framväxten av instruktionsmodellen	13
2.1.1 Scientific management	13
2.1.2 EBP och instruktionsmodellen	15
2.1.3 EBP och instruktionsmodellen när socialt inriktade insatser	15
2.2 Standardiseringsarbetet	17
2.2.1 Det formella standardiseringsarbetet	18
2.2.2 Det informella arbetet	21
2.2.3 Sammanfattning - Arbetet att utveckla standarder	24
2.3 Standardiseringsarbete som en kollektiv aktivitet	27
TEORETISKT RAMVERK	29
3.1 Teorier om arbete	29
3.2 Den kollektiva aktiviteten och dess handlingar	31
3.3 Studera handlingar på tre olika sätt	32
3.3.1 Delstudie 1: Kunskapsstöd och handling utifrån mål	33
3.3.2 Delstudie 2: Kunskapsstöd, Intersubjektivitet och det dialogiska perspektivet 34	
3.3.3 Delstudie 3: spontana begrepp och vetenskapliga begrepp	35
3.4 Sammanfattning	37
DET STUDERADE FALLET – SAMHÄLLSORIENTERING	39
4.1 Bakgrund till fallet som studeras	39

4.1.1	Samhällsorienteringens framväxt i Sverige	40
4.1.2	Instruktionsmodellen när samhällsorientering.....	42
METOD OCH MATERIAL		47
5.1	En fallstudie med etnografisk ansats av ett instruktionsarbete.....	47
5.2	Etnografisk metodansats	48
5.3	Genomförande av studien.....	48
5.3.1	Valet att studera ett instruktionsarbete.....	49
5.3.2	Tillträde till fältet	51
5.3.3	Urval av yrkesgrupper som följdes och avgränsning	51
5.4	Arbetsprocessen och deltagande aktörer	52
5.4.1	Koordinatorerna och enhetschefen	52
5.4.2	Länsstyrelsen	53
5.4.3	Sakområdeskunniga granskare - Experter.....	53
5.4.4	Samhällskommunikatörerna	55
5.4.5	Deltagarna.....	56
5.5	På fältet - formellt, semiformellt och informellt instruktionsarbete	57
5.5.1	Det formella arbetet – definition och datainsamling	58
5.5.2	Det informella arbetet – definition och datainsamling.....	60
5.5.3	Det semiformella arbetet – definition och datainsamling.....	62
5.6	Datamaterial.....	65
5.6.1	Videodata.....	65
5.6.2	Intervjuer	66
5.6.3	Skriven kommunikation.....	67
5.7	Analys och tolkning av materialet	69
5.7.1	Tematisk analys och D-analys.....	69
5.7.2	Samtalsanalys.....	71
5.7.3	D-analys av processer.....	72
5.8	Generaliserbarhet	72
5.9	Studiens giltighet	73
5.10	Etiska överväganden.....	76

5.10.1	Video och etiska aspekter.....	77
SAMMANFATTNING AV AVHANDLINGENS ARTIKLAR		79
6.1	Delstudie 1: Interprofessionellt arbete och standardisering: Spänningar i kvalitetssäkring av samhällsorientering för nyanlända	79
6.2	Delstudie 2: Integration work as a situated communicative practice: Assuming, establishing and modifying cultural differences.....	82
6.3	Delstudie 3: Transforming biographic experience into occupational accountability? : Integration Workers' efforts to build a knowledge base for Civic Orientation in Sweden.....	84
SLUTSATSER OCH DISKUSSION		87
7.1	Slutsatser.....	87
7.2	Det formella instruktionsarbetet- diskussion.....	91
7.2.1	Politik istället för Behovsanalys?	92
7.3	Det informella instruktionsarbetet – diskussion	94
7.4	Det semiformella instruktionsarbetet – diskussion	95
7.5	Aktivitetens tre delar: det formella, informella och semiformella – en teoriutveckling.....	96
7.6	Praktiska implikationer	98
7.7	Förslag till vidare forskning	99
SUMMARY		101
LITTERATUR.....		107
APPENDIX A		119
APPENDIX B.....		120
APPENDIX C		121
APPENDIX D.....		122

TABELLER

Tabell 1: Olika typer av standardiseringsarbete	26
Tabell 2: Samhällsorienteringen i Sverige sedan 1960-talet till idag	46
Tabell 3: Aktörer involverade i den första sakkunniggranskningen	54
Tabell 4: Datamaterialet som använts i delstudierna	57
Tabell 5: Avhandlingens empiri, analysmetoder och centrala begrepp	68
Tabell 6 - Exempel på kodning och tema	70
Tabell 7: Översikt: Handlingar, kunskapsstöd och använt yrkesspråk	81
Tabell 8: Sammanfattning av vilka arbetsuppgifter som kan ingå i ett instruktionsarbete	90

1

Inledning

Samhälleliga insatser för att stödja nyanländas integrationsprocesser har återkommande diskuterats i den politiska debatten (se exempelvis diskussioner i dagspressen Johansson, 2017; Lundberg, 2010; Streijer & Hultman, 2017; Ullenhag, 2010). De har beskrivits som otillräckliga och ineffektiva och krav har ställts på att de måste förbättras. Verksamheter som pekats ut är arbetsmarknadsförberedande insatser, svenskundervisningen (Svenska för invandrare, SFI) och Samhällsorientering (Ullenhag, 2010). Samtliga dessa insatser ingår i etableringsprogrammet och de bedrivs av olika anordnare såväl privata som offentliga. Flera olika regeringar har i direktiven till statliga utredningar argumenterat för förbättringar, med hänvisning bland annat till likvärdighetsprincipen, det vill säga att man behöver skapa en jämn och hög kvalitet över landet. Ett av de centrala problemen som har lyfts fram är skillnaderna mellan hur insatser ges i olika kommuner (Arbetsmarknadsdepartementet, 2009; Arbetsmarknadsdepartementet, 2011; Utbildningsdepartementet, 2002; Utbildningsdepartementet, 2018; Utbildningsdepartementet, 2019).

Kritiken har lett fram till att man i integrationssatsningen Samhällsorientering, liksom inom många andra delar av välfärdssektorn, har anammat en instruktionsmodell. Modellen innebär att man skapar skriftliga instruktioner med rekommendationer och anvisningar som beskriver det korrekta sättet att genomföra en insats (Timmermans & Berg, 2003). Genom modellen eftersträvas standardisering och den bygger på antagande om att det finns en relation mellan standardisering och kvalitet. Detta antagande baseras enligt Timmermans och Berg (2003) på en idé som går att spåra tillbaka till upplysningstidens framstegstänkande, som betonade rationalitet, kontroll och förutsägbarhet. Att det blivit allt vanligare, bland annat inom skolan och socialtjänsten, att använda instruktionsmodellen beskrivs ofta som ett resultat av att principer från NPM (New Public Management) och EBP (evidensbaserad praktik) kombineras (Johansson, Denvall, & Vedung, 2015; Karlsson & Bergmark 2012; Levinsson, 2013; Morago, 2010; Timmermans & Berg, 2003). EBP utvecklades inom hälso- och sjukvården som en konsekvens av en omfattande kritik om att kunskapsbasen i verksamheten var svag. Krav ställdes på att kunna säkerställa att insatser gavs utifrån bästa tillgängliga kunskap (Sackett, 1996; Timmermans & Berg, 2003). NPM har å sin sida byggt på en kritik om att det saknats transparens och likvärdighet och att effektiviteten är låg (Gruening, 2001; Hood, 1995). NPM har

handlat om att utveckla en styrningsmodell för effektivt utnyttjande av resurser med utgångspunkt i ett ekonomiskt perspektiv. Skriftliga instruktioner har då blivit ett sätt att följa likvärdighetsprincipen, det vill säga att alla individer ska få ta del av de senaste upptäckterna. Instruktionerna är därmed ett medel för att säkerställa att alla tjänstemän gör insatser med hög kvalitet på samma sätt (Björk, 2017; Denvall, 2008; Humphries, 2003; Karlsson & Bergmark, 2012; Levinsson, 2013).

1.1 Instruktionsarbete i Samhällsorientering

Denna avhandling handlar om hur standardisering med hjälp av instruktionsmodellen tolkas och genomförs för att höja kvaliteten i Samhällsorientering för nyanlända. Mer konkret undersöks ett *instruktionsarbete* där fem kategorier av aktörer deltar. Med instruktionsarbete menas här både det arbete som experter och tjänstemän utför när de utvecklar och tar fram skriftliga instruktioner och det arbete som yrkesgruppen samhällskommunikatörer sedan ägnar sig åt när de ska implementera instruktionerna i konkreta situationer med nyanlända deltagare. Samhällsorientering riktar sig till nyanlända som fått uppehållstillstånd till följd av asylskäl, samt till deras anhöriga.¹ Den ska ge grundläggande information om det svenska samhället i syfte att påskynda och stödja integrationsprocesser (SFS 2010:1138). I avhandlingen studeras alltså dels experters och tjänstemäns arbete med att ta fram instruktioner, dels samhällskommunikatörernas arbete med att genomföra insatsen och leda gruppundervisning eller studiecirkel i enlighet med instruktionerna.

Det studerade instruktionsarbetet initierades som en följd av en ny förordning för samhällsorientering som fastställdes i december 2010 (SFS 2010:1138). I den referensgrupp som därefter skapades fanns representanter från två kommuner, Sveriges Kommuner och Landsting (SKR) och en länsstyrelse. Deras uppdrag var att organisera framtagningen av ett förberedelsematerial till samhällskommunikatörerna. Materialet skulle ge detaljerad information om det svenska samhället i enlighet med teman som definierades i förordningen (se faktaruta 1). Parallellt hade samma länsstyrelse, tillsammans med en av kommunerna, påbörjat ett arbete med att kvalitetsgranska och revidera en bok om Sverige. Den bok som skulle revideras hade samma kommun tidigare tagit fram. Denna skulle vara kopplad till förberedelsematerialet. Samma kommun tog också, på eget initiativ, fram PowerPoint-bilder (förkortas härnäst PP-bilder) som följde samma struktur och innehåll som boken och förberedelsematerialet. PP-bilderna skulle användas av samhällskommunikatörerna vid varje kurstillfälle. Kommunen utsågs av referensgruppen att leda instruktionsarbetet tillsammans med länsstyrelsens

¹ År 2013 utvidgades målgruppen för insatsen till att också inkludera de som erhållit asyl via anknytning (SFS 2013:156).

representant då man i kommunen redan innan den nya förordningen tillkommit påbörjat arbete med att utveckla ett material och kommunen betraktades som en pionjärverksamhet. Det nationella arbetet med dessa instruktioner startade 2011 och har sedan pågått i flera etapper. En rad olika yrkesgrupper har engagerats och sammantaget involverades över hundra personer i arbetsprocessen.

Det är detta kollektiva arbete som studeras i denna avhandling. Specifikt studerades ett arbete som genomfördes av aktörer som indelats i fem kategorier: 1) personal från länsstyrelsen, 2) sakkunniga experter från myndigheter och universitet, 3) en enhetschef på den kommunala integrationsenheten, 4) koordinatörer från den kommunala integrationsenheten, och, 5) samhällskommunikatörer från samma kommunala integrationsenhet. Arbetet som aktörerna var involverade i syftade till att ta fram korrekt och användbar samhällsinformation som skulle stödja integration inom åtta förutbestämda teman angivna i den aktuella förordningen (se *faktaruta 1*).

Faktaruta 1 - Förordningen om Samhällsorientering

Samhällsorientering är, vid sidan av arbetsmarknadsorientering och svenskundervisning, en offentligt reglerad integrationsinsats som kommunerna ansvarar för. Den ska underlätta och påskynda integrationen för nyanlända flyktingar och deras anhöriga under deras första tid i Sverige efter att man beviljats uppehållstillstånd genom att ge information om det svenska samhället (SFS 2010:1138). Från december 2010 finns en ny förordning som reglerar insatsen. Dessförinnan fanns inga tydliga nationella riktlinjer och i förarbetet till förordningen beskrevs att det huvudsakliga problemet med insatsen var en alltför skiftande kvalitet mellan kommunerna (Samhällsorienteringsutredningen, 2010; Länsstyrelsens rapport, 2009:37; Kommittédirektiv, 2009:101). I den nya lagen som kom 2010 uppställdes ett antal kriterier. Målet ska vara att deltagarna utvecklar kunskap om de mänskliga rättigheterna och de grundläggande demokratiska värderingarna, den enskildes rättigheter och skyldigheter i övrigt, hur samhället är organiserat, och praktiskt vardagsliv (SFS2010:1138 §2). Betoningen ska ligga på att ge praktisk och användbar kunskap inom dessa områden (SFS2010:1138). Insatsen ska omfatta minst 60 timmar och innehållet ska omfatta följande åtta teman (SFS §3, 2010:1138):

Att komma till Sverige.

Att bo i Sverige.

Att försörja sig och utvecklas i Sverige.

Individens rättigheter och skyldigheter.

Att bilda familj och leva med barn i Sverige.

Att påverka i Sverige.

Att vårda sin hälsa i Sverige.

Att åldras i Sverige (SFS §3 2010:1138).

I förordningen anges också att insatsen ska ges på ett språk som den nyanlände behärskar väl. Detta ledde till att en grupp anställdes som kom att benämnas samhällskommunikatörer. De har ingen gemensam utbildning för uppgiften utan anställs främst på grund av sina språkkunskaper, att de är etablerade i det svenska samhället samt att de har erfarenheter av migration och tillgång till sociala nätverk bland utrikesfödda. Länsstyrelserna fick också en tydligare roll i och med förordningen då de fick ansvar att följa upp kommunernas arbete.

Faktaruta 1. Här ges en beskrivning av syftet med-, och innehållet i Samhällsorientering så som det skildras i förordningen.

1.2 Avhandlingens bidrag

Avhandlingens bidrag ligger framförallt inom två områden. Det första bidraget handlar om att avhandlingen belyser vad ett instruktionsarbete kan innebära inom en del av välfärdssektorn där det är svårt att nå fram till definitiv kunskap. Inom det sociala området innebär instruktionsmodellen andra utmaningar för arbetet än inom det medicinska där modellen utvecklades (Bowker & Star, 1999; Denzin, 2009; Gray, Plath & Webb, 2009; Humphries, 2003; Johansson Denvall, & Vedung, 2015). Hasenfeld (1983) menar att orsakssambanden i socialt inriktade

insatser inom välfärdssektorn ofta är oklara och komplexa, vilket innebär svårigheter att komma fram till entydiga anvisningar (se även Avby, Nilsen & Abrandt Dahlgren, 2013; Johansson, Denvall, & Vedung, 2015; Levinsson, 2013; Nes & Moen, 2010). Tidigare forskning har belyst vad det innebär när instruktionsmodellen har anammats inom exempelvis socialtjänst och skola (Björk, 2013, 2017; Denvall, 2008; Gray, Plath & Webb, 2009; Humphries, 2003; Johansson Denvall, & Vedung, 2015; Jonnergård & Krantz, 2017; Levinsson, 2013). Studier om instruktionsarbete inom samhällsorientering har inte tidigare studerats. Denna avhandling kan därför bidra med kunskap om instruktionsarbetet inom ett nytt empiriskt fält.

Avhandlingens andra bidrag handlar om att utifrån ett aktivitetsteoretiskt perspektiv, skapa fördjupad kunskap om instruktionsarbete generellt. Ett aktivitetsteoretiskt angreppssätt innebär att arbete studeras som en kollektiv aktivitet där alla delar ses som likvärdiga. I tidigare forskning om instruktionsarbete så studeras ofta bara en del av arbetet. Vanligtvis fokuseras antingen de som *tar fram* instruktioner eller de som *använder sig* av dem. Utifrån tidigare forskning kan man därför skönja att det finns en *formell* och en *informell* sida, av ett instruktionsarbete (Björk, 2013; Björnsdottir, 2013; Lydahl, 2017; Nerland & Jensen, 2012; Nes & Moen, 2010; Timmermans & Berg, 1997; Winman & Rystedt, 2011). Det formella arbetet genomförs i etablerade institutioner, standardiseringsinstitut eller av utsedda experter. Det informella arbetet i implementeringsledet sker i den faktiska verksamheten när standarden används och en insats genomförs. Tidigare genomförda studier av hur instruktionsarbetet faktisk går till, både inom det medicinska och det sociala området, pekar därför på att arbetet innehåller flera dimensioner. I beskrivningar av hur instruktionsarbetet idealiskt *bör* gå till betonas det formella ledet i arbetet (Cochrane, 1972/1999; Rosen, Proctor, & Staudt, 2003; Sackett m.fl., 2000). Arbetet att ta fram instruktioner antas då handla om att experter från "idérika" miljöer (t.ex. vetenskapssamhället) tar fram, analyserar och värderar forskningsresultat och samlar in kommentarer från tilltänkta användargrupper. När man nått konsensus om hur en insats ska ges, skapas skriftliga instruktioner, som sprids till berörda tjänstemän och individer (Cochrane 1972/1999; Frisch, 2001; Nastasi & Naser 2014; Nelson m.fl., 2007). Grundidén är, som framkommer i dessa beskrivningar, att det går att göra instruktioner som inte förändras i den lokala kontexten (Cochrane 1972/1999; Sackett, 1996). En problematik, som lyfts fram i tidigare forskning om implementeringsfasen, är att instruktionerna behöver "översättas".² Anpassning och förändring är nödvändig

² Översättning kan studeras på olika sätt i dessa studier. I vissa studier används just översättningsteori utvecklad av Czarniawska & Sevón (1996) för att studera "översättningar", men andra teorier kan också användas. Ofta används sådana teorier som brukar ingå i det som kallas den praktiska vändningen för att studera "översättningsarbetet" (se fotnot tre för definition).

för att förankra instruktionerna i praktiken och göra dem användbara utifrån olika kontextuella förhållanden (Björk, 2013; Gray, Plath & Webb, 2009; Hanseth m.fl., 2006; Karlsson & Bergmark, 2012; Lydahl, 2017; Winman & Rystedt, 2011). Även implementeringen, en del som ofta är dold i den formella delen av ett instruktionsarbete, borde därför förstås som en nödvändig del av instruktionsarbetet. Det kan dock vara svårare att explicitgöra de arbetsätt och kunskaper som används i denna del av ett instruktionsarbete då de består av sociala och dynamiska element i en professionell verksamhet så som att skapa delaktighet i ett sammanhang eller emotionell intoning (Nes & Moen, 2010; Timmermans & Berg, 1997). I den här avhandlingen, som framgått ovan, är aktivitetsteori en referensram. Med hjälp av teorin läggs vikt vid att försöka fånga hela arbetsprocessen och *alla* de handlingar som görs för att omforma och förändra instruktioner. Därmed flyttas gränsen för vad som ingår i instruktionsarbetet och både det som sker i det formella och det informella ledet inkluderas.

Empiriska studier av instruktionsarbete visar således att det finns en diskrepans mellan hur arbetet förväntas gå till och hur det faktiskt går till. De olika synsätten på vad som ingår i ett instruktionsarbete speglar också en större återkommande diskussion om vad som räknas som ett arbete (se exempelvis diskussion i Karlsson, 2004). Ett arbete kan beskrivas som aktiviteter som är planerade (exempelvis av en företagsledning), som återfinns i arbetsbeskrivningar, som är en avgränsad identifierbar del av en aktivitet, och som man är tränad för (Karlsson, 2004). Ett arbete kan alternativt beskrivas som *alla* de aktiviteter som riktas mot att ta sig an en uppgift, en händelse eller objekt, som att tolka, uppmärksamma, delta, tänka och utföra (Edwards & Daniels, 2012; Middleton, 1996, 2010). Att utföra kan handla om att återanvända, förfinna förändra och transformera (Engeström 2001, 2004, 2007, 2010). Beroende på vilket av dessa angreppssätt som man utgår ifrån så kan det exempelvis finnas olika perspektiv på om lunchpratet mellan två kollegor om en arbetsuppgift ska förstås som "arbete". Det kan därmed finnas olika infallsvinklar på vad som ska förstås som *instruktionsarbetet*. Det väcker frågor om *vem* det är som tar fram de standardiserade instruktionerna, *hur* processen går till, *vilka* arbetsuppgifter som ska hanteras under arbetsprocessen, och *vilken* kompetens som krävs för arbetet. Sammanfattningsvis introducerar alltså avhandlingen ett nytt sätt att beskriva ett 'instruktionsarbete'. Genom en fallstudie i en specifik kontext visar avhandlingen hur ett instruktionsarbete sker i olika led, mellan planeringen av det, till användningen av det i implementeringsledet.

1.3 Teoretisk inramning för att studera instruktionsarbete

Aktivitetsteori används för att studera praktiker och det är en av de pedagogiska teorier som brukar ingå i det som kallas den "den praktiska vändningen".³ Valet av ett aktivitetsteoretiskt ramverk innebär att instruktionsarbetet förstås utifrån antaganden om att vardagligt lärande,⁴ kunskapsutveckling är situerat och sker genom deltagande i handling.⁵ Ett av aktivitetsteoriens centrala begrepp är *aktivitet*, som betecknar en sammanhållen och målinriktad mänsklig verksamhet som individer och grupper gemensamt försöker genomföra. En aktivitet består av en mångfald av röster, perspektiv och kunskaper (Edwards & Daniels, 2012; Engeström; 1992, 1999, 2001; Leontiev; 1978; Roth, 2014). I avhandlingen definieras instruktionsarbetet som *en* aktivitet, vilket konkret innebär att allt som görs för att påverka hur instruktionerna utvecklas är intressant och förstås som lika väsentligt i arbetet.⁶ Utgångspunkten är att alla försök att skapa eller förändra instruktioner i samtliga led av en planerings- och implementeringskedja utgör olika typer av *handlingar*, som kan beskrivas som arbetsuppgifter i den gemensamma aktiviteten, i det här fallet i det kollektiva instruktionsarbetet. Inom aktivitetsteori består en aktivitet av flera handlingar (Leontiev; 1978; Roth, 2014). Handlingar definieras utifrån att det är ett agerande, att med hjälp av kunskapsstöd som är olika mentala eller materiella redskap, sträva mot ett mål. Men samtliga av dessa handlingar ingår i en gemensam aktivitet, för att de förs samman av ett gemensamt övergripande mål. Genom ett sådant helhetsgrepp är det möjligt att analysera olika typer av arbetsuppgifter som framträder i olika led i arbetet.

Intresset är att beskriva och analysera vilka olika typer av så kallat *kunskapsstöd* som användes för att sträva mot målen och vad som karaktäriserade handlingarna. Centralt är dilemman och utmaningar som uppstår i aktiviteten och som hanteras med hjälp av olika typer av kunskapsstöd i form av bl. a. språkliga resurser. Kunskapsstöd är de erfarenheter aktörer från olika verksamheter för med sig, men

³ Den "praktiska vändningen" hänvisar till de forskare som uttryckligen tar praktiken som en analysenhet på ett eller annat sätt. Förhandling, interaktion, färdigheter och tolkning är exempelvis primära aspekter av praktiken som kan fokuseras. Angreppssättet återfinns bland ett antal discipliner inklusive filosofi, sociologi, historia och antropologi. I denna avhandling används det angreppssätt som fokuserar sociala kontexter och situerat lärande, som framförallt återfinns inom socialpsykologi, pedagogik och antropologi (Chaiklin & Lave, 1993).

⁴ Säljö (2015) skiljer på teorier som fokuserar vardagligt lärande till skillnad från institutionellt lärande. Båda har sin utgångspunkt i att lärande är erfarenheter som är formativa för individen/gruppen/sammanhanget, men det vardagliga lärandet betonar *att erfara* som en handling och agerande som sker i alla olika sammanhang i ett samhälle och det går inte att veta vad som lärs i dessa sammanhang, medan det institutionella lärandet (t.ex. skolan) är ett tillräta lagt och ordnat lärande med färdiga idéer om vad som ska läras.

⁵ Lärande definieras här som att göra erfarenheter som är formativa för individen/gruppen/sammanhanget, och/ eller att använda erfarenheter för att ta sig an en uppgift/problem, vilket blir formativt för individen/gruppen/sammanhanget (Säljö, 2015)

⁶ Även om angreppssättet innebär att all påverkan är väsentlig så görs i avhandlingen en avgränsning i studien av ett antal delar av arbetet som studerades. Bland annat inkluderas inte framtagningen av förarbeten och förordningen.

det kan också vara ett stöd som utvecklas om man t.ex. tar sig an en ny arbetsuppgift. Uttryckta erfarenheter är exempelvis inarbetade rutiner och etablerade arbetssätt från olika yrken eller andra sammanhang, och fokus är hur dessa sedan kommer till uttryck och (om)formuleras när de ska användas för instruktionsarbete.

1.4 Syfte och frågeställningar

Avhandlingens övergripande syfte är att fördjupa förståelsen av och kunskapen om, instruktionsarbete när det används inom en välfärdssektor där det är svårt att nå fram till definitiv kunskap. Avhandlingens vidare syfte är också att fördjupa förståelsen och kunskapen om instruktionsarbete som en kollektiv aktivitet. Genom en fallstudie undersöks arbetsprocessen från framtagandet till implementering av standardiserade instruktioner för integrationsinsatsen Samhällsorientering. Med utgångspunkt i aktivitetsteorin analyseras vilka arbetsuppgifter och kunskapsstöd som används och utvecklas i detta arbete.

I avhandlingen ställs följande frågor, som fokuserar olika delar av ett instruktionsarbete:

- Vilka handlingar träder fram i instruktionsarbetets formella del genom fem kategorier av aktörers agerande (sakkunniga experter, länsstyrelsens representant, enhetschef, koordinatörer och samhällskommunikatörer)?
- Vilka handlingar träder fram i instruktionsarbetets informella delar genom hur samhällskommunikatörerna försöker knyta de standardiserade instruktionerna till de nyanlända deltagarna i det praktiska integrationsarbetet?
- Vilka handlingar träder fram när det formella och det informella instruktionsarbetet möts?
- Vilka kunskapsstöd används och utvecklas vid formandet av dessa handlingar?
- Baserat på svaren på föregående frågor: Hur kan instruktionsarbetet som kollektiv aktivitet begreppsliggöras?

1.5 Centrala begrepp

I avhandlingen är fyra begrepp centrala; Evidensbaserad praktik (EBP), instruktionsmodellen, instruktionsstandard och instruktionsarbete. Nedan definieras dessa.

- *Evidensbaserad praktik (EBP).*

EBP har sitt ursprung inom medicin (EBM) och började utvecklas på 1970-talet (Cochrane, 1972/1999; Morago, 2010). Konceptet definierades dock inte förrän 1996 av Sackett m.fl. (1996, s. 71) som använder följande ofta citerade definition: *Den samvetsgranna, tydliga och förnuftiga användningen av nuvarande bästa bevis i beslut om vård av enskilda patienter (min översättning).* Till att börja med förknippades EBP vanligtvis med en instruktionsmodell där forskare tog fram de bästa vetenskapliga bevisen, vilka sedan formulerades i skriftliga riktlinjer och anvisningar. Idag påverkar EBP många sektorer och har definierats på flera sätt: som exempelvis ett filosofiskt förhållningssätt, ett program, en teori, en metod, en process eller ett livslångt lärande (se t.ex. Avby, Nilsen & Abrandt Dahlgren, 2013). Avhandlingen tar fasta på den form av EBP som utgår från instruktionsmodellen.

- *Instruktionsmodellen.*

I avhandlingen används begreppet instruktionsmodellen för antagandet att bästa tillgängliga kunskap, d. v. s. den som tagits fram med vetenskapliga metoder, kan standardiseras och materialiseras i manualer som möjliggör överföring av kunskapen till praktikern i utförandedet. Sedan slutet av 1800-talet har det funnits starka idéer om att en sådan ordning är möjlig och önskvärd (exempelvis inom scientific management som utvecklades av Taylor, 1911). Inom EBP-rörelsen har denna modell blivit central och kallas ibland också för *guidelinemodellen/riktlinjemodellen* eller den *klassiska modellen* (se exempelvis Levinssons diskussion, 2013 som i sin tur bygger på Cochrane, 1972, se också Björk, 2016; Rosen, Proctor, Staudt, 2003).

- *Standard.*

Det finns ingen entydig definition av vad som utgör en standard. De definitionsförsök som gjorts innehåller flera dimensioner (se Bowker & Star, 1998, 1999; Brunsson & Jacobsson, 2000; Busch, 2011; Timmermans & Berg, 2003; Timmermans & Epstein, 2010). En standard förstås här som en norm om kvalitet hos en produkt eller en procedur. I denna avhandling handlar det om praktiska instruktioner om hur en given situation ska hanteras och hur vissa företeelser ska beskrivas.

- *Instruktionsstandard.*

Instruktionsstandarder är systematiskt utvecklade riktlinjer som ska hjälpa personal att ge, och klient/patienter att få, bästa och mest effektiva välfärdstjänst. I sjukvården kan det handla om standardiserade instruktioner för lämplig vård för specifika kliniska förhållanden. De innehåller anvisningar om t.ex. vilket diagnostiskt test som ska användas, när man ska tillhandahålla behandlingar, hur lång tid patienter ska stanna på sjukhuset och andra detaljer om den kliniska praktiken (Timmermans & Berg, 2003).⁷ I samhällsorienteringen ska instruktionsstandarderna användas för att ge korrekt och användbar kunskap om det svenska samhället utifrån teman som handlar om värden, välfärdsstat och vardagsliv som ska underlätta och påskynda integration i samhälls- och arbetslivet enligt SFS 2010:1138 (*se faktaruta 1*). Syftet är att instruktionerna ska användas av samhällskommunikatörerna för deras uppdrag att ge samhällsorientering till nyanlända. Denna typ av standard är enligt Timmermans och Berg (2003) den svåraste att utveckla, då den föreskriver hur personal ska handla och bete sig i olika situationer. Detta inskränker andra centrala aspekter av arbetet såsom autonomi, kreativitet och flexibilitet. Definitionen av instruktionsstandard är hämtad från Timmermans och Berg (2003), som dock använder beteckningen ”procedural standards”. Att den här benämns ”instruktionsstandard” beror på att det rör sig om instruktioner som ska standardisera hur och när individer ska handla i givna situationer.

- *Instruktionsarbete/instruktionsstandardarbete.*

Begreppen instruktionsarbete/instruktionsstandardarbete används som synonymer för att beteckna alla delar av arbetet att utveckla och producera en instruktionsstandard. Det är detta arbetet som är huvudfenomenet i denna avhandling. *Standardiseringsarbete* används också som begrepp men då med en liknande, men mer generell, innebörd omfattande alla typer av standarder.

⁷ Det finns många olika typer standarder. Enligt Timmermans och Berg (2003) finns fyra olika idealtyper som är framtagna för EBP inom hälso- och sjukvården, men de kan generaliseras till andra verksamhetsområden. De är designstandarder, terminologistandarder, prestationsstandarder och det som i avhandlingen benämns instruktionsstandard. En designstandard handlar om konkreta strukturer, som storleken på sängar på ett sjukhus eller A4-mått på papper. Terminologistandard är benämningar och definitioner, som exempelvis de internationella klassifikationssystemen för olika diagnoser. Prestationsstandarder mäter utfall. De föreskriver vad resultatet ska bli av vissa procedurer och handlingar

1.6 Avhandlingens disposition

I det följande, kapitel 2, ges en fördjupad beskrivning av tidigare forskning som handlar om att arbetet att ta fram standardiserade instruktioner har vuxit fram som en kvalitetsförbättringsåtgärd. I det tredje kapitlet beskrivs det teoretiska ramverket, aktivitetsteorin, som används för att studera ett instruktionsarbete. I det fjärde kapitlet beskrivs det empiriska fallet. Där görs en genomgång av samhällsorienteringens framväxt som integrationsinsats i Sverige. I avhandlingens femte kapitel presenteras metod och material. Här görs en genomgång av fallet som studeras, studiens övergripande design och datainsamlingsmetoder. Här beskrivs bl.a. det instruktionsmaterial som skulle tas fram. I avsnittet ges också en presentation av de olika kategorierna av aktörer som var involverade i instruktionsarbetet. I kapitlet diskuteras även analysmetoder och de etiska överväganden som aktualiserats vid studiens genomförande. I det sjätte kapitlet sammanfattas avhandlingens tre delstudier. Det sjunde och sista kapitlet innehåller slutsatser och en avslutande diskussion där studiens huvudsakliga resultat diskuteras och dess implikationer

2

Tidigare forskning

Den tidigare forskningen presenteras här uppdelad i två avsnitt. Utgångspunkten är instruktionsmodellen och det första avsnittet beskriver den historiska framväxten av denna modell. Det andra avsnittet beskriver tidigare forskning som specifikt studerat standardiseringsarbetet, det vill säga arbetet med att ta fram standarder.

2.1 Framväxten av instruktionsmodellen

Instruktionsmodellen har sedan början av 1900-talet varit en dominerande modell för att organisera arbete och se till att det blir effektivt, enhetligt och koordinerat, och att arbetet utgår från bästa tillgängliga kunskap (Timmermans & Berg, 2003). Instruktioner i form av riktlinjer eller mer detaljerade manualer har länge använts i syfte att exempelvis sprida kunskap om hur man på bästa sätt ska producera varor, behandla sjukdomar eller förbättra undervisningen i skolan (Busch, 2011). Att modellen blivit dominerande kopplar Timmermans och Berg (2003) samman med upplysningstanken där det centrala antagandet är att förbättring/progression följer av rationalitet, kontroll och förutsägbarhet. Hur man arbetat med att ta fram bästa tillgängliga kunskap har varierat. I första hand förespråkas att forskare och/eller andra experter ska använda etablerade vetenskapliga metoder för att avgöra vad instruktionerna ska innehålla (Cochrane, 1972; Sackett, 1996). Vetenskapliggörande genom att ta fram en best practice har sett olika ut i olika sammanhang. Verksamhetsledning eller lokala tjänstemän kan exempelvis anta ett vetenskapligt undersökande förhållningssätt till sin praktik (Se exempelvis Taylor, 1911, eller Bagley, 1907). I följande avsnitt beskrivs mer ingående hur instruktionsmodellen har utvecklats i olika sektorer och vem som fått ansvar för instruktionsarbetet.

2.1.1 Scientific management

En tidig organisering av arbete utifrån enhetliga instruktioner skedde inom industrin genom införandet av scientific management. Denna metod utvecklades i slutet av 1800-talet av ingenjören Fredrick Taylor i syfte att öka effektiviteten och höja kvaliteten på arbetet inom industrin genom att använda vetenskapliga metoder. Enligt Taylor (1911) blev det för mycket svinn i produktionsprocessen, vilket berodde på maskning och på för stora variationer i hur arbetet genomfördes. Samma arbetsuppgifter utfördes på olika sätt, bland annat beroende

på var och av vem arbetaren lärt sig yrket. Det innebar att vissa hanterade arbetet mer effektivt än andra. Taylor menade att det behövdes entydiga anvisningar om hur arbetet utfördes på det mest effektiva sättet.

Förmannen var den som fick ansvar för att finna det bästa arbetssättet, vilket kom att förändra denna yrkesroll. Från att leda och fördela arbetet ändrades förmannens uppgift till att vara vetenskapsman och lärare. Genom att i detalj studera hur de mest effektiva arbetarna gjorde skulle det bästa arbetssättet kunna identifieras. Resultatet av studierna skulle sedan spridas till samtliga i produktionsprocessen genom muntliga och skriftliga instruktioner (Taylor, 1911). I denna instruktionsmodell kom den skriftliga manualen att spela en väsentlig roll. Med hjälp av den standardiserade manualen menade Taylor att också arbetarna skulle ta sig an arbetet på ett mer vetenskapligt sätt. Taylors idé innebar inte bara en organisering av arbetet i strömlinjeformade processer utan det ledde också till en förändrad syn på vem som hade kunskap om hur ett arbete skulle utföras. Tidigare hade arbetet lärts ut via praktiska erfarenheter i relationen mellan mästare och lärling, nu skulle skriftliga instruktioner ersätta mästarens roll. På detta sätt skiljdes "huvudets arbete" från "handens arbete" (Shafritz, Ott, & Jang, 2016).

William Bagley (1907), professor i psykologi och pedagogik i USA, var en av de första som överförde Scientific management till välfärdssektorn genom att skapa en modell för skolan som han kallade Classroom management. Standardisering av den offentliga skolan skulle öka kvaliteten och leda till professionalisering av läraryrket. Bagley jämförde arbetet i skolan med arbetet i en fabrik och menade att båda verksamheterna omformar ett råmaterial till en önskad produkt. Bl.a. skulle kriterier utformas som gjorde att skolor blev likvärdiga. Skoltiden skulle vara enhetlig och eleverna skulle vara uppdelade i klasser utifrån årskullar. Varje klass skulle bestå av 30 elever. Klassrummets storlek skulle standardiseras och rummen skulle möbleras enhetligt med bänkar placerade i rader riktade mot en kateder längst fram. Även lärarna skulle följa standardiserade instruktioner för undervisningen och övriga läraruppgifter (exempelvis skulle det finnas en standard för hur kroppsbehandling skulle ges). Detta skulle enligt Bagley leda till vetenskapliggörande av läraryrket och innebära att fostran i skolan skiljde sig från fostran i familjen. Taylors (1911) och Bagleys (1907) studier visar hur de skriftliga instruktionerna spelat en central roll för att genomföra standardiseringsprojekt. Sådana standardiseringar har haft stor betydelse inom både näringsliv och offentlig sektor.

2.1.2 EBP och instruktionsmodellen

Instruktionsmodellen har även fått stort inflytande inom det som kallas för evidensbaserad praktik (EBP). Några av de som diskuterar instruktionsmodellen som en del av EBP är Timmermans och Berg (Timmermans, 2015, Timmermans & Berg, 1997, 2003). De har framförallt studerat hur instruktionsmodellen har utvecklats inom EBM (Evidensbaserad Medicin) inom sjukvården i USA. Enligt Timmermans och Berg utvecklades EBM under början av 1990-talet utifrån det som inom hälso- och sjukvården gick under namnet "the hospital standardization movement". Instruktionsarbetet bestod av att forskare tog fram ett antal kriterier som alla sjukhus skulle använda. Det kunde handla om riktlinjer och kriterier för vad som var skälig vård, om hur laboratorier skulle utformas och hur undersökningar skulle gå till. Det finns flera förklaringar till varför den här modellen kom att dominera. En vanlig förklaring är att stigande kostnader lett till politiska krav på högre effektivitet (Fowkes & Robert, 1984). En annan förklaring är den ökande produktionen av kunskaper som snabbt behövde komma till praktisk användning. Grund- och vidareutbildning av medicinsk personal bedömdes inte räcka till för att nya rön skulle kunna spridas (Timmermans & Berg, 2003; Weisz m.fl., 2007). En ökad komplexitet med många olika specialister innebar också att man behövde utveckla gemensamma verktyg för att kunna koordinera olika aktiviteter (Timmermans & Berg, 2003; Weisz m.fl., 2007). En tredje anledning var att instruktionsmodellen var ett led i att säkerställa att alla individer fick likvärdig och högkvalitativ vård (Busch, 2011; Timmermans & Berg, 2003). Busch, (2011), Fowkes och Robert (1984), Timmermans och Berg (2003) och Weisz m.fl., (2007) menar således att olika standarder i form av skriftliga instruktioner både var en konsekvens av att man ville göra sjukvården kostnadseffektiv och kontinuerligt kunna tillgodogöra sig nya kunskaper och vetenskapliga resultat. Skriftliga instruktioner blev ett verktyg både för att organisera sjukvården och för att förse sjukvårdspersonal med korrekta kunskaper.

