

STOCKHOLMS UNIVERSITET
Institutionen för nordiska språk

Från text till kunskap

Användbarhet i texter på intranät

av Sara Gunnerud

I den här uppsatsen undersöker jag hur texter på ett intranät fungerar för användare i praktiska arbets-situationer, och studerar kopplingen mellan texters form och hur lätt det är att göra kunskap av texternas innehåll. Jag utvecklar också en textanalysmetod med utgångspunkt i Britt-Louise Gunnarssons metod för pragmatisk funktionsanalys av lagtext. Min text-analysmetod utgår från en etnografisk kartläggning av den verksamhet där texterna används, och kopplar ihop texten med användaren och verksamheten. Genom att undersöka texterna utifrån användarnas handlingsmål blir metoden ett verktyg för att undersöka texternas användbarhet.

Examensarbete Språkkonsultlinjen
Höstterminen 2006
Handledare: Mona Blåsjö

Innehåll

| | |
|---|----|
| 1. Inledning | 5 |
| 2. Syfte | 6 |
| 2.1 Uppsatsens syfte | 6 |
| 2.2 Vetenskapligt syfte – metodutveckling | 6 |
| 3. Kunskap i verksamheter..... | 7 |
| 3.1 Vad är kunskap? | 7 |
| 3.2 Textens nya roll i arbetslivet | 8 |
| 3.3 Vikten av effektiva texter | 9 |
| 4. Uppdragsgivaren..... | 10 |
| 4.1 Arbetsmarknadsverket..... | 10 |
| 4.1.1 En politiskt styrd organisation..... | 11 |
| 4.2 Intranätet Vis | 11 |
| 4.2.1 Verksamhetens mål med intranätet..... | 12 |
| 5. Teoretiska utgångspunkter | 13 |
| 5.1 Sociokulturell syn på lärande | 13 |
| 5.1.1 Vygotskijs närmaste utvecklingszon | 14 |
| 5.2 Dialogism | 14 |
| 5.3 Språket – verktyg för kommunikation..... | 16 |
| 5.3.1 Medierande redskap..... | 16 |
| 5.4 Teorin som utgångspunkt för min undersökning..... | 17 |
| 6. Att läsa i kunskapssamhället..... | 18 |
| 6.1 Ökade krav på läsförmåga i yrkeslivet | 18 |
| 6.2 Läsforskning | 18 |
| 6.2.1 Läsmål | 18 |
| 6.3 Begriplighet | 19 |
| 7. Från text till handling..... | 21 |
| 7.1 Text som arbetsredskap | 21 |
| 7.2 Handlingsinriktade texter | 21 |
| 7.2.1 Forskning om handlingsinriktade texter | 21 |
| 7.3 Texter med flera användargrupper | 22 |
| 7.3.1 Gunnarssons pragmatiska funktionsanalys..... | 23 |
| 8. Metod & Material | 25 |

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

| | |
|--|----|
| 8.1 Val av textanalysmetod | 25 |
| 8.2 Metodutveckling..... | 26 |
| 8.2.1 Basinnehåll | 26 |
| 8.2.2 Kartläggning av basinnehåll och handlingsmål..... | 27 |
| 8.2.3 Innehållskrav | 27 |
| 8.2.4 Pragmatisk makrostrukturanalys | 28 |
| 8.2.5 Perspektivanalys..... | 29 |
| 8.2.6 Läsning i informationssystem..... | 30 |
| 8.2.7 Funktionscentrerade textkrav | 31 |
| 8.3 Kartläggning av verksamheten | 31 |
| 8.3.1 Ett etnografiskt förhållningssätt | 31 |
| 8.3.2 Intervjuer med användare | 32 |
| 8.3.3 Bakgrundsinformation..... | 33 |
| 8.4 Textmaterial..... | 33 |
| 8.4.1 Val av analysenhet..... | 33 |
| 8.4.2 Texter från AMS intranät | 33 |
| 8.4.3 Val av texter till textanalys..... | 35 |
| 8.5 Textanalys..... | 35 |
| 8.5.1 Användare och handlingsmål | 35 |
| 8.5.2 Innehållskrav | 36 |
| 8.5.3 Pragmatisk makrostrukturanalys | 36 |
| 8.5.4 Perspektivanalys..... | 37 |
| 8.5.5 Funktionscentrerande textkrav | 37 |
| 8.6 Övergripande granskning av texterna..... | 38 |
| 9. Analys & Resultat | 39 |
| 9.1 Verksamheten | 39 |
| 9.1.1 Rehabilitering i samverkan..... | 39 |
| 9.1.2 Användarnas arbetsuppgifter | 40 |
| 9.2. Analys av handläggarsstödstexten | 42 |
| 9.2.1 Användare och handlingsmål | 42 |
| 9.2.2 Så här tycker användarna:..... | 42 |
| 9.2.3 Innehållskrav | 43 |
| 9.2.4 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys..... | 43 |
| 9.2.5 Funktionscentrerade textkrav | 47 |
| 9.3 Analys av den nationella handlingsplanstexten..... | 49 |
| 9.3.1 Användare och handlingsmål | 49 |
| 9.3.2 Så här tycker användaren:..... | 49 |
| 9.3.3 Innehållskrav | 50 |
| 9.3.4 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys..... | 50 |
| 9.3.5 Funktionscentrerade textkrav | 52 |
| 9.4 Analys av den regionala handlingsplanstexten..... | 53 |

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

| | |
|--|----|
| 9.4.1 Användare och handlingsmål | 53 |
| 9.4.2 Så här tycker användarna:..... | 53 |
| 9.4.3 Innehållskrav | 53 |
| 9.4.4 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys..... | 54 |
| 9.4.5 Funktionscentrerade textkrav | 55 |
| 9.5 Övergripande granskning | 56 |
| 9.6 Sammanfattning av mina resultat | 57 |
| 9.6.1 Textanvändning | 57 |
| 9.6.2 Sammanfattning av textanalysen | 57 |
| 10. Diskussion..... | 59 |
| 10.1 Resultatdiskussion | 59 |
| 10.1.1 Analys av mina resultat | 59 |
| 10.1.2 Funktionscentrera texterna | 59 |
| 10.1.3 Flera användargrupper inom verksamheten | 60 |
| 10.1.4 Problem med gemensamma texter..... | 62 |
| 10.1.5 Är tydlighet alltid bra och är tydlighet alltid möjlig? | 62 |
| 10.1.6 Textens instruktioner och användarens verklighet..... | 63 |
| 10.2 Reflektioner kring undersökningen | 63 |
| 10.2.1 Reflektioner kring val av metod & material. | 64 |
| 10.2.2 Hur användbar var textanalysmetoden? | 64 |
| 10.2.3 Metodkritik | 65 |
| 10.3 Vetenskaplig slutdiskussion | 66 |
| 10.3.1 Kontextualisering och rekontextualisering | 66 |
| 10.3.2 Från utvecklingszon till kunskapszon..... | 66 |

Inledning

I kunskapssamhället präglas arbetslivet av ett ständigt pågående lärande. De flesta människor förväntas varje dag att lära nytt och lära om för att utföra sina arbetsuppgifter. En stor del av lärandet är textbaserat, och det ställs allt högre krav på anställda att självständigt söka upp och ta till sig ny kunskap som behövs i arbetet.

Idag ses kunskap också som en allt viktigare ekonomisk resurs. Fler och fler verksamheter arbetar med *knowledge management* eller kunskapshantering och använder olika tekniska informationssystem (t.ex. intranät) för att lagra och sprida organisationens kunskap.

Men vad krävs egentligen för att vi ska kunna göra text till kunskap, hur kopplar vi det vi läser till vår egen verklighet? Om lärande är textbaserat, påverkar språk- och textutformningen hur lätt eller svårt det är att göra tillämpbar kunskap av textens innehåll? Finns det kanske språkliga strategier som kan göra vägen mellan text och tillämpbar kunskap kortare?

I den här uppsatsen försöker jag närma mig ett svar på de här frågorna. Därför söker jag mig ut i verkligheten för att undersöka textbaserad kunskapsinhämtning på en arbetsplats. Jag vill undersöka hur texter på ett intranät fungerar för sina användare, och koppla det till en textanalys. Så länge texterna fungerar bra spelar det ingen roll vad min analys säger. Signalerar textanalysen att texterna borde uppfattas som svårbegripliga eller osammanhängande trots att de i själva verket fungerar jättebra för användarna – då finns det kanske ingen koppling mellan textens form och hur lätt det är att göra kunskap av dess innehåll. Men om användarna upplever att texterna inte fungerar bra, samtidigt som min textanalys visar på problem på textnivå – då vill jag försöka ta reda på om man kan effektivisera verksamhetens kunskapshantering genom att effektivisera den lärandeprocess där användarna gör text till kunskap.

2. Syfte

2.1 Uppsatsens syfte

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka kopplingen mellan texters språkliga form och hur lätt det är att göra kunskap av texternas innehåll. Jag kommer därför att undersöka texter på ett intranät och ta reda på hur de fungerar som arbetsredskap i konkreta arbetsituationer. Mer konkret innebär det att jag:

- Gör en etnografisk fallstudie för att kartlägga den verksamhet där texterna används.
- Intervjuar några anställda som använder texterna för att ta reda på hur texternas verkliga användare tycker att texterna fungerar.
- Genomför en textanalys.

I slutet av uppsatsen kommer jag även att diskutera mina resultat utifrån sociokulturella teorier om språk och lärande, i hopp om att bättre förstå villkoren för textbaserat lärande i yrkeslivet.

2.2 Vetenskapligt syfte – metodutveckling

För att analysera mina texter utvecklar jag också en textanalysmetod i uppsatsen. Då utgår jag från Britt-Louise Gunnarssons metod för pragmatisk funktionsanalys av lagtext (1982) och utvecklar den till ett analysredskap för texter som används i yrkeslivet.

3. Kunskap i verksamheter

3.1 Vad är kunskap?

I en uppsats om kunskap och kunskapshantering kan det vara bra att reda ut vad man menar med begreppet kunskap, för som vi ska se finns det flera sätt att se på kunskap.

Enligt ett synsätt tar vi emot kunskap i form av färdigförpackade enheter och lagrar den i ett förråd. Kunskap antas kunna överföras från en person till en annan, och även lagras i databaser, informationssystem eller texter.

Inom pedagogik och språkvetenskap är det idag vanligare med synsättet att kunskap inte kan överföras eller tas emot. Kunskap måste skapas av individen, och kan därför bara finnas i det mänskliga medvetandet. Vi kan alltså göra kunskap av informationen i en text, men själva texten kan inte innehålla kunskap enligt det här synsättet. I det här sammanhanget ses kunskap som djup och förankrad förståelse som har ett värde i en viss situation – kunskap är tillämpbar.

Det här resonemanget har utvecklats av Roger Säljö, professor i pedagogisk psykologi vid Göteborgs Universitet. Enligt Säljö är kunskap något som vi använder i vårt handlande. Kunskap är en resurs för att lösa problem och hantera kommunikativa och praktiska situationer på ett ändamålsenligt sätt. ”Kunskaper är det som hjälper mig att se ett problem eller en företeelse som något bekant och som något jag har tidigare erfarenhet av” (Säljö 2000:125).

Men för att kunskap ska vara intressant för ett företag eller organisation måste kunskapen vara knuten till verksamheten. När man inom företags-ekonomi och organisationsteori talar om kunskap, kunskapsöverföring eller kunskapshantering menar man kanske i första hand ”sådant som är vedertaget användbart för vår verksamhet, eller som har goda utsikter att accepteras som vedertaget användbart”. Det blir i så fall en sorts kvalitetsdimension för kunskapsbegreppet.

Det finns alltså delvis motstridiga definitioner av kunskapsbegreppet. Den kunskapssyn som Säljö ger uttryck för betonar att individen är aktiv i sitt eget lärande, och att man inte alltid kan räkna med att kommunikation eller textbaserat lärande fungerar som man tänkt sig.

Men samtidigt finns det fördelar med att kunna prata om kunskap som något gemensamt, särskilt inom kunskapshandling i verksamheter. Kunskap har idag blivit en viktig konkurrensfördel i många verksamheter, så det behövs ett begrepp för det vetande eller den kunskapsmängd som är central för hela verksamheten. Jag föreslår att det kallas verksamhetens kollektiva kunskap.

3.2 Textens nya roll i arbetslivet

En viktig del av den kollektiva kunskapen i en verksamhet handlar om hur arbetsuppgifter ska utföras. En arbetsgivare vill att de anställda ska utföra sina arbetsuppgifter kvalitetssäkert, effektivt och i enlighet med riktlinjer och verksamhetsmål. Många gånger finns den här kollektiva kunskapen nedskrivna i texter som policydokument, rutinbeskrivningar och regelverk. De anställda förväntas då förhålla sig till sina arbetsuppgifter utifrån texter som är avsedda att styra eller normera hur arbetet utförs.

Man kan alltså säga att själva verksamheten styrs med hjälp av texter som har fått en slags arbetsledande funktion. Det här är en ganska ny företeelse i arbetslivet, och förändringen kallas ibland *den nya arbetsordningen* eller *the new work order*. Just nu pågår projektet *Text och arbete i den nya ekonomin* vid Stockholms Universitet och i en presentation av projektet beskrivs de förändrade villkoren i yrkeslivet så här: ”Den nya ekonomin kännetecknas dels av allt färre mellanchefer, dels av en helt ny typ av arbetare, som använder även sitt huvud. Denna nya arbetare skapas till stor del diskursivt: genom att företaget öppet formulerar sina mål och värderingar och gör arbetarna delaktiga i dem” (Karlsson 2004).

Hela den här nya arbetsordningen bygger på antagandet att texterna som ska förmedla verksamhetens mål och riktlinjer faktiskt också används av de anställda. Men det räcker inte med att de anställda läser texterna, texternas budskap måste nå fram och påverka hur de anställda utför sina arbetsuppgifter. För att verksamhetsledningens mål ska kunna uppnås måste texternas innehåll alltså först bli kunskap hos de anställda.

3.3 Vikten av effektiva texter

Det är med andra ord viktigt att en verksamhets interna texter fungerar effektivt. Men en effektiv text måste också vara en kostnadseffektiv text. Vad en text kostar att producera är inte så svårt att räkna ut, men vad kostar den att använda?

När det gäller texter med interninformation betalar arbetsgivaren skribenten för att skriva texten, men man betalar också textens användare för att ta till sig texten. Om det tar onödigt lång tid för de anställda att ta del av information de behöver i arbetet sjunker produktiviteten i verksamheten. Om texternas innehåll inte omsätts i praktisk handling minskar även möjligheten för ledningen att påverka och styra verksamheten i önskad riktning. En verksamhets investeringar på kunskapsområdet lönar sig alltså inte förrän de anställda omsätter texten i praktisk handling. Först då ökar verksamhetens konkurrenskraft eller måluppfyllelse.