2.1.3 EBP och instruktionsmodellen når socialt inriktade insatser

Instruktionsmodellen har under de senaste tjugo åren utvecklats och använts i samband med spridning av EBP till samhällsinsatser inom välfärdssektorn. Inom exempelvis socialtjänst och skola har olika EBP-projekt genomförts med hälso- och sjukvårdens instruktionsmodell som förebild (Denvall, 2008; Johansson Denvall, & Vedung, 2015; Levinsson, 2013; Skillmark, 2018). I USA har kraven på att sociala insatser ska utgå från EBP mestadels drivits av frivilligorganisationer och privata företag som producerar standardiserade riktlinjer (se arbetsrapport Liedgren och Kullberg, 2014). I Sverige har motsvarande utveckling istället framförallt skett i offentlig regi och genom utveckling av policyer (Denvall, 2008). I utredningen om evidensbaserad praktik inom socialtjänsten (2008) beskrevs att

kunskapsbasen för insatserna inom socialtjänsten var outvecklade. Utredningen kritiserade att arbetet i huvudsak grundades i individuella professionella erfarenheter i kombination med lagstiftning och riktlinjer för ärendehandläggning. Socialtjänstens arbete ansågs i för liten utsträckning bedrivas utifrån systematisk kunskap om effekten av olika insatser, arbetssätt och metoder (Utredningen om Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten, 2008). Man har därför efterfrågat systematiska klienteffektstudier och metoder, modeller och manualer som bygger på sådana studier (jfr Bergmark & Lundström, 2006).

EBP har idag utvecklats för de sociala insatserna och ska enligt socialstyrelsen inte bara innehålla ”bästa kunskapen” utifrån forskning, utan också inkludera beprövad professionell erfarenhet och individens erfarenheter och önskemål (Avby, Nilsen & Abrandt Dahlgren, 2013). Alternativ till instruktionsmodellen har också börjat växa fram som t.ex. den evidensinformerade modellen. Därför har instruktionsmodellen kommit att beskrivas som den klassiska modellen. I de evidensinformerade modellerna är de lokala professionella praktikerna mer involverade (Epstein, 2009; Levinsson, 2013). Modellen innebär att den professionella praktikern tränas i ett vetenskapligt och analytiskt förhållningssätt, t.ex. genom att ta del av forskningsstudier och kontinuerligt utvärdera och förbättra egna insatser.⁸ Andra initiativ har handlat om praktiktära forskning, som aktionsforskning (se exempelvis Millar m.fl., 2006 för sådana initiativ i skolan). En diskussion som påverkat utvecklingen av alternativa modeller har handlat om att sociala insatser har en annan kunskapskonstruktion där det är svårt att finna raka orsakssamband (Avby, 2015; Bergmark & Lundström, 2006; Levinsson, 2013; Morago, 2010; Skillmark, 2018).

Även om olika initiativ tagits för att omformulera vad EBP innebär så har beslutsfattare som varit de drivande krafterna för EBP-projekteten i Sverige ofta förespråkat en klassisk *instruktionsmodell* (se exempelvis diskussion Jonnergård & Krantz, 2017; Levinsson, 2013; Sundell m.fl., 2011). I utbildningspolitiska sammanhang har man efterfrågat den klassiska instruktionsmodellen för att stärka kunskapsbasen i skolan. Detta antas leda till en effektivisering som på sikt ska förbättra skolans resultat. Levinsson (2013) skriver att man i utredningar framförallt angett ett samband mellan lärares tillgång till relevanta forskningsresultat och utvecklingen av skolans kvalitet som motiv för förslag om ökad evidensbaserad praktik.

Det finns således skiljelinjer avseende vad som kan utgöra evidens. Krävs strikta vetenskapliga studier för att avgöra detta eller kan ett vetenskapligt förhållningssätt i det praktiska arbetet också ge väsentliga kunskapsbidrag? Även om instruktionsmodellen dominerar så finns olika initiativ för att utveckla

⁸ Exempelvis finns ett sådant initiativ i en vetenskaplig tidskrift inom socialt arbete sedan 2015: *Journal of Evidence Informed Social Work*.

principerna för evidensbaserad praktik för att passa socialtjänstens utbildnings- och verksamhetsområde.

Sammanfattningsvis har avsikten med det här avsnittet varit att beskriva hur det under en lång tid pågått försök att vetenskapliggöra välfärdsinsatser via skriftliga instruktioner. Arbetet att ta fram bästa tillgängliga kunskap har exempelvis handlat om att involvera särskilda arbetsgrupper av experter med vetenskaplig kompetens och specifik sakkunskap. När EBP utvecklats har allt tydligare kriterier satts upp för hur man ska ta fram det bästa sättet att genomföra insatser på. Det pågår dock diskussioner om att instruktionsmodellen behöver omformuleras för att passa den kunskapsammansättning som karaktäriserar socialt inriktade insatser. Det diskuteras bl.a. att den lokala tjänstemannen bör få en mer aktiv roll. I nästkommande avsnitt beskrivs mer specifikt forskning om instruktionsarbetet, det faktiska framtagandet av instruktionsstandarder. Där ges en beskrivning av studier som beskrivit innehållet i ett sådant arbete utifrån vilka arbetsuppgifter som utformats, vilken kunskap som behövs för arbetet och även hur arbetsprocessen som sådan har tolkats.

2.2 Standardiseringsarbetet

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning om standardiseringsarbetet, dess innehåll, dess arbetsuppgifter och dess form. Uttrycket standardiseringsarbete används som en mer generell term än instruktionsstandardarbete, som är det arbete som fokuseras i den här studien. I avsnittet görs alltså ingen distinktion mellan olika typer av standarder.⁹ Det som är centralt är istället arbetet med framtagandet av standarder som syftar till att förbättra praktiker (det som brukar kallas ”the golden standard”, Busch, 2011). Avsnittet har delats upp i två delar. Den ena delen belyser studier som studerat det formella standardiseringsarbetet och den andra det informella standardiseringsarbetet. I den här avhandlingen används uttrycket ”formellt standardiseringsarbete” för att beteckna det arbete som är planerat och som finns uttryckt i en arbetsbeskrivning. Det är det arbete som leds av särskilda institutioner, råd eller utsedda personer, t.ex. standardiseringsinstitut, expertorganisationer, forskare, eller beslutsfattande organ. Där är uppdraget att ta fram anvisningar för det praktiska arbetet. Uttrycket ”informellt standardiseringsarbete” används för att beskriva det arbete som sker i implementeringsledet efter att en standard har tagits fram i det formella ledet. Där är uppdraget att en lokal tjänsteman med hjälp av standarden ska ge en insats till en individ och det ingår inte i den lokala tjänstemannens arbetsbeskrivning att ta fram en instruktionsstandard.

⁹ För olika typer av standarder se tidigare definitioner i kapitel 1.

2.2.1 Det formella standardiseringsarbetet

I den tidigare forskningen av det formella standardiseringsarbetet framträdde två olika typer av studier. Dels studier där författarna till artiklarna själva har genomfört ett standardiseringsarbete som beskrivs och dels studier som undersökt andras arbete med att ta fram standarder. Först presenteras studier där forskaren själv har genomfört ett standardiseringsarbete och därefter studier som analyserat andras standardiseringsarbeten.

2.2.1.1 *Det formella arbetet - av experter planerat arbete*

I de studier där författarna har genomfört ett standardiseringsarbete har de sällan någon explicit teoretisk utgångspunkt för sin analys. Studierna handlar om att beskriva arbetet och de flesta återfinns i amerikansk eller kanadensisk kontext. Arbetet beskrivs som ett logiskt och linjärt skeende där man slutligen genom konsensus kunde komma fram till den bästa standarden ("the golden standard", Busch, 2011). Många av dessa studier återfinns inom det medicinska området (och inkluderas inte här), och kan sägas vara en del av det medicinska vetenskapliga arbetet (se exempelvis Borgeat, Ekotodramis & Dumont, 2001; Horlocker m.fl., 2010; Spitzler, Williams & Endicott, 2012). Sackett m.fl. (2000) beskriver riktlinjer för hur ett EBP-arbete ska gå till, och många standardiseringsarbeten beskriver att man följer dessa steg. Kortfattat menar de att man ska formulera tydliga kliniska frågor som går att besvara och som är baserade på individens behov, söka i forskningslitteraturen efter de bästa svaren, sedan kritiskt bedöma dess giltighet. När dessa steg är avklarade ska kunskaperna integreras i klinisk praxis enligt användarens önsknings och preferenser. Hur det sistnämnda ska gå till har tolkats på olika sätt. Ibland är det den lokala praktikern själv som ska följa de beskrivna stegen men vanligt är att det är forskare eller andra utsedda experter som istället tar fram standardiserade instruktioner.

Studier där författaren beskriver hur deras eget arbete gick till när de tog fram en standard innehåller ofta flera av de steg som Sackett m.fl., (2000) beskriver, men inte alltid i samma ordningsföljd. Att ta fram en standard skedde enligt Cohen & Olshever, (2013), Nastasis & Nasis, (2014), Nelson m.fl., (2007), Roy m.fl., (2013), Sewpaul & Jones, (2005) genom ett planerat och systematiskt arbete i olika led. Arbetsmetoderna varierar men innehåller ofta dialog och beslutsprocesser i möten mellan ansvariga för arbetet, informationsinsamling, olika typer av granskningar av studier, enkätundersökningar och expertutlåtanden. Längre fram i arbetet involveras också ofta representanter från de praktiker, som standarden är tänkt för, genom att de får tillfälle att ge feedback på de utkast som kommittéerna tagit fram.

I studierna finns också en samstämmighet om att kommittén eller en utsedd expert började skriva ett utkast som sedan behandlades och bearbetades. I

exempelvis Frisch (2001) studie beskrevs arbetet med att ta fram nationella standardiserade instruktioner om holistisk omvårdnad riktat till sjuksköterskor utfört av American Holistic Nurses Association (AHNA). Frisch beskrev hur en kommitté ledde arbetet med informationsinsamling som omfattade litteraturgranskning, möte med individer, fokusgrupper och onlineundersökningar riktade till olika intressenter så som serviceanvändare, lärare, socialarbetare och beslutsfattare. I Sewpaul och Jones (2005) studie om att utveckla internationella standarder i form av riktlinjer för socialarbetarutbildningar, beskriver de hur arbetet genomfördes av en global kommitté, som bestod av medlemmar från två internationella organisationer.¹⁰ Studien beskriver arbetet som i förväg noga genomtänkt och planerat, och hur standarden utvecklades genom dialog i kommittén, granskningar av nationella standarder och litteraturen om ämnet, och kommentarer från delegater i IASSW (International Association of Schools of Social Work).

Genomgående beskrevs i studierna hur kommentarer och rekommendationer har tagits i beaktande och inkluderats i standarden. I studierna framgår också att man slutligen nådde ett resultat. Därmed beskrivs arbetsuppgiften att ta fram en standard som avklarad. Resultatet uppnåddes när medlemmarna i den ansvariga arbetsgruppen var överens. Ofta beskriver författarna hur de fick eller tog sig an uppdraget som standardutvecklare. Sewpaul och Jones, (2005) redogör t.ex. noggrant för de olika standardutvecklarnas kompetens på området och lyfter fram att medlemmarna har olika typer av expertområden som ska komplettera varandra. De flesta som får uppdraget beskrivs som erfarna medlemmar i någon form av erkänd professionell organisation.

2.2.1.2 *Det formella arbetet - en pågående och mångfacetterad förhandling*

Studier som har följt ett standardiseringsarbete har visat att det är ett arbete som är mångfacetterat och som innehåller fler arbetsuppgifter än att med olika metoder ta fram och presentera den bästa kunskapen. Arbetsprocessen kan inte förstås som en linjär och logisk process och man når sällan konsensus. Studier visar att arbetet som sådant kan karaktäriseras av förhandlingar och konflikter (Bowker & Star, 1999; Brunsson, Racshe & Seidl, 2012; Hanseth m.fl., 2006; Masocha & Weetman, 2007; Slager, Gond & Moon, 2012; Thévenot, 2009; Timmermans & Epstein, 2010; Young, 2003). I dessa studier har man också en mer uttalad teoretisk utgångspunkt i analyserna.

¹⁰ International Association of Schools of Social Work (IASSW) och International Federation of Social Workers (IFSW)

I studierna analyserades de beslutsprocesser, metoder, procedurer och särskilda tekniker som använts för att ta fram standarden (se exempelvis Brunsson, Racshe & Seidl, 2012; Hanseth m.fl., 2006; Masocha & Weetman, 2007; Slager, Gond, & Moon, 2012; Timmermans & Epstein, 2010; Young, 2003). Busch (2011), Masocha och Weetman (2005), Slager, Gond och Moon (2012) och Young (2003) menar att utveckling av standarder är resultatet av många beslutsprocesser, men att det i grunden finns ett stabiliseringsmotiv som driver processen framåt. Vad som till slut blir en standard avgörs alltså av en mängd olika faktorer och det sker inte alltid genom att nå en gemensam överenskommelse. Brunsson, Racshe och Seidl, (2012), Jacobsson (2000), Jakobs (2002) och Slager, Gond och Moon (2012) menar att standardiseringsprocesser inbegriper förhandlingar mellan skilda aktörer och yrkesgrupper och långtgående beslutsprocesser som består av flera mikrobeklut. De visar hur man för att lösa konflikter ofta refererar till expertkunskap. Experter kan komma från olika domäner (t.ex. standardanvändare, forskare och konsulter) och deras insikter brukar bli införlivade i de regler som formar standarden. Typiskt för arbetet att ta fram ISO-standarder är att alla medlemmar har samma rättigheter att påverka och arbetet bygger bl.a. på beslutsprocesser där man röstar. Gilbert & Rasche, (2007) och Tamm Hallström (2008) menar att experterna framförallt är inbjudna för symboliska funktioner som ger legitimitet till standarden och att experterna inte alltid får tillräcklig inflytande över hur standarden utvecklas. Tamm Hallström (2008) visar exempelvis att expertens inflytande kan undermineras genom att standarder utvecklas på basis av personliga relationer bland de övriga standardutvecklarna.

I utvecklingen av EBP-standarder, där det är önskvärt att manualerna utgår från vetenskapligt bevisad kunskap, visar Timmermans och Berg också att det kan uppstå förhandlingar mellan experter om vad som är bäst och bör utgöra standarden. Typiskt för arbetsprocessen att ta fram bevis är att en grupp experter utvärderar den vetenskapliga litteraturen och ger ett antal rekommendationer (Timmermans & Berg, 2003). Timmermans och Berg menar att det uppstår förhandlingar eftersom experter från olika fält eller inriktningar kan ha olika uppfattningar om vilka slutsatser som bör dras från den samlade forskningen. Därmed uppstår också olika uppfattningar om vad som är rätt standard. Sociologerna Bowker och Star (1999) fann genom analyser av flera fallstudier att ett standardiseringsarbete kan förstås som en social kamp mellan olika uppfattningar där den som går vinnande ur kampen inte nödvändigtvis har den bästa lösningen eller det rätta svaret. Det som avgör vad som blir en standard kan vara en mängd olika faktorer; om experterna har utarbetade nätverk där standarden kan spridas, om de har en bra marknadsföringsstrategi, eller om de använder sig av olika gatekeepers som favoriserar den egna lösningen.

Brunsson, Racshe och Seidl, (2012) har gjort en sammanställning av standardiseringsforskningen inom det organisationsteoretiska fältet och de visar att en arbetsuppgift i utvecklingsarbetet är att skapa legitimitet hos den tilltänkta användargruppen. De menar att man ofta lägger mer vikt vid detta än vid att använda befintliga kunskaper. Utan legitimitet hos användargruppen, menar standardutvecklarna, kommer ingen att följa standarden. Ett sätt att få legitimitet är att göra analyser av de tilltänkta användargrupperna. Ett annat är att inkludera olika intressenter och försöka bli överens med dem (Boström, 2006; Fransen & Kolk, 2007). En del i arbetet blir då att utveckla användbarhet och användarvänlighet. Masocha och Weetman (2007) och Young (2003) ser också hur arbetet är riktat mot att med olika medel få den tilltänkta användaren att ta till sig och använda en standard. De beskriver en del av standardarbetet som ett retoriskt arbete, som att med retoriska tekniker i texten försöka övertyga användargrupper att använda sig av standarden. Masocha och Weetman (2007) studerar hur standardiseringsinstitut utvecklar olika retoriska knep i standardiseringsdokument. De visar att standardutvecklarna förändrar sina standarder efter kritik från användargrupper. En annan uppgift som instituten/organisationerna ägnar sig åt, enligt Busch (2011), är att utforma regler, certifieringar och utbildningar som gör att standarden knyts till användarna.

Slager, Gond och Moon (2012) kommer fram till att standardisering innebär att utveckla en reglerande makt och med olika metoder försöka styra de tilltänkta användarna så att de upplever sig ha ett behov av att använda standarden. I deras studie, som är longitudinell, följs beslutsprocesser i utvecklingen av en standard för socialt ansvar hos företag. Busch (2011), som studerar standardiseringsarbete inom bl.a. näringsliv och välfärd, menar att en annan uppgift i arbetet handlar om att utveckla behändighet hos standarden. En standard blir, enligt Busch, inte långvarig i en praktik om man inte gör den lätthanterlig. Han jämför med snickarens relation till hammaren. Den ska vara så väl anpassad att användaren knappt märker den.

2.2.2 Det informella arbetet

Flera studier har kunnat visa att standarder delvis determinerar de professionellas handlingar men att de också agerar för att förändra standarden (se diskussion Björk 2017; Karlsson & Bergmark 2012). Detta ger alternativ till beskrivningen av standardiseringsarbetet som formellt och utfört i särskilda auktoritativa institutioner med praktikerna som passiva följare. I detta avsnitt beskrivs några empiriska studier av praktiskt välfärdsarbete och som visar att det också pågår ett arbete med att standardisera arbetet inom välfärdssektorn.

Detta avsnitt är uppdelat i två delar. Det första presenterar forskning som studerat arbetet som genomförs av lokala tjänstemän efter det att forskare, sakkunniga och

andra experter har varit involverade i att ta fram standardiserade instruktioner. Det andra avsnittet presenterar studier som visar att standardiseringsarbeten också kan påbörjas och genomförs i den lokala praktiken.

2.2.2.1 Det informella standardiseringsarbetet – lokala tjänstemän, praktiker och klienter
Inom sjukvården har man bl.a. kommit fram till att sjuksköterskor och annan personal behöver omarbeta standarder för att kunna använda dem (Lydahl, 2017; Nes & Moen, 2010; Rankin & Campbell, 2006; Timmermans & Berg 2003; Winman & Rystedt, 2010). Bowker och Star (1999) menar att en sådan omarbetning behövs eftersom den enes ordnande standard för en annan kan skapa förvirring. Denna omarbetning kan ses som en del av standardiseringsarbetet då studier visar att det är nödvändigt att översätta, tolka, artikulera, koordinera och på andra sätt omforma standarder för att de ska bli praktiskt relevanta (Björnsdóttir, 2013; Hanseth m.fl., 2006; Lydahl, 2017; Rankin & Campbell, 2006; Timmermans & Berg 2003; Winman & Rystedt, 2010). Nes och Moen (2010), som utgår från ett aktivitetsteoretiskt perspektiv, kallar sjuksköterskornas standardiseringsarbete för att utforma ”lokal universalitet”, då en standard i det formella ledet har utvecklats som en ”generell universalitet”. Begreppet lokal universalitet belyser att det behövs ett lokalt översättningsarbete¹¹. I studien kommer man fram till att ett standardiseringsarbete därför behöver ses som ett pågående arbete som inte slutar efter det formella ledet (Nes & Moen, 2010). Nes och Moen studerade, i en fallstudie på ett sjukhus, hur formella standarder omformas till fungerande verktyg. De ser standarder som flyktiga och i process.¹² Det lokala standardutvecklingsarbetet är enligt Nes och Moen alltid pågående om det finns en engagerad arbetsgrupp. Studien visar hur den formella standarden utmanar den lokala expertisen vilket skapar konflikter och spänningar i arbetet som i sin tur leder till förhandlingar och som innebär att en ny standard utvecklas. I sådana omformningsprocesser behöver de lokala tjänstemännen använda sig av personlig erfarenhet, kollektiv expertis och formaliserad kunskap, för att göra standarden lokalt användbar (Björnsdóttir, 2013; Hanseth m.fl., 2006; Lydahl, 2017; Rankin & Campbell, 2006; Timmermans & Berg 2003; Winman & Rystedt, 2010). Arbetet att utveckla standarder kan således inte förstås som frikopplat från praktiken som den är avsedd för.

Ett antal empiriska studier, främst inom sjukvården och socialtjänsten, lyfter fram att arbetsuppgiften att få skriftliga instruktioner att fungera ibland är osynlig eller ses som illegitim (Björk, 2007, 2013; Lydahl, 2017; Skillmark, 2018; Winman &

¹¹ Detta är en beskrivning av ett fenomen och hör inte till det som brukar definieras som översättningsteori-

¹² Benämningen ”förhandling” och ”förhandlingsarbete” används i det här sammanhanget som en vardaglig term för att påvisa att en standard utvecklas i en pågående interaktion och att det i denna interaktion ofta finns olika idéer, perspektiv och kunskaper som kan hamna i konflikt med varandra. Det innebär att en standard inte blir permanent avgjord och färdig utan att den kommer att förändras.

Rystedt, 2010). I en etnografisk studie på ett sjukhus beskriver Lydahl (2017) ett sådant lokalt arbete, bl.a. med utgångspunkt i STS-studier¹³ och Star och Strauss (1999) definition av synligt och osynligt arbete. Ett synligt arbete är auktoriserat och dokumenterat, medan annat är osynligt, som att hålla en hand – vilket ofta är osynligt både för patientens vänner, familj och för andra på arbetsplatsen. Det osynliga arbetet finns inte med i en arbetsbeskrivning. Det kan också vara sådant arbete som krävs efter ett sammanbrott, som får saker att återgå till det normala. Star och Strauss (1999) menar att ett vanligt osynligt arbete är att personal behöver länka, koordinera och översätta mellan olika aktiviteter, för att de måste få sekvenser av uppgifter att hänga samman. I Lydahls (2017) studie beskrivs hur sjuksköterskors arbete förändrades vid införandet av en standardiserad modell för personcentrerad vård. Lydahl visar hur de standardiserade manualerna leder till ett resurskrävande, men dolt, arbete som tog tid, som bland annat handlade om att föra in en patientintervju i dokument och att länka intervjuprotokollet till den elektroniska patientjournalen.

På liknande sätt visar också Winman och Rystedt (2010), som utgår från ett sociokulturellt perspektiv¹⁴, och Rankin och Campbell (2006), som utgår från institutionell etnografi¹⁵, hur sjuksköterskor måste hantera flera olika dokument och manualer och att det krävs ett särskilt förändrings- och förfiningsarbete av de olika standarderna för att få instruktionerna att fungera i praktiken. Björk (2013) studerade användandet av instruktioner inom socialtjänsten och missbrukarvården. Resultatet visar att mycket tid ägnades åt att koordinera mellan ”laboratoriets logik”, som var den vetenskapligt enhetliga, som att se till att intervjuer administrerades systematiskt, och ”vårdens logik”, som var den mångfacetterade dynamiska praktiken. Studien visar att den lokala tjänstemannen behöver hantera båda dessa logiker och att det krävs ett särskilt utvecklat arbete för att överbrygga mellan de två logikerna.¹⁶

¹³ STS-studier är ett samlingsnamn för sociologiska studier som har fokus på teknik och vetenskapsstudier, som intresserar sig för hur vetenskap, teknik och samhälle utvecklas i nära samverkan med varandra. Ofta analyseras praktiker där kunskap produceras.

¹⁴ Det sociokulturella perspektivet är utvecklat av Vygotsky (1978, 1986). Fokus ligger på lärande som en social aktivitet, ofta med fokus på interaktion i vardagliga situationer. Aktivitetsteori som används som teoretisk inramning i den här avhandlingen utgår också från Vygotsky men betoningen ligger på Leontievs (1978) utveckling av perspektivet.

¹⁵ Institutionell etnografi är ett angreppssätt som huvudsakligen utvecklats av sociologen Dorothy Smith (2005), för att synliggöra vardagslivets sociala organisering och styrningsrelationernas roll där i. Ofta fokuseras interaktioner med intresse för vardagliga aktiviteter och hur de manifesterar och utvecklar sociala institutioner som arbete, skola, äktenskapet.

¹⁶ Begreppet logik kopplas till att i olika kontexter som exempelvis yrkesgemenskaper så är olika aktiviteter lämpliga, giltiga eller logiska vid en viss tidpunkt och på en specifik plats, men behöver inte vara det i ett annat sammanhang, där det finns en annan logik. Det ska dock inte förstås som att praktiken inom en logik är stabil och koherent.

Att införa nya standardiserade manualer kan ibland anses vara en enkel rutin, men sammanfattningsvis visar dessa studier att det krävs uppfinningsrikedom och skicklighet av de som ska använda dem. Dessa studier pekar på att standardiseringsarbete kan ses som en lokalt pågående process, snarare än att det sker i särskilda institutioner och överförs till praktiken. Sådant arbete kallas fortsättningsvis informellt instruktionsarbete eller informellt standardiseringsarbete beroende på vilken form av standardiseringsarbete det handlar om.

2.2.2.2 *Det informella arbetet – Planerat och utfört i den lokala praktiken*

De flesta studier tar sin utgångspunkt i att både det formella och det informella standardiseringsarbetet initieras uppifrån där arbetet ofta leds av överordnade organ. Engeström (2007), Nes och Moen (2010), Ranking och Campbell (2006) och Nerland och Jensen (2012) pekar på att ett standardiseringsarbete också kan initieras och genomföras underifrån och att standardiseringsutveckling alltid finns närvarande i ett arbete. Det är ett svar på behov av att arbeta samstämmigt eller koordinera olika funktioner. Det handlar om att utveckla instruktioner för arbetet i form av regler och rutiner. Sättet att ta fram dessa standarder på är en sammansättning av vetenskaplig kunskap, erfarenhetsbaserade kunskaper och relationell kompetens, där det är svårt att skilja de olika kunskaperna från varandra. Att ta fram standarder kan, enligt Engeström (2007), förstås som ett medel att förvandla föränderliga fenomen i verksamheter till mer fasta. Engeström (2007) menar att utvecklingen av standarder kan förstås som en typ av stabiliseringskunskap, som finns i alla verksamheter. Detta kan ställas mot ”möjlighetskunskap”, som är en mer anpassningsbar och flexibel process som också alltid finns i ett arbete. Den fasta form som manualer och informationstexter ger, leder till att kunskapen kan bli registrerad och uppmärksammas och det blir möjligt att flytta runt den mellan kollegor (Engeström 2007).

2.2.3 Sammanfattning - Arbetet att utveckla standarder

Sammanfattningsvis så har detta avsnitt presenterat fyra kategorier av studier som förhåller sig till standardutvecklingsarbetet på olika sätt. En är de studier där forskaren själv deltar i det formella standardutvecklingsarbetet och där arbetet beskrivs stegvis och med utgångspunkten att det handlar om att komma fram till de rätta svaren och formulera dem i skrift. Detta beskrivs som arbetet att nå ”the golden standard”. En annan typ av studier fokuserar också det formella arbetet, men beskriver det som en förhandling mellan olika perspektiv och kunskaper. Här handlar det inte bara om att ta fram den rätta kunskapen, utan också om att försöka vinna följare till standarden, vilket innebär att andra arbetsuppgifter utformas. Dessa två olika kategorier av studier tar utgångspunkten i att ett

standardiseringsarbete sker i det som brukar beskrivas som idérika miljöer som universitet eller yrkesråd. Antagandet att standarder utformas centralt av experter har utmanats av studier som visar olika former av standardiseringsarbete inom lokala praktiker. Utifrån det senare perspektivet framträder en formell och en informell del av arbetet. Bland de studier som fokuserar det informella arbetet finns sådana som pekar på det översättningsarbete som den lokala tjänstemannen måste göra när en standard implementeras. Länkning för att överbrygga mellan en vetenskapligt enhetlig och en praktisk, rörlig och dynamisk logik har också beskrivits. Det kan då handla om att anpassa praktiken efter standarden eller att förändra standarden efter praktiken. Andra studier av det informella arbetet visar att en standardutvecklingsprocess kan börja underifrån, i den lokala praktiken. Lokala tjänstemännen kan vara igångsättare av ett standardiseringsarbete med ett stabiliseringsmotiv, då det finns behov av att koordinera arbetet mellan enheter och personer.

I tabell 1 ges en översikt av tidigare forskning utifrån var arbetet sker och av vilka, hur arbetsprocessen har tolkats, samt vilka uppgifter som man har identifierat i arbetet.

Tabell 1: Olika typer av standardiseringsarbete

Det formella standardiseringsarbetet	Det informella standardiseringsarbetet
<p>Vad och hur Etablerade kommittéer (ofta bestående av forskare) leder och genomför stora delar av arbetet.</p> <p>De som är ansvariga är antingen auktoriserade som experter med kunskaper baserade på praktisk eller vetenskaplig erfarenhet, eller som "standardutvecklare".</p> <p>Experternas uppgift är att ta fram kunskap om ämnet. Det sker via sammanställning och värdering av studier. Studierna kan vara randomiserade eller kvalitativa och handlar ofta om klienteffektstudier.</p> <p>Arbetet är planerat, uttalat och synligt.</p>	<p>Vad och hur Utförs i genomförandedet.</p> <p>Utförs av de personer som är den tilltänkta användargruppen av en standard.</p> <p>Kan definieras som alla de försök som görs för att förändra en standard, för att få den att passa den lokala verksamheten eller individen.</p> <p>Det är ofta inte i förväg planerat.</p>
<p>Processen Arbetsprocessen bygger ofta på en kommitté bestående av experter som skriver ett första utkast. Detta får sedan personer med praktisk respektive vetenskaplig erfarenhet kommentera utifrån sin expertis inom området.</p> <p>Arbetsprocessen sker över längre tid genom förhandling som sker i olika sammanhängande mikrobeslut.</p> <p>Processen avslutas genom definitivt beslut.</p> <p>Arbetsprocessen karaktäriseras av sociala kamper, intressekonflikter och det är svårt att nå konsensus.</p>	<p>Processen Pågår genom dialog och interaktion i formella och informella beslutsprocesser.</p> <p>Är ett pågående arbete, utan tydligt slut.</p> <p>Består av att omforma standarden utefter att man upptäcker för stora gap mellan hur de används i praktiken och hur de beskrivs.</p> <p>Att ge uttryck för praktiken där den används och med det som kunskapsbas försöka skapa en lokal standard.</p>
<p>Uppgift Experterna ger rekommendationer utifrån sin ämnesauktoritet.</p> <p>Forskare kommer fram till ett resultat som presenteras i studierna. Både kvantitativa och kvalitativa studier kan användas.</p> <p>Experterna använder olika metoder för att bedöma sanningsvärdet i studier.</p> <p>Uppgiften handlar också om att skapa behändighet hos standarden samt arbeta för att legitimera standarden.</p> <p>Arbetet går ut på att använda och utveckla retoriska tekniker för att övertyga tilltänkta användaren att följa standarden.</p>	<p>Uppgift Det är en dold/osynlig arbetsuppgift, som kännetecknas av koordinering, länkning och översättning- mellan standarden och andra aktiviteter.</p> <p>Detta arbete kan av beslutsfattare och experter betraktas som illegitimt, då de menar att det inskränker på sanningsvärdet om standarden förändras.</p> <p>Det innebär ett arbete att hantera olika logiker, t.ex. den vetenskapligt enhetliga logiken och den sociala dynamiska logiken.</p> <p>I genomförandedet omformas ursprungsstandarderna och i det arbetet används olika typer av kunskaper, som dynamisk expertis, forskningsbaserad kunskap, relationell kunskap.</p> <p>Utveckling av en standard kommer också "underifrån" och pågår lokalt och drivs av ett stabiliseringsmotiv.</p>

Källa: Sammanfattning av tidigare forskning på området.

2.3 Standardiseringsarbete som en kollektiv aktivitet

När forskningen som fokuserat den formella delen av standardutvecklingsarbete sammanförs med den som studerat den informella delen så framträder ett kollektivt arbete som involverar olika yrkesgrupper i olika led av en planerings- och implementeringskedja. Det som framträder är en komplex bild av hur instruktionsarbetet går till. Det involverar olika metoder, arbetsuppgifter och kunskaper och det pågår under en längre tid och på olika platser. I föreliggande avhandling tar jag min utgångspunkt i de studier som visar att instruktionsarbetet kräver många olika typer av kunskaper och att det pågår i flera olika led för att få standarden att fungera i välfärdens praktik. Bland studierna ser man att det finns en åtskillnad mellan de som fokuserar det formella och de som fokuserar det informella arbetet. I den här studien inkluderas båda formerna i arbetet. Med hjälp av aktivitetsteori studeras instruktionsarbetet som en *kollektiv aktivitet*, vilket beskrivs i nästa avsnitt. Standardiseringsarbete/Standardiseringsaktivitet definieras som alla de handlingar som görs av olika yrkesgrupper i en planerings- och implementeringskedja för att forma och omforma standarden med syfte att skapa en fungerande praktik.

3

Teoretiskt ramverk

I analysen av arbetet att utveckla en instruktionsstandard, används aktivitetsteori som teoretiskt ramverk. I det fall som studerades hade en grupp sakkunniga fått en arbetsuppgift av en nationell referensgrupp att granska korrektheten i den information som ges i samhällsorientering till nyanlända flyktingar som nyligen erhållit uppehållstillstånd. I analysen blev det uppenbart att flera arbetsuppgifter utformades och att fler yrkeskategorier behövdes, då de sakkunnigas kunskaper var begränsade för att kunna utforma instruktionsmaterialet. Genom den tidigare forskningen framgick också att ett instruktionsarbete pågår i flera led, både i planeringsdelen och i implementeringsdelen. Det blev då angeläget att ha en teori som underlättade analysen av det *faktiska* arbetet och inte var begränsad av den formella uppdragsbeskrivningen. I den här studien är aktiviteten som studeras det interprofessionella, kollektiva arbetet med att ta fram standardiserade instruktioner för samhällsorientering. Inledningsvis diskuteras i detta avsnitt hur man allmänt i olika discipliner, och främst sociologi, har definierat *arbete* och sedan beskrivs hur aktivitetsteori, som är en pedagogisk teori, studerar arbete som en kollektiv aktivitet, där lärande och kunskap är i fokus.

3.1 Teorier om arbete

Det finns många sätt att definiera arbete, men de flesta är överens om att arbete alltid är en aktivitet (se exempelvis Karlsson, 2004). Försök har gjorts att precisera arbete som en särskild aktivitet, exempelvis som lönearbete, aktivitet på en marknad, aktiviteter som är nödvändiga, eller aktiviteter där man producerar något värdefullt för andra (Karlsson, 2004). Anledningen till att definiera vad som är arbete har inte alltid varit strävan efter teoretisk klarhet, menar Karlsson (2004). Istället har det handlat om att tillskriva vissa aktiviteter högre status genom att uppgradera dem till arbete. För att understryka en statusdimension i begreppet arbete har man ibland gjort åtskillnad mellan formella och informella aspekter. Legitimt/icke legitimt arbete (Björk m.fl., 2013, Jacobshagen, 2006) respektive synligt/osynligt arbete (Star & Strauss, 1999) är exempel på sådana distinktioner. På detta sätt synliggörs att det kan finnas ideal avseende vad som ska betraktas som arbete, som inte nödvändigtvis överensstämmer med vilket arbete som faktiskt utförs.

Aktivitetsteori är en teori inom disciplinen pedagogik där man utgår från att lärande är centralt för att förstå innebörden av arbete som en aktivitet.¹⁷ Aktivitetsteorin har beskrivits som en processteori (Roth, 2014)¹⁸ och brukar vara en av de teorier som ingår i det som har kallats den praktiska vändningen (exempelvis Edwards & Daniels, 2012; Engeström, 2001, 2010).¹⁹ I teorin finns en koppling mellan arbete och lärande. Uttrycket "kunskap är vad som görs" och beskrivningar av att lärande är grundat i den sociala praktiken, brukar ofta användas som utgångspunkt (Blackler, 1993). Lärande innebär inom aktivitetsteori handling i ett socialt sammanhang och beskrivs som att gemensamt använda, utföra, bearbeta, förändra eller utveckla något (Engeström, 2001, 2008; Leontiev, 1978). Det är vanligt att man studerar skeenden över längre tid, såsom hur en grupp utvecklar något (t.ex. en yrkesterm, ett verktyg eller en ny rutin) (Edwards m.fl., 2009; Daniels, 2010). Det är också vanligt att studera problemlösning som sker i både formella och informella beslutsprocesser (Engeström & Sannino, 2011; Middleton, 2010; Virkunnen, 2013). I aktivitetsteori begränsas inte *vad* som är arbete, utan den kan användas för studier av olika sorters aktiviteter t.ex. lönearbete, hemarbete eller fritidsaktiviteter. Fokus är ändå i de allra flesta studier på verksamheter och organisationer som normalt betecknas arbete (Se exempelvis Edwards, 2011; Edwards & Daniels, 2012; Engeström, 2001, 2010; Kerosuo & Engeström, 2003).

Leontiev (1987) beskriver vad arbete är genom att göra en distinktion mellan människa och djur. De senare uppfyller sina behov genom direkt konsumtion av vad naturen ger. Människor har också biologisk instinkt, men överskrider den t.ex. genom att tolka, planera, förändra och arbeta mot mål. Arbete (eller aktiviteten) innebär att med hjälp av olika typer av materiella och mentala redskap förvandla naturliga material enligt bestämda mål. Användning av befintliga redskap och utveckling av nya ökar möjligheterna att nå uppsatta mål (Leontiev, 1978; Roth, 2014).²⁰ Begreppet kunskapsstöd används i avhandlingen synonymt med redskap, då man i teorin betonar att redskap är fyllda med kunskap. Aktivitetsteorin har utvecklats genom flera generationer och den här studien tar främst utgångspunkt i den andra, men till viss del också den tredje generationens aktivitetsteoretiker. Den första generationen som utgick från Vygotsky (1986) fokuserade den enskilda individens aktivitet, medan Leontiev (1978) i den andra generationen, vidgade teorin till att handla om kollektiva aktiviteter. Den tredje generationens

¹⁷ Även kallad kulturhistorisk aktivitetsteori (Roth, 2014), och har även översatts som verksamhetsteori (Knutagård, 2002).

¹⁸ I sociologiska studier av arbete har man ofta haft två olika utgångspunkter. Antingen ligger fokus på arbete som en aktivitet som finns för att det vidmakthåller och etablerar sociala institutioner. Då utgår man från att arbete primärt är en uppoffring för människan (Macpherson, 1985). I det andra perspektivet är fokus på aktiviteten som sådan, och att den har en meningsfull funktion för människan. Karlsson (2004), definierar arbete ontologiskt som *görande bestämt av extern nödvändighet*.

¹⁹ Se fotnot tre för beskrivning av innebörden i "den praktiska användningen".

²⁰ Ett annat mer använt sätt att studera lärande är att utgå från 'anskaffningsmodellen' (acquisition model). Då används t.ex. en container som metafor eftersom den mänskliga hjärnan (human mind) antas vara ett utrymme som kan fyllas med olika varor som individen blir ägare till. Att kunna innebär då *att ha* och *att äga* (Sfard, 1998).

aktivitetsteoretiker studerar aktiviteter som interprofessionella, där olika verksamheter kommer samman för att genomföra ett gemensamt arbete (se exempelvis Edwards m.fl. 2009; Engeström, 2001).