Det finns alltså all anledning att studera hur textanvändning i verksamheter kan bli mer effektiv. Min arbetsdefinition av effektiv text i arbetslivet ser ut så här:

En effektiv text gör det möjligt för användaren att på så kort tid som möjligt nå den handlingsinriktade förståelse som behövs för att utföra en specifik arbetsuppgift, utan att göra feltolkningar som får negativa konsekvenser för verksamheten.

4. Uppdragsgivaren

I min undersökning analyserar jag texter på Arbetsmarknadsverkets gemensamma intranät Vis. Min kontaktperson i organisationen arbetar på Ams (Arbetsmarknadsstyrelsens) informationsavdelning och där har man bett mig undersöka intranätstexter om en del av verksamheten som kallas rehabiliteringssamverkan. Tanken är alltså att jag ska ta reda på hur dessa texter fungerar för de anställda. I det här avsnittet beskriver jag den övergripande verksamheten och ger även en kort beskrivning av intranätet.

4.1 Arbetsmarknadsverket

Arbetsmarknadsverket består av 22 olika myndigheter och ungefär 340 arbetsförmedlingar. Organisationen har sammanlagt omkring 10 000 anställda. Själva Arbetsmarknadsverket har i praktiken nästan ingen egen verksamhet, det är mest en administrativ ram för att samla alla de andra myndigheterna. De anställda säger själva att de arbetar på Ams, länsarbetsnämnden eller arbetsförmedlingen.

Sedan en tid styrs hela organisationen internt som en verksamhet, med Ams generalstab i Stockholm som verksamhetsledning. I fortsättningen kommer jag därför att kalla hela organisationen Ams. Generalstaben och dess stödfunktioner på Ams i Stockholm kallar jag *centrala Ams*, en benämning som är vanlig i verksamheten.

Det är en mycket decentraliserad organisation jag undersöker, och det är inte så lätt att få grepp om vad de olika delarna av organisationen sysslar med. Men jag gör i alla fall ett försök att beskriva verksamheten. Låt oss följa ett av Arbetsmarknadsverkets regeringsuppdrag genom organisationen:

När arbetsmarknadsverket får ett uppdrag av regeringen är det centrala Ams som operationaliserar uppdraget, det vill säga man konkretiserar uppdraget så att det går att genomföra praktiskt. Det innebär att centrala Ams bestämmer verksamhetsmål, budgetramar och tar fram rutiner och system för handläggning eller utvärdering.

Därefter får länsarbetsnämnderna i uppgift att operationalisera arbetet med uppdraget i varje län, utifrån de ramar som centrala Ams tagit fram. Det är också länsarbetsnämnderna som organiserar arbetet med uppdraget på länets arbetsförmedlingar.

Ute på arbetsförmedlingarna sker det arbete som motsvarar produktionen i verksamheten. Här träffar handläggare arbetssökande, fattar beslut och

handlägger individuella ärenden enligt de regler och rutiner som tagits fram. I handläggarnas arbete ingår att transformera individuella ärenden till olika *sökandekategorier* och beslut till *koder* som handläggaren lägger in i förmedlingssystemet AIS (en programvara som är kopplad till en databas).

Koderna används sedan av centrala Ams statistikavdelning som underlag för verksamhetsuppföljning, bland annat när det är dags att återrapportera uppdraget till regeringen. Då är statistikavdelningen helt beroende av att handläggarna kodat alla sina beslut, och att de kodats på rätt sätt. Detta beror i sin tur på om handläggarna fått tydlig information om hur kodningen ska gå till. Verksamhetens olika delar är alltså starkt beroende av varandra.

Verksamhetsledningen arbetar för att det interna regelverket ska tillämpas mer enhetligt och att beslut ska fattas på liknande grunder över hela landet. En del av det arbetet består i att ta fram gemensamma riktlinjer och metodbeskrivningar som alla i organisationen uppmanas att följa.

4.1.1 En politiskt styrd organisation

Ams är en politiskt styrd organisation, och där är villkoren lite annorlunda än i andra typer av verksamheter. Jag gjorde min undersökning i samband med regeringsskiftet 2006, och den nya regeringens förändrade arbetsmarknadspolitik förde då med sig krav på stora och snabba omställningar för hela organisationen. Ingen som arbetar i verksamheten kan påverka dessa yttre förutsättningar, eller bestämma i vilken takt förändringarna ska genomföras. Hela organisationen måste fokusera på att göra det bästa av de villkor som gäller. Det här innebär att de anställda ibland mycket snabbt måste förändra sina arbetsrutiner och omsätta information från ledningen i praktisk handling.

4.2 Intranätet Vis

Verksamhetens gemensamma intranät *Vis* har funnits sedan 1996, vilket är lång tid i intranätssammanhang. *Vis* innehåller omkring 27 000 texter, uppdelade på en nationell, en regional och en lokal nivå. Texterna på den nationella nivån produceras av främst på centrala Ams, och informationsenheten där min kontaktperson arbetar ansvarar för den övergripande strukturen på intranätet. Det är dock inte informationsenheten som skriver alla texter. Majoriteten av texterna på den nationella nivån produceras på någon av centrala Ams andra avdelningar, till exempel programenheten eller förmedlingsenheten.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

På Vis hittar användaren allt från nyhetsnotiser, regelsamlingar, policydokument och rapporter till statistik om arbetsmarknaden eller verksamhetens mål. En del av texterna beskriver hur olika arbetsuppgifter ska utföras, eller vilka ramar som ska gälla för olika delar av verksamheten. Det är några av dessa texter jag undersöker i den här uppsatsen.

4.2.1 Verksamhetens mål med intranätet

Intranätet Vis innehåller även några sidor med information om själva intranätet, och hur det är tänkt att användas i organisationen. Där hittar vi följande information om verksamhetens mål med intranätet:

”Ur Vis ska varje enskild medarbetare kunna hämta nödvändig och relevant kunskap för att lösa specifika frågeställningar och hantera sina arbetsuppgifter. Vis ska vara ett tidsbesparande och pålitligt verktyg i varje medarbetares dagliga arbete.”

På dessa sidor finns också en direkt instruktion till användarna om hur intranätet ska användas i arbetet:

1. Gör en översiktlig bedömning varje dag av vad som är relevant information för dig bland de nya artiklarna på nationell, regional och lokal nivå.
2. Använd dig av de instruktioner, rutinbeskrivningar och andra faktaunderlag som svarar mot dina arbetsuppgifter.
3. Rapportera felaktigheter till ansvarig handläggare eller till Webbredaktionen.

Källa: Vis, *Om vis*

Användarna uppmanas alltså att följa de instruktioner som finns i texterna på Vis. Intranätet ska vara ett effektivt verktyg i arbetet, och det är användarna själva som ska uppmärksamma vilka texter på Vis de bör använda i sitt arbete.

5. Teoretiska utgångspunkter

I det här avsnittet redogör jag kortfattat för de teoretiska synsätt och begrepp som är relevanta för min undersökning.

Jag har ett övergripande sociokulturellt perspektiv på språk, kunskap, kommunikation och lärande i den här uppsatsen. Enligt det synsättet är både sändaren och mottagaren aktiva i kommunikationsprocessen och förståelse eller mening skapas i samspel mellan individ och omgivning. Därför ses även det sociala sammanhanget eller kontexten som en viktig resurs i förståelseprocessen.

5.1 Sociokulturell syn på lärande

En grundläggande tanke i det sociokulturella perspektivet är att allt lärande är kopplat till ett socialt sammanhang. Enligt det här synsättet sker lärande i samspel med andra människor, någon som kan mer än vi kan hjälper vårt lärande på traven genom explicita instruktioner eller pedagogiska exempel. Att lärande får stöd utifrån kallas *stöttning*, och lärandeprocessen innebär då att vi först gör något nytt tillsammans med någon mer kunnig, sedan börjar vi gradvis kunna utföra handlingen eller processen självständigt. Genom de interaktioner vi deltar i får vi möjlighet att utveckla vissa förmågor och kunskaper, och vi är då själva aktiva i denna kunskapsprocess. Förmågor och kunskaper överförs alltså inte, utan vi är aktiva i vår egen utveckling.

Den sociokulturella pedagogiken har till stor del inspirerats av den ryske psykologen Vygotskij som intresserade sig för hur människor lär sig använda kulturellt formade redskap, en förmåga som är unik för människan (1978). Vygotskij menade att kognitiv utveckling innebär en internalisering eller intern rekonstruktion av en extern operation. Vi upplever något utanför oss själva och genom en serie transformationer kan vi till slut utföra en intern version av det externa förloppet.

5.1.1 Vygotskijs närmaste utvecklingszon

Vygotskijs begrepp *närmaste utvecklingszon* (1978) beskriver utrymmet mellan en individs nuvarande utvecklingsnivå och den utvecklingsnivå som är möjlig att nå i samspel med en mer kunnig person. Begreppet används främst för beskriva barns kognitiva utveckling, och central tanke hos Vygotskij är att individen måste erövra mer avancerade kognitiva redskap för att kunna tänka mer avancerade tankar. Om en individ inte kan förstå något så är deras egen utvecklingsnivå för låg, och då är det pedagogens uppgift att med hjälp av stöttning möjliggöra för individen att nå en högre utvecklingsnivå. Den bortre gränsen eller ”taket” på utvecklingszonen definieras alltså utifrån det yttre stöd som en specifik stötningsperson kan erbjuda.

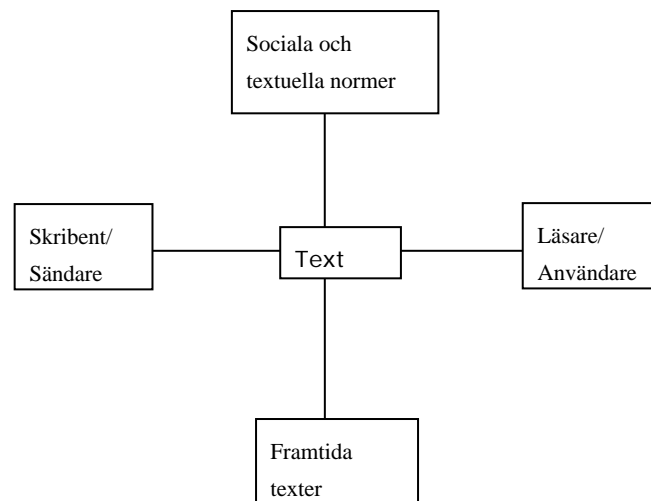
I den här uppsatsen vill jag använda Vygotskijs begrepp för att resonera om vuxnas lärande i yrkeslivet och den processen tror jag fungerar lite annorlunda än barns kognitiva utveckling. Vuxna har redan tillägnat sig en uppsättning kognitiva resurser som gör att de inte är lika beroende av handgriplig hjälp utifrån för att utföra en ny process. En annan skillnad är att möjligheterna för vuxnas lärande inte är begränsat och förutsägbart på samma sätt som barns kognitiva utveckling.

Jag återkommer till Vygotskijs begrepp och hur jag utvecklar det för att resonera om kunskapsprocesser i yrkeslivet i min avslutande diskussion (se avsnitt 10.4.3).

5.2 Dialogism

Dialogismen är en språkvetenskaplig gren av den sociokulturella teori- bildningen, och där använder forskare begreppet *dialog* eller *dialogicitet* för att beskriva och resonera om mänskligt handlande och språklig kommunikation på flera olika nivåer. En text eller yttrande kan till exempel vara mer eller mindre dialogisk genom att innehålla flera perspektiv, eller explicita kopplingar till andra yttranden. (I dialogismen gör man inte skillnad mellan tal och skrift, allt detta kallas yttrande.)

En central tanke i dialogismen är att ett yttrande alltid förhåller sig till faktorer i omvärlden på två axlar, en interaktionsaxel och konventionsaxel. Det kallas den dubbla dialogen (Evensen 1999) och illustreras i figur 1.



Figur 1. *Den dubbla dialogen*, där en horisontell interaktionsaxel korsar en vertikal konventionsaxel. (Fritt efter Evensen 1999)

Figuren visar att en text bygger på genrekonventioner, på det som kommit tidigare, men riktar sig också framåt och bildar därmed utgångspunkt för nya, kommande texter eller yttranden.. Samtidigt förhåller sig texten också till en tänkt läsare eller mottagare utifrån de sociala mål sändaren har.

Den här dialogiska kopplingen mellan interaktion och konvention innebär att de båda aspekterna av språklig kommunikationen också måste ses i ljus av varandra, menar Evensen. Utan konventioner skulle kommunikation vara principiellt omöjligt – då skulle vi inte kunna skapa den intersubjektivitet (gemensamma utgångspunkt) som kommunikation kräver. Men vi är inte heller enbart bundna till konventioner med en fast innebörd, för då skulle vi aldrig kunna säga något nytt.

Mening skapas i gränssnittet mellan dessa axlar, där interaktionen sker med hjälp av språkliga konventioner och gemensamma resurser. Språklig kommunikation består alltså av både social interaktion och språkliga konventioner, och dessa delar samspelar med varandra (Evensen 1999). Den här tanken från dialogismen är avgörande för mitt val av textanalysmetod (se avsnitt 8.3.1).

5.3 Språket – verktyg för kommunikation

En annan grundläggande tanke i det sociokulturella perspektivet är att människor inte står i direkt, omedelbar eller otolkad kontakt med omvärlden. Någon form av mediering – *re-presentation* – måste till för att det inre, privata, ska bli tillgängligt för andra (Säljö 2000). Vi använder språket för att mediera våra upplevelser så att andra kan ta del av dem, men själva den språkliga medieringen formar också verkligheten. När vi talar om ett föremål lyfter vi fram vissa aspekter och utelämnar andra. ”Språket fungerar inte som en neutral avbildning av verkligheten, utan brukas av människor på ett sätt som är funktionellt utifrån vissa utgångspunkter och konkreta syften” (Säljö 1999: 83).

Säljö exemplifierar den språkliga medieringen genom att räkna upp alla de sätt som man kan tala om en helt vanlig sten. Stenen är densamma, men i olika sammanhang blir olika aspekter av stenen relevanta att tala om. När vi på det här sättet (språkligt) sätter in ett föremål eller en händelse i ett socialt sammanhang gör vi det relevant för det vi gör just här, just nu. Den här processen kallar Säljö *kontextualisering* som han definierar som ”[i]nbäddning av föremål och händelser i ett specifikt sammanhang” (1999:83).

Men begrepp, texter eller andra språkliga enheter kan också överföras från ett sammanhang till ett annat, och då talar man inom sociokulturell forskning om *rekontextualisering*. Begreppen kontextualisering och rekontextualisering lyfter fram det som i figur 1 kallas interaktionsaxel. Språket förankras i social interaktion och de faktiska samhandlings-situationerna tydliggörs (Ajagán-Lester, Ledin & Rahm 2003: 230).

5.3.1 Medierande redskap

I sociokulturell forskning har man vidareutvecklat Vygotskijs resonemang om internaliserade redskap, och idag talar forskare om att vi använder *medierande redskap* som kan finnas på olika nivåer. Det kan till exempel vara kognitiva resurser som generaliseringsförmåga eller matematik, eller socialt förankrade sätt att handla i vissa situationer (se t.ex. Säljö 2000 och Wertsch 1985).

Språket ses som ett mycket viktigt medierande redskap inom sociokulturell teoribildning, eller snarare som flera olika medierande redskap på olika

nivåer: enskilda begrepp, sätt att resonera och det övergripande språk-systemet. Mona Blåsjö beskriver begreppet så här: ”Medierande redskap är allt vi använder för att handla och samhandla i omvärlden på ett sätt som andra i en grupp förstår” (Blåsjö 2004). Även en text kan ses som ett medierande redskap, både på en språklig nivå (se Dysthe 1997) och på ett mer fysiskt plan.

Jag är medveten om att många forskare, exempelvis Blåsjö, avgränsar definitionen av medierande redskap till sådant som på något sätt har en fysisk eller språklig form. Men jag vill även använda begreppet för kognitiva förmågor som är kulturellt inlärd. Själva processen *att mediera på ett sätt som andra förstår* ser jag som ett medierande redskap i sig, och därmed borde också vår förmåga att avkoda medierade budskap kunna räknas som ett slags medierande redskap.

5.4 Teorin som utgångspunkt för min undersökning

Med den sociokulturella teorin som utgångspunkt ser jag språkbruk och mänskligt tänkande som nära sammankopplade och dessutom alltid kopplat till ett specifikt socialt sammanhang. Det innebär i sin tur att inläring och förståelse är situationsspecifik. Jag ser lärande som en process där individen interagerar med omvärlden och internaliserar externa koncept, och om allt fungerar som det ska leder detta till aktiv förståelse – det vill säga kunskap. Men nu lämnar vi den teoretiska djupdykningen, och tittar istället på hur vi använder ett medierande redskap – vår förmåga att läsa och tolka texter.

6. Att läsa i kunskapssamhället

6.1 Ökade krav på läsförmåga i yrkeslivet

Läsning är idag en viktig del av det dagliga arbetet i praktiskt taget alla yrken, även de som inte traditionellt anses skriftbetonade som lastbilschaufför och byggarbetare (se Karlsson 2003a, 2003b). I en kartläggning av vilka läs- och skrivkrav som ställs på industriarbetare undersöker Eriksson Gustavsson (2002) vilken läskompetens som krävs i olika situationer och hur det påverkar individen. Dessa studier pekar på att kunskapssamhället ställer högre krav på individens läsförmåga.

Även inom mer skriftbetonade tjänstemannayrken (som den yrkesgrupp min undersökning handlar om) är det troligt att det idag ställs högre krav på individens läsförmåga än tidigare. Den nya arbetsordningen förutsätter att allt fler anställda självständigt strukturerar sitt eget arbete utifrån texter som policydokument och rutinbeskrivningar, och anställda tillbringar allt mer tid med att läsa texter och söka information.

6.2 Läsforskning

Inom läsforskningen betraktades läsning länge som en enda aktivitet. Forskare tänkte sig då att det bara finns en enda läsprocess som fungerar på samma sätt vad vi än läser. Men idag ser många läsforskare läsning som en mer komplex aktivitet där vi använder en uppsättning olika förmågor. Sökläsning, översiktsläsning och djupläsning är tre exempel på läsarter vi kan använda för olika typer av informationsbearbetning (Josephson & Melander 2003).

6.2.1 Läsmål

Idag tänker sig alltså många läsforskare att det övergripande syftet med att läsa en text också påverkar hur vi läser texten. Det här kallar Gunnarsson (1982) för *läsmål*, och hon identifierar fem slags läsmål som är kopplade till olika läsprocesser.

Gunnarssons läsmål:

1. Memorera textytan
2. Registrera textinnehållet
3. Förstå sändarens verklighetsbeskrivning
4. Integrera i omvärldsuppfattning (indirekt handlingsinriktad förståelse)
5. Direkt handlingsinriktad förståelse

I den här undersökningen fokuserar jag på situationer där anställda aktivt söker kunskap för att kunna utföra en arbetsuppgift. De ska omsätta textens innehåll i praktisk handling och läser för att nå direkt handlingsinriktad förståelse, Gunnarssons läsmål nr. 5.

För att nå läsmålen har vi olika lässtrategier, vi läser alltså på olika sätt beroende på vad vi läser och vad vi ska göra med texten. Valet av lässtrategi styrs dels av läsmålet som finns före läsningen och dels av olika genre- och texttypsförväntningar. Även själva läsningen kan texten ge oss förnyade och förändrade förväntningar på bland annat språk och form, och det kan få oss att välja nya lässtrategier som visar sig bättre lämpade för att uppnå läsmålet. (Josephson & Melander 2003). Vi läser alltså på det sätt vi tror är mest ändamålsenligt i sammanhanget.

6.3 Begriplighet

Begreppet begriplighet brukar användas för att beskriva förståelse av texter. En stor del av den forskning som gjorts om begriplighet har inriktats mot att hitta språkliga faktorer som påverkar hur lätt eller svårt det är att förstå texter på ett generellt plan. Men Gunnarsson menar att olika läsmål kräver olika djup förståelse av texten och dess innehåll. Om läsmålet är att memorera något, till exempel en dikt, är texten begriplig om läsaren lyckas göra just detta. Om läsmålet är förstå hur man ska utföra en handling, till exempel att laga en maträtt, så är begriplighet mer än det som krävdes för att kunna memorera dikten. Om läsaren ska kunna omsätta texten i praktisk handling krävs det en djupare förståelse av texten (1982).

En text är alltså begriplig om det är möjligt för läsaren att nå den förståelsenivå som krävs för det aktuella läsmålet. Med andra ord bör begriplighet i texter ses som ett relativt begrepp.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Enligt Gunnarsson är förståelse på olika nivåer kopplad till textegenskaper som i sin tur återfinns på olika textnivåer. Läsaren bearbetar i första hand de textnivåer som relaterar till det aktuella läsmålet, och de yttligare textnivåerna fungerar då som hjälpnivåer (a.a.: 82 f). Sambanden mellan läsmål, förståelsenivå och textnivå redovisas i figur 2.

| Läsmål | Förståelsenivå | Textnivå |
|---|---|------------------------------------|
| 1. Memorera textytan | Tolka skriftbilden | Ordsemantik och syntax |
| 2. Registrera textinnehållet | Förstå enskilda meningars strukturella och konventionella betydelse. | Syntax och satsgrammatik |
| 3. Förstå sändarens verklighetsbeskrivning | Förstå meningens och textens situationella tolkning utifrån skrivsituationen. | Perspektiv |
| 4. Integrera i omvärlds-uppfattning (indirekt handlingsinriktad förståelse) | Förstå meningens och textens situationella tolkning utifrån lässituationen | Perspektiv |
| 5. Direkt handlingsinriktad förståelse. | Förstå vilka handlingar texten bör leda till | Perspektiv och funktionsinriktning |

Figur 2. Samband mellan läsmål, förståelsenivå och textnivå (Gunnarsson 1982: 82f).

Figuren visar Gunnarssons hypotes om sambandet mellan den förståelse som krävs för att nå olika läsmål och de textnivåer som antas vara mest centrala för begripligheten.

Tidig forskning om begriplighet, t.ex. läsbarhetsforskning, intresserade sig till största delen för faktorer i texten som i Gunnarssons figur hamnar på nivån för läsmål 1 och 2. Många undersökningar om begriplighet har alltså studerat en relativt ytlig förståelse av texten. När det gäller det läsmål som är fokus för min undersökning, direkt handlingsinriktad förståelse, antas de djupaste textnivåerna perspektiv och funktionsinriktning vara mest centrala för begripligheten. Dessa faktorer har inte undersökts i samma utsträckning inom begriplighetsforskningen.

Ett annat problem med forskning om begriplighet är textförståelsen många gånger undersökts i experimentella testsituationer. Med en sociokulturell syn på förståelse, där den omgivande kontexten ses som en viktig resurs vi använder i meningsskapandet, kan man fråga sig om resultaten av dessa undersökningar kan överföras till verkliga lässituationer. Det är alltså osäkert vad experimentell begriplighetsforskning säger om begriplighet när texter används i verkliga arbetsituationer.

7. Från text till handling

7.1 Text som arbetsredskap

När vi använder texter i yrkeslivet anser jag att vi kan tala om texten som arbetsredskap. Att använda ett redskap är inte i sig poängen med en aktivitet, redskap är medel för att uppnå ett mål, något vi använder för att kunna göra något annat. Hela texter kan alltså också vara redskap då användaren läser en text för att reda på hur han eller hon ska handla i en bestämd situation. Det kommer jag i fortsättningen att kalla att användaren har ett *handlingsmål*.

7.2 Handlingsinriktade texter

Texter som är avsedda att hjälpa användare uppnå ett handlingsmål kan vi kalla handlingsinriktade texter. Vissa texter har en tydligt handlingsinriktad karaktär, som recept, monteringsanvisningar eller instruktionsböcker. Men även andra typer av texter bör kunna ses som handlingsinriktade så länge texten är avsedd att ange handlingsmönster. En broschyr kan till exempel vara en handlingsinriktad text, en blankett likaså.

I min undersökning analyserar jag texter som används för att nå handlingsmål i yrkeslivet. Även bland texter som används för att utföra en arbetsuppgift på ett korrekt sätt kan det finnas öppet handlingsinriktade texter, som rutinbeskrivningar, eller indirekt handlingsinriktade texter, som policydokument.

7.2.1 Forskning om handlingsinriktade texter

Handlingsinriktade texter har undersökts av bland annat Karin Mårdsjö (2000), som analyserat teknikbeskrivningar med fokus på vilket syfte sändaren har med texten, och hur detta syfte realiserar språkligt. Mårdsjö menar att innehållet i den här typen av texter kan delas in i tre delar:

- Anvisning Hur användaren ska göra
- Beskrivning Bakgrundsinformation
- Motivering Varför något ska göras.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Dessa delar syftar alla till att få användaren att utföra en handling på det sätt sändaren avsett, menar Mårdsjö.

I min undersökning fokuserar jag dock inte på sändarens avsikt med texten, utan på textanvändningen. Skillnaden mellan mitt och Mårdsjös perspektiv på handlingsinriktade texter kan beskrivas så här: En instruktionsbok kan vara avsedd att hjälpa användarna att programmera en dvd-spelare, men det betyder inte att användarna lyckas förstå hur de ska göra. Sändaren kan alltså ha en avsikt om hur texten ska användas, men det betyder inte att texten faktiskt går att använda på det sättet i verkligheten.

Handlingsinriktade texter gör det inte alltid möjligt för användaren att nå sitt handlingsmål, även om både sändare och användare har samma uppfattning om vad detta handlingsmål är. I min undersökning vill jag ta reda på hur handlingsinriktade texter fungerar i praktiken, om användarna kan nå sitt handlingsmål med hjälp av texten.

En undersökning som handlar om användningen av handlingsinriktade texter i yrkeslivet är Gunhild Åm Vatns avhandling om arbetsdokument på oljeplattformar (1998). Syftet med undersökningen är att ta fram generella riktlinjer för hur säkerhetsföreskrifter bör skrivas, och Vatn konstaterar att riktlinjer för en texttyp eller genre måste utgå från kvalitetskriterier. För att veta hur texter ska bli bra måste man först formulera vad en bra text är.

Under arbetets gång kommer Vatn också fram till att kvalitetskriterier för texter bara kan definieras av den som känner till vilken funktion texten ska ha i verkligheten, alltså vad den ska användas till. Kvalitetskriterier kan alltså inte definieras av den som texten inte är avsedd för menar Vatn, och kommer fram till den något drastiska slutsatsen att forskare inte ska (eller ens kan) analysera verkliga texter, eftersom forskaren själv inte är den verkliga mottagaren (Vatn 1998).

Till skillnad mot Vatn menar jag att forskare eller språkkonsulter visst kan analysera dessa texter, men att en sådan analys måste utgå från de verkliga användarnas handlingsmål.

7.3 Texter med flera användargrupper

Alla handlingsinriktade texter är dock inte specialanpassade för att hjälpa användare att uppnå ett handlingsmål. I vissa fall används en och samma text av flera användargrupper och då får ofta behoven hos en av dessa grupper styra hur texten utformas.

När Britt-Louise Gunnarsson (1982) analyserade begripligheten i medbestämmandelagen, kom hon fram till att lagtexten användes på två olika

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

sätt. Dels användes lagtexten i domstolsväsendet för att kontrollera att människor följt lagen och för att fälla korrekta domar. Där hade lagtexten en *kontrollerande funktion*. Dels läste medborgare lagtexten för att veta hur de skulle handla för att följa lagen. Det kallade Gunnarsson lagtextens *handlingsdirigerande funktion*.

Precis som många andra lagar var medbestämmandelagen i första hand utformad för att i fungera väl i domstolsvärlden. Detta kallade Gunnarsson att lagen har ett *kontrollinriktat funktionsperspektiv*.

I Gunnarssons undersökning om lagtextens begriplighet testades en grupp medborgares handlingsinriktade förståelse av den kontrollinriktade lagtexten. Det visade då sig vara svårt för testpersonerna att tolka lagtexten för att veta hur de skulle handla i vissa angivna situationer.

Gunnarsson analyserade även de felaktiga svaren från testet av den kontrollinriktade lagtexten och hon identifierade då några faktorer som försvårade den handlingsinriktade texttolkningen. Det visade sig svårt för testpersonerna att tolka underförstådd information i texten. Till exempel var det svårt att tolka komprimeringar och hänvisningar till andra delar av lagtexten. Men det som var svårast av allt för Gunnarssons testpersoner var att tolka negativ information, till exempel att räkna ut vad som är tillåtet utifrån det texten angav som förbjudet.

Som nästa steg i sin undersökning tog Gunnarsson fram en alternativ lagtext med ett *handlingsinriktat funktionsperspektiv* som visade sig förbättra testpersonernas handlingsinriktade förståelse. Då strukturerade Gunnarsson texten utifrån en modell för handlingsinriktad lagtextläsning som hon tog fram. Modellen delade in läsprocessen i en sökfase och en slutsatsfas.

Resultaten kan tolkas som att handlingsinriktad förståelse underlättas om textens funktionsperspektiv ligger nära användarens egen verklighet. För att nå ett handlingsinriktat läsmål menar Gunnarsson att ”det är väsentligt att läsaren inser hur texten är uppbyggd men också att han kan känna igen sin egen verklighet i texten” (Gunnarsson 1982: 124).