3.2 Den kollektiva aktiviteten och dess handlingar

Arbete förstås alltså som en målorienterad aktivitet. I aktivitetsteorin är mål centrala eftersom de genererar arbete/aktivitet och arbetsuppgifter.²¹ Det övergripande målet (*Object of activity*) ses som det sanna motivet för en aktivitet som skapar drivkrafter och incitament för de inblandade vilket för den kollektiva processen framåt (Engeström, 2001, 2010; Roth, 2014). Målet är inte konstruerat av inblandade individer utan är av generell art i samhället. I ett instruktionsarbete så kan därmed det övergripande målet beskrivas som *att alla som behöver ska få ta del av en insats som bygger på den bästa kunskapen*. Instruktionsarbetet/instruktionsaktiviteten består därmed av att komma fram till den enhetligt bästa kunskapen om hur en insats ska ges och att få alla individer som har behov av den att få del av det. De skriftliga dokumenten blir en möjlig lösning på att nå det övergripande målet. Att kunskaperna blir nedskrivna innebär både att de blir enhetliga och stabila och det innebär också att kunskapen kan bli tillgänglig för ett flertal individer. Aktörerna i aktiviteten är ofta riktade mot att hantera ett konkret objekt eller en händelse (dessa kallar Leontiev för *predment*, Leontiev, 1978; Roth, 2014) och de är inte alltid explicit medvetna om det övergripande målet.²² De kan exempelvis vara riktade mot det faktiska dokumentet som ska skrivas och hur den ska tas fram.

Vad en aktivitet är kan exemplifieras med *att bygga hus*.²³ När man bygger hus kan arbetet förenklat delas in i tre *handlingar/arbetsuppgifter* som också synliggör vilka användbara kunskaper som behövs i aktiviteten. En grupp producerar lämpligt byggmaterial, en annan planerar konstruktionen, medan en tredje bygger huset på plats. Dessa grupper ingår i samma aktivitet för att deras handlingar kopplas samman av ett gemensamt övergripande mål vilket driver fram handlingarna och ger dem mening. I detta exempel är det gemensamma övergripande målet att skapa "tak över huvudet" som människor behöver. Teorin beskriver också skillnader mellan aktiviteten och dess handlingar. Handlingar är begränsade i tid och rum och skiljer sig mellan olika kontexter. Aktiviteter, t.ex. att bygga hus, eller att ta fram den bästa kunskapen om hur en insats ska genomföras och se till att alla får del av den, är generella och reproduceras genom historien. Aktivitetens övergripande mål skiljer sig från handlingarnas delmål. För medlemmarna i den första gruppen i exemplet "bygga hus" ovan, är delmålet att få fram material av

²¹ I aktivitetsteori så kallas detta mål för Objekt, men uttrycket mål används här då det är en mer allmängiltig benämning.

²² Agerandet kan även vara på en ännu lägre nivå och kallas då för operationer, vilket i en instruktionsaktivitet kan vara att bli klar med ett dokument eller att beta av ett antal punkter under ett möte i referensgruppen som leder instruktionsarbetet. Det finns därmed *aktiviteter*, i dessa ingår *handlingar* och i dessa ingår *operationer*, varav alla styrs av mål på de olika nivåerna, men de förs samman av det övergripande målet för hela aktiviteten.

²³ I Leontievs (1978) beskrivning av aktivitet så utgörs exemplet av den kollektiva jakten.

god kvalitet. De utvecklar då arbetsuppgifter genom att använda sig av eller att utveckla kunskapsstöd för att kunna sträva mot att nå delmålet.

Aktivitetsteorin är också *dialektisk*, vilket innebär att spänningar mellan olika delmål och mellan delmål och det övergripande målet, ses som en naturlig del av en aktivitet. Medan delmålen ger handlingar koherens och kontinuitet, så kan de också motsäga varandra när de möts i aktiviteten. I aktivitetsteoretiska studier av arbete kallas avvikelser från arbetsbeskrivningar för störningar. Dessa störningar kan indikera betydelsefulla spänningar i form av målkonflikter i en aktivitet. I bygga hus exemplet så kan en sådan spänning uppstå mellan mål att bygga snabbt och att bygga säkert eller mellan att bygga billigt och att huset ska hålla länge. Sådana spänningar driver arbetsprocesser framåt och de kan också bli motorer för större förändring av aktiviteten om gruppen gemensamt tar itu med dem (Engeström, 2001; Engeström & Sannino, 2011).

Sammanfattningsvis definieras instruktionsarbete/ instruktionsaktivitet i denna avhandling som en uppsättning av flera handlingar. Handlingarna är aktivitetens arbetsuppgifter och de är utförda av olika yrkesgrupper i instruktionsarbetets formella och informella del. Dessa handlingar binds samman i en kollektiv aktivitet då de alla drivs av det övergripande målet att insatser ska ges till alla individer utifrån den bästa kunskapen. Generellt definieras handlingar av delmål och kunskapsstöd som används för att sträva mot att nå delmålen. Handlingar kan studeras på olika sätt och nedan beskrivs de tre sätt som används i avhandlingen och som är uppdelat på vardera av delstudierna.

3.3 Studera handlingar på tre olika sätt

I den här avhandlingen användes olika delar av aktivitetsteorin för att belysa olika handlingar/arbetsuppgifter och kunskapsstöd som används i instruktionsarbetets olika delar. I den första studien om det formella instruktionsarbetet i samhällsorientering fokuserades vilka *mål* som formulerades och hur *kunskapsstöd* från olika yrkens kunskapsbas *fördes över* till instruktionsarbetet. I den andra studien, som studerar det informella instruktionsarbetet, användes teorier om (åter)skapande av *intersubjektivitet* (Linell, 1998; Rommetveit, 1974). I den tredje delstudien studeras det som kom att benämnas som det semiformella instruktionsarbetet. Under datainsamlingens senare del så framträdde en ytterligare del i instruktionsarbetet som handlade om att föra över erfarenheter från det informella arbetet till det formella arbetet, och på så sätt försöka påverka instruktionernas utveckling. Mer detaljer om detta beskrivs i metodavsnittet. I den sista delstudien användes Vygotskys begrepp *vetenskapliga begrepp* och *spontana begrepp* (Hopwood & Clerke, 2016; Vygotsky, 1986) för att analysera utvecklingen av de kunskapsstöd som användes under det semiformella arbetet. Härfter beskrivs dessa tre sätt mer ingående.

3.3.1 Delstudie 1: Kunskapsstöd och handling utifrån mål

Ofta ses språket som det viktigaste kunskapsstödet, bl.a. därför att yrkesspråk utvecklas för att man precis och effektivt ska kunna kommunicera och organisera arbetet (Säljö, 2000). Utgångspunkten är att det är genom en uppsättning ord, materiella artefakter och fysiska gester som en gemenskaps/yrkesgrupps specifika kunskapsstöd träder fram och blir synliga. En grupp forskare i ett laboratorium har sina särskilda ord och fraser som är användbara för att nå deras mål, medan pedagoger på en förskola har andra. Analysenheten för handlingar var i delstudie 1 återkommande mönster av hur mål definierades och hur aktörerna med hjälp av sina kunskapsstöd försökte sträva mot att nå målen.

I aktivitetsteorin betonas att språket, som t.ex. ett yrkes begrepp och fraser är de viktigaste kunskapsstöden. Begreppen antas främst ha utvecklats genom praktiska procedurer. Genom ordet *rikt* kan t.ex. det som är viktigt för en socialarbetare framträda utifrån en persons beskrivning av sitt liv. Det är ett kollektivt redskap för socialarbetare som används för hur de ska *se* en situation, hur de ska *tolka* en situation, och hur de ska *utföra* en insats. Begrepp och fraser i ett yrkesspråk är uttryck för en väl utvecklad förmåga att se och förstå de fenomen och förhållanden som är yrkets innehåll. Varje yrkesgrupp har också sitt särskilda perspektiv, vilket innebär att fenomen framträder på olika sätt för olika yrkesgrupper. Yrkeskunniga använder följaktligen specifika ord och gester för att tydliggöra de företeelser som, i ett perceptuellt komplext fält, är relevanta ur yrkesperspektivet. Goodwin (1994) har ett exempel från arkeologiprofessionen där det beskrivs hur en lärling lär sig delar av arkeologins kunskaper genom att mästaren drar ett streck i en jordmassa och samtidigt beskriver händelsen med ord. Något framträder, novisen betraktar det och får samtidigt ett ord för det. På så sätt har en relevant händelse bildats för hur man lär sig professionens och yrkets kunskaper. En artikulerad diskurs formar den materiella och kognitiva struktur som utgör arkeologi-kunskapen (Goodwin, 1994). Om det istället är en bonde som tittar på samma jordmassa så framträder sannolikt något helt annat som väsentligt. Genom ord och gester framträder vad som behöver tolkas och hanteras för ett yrke.

I den första delstudien riktades intresset mot vilka handlingar som fanns i instruktionsaktivitetens formella del, samt vilka spänningar som fanns mellan dessa när de sammanfördes i den gemensamma aktiviteten. Analyserna fokuserade vilka mål som respektive av de fem yrkesgrupperna formulerade och vilka kunskapsstöd de använde för att sträva mot sina uppställda delmål i aktiviteten. Det fanns utifrån ett aktivitetsteoretiskt perspektiv ett antagande om att deras respektive yrkestillhörigheter påverkade att de *såg* och *tolkade* att vissa arbetsuppgifter behövde hanteras. Det inbegrep att vissa arbetsuppgifter *framträdde* för några av yrkesgrupperna, som inte nödvändigtvis framträdde för de andra. I delstudie 1 så fokuseras därmed hur de olika yrkesgrupperna *förde över* kunskaper från sin kunskapsbas till en ny aktivitet.

3.3.2 Delstudie 2: Kunskapsstöd, Intersubjektivitet och det dialogiska perspektivet

I den andra delstudien riktades intresset mot att studera en av de handlingar som fanns i en instruktionsaktivitets informella del, d.v.s. när de lokala tjänstemännen ska få instruktionerna att fungera i det praktiska arbetet i dialog med individen. Den dialogiska traditionen visade sig användbar för att studera handlingar i det informella arbetet. I denna teori studeras handlingar med fokus på intersubjektivitet. Studier av intersubjektivitet kommer från den dialogiska traditionen som också till viss del inspirerat den tredje vågens aktivitetsteori i en utveckling av begreppet multivoicedness.²⁴ I tidigare studier har det beskrivits som svårt att studera det informella instruktionsarbetet då det innehåller socialt dynamiska element i ett arbete som exempel tyst kunskap eller emotionell intoning som kan vara svårt att analysera (Nes & Moen, 2010). Det krävdes då en teori som kunde hjälpa till att synliggöra sådana kommunikativa och subtila delar i ett arbete. Den dialogiska teorin har tidigare använts för att detaljerat kunna studera arbete som kommunikativa praktiker när lokala tjänstemän är i dialog med individer (t.ex. Mäkitalo, 2002). I teorin finns det ett antagande om att meningsskapande och samförstånd måste skapas och etableras i dialog (Mäkitalo, 2002). Det krävs minst två för att kommunicera och etablera intersubjektivitet och analysenheten är här samtal från dess början till dess slut.²⁵ Intersubjektivitet handlar om att vi försöker nå samförstånd, d.v.s. en gemensam uppfattning om vad samtalet har för syfte, vilket ämne det handlar om och hur samtalet ska föras. Här analyseras handlingar i form av återkommande samtal i en aktivitet. Med återkommande samtal menas att de över längre tid i en kontext, uppvisar likvärdighet i form så som innehåll, karaktär av turordning, vad var och en bidrar med i samtalen och likvärdiga fraser. I delstudiens fokus på det informella instruktionsarbetet, d.v.s. arbetet att knyta standarden till den lokala praktiken, var en *handling* återkommande samtal i karaktäristiska som samhällskommunikatörer använde i interaktion med deltagare för att (åter)skapa mening om det som stod skrivet på PP-bilderna.

En central utgångspunkt i strävan efter att nå intersubjektivitet är att människan har en allmän förmåga att anta den andres perspektiv, och att man i samtal försöker förstå den andres grund och föresatser i kommunikationen (Linell, 1998). Rommetveit (1974) har beskrivit det som att det i samtal sker en simulering av den andre som innebär att talaren agerar i samtalet utifrån föreställda kunskaper om vad lyssnaren tänker och känner i andra situationer. Det innebär att människor alltid har en föreställning om vad den andra vet när de interagerar, och att vi agerar i samtalet utifrån denna föresats. I studier med detta intresse kan fokus vara hur

²⁴ se diskussion om Bakhtins teori om multivoicedness i Daniels & Warmington (2007).

²⁵ I den dialogiska traditionen är en aktivitet en mindre analysenhet än i det aktivitetsteoretiska perspektivet. I den dialogiska traditionen är analysenheten aktiviteten istället samtal och fokus är på samtal/aktiviteten i form av mönster och karaktäristika av olika typer av samtal. I denna studie studeras detta utifrån aktivitetsteoretiska termer istället som en del av en mer övergripande aktivitet och kallas istället för handling.

asymmetrier och olika livserfarenheter hanteras i samtal i processen för att uppnå intersubjektivitet. Det innebär att man studerar samspelet mellan hur deltagare förhåller sig till, bidrar och agerar i samtalet utifrån två positioner. Det ena är vad som antas vara känt (*antagen likhet*) och det andra är vad som inte antas vara känt (*antagen unikhet*) och som ska göras känt för deltagarna (Rommetveit, 1974). Antingen innebär det att talaren agerar på antagen unikhet – att denne antar, redan från början i samtalet, att lyssnaren är annorlunda från talaren. Simulering av jaget i den andres situation (*antagen likhet*) innebär istället att man agerar på: Vad skulle jag ta för givet om jag var i den andres skor?. Då bidrar man istället till samtalet utifrån antagen likhet av att den senare liknar sig själv. Den generaliserade andra är alltså på ett sätt en projicering av jaget. Begreppen antagen unikhet och antagen likhet visade sig vara användbara begrepp i delstudie två för att analysera det informella instruktionsarbetet. Begreppen användes för att analysera vilka återkommande fraser som samhällskommunikatörerna använde sig av för att nå samförstånd och för att få standarderna att bli användbara och meningsfulla för deltagarna.

3.3.3 Delstudie 3: spontana begrepp och vetenskapliga begrepp

I den tredje delstudien riktades intresset mot att studera handlingen som fanns i det som jag kom att benämna som det semiformella instruktionsarbetet. Det visade sig under datainsamlingen att en ytterligare del framträdde i instruktionsarbetet när samhällskommunikatörerna försökte föra över erfarenheter från det informella ledet i instruktionsarbetet till det formella.

I delstudie 1 fokuserades vilka kunskapsstöd yrkesgrupper för med sig till ett nytt uppdrag. I den tredje delstudien studerades hur en yrkesgrupp utvecklar nya kunskaper/kunskapsstöd när de håller på att utforma en ny del (den semiformella) i en aktivitet. Ett teoretiskt antagande är att kunskapsstöd kan utvecklas genom deltagande i handling. Det innebär att det var relevant att söka efter de kunskaper som utvecklas i det komplexa instruktionsarbetet. Här användes det som Vygotsky (1986) kallar *spontana begrepp* och *vetenskapliga begrepp* (se även Hopwood & Clerke, 2016). Vetenskapliga begrepp har en hög grad av generaliserbarhet och är ord, fraser och uttryck som ofta ingår i yrkesspråk som explicita kunskapsstöd. Sådana vetenskapliga begrepp har inte alltid utvecklats genom, i strikt mening, vetenskapligt arbete. De utvecklas också genom praktisk verksamhet och blir beständiga som kunskapsstöd när de uppfattas som användbara. De generaliseras genom att de står i relation till sammanhängande idéer inom en yrkesgrupp och/eller om ett ämne. Det handlar alltså om begrepp (eller fraser) som beskriver viktiga aspekter av en företeelse, vilket utvidgar eller abstraherar betydelsen av vardagens kunskaper (Hopwood & Clerke, 2016). Även om sådana begrepp utvecklas genom praktisk handling blir de, när de etablerats, abstrakta verbala beskrivningar och kan uppfattas som en förståelse som rör sig ”top-down”. På detta sätt bevaras och sprids kunskap och erfarenhet inom ett yrke eller om ett

ämne. Exempelvis är det tidigare ordet ”risk” ett vetenskapligt begrepp för socialarbetare som fyllts med innehåll genom generationer av socialarbetare.

Spontana vardagsbegrepp är ord som har en annan, men lika viktig funktion i en handling. Det är ord som beskriver något konkret och situerat. De spontana vardagsbegreppen utgår från en konkret erfarenhet som kan komma att generaliseras och ges en abstrakt form. Vikten av att teori/vetenskap och praktik vardag står i relation till varandra framhålls. Det betyder att spontana begrepp utgår från och anpassas till de aktiviteter där de ska användas. Vetenskapliga och spontana begrepp kan särskiljas, men de är ömsesidigt beroende och utövar ett ständigt inflytande på varandra. Vygotsky menade att bemästrandet av en högre abstraktionsnivå i användningen av vetenskapliga begrepp också ökar precisionen i de spontana begreppen som används i en aktivitet (Hopwood & Clerke, 2016). Medvetenhet och kontroll genom fruktbara vetenskapliga begrepp innebär att man integrerat tidigare bildade begrepp och därmed vidgat, fördjupat och nyanserat insikterna om ett verksamhetsområde. Både spontana och vetenskapliga begrepp hänger samman med förståelsen av en aktivitets upprätthållande och dess (begrepps)utveckling. Forskaren som analyserar en verksamhet med hjälp av aktivitetsteori värderar inte de olika redskap som används, utan följer istället processerna för hur och i vilka situationer de används och utvecklas.

Det är inte så enkelt att vi alltid vet hur vi ska hantera händelser i ett yrke genom att lära oss att använda en specifik yrkesgrupps etablerade (vetenskapliga) begrepp. I den unika handlingen kan spontana begrepp också bli väsentliga kunskapsstöd. I utvecklingen av spontana begrepp betonar man i aktivitetsteori att så väl novisen som den erfarna kan vara betydelsefulla för att utveckla nya användbara kunskapsstöd för arbetet. För att förstå relationen mellan etablerade vetenskapliga begrepp och spontana begrepp, så används inom aktivitetsteorin begreppet *mediering*. Mediering innebär att vi agerar på ett problem *via* fysiska eller kulturella redskap (som ord och begrepp) snarare än direkt på problemet (Vygotsky, 1978, 1986; Wertsch 2007). Det innebär att problemet (delvis) formas av hur vi talar om det eller vilka redskap vi har för att lösa det. När en händelse medieras genom språk så skiftar uppmärksamheten från problemet till (en möjlig) lösning (Hopwood & Clerke, 2016). Mediering kan beskrivas som ”omvänd handling”. När en person prövar olika (spontana) begrepp för att beskriva och förstå ett problem, kan dessa begrepp komma att utveckla yrkets kunskap. Ett begrepp kan visa sig relevant för att ta sig an en specifik aktivitet på ett nytt och mer utvecklat sätt (dvs att man kommer närmre det övergripande målet), men också bli en del av ett yrkes arsenal av redskap och därmed användbart också i andra situationer.

När vi ställs inför nya situationer i ett yrke som att ta oss an ett instruktionsarbete, så kan man anta att spontana begrepp kommer bli användbara. I Vygotskys (1986) terminologi är vetenskapliga begrepp alltså redan etablerade i exempelvis ett yrke,

medan spontana begrepp uppkommer som en tolkning i särskilda situationer när de vetenskapliga begreppen inte fungerar. Spontana begrepp kan komma att utvecklas till vetenskapliga begrepp. När man studerar handlingar är det således relevant att fokusera hur dessa två typer av språkliga redskap används och utvecklas.

I analysen av instruktionsaktiviteten användes begreppen spontana begrepp och vetenskapliga begrepp för att studera produktionen av nya kunskapsstöd och nya handlingar. De kan användas för att synliggöra de handlingar och de kunskaper som utvecklas av yrkesgrupper som involverar sig i att ta fram instruktionsstandarder för sin praktik, men som inte är etablerade som standardutvecklare.

3.4 Sammanfattning

I den här avhandlingen används aktivitetsteori som teoretiskt ramverk för att studera ett instruktionsarbete. Aktivitetsteori innebär att arbete studeras som en kollektiv process där olika kunskapsstöd används i strävan mot ett övergripande mål. Den kollektiva processen- *att arbeta*, innebär t.ex. att tänka, utföra, resonera, tolka. Man skiljer på *aktivitet* och dess *handlingar*. Handlingar kan förstås som aktivitetens arbetsuppgifter. Aktiviteten strävar mot ett övergripande mål och handlingar strävar mot delmål. Mellan handlingarna i en aktivitet kan det uppstå spänningar, som är naturliga problem i en aktivitet som behöver hanteras för att det övergripande målet ska kunna nås. Spänningarna skapar dynamik i aktiviteten och gör så att processen fortskrider. I avhandlingens tre delstudier används olika delar av teorin för att studera olika arbetsuppgifter som träder fram i de olika leden i instruktionsarbetet mellan planeringen av standarden (det formella instruktionsarbetet) till implementeringsledet (det informella instruktionsarbetet).

- I den första delstudien analyserades det formella instruktionsarbetets arbetsuppgifter, genom de mål som fem olika yrkesgrupper formulerade och vilka kunskapsstöd som de använde sig av. Utgångspunkten var att kunskapsstöden hade utvecklats i aktörernas respektive yrken och fokus är sedan hur de uttrycks och kommer till användning i det formella instruktionsarbetet. Arbetsprocesser som pågick över en längre tid och mellan olika kontexter var analysenheten.
- I den andra delstudien analyserades det informella instruktionsarbetet genom samhällskommunikatörernas försök att i ”prat-i interaktion” knyta standarden till deltagarna i den lokala praktiken. Handlingen bestod av processer att (åter)skapa intersubjektivitet, d. v. s återkommande samtalskaraktärer i hur samhällskommunikatörerna i interaktion med deltagarna försökte skapa mening för det standardiserade innehållet i PP-bilderna. I studien användes begreppen antagen unikhet och antagen

likhet, hämtat från Rommetveit (1974). Analysenheten för handlingen utgjordes här av återkommande samtal i det informella instruktionsarbetet.

- I den tredje delstudien studerades det som jag kom att benämna som det semiformella arbetet. Där handlade det om att analysera de kunskapsstöd som samhällskommunikatörerna utvecklade när de själva tog ansvar för och utveckla det semiformella instruktionsarbetet. För detta användes begreppspar vetenskapliga- och spontana begrepp. Utförligare beskrivningar om hur den semiformella arbetsuppgiften uppmärksammades under datainsamlingen beskrivs i avhandlingens metodavsnitt.

4

Det studerade fallet – Samhällsorientering

Då fokus i avhandlingen är att specifikt studera instruktionsarbetet när det ska utföras inom samhällsorientering ägnas detta avsnitt åt att beskriva samhällsorienteringens framväxt i Sverige som integrationsinsats riktad till nyanlända. Här beskrivs hur insatsen har utformats och organiserats sedan 1960-talet då den första organiserade insatsen gavs. Därefter avslutas avsnittet med en redogörelse för när instruktionsmodellen nådde samhällsorientering i syfte att skapa en jämn kvalitet av insatsen över hela landet.

4.1 Bakgrund till fallet som studeras

Enligt Borevi, Jensen och Mouritsen (2017), som specifikt studerat svensk policy om samhällsorienterande insatser, menar att samhällsorienteringen i Sverige ser annorlunda ut än vad som gäller i många av de andra europeiska länderna. I de flesta länder i Europa består samhällsinformationen av att nyanlända från ”tredje land”²⁶ ska genomföra språk- och medborgarkunskapsstest. Att klara de obligatoriska testerna villkorar antingen uppehållstillstånd eller medborgarskap. Via proven ska personen uppvisa kunskaper om landets historia, dess politik, välfärdsstatens organisering och samhällsliga värden. Modellen utvecklades först i Nederländerna (Borevi, Jensen, & Mouritsen, 2017; Joppke, 2007) och används idag i länder som Danmark, Tyskland, Frankrike och Storbritannien (Joppke, 2013; Michalowski, 2011; Paquet, 2012; Peucker, 2008). I Sverige ska samhällsinformationen ges via en pedagogisk verksamhet och inbegriper inte något obligatoriskt test²⁷. Den villkorar inte heller uppehållstillstånd eller medborgarskap, utan ges efter det att uppehållstillstånd beviljats. Kommunerna förväntas utveckla integrationsinsatserna genom att tillse att kurser erbjuds som har korrekt innehåll och hög kvalitet (Samhällsorienteringsutredningen, 2010).

²⁶Benämningen ”tredje land” används i EU för de personer som immigrerat från ett land utanför EU till ett land som är medlem i EU.

²⁷ Även i Sverige har idéer om språktest och medborgarkunskapsstest lanserats. Sådana förslag har diskuterats såväl i den politiska debatten som i den statliga utredning (samhällsorienteringsutredningen, 2010) som ligger till grund för förordningen om samhällsorientering. I den statliga utredningen förordades inte införandet av ett medborgarkapsstest. En anledning grundades på svårigheten med att avgöra vilken myndighet som skulle ansvara för bedömningen av kunskaperna. Det skulle krävas en myndighet med erfarenhet av och en organisation kring genomförandet av sådana test. Samhällsorienteringen skulle enligt direktiven ingå i etableringsprogrammet vilket Arbetsförmedlingen skulle ha samordningsansvar för.

Det är staten, som på en övergripande nivå genom beskrivna teman, reglerar vilken typ av samhällsinformation som ska ges, men det är kommunerna som har ansvaret för att den håller en god kvalitet (Arbetsmarknadsdepartementet 2010; SFS 2010:1138; Samhällsorienteringsutredningen, 2010).

4.1.1 Samhällsorienteringens framväxt i Sverige

Samhällsorientering och språkkurser som en typ av riktad insats till nyanlända tog sin början i Sverige under 1960-talet då det skedde en ökning av arbetskraftsinvandring. De första initiativen till en form av samhällsinformation skedde på arbetsplatsen, vid industrierna, där de flesta var anställda (Lundh, 2005). I början av 1970-talet genomfördes, efter en överenskommelse mellan LO och SAF, en första mer formell organisering av insatsen, då man beslöt att kurser i svenska skulle ges till nyanlända på betald arbetstid (Lundh, 2005). Initiativen togs från arbetsmarknadsparterna och samhällsinformationen som gavs motsvarades främst av en företagsintroduktion och arbetsrättsliga frågor. Arrangörerna kunde vara fackliga organisationer, kommunal vuxenutbildning eller privata företag (Dahlström, 2004; Lundh, 2005). Varefter arbetskraftsinvandringen blev mer permanent och fler fick möjlighet att stanna och leva i Sverige för gott såg också andra instanser som kommuner och ideella verksamheter ett behov av en mer bredare samhällsinformation (Sarstrand Marekovic, 2011).

Under 1970-talet utvecklades allt fler verksamheter på lokal nivå i kommunerna och informationen kom alltmer att innehålla praktisk kunskap om samhällets institutioner som skola, hälso- och sjukvård (Dahlström, 2004; Sarstrand Marekovic, 2011). Sarstrand Marekovic (2011) beskriver dessa insatser som starten för det som senare kom att bli de s.k. Invandrarbyråerna. De startade ofta som frivilliga insatser på lokal nivå för att med åren bli alltmer formaliserade i kommunens regi. Till en början fanns insatsen bara i ett fåtal kommuner men det ökade efterhand och i slutet av 1970-talet fanns den i de flesta kommuner i Sverige. De första insatserna var i form av informationskontor dit personer kunde komma med olika frågor som de behövde stöd i; rättighets- och skyldighetsfrågor, bostadsproblem, uppehållstillstånd eller råd om hur man gick tillväga för att få starta eget företag (Sarstrand Marekovic, 2011). Det handlade inte bara om att ge konkret samhällsinformation utan verksamheterna såg ofta också som sin uppgift att ge information om samhällliga normer. Vissa byråer ägnade sig också, ofta i projektform, åt uppsökande verksamhet för att försöka nå ut till de som inte besökte verksamheten. Insatsen utvidgades under denna tid till att inte bara handla om informativa insatser, utan kunde också innehålla individuellt stöd som en typ av "länkar" mellan individen och olika myndigheter. Det kunde också ingå kurativ verksamhet eller sociala aktiviteter. Enligt Sarstrand Marekovic (2011) utvecklades innehållet och utförandet olika beroende på vilken organisation som tog på sig ansvaret.

För att bli anställd vid byråerna krävdes kunskaper i något av de nyanländas modersmål och man sökte vad som beskrevs som "kulturtolkar" (Dahlström, 2004; Sarstrand Marekovic, 2011). Många av de anställda hade egna erfarenheter av att migrera till Sverige från samma länder som deltagarna. Framförallt kom informatörerna från Finland, Turkiet, Grekland och forna Jugoslavien. Förutom språklig kompetens krävdes ingen specifik utbildning för arbetet (Sarstrand Marekovic, 2011).

Kommunförbunden gav 1971 ut gemensamma riktlinjer om vad byråerna skulle innehålla med formuleringar som att verka för invandras anpassning, men det gavs inga specifika anvisningar för hur det skulle genomföras. Från mitten av 1980-talet förflyttades den informativa insatsen över till, och blev en del av, SFIs (svenska för invandrare) uppdrag. Insatsen kom därmed att tolkas som en utbildningsinsats och en arbetsuppgift som skulle hanteras inom läraryrket. Den individuella inriktning, som insatsen tidigare haft ersattes av gruppundervisning (se Vesterlind, 2015). Fram till år 2005 var det vuxenutbildningsförvaltningarna och SFI som hade ansvar för att ge samhällsinformation. Innehållet kom nu att bygga på tre delar: information om värden, välfärdsstaten och dess organisering samt information om vardagslivet. I den statliga utredningen om svenska som andra språk för samhälls- och arbetsliv (2003) föreslog man att SFI-programmen skulle inkludera orientering i medborgarskap och arbetsliv. Man föreslog att ytterligare strategier behövdes för att SFI skulle ge alla invandrare samhällsinformation om Sverige. Men regeringen var inte överens med utredningens rekommendationer (Utbildnings- och kulturdepartementet, 2006), istället ville man fortsätta individualiseringen av SFI-mål och innehåll som inleddes år 2002 i samband med införandet av en ny läroplan. Samhällsinformationen, om enskilda rättigheter och skyldigheter skulle istället vara nära kopplat till invandrarans ankomst till Sverige. I propositionen (Utbildnings- och kulturdepartementet, 2006) beskrevs att man ville undvika att de nyanlända skulle få fel och inte faktabaserad kunskap och informationen skulle också ges på invandrarans modersmål tidigt under introduktionen. Under år 2007 ändrades SFIs läroplan och målen för samhällsorientering avlägsnades (se vidare Vesterlind, 2015).

Mellan åren 2005 och 2010 hade kommunerna, utan några särskilda anvisningar från staten, ansvar för att organisera och utforma innehåll och utförande av samhällsinformationen. Kommunerna fick också ansvar att själva avgöra vilken kompetens som krävdes hos dem som förmedlade samhällsinformationen. Under dessa fem år varierade anordnare, innehåll och pedagogik både mellan olika kommuner och inom samma kommun (se beskrivning i Samhällsorienteringsutredningen, 2010). Många av dem som anställdes benämndes samhällskommunikatörer och ett av anställningskriterierna var att man behärskade något av de språk som de nyanlända talade. Framförallt användes gruppundervisning, men det förekom också att man gav informationen individuellt utifrån uttryckta behov (Samhällsorienteringsutredningen, 2010). Man kan således sammanfattningsvis

konstatera att samhällsorientering antingen har givits som ett grupporienterat undervisningsupplägg (företagsinformation, SFI, dagens samhällsorientering) eller som ett mer individuellt behovsanpassat stöd (invandrarbyråer, flyktinghandläggare). Det har också skilt sig mellan vem som tagit initiativ till insatsen och i vilken utsträckning staten har styrt innehåll och utförande.

4.1.2 Instruktionsmodellen når samhällsorientering

Under år 2009 blev samhällsorientering utpekad som en insats som behövde förbättras, och en ojämn kvalitet sågs som ett centralt problem. I en rapport från Länsstyrelsen i Västra Götaland framhölls betydelsen av enhetlighet av hur samhällsorienteringen skulle ges, för att garantera insatsens höga kvalitet (Länsstyrelsen Västra Götalands Län, 2009). Rapporten visade brister i insatsens genomförande i regionen. I rapporten beskrivs att likvärdighetsprincipen inte upprätthölls, då det fanns allt för stora variationer mellan kommunerna. En statlig utredning fick därefter uppdrag att kartlägga differentieringen i landet och ge förslag på en standard när det gällde innehåll och utförande. I direktiven till samhällsorienteringsutredningen (Arbetsmarknadsdepartementet 2009) beskrevs att man behövde se över och komma med förslag på åtgärder för att minska den ojämna kvaliteten av samhällsinformationen. Staten behövde garantera lika villkor för att uppnå deltagande och jämlikhet för alla nyanlända med uppehållstillstånd. I den statliga utredningen (Samhällsorienteringsutredningen 2010) beskrevs de lokala skillnaderna som anmärkningsvärt stora avseende såväl innehåll och omfattning som pedagogik. Samhällsinformationens omfattning kunde variera mellan kommunerna från en dag upp till 300 timmar. På en del ställen gavs den informellt och individuellt, på andra ställen strukturerat i grupp. Det fanns också skillnader mellan vilka material som användes och utifrån i vilken mån man använde sig av ett material. Det fanns också skillnader mellan vilka yrkesgrupper som förmedlade informationen. Det kunde vara flyktinghandläggare inom socialtjänsten, SFI-lärare eller, som i de flesta fall, samhällskommunikatörer. Innehållet kunde vara alltifrån praktisk vardagskunskap till samhällskunskap och värdegrund. Tre huvudområden betonades sedan i utredningen: värderingar, välfärd och vardag. Det skulle röra sig om kunskap och förtrogenhet med de konstitutionella grundvalarna utifrån att få kunskap om de offentliga institutionerna och praktisk kunskap om hur välfärdsstaten fungerar (Samhällsorienteringsutredningen, 2010).

Det kursmaterial som tidigare hade används i många kommuner och som en kommun hade tagit fram blev också kritiserat i början av år 2011, vilket beskrevs i en tidningsartikel i dagspressen. En kritik rörde informationens tillförlitlighet och politiska vinkling (Bozinovska, 2011).

4.1.2.1 Ny förordning

Lagstiftningsrådet antog en ny lag, Lagen om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare (SFS 2010:197) med regler för ansvarsskyldighet för att påskynda etableringen till arbetslivet och det sociala livet för nyanlända. Denna lagstiftning krävde att varje kommun skulle se till att samhällsorientering till nyanlända gavs som en av tre delar i etableringsprogrammet (de andra delarna var svenska för invandrare och arbetsförberedande insatser). I december år 2010 kom en ny förordning som förändrade villkoren och innebar en tydligare styrning av hur kommunerna skulle utforma samhällsorientering, (SFS 2010:1138) vilket skulle minimera utrymmet för lokala variationer av verksamheten. Den skulle omfatta minst 60 timmar och ha ett innehåll som beskrevs utifrån åtta rubriker. Innehållet beskrevs på rubriknivå i paragraf §3 i förordningen (SFS 2010:1138) och mer utförligt i ett förordningsmotiv (FM, 2010:1) (*se faktaruta 2*).

Faktaruta 2 - Förordningsmotivet:

1. **Att komma till Sverige:** Integrations- och etableringsprocessen. Arbetets och språkets betydelse. Kultur och högtider i Sverige.
2. **Att bo i Sverige:** Arbetsmarknad, bosättningsmönster, näringslivsstruktur och infrastruktur. Sveriges geografi och befolkning. Bostad och boende: boendeformer, bostadsförmedling, bostadsfinansiering och hemförsäkring m.m. Kommunal service och lokalkännedom, exempelvis de viktigaste kommunala institutionerna, det lokala näringslivet, sopsortering, brandsäkerhet och annat skydd mot olyckor. Det dagliga livet, exempelvis praktiska aspekter på konsumentrollen, alkohol, tobak och narkotika, allemansrätt och djurskydd. Att leva med funktionshinder.
3. **Att försörja sig och utvecklas i Sverige:** Utbildningsmöjligheter, vuxenutbildning och villkor för studerande. Validering av utländsk kompetens. Arbetsmarknaden och den svenska arbetsmarknadsmodellen. Att söka arbete. Att arbeta. Att starta och driva företag. Skatt och deklaration. Socialförsäkringar och arbetslöshetsförsäkring. Fritid, kultur- och föreningsliv.
4. **Individens rättigheter och skyldigheter:** Jämställdhet och individens frihet. Rättigheter för homo-, bi- och transsexuella och personer med könsöverskridande identitet eller uttryck. Diskrimineringslagstiftning och Diskrimineringsombudsmannen. Hjälp och stöd: familjerådgivning, kvinnojourer och Barnens Rätt I Samhället (BRIS). Barns och ungdomars rättigheter i relation till föräldransvar – kamratkretsen, relationer samt fritidsaktiviteter. Religionsfrihet och religiösa samfund.
5. **Att bilda familj och leva med barn i Sverige:** Svensk lagstiftning om äktenskap och samboförhållanden. Att vänta barn och föda barn. Föräldraförsäkring. Barns rättigheter.
6. **Att påverka i Sverige:** Folkstyrelsen: Demokrati i teori och praktik. Hur Sverige styrs – nationellt och lokalt perspektiv. Europeiska unionen. Åsiktsbildningen i samhället inklusive politiska partier, massmedier, föreningar och organisationer. Hur val går till. Rättsstaten: Grundlagens principer om åsiktsfrihet, föreningsfrihet samt tryck- och yttrandefrihet etc. Rättsstatens principer och mänskliga rättigheter. Rättsväsendet: polisens och domstolarnas roll inklusive rätten till offentlig försvarare och annat rättsligt biträde och rättshjälp samt Riksdagens ombudsmän (JO) och Justitiekanslern. Offentlighet och sekretess. Mutor och bestickning.
7. **Att vårda sin hälsa i Sverige:** Egenvård: sjukvårdsupplysning och apotek. Hälso- och sjukvård. Tandvård.
8. **Att åldras i Sverige:** Pensioner. Äldreomsorg.

Dessa områden skulle beröra vardagsliv, välfärdsstat och värden (SFS 2010:1138). En stor del handlade om att ge information om olika samhällsfunktioner som skola, hälso- och sjukvård, arbetsmarknadsfunktioner, men också om värden som man i utredningen menade skulle utgå från regeringsformen om t.ex. allas lika värde, jämställdhet och jämlikhet (Samhällsorienteringsutredningen, 2010). I förordningen förordade man att insatsen skulle ges på ett språk som den nyanlända behärskar väl. Detta har inneburit att man i kommunerna har anställt en grupp som har benämnts som samhällskommunikatör, samhällsvägledare eller samhällsinformatör (i avhandlingen kallas de samhällskommunikatör). Dessa har ingen gemensam utbildning för uppgiften utan anställs främst på grund av sina språkkunskaper. Länsstyrelserna fick också en tydligare roll i och med förordningen då de ska ansvara för att följa upp arbetet med samhällsorientering. Ett samarbete mellan kommunerna initierades för att säkerställa att insatsen höll en jämn kvalitet över landet och att innehållet var kvalitetssäkrat.²⁸

4.1.2.2 Planeringen med att ta fram ett kvalitetssäkrat material

Flera aktörer engagerade sig i att ta fram tre olika typer av instruktionsmaterial som skulle användas för att generera likvärdighet mellan hur kommunerna gav insatsen och se till att innehållet i informationen var korrekt.²⁹ Alla tre instruktionsmaterialen (förberedelsematerialet, boken och PP-materialet) skulle följa samma struktur och innehåll och de skulle användas för att ge samhällsorientering i gruppundervisning eller i cirkelform, under de minst 60 timmar som kursen skulle ges. I avhandlingen studeras arbetet med alla tre delarna av materialen som sammanvävt, och det är utveckling av dessa avhandlingen följer. Den kommunala integrationsenheten spelar en central roll för utvecklingen av alla delar och de har i arbete ett tätt samarbete med en länsstyrelse.