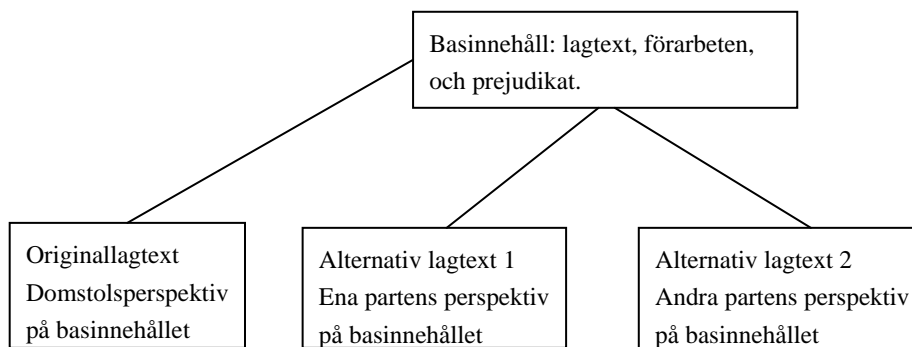
7.3.1 Gunnarssons pragmatiska funktionsanalys

För att ta fram den alternativa lagtexten gjorde Gunnarsson en pragmatisk funktionsanalys av lagtexten. Men analysen grundade sig inte på originaltextens texttyta, utan på ett underliggande basinnehåll som bestod av såväl lagtexten som förarbeten och prejudikat.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Gunnarsson menade att originallagtexten var en sammanfattning av basinnehållet, sovrat och strukturerat ur ett domstolsperspektiv. Det är därmed möjligt att tänka sig flera olika texter med utgångspunkt i samma basinnehåll, där varje text sammanfattar basinnehållet ur ett visst funktionsperspektiv (se figur 3).



Figur 3. Basinnehåll och olika varianttexter (Gunnarsson 1982: 130)

Figuren visar hur samma basinnehåll kan sammanfattas ur olika funktionsperspektiv i jämförbara varianttexter. Processen att ta fram flera versioner av en text som används av olika användargrupper kallar Gunnarsson *funktionscentrering* av texten. Då anpassar man textens innehåll, struktur och språkform efter hur texten ska användas av varje användargrupp. Gunnarsson menar att en funktionscentrering underlättar den handlingsinriktade förståelseprocessen, som hon beskriver som en serie kopplingar mellan mottagarens verklighet och texten.

8. Metod & Material

8.1 Val av textanalysmetod

Min övergripande teoretiska ram för undersökningen är socialt inriktad, men jag har inte hittat någon konkret textanalysmetod i det forskningsfältet som passar för att analysera mina texter. Därför väljer jag att vidareutveckla Gunnarssons pragmatiska textanalysmetod (1982) som är delvis textlingvistisk. I det här avsnittet beskriver jag varför jag tror att metoden kan fungera bra för att analysera mina texter.

Inom textlingvistiken ser man texten som en självständig språklig enhet och man antar att textens innehållsliga sammanhang beror på om texten uppfyller vissa krav, som baserats på universella kognitiva processer som är gemensamma för alla människor (Ledin & Selander 2003:103f). Ett av dessa krav är att läsaren måste kunna skapa en kognitiv helhetsbild av texten för att förstå den. Textlingvister försöker identifiera språkliga faktorer som förklarar vad som skapar sammanhang i texter på ett generellt plan.

Även jag ser texten som en viktig analysenhet, och jag tror också att vi måste kunna skapa en kognitiv helhetsbild av en text för att förstå den. Men däremot delar jag inte textlingvisternas syn på texten som en självständig enhet, möjlig att analysera frikopplad från sitt sociala sammanhang. Jag tror inte heller det är möjligt att identifiera språkliga element på textytan som förklarar vad som gör alla texter möjliga att förstå.

Det här låter kanske lite motsägelsefullt, eftersom jag i inledningen säger att jag vill undersöka vad som krävs för att vi ska kunna göra text till kunskap. Hur kan jag ha som mål att förstå hur vi människor generellt gör text till kunskap, och samtidigt säga att jag inte tror att man kan peka ut vad som gör det möjligt att förstå en text på ett generellt plan? Svaret på den frågan hittar vi i den sociokulturella pedagogiken. Jag tror i likhet med dessa forskare att all förståelse är situationsspecifik.

Som jag tidigare nämnt anser jag i likhet med Evensen 1999 att språklig kommunikation består av två delar, social interaktion och språkliga konventioner. Dessa delar påverkar varandra och en textanalys bör på något sätt fånga detta samspel.

Om vi vill förstå vad som krävs för att en läsare ska kunna skapa sammanhang i en viss text måste vi koppla analysen till den sociala situation där texten fyller en kommunikativ funktion. Och det är just den möjligheten Gunnarssons metod erbjuder, ett sätt att analysera texter utifrån det sociala

sammanhang där de används. Gunnarsson letade inte faktorer som påverkade lagtextens generella begriplighet, utan undersökte faktorer i texten som påverkade en situationsspecifik handlingsinriktad begriplighet. Metoden gör det möjligt att undersöka texter utifrån hur de används i verkligheten.

8.2 Metodutveckling

Den metod Gunnarsson använde för sin pragmatiska funktionsanalys är mycket omfattande och därför väljer jag ut särskilt relevanta delar och komprimerar metoden till ett mer lätthanterligt analysverktyg. För att anpassa metoden till mina texter har jag dessutom gjort en del ändringar och tillägg som jag beskriver i det här avsnittet.

8.2.1 Basinnehåll

En av huvudtankarna i Gunnarssons analysmodell är att en text kan ses som en sammanfattning av ett underliggande basinnehåll. I Gunnarssons undersökning av medbestämmandelagen var basinnehållet kodifierat i form av bl.a. lagtextens förarbeten och prejudikat. Men eftersom få texttyper har kodifierat basinnehåll måste min analysmetod explicitgöra texternas basinnehåll på något annat sätt. Men för att det ska vara möjligt måste begreppet basinnehåll först få en definition som inte är kopplad till en specifik texttyp eller kommunikationssituation.

Jag ser basinnehåll som en möjlig informationsmängd, allt det som skulle kunna vara med i texten. Här har mina tankegångar inspirerats av Bakhtins resonemang om den andres förmodade synpunkter, som återges av Dysthe (1999). Tanken är att en skribent redan när texten skrivs kan förutse och bemöta reaktioner hos läsaren.

I mina ögon bygger det här resonemanget i sin tur på antagandet att det finns något bortom texten som är gemensamt för skribenten och läsaren, att de är deltagare i någon slags social aktivitet. Läsarens reaktioner och skribentens föreställning om dessa reaktioner bygger på att de har något att reagera *mot*, att de kan jämföra texten med verkligheten.

Jag definierar därför basinnehåll för en handlingsinriktad text så här:

Basinnehåll för en text är den tillgängliga information som är relevant för den aktivitet sändaren och mottagaren deltar i.

8.2.2 Kartläggning av basinnehåll och handlingsmål

De texter jag analyserar ska förstås av sina användare i relation till den verkliga situation användaren befinner sig. Det är alltså inte primärt texten som användaren ska förstå utan hur textens innehåll påverkar användarens handlingsmöjligheter. En analys av en handlingsinriktad text måste alltså relateras till användarens handlingsmål.

Min textanalys börjar därför utanför själva texten med en kartläggning av textens basinnehåll i samarbete med textens verkliga användare. Då identifieras även användarens handlingsmål. Detta används sedan som referensram för resten av textanalysen.

8.2.3 Innehållskrav

Jag har ett delvis omvänt förhållande mellan text och verklighet än Gunnarsson (1982). I undersökningen av medbestämmandelagen var det aldrig fråga om ifall lagtextens innehåll var anpassat till en aktivitet i verkligheten, utan på vilket sätt aktiviteter i verkligheten skulle anpassas för att följa innehållet i lagtexten.

Men jag vill försöka analysera om mina handlingsinriktade texter innehåller den information användarna behöver för att nå sitt handlingsmål. Därför formulerar jag innehållskrav som beskriver vilka aspekter av textens basinnehåll som är relevanta för användarnas handlingsmål och jämför dessa med det faktiska textinnehållet. På så sätt kan jag ta reda på om texten uppfyller de krav användarna har på texten.

8.2.4 Pragmatisk makrostrukturanalys

Jag vill även undersöka texternas övergripande innehållsstruktur, och därför inkluderar jag en makrostrukturanalys (Hellspong & Ledin 1997). Det är en metod för att undersöka textens övergripande struktur där man först identifierar textens övergripande makrotema och sedan textavsnittens mikrotema. Därefter studerar man direkt språklig referens mellan de olika nivåerna. I en väl sammanhängande text är varje mikrotema tydligt relaterat till textens makrotema (1997).

En traditionell makrostrukturanalys utgår alltså enbart från själva texten. Men jag vill undersöka texterna utifrån det sociala sammanhang där texterna används, och då behöver jag utveckla Hellspong & Ledins metod. Mitt syfte är nämligen att undersöka textens innehållsstruktur utifrån användarnas handlingsmål, för att på så sätt avgöra hur stor del av texten som användarna har användning av i arbetssituationen för att nå sitt handlingsmål.

Jag identifierar därför textens teman på funktionella grunder med hjälp av information jag fått fram i min kartläggning av verksamheten. Jag analyserar då varje temas yttre funktion – alltså vad textinnehållet syftar på utanför texten, i verksamheten. Grunden i analysen är en aktörsanalys, men jag letar inte grammatisk aktör utan snarare vad man kanske kan kalla pragmatisk aktör.

Textens makrotemat formulerar jag utifrån användarnas handlingsmål, och jag kallar det för *funktionscentrerat makrotema*. För att avgöra om ett mikrotema i texten är relaterat till det funktionscentrerade makrotemat studerar jag inte direkt språklig referens mellan de olika nivåerna. Istället jämför jag det funktionella innehållet i mikrotemat med kartläggningen av användarnas handlingsmål. Innehåller mikrotemat information användarna behöver för att nå handlingsmålet? Är användarna pragmatisk aktör i mikrotemat, och är mikrotemats yttre funktion relaterat till handlingsmålet?

Eftersom det här är en utveckling av en vanligt förekommande analysmetod vill jag vara tydlig med hur min version av makrostrukturanalysen går till. Här följer därför ett litet exempel som kan göra det tydligare hur jag tänkt.

Exempelanalys:

Recept på maräng

Vispa tre äggvitor med två deciliter socker.
Gulorna är goda i potatismostoppar.
Grädda marängerna i ugnen.

Analys

De flesta av oss är vana att använda recept och det hjälper oss att identifiera användarens handlingsmål: *Att baka maräng*. Det blir också vårt funktionscentrerade makrotema. En översiktlig analys av texten gör att jag delar in texten i tre mikroteman, ett per grafisk mening.

Det första mikrotemat är tydligt relaterat till handlingsmålet. Men det andra mikrotemat hjälper inte användaren att baka maräng – vad har potatismostoppar med maräng att göra? Detta andra mikrotemat är alltså inte relevant för handlingsmålet och relaterar därför inte till vårt funktionscentrerade makrotema. Det tredje mikrotemat i mitt exempel är relaterat till handlingsmålet, (även om viktig information utelämnats – hur varm ska ugnen vara och hur länge ska marängerna gräddas?)

Resultatet av exempelanalysen blir alltså att två av textens tre mikroteman relaterar till det funktionscentrerade makrotemat.

8.2.5 Perspektivanalys

Gunnarsson menar att textens funktionsperspektiv är avgörande för den handlingsinriktade begripligheten. Jag vill därför undersöka om textens funktionsperspektiv överensstämmer med användarnas funktionsperspektiv. För att göra detta analyserar jag vilken aktör textens mikroteman riktas till. Det kallar jag avsedd aktör. Även här menar jag aktör i verksamheten, inte primärt i texten.

8.2.6 Läsning i informationssystem

Gunnarssons modell för handlingsinriktad lagtextläsning delade in läsprocessen i en sökfas och en slutsatsfas. Jag vill kunna använda ett liknande analysverktyg i min undersökning och anpassar därför modellen till mina texter. Men då måste jag ta hänsyn till olika faktorer som påverkar hur användarna läser texter på intranätet.

Läsprocessen i informationssystem innefattar till exempel en omfattande sökfas. På intranätet har användarna tillgång till tiotusentals texter, och de måste hitta just den text som är relevant för det aktuella handlingsmålet. Det innebär både att hitta rätt text och att sortera bort irrelevanta texter. Därför är det viktigt att texten tydligt signalerar vad användaren kan förvänta sig att hitta i innehållet.

Med inspiration från Gunnarssons modell av handlingsinriktad lagtextläsning har jag formulerat en modell för handlingsmålsinriktad läsning i informationssystem.

Handlingsmålsinriktad läsning i informationssystem

Sökfas

- Hitta textkandidat.
- Avgör om textkandidaten är relevant för handlingsmålet.
- Om den inte är relevant, sluta läs och hitta istället en ny textkandidat.

Slutsatsfas

- Avkoda, bearbeta textens ytstruktur.
- Skapa mening, bearbeta textens djupstruktur.
- Inse vilka konsekvenser texten får för det egna handlandet.

Den här modellen ska främst ses som en strukturering av läsprocessens olika delar, eftersom mycket talar för att kognitiv bearbetning av texten sker parallellt på flera nivåer (Gunnarsson 1982). Det första steget, *Hitta textkandidat*, rör informationssystemets gränssnitt och struktur. Tyvärr ryms inte en sådan analys inom ramen för den här 10-poängsuppsatsen. I min fortsatta analys förutsätter jag alltså att användaren har hittat en textkandidat.

8.2.7 Funktionscentrerade textkrav

Gunnarsson använde sin modell av läsprocessen för att strukturera den funktionscentrerade alternativa lagtexten. Men jag vill i första hand analysera existerande texter, så i min textanalys undersöker jag några faktorer som jag bedömer som relevanta för läsmodellens två faser. Den här delen av analysen kallar jag funktionscentrerade textkrav.

För att undersöka om en användare snabbt kan avgöra om en textkandidat är relevant för handlingsmålet analyserar jag tre metatextuella faktorer och relaterar dessa till handlingsmålet. Det är troligt att det i praktiken finns två användargrupper som har delvis olika behov i sökfasen. Användare som läser textkandidaten för första gången har mest nytta av att det finns en relevant rubrik och en sammanfattning som ger ledtrådar om textinnehållet. Användare som läst texten tidigare letar efter en text de redan känner till, och det är då troligt att de är intresserade av att hitta vissa specifika delar av texten. Den processen underlättas om texten har relevanta underrubriker.

För att undersöka slutsatsfasen av läsprocessen, tar jag reda på om texten innehåller underförstådd information som kan vara svår att lösa ut. Här vill jag undersöka hur lätt det är för användaren att nå handlingsinriktad förståelse av texten. En instruktion kan till exempel vara mer eller mindre tydlig och därmed också mer eller mindre lätt att omsätta i praktisk handling.

8.3 Kartläggning av verksamheten

För att kunna undersöka texter i sitt sociala sammanhang gör jag en etnografisk kartläggning av verksamheten där texterna används. I det här avsnittet redogör jag hur själva kartläggningen går till.

8.3.1 Ett etnografiskt förhållningssätt

Jag strävar efter ett etnografiskt förhållningssätt till den verksamhet jag undersöker. Etnografiska forskare utgår från att deras kunskap och expertis om den miljö de undersöker är begränsad, det är informanterna som är experter på verksamheten och den sociala kulturen. Enligt Doheny – Farina & Odell (1985) bör man i etnografiska undersökningar undvika att i förväg anta hypoteser som innebär förväntningar på resultaten. Istället bör man undersöka både verksamhet och texter utan förutfattade meningar. Ett

etnografiskt förhållningssätt bidrar också till att förankra min undersökning i verksamheten så att resultaten blir mer relevanta för min uppdragsgivare. Det är ju de verkliga användarnas uppfattning om texternas användbarhet som är intressant för verksamheten.

8.3.2 Intervjuer med användare

För att undersöka användarnas åsikter om texternas användbarhet har jag genomfört fyra kvalitativa djupintervjuer med handläggare på två arbetsförmedlingar. Dessutom intervjuade jag en samordnare på en länsarbetsnämnd. För att bevara mina intervjupersoners anonymitet kallar jag de arbetsförmedlingar jag besökt för *storstadsförmedlingen* och *småstadsförmedlingen* i uppsatsen.

Mina intervjupersoner kallas *användare* i uppsatsen, det skulle bli mindre tydligt att jag är intresserad av hur texterna på intranätet fungerar som arbetsredskap om jag kallat intervjupersonerna för läsare eller mottagare av texterna..

Intervjuerna var halvstrukturerade och utgick från konkreta texter som underlag för en öppen diskussion. Jag kunde därmed följa upp intressanta svar från informanterna och ställa följdfrågor. Ett underliggande syfte med intervjuerna har varit att kartlägga texternas basinnehåll genom att förstå hur verksamheten är tänkt att fungera. Därför har jag även ställt frågor om själva verksamheten under intervjuerna. Jag försökte också ta reda på hur det faktiska samarbete med försäkringskassan fungerade och hur arbetet organiserats.

När man genomför intervjuer är det viktigt att fundera över vilka frågor man ställer till informanterna, så att inte själva frågeformuleringarna styr vilka svar man kan få. Det finns forskning som tyder på att det kan vara svårt för informanter att medvetandegöra och verbalisera förtroghetskunskap (Doheny-Farina & Odell 1985). Vi kan alla göra saker utan att i ord kunna förklara vad det är vi gör. Som språkkonsult har jag tillgång till en mängd begrepp för att resonera om språk och texter, men mina intervjupersoner använder i huvudsak språket som redskap, utan att tänka på vad de gör med språket. Jag räknade alltså inte med att de på språkvetenskapligt vis skulle vara meta-medvetna om hur de använder språket, eller ha vana att sätta språkvetenskapliga ord på vilka språkliga strategier som är bättre eller sämre i ett visst sammanhang. Därför fokuserade jag mina intervjufrågor på hur texterna fungerar som arbetsredskap och undvek att ställa frågor om språkform och textlingvistik.

8.3.3 Bakgrundsinformation

En observation av intranätets informationsflöde gav mig en god källa till kunskap om verksamhetens villkor. Dessutom genomförde jag flera mindre intervjuer och korta frågesessioner med min kontaktperson på informationsenheten och en anställd på Ams programenhet som lagt ut flera av texterna i min undersökning på intranätet. Jag hade även förmånen att upprepade gånger få diskutera oklarheter om hur verksamheten fungerar med en verksamhetsutvecklare på en länsarbetsnämnd.

8.4 Textmaterial

8.4.1 Val av analysenhet

Jag antar att texter på intranät inte används en i taget och att användaren många gånger behöver hämta information från flera olika håll för att utföra en arbetsuppgift. Därför tror jag det är relevant att studera flera texter tillsammans, och jag valde därför att analysera de texter som hör till ett och samma ämnesområde och används av samma grupp användare. En sån uppsättning texter kallar jag *mikrodiskursordning*, efter begreppet *diskursordning* som används för en uppsättning textnormer som kännetecknar en institution. (Ajagán-Lester, Ledin & Rahm 2003:218). Men jag analyserar alltså inte textnormer utan konkreta texter, och använder begreppet mikrodiskursordning för att beskriva en bestämd mängd konkreta texter som relaterar till en aspekt av den verksamhet jag undersöker.

8.4.2 Texter från AMS intranät

Under några veckor i november och december 2006 observerade jag informationsflödet på intranätet och identifierade i samråd med personal på Ams vilka texter som ingår i mikrodiskursordningen om samverkansuppdraget. Alla dessa texter ingår i kartläggningen och en övergripande textgranskning. Tre av texterna ingår dessutom i min textanalys.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Här följer en kort beskrivning av texterna i mikrodiskursordningen:

Handläggarsöd Avstämmingsmöte/Överlämningsmöte

Den här texten beskriver två olika möten som arbetsförmedlingen och försäkringskassan ska ha tillsammans.

Nationell handlingsplan

Det här är den nationella handlingsplanen för samverkansrehabiliteringen, en slags överenskommelse mellan Försäkringskassan och Ams om det gemensamma arbetet. Dessutom beskriver texten hur länsarbetsnämnderna ska organisera samverkansarbetet i länen. Texten anger också ramar för de regionala överenskommelser som varje län ska ta fram. Länsarbetsnämnderna ska sedan utifrån den nationella handlingsplanen formulera en regional handlingsplan som ska gälla för länet. (Enligt Ams är den regionala handlingsplanen tänkt att konkretisera den nationella handlingsplanen, och förklara vad den innebär i praktiken). Texten anger målgrupper för samverkansarbetet, vad projektmedel får användas till, verksamhetsmålen och hur målpuffyllelsen ska mätas.

Regional handlingsplan

Jag har valt att ta med den regionala handlingsplanstexten som storstadsförmedlarna använder i undersökningen. Centrala Ams har tänkt att de regionala handlingsplanstexterna ska konkretisera den nationella handlingsplanstexten, men storstadsförmedlarnas regionala handlingsplanstext är i stort sett identisk med den nationella handlingsplanstexten. Den största skillnaden är att brödtextens stycken kommer i en annan ordning och att vissa namn och budgetposter i den nationella texten har ersatts med regionala motsvarigheter. Löptexten är alltså i stort sett identisk med löptexten i den nationella handlingsplanstexten. Ett par korta brödtextstycken med regional information har dock lagts till i texten. Jag anser att den regionala och den nationella handlingsplanstexten är så lika att de i praktiken kan ses som en och samma text.

Ams och Försäkringskassans gemensamma rutin för stöd (...)

Den här texten är en komplettering till den nationella handlingsplanstexten och beskriver en rutin för övergången av ärenden mellan de båda myndigheterna. Texten rör främst ärenden där försäkringskassan avslår en ansökan om ersättning, eller där försäkringskassan beslutar att dra in pågående ersättning.

Tillämpning av fast tilläggskod Ams

Den här texten innehåller information som beskriver hur och när olika tillfälliga uppföljningskoder ska skrivas in i datasystemet AIS. Bland annat beskriver texten när och på vilket sätt samverkanshandläggarna ska koda sina ärenden.

Processtyrningsmodellen Faros (Pdf-broschyr)

Det här är en pdf-broschyr som beskriver den processtyrningsmodell som ska vara vägledande för det gemensamma samverkansarbetet. Texten innehåller en beskrivning av de olika faserna i samverkansprocessen, och anger bland annat tidsramar för utredning och uppföljning.

8.4.3 Val av texter till textanalysen

Jag valde ut tre texter ur mikrodiskursordningen till min textanalys. Texten *Handläggare* valde jag att ta med eftersom en medarbetare på Ams programenhet som ansvarar för informationen om samverkansuppdraget menade att handläggaretexten är den enda text som egentligen riktar sig direkt till handläggare. Den nationella handlingsplanstexten och den snarlika regionala handlingsplanstexten valde jag för att kunna analysera två närmast identiska texter som används av två användargrupper, handläggare och anställda på länsarbetsnämnden, som har olika handlingsmål.

8.5 Textanalys

Här beskriver jag min metod för funktionsanalys av handlingsinriktade texter. Min textanalys börjar utanför själva texten med en kartläggning av textens basinnehåll i samarbete med textens verkliga användare. Detta används sedan som referensram för textanalysen.

8.5.1 Användare och handlingsmål

Vem ska använda texten och vad ska den användas till? Utifrån en kartläggning av verksamheten och intervjuer med textens verkliga användare definierar jag det handlingsmål användarna har.

8.5.2 Innehållskrav

Handlingsmålet och kartläggningen av basinnehållet kopplas till texten genom att jag definierar innehållskrav, som anger vilken information som bör finnas med i texten. Här utgår jag från vad texten ska användas till i verksamheten, vilket jag alltså har kartlagt i samarbete med texternas verkliga användare.

8.5.3 Pragmatisk makrostrukturanalys

Jag gör en pragmatisk makrostrukturanalys där jag först identifierar ett funktionscentrerat makrotema för texten utifrån användarnas handlingsmål. Textens mikrotema identifierar jag på funktionella kriterier, med hjälp av information jag fått fram i min kartläggning av verksamheten. Jag analyserar då varje temas yttre funktion – alltså vad texten syftar på utanför texten, till skillnad från inre funktion som mer avser syntaktiska relationer inom själva texten.

För att avgöra om ett mikrotema i texten är relaterat till det funktionscentrerade makrotemat studerar jag inte direkt språklig referens mellan de olika nivåerna. Istället tar jag ut mikrotema på funktionella kriterier. Jag jämför då det funktionella innehållet i mikrotemat med min kartläggning av användarnas handlingsmål. Innehåller mikrotemat information användarna behöver för att nå handlingsmålet? Är användarna pragmatisk aktör i mikrotemat, och är mikrotemats yttre funktion relaterat till handlingsmålet?

När jag delar upp texten i mikrotema strävar jag efter att hitta ett mikrotema för varje stycke. I de fall det inte är möjligt att identifiera ett enhetligt mikrotema delar jag upp stycket i flera mikrotema. Detta gäller främst stycken med instruktioner till flera olika aktörer.

I min redovisning av analysresultatet markerar jag de mikrotema som användarna har användning av för att nå sitt handlingsmål. Jag summerar antalet mikrotema som relaterar till funktionscentrerade makrotemat och jämför det med det totala antalet mikrotema i texten. På så sätt kan jag se i vilken grad textens innehåll är relaterat till användarens handlingsmål.

En närliggande analysmetod är att undersöka textens propositioner och jag är medveten om att det jag i min analys kallar teman i vissa fall skulle kunna kallas propositioner. Den tekniska skillnaden mellan tema och proposition är att teman utgörs av nominalfraser, medan propositioner utgörs av sats (Hellspong & Ledin 1997). Men propositioner fångar inte heller det jag

faktiskt undersöker, så därför har jag valt att behålla (den tyvärr något missvisande) benämningen tema.

8.5.4 Perspektivanalys

För att undersöka funktionsperspektivet i texten analyserar jag vem textens mikroteman riktas till, vem som är den avsedda aktören. Med avsedd aktör menar jag den eller de som förväntas handla utifrån informationen i ett mikrotema. Jag försöker alltså identifiera aktörer i verksamheten, inte primärt i texten, i min perspektivanalys. Då utgår jag från de djupkasusroller som är kopplade till verbprocessen i mikrotemat och relaterar dessa till min kartläggning av verksamheten.

Genom att undersöka hur många av textens mikroteman där användarna är den avsedda aktören kan jag mäta om textens funktionsperspektiv ligger nära användarnas funktionsperspektiv. På det här sättet hoppas jag även få syn på eventuella perspektivväxlingar i texten, det vill säga om texten riktar sig till flera olika aktörer (eller användargrupper).

8.5.5 Funktionscentrerande textkrav

Sökläsning

I den här delen av analysen av texten undersöker jag om texten har en inledande sammanfattning, och om den i så fall är relaterad till användarnas handlingsmål. Jag undersöker även om textens huvudrubrik har en tydlig koppling till handlingsmålet och om textstrukturen är tydligt markerad med underrubriker som är kopplade till handlingsmålet. Kan användaren lätt kunna hitta specifika delar av innehållet utan att behöva läsa hela texten?

Slutsatsläsning

Passiva verb med underförstådd aktör: Det kan vara svårt att avgöra vem som ska utföra en viss handling om texten innehåller passiva verb där aktören underförstås (Hellspong & Ledin 1997). Därför undersöker jag om texten innehåller många passiva verb med underförstådd aktör. Hittar jag passiva verb som jag tror kan ställa till problem för läsarna analyserar jag även vem som är den avsedda aktören, utifrån de djupkasusroller som är kopplade till verbprocessen och min kartläggning av verksamheten.

Abstrakta eller konkreta instruktioner: En instruktion kan vara mer eller mindre tydlig och därmed också mer eller mindre lätt att omsätta i praktisk handling. Jag analyserar därför instruktioner som användarna eller jag själv noterat som så abstrakta att de riskera att vara svåra att utföra. Som kontrast visar jag även på konkreta instruktioner i texten.

8.6 Övergripande granskning av texterna

Jag gör även en övergripande analys av samtliga texter i mikro-diskursordningen som inte är kopplad till min textanalys. Syftet är försöka få en helhetsbild av informationen om samverkansrehabilitering, se hur texterna kompletterar varandra och hur konsekvent informationen till användarna är. Metoden inkluderar en jämförande parallellläsning av texterna, och jag försöker förhålla varje text till en det övergripande samverkansarbetet.

9. Analys & Resultat

I det här kapitlet redovisar jag resultatet av min undersökning av hur texterna fungerar som arbetsredskap. Först beskriver jag den del av Ams verksamhet som texterna handlar om och ger även en kort beskrivning av användarnas övergripande arbetsuppgifter. Sedan presenterar jag resultatet av textanalysen och vad texternas användare tycker om texterna. Därefter följer kommentarer från den övergripande granskningen och några andra observationer jag gjort under arbetets gång. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av mina resultat.

9.1 Verksamheten

9.1.1 Rehabilitering i samverkan

Texterna jag undersökt på Ams intranät handlar om rehabiliteringssamverkan, ett av Ams särskilda regeringsuppdrag. Regeringen har då gett Ams och Försäkringskassan i uppdrag att samarbeta kring rehabilitering av vissa personer som tros ha förutsättningar att återfå sin arbetsförmåga. Tanken är att koncentrerade rehabiliteringsinsatser under ett års tid ska göra det möjligt för fler personer att komma tillbaka till arbetslivet. Uppdraget kallas rehabiliteringssamverkan inom verksamheten, men kortformen samverkan är både vanligare bland användarna och mindre otympligt, så därför använder jag det begreppet i uppsatsen¹.