Arbetet med de tre delarna initierades på olika sätt. Under våren 2011, efter att förordningen började gälla, samlades flera aktörer för att bilda en referensgrupp för att ta fram ett förberedelsematerial till yrkesgruppen samhällskommunikatörer. Detta instruktionsmaterial skulle användas för samhällskommunikatörernas förberedelse inför varje kurstillfälle. Referensgruppen bestod av; representant från en av länsstyrelserna, från SKL och från två kommunala förvaltningar. Materialet skulle innehålla längre informationstexter utifrån de olika teman som hade bestämts i förordningen och förordningsmotivet (*se faktaruta 1 och 2*). Parallellt med detta arbete hade även samma länsstyrelse tillsammans med en av kommunerna i referensgruppen påbörjat arbetet med att ta fram en bok som skulle följa samma struktur och innehåll. Syftet var att boken skulle kunna ges

²⁸ Länsstyrelsen hade ett särskilt ansvar när samhällsorientering skulle implementeras i kommunerna. De fick, genom Etableringslagen, i uppdrag att, från och med december 2010, stödja och följa upp kommunernas verksamhet med att samordna samhällsorienteringen. I paragraf §11 beskrivs att de årligen ska lämna en gemensam redovisning om samhällsorienteringen till regeringen (SFS 2010: 1138).

²⁹ Även om arbetsgruppen avsåg att instruktionsmaterialen skulle användas nationellt så har kommunerna genom det kommunala självstyret möjlighet att själva avgöra vilket material som de vill använda.

nationellt till alla nyanlända deltagare och samhällskommunikatörer. De ansvariga bestämde sig för att omarbeta en bok som tidigare tagits fram av kommunen. Boken hade varit populär och många andra kommuner hade visat intresse för att också använda den. Omarbetningen handlade om att strukturera om boken så att den stämde överens med förordningsmotivet och få korrektheten granskad av olika sakkunniga experter. Samma länsstyrelse och kommun tog på sig uppdraget att organisera och leda stora delar av arbetet med förberedelsematerialet. Av referensgruppens minnesanteckningar framgår att syftet med omarbetningen var att kvalitetsgranska innehållet och utveckla det till, vad som benämns, ett nationellt exempelmaterial. Materialet var tänkt att spridas till alla kommuner via en nationell webbplats. Den utvalda kommunala integrationsenheten fick i uppdrag att ta fram ett första utkast i samarbete med en länsstyrelse, som sedan olika sakkunniga skulle granska.

Kommunen påbörjade samtidigt ett arbete att kvalitetsförbättra ett PP-material som det var tänkt att samhällskommunikatörerna skulle använda vid varje kurstillfälle. Framtagandet av PP-materialet tog kommunen ensamt ansvar för och det var främst riktat till deras eget arbete, även om man också förutsåg att dela med sig av det till andra intresserade kommuner. PP-materialet bestod av två versioner. En som projicerades på väggen under kursen och en annan som skulle ge mer detaljerade instruktioner till samhällskommunikatörerna. Det material som var till samhällskommunikatörerna innehöll mer information än vad deltagarna såg. De åtta temana utvecklades till tjugo block, vilket innebar ett för vart och ett av de tjugo tillfällena om 3 timmar, som orienteringen skulle ges. PP-materialet omfattade 30-35 sidor för varje tillfälle.

I tabell 2 sammanfattas samhällsorienteringens historia som visar på skiften i utformande, styrning och genomförande.³⁰ Genom samhällsorienteringens historia kan man skönja att innehållet i insatsen förändrats, som vad man ger information om. Insatsens organisering har också förändrats och vilka yrkesgrupper som ansvarar för den.

³⁰ I december 2019 beslutade regeringen att den obligatoriska Samhällsorienteringen ska utökas till 100 timmar. Man har också beslutat att mer fokus ska läggas på jämställdhet och mänskliga rättigheter. Ett metodstöd ska också tas fram till samhällskommunikatörerna. Diskussioner pågår också om nationell kursplan, examination och formell utbildning för samhällskommunikatörer.

5

Metod och material

I det följande kapitlet beskrivs och diskuteras studiens övergripande forskningsdesign. Här redovisas också etiska överväganden. Hur ett arbete utvecklas, vilken kompetens som krävs och vilka arbetsuppgifter som utformas, kan studeras på en mängd olika sätt. Datamaterialet i denna avhandling har genererats genom en fallstudie utifrån ett etnografiskt perspektiv, då intresset varit att undersöka aktörernas faktiska agerande med att utveckla en instruktionsstandard. När aktivitetsteori används som ram är det vanligt att arbete studeras genom någon form av etnografisk ansats och fallstudie där interaktioner och samtal undersöks (se exempelvis Daniels m.fl. 2007; Edwards, 2011, Edwards m.fl., 2009; Engeström & Sannino, 2010; Hopwood & Edwards, 2017; Kerosuo & Toiviainen, 2011). På så sätt är det möjligt att komma ”nära” det som deltagarna deltar i och utvecklar i interaktion i olika situationer och händelser.

5.1 En fallstudie med etnografisk ansats av ett instruktionsarbete

Enligt Yin (2003) är fallstudier användbara när man har lite kontroll över händelser och när fokus är samtida fenomen i verkliga situationer. Det finns olika typer av fallstudier och denna är explorativ. En sådan design är användbar för att exempelvis förstå komplexa fenomen och processer. I avhandlingen används ett enda fall. Ett enskilt fall kan, enligt Yin, vara både konkret (individer, organisationer, skolor) och abstrakt (relationer, processer, beslut och projekt). I denna avhandling fokuseras instruktionsarbete som en aktivitet uppdelad i olika delar. Under genomförandet av datainhämtningen visade det sig att instruktionsarbetet fortgick på tre olika sätt, som jag valt att benämna en formell, en semiformell och en informell del. Den första och den sista delen har delvis inspirerats av tidigare forskning som antingen fokuserat det formella, det planerade som göra av utsedda experter, och det informella som sker när standarden används av den lokala tjänstemannen i relation till individen. Under fältstudierna framkom även att det utvecklades någonting som kan benämnas som ett semiformellt arbete.

Fallstudier har tidigare använts i studier av det informella arbetet med att utveckla EBP-standards som återfinns inom den sociologiska STS-forskningen (Björk, 2017; Lydahl, 2017) och inom forskning om arbetsplatslärande inom pedagogik (Nes & Moen, 2011; Winman & Rystedt, 2011). Young (2003) och Masocha och

Standardiseringsarbetets kollektiva praktik

Tabell 2: Samhällsorienteringen i Sverige sedan 1960-talet till idag

Förmedlare av info	Informationsbyrå ca 1965-	Invandrarbyrå ca 1975-84	SFI ca 1985-2005	Samhällsinformation ca 2005-2010	Samhällsorientering Dec 2010-
Form	Mix mellan cirkelform, individanpassat	Individanpassat, Cirkelform, Frivilligt utifrån individens frågor	Gruppundervisning inkluderat i SFI (svenska 2)	Variation mellan: Gruppundervisning, Cirkelform, Individanpassat	Gruppundervisning, Cirkelform, Ingår i Etableringsprogrammet
Språk	Svenska (oklart om tolk användes)	Modersmål och Svenska	Svenska	Modersmål (tolk)/Svenska	Modersmål
Ansvar	Studieförbund, Arbetsmarknadspartier	Variation mellan: kommunala aktörer, arbetsmarknadens partier, studieförbund, Socialförvalt	Vuxenutbildningsförvaltningen	Variation mellan: Kommun, Socialförvaltning, Vuxenutbildningsförvaltningen	Kommuner är ansvariga, men SO kan också ges av privata aktörer
Initiativ	Lokalnivå	Lokalnivå, Successivt regeringen	Regeringen-Förordning	Lokalnivå	Regeringen-Förordning
Innehåll	Information: Företagsintro, Praktisk karaktär, Lokal kännedom	Information och relationsbyggande: Samhällsinstitutioner, Praktisk karaktär (hjälp utifrån individens frågor).	Information om: Världen, Valfärdstat, Praktisk info	Information om: Variation mellan betoning på: Världen, Valfärdstat, Vardagsliv	Information om/ ske i dialog: Världen, Valfärdstat, Vardagsliv.
Material	(Oklart)	Skriftlig information framtaget lokalt i t.ex. studieförbund	Läroplan, Anordnare utvecklar egna material, eller köper in läromedel	Variation av material: Kommunerna tar själva fram material, Ofta används pockerguiden ”Nytt i Sverige”	Ofta används dockan om Sveriges, Förberedelsematerial till samhälls-kommunikatörer, PP-material för varje kursinnehåll

Sammanfattning av hur samhällsorientering i Sverige har beskrivits i tidigare forskning, statliga utredningar och från intervjuer i avhandlingen.

Weetman (2005), som studerat det formella arbetet att utveckla standarder, har i sina studier också använt fallstudie som metod. Dessa studier lägger fokus på att förstå standardiseringsarbetet genom att försöka ”få tag på” arbetet i verkliga situationer, och de använder ofta olika källor som observationer, dokumentanalys och intervjuer. För att få en rik och heltäckande bild av arbetet/aktiviteten i den här studien så har videoinspelning av observationer utgjort en viktig källa, men intervjuer och aktörernas skrivna dokument har också använts.

Ragin (1992) menar att forskare som använder fallstudier motiverar sina urval med att fallen antingen är belysande, extrema, typiska eller teoretiskt relevanta. Det aktuella fallet är främst belysande. Det är belysande då det kan bidra med kunskap om arbetet att ta fram instruktionsstandarder inom ett område där det saknas och där det är svårt att komma fram till tydliga svar på vad som är bästa kunskap d. v. s. vad som stödjer nyanländas integration.

5.2 Etnografisk metodansats

Etnografi är en metodansats som innebär att tillägna sig kunskap om människors sociala erfarenheter genom att studera dem i görande (j.fr. Gupta & Ferguson, 1997). Det etnografiska arbetet kännetecknas av deltagande och/eller interaktion mellan forskare och forskningsdeltagare. Forskarens närvaro över tid är då väsentligt. I den här studien används en bred ansats där utgångspunkten varit att komma nära och kunna studera aktiviteten. Detta är vanligt när man i studier utgår från ett aktivitetsteoretiskt perspektiv (Andersson, 2016; Daniels, 2010; Edwards m.fl., 2009; Engeström, 2001, 2010). Genom att strategiskt välja platser, företeelser och informationskällor har jag försökt att skapa olika ingångar till aktiviteten.

Det finns skillnader mellan vad människor säger att de gör och vad de faktiskt gör (se t.ex. Gillham, 2008). I görandet finns också de tysta kunskaperna och rutinerna som kan vara svårt att redovisa muntligt i en intervju. Forskningsfrågor som t.ex. handlar om att belysa vad människor gör, hanterar, lär sig, interagerar eller utvecklar passar därför bra för etnografi. Denna metod gav mig den bästa möjligheten att analysera vad aktörerna gjorde och varför. Det visade sig vara betydelsefullt särskilt för att analysera den informella delen av instruktionsarbetet, d.v.s. det instruktionsarbete som sker i implementeringsledet.

5.3 Genomförande av studien

I följande avsnitt beskrivs genomförandet av studien utifrån: Valet att studera ett instruktionsarbete, hur jag fick tillträde till fältet, hur urvalsprocessen gick till samt hur datainsamlingen genomfördes på fältet.

5.3.1 Valet att studera ett instruktionsarbete

Ingången till studien fick jag delvis för att jag tidigare hade varit del av ett utvecklingsprojekt, där mitt uppdrag var att hämta in data om arbetet med en utvidgad målgrupp i samhällsorienteringen. Dessa data används i delstudie 2. Till en början fanns tankar om att detta skulle kunna vara ett fokus i avhandlingen. Verksamheten gjorde inte stora anpassningar till den utvidgade målgruppen, då de samtidigt var mitt upppe i att utveckla instruktionsmaterial. Dessa nya material prövades i den grupp jag observerade och mitt intresse riktades då allt mer till att följa arbetet med att ta fram instruktioner för samhällsorientering. Jag valde därför att avhandlingens fokus skulle vara arbetet med att ta fram instruktionsmaterialet.

Redan under den första tiden i verksamheten, märkte jag att instruktionsmaterialet var närvarande på olika sätt, antingen att det fysiska materialet användes eller att det pratades om det. Samhällskommunikatörerna, koordinatörerna och enhetschefen benämnde då alla tre delarna som ”materialet”. Det kunde då vara boken, förberedelsematerialet riktat till samhällskommunikatörerna eller PP-materialet. I klassrummet var PP-materialet projicerat på väggen, samhällskommunikatörerna hade ibland förberedelsematerialet bredvid sig, och deltagarna hade boken med sig. PP-materialet reglerade inte bara innehållet av vad samhällskommunikatörerna berörde och talade om utan det tycktes också bestämma tempot. Det fanns bilder där det stod olika frågor på PP-bilderna och det fanns andra bilder, de flesta, som huvudsakligen informerade om fakta. Samhällskommunikatören gick muntligt igenom 30- 35 bilder under en session som varade i 3 timmar.

På arbetsplatsträffmöten (APT-möten) där enhetschef, koordinatörer och samhällskommunikatörer deltog, förhöll de sig till instruktionsmaterialen på två sätt. Antingen gav koordinatörerna information om det pågående utvecklingsarbete med boken, förberedelsematerialet och PP-materialet, eller så kommenterade samhällskommunikatörerna instruktionsmaterialet och lyfte upp problem som uppstått under kurstillfällena med deltagare. Under APT-möten och enhetsmöten visade det sig att verksamheten var mitt upppe i uppdraget att tillsammans med länsstyrelsen ta fram ett förberedelsematerial och arbeta med en ny upplaga av boken som kallades ett ”nationellt exempelmaterial”. Samarbetet mellan kommunen och länsstyrelsen innebar att jag också att jag tog kontakt med länsstyrelsen. Länsstyrelsen beskrev sitt intresse för instruktionsarbetet utifrån uppdraget att stödja kommunerna i deras arbete att implementera samhällsorientering av likvärdig kvalitet över landet.

Instruktionsarbete kan studeras på olika sätt. Ett möjligt sätt är att lägga upp studien i enlighet med att ett instruktionsarbete har en hierarkisk ordning och kronologi, d.v.s. att börja i planeringsledet och avsluta i implementeringsledet. Eftersom jag i början av studien valde att tillbringa tid i verksamheten utan att specificera *vad* i samhällsorienteringens arbete som var intressant att undersöka närmare blev upplägget ett annat. Verksamheten var redan från början *både* en del

av planeringsledet genom koordinatörerna *och* en del av implementeringsledet genom samhällskommunikatörerna. Eftersom jag var intresserad av att ta reda på vad integrationsenheten faktiskt gjorde i arbetat med att utveckla materialet valdes en annan design. Koordinatorerna blev centrala i min design av att följa olika led, då de samordnade de olika leden och aktörerna. Detta har antagligen bidragit till att instruktionsarbetet ses som dynamiskt och som en större kollektiv aktivitet. Olika delaktiviteter ingår och arbetet sker på olika platser, men alla delar antas vara lika väsentliga för att få instruktionerna att fungera. Resultat av tidigare forskning och aktivitetsteorin gav ytterligare redskap för att kunna studera ett instruktionsarbete på detta sätt.

5.3.1.1 Avgränsning av arbetsprocessen

Fältarbetet påbörjades i januari 2012 och slutade i december 2013. Jag var på fältet mellan två och tre dagar i veckan under perioden. Den första tiden på fältet spenderade jag genom att bekanta mig med den kommunala verksamheten. Jag var med på APT-möten och enhetsmöten och spenderade tid i fika rummet. Jag träffade först koordinatörer, enhetschefer och samhällskommunikatörer.

Det är svårt att avgöra när en process börjar och när den slutar. När jag kom in i arbetet hade en första bok tagits fram och aktörerna var mitt uppe i en revidering av den och att ta fram ett förberedelsematerial samt ett PP-material som skulle stämma överens med den nationella boken. Till en början var det ändå viktigt att skapa en avgränsning för studien, för att avgränsa vilka jag skulle kontakta som informanter. Bildandet av en referensgrupp (våren 2011, d.v.s. innan datainhämtningen började) för att ta fram förberedelsematerialet valdes som startpunkten för arbetsprocessen som skulle ingå i studien.

Några år senare (år 2017 på våren) efter den sammanhängande datainsamlingen återvände jag till den kommunala integrationsenheten för att göra uppföljande intervju med en av koordinatörerna som var nyckelpersoner i instruktionsarbetet, samt två dagars observationer i verksamheten när samhällskommunikatörer och koordinatörer möttes för att diskutera och arbeta med två sakkunniga experter om temat sexuell hälsa. Då framgick det att gransknings- och utvecklingsarbete fortfarande pågick, och fler aktörer var engagerade. Det visade sig därmed att instruktionsarbetet hade blivit en etablerad arbetsuppgift som ingick i verksamhetens reguljära arbete med samhällsorientering. Vissa av koordinatörerna hade då som särskild arbetsuppgift att utveckla och förbättra instruktionsmaterialet och ett avtal hade skrivits mellan kommunen och länsstyrelsen för att årligen uppdatera innehållet i boken. Under år 2017 förändrades också till viss del direktiven från regeringen för vad som skulle vara innehållet i samhällsorientering, då regeringen ville öka delen om samhälleliga värderingar (regeringsbeslut - Uppdrag till Länsstyrelsen i Jönköpings län om översyn av samhällsorientering för nyanlända).

En annan avgränsning är vilket instruktionsarbete som studeras. Det arbete som sker *in situ* i realtid när en individ sitter vid datorn och arbetar, studeras inte här. När arbetet studeras *in situ* i realtid ligger främst fokus på det kollaborativa arbetet.

5.3.2 Tillträde till fältet

Jag hade redan under utvecklingsprojektet om utvidgad målgrupp bekantat mig med miljön och flera samhällskommunikatörer och koordinatörer kände till mig och de var öppna för att jag ville följa arbetet med framtagandet och användandet av materialet. I etnografisk litteratur beskrivs det ofta som nödvändigt att ha fått förtroende bland de studerade för att få tillgång till information (Griffith & Smith, 2014). Att jag själv tidigare arbetat i samhälleliga insatser med deltagare som har migrationserfarenhet som socialarbetare var något som tycktes skapa förtroende. Vi kunde i fikarummet utbyta erfarenheter av arbetet, även om jag också var noga med att jag här hade en annan roll som forskare. Jag stötte inte på någon uppenbar misstanke från någon informant rörande mitt deltagande i arbetet.

Under den första tiden etablerades kontakt med koordinatörerna, enhetschefen och samhällskommunikatörerna. Genom samhällskommunikatörerna och koordinatörerna fick jag även kontakt med deltagare, framförallt i den engelsktalande gruppen som jag sedan fick samtycke att följa. Jag var dock noggrann med att beskriva att det var samhällskommunikatörernas arbete som jag var intresserad av även om det också innebar att jag observerade hur gruppen interagerade under kurstillfällen, vilket skulle innebära att även deltagares kommentarer skulle kunna ingå i studien. Vid två senare tillfällen när jag varit del av verksamheten under längre tid och etablerat stabil kontakt följde jag också en arabisktalande grupp vid två tillfällen. Verksamheten hade också ett tätt samarbete med en representant för länsstyrelsen, som koordinatör och enhetschefen introducerade mig för.

5.3.3 Urval av yrkesgrupper som följdes och avgränsning

Det görs ingen skillnad i avhandlingen på arbetet att utveckla de tre materialen, då de är tätt sammankopplade i innehåll och struktur och är riktade mot samma övergripande mål. Angreppssättet som används utifrån aktivitetsteorin för att avgränsa vad som utgör en gemensam aktivitet handlar om att utröna om det finns ett övergripande mål för aktiviteten, som länkar samman olika kategorier av aktörer i ett gemensamt arbete/aktivitet. Urvalet av vilka aktörer som följdes under datainhämtningen gjordes genom att använda modellen för ett så kallat aktivitetssystem som utvecklats av Engeström (2001) med utgångspunkt i aktivitetsteori. Med hjälp av aktivitetssystemet kan en aktivitet studeras som en analysenhet, utifrån olika kategorier av aktörers engagemang, riktade mot det övergripande målet. Modellen för att aktivitetssystemet utgörs av en triangel som innehåller olika delar; regler, subjekt/aktörer, objekt, redskap/kunskapsstöd,

arbetsgrupper (se exempelvis Engeström 2001, sid 135). Med triangelns olika delar kan man exempelvis utröna aktivitetens arbetsgrupper, hur arbetsdelningen ser ut, vilka aktörer som ingår, vilka redskap/kunskapsstöd som aktörerna använder sig av i strävan mot att försöka hantera ett objekt. Triangeln används för att utröna vad som är aktivitetens gemensamma övergripande mål som medlemmar av en aktivitet är riktad mot, men också vad de konkret arbetar på för objekt, för att försöka nå målet. I den här studien utgjorde objektet de tre olika materialen (boken, förberedelsematerialet och PP-materialet).

5.4 Arbetsprocessen och deltagande aktörer

I instruktionsarbetet involverades flera olika kategorier av aktörer och över hundra personer. I denna avhandling fokuseras specifikt fem olika aktörers involvering; länsstyrelsens representant, sakkunniga experter (från länsstyrelsen, myndigheter, och universitet) samt aktörer från ledningsfunktionen i en kommunal integrationsenhet (koordinatorer och enhetschef) och lokala tjänstemän (samhällskommunikatörer) från samma kommunala integrationsenhet. Arbetsprocessen, när det gällde framtagningen av boken och förberedelsematerialet, började med att ett första utkast togs fram av koordinatorer från den kommunala integrationsenheten. Koordinatorerna och enhetschefen arbetade i samråd med länsstyrelsen. Kommunen och länsstyrelsen tog ett gemensamt ansvar för att koordinera arbetet att ta fram boken och förberedelsematerialet. Över 30 sakkunniga experter granskade och gav rekommendationer om innehållet i instruktionsmaterialet utifrån sina respektive områden. Instruktionsmaterialet bearbetades därefter återigen av kommunen och även av länsstyrelsen. När stora delar av arbetet var klart och började användas blev även samhällskommunikatörerna involverade i en vidare utveckling av instruktionsmaterialet. Arbetet med att ta fram PP-materialet följde en liknande turordning, men där tog kommunen ensamt ansvar för arbetet och länsstyrelsen var inte lika involverad. Nedan beskrivs de olika aktörerna och deras olika roller i arbetet.

5.4.1 Koordinatorerna och enhetschefen

Koordinatorerna hade en central roll i utvecklingsarbetet av alla tre materialen. Vid datainsamlingens genomförande arbetade sex koordinatorer på kommunal-nivå på den integrationsenhet som hade ansvar för samhällsorienteringen. Det är de som också leder och fördelar arbetet mellan samhällskommunikatörerna. De flesta av dem hade en akademisk utbildning från Sverige i något samhällsvetenskapligt ämne. Vissa av dem hade också erfarenhet från att ha migrerat till Sverige och var flerspråkiga. Koordinatorerna arbetade med samtliga delar av materialet. De diskuterade och producerade texterna, valde ut bilder och granskade förslag från både sakkunniga och samhällskommunikatörer. En av koordinatorerna hade ett särskilt uppdrag och var under en del av arbetsperioden även anställd av ett

kommunalförbund för arbetet att ta fram materialet. Denne arbetade tätt tillsammans med en representant från länsstyrelsen. Enhetschefen på den kommunala enheten ingick också i arbetsgruppen med att ta fram materialen. Vid APT-möten (tillsammans med samhällskommunikatörerna) och enhetsmöten (endast koordinatörer och enhetschef) upptogs ofta en stor del av mötestiden åt instruktionsmaterialen, där aktörerna planerade och diskuterade arbetsgången, arbetsdelningen och innehållet.

5.4.2 Länsstyrelsen

Alla länsstyrelser fick en tydligare roll för samhällsorienteringen i och med förordningen (SFS 2010:1138) då de fick ansvar att stödja och följa upp kommunernas arbete. En specifik länsstyrelse fick en central roll i framtagningen av instruktionsstandarden. De samarbetade med den kommun som ingår i studien för att utveckla en kursbok, och de var också med i referensgruppen för framtagningen av förberedelsematerialet. En representant från länsstyrelsen ledde, organiserade och deltog tillsammans med koordinatorerna med att ta fram boken om Sverige och förberedelsematerialet. Denne hade en liknande roll som koordinator genom att ha en samordnande roll och var den som tog kontakt med sakkunniga granskare, samt vid några tillfällen en ”representant” från samhällskommunikatörerna som fick läsa och kommentera materialet. Länsstyrelsens representant arbetade sedan med att granska förbättringsförslagen som kom från de olika sakkunniga granskarna. Förutom att denna länsstyrelse satt med i referensgruppen för förberedelsematerialet och var ansvariga för boken tillsammans med kommunen, så ledde de också ett arbete med att ta fram en webbplattform där instruktionsmaterialet skulle kunna spridas nationellt till alla kommuner.

5.4.3 Sakområdeskunniga granskare - Experter

Sedan samhällsorienteringens start i december 2010 har en lång rad av sakkunniga varit delaktiga i att granska och producera materialet. De levererade ofta sina förslag på förändringar i form av skriven kommunikation, antingen direkt i texterna, i mail eller som längre separata texter. Följande översikt (tabell 3) visar de sakkunniga som specifikt granskade förberedelsematerialet vid den första genomgången.

Tabell 3: Aktörer involverade i den första sakkunniggranskningen

Aktör	Uppgift
Migrationsverket	om asylprocessen och regler kring det
Sakkunnig på länsstyrelsen och arbetsförmedlingen	Den svenska integrationspolitiken
Historiska inst. på Universitetet	Sveriges historia- istid till modern tid, och Sverige på 1900-talet
Etnologiska inst. på Universitetet	Finns det något typiskt svenskt, Traditioner och högtider
Sakkunnig på länsstyrelsen	Befolkning
Medborgarkontor	Bostäder och boende
Sakkunnig på länsstyrelsen	Miljö, natur och hållbar utveckling
Kronofogden	Att hantera ekonomi
Stockholm stad	Att leva med funktionsvariationer, räddningstjänst
Arbetsförmedlingen	Arbetsmarknaden, ”att söka arbete”, ”att vara anställd”, ”att starta eget”
Försäkringskassan	Socialförsäkringen
SKL	Utbildning för vuxna, yrkesutbildningar
Sakkunnig på länsstyrelsen	Fritid och föreningsliv
Sakkunnig på länsstyrelsen	Familj och individ, jämlikhet och jämställdhet, skydd mot diskriminering, barns rättigheter, våld i nära relationer.
Sakkunnig på länsstyrelsen	Olika sätt att leva ihop, vårdnad av barn.
SKL	Barnomsorg, grundskolan gymnasium, skolan och demokrati.
Sakkunnig länsstyrelsen	Föräldrarollen, socialtjänstlagen
Statsvetare universitetet	Det demokratiska systemet i Sverige, EU, Offentlig förvaltning, Demokrati i vardagen, Politiska idéer och partier, Roller och delaktighet i politiken, Rättsväsendet i Sverige, Domstolar, Offentlighet och sekretess, Mutor och bestickning
Landstinget	Information om Hälso- och sjukvård i Sverige
Kommunförbund	Äldrande, Pensioner, Äldreomsorg, Vid dödsfall, Arvsrätt

Utöver den samlande granskningen av förberedelsematerialet pågick också specifika granskningar av PP-materialet. Denna granskning kunde handla om ett bidrag till ett tema eller vara ett svar på en förfrågan från koordinatorena om granskning av en specifik text. PP-materialet har t.ex. granskats av sakkunniga inom områden som hälso- och sjukvård, flyktingmedicin, kulturvetenskap, social resursförvaltning. Även sakkunniga från Nordea, BankID, Skatteverket och Arbetsförmedlingen har deltagit vid granskningen av just PP-materialet. Att granskningarna pågick i flera etapper handlade bland annat om att nya områden tillkommit som koordinatorena, enhetschefen eller länsstyrelsens representant anser behöver granskas. Olika sakkunniga har även hört av sig till länsstyrelsen eller kommunen själva då de har velat delta med sin expertis inom sitt område, eller då de ansett att deras expertområde saknas i materialet. Detta gällde exempelvis mammograficentret, vars bidrag i instruktionsarbetet ingår i delstudie 1. Det är bara vissa granskningar som har kunnat bekostas av länsstyrelsen. Det som de ansvariga särskilt ansåg viktigt att bekosta var granskningen av hur de politiska partierna skulle beskrivas, då länsstyrelsens representant, koordinatorena och enhetschefen ville vara extra noggrann med att det blev korrekt.

5.4.4 Samhällskommunikatörerna

Samhällskommunikatörerna är de lokala tjänstepersonerna som arbetar i direktarbetet med att ge orientering till olika nyanlända deltagargrupper. I förordningen framgår att de som ska leda kurser i SO ska tala något av de språk som de nyanlända behärskar väl och att de ska vara insatta i ämnet. Arbetsgruppen har inte en gemensam kunskapsbas i form av en professionsutbildning som annars anses vanligt för att garantera kvaliteten (se exempelvis Abbot, 1988). Samhällskommunikatörerna bör också ha lämplig pedagogisk utbildning samt kunskap i, och erfarenhet av, ämnet (SFS 2010:1138, § 7). Dessa krav har inneburit att de flesta som arbetar med samhällsorienteringen själva har migrationserfarenhet från de länder som de nyanlända kommer från. Ledningen på de kommunala integrationsenheterna har också lyft fram vikten av att de är etablerade i det svenska samhället samt att de har erfarenheter av migration och tillgång till sociala nätverk bland utrikesfödda (Vesterlind, 2015). I den kommun, varifrån min empiri är hämtad, uttrycktes det också att det var väsentligt att samhällskommunikatörerna hade examen från en högre utbildning. Under den period insamling av data pågick arbetade 35 (år 2012) respektive 40 (år 2013) samhällskommunikatörer.

Under åren 2012 och 2013 var de flesta samhällskommunikatörerna deltidsanställda. Flera av dem arbetade också inom andra organisationer där de möter personer med migrationserfarenhet och i olika integrationsaktiviteter t.ex. som tolkar, SFI-lärare, på boende för ensamkommande barn och ungdomar, inom olika EU-finansierade integrationsprojekt eller inom Arbetsförmedlingens etableringsprogram för nyanlända. Många var också aktiva ideellt i olika verksamheter

som exempelvis i invandrarföreningar. Flera i arbetsgruppen var också anställda på deltid på grund av att deras språkgrupper inte var stora. Under tiden för datainsamlingen utvecklades deras arbetsuppgifter inom verksamheten och under år 2017 var flera av dem fast anställda i två olika kategorier: samhällsinformatörer eller samhällsväglare. I instruktionsarbetet med PP-materialet hade ett antal samhällskommunikatörer i uppgift att testa det första förslaget i sina kurser och 16 stycken blev involverade i en workshop där testrundan med instruktionsmaterialet värderades och de gavs då möjlighet att komma med förslag på förändringar. Samhällskommunikatörerna och vissa av de sakkunniga experterna möttes också vid ett antal tillfällen för att diskutera hur informationen skulle skrivas fram. Dock har samhällskommunikatörerna inte själva haft rollen att författa innehållet, utan deras förslag har getts till koordinatörerna.

5.4.5 Deltagarna

Även om inte deltagarna har varit en del i studien så ges här en kort presentation. Under år 2013 deltog cirka 1500 nyanlända deltagare i samhällsorienteringen i den kommun som utgjort det empiriska fältet för studien. Detta kan jämföras med 2012 då 579 personer deltog och 2016 då 2192 personer deltog. Dominerande språk i kurserna var år 2013, arabiska, somaliska, persiska/farsi och dari men kurser hölls också på thailändska, tigrinja, romani shib, engelska, olika dialekter av kurdiska, ryska, turkmenska, amarinja, tigrinja, oromo och lätt svenska. De som deltog hade nyligen erhållit uppehållstillstånd genom asylskäl, andra skyddsbehov eller utifrån olika typer av anhörigskäl enligt lagstiftningen.³¹ Lagen om samhällsorientering omfattar inte nyanlända som är under 18 år, deltar i gymnasieutbildning eller som är medborgare i Schweiz eller i ett land anslutet till Ekonomiska europeiska samarbetsrådet (SFS 2010:1138).³²

Sammanfattningsvis har fallet, det kollektiva arbetet att utveckla instruktioner, beskrivits i denna del. En redogörelse har gjorts över direktiven som initierade arbetet, arbetsprocessen som följde därefter samt en presentation av de involverade aktörerna.

³¹ Se vidare Enligt 5 kap. 1, 2, 4 eller 6 § utlänningslagen (2005:716), 2. 12 kap. 18 § utlänningslagen, eller 3. 21 eller 22 kap. utlänningslagen Lag (201m:596).

³² Förutom dessa aktörer så har även personer som arbetar med layout varit involverade, men de ingår inte i studien.

5.5 På fältet - formellt, semiformellt och informellt instruktionsarbete

En indelning av aktiviteten i tre olika områden gjordes efter ungefär 3 månader, vilket innebar att data inhämtades i tre olika delar av fältet. Dessa kom att benämnas det formella, det informella och det semiformala arbetet. Indelningen byggde delvis på tidigare forskning om standardutvecklingsarbete, som särskiljer en formell och en informell del, men det växte också induktivt fram då jag såg att *tre* fält utformades på tre olika sätt. Fält innebär i avhandlingen att något hänger samman i form av hur, när och vilka som tog sig an instruktionsarbetet, vilket har en viss avgränsning gentemot hur det görs i ett annat sammanhang. I tabell 4 sammanfattas datamaterialet som används i delstudierna.

Tabell 4: Datamaterialet som använts i delstudierna

Videoinspelning av interaktion (avrundat i timmar)			
<i>Kurstillfällena i "klassrummet"</i>	<i>APT / Enhetsmöte</i>	<i>Två workshops: Sakkunniga/ Samhällskommunikatörer. / Koordinator</i>	<i>Workshop: samhällskommunikatörer</i>
67 timmar	8 timmar	10 timmar	32 timmar
Intervjuer			
<i>Länsstyrelsen</i>	<i>Enhetschef/ Koordinatorer (ledning)</i>	<i>Samhällskommunikatörer</i>	<i>Deltagare fokusgrupp (16 personer)</i>
1 stycken (ca 1½ timme)	8 stycken (ca 1½ timme per intervju) En intervju filmad	4 stycken (ca 1½ timme per intervju)	2 stycken (ca. 2 timmar per intervju) (<i>detta material ingår inte i någon av delstudierna</i>)
Skriven kommunikation			
<i>Sakkunniga</i>	<i>Mötesanteckningar och dylikt</i>	<i>Instruktionsmaterialen</i>	
Kommenterade utkast från Jordbruksverket, Expert inom sexuell hälsa, Expert inom Folkhälsa. BankID	Referensgruppen (mötesanteckningar från fyra möten)	Boken om Sverige (år 2011 och 2013)	
	Från en workshop med samhällskommunikatörerna	Förberedelsematerialet (år 2013)	
	Avtal mellan länsstyrelsen och kommunen om ansvar för uppdatering av boken, websidan	PowerPoint-material (år 2012/2013)	

5.5.1 Det formella arbetet – definition och datainsamling

Det formella arbetet var den planerade, organiserade och uttalade (t.ex. utifrån muntliga och skriftliga avtal om ansvar i arbetet) delen av instruktionsaktiviteten. Det var också denna del i aktiviteten som påbörjades först i och med att en referensgrupp bildades för framtagning av förberedelsematerialet, efter att länsstyrelsen och kommunen slöt avtal om att utveckla boken. Det formella inbegriper således det arbete som föregås av en dagordning, en muntlig planering, eller har särskilt avsatt tid, särskilt avsatta arbetsuppgifter och särskilda möten eller delar av möten. Det är också ett arbete som någon kan bli tilldelad eller utsedd till att genomföra. Det kan t.ex. ingå i någons arbetsbeskrivning (koordinatorerna, enhetschefen, och representant från länsstyrelsen), eller bestämmas genom muntligt eller skriftligt avtal (sakkunniga experterna). Det formella arbetet utfördes av experter, koordinators, enhetschef och representanten från länsstyrelsen. Dessa aktörer hade inledningsvis som avsikt att utvecklingen av materialet skulle ha en tydlig början och ett tydligt slut.

Datainsamling från det formella arbetet har bl.a. skett genom dokument så som mötesanteckningar och dagordningar. Vid några tillfällen behövde jag få tag på information om ett arbete som redan hade skett, framförallt gällde det experternas bidrag. Det innebär att i analysen av några av experternas bidrag användes skriven kommunikation, där de hade kommenterat texter. Dessa skickades till koordinators via mail och därigenom fick jag tillgång till dem. Datainsamling av experternas del i arbetet skedde också genom videoinspelning av observationer vid två workshops och genom tre informella intervjuer i samband med dessa. Jag använde mig också av information om experternas involvering som jag fick via intervjuer med koordinators och länsstyrelsens representant. Under två observationer av en workshop (mammografi och sexuell hälsa) mellan samhällskommunikatörer och experter framgick att denna var både en utbildning för samhällskommunikatörerna och ett tillfälle för experter och koordinators att diskutera innehållet i materialet tillsammans med samhällskommunikatörerna. Vid dessa tillfällen fick jag då tillgång till en del *in situ*-data av när experternas arbete pågick. Datainsamling från länsstyrelsens representant har skett genom en intervju, samt observation vid ett möte som framförallt handlade om webbplatsen, men där tid också var avsatt för instruktionsmaterialet.

Koordinatorerna visade sig vara nyckelpersoner i de formella delarna av aktiviteten då de höll samman de olika aktörernas arbete. Information om koordinators del i det formella arbetet har inhämtats via informella och semistrukturerade intervjuer och via observationer av enhetsmöten och APT-möten. Det var också de som fick synpunkter och rekommendationer från samhällskommunikatörerna i den semiformala delen. I exempeltranskript 1 ges ett utdrag från ett exempel från hur det formella arbetet ofta gick till. I exemplet ser man hur det formella arbetet är den organiserade och planerade delen av instruktionsarbetet. Det är också den delen av arbetet som visar på ett ansvar och

en planerad arbetsdelning. Det är därmed den explicita delen av instruktionsarbetet.

Exempeltranskript 1 - Exempel på det som benämns som det formella arbetet

Transkriberad konversation från ett enhetsmöte med sex koordinators och en enhetschef där arbetet med PP-materialet och förberedelsematerialet (kallat bakgrundsmaterialet här) är i fokus. Transkriberingen är ett utdrag från dokumentation av ett tillfälle när de fördelar instruktionsarbetet mellan sig utifrån de åtta olika teman som finns i förordningen/och i Boken.