Det här projektet finansieras helt via sjukförsäkringsanslaget, vilket i praktiken innebär att alla pengar kommer från Försäkringskassans budget. Det finns handläggare som bara arbetar med samverkansuppdraget på nästan alla arbetsförmedlingar, och även deras löner bekostas av Försäkringskassan. Texterna om samverkansuppdraget är i flera fall gemensamma för Försäkringskassan och Ams/arbetsförmedlingen, och flera av texterna i mikrodiskursordningen är skrivna av anställda på Försäkringskassan.

¹ *Samverkan* är ett populärt begrepp inom och mellan myndigheter, och det används på en rad olika sätt för en rad olika aktiviteter. Det är enbart i betydelsen *rehabiliteringssamverkan mellan Ams och Försäkringskassan* som jag använder begreppet *samverkan* i den här uppsatsen.

I stora drag ska samarbetet gå till så här: Försäkringskassan utreder om en person är i behov av arbetslivsinriktad rehabilitering för att återfå sin arbetsförmåga, och tar i så fall upp ärendet i en beredningsgrupp som består av personal från både försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Det är sedan beredningsgruppen beslutar om personen ska ingå i projektet och sedan är det arbetsförmedlingens handläggare i samverkansgruppen som ansvarar för den faktiska rehabiliteringen. När den är avslutad gör försäkringskassan en ny bedömning av arbetsförmågan.

Problem med samarbetet mellan myndigheterna

Enligt regeringsuppdraget ska Ams och Försäkringskassan alltså samarbeta med varandra, men deras övriga uppdrag gäller fortfarande och det gör att samarbetet i praktiken blir lite svårare än det kan verka på ytan. Båda myndigheterna har i uppdrag att bidra till att halvera sjukfrånvaron mellan 2001- 2008, men Ams har även i uppdrag att motverka en hög öppen arbetslöshet, och det finns ett visst mått av konflikt mellan dessa uppdrag.

Myndigheternas regelsystem stämmer inte heller riktigt överens, och det har ibland resulterat i att individer hamnat mitt emellan myndigheternas ansvarsområden. Skillnaderna i regelverken kan göra att försäkringskassan bedömer att en person har arbetsförmåga, medan arbetsförmedlingen gör bedömningen att personen inte är anställningsbar. I vissa fall måste då handläggarna förklara för en person att de varken har rätt till ersättning från försäkringskassan, eller rätt till a-kassa. Det kan vara ett svårt besked för den som inte tror sig ha några som helst möjligheter att klara ett arbete. Troligen är det inte heller helt enkelt för handläggarna att ge den här typen av besked. Handläggarna möter människor i krissituationer och ska försöka förklara myndighetens byråkratiska regler, och samtidigt försöka få individen att anpassa sig till de regler som finns och göra det bästa av en jobbig situation. Det kan inte vara en lätt arbetsuppgift.

9.1.2 Användarnas arbetsuppgifter

Handläggarnas arbetsuppgifter

De handläggare jag intervjuat arbetar enbart med rehabilitering inom samverkansprojektet. De planerar och genomför rehabiliteringsinsatser för individer med nedsatt arbetsförmåga och dokumenterar handläggningen av ärenden i arbetsförmedlingens handläggningsprogram AIS. Dessutom har de kontakt med arbetsgivare som kan erbjuda praktikplatser, och följer upp ärenden. För att resultaten i den övergripande verksamheten ska kunna följas upp registrerar handläggarna en kod när en person börjar i

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

rehabiliteringsinsatser och ändrar den till en ny kod när rehabiliteringen avslutas, utifrån Försäkringskassans nya bedömning av personens arbetsförmåga.

Handläggarna som ingår i min underökning har en tydlig yrkesstolthet, de tycker det är viktigt att hjälpa människor att få tillbaka sin arbetsförmåga, och de är mycket måna om att göra ett bra jobb. De har under intervjuerna berättat om några svåra ärenden och om hur de då lyckats starta en förändringsprocess hos personer som gett upp hoppet om att kunna delta i arbetslivet igen. Det verkar alltså som att handläggarnas rehabilitering av människors arbetsförmåga delvis handlar om att rehabilitera människors tilltro till sin egen arbetsförmåga. Uppdraget innebär att handläggarna verkligen måste nå fram med sitt budskap till de personer vars ärenden de handlägger. Det kräver stor förmåga till empati och medmänsklig pedagogik att lyckas starta den här typen av förändringsprocesser hos människor.

Men handläggarna har också förmedlat frustration över att ibland inte kunna hjälpa personer på det sätt de själva tror skulle ge bäst resultat. Vissa ärenden skulle enligt handläggarna behöva mer tid än de tolv månader som projektformen tillåter. Handläggarna upplever också att det finns en tendens till att försäkringskassan skickar allt ”tyngre” rehabiliteringsärenden till samverkansgruppen.

Texterna i undersökningen rör arbetsuppgifter som handläggarna utför regelbundet. Men det betyder inte att handläggarna använder texterna i praktiken, bara att de är relevanta för handläggarnas arbetsuppgifter.

Samordnarens arbetsuppgifter

På varje länsarbetsnämnd finns en samordnare som arbetar med att koordinera samverkansarbetet i länet. Det är samordnaren som tar fram underlag för den regionala överenskommelsen eller handlingsplanen, och samordnaren deltar även i den övergripande planeringen och organiseringen av samverkansarbetet ute på arbetsförmedlingarna.

9.2. Analys av handläggarestödtexten

I det här avsnittet presenterar jag användarnas åsikter om handläggarestödtexten tillsammans med resultatet av min textanalys.

9.2.1 Användare och handlingsmål

Baserat på mina intervjuer och kartläggningen av verksamheten har jag identifierat följande användare och handlingsmål för texten.

Användare: Handläggare på arbetsförmedlingen som arbetar med samverkan.

Handlingsmål: Användarna ska samarbeta med försäkringskassan på det sätt verksamhetsledningen avsett, följa rutiner och riktlinjer och vara medvetna om vilka steg i den gemensamma handläggningsprocessen de själva är ansvariga för.

9.2.2 Så här tycker användarna:

De handläggare jag intervjuade använde inte handläggarestödtexten i någon större utsträckning. En handläggare menade att texten vänder sig till andra arbetsförmedlare och att handläggarna i samverkansgruppen inte ska gå på de möten texten beskriver. (Detta visade sig inte stämma riktigt.)

När jag bad en av handläggarna att titta igenom texten och kommentera den började hon läsa texten två tredjedelar ner på den första sidan och sa: ”Ja, jag har ju jobbat länge med det här så jag skumläser mest.” Användarna verkar alltså inte uppfatta texten som särskilt relevant för sina arbetsuppgifter.

9.2.3 Innehållskrav

Utifrån användarnas handlingsmål och min kartläggning av verksamheten har jag identifierat följande innehållskrav för texten: Texten bör bara innehålla information som relaterar tillhandläggarnas arbetsuppgifter. Alla steg i arbetsprocessen kring de två möten som beskrivs i texten bör finnas med, inklusive för- och efterarbete. Det bör vara tydligt i vilken ordning stegen i arbetsprocessen ska utföras och vem som ska utföra dem.

Uppfyller texten innehållskraven?

Texten uppfyller inte handläggarnas innehållskrav, till exempel saknar texten information om vad handläggaren ska göra med ett ärende efter ett avstämningsmöte. Endast en del av de möten som försäkringskassan kallar avstämningsmöten rör individer som är aktuella för samverkansinsatser, och det är inte tydligt i texten när det är handläggare från samverkansgruppen som ska gå på avstämningsmöten och överlämningsmöten. Dessutom är ansvarsfördelningen mellan de båda myndigheterna oklar.

9.2.4 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys

Här redovisar jag resultatet från den pragmatiska makrostrukturanalysen och perspektivanalysen.

Utifrån användarnas handlingsmål formulerade jag följande funktionscentrerade makrotema för texten: *Vad som ska göras före, under och efter ett avstämningsmöte eller överlämningsmöte tillsammans med Försäkringskassan.* För att ta ut de mikroteman i texten som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat analyserade jag vem som är den pragmatiska aktören i textens mikroteman och relaterade innehållet i mikrotemat till min kartläggning av användarnas handlingsmål.

Min analys bygger på min kartläggning av verksamheten och därför blir det lite svårt att redovisa mina ställningstaganden i detalj. Jag skulle behöva beskriva verksamheten mycket ingående för att förklara varför vissa av textens mikroteman relaterar till användarnas handlingsmål och varför att andra mikroteman inte gör det. Därför har jag valt att visa exempel på hur

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

jag gjort analysen av texten, och sedan redovisa resultatet av hela analysen i tabellform.

Exempelanalys:

Textavsnitt:

Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska samarbeta och eftersträva en samsyn kring arbetsförmåga och vad som är att betrakta som normalt förekommande arbete. Både Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska informera om de möjligheter som finns för att stödja personen att komma tillbaka till arbetslivet. Vid avstämningsmötet ska Arbetsförmedlingens kompetens tas tillvara vid planeringen av åtgärder och vara en del i beslutsunderlaget.

Analys:

En inledande aktörsanalys avslöjar att det finns flera pragmatiska aktörer i det här textstycket, och därför är det inte möjligt att identifiera ett mikrotema för hela textstycket. Av den anledningen delar jag in det här textstycket i tre mikroteman, ett per grafisk mening, Dessa motsvarar mikrotema 8, 9 och 10 i min resultatredovisning i tabell 1 nedan.

Mikrotema 8: Af och Fk ska eftersträva samsyn.

Min kartläggning av verksamheten har visat att det är försäkringskassan som tar beslut i de ärenden som diskuteras på de möten som beskrivs i texten. Arbetsförmedlingens representant på mötet är bara rådgivande. Alltså behöver inte arbetsförmedlingens handläggare eftersträva samsyn med försäkringskassan, och informationen i det första mikrotemat relaterar alltså inte till det funktionscentrerade makrotemat.

Mikrotema 9: Af och Fk ska informera om möjligheter till stöd för att individen ska återgå till arbete.

Det här mikrotemat innehåller information mina användare behöver för att utföra sina arbetsuppgifter och mikrotemat relaterar därför till det funktionscentrerade makrotemat.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Exempelanalys, forts.

Mikrotema 10: Af:s kompetens ska tas tillvara vid planering av åtgärder och vara del av beslutsunderlaget.

Min kartläggning av verksamheten har visat att det är försäkringskassans representant på mötet som har den reella beslutsmakten över ärendet som diskuteras. Det är alltså försäkringskassan som uppmanas att ta tillvara arbetsförmedlingens kompetens och ta med deras bedömning i beslutsunderlaget för ärendet, fast de formellt sett inte behöver göra det. Därför relaterar inte detta mikrotema till det funktionscentrerade makrotemat.

Analysen visar att endast ett av tre mikroteman i mitt exempel, mikrotema 9, relaterar till det funktionscentrerade makrotemat.

Det fullständiga resultatet av den pragmatiska makrostrukturanalysen och perspektivanalysen för handläggargestödtexten redovisas i tabell 1. Tabellen ska främst ses som en illustration av hur stor del av texten som relaterar till användarnas handlingsmål. De mikroteman som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat markeras med fetstil och den avsedda aktören för varje mikrotema markeras med följande förkortningar:

Af = Arbetsförmedlingens handläggare

Fk = Försäkringskassans handläggare

Tabell 1 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys av handläggargestödtexten.

| Pragmatisk makrostrukturanalys | Perspektivanalys | | |
|--|------------------|--|-------|
| Mikroteman : | Avsedd aktör: | | |
| Syfte med avstämningsmöte: Fk ska använda metoden avstämningsmöte tillsammans med olika aktörer, bland annat Af. | Fk | | |
| Fk kallar till avstämningsmöte när det behövs. | Fk | | |
| Fk ska alltid kalla Af till avstämningsmöte i följande fall... | | | Fk/Af |
| Fk kallar till avstämningsmöte, kallelsen ska innehålla...(uppräknig). | Fk | | |
| Af ska få möjlighet att ta del av ärendets underlag. | | | Fk/Af |
| Avstämningsmötet ska ha ett tydligt syfte. | Fk | | |

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

| | | | |
|---|----|-----|--------|
| Fk ska dokumentera mötet. | Fk | | |
| Af och Fk ska eftersträva samsyn. | | | Fk/ Af |
| Af och Fk ska informera om möjligheter till stöd för att individen ska återgå till arbete... | | | Fk/ Af |
| Af:s kompetens ska tas tillvara vid planering av åtgärder och vara del av beslutsunderlaget. | Fk | | |
| Syftet med planeringen är att underlätta för individen att återgå i arbete. | | | Fk/ Af |
| Den enskilde ska få information om rätt till ersättning i olika situationer och Försäkringskassans och andra aktörers ansvarsområden. | Fk | | |
| Af ska informera om... | | Af | |
| Det är viktigt att vara tydlig med arbetsförmedlingens roll. | | Af | |
| Tre broschyrer ska överlämnas. | | Af | |
| (Avsnittsrubrik Överlämningsmöte) | | | |
| Fk ska erbjuda ett överlämningsmöte med Af | Fk | | |
| Syftet med mötet är att individen ska få fortsatt stöd från Af. | | | Fk/Af |
| Af ska informera om... | | Af | |
| Det är viktigt att vara tydlig med arbetsförmedlingens roll. | | Af | |
| Tre broschyrer ska överlämnas | | Af | |
| Summering: Totalt antal mikroteman: 21 Antal mikroteman som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat: 9 (6) | 8 | 6/3 | 7 |

Tabellen visar att texten bara delvis relaterar till det funktionscentrerade makrotemat, mindre än hälften av textens mikroteman relaterar till makrotemat. Tre av de mikroteman som riktar sig till arbetsförmedlingens handläggare upprepas, exakt samma textpartier förekommer alltså två gånger i texten. Det är tveksamt om detta bidrar till att göra texten mer funktionell för användarna.

Perspektivanalys

Funktionsperspektivet i texten växlar, och kan därför inte sägas ligga nära mina användares funktionsperspektiv. Räkna man bort de tre mikroteman som förekommer två gånger är det försäkringskassan som är den avsedda aktören för de flesta av textens mikroteman. Vissa mikroteman riktas till både försäkringskassan och arbetsförmedlingen.

De båda analyserna visar alltså att texten relaterar till användarnas handlingsmål i låg utsträckning, och att textens funktionsperspektiv inte är anpassat till mina användare.

9.2.5 Funktionscentrerade textkrav

Sökläsning

Den funktionscentrerade textkravsanalysen visar att texten saknar sammanfattning. Textens huvudrubrik *Handläggarsöd – avstämningsmöte/överlämningsmöte* relaterar visserligen till handlingsmålet, men snedstreckat mellan avstämningsmöte och överlämningsmöte riskerar att leda användaren på fel tankar. Snedstreckstecken markerar ofta alternativ², (istället för ”eller”) men här används det för att samordna två uttryck (istället för ”och”). Om användaren inte redan vet att texten beskriver två olika mötestyper kan användaren alltså få uppfattningen att texten handlar om en mötestyp som har två olika namn.

Det finns underrubriker i texten, men många av underrubrikerna är alltför generella för att ge användaren vägledning om var i texten olika typer av information som relaterar till handlingsmålet finns.

Slutsatsläsning

Passiva verb: På ett flertal ställen i texten förekommer passiva verb med underförstådd aktör. För att förstå vilken aktör som avses måste läsaren ha kunskap om de båda myndigheternas ansvarsområden.

Abstrakta och konkreta instruktioner: Texten innehåller en del abstrakta instruktioner, till exempel ”Arbetsförmedlingen ska vid mötet informera om

² Svenska skrivregler §281

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

de tjänster som motsvarar individens behov, villkoren för rätt till ersättning från arbetslöshetskassan och möjligheter på arbetsmarknaden”.

Verbfrasen *informera om* är så abstrakt och allmän att den är svår att omsätta instruktionen i praktisk handling. Användaren får ingen vägledning i vilka komponenter som ingår i att ”informera om villkoren för rätt till ersättning från arbetslöshetskassan”. Det kan därför vara svårt för användaren att veta vad man i praktiken förväntas göra när man ska utföra den här arbetsuppgiften.

Men den här instruktionen är inte bara abstrakt och otydlig utan också omöjlig att utföra. När ett avstämningsmöte äger rum har utredningen av individens behov av rehabilitering bara har påbörjats, ingen vet ännu vilka behov individen har eller vilka möjligheter som kan finnas på arbetsmarknaden. En av storstadshandläggare kommenterade den här instruktionen så här: ”Så där gör vi inte, det vi gör innan mötet är att läsa igenom det underlag vi fått ta del av.”

Texten innehåller även konkreta instruktioner till handläggaren: ”Broschyerna x, y och z ska överlämnas till den sökande.”³ Men den här instruktionen är ännu ett exempel på att texten inte stämmer överens med användarnas verkliga arbetssituation. Handläggarna på storstadsförmedlingen får inte följa den här konkreta instruktionen för sin närmaste chef, eftersom den broschyr jag kallar z inte får köpas in (troligen för att den anses för dyr).

³ Broschyernas namn har förkortats.

9.3 Analys av den nationella handlingsplanstexten

I det här avsnittet presenterar jag användarnas åsikter om den nationella handlingsplanstexten tillsammans med resultatet av min textanalys.

9.3.1 Användare och handlingsmål

Baserat på mina intervjuer och kartläggningen av verksamheten har jag identifierat följande användare och handlingsmål för texten

| | |
|----------------------|---|
| Användare: | Personal på länsarbetsnämnderna som organiserar samverkansarbetet i länet. |
| Handlingsmål: | Organisera samverkansarbetet i länen så att verksamhetens mål kan uppnås. Utifrån givna ramar sluta en lokal överenskommelse med Försäkringskassan. Skicka in den information som efterfrågas av Ams i rätt tid , på rätt sätt. |

9.3.2 Så här tycker användaren:

Samordnaren på länsarbetsnämnden tyckte att den nationella handlingsplanen fungerade relativt bra, men menade att texten troligen inte var helt tydlig för anställda som inte arbetat länge i verksamheten. Textens beskrivning av hur resultatet av samverkansarbetet ska mätas togs upp som exempel. Ur handlingsplanen: *Målgrupp för mätning: De individer som började i samverkan 12 månader tidigare.* Samordnaren kommenterade det här avsnittet så här: ”Jag vet ju att de menar att i oktober 2006 mäter man resultatet för de personer som började i samverkan i oktober 2005. Men det kanske inte är helt tydligt.”

Det verkar alltså som att texten fungerar relativt bra för användaren men samtidigt kräver texten goda kunskaper om hur verksamheten fungerar.

9.3.3 Innehållskrav

Utifrån användarnas handlingsmål och min kartläggning av verksamheten har jag identifierat följande innehållskrav för texten: All information som krävs för att organisera samverkansarbetet bör finnas med i texten. Ramarna för samarbetet bör vara tydligt angivna, och texten bör innehålla tydliga instruktioner om vilken information Ams vill ha in från länen.

Uppfyller texten innehållskraven?

Texten uppfyller användarnas innehållskrav till viss del. Texten anger budgetramar för samarbetet och instruktionerna till länen om vad de ska redovisa till Ams är konkret angivna. Men som samordnaren påpekade är texten inte helt tydlig på alla punkter.

9.3.4 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys

Utifrån användarnas handlingsmål formulerade jag följande funktionscentrerade makrotema för texten: *Så här ska vi organisera samverkansarbetet i vårt län.* Även för den här texten ger jag ett exempel på hur jag gjort analysen.

Exempelanalys:

Textavsnitt:

En samverkansgrupp med representanter från vardera myndighet ska finnas på nationell nivå. En motsvarande grupp ska även finnas på länsnivå med uppgift att följa utvecklingen och ta initiativ till åtgärder för att styra verksamheten i respektive linjeorganisation.

Analys:

En övergripande analys av de pragmatiska aktörerna i detta stycke visar att här finns två olika pragmatiska aktörer, och därför delade jag in stycket i två mikroteman, ett per grafisk mening. Detta exempel motsvarar mikrotamana 18 och 19 i bilaga 1.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Exempelmanalys, forts.

Mikrotema 18: En nationell samverkansgrupp ska finnas.

Detta mikrotema relaterar inte till användarnas handlingsmål eftersom användarna ska organisera samverkansarbetet i det egna länet, och inte på nationell nivå.

Mikrotema 19: En regional samverkansgrupp ska finnas som ska styra verksamheten.

Det här mikrotemat har en tydlig koppling till användarnas handlingsmål och relaterar därför till det funktionscentrerade makrotemat.

Hela resultatet av analysen redovisas i bilaga 1. I analysen identifierade jag totalt 39 mikroteman i texten, och av dessa relaterar 34 stycken till det funktionscentrerade makrotemat (se bilaga 1). Texten relaterar alltså i hög grad till användarnas handlingsmål.

Perspektivanalys

I bilaga 1 finns även det fullständiga resultatet av perspektivanalysen. En sammanställning av resultatet redovisas i tabell 2.

Tabell 2 Resultat av perspektivanalys

| Avsedd aktör: | Länsarbetsnämnden | Länsarbetsnämnden och försäkringskassan | Övriga |
|---|-------------------|---|--------|
| Totalt antal mikroteman: 39 | | | |
| Antal mikroteman som riktas till aktörerna: | 28 | 6 | 5 |

Tabellen visar att de flesta av textens mikroteman, 28 av 39, har länsarbetsnämnden som avsedd aktör. Textens funktionsperspektiv ligger alltså nära användarnas funktionsperspektiv. Texten innehåller även några mikroteman som är riktade till andra aktörer.

Dessa två analyser visar tillsammans att den nationella handlingsplanstexten i hög grad relaterar till användarnas handlingsmål och att textens funktionsperspektiv ligger nära användarnas funktionsperspektiv.

9.3.5 Funktionscentrerade textkrav

Sökläsning:

Den här texten har ingen sammanfattning, men väl en ingress, som dock i praktiken bara är en längre version av huvudrubriken *Handlingsplan 2006*. Både huvudrubriken och ingressen är alltför generella för att ge läsaren bra vägledning om textens innehåll.

Underrubrikerna är allmänna, men trots det hjälper de troligen användaren att hitta specifika delar av textens breda innehåll.

Slutsatsläsning:

Passiva verb: Texten innehåller många passiva verb med underförstådd aktör som syftar på en mängd olika aktörer. Många gånger kan användarna ta hjälp av sin kunskap om hur verksamheten vanligtvis fungerar för att förstå texten, men den här texten innehåller några extra problematiska passiviseringar som jag diskuterar i nästa avsnitt.

Abstrakta och konkreta instruktioner: Texten innehåller en instruktion där passiviseringar leder till att själva instruktionen blir abstrakt: *Personer som inte längre har rätt till ersättning från försäkringskassan, men som bedöms behöva rehabilitering kan aktualiseras för insatser i samverkan...* Vem är det som ska bedöma att personen behöver rehabilitering? Vem ska aktualisera personen till beredningsgruppen? I det här fallet räcker inte användarnas bakgrundskunskaper om verksamheten för att tolka instruktionen eftersom ansvarsfördelningen mellan myndigheterna är oklar.

Texten innehåller även konkreta instruktioner, till exempel: *Länens överenskommelser ska ha inkommit till Ams senast 1 mars, 2006*. Den här instruktionen är tydlig och därmed troligen lätt för användarna att utföra.

9.4 Analys av den regionala handlingsplanstexten

I det här avsnittet presenterar jag användarnas åsikter om den regionala handlingsplanstexten tillsammans med resultatet av min textanalys.

9.4.1 Användare och handlingsmål

Baserat på mina intervjuer och kartläggningen av verksamheten har jag identifierat följande användare och handlingsmål för texten:

- | | |
|----------------------|--|
| Användare: | Handläggare på storstadsförmedlingen som arbetar med rehabiliterings-samverkan |
| Handlingsmål: | Utföra det konkreta arbete som ingår i samverkan kring varje enskilt ärende. Veta om och kunna förhålla sig till de övergripande ramar som gäller för arbetet. |

9.4.2 Så här tycker användarna:

Den regionala handlingsplanstexten används av storstadshandläggarna. Under en av intervjuerna kommenterade en handläggare detta faktum så här: ”Den (handlingsplanstexten) är ju allt vi har.” Bland annat användes texten som underlag när handläggarna skapade en lokal arbetsrutin. Men handläggarna menade att årets handlingsplan var ”ovanligt luddig” och att detta försvårade arbetet med att konkretisera handlingsplanen.

9.4.3 Innehållskrav

Utifrån användarnas handlingsmål och min kartläggning av verksamheten har jag identifierat följande innehållskrav: Texten ska innehålla en konkret beskrivning av alla arbetsuppgifter som handläggaren ska utföra. Handläggarna bör till exempel veta hur de ska gå vidare med ett ärende när rehabiliteringsinsatserna är avslutade. Texten bör ange en tydlig ansvarsfördelning mellan försäkringskassan och arbetsförmedlingen.

Uppfyller texten innehållskraven?

Min analys visar att texten inte uppfyller användarnas innehållskrav. Den information som relaterar till användarnas arbetsuppgifter är fragmentarisk.

9.4.4 Pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys

Utifrån användarnas handlingsmål formulerade jag ett funktionscentrerat makrotema för texten: *Så här ska vi samarbeta med försäkringskassan och handlägga ärenden om samverkansrehabilitering.* Även här ger jag ett exempel på hur jag gjort analysen, och redovisar hela resultatet av analysen i bilaga 2.

Exempelmanalys:

Textavsnitt:

En samverkansgrupp med representanter från vardera myndighet ska finnas på nationell nivå. En motsvarande grupp ska även finnas på länsnivå med uppgift att följa utvecklingen och ta initiativ till åtgärder för att styra verksamheten i respektive linjeorganisation.

Analys:

Det här är samma textavsnitt som jag använde i exempelmanalysen av den nationella handlingsplanstexten. Även i det här fallet delar jag in stycket i två mikroteman eftersom det finns två pragmatiska aktörer i stycket. Dessa mikroteman motsvarar mikroteman 7 och 8 i bilaga 2.

Mikrotema 18: En nationell samverkansgrupp ska finnas.

Detta mikrotema relaterar inte till användarnas handlingsmål

Mikrotema 19: En regional samverkansgrupp ska finnas som ska styra verksamheten.

Det här mikrotemat relaterar inte heller till användarnas handlingsmål och relaterar därför inte till det funktionscentrerade makrotemat.

De pragmatiska aktörerna för dessa mikroteman är desamma som i analysen av den nationella handlingsplanstexten, men den här gången relaterar inte textavsnittets mikroteman till det funktionscentrerade makrotemat.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

I analysen av hela texten identifierade jag totalt 40 mikroteman, varav 15 relaterar till det funktionscentrerade makrotemat (se bilaga 2). Texten relaterar alltså i låg grad till användarnas handlingsmål.

Perspektivanalys

Resultatet av perspektivanalysen redovisas i tabell 3. Den avsedda aktören för varje mikrotema markeras med följande förkortningar:

Af = Handläggare på arbetsförmedlingen

Af/Fk = Handläggare på arbetsförmedlingen och försäkringskassan

Lan/fk = Länsarbetsnämnden och Regionkontoret för försäkringskassan

Lan = Länsarbetsnämnden

Tabell 3. Resultat av perspektivanalysen av den regionala handlingsplanen

| Avsedd aktör: | Af | Lan/ Fk | Lan | Övriga |
|-------------------|----|---------|-----|--------|
| Antal mikroteman: | 15 | 11 | 11 | 3 |

Tabellen visar att handläggarna är den avsedda aktören i mindre än hälften av textens mikroteman, 15 av 40. Den här texten växlar perspektiv ett flertal gånger, textens mikroteman riktas till många olika avsedda aktörer.

De båda analyserna visar alltså att den regionala handlingsplanen inte är anpassad för att hjälpa användarna att uppnå sitt handlingsmål, textens mikroteman relaterar i låg grad till det funktionscentrerade makrotemat och textens funktionsperspektiv är inte nära användarnas funktionsperspektiv.

9.4.5 Funktionscentrerade textkrav

Sökläsning

Texten saknar sammanfattning och huvudrubriken relaterar i låg utsträckning till användarnas handlingsmål. Underrubrikerna i texten har låg relevans för handlingsmålet.

Slutsatsläsning

Passiva verb: Eftersom texten är så lik texten i den nationella handlingsplanen är det inte förvånande att vi även här hittar många passiva verb med underförstådd aktör som syftar på en mängd olika aktörer.

Abstrakta och konkreta instruktioner: Texten innehåller få explicita instruktioner till handläggarna, och dessa är inte kopplade till ett sammanhang som relaterar till handläggarnas arbetsuppgifter. Till exempel är textens instruktion ”När deltagaren lämnar verksamheten byts koden” ganska tydlig och konkret i sig, men den ingår i ett textavsnitt om uppföljning av verksamheten, inte om handläggning av ärenden. Avsnittet är alltså inte explicit kopplat till användarens arbetsuppgifter, och därför blir också instruktionen svårare att placera i rätt sammanhang.

Även i den här texten är instruktionen med passiviseringar som leder till abstraktion ett problem. Användarnas bakgrundskunskaper om verksamheten räcker inte för att tolka instruktionen eftersom ansvarsfördelningen mellan myndigheterna i det här fallet är oklar.

9.5 Övergripande granskning

Här presenterar jag resultatet av min övergripande analys av samtliga texter i mikrodiskursordningen

Det var svårt att få en helhetsbild av arbetet med samverkansuppdraget utifrån texterna i mikrodiskursordningen. De olika texterna tar upp olika aspekter, men det är inte klart hur informationen i texten relaterar till det övergripande arbetet. Det räcker därför inte med att läsa en av dessa texter, information måste hämtas från flera olika håll för att sedan fogas samman till en helhet av användaren själv.