Koordinator 1:	ska vi sätta koordinator 2 ((tagit bort namnet)) på tema fem då och du tyckte det här rättigheter och skyldigheter
Koordinator 2	ja gärna som önskemål, men som sagt
Koordinator 3	jag är också gärna med där
Koordinator 1:	det kanske är ganska bra idé det. att man har en etta och så har man en tvåa ((...))
Koordinator 4	man är inne i två men=
Enhetschef	=en är huvudansvarig och en är bollplank
Koordinator 4 :	mm
Koordinator 1	vad vill du ha då? ((vänder sig mot koordinator 4))
Koordinator 4	jag tycker att det mesta är roligt. Det kanske sådär att ett två och tre har jag kanske lite mer av böjelser för, men det är vilket som där egentligen.
Enhetschef:	nummer tre om jag får lov att säga något. jag tror att det skulle vara jätte bra om du ville ta det
Koordinator 4	ja men absolut
Koordinator 1	tema nitton har jag också mycket synpunkter. Jag tycker att det blir mycket död och lite lust
Koordinator 2	och jag har ju varit inne en del från FOU i äldreomsorgen också
Koordinator 3	dem som har uppföljning och block 20 kanske är dem som får ta uppföljningen av de kurser som har avslutats, alltså de samhällsinformatörerna som har haft block 20, hur det har gått, hur användbart det är och så vidare (...)och så ligger det också en mapp som det står "under bearbetning" och det är då samma powerpointbilder som finns i rummen men som vi har börjat uppdatera och lägga in förslag och sådär och jag tänkte så här att eftersom jag sitter och jobbar med det nu och kommer jobba med det nu, den här månaden. För vi har ju haft diskussioner innan i smågrupper om vad vi ska ändra och hur vi ska ändra, vad vi ska skriva och allt sånt. Så jag gör liksom en genomsopning och sen signalerar jag och då kanske ni kan börja kolla på den här "under bearbetning"
Koordinator 4	men vi väntar tills du ger klartecken. ((vänder sig mot koordinator 3))
Koordinator 3	jag tror att det är bra så att så att inte ni går in och ändrar något redan nu
Enhetschefen	vad man kan göra är ju att gå igenom bakgrundsmaterialet ordentligt till dess

5.5.2 Det informella arbetet – definition och datainsamling

Det informella arbetet är det som sker i implementeringsledet i ett instruktionsarbete, tillsammans med deltagarna. I denna studie är det framförallt det arbete som ges i ”klassrummet” under kurstillfällena med nyanlända deltagare. Det kan förstås som att materialet utvecklades genom att samhällskommunikatörerna muntligen bidrog till att förändra standarden i försök att hantera och knyta den till situationen med deltagarna. Det handlade om ett samskapande för att försöka göra de standardiserade budskapen i PP-materialet relevanta för deltagarna och för situationen. Det handlade då inte bara om att med olika pedagogiska strategier förmedla och ge ytterligare information om det ämne som stod i PP-materialet, utan det handlade om att med olika medel försöka säkra att det som stod där verkligen passade som användbar samhällsinformation för deltagarna. Det kan vidare förstås utifrån det handlande som behövs i ansikte-mot-ansikte interaktioner för att upprätthålla och skapa intersubjektivitet (Rommetveit, 1979). Det standardiserade generella behövde därmed tolkas och översättas för att fungera i det specifika sociala sammanhanget. Det kan också handla om att samhällskommunikatörerna muntligen faktiskt försökte reparera och i stunden förbättra innehållet när de ansåg att det som stod inte var korrekt, - *här borde det egentligen stå...* De lade på så sätt till fakta som till viss del kunde motsäga det som stod på PP-bilden. De parerade risken att budskapen i PP-materialet kan tappa sin legitimitet och visade hur de kunde återskapa den i situationen. Det är en instruktionsarbetsuppgift som samhällskommunikatörerna tog ansvar för genom att försöka åstadkomma mening och begriplighet tillsammans med deltagarna, genom att överbrygga, översätta, länka och reparera mellan det standardiserade budskapet och deltagarna.

För att få tillgång till data om det informella arbetet användes videoinspelning av kurstillfällena i samhällsorientering som analyserades genom att interaktionen mellan samhällskommunikatörerna, PP-materialet och deltagarna följdes. För att fånga det informella krävs ofta en typ av etnografisk data, d.v.s. det kan framförallt synliggöras för analys genom observationer av när arbetet pågår (se exempelvis Björk 2012; Lydahl 2017; Nes & Moen, 2010, Winman & Rystedt, 2011), för att det kan vara osynligt för samhällskommunikatörerna själva att de gör ett sådant länkings- och reparationsarbete mellan PP-materialet och deltagarna. Det är också osynligt utifrån att aktörerna i den formella delen av instruktionsarbetet inte har insyn i denna del av arbetet.

Sammanfattningsvis är det informella instruktionsarbetet en instruktionsarbetsuppgift som samhällskommunikatörerna tog ansvar för i situationen när de skulle förmedla innehållet i PP-materialet till deltagarna. Den datainsamling som användes för detta ändamål är framförallt via videoinspelad data av det informella arbetet när det pågår. I exempeltranskript 2 ges exempel från ett transskript hämtat från datainsamlingen.

Exempeltranskript 2 - Exempel på det som benämns som det informella arbetet

Transkriptionen är ett utdrag från ett kurstillfälle i samhällsorientering. Temat för dagen är familjeliv och mer specifikt handlar det här om parrelationer och jämställdhet i parrelationen. På PP-bilden står det beskrivet om Äktenskapslagen. I exemplet syns hur en samhällskommunikatör försöker skapa mening kring att det som står på PP-bilderna ska bidra med ny kunskap genom att i samtalet försöka etablera en skillnad mellan det som står där och deltagarnas kunskaper. I samtalet deltar också en deltagare. Innan detta samtal har samhällskommunikatören beskrivit att det är vanligt att man i Sverige kan ha pojk/flickvän utan att vara gifta. Han berättar att det kan vara bra att vara tillsammans innan man är gift, för då får man kunskap om varandra, och livserfarenhet. Men sen uttrycker han att det ska han inte lägga sig i, utan han pratar i generella termer.

Samhällskommunikatör vi vill att ni ska veta hur det är i Sverige så att ni vet att det här är tanken. ((informatören går sedan över till äktenskapslagen som står på PP-materialet)). Lagen och, eeh, från början, från den här tiden, det väsentliga var att mannen och frun var jämställda, i lagar och skyldigheter, som till exempel när det gäller att männen är bättre än kvinnorna, det fanns inte här. (...)

Det finns inga skillnader mellan mannen och frun, sedan när det gäller frågan om till exempel min livsstil, om jag till exempel tycker om att umgås med kvinnor som vän. I lagen, det är en fråga som jag bestämmer över, det är min kropp, då bestämmer jag mitt sätt att leva, som man eller kvinna har ingen rätt att komma och prata illa om. Ni vet att i våra samhällen är det här oanständigt, och när det är oanständigt, så kan till exempel grannen prata illa eeh, eller hur, vänner kan prata 'varför lever du så här?', men här är det att 'du är fri', alltså att man säger 'vad har du med detta att göra? Det här är mitt liv och det här är mitt beslut', alltså när personen överdriver

Deltagare men det här finns i alla samhällen, även i våra samhällen finns det

Samhällskommunikatör men visst är det i det fördolda?

Deltagare nej, även öppet

5.5.3 Det semiformella arbetet – definition och datainsamling

Det semiformella arbetet är den del av instruktionsarbetet då samhällskommunikatörerna muntligen och skriftligen försökte föra över sina erfarenheter från det informella ledet (kurstillfällena med deltagarna) till ansvariga i det formella ledet (koordinatorerna och enhetschefen). Detta arbete var det till en början bara samhällskommunikatörerna som engagerade sig i, men det organiserades senare av koordinatorerna. Denna del av instruktionsarbetet påbörjades när samhällskommunikatörerna uppmärksammade behov av förbättringar utifrån sina erfarenheter från användning av materialet med deltagarna i det informella ledet. Till en början bestod denna arbetsuppgift av att samhällskommunikatörerna gav spontana reaktioner på materialet antingen vid olika träffar med koordinatorerna eller enhetschefen eller som en oplanerad del av ett planerat möte. Det kunde handla om ett samtal mellan en samhällskommunikatör och en koordinator i nära anslutning till ett kurstillfälle (t.ex. i fikarummet eller i korridoren) eller som kommentarer, som inte fanns som en punkt på en dagordning under ett APT-möte. Arbetsuppgiften gick då ut på att ge reaktioner på att ett visst innehåll i materialet inte var bra beskrivet, att det saknades någon information som de ansåg att deltagarna behövde eller att viss information var felaktig. Samhällskommunikatörernas kommentarer till koordinatorerna, som hade nyckelrollen i den formella delen, utgjorde därmed en länk mellan vad som skedde i den informella delen till den formella delen av instruktionsarbetet.

Samhällskommunikatörernas engagemang i arbetet har främst handlat om att förbättra PP-materialet. I en utvärdering av samhällskommunikatörernas arbete, som gjordes i verksamheten, beskrev samhällskommunikatörerna att deras främsta verktyg var PP-materialet, vilket visar att detta blev mycket viktigt för dem när de skulle ge insatsen. Begreppet *semiformellt arbete* växte fram under studiens gång och kom att kallas så för att det först inte var planerat, men senare blev inkluderat och planerat som en del i arbetsprocessen. En distinktion mellan det formella och det semiformella arbetet var att det semiformella inte var ett *tilldelat* ansvar, utan snarare något som samhällskommunikatören aktivt valde att ta ansvar för när de upptäckte brister i materialet. De förde över erfarenheter från en plats, klassrummet med deltagarna, till det formella ledet av instruktionsarbetet.

Senare i arbetsprocessen fick samhällskommunikatörerna ett mer tilldelat ansvar i instruktionsarbetet, men även då handlade det främst om att reagera på material som redan hade processats i flera led av länsstyrelsen, sakkunniga experter och koordinatorer. På en tidslinje kom det semiformella delen i instruktionsarbete in *efter* både den formella och den informella delen.

Eftersom jag följde koordinatorerna och var med på deras möten, såg jag att de blev alltmer intresserade av samhällskommunikatörernas återkommande synpunkter. Detta ledde till aktiviteter, som inte fanns inplanerade från början,

där samhällskommunikatörerna som kollektiv fick möjlighet att reagera på hur materialet skulle utformas. Koordinatorerna arrangerade då workshops och särskilda träffar där samhällskommunikatörerna arbetade med materialet. Senare i processen valde koordinatorerna därmed att mer explicit ta tillvara på samhällskommunikatörernas erfarenheter från genomförandedetet.

Det semiformella kan därmed förstås som den del av instruktionsarbetet som först skedde spontant och senare blev mer planerat, som först var dolt och senare blev synligt. Det kan också förstås som att det till en början tog sig uttryck i en individuell röst som sedan efter hand utvecklades till en kollektiv röst från yrkesgruppen samhällskommunikatör. När samhällskommunikatörerna oplanerat gav kommentarer, ofta en-till-en, blev detta inte uppmärksammat av de ansvariga som del av ”instruktionsarbete”, då koordinatorerna och enhetschefen inte (explicit) tog tillvara på kommentarerna. Det var således de lokala tjänstemännen som först tog ansvar för det semiformella.

Till en början blev det semiformella inte heller uppmärksammat av mig som en del av instruktionsarbetet, men när jag följde samhällskommunikatörerna och koordinatorerna blev det tydligt att de återkommande engagerade sig i innehållet i materialet och att de i olika forum uttryckte sina synpunkter och ställde krav på förändring av materialet.

Med hjälp av de analytiska begreppen ”spontana begrepp” och ”vetenskapliga begrepp”, kunde jag senare analysera deras kunskapsstöd som de använde sig av i det semiformella instruktionsarbetet (*artikel 3*). Data för att analysera deras kunskapsstöd var videospelade observationer av möten och träffar där bara samhällskommunikatörerna arbetade i workshops, och möten mellan samhällskommunikatörer, sakkunniga experter och koordinatorer. I exempeltranskript 3 ges exempel på det semiformella arbetet.

Exempeltranskript 3 - Exempel på det som benämns som semiformellt instruktionsarbete

Konversationen är transkriberad från ett APT-möte. I rummet finns tre koordinatörer och 16 samhällskommunikatörer närvarande som sitter i ett u. Under mötet så skiftar det vem som håller i mötet. Det skiftar mellan två samhällskommunikatörer som håller i en punkt på dagordningen där de beskriver resultaten från en intern utvärdering och sedan alternerar det mellan de tre koordinatörerna som håller i andra mer organisatoriska punkter. Nedanstående konversation är när man har kommit till den sista punkten på dagordningen om ”övriga frågor”. Detta är ett exempel på det semiformella arbetet eftersom det illustrerar hur kommunikatorerna ofta när insatsen ska diskuteras tar på sig ett ansvar för instruktionsarbetet utan att ha ett formellt ansvar för det. Det sker här genom att ge synpunkter till ansvariga koordinatörer om hur materialet kan förbättras.

- Kommunikatör 1: om jag får tillägga också att när det gäller boende så skulle det vara bra om man kunde eeh, lägga till lite information om det här med andrahandskontrakt. Vi har så lite information och det är förvirrande för deltagarna och eftersom det inte finns i materialet och jag talar om min ERFARENHET HÄR också och jag söker också på nätet, men så länge det inte finns i materialet så är det inte övertygande. Så jag tycker att det skulle vara bra att man får inte första handskontrakt att man FÅR SÅ MYCKET fakta som möjligt om det här skulle vara jätte bra
- Koordinator 1: men det finns väl någonting om andrahandskontrakt?
- Koordinator 2: när vi går igenom det mer grundligt i det nya materialet så kommer vi bjuda in några av er som får läsa igenom och få säga se räcker det här eller behövs det mer. Är det här relevant alltså för ni kan ju målgruppen
- Kommunikatör 1: boende för även om man tycker att boende inte är så viktigt=
- Koordinator 1: =det är jätte viktigt
- Kommunikatör 1: det är mest intressant mest intressant för deltagarna, viktigt för deltagarna för det är deras vardag. För de flesta av dem har inget förstahandskontrakt och det är så mycket frågor. Så därför vill jag så gärna att vi ska vara så tydliga som möjligt
- Kommunikatör 2: ja
- Kommunikatör 1: det finns det, det finns det. Men det finns inte tillräckligt. Det skulle vara mer tydligt och omfattande

5.6 Datamaterial

I följande avsnitt beskrivs den data som använts i avhandlingen. I studien har videodata varit prioriterat för att det ger möjlighet att studera arbetet när de pågår *in situ* i realtid, men semistrukturerade intervjuer och skriven kommunikation där aktörerna ger sina förbättringsförslag på materialet har också använts.

5.6.1 Videodata

Videoinspelning som dataform har beskrivits som ett av de bättre sätten för att dokumentera verkliga händelser (Heath, Hindmarsch & Luff, 2011). Med videoinspelning dokumenteras naturalistiska data (Silverman, 2010) som ger tillgång till rik och omfattande information som är svår att fånga på annat sätt. Den är därför särskilt värdefull i undersökningar av social interaktion (Goodwin, 1994; Heath, Hindmarsch, & Luff, 2011). Som datamaterial är videoinspelningar effektiva eftersom analyser av detaljer kan fördjupas då sekvenser kan studeras noggrant om och om igen. Videoinspelning fångar dock mycket svåranalyserade och komplexa data (Heath, Hindmarsch, & Luff, 2011). För att säkra validiteten har filmsekvenser och transkriptioner visats för andra forskare, med erfarenhet av och vana vid analyser av prat-i-interaktion. Videoinspelade observationer fokuserade i denna avhandling instruktionsarbetet genom hur de olika yrkesgrupperna riktade sig till, pratade om och diskuterade instruktionsmaterialet och innehållet i dess specifika delar. Syftet var att försöka upptäcka mönster i hur de olika aktörerna engagerade sig, genom prat-i-interaktion i arbetet att producera och använda instruktionsmaterialet. Såväl den verbala som den ickeverbala interaktionen fångades upp, d.v.s. hur aktörerna benämnde och markerade text i materialet eller hur de pekade på projicerade bilder i PP-materialet.

För delstudie 1 som behandlade det formella arbetet användes både skriven kommunikation, semistrukturerade intervjuer och videodata från tre workshops och två arbetsplatsträffmöten (APT-möten). Det var svårt att få tillgång till data från de sakkunniga under pågående arbete. I början av datainsamlingsperioden var det ovanligt att de sakkunniga deltog i diskussioner med övriga aktörer, vilket kunde bidragit med sådan data. Under senare delen av datainhämtningsperioden såg koordinatörerna betydelsen av att bjuda in de sakkunniga för diskussion med samhällskommunikatörerna och koordinatörerna och det fanns möjlighet att filma sådana dialoger vid två tillfällen. Detta hände dels när experter på mammografi diskuterade bidrag i materialet om detta område och dels när experter på sex och samlevnad diskuterade bidrag om reproduktiv hälsa, parrelationer och samlevnad. För att komplettera informationen om de sakkunnigas bidrag fick jag även tillgång till skriven kommunikation (offentligt material) där fyra sakkunniga kommenterade utkast som skrivits av koordinatörerna, samtal i samband med observationerna, samt perspektiv på de sakkunnigas bidrag från intervjuerna med länsstyrelsens representant och koordinatörerna.

I delstudie 2 användes i klassrumssituationerna video vid samhällskommunikatörernas arbete dels i en engelskspråkig grupp genom en hel kurs och dels i en arabisktalande grupp vid två tillfällen. I den engelskspråkiga gruppen ingick främst anhöriginvandrare från fler olika länder. Dessa personer behärskade engelska språket väl. Inspelningar från den arabisktalande gruppen har delvis översatts av en doktorandkollega som är arabisktalande. Vissa sekvenser transkriberades mer detaljerat varefter analyser av dessa transkriptioner gjordes med hjälp de analytiska begreppen. I transkriptionerna av videodata i delstudie 2 användes några transkriptionsymboler som kommer från systemet utvecklat av Gail Jefferson för att försöka i skrift att återge samtalets kännetecken (Atkinson & Heritage, 1984, s. ix-xvi).

Transskriptionsymboler:

[]	överlappande prat
=	nästa talare fortsätter prata utan paus
(.)	mikro paus, noterad men inte signifikant
(2.0)	paus i sekunder
?	markerar intonation av en fråga
VERSALER	starkt röstläge
(())	transkriberarens kommentarer om icke-verbala aspekter
()	ohörbart
h: h:	skratt eller fnitter

Vid några tillfällen har en del prat tagits bort vid presentationen av transkripten, när de inte har tillfört samtalet något, och då används den här symbolen ((...)).

I delstudie tre som fokuserar samhällskommunikatörernas semiformala arbete användes videodata från workshops arrangerade av koordinatörerna där 16 samhällskommunikatörer i grupper om fyra till fem diskuterade möjligheter att utveckla materialet. Datamaterialet innehåller också videospelning från två APT-möten där c.a 30 samhällskommunikatörer deltog och från två workshops där sakkunniga, c.a 30 samhällskommunikatörer och koordinatörer deltog.

5.6.2 Intervjuer

Utöver videospelade observationer använde jag två typer av intervjuer. Först hade jag många vardagliga och informella samtal/intervjuer med enhetschefen, koordinatörerna, sakkunniga och samhällskommunikatörerna under mina observationer. Detta var ett viktigt komplement till observationerna av arbetet. Genom dessa informella intervjuer lärde jag mig mycket om deras arbete, deras olika uppfattningar och om varför de gjorde som de gjorde. Ofta var samtalen en naturlig del av observationerna när jag, t.ex., efter ett möte frågade om någon detalj, eller när en informant ville förklara något för mig. I andra fall sökte jag svar på mer specifika frågor. Den andra typen av intervju var mer formell och

semistrukturerad med förberedda frågor inom olika teman. Dessa intervjuer (totalt 13) är ljudinspelade och transkriberade. Dessutom genomfördes två fokusgruppintervjuer (också transkriberade) med en deltagargrupp. Intervjuerna fungerade båda som ett sätt att validera vad jag sett genom observationerna och att få nya insikter.

Jag gjorde bara intervjuer när det var nödvändigt för analysen, t.ex. när observationsdata saknades eller mer informations behövdes. Ett exempel är en intervju med representanten från länsstyrelsen där jag inte hade tillgång till hur arbetet genomfördes eftersom det skedde enskilt framför en dator. Med experterna har informella intervjuer bara genomförts i samband med observationer av deras arbete tillsammans med koordinatörer och samhällskommunikatörer. De fyra samhällskommunikatörer som intervjuades valdes ut i samråd med koordinatörerna utifrån kriterier om dels lång erfarenhet, dels variation avseende språk. De intervjuade talade, förutom svenska, arabiska, sorani, engelska, gajevica/bosniska. Flera informella intervjuer har också gjorts med samhällskommunikatörerna i samband med observationer.

Intervjuerna har fokuserat på vad de gör och varför de gör det de gör - det vill säga hur de arbetar med materialet, och deras motiv för specifika åtgärder. Under de semistrukturerade intervjuerna har frågor ställts om konkreta händelser, vilket gjorde det lättare för informanter att prata om sitt direkta arbete med materialet (se t.ex. Griffith & Smith, 2014). Under intervjuerna har instruktionsmaterialet varit tillgängligt och jag har ställt konkreta frågor som: Kan du visa mig hur ni arbetade med en specifik del? Kan du visa mig och berätta om ett exempel?. Jag har även ställt generella frågor om arbetsprocessen och hur de uppfattar andra aktörers arbete med materialet.

5.6.3 Skrivna kommunikation

Datamaterial från de sakkunniga experternas arbete med instruktionsstandarden bygger, som nämnts ovan, delvis på mailkommunikation med koordinatörerna, samt två videospelade heldagar när experter mötte koordinatörer och samhällskommunikatörer. Den skrivna kommunikationen från experterna består av kommenterade texter som skickats till en av koordinatörerna. Materialet bestod av kommenterade utkast antingen i en sammanhängande text (bank-id, jordbruksverket) eller som kommentarer på ett första utkast som koordinatörer och ibland även länsstyrelsens representant hade författat (sexuell hälsa, mammografi, folkhälsa). Jag valde ut teman med lite olika karaktär: om praktiskt vardagsliv, värden och om välfärdstatens myndigheter. Valen gjordes i samråd med den koordinatör som hade ett särskilt uppdrag för instruktionsarbetet, som var den som hade kontakt med länsstyrelsens representant. Kommentarer om sexuell hälsa och mammografi valdes ut för att det fanns videoobservationer från

diskussioner när experterna mötte samhällskommunikatörerna och koordinatörerna. Nedanstående tabell (tabell 5) visar avhandlingens empiri, analysmetoder och begrepp uppdelat på vardera delstudie.

Tabell 5: Avhandlingens empiri, analysmetoder och centrala begrepp

Delstudie	Data	Deltagare	Analysmetod	Begrepp
Studie 1 <i>Formellt/ Semiformellt arbete</i>	Semistrukturerade intervjuer Videodata/observation Skriven kommunikation	Länsstyrelsen, Sakkunniga, Ledning, Samhällskommunikatörer	Tematisk analys och D-Analys	Aktivitet Mål Handling
Studie 2 <i>Informellt arbete</i>	Videodata/observation	Samhällskommunikatörer, Nyanlända deltagare	Samtalsanalys	Antagan unikhet /Antagen likhet
Studie 3 <i>Semiformellt arbete</i>	Videodata/observation	Samhällskommunikatörer	D-analys	Spontana-/Vetenskapliga begrepp

5.7 Analys och tolkning av materialet

I detta avsnitt beskrivs översiktligt hur datamaterialet har analyserats i de olika delstudierna. Sammantaget har jag samlat in och bearbetat ett rikt och omfattande material, som tillhandahåller kompletterande perspektiv på instruktionsaktiviteten, kunskapsstöd som användes och de arbetsuppgifter som utformades. Vid analysen i delstudierna har materialet kodats abduktivt, dels utifrån teori och tidigare forskning men också mer induktivt utifrån vad som sågs vara generativa teman (Fereday & Muir-Cochrane, 2006).

5.7.1 Tematisk analys och D-analys

I delstudie 1, i analysen av handlingar i det formella och det semiformella arbetet/aktiviteten analyseras kunskapsstöd i form av språkliga resurser som de olika aktörerna tar med sig och använder sig av i strävan att nå mål.

Inom aktivitetsteorin pågår en diskussion om hur data bör analyseras, då det är centralt att kommunikation inte underordnas kognition. Det innebär att forskaren försöker ”fånga” den kunskap som används och uttrycks språkligt och inte be någon redogöra för vilka kunskaper de använder sig av. Mäkitalo & Säljö (2004) menar att det finns risk att man med tematiska analyser inte kommer åt processer när intervjumaterial kodas i flera steg. De dynamiska processerna när vi använder och utvecklar kunskaper kan då försvinna. För att analysera instruktionsarbetet har därför framförallt analyser av kommunikativa mönster varit centralt. Jag har analyserat regelbundenheter i använda kunskapsstöd, d.v.s. återkommande språkliga resurser som aktörerna använde och utvecklade för att producera instruktionsstandarden. David Middleton (2010) har utifrån det här perspektivet ändå utvecklat en typ av tematiskt kodningsschema för att kunna studera återkommande mönster i processer. Kodningsschemat kan användas för att finna återkommande mönster samtidigt som det ger möjlighet att analysera processer.

Kodningsschemat kallas för D-analytiskt kodningsschema och består av fyra olika steg i en process, där vart och ett av stegen kan användas för att analysera olika delar eller för att analysera alla stegen och hur de hänger samman.

- *Deixis* - När en distinktion görs relevant. När aktörerna pekar på något i materialet som behöver åtgärdas.
- *Delineation/ Definition* - En reaktion på vad som har sagts av de andra. Hur man förklarar, definierar och expanderar på distinktionen, Hur det görs relevant och motiverat.
- *Deliberation* - Att identifiera någon form av arbetskonsensus.
- *Departure* - Här fokuseras om det ledde det till några förändringar?, vad som blev resultatet? T.ex. en övergång till en annan position, en ny eller förändrad formulering, eller ett nytt arbetssätt.

- *Development* - När de specificerar nya sätt att arbeta, som förändring av rutiner, regler, kultur o.s.v. (översatt och modifierad från Middleton, 2010. Vidare utvecklad av Hopwood och Edwards, 2017).

I den första delstudien användes schemat för att specifikt fokusera vilka handlingar som framträdde i den formella delen av instruktionsarbetet. I studien analyserades handlingar i form av kunskapsstöd utifrån språkliga redskap aktörerna (sakkunniga experter, länsstyrelsens representant, enhetschef, koordinatörer och samhällskommunikatörer) använde sig av i strävan att nå mål. Se tabell 6 för exempel på teman. I denna delstudie fokuserades därför de två första stegen Deixis, och Delineation. För att först kunna analysera vad aktörerna engagerade sig i, användes steg ett i D-analys schemat. Deixis reflekterar diskursiva manifestationer av språkliga uttryck för problem som aktörerna såg som angeläget att försöka lösa (Engeström & Sannino, 2011). Det andra steget, deliniation, avspeglar vilka kunskapsstöd som kontinuerligt användes för att försöka komma fram till en gemensam nämnare om vad som behövde göras. Detta steg var centralt då det kunde ge beskrivning av vad standarder borde innehålla, d.v.s. vilka mål som behöver uppnås, enligt de olika yrkesgruppernas perspektiv.

Tabell 6 - Exempel på kodning och tema

Språkliga redskap/kod	Tema
Regeringen säger Det är viktigt nu för regeringen I förordningen så står det ju	Byråkratiskt språk
Forskning visar Vår statistik säger	Vetenskapligt språk
Min moster hade behövt Jag pratar av egen erfarenhet här När jag kom till Sverige	Biografiskt språk
Det här måste bli enklare att förstå Och det är ju en pedagogisk grej att det blir enklare	Pedagogiskt språk

Den tematiska analysen (Fereday & Muir-Cochrane, 2006) inleddes genom att läsa och utforska transkriptioner och välja passager som reflekterade de olika aktörernas engagemang. Begreppet 'arbete' var således till viss del vägledande utifrån förståelsen att tänka, tolka, bearbeta, utföra eller utveckla (Engeström, 2001, 2008; Leontiev, 1978.) Nästa steg, som inkluderade sortering och gruppering av de valda passagera i transkripten, gjordes gradvis. Passagera stod i linje med den konceptuella ramen för *handling*, utifrån definitionen "kunskapsstöd som används i strävan efter att nå mål". Detta steg inkluderade att

återvända till transkriptionerna för att bekräfta sammanfattningen av uttalandena. Analysen var en reflexiv iterativ process (Srivastava & Hopwood, 2009), som jag ursprungligen utförde genom att flytta mig fram och tillbaka i data och det förstärkte min förståelse av materialet.

5.7.2 Samtalsanalys

Den andra delstudien består uteslutande av samtalsdata. Analysen är grundad i att upptäcka återkommande kommunikativa resurser som samhällskommunikatörerna använde sig av. Samtalen som analyseras ägde rum i samband med att de skulle göra innehållet på PP-bilderna relevanta för samhällsorienteringens praktiska arbete med deltagarna. Den analysmodell som användes fokuserar också på *what to be established* istället för *the given* (Middleton, 1996). I ett första steg analyserades samtalen utifrån samtalsämnen/topiker. Samtalsämnen förstås som sammanhängande innehåll som deltagarna i samtalet (i det här fallet samhällskommunikatörerna och de nyanlända deltagarna) uppehåller sig vid. Ett återkommande mönster var att samhällskommunikatörerna använde sig av temporala och spatiala referenser för att försöka relevanta göra budskapen på PP-bilderna. Rent konkret handlade det om att referera till *nu – då och här – där* när samhällskommunikatörerna skulle initiera ett samtal om ett ämne. Det kunde ta sig uttryck som: "för hundra år sedan var det likadant i Sverige", eller: "i Somalia så hanterar man det här på ett annat sätt än vad man gör här". Förflyttningar i tid och rum användes mest frekvent vid teman som rörde de så kallade värde-ämnena eller som koordinatörerna och samhällskommunikatörerna i verksamheten kunde kalla de känsliga ämnen, som kärleksrelationer, barnuppfostran, barnperspektivet och jämställdhet.³³ I nästa steg i analysen valdes sådana ämnen specifikt ut för att se vad de fyllde för funktion för samhällskommunikatörerna i arbetet att ge information om det svenska samhället.

Efter den första bearbetningen av data användes två analytiska begrepp *antagen likhet/ antagen unikheter* för att analysera hur samhällskommunikatörerna använde sig av dessa positioner i samtalet i relation till *nu – då och här – där*.

Samtalens avslut uppmärksammades utifrån hur de som var engagerade nådde intersubjektivitet (Middleton, 2010) och/eller hur de orienterade sig mot ett nytt ämne och därmed inte återupptog ämnet under händelsen. Att nå intersubjektivitet analyserades genom hur samhällskommunikatörerna och deltagarna nådde samförstånd, både om vad de pratade om, men också "hur" de gemensamt skulle prata. Samförstånd innebär då inte i analysen att man behöver vara överens t.ex. åsiktsmässigt osv, utan att deltagarna i samtalet visar upp/uttrycker att de har förstått grunden för samtalet och kommit till ett avslut.

³³ Av olika anledningar beskrivs vissa ämnen som känsliga. Det kunde vara för att det rörde sig om privata/intima frågor för individen, som familjen, kärleksrelationer, föräldraskap, sexuell hälsa. Men de kunde också beskrivas som känsliga för att det var ämnen som man ansåg var "heta" diskussionsämnen i den samhälleliga debatten kopplat till integration.

Ett avslut kan t.ex. analyseras genom hur flera i samtalet upprepar samma ord, eller markerar ett avslut (nu går vi vidare, att samhällskommunikatören börjar på en ny PP-bild med ett nytt budskap osv), eller börjar på ett nytt ämne. Det innebär därmed inte att deltagarna i samtalet alltid når en lösning, utan att ”gå vidare” kan också göras genom att senarelägga eller skjuta upp ett ”svar”.

5.7.3 D-analys av processer

I delstudie 3 användes steg ett till fem i D-analys-schemat för att istället studera hur samhällskommunikatörernas deltagande i instruktionsarbetet genererade en ny del i instruktionsarbetet, det som kom att benämnas det semiformella. Stegen används för att följa en process under en längre tid och analysera hur samhällskommunikatörerna utvecklade sina kunskapsstöd om vad som behövde göras för att kvalitetssäkra materialet, och hur det också förändrade aktiviteten. Studiens metod ger då ett exempel på hur en arbetsuppgift/handling i sig kan studeras processuellt. Vid dessa tillfällen användes kodnings-schemat för att analysera processer och för att studera vilka kunskaper som utvecklas genom deltagande (Hopwood & Edwards, 2017). Middleton (2010) fem koder i D-analys-schemat användes. Analysen handlar om att fokusera processer utifrån *what to be established* istället för *the given*. Det ger möjlighet att komma nära de olika representanternas perspektiv och de angelägenheter som de producerar genom språk (Middleton, 2010). Det gör att intresse riktades mot processer och interaktioner (Mäkitalo & Säljö, 2004) med fokus på att kunnande är något som utvecklas genom deltagande i en handling.

5.8 Generaliserbarhet

Kvale (1997) menar att det finns tre former av generaliserbarhet, naturalistisk, statistisk och analytisk, som är relevant för fallstudier. Den *naturalistiska* vilar på personlig erfarenhet och utgår från en tyst kunskap om hur saker förhåller sig som kan explicitgöras och verbaliseras. Den statistiska generaliseringen bygger på antaganden om sannolikheten för att olika händelser ska inträffa. Om en grupp undersökningspersoner har valts ut slumpmässigt (d.v.s. att alla i populationen haft samma chans att bli valda) från en väl definierad population (exempelvis ”studenter vid Göteborgs universitet”) kan gruppen antas vara representativ för populationen. Resultat från observationer av undersökningsgruppen kan därmed med viss sannolikhet antas gälla för populationen. Den tredje formen, som är tillämplig i denna avhandling, är den analytiska generaliseringen. Den innebär att forskaren gör en välöverlagd bedömning om huruvida resultatet kan ge en vägledning om vad som skulle kunna hända i en liknande situation. Den bygger då på analys av likheter och skillnader mellan situationerna. Forskarens uppgift är då att avgöra vilka faktorer och förhållanden som varit av betydelse för fallstudiens resultat och genom jämförelser bedöma vad som kan antas vara allmänna förhållanden.

Detta har beskrivits som *teoretisk generalisering*, d.v.s. att empiriska data från ett enskilt fall genom forskarens teoretiska arbete kan ge grund för generalisering (Kvale, 1997). Ett sådant teoretiskt arbete i avhandlingen är identifikationen av det formella, semiformella och informella arbetet, vilket säkerligen kan generaliseras och användas för att beskriva aspekter av instruktionsarbete inom andra verksamheter. Exakt *hur* arbetet går till i det formella respektive semiformella och informella kan dock skilja sig mellan kontexter. Samhällsorienteringens instruktionsarbete och sjuksköterskors instruktionsarbete är t. ex. knappast identiskt i sin form.

Generaliserbarheten kan också diskuteras utifrån om rätt observationer, personer och sammanhang, har använts för att få en korrekt bild av själva fallet. Olika yrkesgrupper har olika uppgifter eller funktioner i arbetet och därför kan det antas finnas likhet mellan vad personer som tillhör samma yrke gör, tycker och tänker. Samtidigt torde också varje individ ge en personlig utformning av hur en uppgift genomförs.

I avhandlingen har jag använt mig av aktivitetssystemets modell för att försöka lokalisera representanter från olika yrkeskategorier som var involverade i arbetet. En fråga är då i vilken mån dessa utvalda aktörer är representativa för sin yrkesgrupp respektive ”sig själva”? I studien har jag i möjligaste mån därför intervjuat flera olika personer från samma yrkeskategori. Dock har jag bara intervjuat en från länsstyrelsen, men det var också den enda personen från länsstyrelsen som vid det tillfället hade ett formellt uppdrag i att arbeta med att ta fram boken och förberedelsematerialet.

Det finns också en annan begränsning ifråga om generalisering i delstudie 2 som handlar om implementeringsledet i det informella arbetet med deltagarna. Det ena är att samtliga språkgrupper som representeras i samhällsorientering inte kunnat följas eftersom det skulle krävt en orimligt omfattande språkkompetens då undervisningen bedrivs på modersmål. Det är framför allt den engelskspråkiga gruppen som följts. Vid två tillfällen har även jag även observerat en arabisktalande grupp. Dock har jag mött många samhällskommunikatörer från olika språkgrupper under intervjuerna och under det semiformella instruktionsarbetet. Vid dessa tillfällen talar samhällskommunikatörerna svenska.

5.9 Studiens giltighet

Fritzell (2009) och Kvale (1997) menar att validitet i kvalitativa studier kan beskrivas i mer vardagliga termer som trovärdighet, överförbarhet och giltighet. För att pröva en studies giltighet anser Kvale (1997) att forskaren kan utgå från tre särskilda kriterier, vilket benämns som hantverkarskicklighet, kommunikativ validitet och pragmatisk validitet. Hantverkarskicklighet handlar om forskarens förmåga att kritiskt granska och kontrollera den kunskap som producerats. Det bygger på att forskaren är reflekterande och antar ett kritiskt förhållningssätt genom hela forskningsprocessen (Larsson, 2005, 2009). Det huvudsakliga sättet

för mig att granska min tolkning har varit att välja video som observationsmetod. Det har då gjort det möjligt att ”återuppleva” den observerade situationen och kunna söka, beskriva och analysera detaljerade mönster i kommunikationen och avseende hur de olika aktörerna tog sig an arbetet. Vikten av att vara noggrann i att återföra vad som sades, har även genomsyrat transkriberingen av intervjuerna. Under bearbetning och analysarbetet har jag också vid flera tillfällen återvänt till tidigare transkriptioner för att granska trovärdigheten av mina tolkningar. I analysen har jag även provat olika sätt att strukturera och analysera materialet. Enligt Kvale beskrivs detta som en hantverkarskicklighet som handlar om att på olika sätt fördjupat lära känna sitt material. Hantverkarskicklighet handlar också om hur pålitlig forskarens tolkning av empirin (Larsson, 2009). Något som stärker giltigheten är enligt Larsson (2009) om forskaren synliggör vilka teorier som fanns med ut i fältet och vilka begrepp som använts i analyserna. Till en början när jag hade ett brett intresse för samhällsorientering utgick jag inte från någon särskild teori. När det efter första datainsamlingsperioden framgick att olika aktörer i olika led av arbetet arbetade med instruktionerna väcktes intresset för aktivitetsteori, som ett sätt att kunna analysera arbetet som en helhet, som både inkluderar det planerade och det oplanerade arbetet. De aktivitetsteoretiska utgångspunkterna har sedan påverkat hur datamaterialet har analyserats.

I bearbetning och analyser har jag även utgått från det som Kvale (1997) kallar kommunikativ validitet som innebär att studien prövas i dialog ned andra och med dem som har ingått i empirin. Jag har bl.a. visat mina excerpt och tagit hjälp av andra forskare, på konferenser och forskarnätverk, som är vana att bearbeta den här typen av samtalsdata. Resonemang om tolkningar av materialet har också förts med andra forskare vid seminarier och forskningskonferenser och med min medförfattare för delstudie 2. Jag har även visat och diskuterat mina resultat med nyckelpersoner som ingick i instruktionsarbetet.

Den pragmatiska validiteten handlar om att verifiera sina tolkningar och pröva deras bärighet. Det handlar då om att återföra resultat och pröva dem i dialog med de som det berör. Bl.a. har jag diskuterat mitt resultat med olika nyckelpersoner som befinner sig i instruktionsarbetet som studeras, men också med andra som arbetar inom olika verksamheter inom den offentliga sektor som riktar sig till deltagare med migrationserfarenhet. Jag har även fört dialog med andra forskare som har studerat standardiseringsarbete i välfärdssektorn, samhällsorientering och liknande verksamheter.

Begreppsvaliditeten är central utifrån ett aktivitetsteoretiskt perspektiv då man i forskningen i möjligaste mån bör använda de begrepp som används i den studerade verksamheten, men samtidigt eftersträvas att synliggöra sådant som kan vara osynligt för deltagarna själva. Forskarens val av begrepp har stort inflytande över hur sociala händelser framstår. Att presentera sociala händelser genom begrepp hämtade från färdiga teorier istället för genom begrepp från den verksamhet som empirin beskriver kan vara problematiskt. Hur de begrepp valts,

som används för att beskriva observerade händelser behöver därför beskrivas och motiveras. En sådan diskussion bör därmed föras om begreppet instruktionsarbete, då det är centralt i studien.

Smiths (2005) diskussion om hur hon använde sig av begreppet *hemarbete* är ett illustrativt exempel som kan klargöra hur begreppet instruktionsarbete används i denna avhandling. Begreppet formades för att beskriva kvinnors gemensamma erfarenheter och fick stor betydelse för förståelsen av kvinnors vardagliga aktiviteter i hemmet som ett arbete. Begreppet *hemarbete* växte fram i kvinnors interaktion för att sedan definieras i text av forskare. Begreppet tillkom genom att kvinnors gemensamma erfarenheter medierades till forskarsamhället, vilket fick stor betydelse för förståelsen av vad som kan betraktas som arbete. Begreppet *hemarbete* formades inte fullt ut i forskarsamhället utan växte fram i kvinnors interaktion för att sedan definieras i text av forskare. När kvinnors interaktion och vardagliga verksamhet studerades och beskrevs i en vetenskaplig ram behövde begreppet *arbete* omdefinieras och ett nytt begrepp (*hemarbete*) tillskapas i dialog mellan kvinnorna och forskaren.

Empiriska studier, t.ex. etnografiska, av människors levda erfarenheter, görs för att utveckla kunskap om människans villkor, vilket kräver att forskaren formulerar, prövar och vid behov ändrar teorier/teoretiska begrepp. Den aktivitetsteoretiska ansatsen utgår från att de studerade individerna, precis som forskaren, är reflexiva i sitt agerande. Det är därför betydelsefullt att studera vad personer i aktiviteten själva använder för ord. På liknande sätt som Smith (2005) resonerar om *hemarbete* studeras här det arbete som går ut på att utveckla en instruktionsstandard. Begreppet instruktionsarbete växte fram i föreliggande studien som en generell benämning på det arbete som utfördes i såväl formella som informella delar av aktiviteten. Till en början sågs instruktionsarbetet bara som ett arbete av aktörerna som observerades i den formella delen. Den informella delen av verksamheten, dvs det som sker i klassrummet i implementeringsledet när standarden ska individ- och situationsanpassas, beskrevs inte av aktörerna som ett specifikt arbete med att utveckla materialet. Utifrån tidigare studier som uppmärksammat det informella arbetet blev det rimligt att också inkludera denna del. En jämförelse kan göras med kvinnorna i Smiths (2005) studie – det var först efter att studien pågått en längre tid som kvinnorna själva började använda begreppet *hemarbete* och först då som förståelsen vidgades för vad som utgör ett arbete. Med hjälp av aktivitetsteorin så ses således alla de aktörer som bidragit till att utforma materialet som instruktionsarbetare/standardutvecklare, d.v.s. inte bara det formella utan också det semiformella och det informella arbetet måste fokuseras.

I detta avsnitt har olika aspekter av generaliserbarhet och validitet diskuterats. I nästa avsnitt beskrivs de etiska överväganden som varit angelägna under studien.

5.10 Etiska överväganden

De fyra huvudsakliga forskningsetiska riktlinjer som avser personskydd är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet- God forskningssed 2011; Vetenskapsrådet- God forskningssed 2017). Informationskravet handlar om att deltagare ska få kunskap om vad som är forskningsprojektets syfte och metoder. Samtyckeskravet handlar om vilka villkor som gäller för deltagande, att medverkan alltid är frivillig och att deltagaren när som helst kan avbryta sin medverkan. Samtyckeskravet innebär att deltagaren ger sitt samtycke till deltagande utifrån den information som givits. Konfidentialitetskravet innebär att de uppgifter forskaren inhämtar hanteras på ett sådant sätt att obehöriga inte får del av datamaterialet och att forskaren inte avslöjar mer om deltagaren än överenskommet. Nyttjandekravet innebär att de uppgifter som inhämtas enbart används i forskningssyfte. Alla dessa riktlinjer har noga följts.

I forskningsprocessen har informerat samtycke genomförts vid intervjuer och observationer. Studiens övergripande syfte och datametoder har beskrivits, samt de etiska riktlinjerna. Jag gav också ut skriftlig information med kontaktuppgifter till både mig och mina handledare. Samtycke är en viktig och självklar forskningsetisk fråga men det är inte alltid givet hur informationen ska ges så att deltagare verkligen vet vad de samtycker till. Det är därför viktigt att studien beskrivs på sådant sätt att deltagarna förstår innebörden av deltagandet. Ett samtycke behöver också omprövas för att säkra att deltagarna accepterar ett fortsatt deltagande. Detta gjordes kontinuerligt under studien, där jag beskrev det övergripande syftet med studien. Aspekter om samtycke kan också kopplas till ett vanligt etiskt dilemma inom etnografiskt fältarbete som handlar om hur man som forskare skapar balans mellan närhet och distans till de människor som studeras (Repstad, 2007). Det kan exempelvis innebära att lojaliteter skapas där forskningsdeltagarna kan ha svårt att avböja medverkan. Under processens gång har detta dilemma uppmärksammats också i denna avhandling. För att särskilt beakta dessa osäkerhetsaspekter har informationen upprepats och samtycke inhämtats från såväl koordinatörer, samhällskommunikatörer och specifikt för den andra studien även från deltagarna. Aktivt samtycke inhämtades för den andra studien (delstudie 2). Det har funnits enstaka gånger där någon samhällskommunikatör efteråt har meddelat att de inte har velat medverka, vilket jag har beaktat genom att inte transkribera vad de har sagt.

Det blev också viktigt att beakta att det kan finnas förväntningar på att medverkan i studien skulle kunna ge något tillbaka till deltagarna. Många samhällskommunikatörer var glada för att någon uppmärksammade deras arbete och några uttryckte att de såg fram emot att jag skulle komma tillbaka och beskriva hur de skulle kunna göra sitt arbete bättre. Detta ledde till att jag började fundera över om det kunde påverka deras medverkan, vilket jag diskuterade med samhällskommunika-

törerna, koordinatörerna och enhetschefen. Det var viktigt att tydliggöra att studien kanske inte skulle visa något som är direkt användbart för dem. De sade sig ändå att vara positiva till att medverka. Ett sätt att ge tillbaka något var att beskriva mina forskningsresultat. Vid två tillfällen har jag berättat om delar av mina resultat för samhällskommunikatörerna och vi har haft diskussioner. Jag har även diskuterat mina resultat med koordinatörerna.

5.10.1 Video och etiska aspekter

Att använda videoinspelning som datainsamlingsmetod gör det möjligt att komma åt det som brukar benämnas naturliga data, det vardagliga samspelet mellan aktörerna. Forskning som bedrivs genom observationer kräver ett särskilt etiskt hänsynstagande och vad observation genom videoinspelning kan innebära för aktörerna, bör ses i relation till nyttan med forskningen (Heath, Hindmarch, & Luff, 2011). Det som studerats här syftar till att bättre förstå instruktionsarbete generellt och specifikt inom samhällsorientering, och bör leda till nytta för både den studerade verksamheten och för samhället i stort (Codex, 2016; Vetenskapsrådet, 2011, 2017). Denna forskning faller inte under kravet för restriktioner som kan kopplas till utsatthet (ingen av deltagarna är under 18 år och forskningen innebär inga fysiska eller psykiska ingrepp). De individer som huvudsakligen observerats är tjänstemän i sin yrkesutövning. Informerat samtycke att filma har givits vid alla de tillfällen som jag har använt mig av videoinspelning. Jag har alltid försäkrat mig efter det observerade tillfället att personerna har velat delta och det var vid ett sådant tillfälle två personer gav uttryck för att de inte ville medverka. Vid det första observationstillfället i ett nytt sammanhang (APT, Enhetsmöte, workshop, klassrum) utdelades också skriftlig information (Informationsbrev till deltagare) för att ge aktörerna information och möjlighet att kontakta mig eller någon av mina handledare om så önskades. Analyserna presenteras på gruppnivå eftersom jag studerar kollektivets handlingar.

Även om aktörerna givit sitt samtycke till att bli filmade kan personer glömma av att de blir filmade. En sak som forskaren behöver vara uppmärksam på när videokameran är påslagen är att man kan få information om individen som skulle kunna skada dem (se t.ex. Heath, Hindmarch, & Luff, 2011). Men då samtalen inte har handlat om instruktionsarbetet har det inte transkriberats. För att skydda deltagarnas identitet har namnen anonymiserats redan i de tidigare stadierna av transkriberingen genom att ändra till pseudonym. Videoinspelningarna har sparats på en extern hårddisk som förvaras i ett brandsäkert skåp med lås för att ingen obehörig ska kunna komma åt materialet. Inspelningarna har därefter raderats från kameran. Under transkriptionen har datorn skyddats av lösenord, och materialet har därefter tagits bort från datorns hårddisk.

I detta avsnitt har jag redogjort för de etiska riktlinjer som har följts under avhandlingsprojektet och diskuterat etiska dilemman som varit relevanta i studien

och framförallt utifrån den etiska principen om samtycke. I nästkommande avsnitt presenteras sammanfattningar av delstudierna som utgör avhandlingens resultat.

6

Sammanfattning av avhandlingens artiklar

I detta kapitel sammanfattas delstudierna och de huvudsakliga resultaten. Delstudierna har rapporterats i tre artiklar.

6.1 Delstudie 1: Interprofessionellt arbete och standardisering: Spänningar i kvalitetssäkring av samhällsorientering för nyanlända

Det formella instruktionsarbetet

I första delstudien fokuserades det formella arbetet³⁴. Studien bidrog med kunskap om vilka arbetsuppgifter, kunskapsstöd och spänningar som framträdde i instruktionsarbetets formella del inom samhällsorientering. I artikeln beskrevs och analyserades hur aktörer från fem olika yrkeskategorier deltog i arbetet. De fem yrkeskategorierna var: en representant från länsstyrelsen, experter från myndigheter/universitet samt koordinatörer, en enhetschef och samhällskommunikatörer från en kommunal integrationsenhet. Arbetsuppgifterna/handlingarna framträdde i analysen utifrån vilka mål som formulerades av de olika aktörerna och vilka kunskapsstöd de använde för att ta sig an målen. De erfarenheter aktörerna förde över från sina reguljära yrkesverksamheter visade sig som kunskapsstöd i instruktionsaktiviteten. Genom analys av samtal identifierades också diskursiva manifestationer av spänningar i arbetet. I studien identifierades fyra delmål och därmed fyra grundläggande handlingar i instruktionsarbetets formella del. Tre av dessa handlingar var inriktade mot att nå målet, att producera ett instruktionsmaterial (PP-materialet, boken och förberedelsematerialet) med korrekt innehåll. De tre handlingarna grundades i olika mål: att nå det "vetenskapligt korrekta", det "politiskt neutrala" och det "relevanta utifrån nyanländas behov". En ytterligare handling var inriktad mot målet att nå fram till ett pedagogiskt lättbegripligt innehåll.

³⁴ Semiformella inslag finns dock i slutet av arbetsprocessen, då samhällskommunikatörernas erfarenheter från genomförandet inkluderas i den formella delen.

Det första delmålet som formulerades i arbetsprocessen handlade om att finna *vetenskapligt korrekt* information om olika aspekter av det svenska samhället. För de sakkunniga handlade arbetet om att finna korrekta beskrivningar av det svenska samhället genom stöd i deras faktakunskaper som kom från *vetenskaplig praxis*, och *akademisk utbildning*. Experterna använde i huvudsak ett vetenskapligt språk som kunskapsstöd så som ”forskning visar”, ”vår statistik säger”. Den vetenskapliga handlingen ledde till att flera aspekter och komplexa definitioner gavs om samhälleliga fenomen och företeelser. Vad som var sant om det svenska samhället var därmed att det var mångfacetterat och att olika företeelser kunde förstås utifrån flera perspektiv.

Det andra delmålet som formulerades i arbetsprocessen var att producera ett instruktionsmaterial med ett pedagogiskt begripligt innehåll. Arbetsuppgiften tog sin början när de ansvariga fick tillbaka sakkunnigas granskningar. De ansvariga, koordinatörerna och länsstyrelsens representant, formulerade det här målet när de upplevde att experternas arbete, med att göra innehållet ”korrekt”, ofta gjorde texterna svåra att förstå. Den här handlingen var orienterad mot målet att få texten att bli lättbegriplig.

I analysen framkom att länsstyrelsens representant, koordinatörerna och enhetschefen menade att informationen blev korrekt om den var politiskt neutral. Här handlade det inte bara om hur kursdeltagarna och samhällskommunikatörerna uppfattar informationen, utan också om att texten blir offentlig och tillgänglig för allmänheten. I arbetsprocessen behandlades detta delmål parallellt med delmålet om begriplighet. Handlingen för att uppnå *politisk neutralitet* karaktäriserades av att hitta en balans mellan olika politiska läger, att ge legitimitet till texten genom saklig granskning och att kontrollera att de använda begreppen var allmänt accepterade. Ett byråkratiskt språk användes som kunskapsstöd så som hänvisning till policy eller till ”vad regeringen anser” om ett visst ämne.

Samhällskommunikatörerna arbetade mot ett delvis annorlunda mål än övriga yrkesgrupper avseende vad som var korrekt. För dem handlade det om att försöka ta reda på vilken information i instruktionsmaterialet, som var relevant för deltagarna i samhällsorienteringen. Denna handling tog sin början senare i arbetsprocessen efter att samhällskommunikatörerna under höstterminen 2012 hade testat instruktionsmaterialet med nyanlända deltagare. Denna handling växte fram ur samhällskommunikatörernas erfarenheter av att ha testat instruktionsmaterialet med nyanlända deltagare. Denna handling karaktäriserades av att samhällskommunikatörerna gemensamt resonerade om vilken information som var viktigast. I resonemangen använde de sig av biografiska erfarenheter som kunskapsstöd, något de själva eller nära anhörig hade varit med om. Samhällskommunikatörerna hade därmed ett kunskapsstöd som skiljde sig från de tre andra i karaktär då de främst använde biografiska erfarenheter. De olika handlingarna och deras kunskapsstöd sammanfattas i tabell 7.

Tabell 7: Översikt: Handlingar, kunskapsstöd och använt yrkesspråk

Handling	Att skapa vetenskaplig korrekthet	Att begripliggöra	Att skapa politisk neutralitet	Att behovspröva
<i>Kunskapsstöd</i>	Kunskap erhålls med vetenskapliga metoder och den egna kunskapsdomänen som härrör från akademisk utbildning.	Insyn i organisationen av samhällsorientering som pedagogisk verksamhet	Kunskap erhålls från byråkratisk praxis, djup insyn och förtroendet med politik, myndigheter och lagstiftningen.	Kunskap från praktiken och självupplevd erfarenhet, förstahandsberättelser från att vara nyanländ i Sverige, beprövad erfarenhet från kursen och deltagarna.
<i>Använt yrkesspråk</i>	Vetenskapligt språk ”forskning visar” ”vår statistik säger”	Pedagogiskt språk ”Det behöver bli tydligare” ”Det är svårt att förstå”	Byråkratiskt språk ”enligt lagen”, ”enligt regeringen”	Biografiskt språk ”jag var där”, ”jag känner väl”

I analysen framkom också två typer av spänningar i instruktionsaktiviteten mellan delmål och det övergripande målet. Den ena spänningen manifesterades i samhällskommunikatörernas arbete mellan deras delmål om relevans och det övergripande målet för hela instruktionsaktiviteten om att informationen ska vara enhetlig. Antagandet att standarden ska passa för alla stämde inte med den sociala praktiken där individer är olika och har olika behov. Denna typ av spänning kan antas vara typisk när instruktionsmodellen används i sammanhang där de individuella behoven hos slutanvändarna kan vara vitt skilda. Resultatet visade också att det fanns en spänning mellan det pedagogiska och det vetenskapligt korrekta. Att nå den vetenskapligt korrekta informationen om ett område handlade om att ge breda beskrivningar av fenomen och flera perspektiv som kunde motsäga varandra. Aktivitetens pedagogiska handling, som innebar att göra texten enkel att förstå, krävde däremot förenklingar om det svenska samhället, som inskränkte på sanningshalten.

6.2 Delstudie 2: Integration work as a situated communicative practice: Assuming, establishing and modifying cultural differences

Det informella instruktionsarbetet

Den andra delstudien handlade om det informella instruktionsarbetet. Studien knyter an till tidigare studier om att den lokala tjänstemannen har en särskild och ofta komplex arbetsuppgift när instruktionsstandarder ska implementeras. Arbetet har beskrivits som en dold arbetsuppgift (se definition av Star & Strauss, 1999) i standardutvecklingsarbete. Det informella instruktionsarbetet handlar om att den lokala tjänstemannen i implementeringsledet måste anpassa, förändra och därmed utveckla standardiserade instruktioner för att de ska fungera och bli meningsfulla i den specifika kontexten. Det innebär att den lokala tjänstemannen både formar praktiken efter standarden, men också att de (om)formar standarden efter praktiken. I studien utforskades en handling, genom att analysera vanligt förekommande kunskapsstöd som samhällskommunikatörerna använde sig av för att nå målet att försöka knyta de standardiserade budskapen på PP-bilderna till de nyanlända deltagarna under kursen.

Samhällskommunikatörernas informella arbete av att knyta standarden till deltagarna gick ut på att försöka nå samförstånd med deltagarna om att det förelåg ett kunskapsgap mellan informationen som presenterades på PP-bilderna och den informationen om Sverige som deltagarna kände till. Som kunskapsstöd använde samhällskommunikatörerna sig av mentala förflyttningar i tid och rum - mellan här och där respektive nu och då. Samhällskommunikatörerna började ofta med att försöka etablera i dialogen att de delade världsbild, erfarenheter och kunskap med deltagarna (antagen likhet) eftersom de hade gemensamt med deltagarna att ha migrerat till Sverige. Det kunde handla om att berätta anekdoter om hur de i det landet de tidigare levde i ("där"), inte kände till den aktuella svenska företeelsen som beskrevs på PP-bilden ("här"). Samhällskommunikatörerna sökte efter deltagarnas igenkänning i en sådan beskrivning. De utgick därmed från "antagen likhet" och använde sig språkligt av relationen mellan "där" och "här", med innebörden att de alla som migranter delade erfarenhet av kultur som skilde sig från den svenska. Denna likhet användes sedan för att spegla det som stod på PP-bilderna som något annat än den gemensamma erfarenheten (antagen unikheter). När skillnaderna mellan *där* och *här* blev för stora genom att alla i rummet bekräftade olikheten med olika anekdoter, försökte dock kommunikatorerna att istället betona likhet. Då användes ofta *då* och *nu*. "Men det har varit likadant här i Sverige" (då och nu) var en återkommande fras som användes.

Att använda sig av förflyttning mellan *där* och *här* för att skapa asymmetrier, och sedan försöka reparera dem med *då* och *nu*, var ett vanligt kommunikativt mönster

för att knyta standarden till deltagarna framförallt inom teman som rörde värdefrågor, som jämställdhet, kärleksrelationer, parrelationer, barnuppfostran. Asymmetrierna mellan *där* och *här* som samhällskommunikatören målade upp kunde också ifrågasättas och motsägas av deltagarna som visade att det *inte* fanns skillnader mellan PP-bildens budskap och vad de redan kände till.

Deltagarna gav då exempel som pekade på att det var likadant i det land de hade migrerat ifrån som det var i Sverige. Detta etablerade i dialogen att deltagarna redan kände till och levde efter den samhällsinformation som gavs på PP-bilderna. I dessa situationer uppfyllde samhällsorienteringen inte sin uppgift, att bidra med ny kunskap som inte deltagarna kände till. Det informella arbetet att få PP-bilderna att fungera i den praktiska situationen med deltagarna krävde därför att samhällskommunikatörerna använde en stor flexibilitet där de muntligt behövde utveckla, lägga till eller ta bort information från PP-bilderna för att kunna utföra uppdraget att ge användbar information om det svenska samhället till de nyanlända deltagarna.

6.3 Delstudie 3: Transforming biographic experience into occupational accountability? : Integration Workers' efforts to build a knowledge base for Civic Orientation in Sweden.

Det semiformella instruktionsarbetet

Den tredje studien bidrar med kunskap om det som jag har valt att kalla det *semiformella instruktionsarbete* genom att påvisa hur ett sådant arbete kan initieras och vilka kunskapsstöd som samhällskommunikatörerna använde för att utföra arbetet och utveckla yrkesrollen.

Fokus i studien är utvecklingen av samhällskommunikatörens ansvarighet som en del av att forma en yrkesroll. Definitionen av vad som betecknas som ett yrke är att det finns en kunskapsbas som bland annat innehåller att man ska känna till och kunna använda sig av yrkets ansvarighet (accountability). Med ansvarighet menas att man i yrken är ansvarig för beslut som fattas och att belägg och tillbörliga förklaringar ska kunna ges till varför de fattades. Detta innebär också att man är ansvarig för att fatta beslut i en särskild fråga eller inom ett särskilt område (jurisdiktion). Ansvarighet kan både utvecklas i utövandet av yrket och finnas beskrivet i policy och riktlinjer för yrket. Här fokuserades det förstnämnda genom att lyfta fram vilket ansvar samhällskommunikatörerna själva tog på sig när de utformade den semiformella delen i instruktionsarbetet. Intresset riktades mot vad de ansåg sig vara ansvariga för och vad de använde för belägg när de påvisade att särskilda åtgärder krävdes för att förbättra samhällsorienteringens kvalitet. I tidigare forskning om hur ett instruktionsarbete går till fokuseras ofta det som antingen sker planerat och genomförs av beslutsfattare och utsedda experter, eller hur standarden sedan omarbetas i implementeringsledet. Det innebär att man utgår ifrån en top-down modell för att beskriva arbetet. Det semiformella arbetet visade sig ha en delvis omvänd logik, en bottom-up-process, som handlade om hur samhällskommunikatörerna försökte använda sina privata erfarenheter och erfarenheter från implementeringsarbetet för att påverka standardens utveckling i det formella ledet.

Det semiformella ledet påbörjades genom att samhällskommunikatörerna individuellt påvisade för koordinatörerna att det fanns problem i materialet. Analysen visade att de använde sina biografiska erfarenheter av att vara nyanländ (från sig själva, eller en familjemedlem) som främsta belägg för att påvisa att en viss information i materialet inte var relevant eller sann för deltagarna. Biografiska och lokala erfarenheter som ”min mamma hade behövt” användes som belägg för att påvisa att det fanns särskilda problem med materialet. De biografiska erfarenheterna användes också för att belägga att vissa förändringar behövdes göras för att Samhällsorienterings skulle förbättras. Det framgick att samhällskommunikatörerna utvecklade den biografiska referensen som belägg på tre sätt:

Den generaliserade familjemedlemmen: Avser personlig upplevelse från en nära släkting eller vän som är nyanländ, till exempel hur deras syster, moster eller bror skulle dra nytta eller inte av viss information (uttryckt som: min moster behöver, min syster sa till mig).

Det generaliserade andra hemlandet: Samhällskommunikatörerna hänvisar till andra länder i allmänhet eller till personliga berättelser från det land som de själva och deltagare kommer från (uttryckt som: i mitt hemland eller var vi kommer från, "hemma", om jag åker tillbaka dit).

Det generaliserade jaget: Hänvisning till sina egna erfarenheter som nyanländ i Sverige med migrationserfarenheter (uttryckt som: min erfarenhet är, jag utgår från min egen erfarenhet, när jag kom till Sverige).

Deras återkommande påpekanden om att materialet inte alltid fungerade i kurserna, ledde slutligen till att deras röster blev hörda. När de sedan fick möjlighet att i gruppdiskussioner resonera och elaborera om vad som var problemet och hur det skulle kunna lösas, uppstod ett informellt lärande vilket bidrog till att utveckla yrkets ansvarighet. Det gemensamma arbetet gav därmed bättre möjligheter att utveckla yrkets kunskapsbas: När samhällskommunikatörerna tillsammans prövade sina erfarenheter gentemot varandra i beslutsprocesser förfinades och transformerades deras enskilda erfarenheter till en kollektiv kunskapsbas.

Analysen av interaktioner visade att det som uppfattas vara viktigt för samhällskommunikatörerna när de producerade kvalitet - med andra ord, vad de tog på sig som sitt yrkesansvar när de använde biografiska referensen - var antingen att samhällsorientering behöver ge relevant information som bygger på deltagarnas uttryckta behov eller att samhällsorientering inte alltid kan ges på ett standardiserat sätt utan informationen behöver vara individuellt anpassad. Vad någons moster behövde stämde inte alltid överens med vad någon annans pappa hade behövt. Samhällskommunikatörerna reagerade också på instruktionsmaterialet när informationen uppfattades vara irrelevant, eller när de ansåg att bilden som gavs av Sverige var idealiserad. Beskrivningen av Sverige som ett rationellt och välorganiserat land stämde inte alltid med det nyanlända mötte i sin vardag. Även hinder och svårigheter borde därför enligt samhällskommunikatörerna ingå i instruktionsmaterialet. Även om migrationserfarenhet är ett relevant kunskapsstöd för samhällskommunikatörer så är den mångtydig. Gruppdiskussionerna visade att det biografiska kunskapsstödet hade svårt att nå en generativ nivå då erfarenheterna var varierande och motstridiga. De enskilda behoven låter sig inte standardiseras. Studien visar dock att samhällskommunikatörernas unika och specifika erfarenheter är användbara för att peka ut relevanta problem och realitetsanpassa den samhällsorientering som erbjuds.

7

Slutsatser och diskussion

I denna avhandling har arbetet med att utforma standardiserade instruktioner för integrationsenheten samhällsorientering undersökts - från framtagandet av instruktionsmaterial till implementering. Tidigare har en del forskare fokuserat på det planerade *formella* arbete som genomförs av experter, medan andra uppmärksammat de *informella* aktiviteterna då lokala tjänstemän försökt få standarder att fungera i praktiken. I föreliggande studie har båda dessa led betraktats som delar i en gemensam instruktionsaktivitet. Dessutom tillkom ytterligare en del, det *semiformella* arbetet.

7.1 Slutsatser

Ett centralt resultat i studien är att instruktionsarbetet består av tre delar, det formella, det informella och det semiformella. I analysen används det aktivitetsteoretiska begreppet *handling* för att beskriva vilka arbetsuppgifter som utformas i de olika delarna. Handling beskriver här aktörernas kontinuerliga strävan att, med hjälp av olika kunskapsstöd, nå uppställda mål. Ett antagande är att det finns en tydlig koppling mellan vilka kunskapsstöd som används och hur handlingar utformas eftersom en aspekt av yrkeskunskap är förmåga att identifiera vilka arbetsuppgifter som behöver hanteras.

I modellen (*figur 1*) åskådliggörs de olika delarna i aktiviteten och de centrala resultaten. Det formella arbetet är planerat och genomförs av experter, ansvariga från integrationsenheten och länsstyrelsens representant. Det informella arbetet, att få instruktionerna att fungera i det praktiska arbetet med nyanlända flyktingar, är samhällskommunikatörerna ansvariga för. Även det semiformella arbetet är det samhällskommunikatörerna som tar ansvar för, när de försöker påverka det formella instruktionsarbetet utifrån erfarenheter av genomförandet. De tre leden i arbetet följer en kronologisk ordning, vilket innebär att standardiseringsarbetet inte kan ses som avslutat då det formella ledet - att presentera ett instruktionsmaterial, är avslutat. En slutsats är därmed att det är mer fruktbart och korrekt att uppfatta standardiserade instruktioner som dynamiska och integrerade i det praktiska arbetet, än att se dem som fixerade genom en externt styrd process.

Figur 1: Sammanfattning av de olika nivåerna i instruktionsarbetet som en kollektiv aktivitet

Instruktionsarbete		
Det formella arbetet	Det informella arbetet	Det semiformella arbetet
<p>Utförs av: Experter, Länsstyrelsen, Ledning på integrationsenhet och (efter det semiformella) samhällskommunikatör</p> <p>Arbetsuppgift Att nå: Det vetenskapligt korrekta, Det pedagogiskt förenklade, Det politiskt korrekta, (Det relevanta för de nyanlända deltagarna)</p> <p>Kunskapsstöd: Akademisk utbildning, Byråkratisk praxis, Pedagogisk kompetens, (Biografiska erfarenheter)</p>	<p>Utförs av: Samhällskommunikatörer</p> <p>Arbetsuppgift: Att knyta den generaliserade standarden till de nyanlända deltagarna under kursen genom att hitta eller argumentera för asymmetrier mellan deltagarnas kunskaper och PP-bildernas.</p> <p>Kunskapsstöd Muntliga strategier i form av "här"/"där", "nu"/"då"</p>	<p>Utförs av: Samhällskommunikatörer</p> <p>Arbetsuppgift: Återkommande argumentera för förbättringsförslag, riktat till det formella ledet, vilket slutligen leder till gehör i det formella arbetet Föra över erfarenheter från det informella ledet till det formella ledet. Är riktat mot att påvisa att det formella ledet har missat individuella behov i ett instruktionsarbete</p> <p>Kunskapsstöd Biografiska erfarenheter -Den generaliserade familjemedlemmen som nyanländ - Det generaliserade "andra hemlandet" -Det generaliserade jaget som nyanländ</p>

Resultatet visar att det formella instruktionsarbetet har fyra mål: Att nå det vetenskapligt korrekta, det pedagogiskt förenklade, det politiskt korrekta och det relevanta för de nyanlända deltagarna. Kunskapsstöden som används är av olika karaktär: akademisk utbildning, byråkratisk praxis, pedagogisk kompetens och biografiska erfarenheter. I det informella arbetet använder samhällskommunikatörerna olika handlingar i sin strävan att knyta standarden till deltagarna genom att försöka göra informationen betydelsefull för de nyanlända. En sådan handling som behandlas i delstudie 2 är att lyfta fram asymmetrier mellan deltagarnas kunskaper och det som presenteras på PP-bilderna. Som kunskapsstöd används då mentala förflyttningar i tid och rum - mellan här och där respektive nu och då. Det semiformella instruktionsarbetet uppkommer genom erfarenheter av det informella arbetet. Målet är att påverka det formella ledet för att utveckla standarden så att den tydligare utgår från deltagarnas behov och önskemål. Genom att återkommande påvisa brister och föreslå förbättringar får samhällskommunikatörerna slutligen delta i det formella arbetet. De

kunskapsstöd de använder är biografiska narrativ som i delstudie 3 benämns som den *generaliserade familjemedlemmen*, det *generaliserade "andra hemlandet"* och det *generaliserade jaget som nyanländ*.

I tabell 8 beskrivs typiska kännetecken för ett instruktionsarbete som knyter ihop tidigare forskning med avhandlingens resultat. Härigenom besvaras de tre första forskningsfrågorna. Detta visar hur studien bidragit med nya kunskaper om instruktionsarbete och dess arbetsuppgifter. Den kursiverade texten i tabellen är avhandlingens bidrag till begreppsutveckling och förståelse av vad som kan betraktas som ett instruktionsarbete. Övrig text är sammanfattningar av vad den tidigare forskningen har lyft fram, och som återfinns i tabell 1.

7.2 Det formella instruktionsarbetet- diskussion

När instruktionsmodellen har förespråkats för att kvalitetssäkra och/eller evidensbasera verksamheter är idealet att man ska nå fram till vad som är den bästa tillgängliga kunskapen och att göra den praktiskt användbar och användarvänlig (se diskussion Avby, Nilsen & Abrandt Dahlgren, 2013; Björk, 2016; Cochrane, 1999; Creemers m.fl., 2016; Sackett, 1996). I delstudie 1 kom jag att benämna dessa två arbetsuppgifter som korrekthetens handling och pedagogikens handling. Hur en standard idealiskt kan utvecklas i växelverkan mellan dessa kan illustreras med hur experter under våren 2016 diskuterade förändring av den standardiserade manualen för hjärt- och lungräddning. Anledningen till arbetet var tvåfaldig. Dels visade nya studier att lungräddningen, även om den har viss betydelse, var mindre effektiv än vad forskarna hade trott, dels att användargruppen inte *ville* göra lungräddning, d. v. s. använda mun-mot-mun-metoden. Studier visade också att effektiviteten handlade om *när* en åtgärd genomfördes. Utifrån dessa nya erfarenheter menade forskare att standarden ska vara enbart hjärträddning. Den nya standarden byggde alltså både på ny kunskap om *effekterna* av insatsen, och ny kunskap om *praktisk användning* (att man behöver få fler personer att vilja utföra åtgärden). Dessa primära arbetsuppgifter, att säkerställa effekter respektive användbarhet, är huvudingredienserna i det arbetssätt som har lyfts fram av de som förespråkar instruktionsmodellen. I delstudie 1 kom detta att benämnas som den vetenskapliga korrekthetens handling, d. v. s. arbetet att finna kunskap som verkligen är bevisad. Denna uppgift handlar om att orientera sig mot att ta fram det sanna, det faktiska, det rätta eller det korrekta om hur en behandling eller insats ska genomföras. För experterna så är det sanna ofta detsamma som att beskriva ämnen som mångfacetterade genom att anlägga flera perspektiv. I den *pedagogiska handlingen* i samhällsorientering sker ett förenklingsarbete, där experternas rekommendationer om att fenomenen bör framställas komplext och utifrån flera perspektiv, silas och förpackas till enkla och otvetydiga beskrivningar som ska leda till att de lätt kan användas. Den pedagogiska uppgiften i samhällsorientering är riktad mot två olika håll. Både mot att informationen lätt ska förstås av samhällskommunikatörerna och att de i sin tur ska kunna förmedla den till deltagarna, och att deltagarna, när de själva läser materialet, lätt ska kunna ta till sig informationen.

Det visade sig att de två beskrivna handlingarna skapade spänningar i arbetet då de var svåra att förena i samhällsorientering. Antagligen uppstår sådana spänningar i allt instruktionsarbete och handlar om hur mycket sanningshalten kan inskränkas till förmån för begriplighet. Att denna spänning var svår att hantera i det studerade fallet kan antas bero på att samhällsorientering befinner sig inom en annan typ av kunskapsområde än det medicinska/naturvetenskapliga. Till skillnad från EBP, med rötter i EBM och medicinsk forskning där kvantitativ

Standardiseringsarbetets kollektiva praktik

Tabell 8: Sammanfattning av vilka arbetsuppgifter som kan ingå i ett instruktionsarbete

Det formella	Det semiformella	Det informella
<p>Uppgift</p> <ul style="list-style-type: none"> Experterna ger rekommendationer utifrån sin ämneskunskap. Experter kommer fram till ett resultat som presenteras i studierna. Både kvantitativa och kvalitativa studier kan användas. Experterna använder olika metoder för att bedöma samningsvärdet i studier. Uppgiften handlar också om att skapa behändighet hos standarden samt arbeta för att legitimerar den. Arbetet går ut på att använda och utveckla retoriska tekniker för att övertyga tillhörande användaren att följa standarden. Arbetsuppgiften att skriva för att instruktionsmaterialet ska uppfattas som kvalitetssäkrat av den "externa läsaren", och i det politiska debattelementet. Att det pågår ett förenklingsarbete, transformationen från vetenskap till behändighet, (och vad som då försinner i "samningshalt"). 	<p>Uppgift</p> <ul style="list-style-type: none"> Mellanrummet mellan det formella rummet och det informella rummet. Föra över erfarenheter från det informella ledet till det formella ledet. Kännetecknas av att arbeta med anekdoter och narrativ som kunskapskälla. Biografiska referenser används som kunskapsstöd för att försöka påverka det formella ledet. 	<p>Uppgift</p> <ul style="list-style-type: none"> Det är en dold arbetsuppgift, som kännetecknas av "koordinering" "länkning" och "översättning" - mellan standarden och andra aktiviteter. Det innebär ett arbete att tolka mellan olika logiker, tex. mellan laboratoriets logik och den sociala praktiken logik. I genomförandet omtalas ursprungsstandard och i det arbetet används olika typer av kunskaper, som dynamisk expertis, forskningsbaserad kunskap, relationell kunskap. Utveckling av en standard kommer också "underifrån" och drivs av ett stabiliseringsmotiv. För att få standarden att fungera så behöver man i stunden argumentera för och försöka övertyga om att det finns "kunskapsgap" mellan den information som står på PP-bilder och det som deltagarna känner till. Det handlar om att bygga över mellan de "konreklad" respektive "politiska neutrala" logikerna och den "inbivindhalla behörighet". Att i stunden naturligt försöka förhålla innehåll när den lokala tjänstemannen anser att det som står inte är korrekt.

och experimentell naturvetenskaplig forskning används och fungerar, så behövs i samhällsorienteringen kunskaper om komplexa sociala fenomen som måste studeras med metoder som inte ger lika definitiva resultat. Korrekthetens handling inom EBM förutsätter (natur)vetenskapliga evidensmetoder och bygger på antagandet om att det korrekta framförallt kan nås genom kontroll av relevanta variabler och att det är möjligt att säkerställa att förklaringarna är entydiga och stabila, d.v.s. oberoende av vem som använder metoderna så blir resultaten desamma och fortfarande sanna. En möjlig förklaring till skillnaden mellan det medicinska området och samhällsorientering kan sökas i Sayers (2010) diskussion om olika typer av *system*. Han menar att det medicinska kunskapsområdet utgör ett imponerande exempel på möjligheten att finna empiriska regelbundenheter som grund för att uttala sig om vad som är sant. Detta, menar Sayer, handlar om att den materiella världen (t.ex. kroppen) fungerar inom ett avgränsat och slutet system som går att undersöka. Det finns (ofta) rätta svar som väntar på att upptäckas och avtäckas. Andra kunskapsområden, som i detta fall samhällsvetenskap, fungerar inom ett öppet system där fenomenen som ständigt förändras kan tolkas på olika sätt (Sayer, 2010). I denna studie synliggörs att det är svårast att nå en fast förklaring, definition eller svar om värdeämnen, som föräldraskap, jämställdhet, hedersrelaterat våld och förtryck, parrelationer, synen på barn och sexuell hälsa. Dessa kunskapsområden är inte bara komplexa, utan även knutna till en pågående politisk diskussion. Det finns dessutom olika idéer om vad som är integration, d.v.s. vad som ska nås med hjälp av samhällsinformationen. Är integration (exempelvis) att nyanlända ska känna till sina sociala rättigheter, för att det ska bli lika villkor i tillgång till välfärdstjänster eller antas det att de har andra, icke-svenska värdesystem, som måste förändras med hjälp av informationen? En förklaring till att spänningen är återkommande i instruktionsarbetet handlar inte bara om att samhällsorienteringen befinner sig i ett öppet system, utan också att det är politiskt laddat. Samhällsorienteringen befinner sig därmed inte bara i ett öppet kunskapssystem utan också inom ett politiskt system. Ett politiskt system kan därmed kännetecknas av att det består av olika uppfattningar om vad som är rätt och gott, att det kan ses som rörligt och att det karaktäriseras av konflikt då olika idéer ställs mot varandra.

7.2.1 Politik istället för Behovsanalys?

Delstudie 1 visar att man i det formella instruktionsarbetet inte genomför några behovsanalys. Vad deltagarna behövde tycktes vara av sekundär betydelse i den första delen av arbetsprocessen. Korrekthetens handling bestod därmed *inte* av det som i EBP handlar om hur man ska ta fram den bästa kunskapen om hur en insats ska ges. En förklaring till att behovsanalys inte genomfördes är att experterna inte fick som uppgift att mäta klienteffekter eller undersöka vilken samhällsinformation som de nyanlända behöver som stöd för integration. Istället tilldelades experterna uppgiften att beskriva och granska information om Sverige. Expertkunskaperna handlade bland annat om institutioner, lagar och

kulturyttringar som finns i det svenska samhället. Det kunde handla om att beskriva försäkringskassan, barns rätt i det svenska rättssystemet eller svenska högtider. Experternas kunnande låg därmed inte i att de bemästrade metoder för att ta reda på slutanvändarnas, de nyanlända deltagarnas, behov av information, eller för att mäta vilken funktion en viss typ av information fyllde för individen. Det har inte heller, varken i detta sammanhang eller tidigare, gjorts några sådana undersökningar av vilken information som nyanlända i Sverige behöver (Sarstrand Marekovic, 2012; Lundh, 2005). Inte heller den utredning som låg till grund för de politiska besluten om vilka teman som ska finnas i samhällsorientering hade sådant underlag (SOU: 2010:16). Sarstrand Marekovic (2012) och Lundh (2005) menar att samhällsinformationen tidigare snarast byggts på antaganden med grund i olika verksamheters kunskapsområden och att fokus har skiftat beroende på vilken verksamhet som har haft ansvaret. När arbetsmarknadens parter arrangerade samhällsinformation så bestod innehållet av arbetsmarknadsrelaterad information, när sedan invandrarbyråerna utformade innehållet så kom det att ta olika form beroende på arrangör. När det låg under socialtjänsten var innehållet mer kurativt o. s. v.

En ytterligare förklaring till varför behovsanalys inte genomfördes kan vara att arbetsuppgiften att ta fram en politiskt neutral text blev central i arbetet. Denna uppgift gick ut på att undvika kritik från externa läsare om politisk vinkling av informationen om det svenska samhället. I denna handling riktade man sig främst till politiker och journalister som läsare av materialet. Deltagaren i samhällsorienteringen (de nyanlända) framstod som av sekundär betydelse. Den politiska handlingen i det formella instruktionsarbetet gick ut på att försöka balansera mellan olika åsikter i den politiska samhällsdebatten så att innehållet inte skulle väcka anstöt i något politiskt läger. Arbetet kom därför att handla om att ge beskrivningar av det svenska samhället som kunde accepteras som värdenutral. Den politiska handlingen i det formella instruktionsarbetet gick ut på att balansera mellan olika åsikter i samhällsdebatten för att inte väcka anstöt i något politiskt läger och ge beskrivningar av det svenska samhället som kunde accepteras som värdenutral. Koordinatorerna, länsstyrelsens representant och enhetschefen försökte undvika att materialet och dess författare blev offentligt kritiserade, vilket hade hänt.

Denna delstudie ger alltså ytterligare exempel på det tidigare forskning visar, ett instruktionsarbete blir mer komplicerat när det överförs från medicin och sjukvård till sociala insatser. Tidigare studier har pekat på att det kan uppstå metodologiska och teoretiska kamper om hur den bästa kunskapen kan tas fram om hur en insats ska ges. Delstudie 1 visar att instruktionsarbetets formella del inte bara kompliceras av kamp mellan olika teoretiska och metodologiska modeller utan aktörerna måste också förhålla sig till ideologiska kamper i samhället. När man i ett instruktionsarbete bortser från målgruppens behov kan det förstås som att den politiska handlingen överskuggar behovshandlingen i samhällsorienteringens formella instruktionsarbete. En möjlig förklaring till att

detta sker kan vara att samhällsorienteringen, som beskrivits, befinner sig inom ett politiskt system.

7.3 Det informella instruktionsarbetet – diskussion

Även om tidigare forskning framförallt har uppmärksammat det formella instruktionsarbetet så har studier också visat hur instruktioner medför särskilda arbetsuppgifter också för de lokala tjänstemän som ska använda dem (Björk, 2012; Björksdóttir, 2013; Lydahl, 2017; Nes & Moen, 2010; Winman & Rystedt, 2011). Att använda och utveckla instruktioner har kommit att bli ett arbete *i sig* för dagens välfärdsarbetare, vid sidan om arbete med klienter/brukare/patienter. Tidigare studier har lyft fram att det informella instruktionsarbetet handlar om att den lokala tjänstemannen behöver hantera två olika logiska ordningar (Björk, 2012; Nes & Moen, 2010). Aktiviteter som är lämpliga, giltiga eller logiska vid en viss tidpunkt och på en specifik plats behöver inte vara det i ett annat sammanhang. Ett sådant arbete kan innebära att konstruera praktiken som enhetlig och stabil för att passa in i instruktionsmanualen eller att förändra manualens stabilitet och entydighet för att passa in i praktikens ombytlighet. Överbryggandet kan göras genom att skriftligt eller muntligt kommentera, omformulera, förklara och förändra. I delstudie 2 framgick att samhällskommunikatörerna behövde knyta experternas och länsstyrelsens handlingar (information som är ”korrekt” och ”politiskt neutral”) som presenterades på PP-bilderna till praktiken som handlar om olika och föränderliga individuella behov och erfarenheter. Då informationen, som framgick av delstudie 1, till stor del utformats för den kritiska externa läsaren så kan det antas att ett omfattande arbete behövs för att göra materialet meningsfullt för den egentliga målgruppen. Samhällskommunikatören måste matcha de nyanländas reella och olika behov mot en idealbild av Sverige. Ett exempel på detta var när en av samhällskommunikatörerna uppmärksammade att information om hur man ska gå tillväga i Sverige för att få förstahandskontrakt på en bostad inte alls hjälpte deltagarna. Enligt samhällskommunikatörerna efterfrågades istället information om hur man som nyanländ gör för att få andrahandskontrakt och vilka rättigheter man har om man hyr i andra hand. Sådan brist på kunskap om målgruppens behov och situation kan innebära att det informella arbetet, att knyta standarden till individens behov, är mer omfattande i samhällsorientering än vad tidigare studier om det informella arbetet visar inom andra välfärdsverksamheter. Samhällskommunikatörerna fick ibland frångå den standardiserade informationen, då den inte var behjälplig för deras arbete.

7.4 Det semiformella instruktionsarbetet – diskussion

Den semiformella uppgiften har inte tidigare uppmärksammats som del av instruktionsarbetet. Begreppet semiformell är därmed ett bidrag till en fördjupad förståelse av sådant arbete som handlar om att från en informell position systematiskt påverka det formella ledet i instruktionsarbetet. Uppdraget för denna uppgift formulerar samhällskommunikatörerna själva och analyserna visar hur det t.ex. handlar om att påvisa för ansvariga i det formella ledet att materialet inte i alla avseenden stämmer överens med deltagarnas behov. Det visar sig att deras kunskapsstöd utvecklas under processen och blir mer stabila och de får större genomslag under instruktionsarbetets senare delar. Den egna biografiska erfarenheten och erfarenheten av att ha arbetat med deltagarna i det informella ledet, formar det semiformella instruktionsarbetet. Delstudie 2 visar att samhällskommunikatörerna vid flera tillfällen hamnar i situationer när instruktionerna inte fyller någon funktion då deltagarna beskrev att de redan kände till informationen, redan levde efter den, eller att de hade behov av en annan typ av information. En slutsats som kan dras, är därmed, utifrån ett aktivitetsteoretiskt perspektiv, att om ingen behovsanalys görs i den formella delen så kan det skapa spänningar i det informella ledet, som gör att det semiformella instruktionsarbetet utvecklas.

Samhällskommunikatörernas kunskapsstöd som ett *bra bevis* om vad som är deltagarnas behov kan dock diskuteras. Representerar de en ”yrkesgrupp”, eller representerar de bara ”sig själva”? I ett instruktionsarbete behöver man ha god kunskap om deltagarnas motiv, ambitioner och behov (Sackett m.fl., 2000). Om enskilda samhällskommunikatörer blir den enda källan till kunskap om individers behov finns risk att de blir producenter av stereotyper eller att kunskapen blir mycket fragmentarisk. Då många samhällskommunikatörer ensamma var representanter från sitt område/kultur/land/språkgrupp blev det i den studerade verksamheten svårt att genom diskussioner pröva sanningshalten i påståendena. Delstudie 3, där det semiformella arbetet följdes visar att när samhällskommunikatörerna fick möjlighet att pröva sina egna upplevelser i relation till varandra så blir erfarenheten tydligare ett stabilt kunskapsstöd, eller enligt Vygotsky (1986), erfarenheterna gick från att vara samhällskommunikatörernas *spontana begrepp* till att bli deras *vetenskapliga begrepp*. De hamnade också i problem när det visade sig att behov skiljde sig åt, samtidigt som en standard förutsätter entydighet. En ytterligare spänning i ett instruktionsarbete är således mellan att en standard behöver vara generell, vilket kräver entydighet medan individuella behov är mångfacetterade.

Spänningar är ur ett aktivitetsteoretiskt perspektiv essentiella för att driva ett arbete framåt. Sammanfattningsvis fanns det tre sådana spänningar i samhällsorienteringens instruktionsarbete.

- Mellan pedagogisk förenkling och vetenskaplig korrekthet som kräver komplexa beskrivningar av samhällsfenomen.
- Mellan den politiska handlingen, att ge externa läsare ideala beskrivningar av Sverige och de nyanländas behov av realistisk information om det Sverige de möter.
- Mellan att en standard behöver vara generell, vilket kräver entydighet medan individuella behov är mångfacetterade.

7.5 Aktivitetens tre delar: det formella, informella och semiformella – en teoriutveckling

Som tidigare beskrivits så är ett instruktionsarbete möjligt att förstå som en tredelad process med en formell, en informell och en semiformell del. Att dela upp en aktivitet i dessa delar kan vara ett tillägg till aktivitetsteorin. Med hjälp av begreppen formellt, semiformellt och informellt arbete kan en aktivitet analyseras utifrån 1) en kronologi mellan delar och 2) vilka som blir inkluderade i och exkluderade ur olika led i arbetet, samt 3) vilken typ av yrkesspråk som har legitimitet inom respektive led. 4) Det handlar också om att uppmärksamma att ett instruktionsarbete sker både uppifrån-och-ner och nerifrån-och-upp, men att den sistnämnda processen kommer senare i det totala arbetet och därför kräver en särskild ansträngning hos tjänstemännen för att de ska få gensvar för sina rekommendationer. Förhållandet mellan formellt, informellt och semiformellt instruktionsarbete kan ses som komplementära system avseende arbetsuppgifter och kunskapsformer. Förhållandet mellan de tre leden kan dock också beskrivas som motsägelsefullt och i konflikt avseende vilka arbetsuppgifter och vilken kunskap som är avgörande för innehållet i instruktionsstandarderna.

Aktivitetsteorin inkluderar sällan ett kritiskt maktperspektiv på arbete då alla engagemang riktade mot det övergripande målet antas vara lika värdefulla (Engeström, 2000, 2007; Engeström & Sannino, 2011). Detta är en egalitär utgångspunkt, men risken är att man missar betydelsen av att det föreligger en maktskillnad mellan de som har och de som inte har auktoritet att definiera och utföra det synliga och planerade arbetet. Det instruktionsarbete som är oplanerat och som utförs senare i processen har inte kunnat påverka definitionen av uppgiften eller de ursprungliga premisserna. De tre begreppen formell, informell och semiformell aspekt synliggör en ordning som också kan synliggöra maktförhållandena i en aktivitet mellan olika led. Beteckningarna formellt, semiformellt och informellt arbete synliggör en arbetsdelning där experterna formulerar de första texterna i en stegvis process, medan de användarkunniga lokala tjänstemännen reagerar på den ”färdiga” standarden. Flera beslut är redan tagna i det formella ledet som sedan får konsekvenser i det informella ledet. För

att instruktionerna, i föreliggande fall, ska kunna fungera i det slutliga steget, d.v.s. i praktiken måste de lokala tjänstemännen med en annan typ av expertis kunna hantera diskrepanser mellan instruktioner och praktisk verklighet. I detta arbete måste de förhålla sig till och underordna sig instruktionerna, d.v.s. det planerade och synliga arbete som skett i processens formella del. Det semiformella arbete som sker ”bottom-up” i processens tredje steg blir därmed reaktivt snarare än proaktivt.

Om alla delarna ges planerat utrymme, kan olika former av handlingar och kunskaper, användas genom en hel process. Beaktas bör att kunskaper uttrycks på olika sätt och att de därav kan få olika grad av legitimitet. Inom aktivitetsteori har flera forskare utvecklat *change laboratory* (change lab) som är en form av aktionsforskning där en forskargrupp stödjer transformation och expanderings av en aktivitet, för att komma närmre det övergripande målet (Engeström & Sannino, 2011; Sannino, Engeström, & Lemos, 2016; Virkunen; 2014). Syftet är att intensifiera den transformationsprocess som sker ”naturligt” i ett arbete som pågår under en längre tid. Change lab handlar om att man försöker hitta aktivitetens inre spänningar för att sedan försöka hantera dem. För en sådan process krävs att alla kunskapsstöd i aktiviteten används för att formulera vilka handlingar aktiviteten består av, vilket kan synliggöra centrala spänningar (Engeström & Sannino, 2011; Sannino, Engeström, & Lemos, 2016; Virkunen, 2014). Genom att samla olika yrkesgrupper från olika delar och på olika nivåer försöker forskarna synliggöra vilka spänningar som finns i den gemensamma aktiviteten. Det är då väsentligt att analysera när i en aktivitet de olika aktörerna får tillträde och när de olika kunskapsstöden används. Change lab kan framstå som idealistiskt när man i dessa studier antar att alla yrkesgruppers kunskaper får jämbördigt inflytande bara alla röster hörs. Denna avhandling visar att sådan jämbördighet kan vara svår att nå, då biografiska erfarenheter som kunskapsstöd kräver stora ansträngningar för att bli erkända och inkluderade i arbetet. Referenser till sig själv som används i det semiformella arbetet förbises eller ifrågasätts som kunskap, medan expertkunskaperna inte är ifrågasatta. Därför kan det vara viktigt att inte lita på att det räcker med samtal mellan grupper (se också t.ex. Mehan, 1997), utan att medvetenhet behövs om hur stegen i arbetsprocessen ser ut och vilka kunskapsstöd som används.

Studien visar i linje med Engeström (2008) att det krävs att olika aktörer/yrkeskategorier med olika typer av kunskaper kommer samman för att möta alltmer komplexa samhällsproblem. För att olika former av expertis ska användas på bästa sätt måste hierarkier motverkas vilket kräver medvetenhet om att kunskaper uttrycks språkligt olika och har olika ursprung. Individuella (biografiska) erfarenheter är väsentliga kunskaper men de kan behöva testas gentemot varandra för att användas generellt. Kunskapsanspråk som är giltiga inom olika yrkesgrupper behöver få giltighet i mötet dem emellan. I det studerade fallet användes de biografiska erfarenheterna och inte generella vetenskapliga kunskaper för att påvisa betydelsen av behovsanalys.

7.6 Praktiska implikationer

En praktisk implikation av denna avhandling är att det behöver utvecklas metoder och arbetssätt för det semiformella instruktionsarbetet. Det kan t.ex. handla om att yrkesutbildningar, som lärarutbildningen, förskollärarytbildningen, sjuksköterskeutbildningen och socionomutbildningen, utbildar studenter i att inte bara arbeta med människor som sitt "råmaterial" utan också med texter. Hasenfeld (1983) använder uttrycket "råmaterial" för att beskriva att alla yrken är riktade mot något som ska processas och transformeras, och att det inom välfärdssektorn är människan. Han ger exempel på hur skolan processar barn genom att beteckna dem som elever. Genom denna beteckning markerar man att barnet är ett råmaterial för lärarna att arbeta med så att de blir utbildade (Hasenfeld, 1983). I likhet med detta resonemang ser jag vikten av att man i sociala yrken också arbetar med texter, som transformeras för att bli instruktioner. Ett aktivitetsteoretiskt perspektiv på instruktionsarbetet innebär ett antagande om att texter måste transformeras i flera led för att kunna bli fungerande instruktioner. De lokala tjänstemännen utgör en viktig del i det arbetet genom att deras praktiska erfarenhet behövs för att få instruktionerna att fungera och de kan uppmärksamma när instruktionerna inte uppfyller individens behov. Studiens resultat indikerar att man i olika yrkesutbildningar kan behöva få tillfälle att träna på och utveckla metoder för det semiformella arbetet, och synliggöra det informella. Det innebär att få kunskaper om att en lokal tjänsteman inte bara är passiv följare av texter utan hur de också kan vara en aktiv utvecklare för att insatser ska ges utifrån den bästa kunskapen.

Studien lämnar även ett bidrag till samhällsorienteringens kvalitetssäkringsarbete. Även om diskussioner pågår om huruvida en evidensinformerad modell eller en instruktionsmodell är den bästa för att få samhällliga insatser att bygga på bästa tillgängliga kunskaper så utgår båda modellerna från att individernas behov ska vara i fokus (se exempelvis Avby, Nilsen & Abrandt Dahlgren, 2013; Karlsson & Bergmark, 2012; Levinsson, 2013; Liedgren & Kullberg, 2014). För att kunna kvalitetssäkra samhällsorientering behöver de nyanlända deltagarnas behov av kunskap kartläggas och det behövs systematiska analyser av vilken funktion given information får för individen. Forskare inom samhällsvetenskapliga områden har utvecklat olika sorters metoder för att göra systematiska och trovärdiga studier av komplexa autentiska situationer. Exempelvis skulle metodologin för etnografiska studier, fallstudier eller andra praxisnära studier kunna ge god vägledning för hur samhällsorienteringens kvalitet ska kunna förbättras. Detta betyder också att det behövs en medvetenhet hos experterna/forskare som blir tillfrågade att bidra med sin kunskap så att de inte används för att verifiera och legitimera ett redan förbestämt innehåll som inte bygger på behov utan är avgjort genom politiska hänsynstaganden.

7.7 Förslag till vidare forskning

Denna avhandling har kunnat påvisa att det finns ett semiformellt instruktionsarbete där lokala tjänstemän försöker påverka hur instruktionerna utformas. Det kan vara så att det semiformella utvecklas som en konsekvens av att aktörerna i det formella ledet inte tagit reda på hur de faktiska behoven ser ut. Det skulle därför vara intressant att vidare undersöka hur ett sådant arbete startar och hur det utvecklas, och om det hänger samman med om behovsanalyser har genomförts eller saknas i det formella ledet. *Innehållet* i ett semiformellt instruktionsarbete behöver också belysas. Hur agerar lokala tjänstemän, utifrån sina beprövade erfarenheter, för att försöka ändra instruktionsstandarder och hur försöker de få gehör för sina kunskaper?

Då studien har kunnat visa på en *politisk* arbetsuppgift i instruktionsarbetet, genom att texten anpassas efter politiker, journalister och en kritisk allmänhet, skulle det vara intressant att studera om denna arbetsuppgift finns även i andra sektorer där instruktionsmodellen används. Då forskning om samhällsorientering framförallt har analyserat policy och kursmaterial (Borevi, Jensen, & Mouritsen, 2017; Joppke, 2007, 2013; Kostakopoulou, 2010; Michalowski, 2011; Paquet, 2012; Peucker, 2008) och inte *användningen* av materialet behövs det även fortsatt forskning som fokuserar kvalitetsförbättrings- och professionaliseringsförsök som görs inifrån verksamheterna själva.

Summary

Programmes designed to aid in the integration of newly arrived immigrants and refugees in Sweden are often brought up in political debates. Politicians demand that these programmes be improved, and they have been described as insufficient and ineffective. The integration efforts that have been accused of inefficiency are the Preparation for Employment Programme, Swedish for Immigrants (SFI), and the Civic Orientation Programme. All of these programmes are included in the Settlement Scheme, but they are run by various organisers, both public and private. In their directives to state investigators, several different governments have argued that there is a need for improvement. They refer to the principle of equivalence, among other principles, and to ensure uniformly high quality across the country. One of the central problems that has been highlighted is the difference between the programmes offered in different municipalities.

This criticism has led to the adoption of a guideline model for instructing the civil servant/ integration workers in the integration initiative called Civic Orientation, as well as in many other parts of the welfare sector. In this model, written guidelines are drawn up that include recommendations and directions for the correct method of implementing a programme. It has become more and more common to use this guideline model to improve the quality of the school system and social work, among other institutions. This development is often seen as the result of combining the principles of New Public Management (NPM) and Evidence-Based Practice (EBP).

The overall aim of the dissertation is to deepen the understanding and knowledge of *instruction work* used in a welfare sector where it is difficult to establish definitive knowledge. The dissertation's purpose is also to deepen the understanding and knowledge of instruction work as a collaborative activity. The term 'instruction-work' covers both the work that experts and managers undertake when they develop standardised guidelines, and the work done when implementing guidelines in local practice. The Civic Orientation programme in this study targets newly arrived refugees and their relatives who have received a residence permit as the result of their request for asylum. It is meant to provide basic information about Swedish society to aid and expedite the process of integration (SFS 2010:1138). In the dissertation I study the work done by experts/county admin/managers in developing guidelines as well as the work done by the integration workers in implementing the initiative, that is, instructing participants in Civic Orientation classes, in accordance with the guidelines.

During the spring of 2011 a project was begun to develop guidelines that would generate equivalency between the programmes the municipalities provided and to ensure that the content was correct. All three parts of the guideline material (the preparation material, the book, and the PowerPoint slides) were supposed to have

the same structure and content, and they were to be used to provide 60 hours of civic orientation in study groups or adult education classes. It is this collaborative work that has been studied for this dissertation. I specifically studied the work that was done by actors divided into five categories: 1) personnel from the county board 2) experts from administrative authorities and universities 3) the head of a municipal integration unit 4) co-ordinators from a municipal integration unit and 5) integration workers (IW) from a municipal integration unit.

In this dissertation I have applied activity theory. An activity theory approach involves studying work as collaborative activity, where all of the parts/actions are seen as equal. For the purposes of this dissertation, the guideline-work is defined as *one* activity, meaning that everything that is done to influence the way the guidelines are developed is understood as essential to the guideline-work. The assumption is that all attempts to create or alter guidelines, in all phases of planning and implementation, make up different types of *actions*, that can be described as tasks in a common activity. In this case, it is the collaborative instructions-work. In activity theory, an activity is made up of several *actions*. Actions are defined as an attempt to reach a partial objective in the activity using various cognitive and physical tools. But all of these actions are part of a common activity, because they are brought together by a common, overall object (*Object of Activity*). In this holistic approach to work as a collective achievement, it is possible to analyse various types of competences needed and tasks that emerge in different phases of the *instruction activity*.

The data have been generated in a case study based upon an ethnographic perspective; the focus has been to examine the actions taken by the actors in developing a standard guideline. When applying the framework of activity theory, work is often studied by applying some form of ethnographic approach to a case study in which conversations and interactions are in focus. The fieldwork was begun in January 2012 and completed in December 2013. Video-recorded interactions, 13 semi-structured interviews, and written communication have been analysed. The study shows that instruction work is divided in three different parts: *formal instruction work* (**Article 1**) which is the planned work done by experts and/or researchers, and *informal instruction work* (**Article 2**) that is hidden and performed by civil servants/integration workers in the implementation phase. This informal work is about transforming the instructions to be useful for the individual in the local situation. But the study also shows a third type of work - *semi-formal instruction work* (**Article 3**) that is also carried out by the integration workers, where they, with their biographical and informal instruction work experience, try hard to influence the formal instruction work. The three different articles analyze what work tasks and knowledge are used in the different parts of instruction work (the formal, the informal and the semiformal).

Article 1

This article deals with the inter-professional work of developing national, standardised material with the aim of improving civic orientation for newly arrived refugees. In the study, I followed the process by which the various groups worked together to develop material about Swedish society. For the first part of the study, which dealt with the formal work, I used written communication, semi-structured interviews and video data from the three workshops, as well as two workplace meetings. The analysis shows that *formal instruction-work* was characterised by the various groups orienting themselves in terms of different partial objectives and that they relied upon different types of knowledge in order to reach their defined objective.

- The partial objective was to create scientifically correct material: Knowledge used by experts was acquired through scientific methods and their own knowledge domain that is derived from academic studies.
- The partial objective was to create pedagogically straightforward material: They worked on making the material easier to understand. The knowledge base used was insight into the organisation of civic orientation as an educational initiative.
- The partial objective was to render the material politically neutral: They worked to ensure that the material would not offend anyone in any political camp. Their knowledge was acquired through bureaucratic praxis, deep insight and familiarity with politics, authorities, and legislation.
- The partial objective was to render the material relevant for the newly arrived refugees: They claimed that it was necessary to test the material against the needs of the participants, and base it on their experience. Their knowledge came from practical experience and what they themselves had experienced, first-hand narratives of what it is like to be a refugee in Sweden, as well as tried and tested experience of the course and the participants.

When the guideline model is used for other welfare initiatives, the work is usually based upon analysis of the target individual's needs. That did not occur on this occasion. Instead, a task was added that had to do with checking that the information could not be seen by politicians and the general public as being politically skewed. It proved to be difficult to develop a true description of Swedish society, and this was made more difficult by the fact that civic orientation is a politically charged subject.

Article 2

The second part of the study dealt with *informal instruction-work*. Video recordings of the integration workers' work in the classroom were used in this part of the study. This was done in an English-speaking group throughout an entire course, and on two occasions in an Arabic-speaking group. In total there were 67 hours of video-recorded discussions.

My study builds on previous studies of local civil servants, who often have a complex task when guideline standards are to be implemented. The job has been described as a hidden task in the development of a standard. In the study, an action from the informal guideline-work was examined. This was done by analysing commonly occurring knowledge that the IWs used as support to reach the objective of trying to make the standardised message on the PowerPoint slides relevant for the participants taking the course.

The IWs' informal job of making the standard relevant for the participants was their attempt to reconcile the knowledge gap between the information presented on the slides and the information about Sweden that the participants already had. The IW relied on knowledge they had by mentally transporting themselves in time and space – between here and there, now and then, respectively. The IW often began by trying to establish a dialogue. They shared a worldview, experiences, and knowledge with the participants (assumed similarity) since they had in common with them that they too had immigrated to Sweden. Hence, beginning with this *assumed similarity*, they used the language of *here* and *there* to show a relation, meaning that as immigrants they shared the experience of a culture that differed from that of Sweden. This similarity was then used to reflect whatever was on the PowerPoint slides as something other than that common experience. The asymmetry between *here* and *there* that the IW depicted could also be questioned and contradicted by the participants, who pointed to the fact that there were *not* differences between the message on the PowerPoint slides and what they already knew.

The participants provided examples, pointing to the fact that it was the same in the country they had left. It was thus established in the dialogue that the participants already knew and had life experience of the information about Swedish society on the PowerPoint slides. In these situations, Civic Orientation did not fulfil the task of contributing *new* knowledge that the participants did not already have. This result contributes knowledge about what tasks are achieved in *informal instruction-work*. To get the standard to work in relation to the participants, the local civil servants needed to convince the participants that there is a 'knowledge gap' between the information on the PowerPoint slides and what the participants already know. It becomes *informal instruction-work* for the IWs to try to bridge the gap between the 'correct' or 'politically neutral' logic, that was developed in the formal part of the instruction-work, and the 'individual need' logic that becomes relevant when meeting the participant in civic orientation practice.

Article 3

In the third part of the study, which focuses on the IWs' semi-formal work, video data from workshops was used. These workshops, arranged by coordinators, consisted of groups of four to five IW (16 in all) discussing ways of developing the material. The data also contains video recordings from two workplace meetings in which approximately 30 IW participated and from two workshops in which experts, approximately 30 IWs, and coordinators participated. The data consist of 50 hours of video-recorded discussions.

In this study, the focus lies on 'accountability' as an aspect of occupational competence. The term 'accountability' is often used in relation to duties owed by people in specific roles and is strongly associated with professionalism. To be 'accountable' means that people are liable to be called upon to account for their actions. To be professionally/occupationally accountable is to be able properly to justify what has been done or not done, to be able to describe and explain actions, and undertake work that can be justified in terms of recognized standards of practice. Accountability can be developed by workers themselves, or it can be a part of the job description found in policy and guidelines. Here it is the former that is in focus, as in what accountability and knowledge base the IWs develop when they participate in the semiformal instruction-work of improving Civic Orientation.

The background to this study is that it was at first not planned that the IW would participate in the guideline-work. They were not considered to have access to the knowledge that was required for developing guidelines of high quality. But when the guideline material was used with the newly arrived refugees, the IW pointed out various obstacles they encountered in their attempt to make the guideline work in relation to the Civic Orientation participant. Different types of biographical references were the primary accountability concept the IWs were using when justifying why certain adjustments were needed in order to improve the quality of CO. When making claims for the need of certain improvements, the IWs mostly gave justifications and explanations for being the ones that know the newly arrived persons, their need for information, their past experiences, and their daily life nowadays in Sweden. The study shows that the accountability concept they used to justify their claim of knowing the immigrant involved biographical references. This was done in three different ways, categorized as: *The generalized self as newly arrived person*, *the generalized family member*, and *the generalized other home country*.

- ***The generalized self as a newly arrived person as an accountability concept.*** One common type of accountability concept for the IWs was referring to themselves and their past 'newly arrived' life in Sweden, or their present experience of Swedish society (expressed as: my experience is, I speak from my own experience, when I came to Sweden).

- **The generalized family member as an accountability concept:** The generalized family member was when the IWs were relating to the personal experience of a close relative or friend, such as how their sister, aunt, or brother would benefit or not from certain information (expressed as: my aunt needs, my sister told me).
- **The generalized home country as an accountability concept:** The integration workers were referring to a country as other countries in general, or personal stories from the country the integration worker comes from, sharing that with participants, (expressed as: in my home country, where we come from, 'at home', in Arabic countries, If I went back there).

In this study, these accountability concepts were primarily used for IW to point out the fact that newly arrived persons may miss out on valuable information that can be helpful in trying to access societal resources, but also that society can have different hindrances and obstacles, that need to be made known. According to previous research, it can be discerned that, at a policy level, it is recommended that civic orientation initiatives aim to support integration, that they target the recently arrived immigrant as the 'problem' that needs to change, and that the primary purpose of civic integration initiatives such as Civic Orientation is to change values (Kostakopoulou, (2010). At the street level of Civic Orientation, from the point of view of the IWs, Swedish society is understood and highlighted to be problematic, chaotic, and complex, something that needs to be revealed.

Litteratur

- Abbott, A. (1988). *The system of professions: An essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago.
- Andersson, A. (2016). *In case of emergency: Collaboration exercises at the boundaries between emergency service organizations*. (Avhandling). Högskolan Väst.
- Arbetsmarknadsdepartementet (1984) *Om svenskundervisning för vuxna invandrare*. (Regeringens proposition 1983/84:199). Stockholm: Regeringskansliet.
- Arbetsmarknadsdepartementet (2009) *Sambällsorientering för nyanlända invandrare* (Kommittédirektiv. 2009:101). Stockholm: Regeringskansliet.
- Arbetsmarknadsdepartementet (2010) *Förordning om sambällsorientering för vissa nyanlända invandrare*. (Förordningsmotiv 2010:1). Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- Arbetsmarknadsdepartementet (2011) *Ökat arbetskraftsdeltagande bland nyanlända utrikes födda kvinnor och anhöriginvandrare*. (Kommittédirektiv. 2011:88). Stockholm: Regeringskansliet.
- Atkinson, J. M., & Heritage, J. C. (red.). (1984). *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press
- Avby, G. (2015). *Evidence in Practice: On Knowledge Use and Learning in Social Work*. (Avhandling) Diss. Linköping studies.
- Avby, G., Nilsen, P., & Abrandt Dahlgren, M. (2013). Ways of understanding evidence-based practice in social work: A qualitative study. *British Journal of Social Work*, 44(6), 1366- 1383.
- Bagley, W- C. (1907). *Classroom management: Its principles and Technique*. New York: Macmillian.
- Bergmark, A., & Lundström, T. (2006). Mot en evidensbaserad praktik? Om färdriktningen i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 13, 99-113.
- Björk, A. (2013). Working with different logics: A case study on the use of the Addiction Severity Index in addiction treatment practice. *Nordic studies on alcohol and drugs*, 30, 179-199.
- Björk, A. (2017). Mot en situerad standardisering inom socialtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3-4, 303-313.
- Björk, L., Bejerot, E., Jacobshagen, N., & Härenstam, A. (2013). I shouldn't have to do this: illegitimate tasks as a stressor in relation to organizational control and resource deficits. *Work & Stress*, 27(3), 262-277.

- Björnsdóttir, K. (2013). The place of standardisation in home care practice: an ethnographic study *Journal of Clinical Nursing*, 23, 1411–1420.
- Blackler, F. (1993). Knowledge and the theory of organizations: organizations as activity systems and the reframing of management. *Journal of management studies*, 30(6), 863-884.
- Borevi, K., Jensen, K., & Mouritsen, P. (2017). The civic turn of immigrant integration policies in the Scandinavian welfare states. *Comparative Migration Studies*, 5 (9), 1-14.
- Borgeat A., Ekatomdrakis, G., & Dumont C. (2001) An evaluation of the infraclavicular block via a modified approach of the Raj technique. *Anesth Analg*. 93(2), 436-441.
- Boström, M. (2006). Regulatory credibility and authority through inclusiveness: Standardization organizations in cases of eco-labelling. *Organization*, 13, 345–367.
- Bowker, G.C., & Star, S.L. (1998). Building Information Infrastructures for social worlds: The role of classifications and standards. *Community Computing and Support Systems*, LNCS, 1519, 231-248.
- Bowker, G.C., & Star, S.L. (1999). *Sorting things out: classification and its consequences*. Cambridge, Mass.: MIT Pres.
- Brunsson, N., & Jacobsson, B. (Red.) (2000). *A world of standards*. Oxford: Oxford University Press.
- Brunsson, N., Racshe, A., & Seidl, D. (2012) The Dynamics of Standardization: Three Perspectives on Standards in Organization Studies. *Organization Studies*. Vol. 33(5-6), 613–632.
- Busch, L. (2011). *Standards: recipes for reality*. Cambridge: MIT Press.
- Chaiklin, S., & Lave, J (red.) (1993). *Understanding practice: perspectives on activity and context*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Cochrane, A. (1972/1999). *Effectiveness and efficiency. Random reflections on health services*. London: Nuffield provincial hospitals trust.
- Cohen, C-S., & Olshever, A. (2013). IASWG Standards for Social Work Practice with Groups: Development, Application, and Evolution. *Social Work With Groups*, 36(2-3), 111-129.
- Creemers, H. E., Sundell, K., Deković, M., Dijkstra, S., Stams, G. J. J. M., & Asscher, J. J. (2016). When the "golden" standard should be the general standard: Response to a commentary on the use of Randomised Controlled Trials to examine the effectiveness of Family Group Conferencing. *The British Journal of Social Work*, 47(4), 1262-1267.

- Czarniawska, B., & Sevón, G. (1996). Introduction. I Czarniawska, Barbara och Sevón, Guje (red.) *Translating organizational change*. De Gruyter studies in organization 56. Berlin: Walter de Gruyter & Co, 2-12
- Dahlström, C. (2004). *Nästan välkomna – Invandrapolitikens retorik och praktik*. (Avhandling) Göteborg: Statsvetenskapliga intuitionen, Göteborgs Universitet.
- Daniels, H. (2010). The mutual shaping of human action and institutional settings: A study of the transformation of children's services and professional work. *The British Journal of Sociology of Education*, 31(4), 377–93.
- Daniels, H., & Warmington, P. (2007). Analysing third generation activity system: labour-power, subject position and personal transformation. *The Journal of Workplace Learning*, 19(6), 377-391.
- Denvall, V. (2008). Evidence in action: A Thompsonian perspective on evidence-based decision making in social work. *European Journal of Social Work*, 11(1), 29 –42.
- Denzin, N. K. (2009). The elephant in the living room: or extending the conversation about the politics of evidence. *Qualitative Research*, 9(2) 139–160.
- Edwards, A. (2011). Building common knowledge at the boundaries between professional practices: Relational agency and relational expertise in systems of distributed expertise. *International Journal of Educational Research*, 50(1), 33-39.
- Edwards, A., & Daniels, H. (2012). The knowledge that matters in professional practices. *Journal of Education and Work*, 25(1), 39-58.
- Edwards, A., Daniels, H., Gallagher, T., Leadbetter J. & Warmington, P. (2009). *Improving inter-professional collaborations: Multi-agency working for children's wellbeing*. London: Routledge.
- Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1), 133-156.
- Engeström, Y. (2007). From Stabilization Knowledge to Possibility Knowledge in *Organizational Learning, Management learning*. Vol. 38(3) 271-275.
- Engeström, Y. (2010). Activity theory and learning at work. I. (red.)M, Malloch. L, Cairns. B-N, O'Connor. *The sage handbook of Workplace learning*.
- Engeström, Y. & Sannino, A. (2011). Discursive manifestations of contradictions in organizational change efforts: A methodological framework. *Journal of Organizational Change Management*, 24, 368–387.

- Epstein, I. (2009). Promoting harmony where there is commonly conflict. Evidence-informed practice as an integrative strategy. *Social work in Health Care*, 48(3), 216-231.
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006), "Demonstrating rigor using thematic analysis: a hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development", *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), 80-92.
- Fowkes, F.G., & Roberts, C.J (1984). Introducing Guidelines into Clinical Practice. *Effective Health Care*, 6, 313-23.
- Fransen, L. W., & Kolk, A. (2007). Global rule-setting for business: A critical analysis of multi-stakeholder standards. *Organization*, 14(5), 667-684.
- Frisch, N. (2001). Standards for Holistic Nursing Practice: A Way to Think About Our Care That Includes Complementary and Alternative Modalities. *Online Journal of Issues in Nursing*, 6(2), 4.
- Fritzell, C. (2009). Generaliserbarhet och giltighet i pedagogisk forskning och teoribildning. *Pedagogisk forskning i Sverige*. 14(3), 191-211.
- Gilbert, D., & Rasche, A. (2008). Opportunities and problems of standardized ethics initiatives: A stakeholder theory perspective. *Journal of Business Ethics*, 82, 755-773.
- Gillham, B. (2008). *Observation techniques: structured to unstructured*. London: Continuum International Pub.
- Goodwin, C. (1994). Professional vision. *American Anthropologist*. 96(3), 606-633.
- Gray, M., Plath, S., & Webb, S. A. (2009). *Evidence-based social work: A critical stance*. Abington, U.K: Routledge.
- Griffith, A., & Smith, D. (2014). *Under new public management: Institutional ethnographies of changing front-line work*. Toronto: University of Toronto Press.
- Gruening, G. (2001). "Origin and theoretical basis of new public management." *International Public Management Journal*, 4(1), 1-25.
- Gupta, A., & Ferguson, J. (1997). *Culture, power, place: Explorations in critical anthropology*. Durham, NC: Durham University Press.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organisations*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Hanseth, O., Jacucci, E., Grisot, M., & Aanestad, M. (2006). Reflexive Standardization: Side Effects and Complexity in Standard Making. *MIS Quarterly*, 30, 563-58.
- Heath, C., Hindmarch, J., & Luff, P. (2010). *Video in qualitative research. Analyzing social interaction in everyday life*. London: Sage.

- Hood, C. (1995). The New Public Management in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20 (3), 93-109.
- Hopwood, N., & Clerke, T. (2016). Explaining pedagogies of resilience for families at-risk: a cultural-historical approach. *Pedagogy, Culture & Society*, 24, 599-615.
- Hopwood, N., & Edwards, A. (2017). How common knowledge is constructed and why it matters in collaboration between professionals and clients. *International journal of Educational research*, 83, 107-119.
- Horlocker, T., Wedel, D MD., Rowlingson, J., Kayser Enneking, F., Kopp, S., Honorio, T., Benzon, H., Brown, D., Heit, J., Mulroy, M., Rosenquist, R., Michael Tryba, M., & Yuan, C-S. (2010) Regional Anesthesia in the Patient Receiving Antithrombotic or Thrombolytic Therapy American Society of Regional Anesthesia and Pain Medicine Evidence-Based Guidelines (Third Edition). *Regional Anesthesia and Pain Medicine*, 35, 1
- Humphries, B. (2003). What else counts as evidence in evidence-based social work? *Social work education*, 22, 81-91.
- Integrations och jämställdhetsdepartementet. (2010:1). *Förordning om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare*. (Regeringens förordningsmotiv).
- Jacobshagen, N. (2006). *Illegitimate tasks, illegitimate stressors: Testing a new stressor-strain concept* (Avhandling). University of Bern.
- Jacobsson, B. (2000). Standardization and expert knowledge. I (red) Brunsson, N., & Jacobsson, B. *A world of standards*. Oxford/New York: Oxford University Press, 40-49.
- Jakobs, K. (2002). A proposal for an alternative standards setting process. *IEEE Communications Magazine*, 40(7), 118-123.
- Johansson, K., Denvall, V., & Vedung, E. (2015). After the NPM Wave: Evidence-based practice and the vanishing client. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 19(2): 69-88.
- Jonnergård, K., & Krantz, J. (2017). Tråkigt på jobbet- Dokumentstyrning av revisorer och lärare. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 24 (3-4), 261-279.
- Joppke, C. (2007). Beyond national models: Civic integration policies for immigrants in Western Europe. *West European Politics*, 30(1), 1-22.
- Joppke, C. (2013). Through the European looking glass: citizenship tests in the USA, Australia, and Canada. *Citizenship Studies*, 17(1), 1-15.
- Karlsson, J.Ch. (2004). "The ontology of work. Social relations and doing in the sphere of necessity". I S, Fleetwood och S, Ackroyd (Red.), *Critical Realist Applications in Organisation and Management Studies*. London: Routledge, 90-112.

- Karlsson, P., & Bergmark, A. (2012). Implementing guidelines for substance abuse treatment: a critical discussion of "Knowledge to Practice". *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 29, 253 – 265.
- Kerosuo, H., & Engeström, Y., (2003). Boundary crossing and learning in creation of new work practice. *Journal of Workplace learning*, 15, 345–351.
- Kerosuo, H., & Toiviainen, H. (2011). Expansive learning across workplace boundaries. *International Journal of Educational Research*, 50(1), 48-54.
- Knutagård, H. (2002). *Introduktion till verksamhetsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Kostakopoulou, D. (2010). Matters of control: Integration tests, naturalisation reform and probationary citizenship in the United Kingdom. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 36(5), 829-846.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2005). Om kvalitet i kvalitativa studier, *Nordisk Pedagogik*, 25(1), 16-35.
- Larsson, S. (2009). A pluralist view of generalization in qualitative research, *International Journal of Research & Method in Education*, 32(1), 25-38.
- Liedgren, P., & Kullberg, C. (2014). Evidensbaserad praktik i svenskt socialt arbete: En forskningsöversikt och ett förslag till fortsatt forskning. *Högskolan Dalarna arbetsrapport nr 2014:03*.
- Leontiev, A. N. (1978). *Activity, consciousness and personality*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Levinsson, M. (2013). *Evidens och existens. Evidensbaserad undervisning i ljuset av lärares erfarenheter*. (Avhandling) Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Linell, P. (1998). *Approaching dialogue: talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Lundh, C. (2005). *Invandringen till Sverige*. (1. uppl.) Stockholm: SNS förlag.
- Lydahl, D. (2017). Visible persons, invisible work? Exploring articulation work in the implementation of person-centered care on a hospital ward. *Sociologisk forskning*, 54(3), 163–179.
- Länsstyrelsen Västra Götalands Län (2009). *Sambällsinformation – en del av introduktionen. En rapport om kommunernas arbete med sambällsinformation för nyanlända i Västra Götalands län*. (2009:37).
- Macpherson, C. B. (1985) 'Notes on Work and Power', I B.O. Gustavsson, J. Ch. Karlsson och C. Räftegård (Red.) *Work in the 1980s – Emancipation and Derogation*. Aldershot: Gower.

- Masocha, W., & Weetman, P. (2007). Rhetoric in standard setting: the case of the going concern audit. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20(1), 74-100.
- Mehan, H. (1996). Beneath the skin and between the ears: A case study in the politics of representation. I S, Chaiklin & J, Lave, (Red.). *Understanding Practice: Perspectives on activity and context*. Cambridge University Press, 241-269.
- Michalowski, I. (2011). Required to assimilate? The content of citizenship tests in five countries. *Citizenship Studies*, 15(6-7), 749-768.
- Middleton, D. (1996). Talking work: Argument, common knowledge and improvisation in teamwork. I Y. Engeström & D. Middleton (Red.), *Cognition and communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 233-256.
- Middleton, D. (2010). Identifying learning in interprofessional discourse- The development of an analytical protocol. I H, Daniels. A, Edwards. Y, Engeström. T, Gallagher. S-R, Ludvigsen. (Red.) *Activity Theory in Practice – Promoting learning across boundaries and agencies*. New York: Routledge.
- Millar, R., Leach, J., Osborne, J., & Ratcliffe, M. (2006). *Improving subject teaching*. London: Routledge Falmer.
- Minkoff, K. (2001). Best practices: Developing standards of care for individuals with cooccurring psychiatric and substance use disorder. *Psychiatric Services*, 52(5), 597-599.
- Morago, P. (2010). Dissemination and implementation of evidencebased practice in the social services: A UK survey. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 7, 452–465.
- Mäkitalo, Å. (2002). *Categorizing work: Knowing, arguing, and social dilemmas in vocational guidance*. (Avhandling). Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Mäkitalo, Å., & Säljö, R. (2004). Kategorier i tänkande och samtal- att studera kognition och kommunikation i sociala praktiker. I. C-M, Allwood (Red.), *Perspektiv på kvalitativ metod*. Studentlitteratur, 129-154.
- Nastasi, BK., & Naser, S. (2014). Child rights as a framework for advancing professional standards for practice, ethics, and professional development in school psychology. *School Psychology International*, 35(1) 36–49.
- Nelson, T., Chenail, R., Alexander, J., Crane, R., Johnson, S., & Schwallie, L. (2007). The development of core competencies for the practice of marriage and family therapy. *Journal of Marital and Family Therapy*, 33(4), 417-438.
- Nerland, M., & Jensen, K. (2012). Epistemic practices and object relations in professional work. *Journal of Education and Work*. 25(1), 101-120.

- Nes, S., & Moen, A. (2010). Constructing standards: a study of nurses negotiating with multiple modes of knowledge. *Journal of Workplace Learning*, 22(6), 376-393.
- Paquet, M. (2012). Beyond appearances: Citizenship tests in Canada and the UK. *Journal of International Migration and Integration*, 13(2), 243-260.
- Peucker, M. (2008). Similar procedures, divergent function: citizenship tests in the United States, Canada, Netherlands and United Kingdom. *International journal on multicultural societies*. 10(2), 240-261.
- Ragin, C. C. (1992). Cases of "What is a case?", I C. C. Ragin & H. S. Becker. (Red.) *What is a case?* Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1-18
- Rankin, J.M., & Campbell, M.L. (2006). *Managing to nurse: inside Canada's health care reform*. Toronto: University of Toronto Press.
- Rapport – Länsstyrelsen Västra Götaland (2009:37): *Sambällsinformation – en del av introduktionen En rapport om kommunernas arbete med sambällsinformation för nyanlända i Västra Götalands län*.
- Repstad, P. (2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap. (4., [rev.] uppl.)* Lund: Studentlitteratur.
- Rommetveit, R. (1974). *On message structure: a framework for the study of language and communication*. London: Wiley.
- Rosen, A., Proctor, E., & Staudt, M. (2003). Targets of Change and Interventions in Social Work: An Empirically based Prototype for Developing Practice Guidelines. *Research on Social Work Practice*, 13, 208-233.
- Roth, W-M. (2014). Reading Activity, Consciousness, Personality Dialectically: Cultural-Historical Activity Theory and the Centrality of Society. *Mind, Culture and Activity*, 21(1), 4-22.
- Roy, V., Pullen-Sansfaçon, A., Doucet, M., & Rochette, M. (2013). IASWG Standards for Social Work Practice with Groups: The Case of Quebec Practices. *Social Work with Groups*, 36(2-3), 145-159.
- Sackett, D. L. (1996). Evidence based medicine: what it is and what it isn't, *BMJ*, 312 (7023) 71–72.
- Sackett, DL., Straus, SE., Richardson, WS., Rosenberg, W., & Haynes, RB. (2000). *Evidence-Based Medicine: How to Practice and Teach EBM*. New York: Churchill Livingstone.
- Samhällsorienteringsutredningen (2010). *Sverige för nyanlända: Värden, välfärdsstat, vardagsliv* (SOU: 2010:16). Stockholm: Integrations- och Jämställdhetsdepartementet.

- Sannino, A., Engeström, Y., & Lemos, M. (2016). Formative interventions for expansive learning and transformative agency. *Journal of the Learning Sciences*, 25(4), 599-633.
- Sarstrand Marekovic, A-M. (2011). *Från invandrarbyrå till flyktingmottagning: fyrtio års arbete med invandrare och flyktingar på kommunal nivå*. (Avhandling). Växjö: Linnéuniversitetet.
- Sayer, R. A. (2010). *Method in social science: a realist approach*. Rev. 2. ed.. London: Routledge.
- Sfard, A. (1998). On two metaphors for learning and the dangers of choosing just one. *Educational researcher*, 27(2), 4-13.
- Sewpaul, V., & Jones, D. (2005). Global standards for the education and training of the social work profession. *International Journal of Social Welfare*, 14, 218–230.
- SFS 2010:1138. *Förordning om Sambällsorientering för vissa nyanlända invandrare*. Arbetsmarknadsdepartementet.
- SFS 2010:197. *Lag om etableringsinsats för vissa nyanlända invandrare*. Arbetsmarknadsdepartementet.
- SFS 2013:156. *Lag om Sambällsorientering för vissa nyanlända invandrare*. Arbetsmarknadsdepartementet.
- Shafritz, J.M., Ott, J.S. & Jang, Y.S. (Red.) (2005). *Classics of organization theory*. (6. ed.) Belmont, Calif.: Thomson Wadsworth.
- Silverman, D. (2010). *Doing qualitative research: a practical handbook*. [updated and rev.] London: Sage.
- Skillmark, M. (2018). *Uppdrag standardisering: införande och användning av manualbaserade utrednings-och bedömningsverktyg i socialtjänsten*. (Avhandling). Växjö: Linnéuniversitetet
- Slager, R., Gond, J-P., & Moon, J. (2012). Standardization as Institutional Work: The Regulatory Power of a Responsible Investment Standard. *Organization Studies*. 33(5-6), 763–790.
- Smith, D.E. (2005). *Institutional ethnography: a sociology for people*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Spitzler RL., Williams JBW., & Endicott J. (2012) Standards for DSM-5 reliability. *Am J Psychiatry*. 169(5), 537-537.
- Srivastava, P., & Hopwood, N. (2009). A practical iterative framework for qualitative data analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 8, 76–84.

- Star SL., & Strauss A. (1999) "layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work". *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 8(1–2), 9–30.
- Sundell, K., Soydan, H., Tengvald, K., & Anttila, S. (2010). From Opinion-Based to Evidence-Based Social Work: The Swedish Case. *Research on Social Work Practice*, 20 (6), 714 – 722.
- Säljö, R. (2015). *Lärande: en introduktion till perspektiv och metaforer*. 1. uppl. Malmö: Gleerup.
- Tamm Hallström, K. (2008). ISO expands its business into social responsibility. I M, Boström & C, Garsten (Red.), *Organizing transnational accountability*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 46-60.
- Taylor, F- W. (1911/1997). *The principles of Scientific Management*. Norwood, Mass: Harper & Brothers.
- Thévenot, L. (2009). Governing Life by Standards: A View from Engagements. *Social Studies of Science*. 39(5), 793–813.
- Timmermans, S., & Berg, M. (1997). Standardization in Action: Achieving Local Universality through Medical Protocols. *Social Studies of Science*, 27(2), 273-305.
- Timmermans, S., & Berg, M. (2003). *The gold standard: the challenge of evidence-based medicine and standardization in health care*. Philadelphia, Pa.: Temple University Press.
- Timmermans, S., & Epstein, S. (2010). A World of Standards but not a Standard World: Toward a Sociology of Standards and Standardization. *The Annual Review of Sociology*. 36, 69–89.
- Timmermans, S. (2015). Trust in standards: Transitioning clinical exome sequencing from bench to bedside. *Social Studies of Science*, 45, 77–99.
- Utbildningsdepartementet (2002). *Utbildning i svenska för invandrare* (Kommittédirektiv 2002:105). Stockholm: Regeringskansliet.
- Utbildningsdepartementet (2018). *En sfi och vuxenutbildning av högre kvalitet* (Kommittédirektiv. 2018:73) Stockholm: Regeringskansliet.
- Utbildningsdepartementet (2019). *Tilläggsdirektiv till utredningen. Stärkt kvalitet och likvärdighet inom Komvux för elever med svenska som andraspråk* (Kommittédirektiv. 2019:3) Stockholm: Regeringskansliet.
- Utbildnings- och kulturdepartementet (2005). *Visa frågor om vuxnas lärande, m.m.* (Regeringens proposition 2005/06:148).

- Utredningen om svenska som andraspråk för samhälls- och arbetsliv (2003). *Vidare vägar och vägen vidare- svenska som andraspråk för samhälls- och arbetsliv* (SOU 2003:77). Stockholm: Utbildningsdepartementet.
- Vesterlind, M. (2016). *Knowing at work: A study of professional knowledge in integration work directed to newly arrived immigrants*. (Avhandling). University West.
- Vetenskapsrådet (2011). *God forskningssed*. (rapport 1:2011). Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Vetenskapsrådet (2017). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Virkkunen, J. (2013). *The Change Laboratory: A tool for collaborative development of work and education*. Springer Science & Business Media
- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in society- The development of higher psychological processes*. Cambridge, Mass: Harvard U. P.
- Vygotsky, L. (1986). *Thought and Language*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Weisz, G., Cambrosio, A. Keatning, P. Knaapen, L. Schlich, T., & Tournay, V. (2007). *The Emergence of Clinical Practice Guidelines*. *The Milbank Quarterly*, 85(4), 691–727.
- Wertsch, J. (2007). "Mediation." I *The Cambridge Companion to Vygotsky*, I H. Daniels, M. Cole, och J. Wertsch (Red.) Cambridge: Cambridge University Press, 78–192.
- Winman, T., & Rystedt, H. (2011). Electronic patient records in action: Transforming information into professionally relevant knowledge. *Health Informatics Journal*, 17(1), 51-62.
- Yin, R.K. (2003). *Case Study Research: Design and Method*. Sage, Thousand Oaks.
- Young, J. (2003). Constructing, persuading and silencing: the rhetoric of accounting standards. *Accounting, Organizations and Society*, 28, 621–638.

Dagstidningar och annan massmedia

- Bozinovska, S. (2011). Alliansen kräver neutrala kursböcker, *Göteborgs-Posten*, 17 april. <https://www.pressreader.com/sweden/g%C3%B6teborgs-posten/20110427/281741265980446>
- Johansson, Y. (2017). Stärk orientering om svenska värderingar för nyanlända, *Dagens nyheter*, 12 december <https://www.dn.se/arkiv/debatt/stark-orientering-om-svenska-varderingar-for-nyanlanda/>
- Lundberg, E. (2010). Nyanlända ska lära om Sverige. *Dagens nyheter*, 4 april. <https://www.dn.se/nyheter/sverige/nyanlanda-ska-lara-om-sverige/>
- Steijer, S & Hultman, F. (2017) Flyktingar som tar jobb med statligt stöd riskerar utvisning. *Dagens nyheter*, 18 januari <https://www.dn.se/debatt/flyktingar-som-tar-jobb-med-statligt-stod-riskerar-utvisning/>
- Ullenhag, E. (2010). Nyanlända behöver mer än en klapp på huvudet. *Dagens nyheter*, 17 november. <https://www.dn.se/debatt/nyanlanda-behover-mer-an-en-klapp-pa-huvudet/>

Appendix A**Intervjuguide:**

Processen från att du började arbeta med materialet till idag. Vad har skett?
Några centrala tillfällen?

Vad innebär det att arbeta med materialet?

Hur ser en vanlig dag ut i ditt arbete med materialet?

Hur ser en ovanlig dag ut i ditt arbete med materialet?

Olika teman samt block som du har arbetat med, berätta om dessa (kan du visa)?

Hur ”byggs” teman, samt blocken upp?

Var ”hittar” du information till teman/ block?

Från vem/vilka får du information om vad som kan vara innehåll i teman/ block?

Vad anser du vara nödvändiga kompetenser i arbetet?

Vad är viktigt i arbete som du gör?

Varför är ditt arbete viktigt?

Vilka är de centrala ingredienserna i ditt arbete?

Vad består ditt arbete inte av?

För vem arbetar du?

Vilka/vem tycker att ditt arbete är viktigt?

Vilka intressenter finns runt att arbeta med SO och med materialet?

Är det någon som vill påverka ditt arbete? Hur sker den påverkan?

Beskriv hur du arbetar med annan personal i arbetet med materialet?

Beskriv hur du arbetar med deltagarna i arbetet med materialet?

Hur ser samarbetet ut med omkringliggande aktörer/verksamheter/myndigheter i arbetet med materialet?

Appendix B

Intervjuguide:

SO kommunikatörer

Arbetet senast

Kan du berätta om ditt arbete i klassrummet i dag (vad hände, innehåll)?

Hur fungerade arbetet idag?

SO generellt

Hur länge har du arbetat med SO?

Kan du berätta om ditt arbete med SO?

Vad ser du som din uppgift i arbetet med SO?

Vad är viktigt i ditt arbete?

Vad är syftet med SO enligt dig?

Vad känner du dig ansvarig för i SO?

Vad tycker du att SO ska innehålla? Varför?

Materialet:

Använder du dig av något material i ditt arbete med SO, vilket?

Vad är din uppgift med materialet?

Vad tycker du om materialet?

Hur använder du dig av materialet?

Hur fungerar det att arbeta med materialet under kurserna?

Appendix C



Institutionen för individ och samhälle
461 86 Trollhättan

2012-02-27

My name is Linnéa Åberg and I am a PhD student in Work Science at Gothenburg University and I am employed at University West in Trollhättan. My research interest concerns the civic orientation work, and organizational learning. To collect data for my research, it is important that I get to meet people that in different ways are involved with civic orientation. Your participation is therefore valuable to me because I want to get an understanding of what takes place during Civic orientation. It may for example be done through interviews, observations or video recordings during the Civic Orientation.

All participation is voluntary and each one has the right to determine their involvement. This means that participants may choose to withdraw their participation at any time without giving reasons for the choice. All materials will be anonymized, are handled confidentially and it is only going to be used for research purposes. Collected materials will be analyzed, compiled in article form, and finally published in both national and international journals and in the form of a larger thesis. It will be opportunity for all participants to see the results.

Sincerely

Linnéa Åberg

Agreement

Hereby I give my consent to participate in the researchproject, and I have read and understood the information above.

Date :

Name:

Supervisor: Birger Simonson, Göteborgs universitet 031-786 4506
Thomas Winman, Högskolan Väst 0520-22 39 43
Gunnar Gillberg, Göteborgs universitet 031-786 4809
Post graduate student: Linnéa Åberg 0520-223828, linnea.berg@hv.se

Appendix D



Institutionen för individ och samhälle
461 86 Trollhättan

2012-02-27

Jag heter Linnéa Åberg och är doktorand i Arbetsvetenskap vid Göteborgs Universitet och anställd på Högskolan Väst i Trollhättan. Mitt forskningsintresse är hur man arbetar med samhällsorientering och organisatoriskt lärande. För att samla in underlag för min forskning är det viktigt att jag får möjlighet att träffa personer som på olika sätt medverkar i samhällsorienteringen. Ert deltagande är med andra ord värdefullt för mig eftersom jag vill få förståelse av vad som sker under samhällsorienteringen. Det kan till exempel ske genom intervjuer, observationer eller videoinspelningar av samhällsorientering.

Allt deltagande är frivilligt och var och en har rätt att själv bestämma över sin medverkan. Det innebär bland annat att deltagare kan välja att avbryta sin medverkan när som helst utan att ange skäl för sitt val. Allt material kommer att anonymiseras, hanteras konfidentiellt och endast användas för forskningsändamål. Insamlat material kommer att anonymiseras, analyseras, sammanställas i artikelform och slutligen publiceras i såväl nationella som internationella tidskrifter samt i form av ett större avhandlingsarbete. Det kommer att erbjudas möjlighet för alla deltagare att ta del av resultaten.

Med vänliga hälsningar;

Linnéa Åberg

Handledare:

Birger Simonson, Göteborgs universitet 031-786 4506

Thomas Winman, Högskolan Väst 0520-22 39 43

Gunnar Gillberg, Göteborgs universitet 031-786 4809

Doktorand: Linnéa Åberg 0520-223828

Samtycke

Jag har tagit del av och förstått ovanstående information och jag samtycker till att delta i forskningsprojektet.

Datum :

Namn-teckning:

Namn-förtydligande:

**DOKTORSAVHANDLINGAR VID INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH
ARBETSVETENSKAP
FR O M 1995**

59. Börjesson, Mats: *Sanningen om brottslingen. Rättspsykiatrin som kartläggning av livsöden i samhällets tjänst under 1900-talet.* 1995.
60. Ljung, Margareta: *Lyft jorden mot himlen - växande i kvinnogrupper och kvinnliga nätverk.* 1995.
61. Björkemarken, Mariann: *Implementeringsanalys som komplement vid utvärdering - en fråga om perspektiv och förklaring.* 1995.
62. Håkansson, Kristina: *Förändringsstrategier i arbetslivet.* 1995.
63. Blomsterberg, Marianne: *Garanterade karriärer? Om social styrning och sysselsättningspolitik för ungdomar.* 1996.
64. Kohlström, Gulli: *Identitetsförändring vid anpassning till funktionshinder/handikapp.* 1996.
65. Larsson, Patrik: *Hemtjänsten ur tre perspektiv - En studie bland äldre, anställda och ledning.* 1996.
66. Oskarsson, Hermann: *En klasstrukturs uppkomst och utveckling. Akureyri 1860-1940.* 1996.
67. Thörn, Håkan: *Modernitet, sociologi och sociala rörelser/Rörelser i det moderna: Politik, modernitet och kollektiv identitet i Europa 1789-1989.* 1997.
68. Einarsdottir, Torgerdur: *Läkaryrket i förändring. En studie av den medicinska professionens heterogenisering och könsdifferentiering.* 1997.
69. Åberg, Jan-Olof: *Det rationella och det legitima. En studie av utvärderingars teori och praktik.* 1997.
70. Pham Van Bich: *The Changes of the Vietnamese Family in the Red River Delta.* 1997.
71. Lalander, Philip: *Anden i flaskan. Alkoholens betydelser i olika ungdomsgrupper.* 1998.
72. Eriksson, Birgitta: *Arbetet i människors liv.* 1998.
73. Bartley, Kristina: *Barnpolitik och barnets rättigheter.* 1998.
74. Nordström, Monica: *Yttre villkor och inre möten. Hemtjänsten som organisation.* 1998.
75. Stier, Jonas: *Dimensions and Experiences of Human Identity. An Analytical Toolkit and Empirical Illustration.* 1998.
76. Jerkeby, Stefan: *Slutna cirklar. Om civila moståndsrelser i Norge och Danmark 1940-45.* 1999.
77. Oudhuis, Margareta: *Vägen till jämlikhet. En analys av den svenska arbetarrörelsens syn på effektivitet och emancipation i arbetslivet.* 1999.
78. Johansson, Anna: *La Mujer Sufrida - The Suffering Woman. Narratives on Femininity among Women in a Nicaraguan Barrio.* 1999.
79. Theandersson, Christer: *Jobbet - för lön, lust eller andra värden.* 2000.
80. Carle, Jan: *Opinion och aktion. En sociologisk studie av ungdomar och miljö.* 2000.
81. Öhrn, Ingbritt: *Livet, identiteten och kronisk sjukdom. En socialpsykologisk studie av unga vuxna diabetiker.* 2000.
82. Mossberg Sand, Ann-Britt: *Ansvar, kärlek och försörjning. Om anställda anhörigvårdare i Sverige.* 2000.
83. Berglund, Tomas: *Attityder till arbete i Västeuropa och USA. Teoretiska perspektiv och analyser av data från sex länder.* 2001.
84. Larsson, Bengt: *Bankkrisen, medierna och politiken. Offentliga tolkningar och reaktioner på 90-talets bankkris.* 2001.

85. Blomquist, Bo: *Förskolebarnets relation till sin familj. Förändrade förutsättningar och föreställningar 1950-1990*. 2001.
86. Hansen, Lars: *The Division of Labour in Post-Industrial Societies*. 2001.
87. Björk, Micael: *Upplösningens dialektik. Bildningsmål och politisk modernitet i Sverige kring sekelskiftet 1900*. 2002.
88. Gustafson, Per: *Place, Place Attachment and Mobility: Three Sociological Studies*. 2002.
89. Rigné, Eva Marie: *Profession, Science, and State – Psychology in Sweden 1968-1990*. 2002.
90. Persson, Anders: *I kraftans tecken. En historiesociologisk studie av cancerforskningens samhälleliga villkor i Sverige och USA under 1900-talet*. 2002.
91. Brnic, Anita: *Speaking of Nationality. On Narratives of National Belonging and the 'Immigrant'*. 2002.
92. Korp, Peter: *Hälsopromotion - en sociologisk studie av hälsofrämjandets institutionalisering*. 2002.
93. Sobis, Iwona: *Employment Service in Transition: Adaptation of a Socialist Employment Agency to a Market Economy. A Case Study of Lodz, Poland 1989-1998*. 2002.
94. Hellum, Merete: *Förförd av Eros. Kön och moral bland utländska kvinnor på en grekisk ö*. 2002.
95. Carlson, Marie: *Svenska för invandrare – brygga eller gräns? Syn på kunskap och lärande inom sfi-undervisningen*. 2002.
96. Hansson, Agneta: *Praktiskt taget. Aktionsforskning som teori och praktik – i spåren efter LOM*. 2003.
97. Engdahl, Oskar: *I finansvärldens bakre regioner. En studie om finansiella offshore-marknader och ekonomisk brottslighet*. 2003.
98. Rolandsson, Bertil: *Facket, informationsteknologin och politiken. Strategier och perspektiv inom LO 1976-1996*. 2003.
99. Schedin, Stefan: *Ekonomisk ojämlikhet. Inkomstfördelning och inkomstskillnader i Sverige under 1980- och 1990-talen*. 2003.
100. Morner, Claudia G: *Självständigt beroende. Ensamstående mammors försörjningsstrategier*. 2003.
101. Wennerström, Ulla-Britt: *Den kvinnliga klassresan*. 2003.
102. Wingfors, Stina S: *Socionomyrkets professionalisering*. 2004.
103. Tursunovic, Mirzet: *Fostran till demokrati: Tre sociologiska delstudier av bosniska ungdomars politiska socialisering*. 2004.
104. Thörn, Catharina: *Kvinnans plats(er) – bilder av hemlöshet*. 2004.
105. Alinia, Minoo: *Spaces of Diasporas: Kurdish Identities, Experiences of Otherness and Politics of Belonging*. 2004.
106. Chronholm, Anders: *Föräldraledig pappa – Mäns erfarenheter av delad föräldraledighet*. 2004.
107. Seldén, Daniel: *Om det som är. Ontologins metodologiska relevans inom positivism, relativism och kritisk realism*. 2005.
108. Winell-Garvén, Irene: *Vägen till Parnassen. En sociologisk studie av kvinnligt konstnärskap i Sverige 1864-1939*. 2005.
109. Engström, Pär: *Samtal och ledarskap. En studie av medarbetarsamtal i grundskolan*. 2005.
110. Löfstrand, Cecilia: *Hemlöshetens politik – lokal policy och praktik*. 2005.
111. Eydal, Guðny Björk: *Family Policy in Iceland 1944-1984*. 2005.
112. Ekbrand, Hans: *Separationer och mäns våld mot kvinnor*. 2006.
113. Eriksson, Ylva Ulfsson: *Yrke, Status & Genus. En sociologisk studie om yrken på en segregerad arbetsmarknad*. 2006.
114. Flisbäck, Marita: *Att lära sig konstens regler. En sociologisk studie av osäkra framtidsinvesteringar*. 2006.
115. Berntsson, Paula: *Läraryrket, förskollärare och statshöjande strategier*. 2006.
116. Latta, Mia: *Public Transfer and Private Help. Support Networks of Marginalised and Poor individuals in Sweden in the 1990s*. 2007.
117. Persson, Sofia: *Läraryrkets uppkomst och förändring. En sociologisk studie av lärares villkor, organisering och yrkesprojekt inom den grundläggande utbildningen ca 1800-2000*. 2008.
118. Bengtsson, Mattias: *Individen stämplat in. Arbetet, facket och lönen i sociologisk belysning*. 2008.
119. Sjöstrand, Glenn: *Gåvan i Gnosjö. Företagares relationer i ett industriellt distrikt*. 2008.
120. Pellbring, Mats: *Laissez-faire, systemkritik eller reformism? En studie av den svenska opinionsbildande globaliseringsdiskursen i dagspress, 1992-2001*. 2008.
121. Bjarnason, Tómas: *Social Recognition and Employees' Organizational Support*. 2009.
122. Jagudina, Zaira: *Social Movements and Gender in Post-Soviet Russia: The Case of the Soldiers' Mothers NGOs*. 2009.
123. Ranagården, Lisbeth: *Lärares lärande om elever – en sociologisk studie om yrkespraktik*. 2009.
124. Shmulyar Gréen, Oksana: *Entrepreneurship in Russia: Western ideas in Russian translation*. 2009.
125. Eriksson, Bo G: *Studying ageing: Experiences, description, variation, prediction and explanation*. 2010.
126. Karlsson, Anette: *I moderniseringens skugga? Om förändring och identitet i två administrativa serviceyrken*. 2010.
127. Wasshede, Cathrin: *Passionerad politik. Om motstånd mot heteronormativ könsmakt*. 2010.
128. Bergström Casinowsky, Gunilla: *Tjänsteresor i människors vardag – om rörlighet, närvaro och frånvaro*. 2010.
129. Jonsson, Christer: *I faders och mödrars spår. Landsortsungdomars identitetsutveckling och vuxenblivande i ett livsformsperspektiv*. 2010.
130. Söderberg, Johan: *Free Software to Open Hardware: Critical Theory on the Frontiers of Hacking*. 2011.
131. Hedenus, Anna: *At the end of the Rainbow – Post-winning life among Swedish lottery winners*. 2011.
132. Uhnöo, Sara: *Väldets regler. Ungdomars tal om våld och bråk*. 2011.
133. Daoud, Adel: *Scarcity, Abundance and Sufficiency: Contributions to Social And Economic Theory*. 2011.
134. Wahlström, Mattias: *The Making of Protest and Protest Policing: Negotiation, Knowledge, Space, and Narrative*. 2011.
135. Holgersson, Helena: *Icke-medborgarskapets urbana geografi*. 2011.
136. Ericson, Mathias: *Nära inpå: Maskulinitet, intimitet och gemenskap i brandmäns arbetslag*. 2011.
137. Malmqvist, Karl: *Offentlighetens gränser: Fem kultursociologiska studier av kontroverser kring litterära självframställningar i Sverige, 1976-2008*. 2012.
138. Larsson, Jörgen: *Studier i tidsmässig välfärd – med fokus på tidsstrategier och tidspolitik för småbarnsfamiljer*. 2012.

138. Backman, Christel: *Criminal Records in Sweden. Regulation of Access to Criminal Records and the Use of Criminal Background checks by Employers*. 2012.
139. Gunnarsson, Andreas: *Unleashing Science Popularisation: Studies on Science as Popular Culture*. 2012.
140. Kantelius, Hannes: *Inhyrningens logik – konsekvenser för individ och organisation*. 2012.
141. Westberg, Niklas: *Meddelanden från enskildheten – En sociologisk studie av ensamhet och avskildhet*. 2012.
142. Calvo, Dolores: *What Is the Problem of Gender? Mainstreaming Gender in Migration and Development Policies in the European Union*. 2013.
143. Widigson, Mats: *Från miljonprogram till högskoleprogram – plats, agentskap och villkorad valfrihet*. 2013.
144. Puaca, Goran: *Educational choices of the future. A sociological inquiry into micro-politics in education*. 2013.
145. Björk, Lisa: *Contextualizing managerial work in local government organizations*. 2013.
146. Naldemirci, Öncel: *Caring (in) Diaspora: Aging and Caring Experiences of Older Turkish Migrants in a Swedish Context*. 2013.
147. Lovén Seldén, Kristina: *Europafacklig samverkan. Problem och möjligheter*. 2014.
148. Petersson, Jesper: *Geographies of eHealth: Studies of Healthcare at a Distance*. 2014.
149. Peixoto, Anna: *De mest lämpade – en studie av doktoranders habituering på det vetenskapliga fältet*. 2014.
150. Stretmo, Live: *Governing the unaccompanied child – media, policy and practice*. 2014.
151. Miscovic, Danka: *Bortom scenen - en sociologisk studie av frilansande skådespelares villkor*. 2014.
152. Liljenberg, Mette: *Distributed Leadership in Local School Organisations. Working for School Improvement?* 2015.
153. Nordlander, Erica: *On the Mechanisms of Social Inequality. Studies of young people's educational outcomes, social participation, and well-being*. 2015.
154. Nordholm, Daniel: *Organising for School Improvement at the Middle Tier. Studies on Temporary Organisation*. 2015.
155. Vulkan, Patrik: *The Microfoundations of Flexicurity. Employees' well-being and attitudes to labour market policy in a Swedish and Nordic welfare state setting*. 2016.
156. Corin, Linda: *Job demands, job resources and consequences for managerial sustainability in the public sector – A contextual approach*. 2016.
157. Borelius, Ulf: *Om befrielsesteologins uppkomst i Latinamerika. En sociologisk analys av religiös förändring*. 2016.
158. Törnberg, Anton: *The Wicked Nature of Social Systems – A Complexity Approach to Sociology*. 2017.
159. Reichenberg, Olof: *A Mechanism Approach to the Sociology of Teachers' and students' Actions: Teaching Practice, Student Disengagement and Instructional Materials*. 2017.
160. Lydahl, Doris: *Same and different? Perspectives on the Introduction of Person-Centred Care as Standard Healthcare*. 2017.
161. Björk, Sofia: *Gender and emotions in family care – Understanding masculinity and gender equality in Sweden*. 2017.
162. Wallinder, Ylva: *Imagined Independence. Institutional Conditions and Individual Opportunities in European Labour Markets*. 2018.
163. Andersson, Pia: *Making Room for Complexity in Group Collaborations: The Roles of Scaffolding and Facilitation*. 2018.
164. Bajqinca, Nuhi: *Mother Tongue Education – The Interest of a Nation. A policy study in Sweden 1957-2017*. 2019.
165. Hasselgren, Caroline: *Inequity in Mind. On the Social and Genetic Risk Factors of Dementia and their Interactions*. 2019.
166. Rosquist, Johan: *Moral i rätten. Utredningar av hedersrelaterat våld i Sverige 1997-2017*. 2020.
167. Åberg, Linnéa: *Standardiseringsarbetets kollektiva praktik: En studie om att kvalitetssäkra integrationssatsningen Samhällsorientering för nyanlända*. 2020.

Gothenburg Studies in Work Science*

- 1 Jan Holmer (2003): *Självvärdering som stöd för personal- och verksamhetsutveckling*
- 2 Göran Fredriksson, Inger Humlesjö, Birgitta Jordansson och Kerstin Nordlander (2003): *Könsmaktens förändringar: En vänbok till Anita Göransson*
- 3 Gunnar Gillberg (2003): *Nätbaserad handledning: Om problembaserat lärande och handledning på distans*
- 4 Monika Andersson Bäck (2008): *Conceptions, Conflicts and Contradictions at the Introduction of a Swedish Health Care Centre* (Doktorsavhandling)
- 5 Birger Simonson red. (2008): *Perspektiv på arbetsvetenskapens klassiker*
- 6 Jennie Haraldsson (2010): *"Det ska vara lite äventyr": Styrning av svensk forskarutbildning utifrån reformen 1998* (Doktorsavhandling)
- 7 Gunnar Gillberg (2010): *Individualiseringens villkor: Unga vuxnas föreställningar om arbete och självförverkligande* (Doktorsavhandling)
- 8 Richard Berglund (2010): *Engagemang efterfrågas: Hur tre tillverkande företag söker medverkan från sina medarbetare när de inför Lean* (Doktorsavhandling)
- 9 Gunnar Gillberg (2010): *Jämställdhet inifrån: berättelsen om en metod*
- 10 Frida Wikstrand (2011): *Det tekniska spelet. Förhandlingar om arbete, teknik och kön i relation till införande av nya informationssystem* (Doktorsavhandling)
- 11 A. Sander & T. Jordan (2011): *Fanzingo – Entreprenör i samhällsförändringsarbete. Från krigare till barnmorska.*
- 12 Hannes Kantelius (2012): *Inbyrningens logik - konsekvenser för individ och organisation* (Doktorsavhandling)
- 13 Lisa Björk (2013): *Contextualizing managerial work in local government organizations* (Doktorsavhandling)
- 14 Anna Peixoto (2014): *De mest lämpade – en studie av doktoranders habituering på det vetenskapliga fältet* (Doktorsavhandling)
- 15 Linda Corin (2016): *Job demands, job resources and consequences for managerial sustainability in the public sector – A contextual approach.*
- 16 Linnéa Åberg (2020): *Standardiseringsarbetets kollektiva praktik: En studie om att kvalitetssäkra integrationsinsatsningen Sambällsorientering för nyanlända.*

* Vid sammanslagningen med Sociologiska institutionen år 2011, ändrade skriftserien namn från Skrifter från institutionen för arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet till Gothenburg Studies in Work Science