Ett exempel på en arbetsuppgift som saknar övergripande beskrivning är handläggarnas kodning av ärenden. Att en kod ska registreras över huvud taget framgår om man lusläser handlingsplanstexten, men för att reda på själva koderna måste användaren leta upp texten *Tillämpning av fast tilläggskod AMS*. Ingen av dessa texter kopplar dock kodningen till den övergripande handläggningen av ärenden, utan användarna måste själva skapa en yttre ram för arbetsuppgiften.

Under min kartläggning fick jag intrycket att handläggarna i praktiken registrerar koden vid lite olika tidpunkter. Eftersom statistikenheten mäter resultatet av verksamhetens arbete tolv månader från den dag koden har registrerats, innebär det att en handläggare som väntar några veckor längre med att koda ett ärende i slutändan får längre tid på sig att arbeta med individens rehabilitering. Men handläggarna berättade också att de ibland glömmar bort att sätta koden, eftersom det saknas tydliga rutiner för när detta ska göras.

9.6 Sammanfattning av mina resultat

9.6.1 Textanvändning

För att en text ska få genomslag hos användarna måste den först och främst användas, användarna måste hitta texten och uppfatta den som relevant för sina arbetsuppgifter. Dessutom måste textformen göra det möjligt för användarna att koppla textens innehåll till sina arbetsuppgifter. Enligt Ams programenhet är handläggarsödtexten den enda text i mikrodiskursordningen som är riktad direkt till handläggare som arbetar med rehabiliteringssamverkan. Men handläggarsödtexten används i låg utsträckning av handläggarna i min undersökning. Den regionala handlingsplanstexten är den text som handläggarna själva anser är relevant för deras arbetsuppgifter. Men tyvärr uppfattar de den texten som luddig och svår att konkretisera.

Användarnas attityder till de texter de läser påverkar troligen vilket genomslag texten får i praktiken. Men även textens attityd till användarna kan påverka hur texterna används. En handläggare upplevde en del av texterna från Ams som något nedlåtande, vilket kan ses som ett tecken på att alltför detaljstyrande instruktioner kan få ett negativt mottagande av vissa användare.

9.6.2 Sammanfattning av textanalysen

Innehållskrav

Texterna som används av handläggare på arbetsförmedlingen uppfyller inte de innehållskrav användarna kan ställa på texten. Den text som används på länsarbetsnämnden fungerar bättre för sina användare, men texten förutsätter att användaren har god kunskap om verksamheten.

Pragmatisk Makrostrukturanalys och perspektivanalys

Den pragmatiska makrostrukturanalysen visade att texterna som används av handläggarna, den regionala handlingsplanstexten och handläggarsödtexten, i låg grad relaterar till handläggarnas handlingsmål. Den nationella handlingsplanstexten relaterar däremot i hög grad till handlingsmålet för personal på länsarbetsnämnderna.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Den regionala handlingsplanstexten är till stor del identisk med den nationella handlingsplanstexten och jag anser att dessa texter kan ses som en och samma text som används av två användargrupper.

Perspektivanalysen visar att alla texter som ingår i min textanalys innehåller perspektivväxlingar, det vill säga att texternas mikroteman riktas till olika aktörer. Det här är särskilt markant i de texter som handläggarna använder. Att arbetsinstruktioner innehåller den här typen av perspektivväxlingar bör ses som extra problematiskt, eftersom användarna läser texterna för att få reda på hur de ska utföra sina arbetsuppgifter. När texten omärkligt glider över till ett annat perspektiv blir det svårare för användarna att avgöra vad i texten som rör det egna arbetet, och vilka instruktioner som är avsedda att utföras av någon annan.

Funktionscentrerande textkrav

Sökläsning: Ingen av texterna i min undersökning har en inledande sammanfattning som ger användarna ledtrådar om textens innehåll. Huvudrubrikerna är generellt utformade och gör det inte lätt att se vad texten handlar om. Även underrubrikerna i texterna bör innehålla mer specifik information. Metatextsignalerna relaterar i låg utsträckning till handläggarnas handlingsmål, men för personal på länsarbetsnämnden fungerar metatexten troligen något bättre.

Slutsatsläsning: Passiva verb med underförstådd aktör förekommer i alla texter och gör att användarna måste lägga energi på att lösa ut underförstådd information. Abstrakta instruktioner i texterna gör det svårare för användarna att omsätta instruktionen i praktisk handling jämfört med de konkreta instruktioner som också förekommer i texterna.

10. Diskussion

10.1 Resultatdiskussion

10.1.1 Analys av mina resultat

Min textanalys av tre texter på Ams intranät visar att texterna som används av handläggare inte är utformade för att hjälpa användarna att uppnå sina handlingsmål. Texterna är alltså inte funktionscentrerade. Intervjuer och kartläggning pekar också mot att texterna brister i användbarhet.

Den nationella handlingsplanen fungerar relativt bra för personal på länsarbetsnämnderna, men den snarlika regionala handlingsplanen fungerar klart sämre för handläggarna. Resultaten tyder alltså på att en text kan vara olika användbar för olika användargrupper beroende på deras handlingsmål. Dessutom bekräftar min undersökning Gunnarssons resultat om att funktionsperspektivet i texten påverkar den handlingsinriktade förståelsen. Den användargrupp vars handlingsmål bäst stämmer överens med textens funktionsperspektiv upplever texten som minst problematisk.

10.1.2 Funktionscentrera texterna

Texterna i min undersökning som används av handläggare bör alltså funktionscentreras för att bli mer användbara för handläggarna. Vad skulle då funktionscentrerade texter innebära för den övergripande verksamheten, vilka fördelar finns med att funktionscentrera texter?

Den läsprocess jag beskriver i min modell för handlingsmålsinriktad läsning i informationssystem i avsnitt 8.2.6 bör verksamhetsledningen försöka effektivisera. Det handlar dels om att de anställda inte ska behöva ägna onödigt mycket tid på att läsa texter de behöver i sitt arbete, men också om att texterna ska få så bra genomslag som möjligt.

På Ams intranät uppmanas de anställda att varje dag ta del av ny information på intranätet och avgöra vad som är relevant för deras arbetsuppgifter. Men idag tar detta onödigt lång tid eftersom användarna måste lägga tid på att läsa texter bara för att avgöra om de över huvud taget är relevanta för deras arbete.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Användarnas sök- och urvalsläsning skulle effektiviseras om texterna fick funktionscentrerade metatextsignaler som informativa och handlingsmålsrelaterade rubriker samt bra inledande sammanfattningar. Detta skulle alltså spara tid åt användarna, tid de istället kan ägna åt sina egentliga arbetsuppgifter.

I en organisation med 10 000 anställda blir även korta individuella tidsvinster sammanlagt mycket stora. Det räcker med att användarnas dagliga sök- och urvalsläsning kortas ned med ett par minuter för att den dagliga tidsvinsten i hela organisationen ska bli över 300 arbetstimmar.

Idag tar det också längre tid än nödvändigt för användarna att nå handlingsinriktad förståelse av textinnehållet eftersom mycket information i texterna underförstås. Ett exempel på det är alla passiva verb med underförstådd aktör som finns i texterna.

Men problemet med underförstådd information är inte bara tidsrelaterat, dessutom riskerar ansvarsfördelningen i organisationen att bli oklar. Användarna bör få tydliga besked om vem som ska utföra ett visst arbetsmoment, och så är inte fallet i de texter jag analyserat. Ett liknande problem i texterna är abstrakta instruktioner som gör det svårt att veta hur olika arbetsuppgifter ska utföras i praktiken.

En funktionscentrering av texterna skulle tydliggöra vad som förväntas av de anställda i en given arbetsituation. Det kan också minska risken för att texterna tolkas på ett sätt som ledningen inte avsett, och funktionscentrerade texter skulle på så sätt vara ett steg mot en mer kvalitetssäker verksamhet.

10.1.3 Flera användargrupper inom verksamheten

Mina resultat visar att en text kan fungera olika bra för användare med olika handlingsmål, och det beror helt enkelt på att anställda på olika nivåer i verksamheten har olika roller. De behöver därför olika slags information för att utföra sina arbetsuppgifter.

Alla användare i min undersökning arbetar med samma verksamhetsområde, samverkansrehabilitering. Men det är viktigt att uppmärksamma skillnaden mellan att planera en aktivitet och att faktiskt utföra den. Handläggarna och samordnaren på länsarbetsnämnden har olika roller i verksamheten och har därför olika perspektiv på samverkansarbetet.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Inom ett och samma verksamhetsområde finns olika *verksamhetsfunktioner*:

- Operationalisera uppdrag
- Verksamhetsutveckling
- Arbetsledning
- Handläggning
- Uppföljning

De olika verksamhetsfunktionerna återfinns i olika delar av Ams organisation. För verksamhetsområdet rehabiliteringssamverkan illustreras sambandet i figur 5.

| Verksamhetsfunktion: | Operationalisera uppdrag | Verksamhetsutveckling | Arbetsledning | Handläggning | Uppföljning |
|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------|---------------------|
| Del av organisationen | Ams program-enhet | Ams/Länsarbets-nämnden | Samordnare/Lokal Af-chef | Handläggare | Ams statistik-enhet |

Figur 5. Verksamhetsfunktioner och organisationsnivå

Figuren visar relationen mellan verksamhetsfunktioner och organisationsnivå (jämför gärna med min beskrivning av verksamheten i avsnitt 4.1). En effektiv funktionscentrering av texterna innebär att informationen riktas till en verksamhetsfunktion i taget.

Men det är också viktigt att visa de anställda hur de olika verksamhetsfunktionerna hänger ihop. Genom att visa hur andra verksamhetsfunktioner påverkas av hur vissa arbetsrutiner utförs kan man motivera användarna att följa instruktioner som annars kan synas helt onödigt krångliga. Om handläggarna till exempel fick upp ögonen för hur viktigt det är för statistikavdelningen att besluten i samverkansärenden kodas på rätt sätt vid rätt tidpunkt, kanske det arbetet skulle få högre prioritet än det har idag.

10.1.4 Problem med gemensamma texter

Flera av texterna i min undersökning är gemensamma för Försäkringskassan och Ams. I ljus av de konflikter som finns mellan de båda myndigheternas uppdrag fyller texterna troligen en funktion som gemensam utgångspunkt för samarbetet. Kanske kan man kalla dessa texter *konsensustexter*, där det primära syftet med texten är att kodifiera vad man har kommit överens om. Då får handlingsinriktningen stå tillbaka när ett textens kodifierande funktion får styra dess utformning på både språk- och innehållsnivå.

Men även om man ser texterna som renodlade arbetsbeskrivningar för det gemensamma arbetet kvarstår det faktum att samverkansarbetet inte är en självständig verksamhet. Alla handläggare är i praktiken anställda på *en* av de båda myndigheterna och ska arbeta för att verksamhetens samtliga mål ska uppnås. Informationen i konsensustexterna räcker inte för att hjälpa handläggarna att förhålla sina arbetsuppgifter inom samverkansarbetet till verksamhetens övriga uppdrag.

Den här typen av konsensustexter behöver alltså funktionscentreras. En handlingsinriktad varianttext bör tas fram, som kompletteras med information som kopplar samverkansarbetet till myndighetens övriga verksamhet, och till handläggarens övergripande arbetsprocess. Först då kan texten bli ett effektivt arbetsredskap.

10.1.5 Är tydlighet alltid bra och är tydlighet alltid möjlig?

Ledstjärnan i arbetet med effektiva texter är klara och tydliga besked till de anställda. Men ibland kan det finnas legitima skäl till en viss otydlighet. Att styra de anställdas arbete in i minsta detalj är varken bra eller praktiskt genomförbart. En arbetsinstruktion måste med andra ord lämna utrymme för att ta tillvara användarens egen kompetens.

Texterna jag analyserat i den här undersökningen handlar om att rehabilitera människors arbetsförmåga, inte om att konservera grönsaker. Den medmänskliga aspekten av rehabiliteringsarbetet är väldigt viktig för slutresultatet och det kan bland vara bra att bryta en aning mot textens instruktioner för att i förlängningen bättre uppnå det övergripande målet med arbetsuppgiften. Men det kan vara bra att skilja på instruktioner som tillåter den här typen av flexibilitet och instruktioner som är det är viktigt att användarna följer till punkt och pricka.

I Ams verksamhet är det dessutom inte alltid möjligt att ge tydliga instruktioner till de anställda. När myndighetens regelverk⁴ i sig är oklart är det svårt att ge raka besked.. Då anser jag att man istället måste vara tydlig med otydligheten, alltså öppet peka ut svårigheten och ge användarna exempel på ad hoc-strategier för att lösa problemet från gång till gång.

10.1.6 Textens instruktioner och användarens verklighet

När en skriven arbetsinstruktion inte stämmer överens med praxis finns en risk att hela instruktionen tappar i auktoritet. Då ökar det upplevda avståndet mellan text och verklig arbetssituation och för den anställde kan det här bli en balansgång mellan två auktoriteter och två regelsystem: de formella reglerna och praxis.

Men det här kan också ses som en lojalitetskonflikt. Ska den anställde göra avsteg från delar av instruktionen och istället följa de informella regler som gäller på arbetsplatsen, eller låta instruktionen vara styrande trots att det lokala arbetet i praktiken brukar utföras på ett annat sätt? Instruktionen med den alltför dyra broschyren är ett exempel på en sådan konflikt, och i det fallet fick textens instruktion stå tillbaka för de ekonomiska villkor som gäller på den arbetsförmedling där några av handläggarna arbetar.

Ams vill att alla anställda ska följa de instruktioner som tagits fram, och därför bör man arbeta med att anpassa texterna till verksamhetens villkor så långt som möjligt.

10.2 Reflektioner kring undersökningen

Mina resultat tyder på en koppling mellan textform och hur lätt det är att använda texten, vilket kan ses som att göra kunskap av textens innehåll. Men min undersökning säger inte så mycket mer än så. Jag har pekat ut några faktorer i texten som kan försvåra användarens förståelse, och också pekat på möjligheten att underlätta handlingsmålsinriktad förståelse genom att funktionscentrera texten, relatera den till användarens handlingsmål. Vilka andra språkliga faktorer som gör text lättare eller svårare att omsätta i praktisk handling återstår att ta reda på.

⁴ Här menar jag det regelverk som är politiskt styrt, inte de interna regler som Ams själva utformar.

10.2.1 Reflektioner kring val av metod & material

Att kombinera textanalys och etnografisk kartläggning fungerade bra som analysverktyg i mina ögon, det gav en inblick i hur tätt sammanvävda texter och verksamhet är, och hur de påverkar varandra. Gunnarssons läsmål *direkt handlingsinriktad förståelse*, som är det övergripande läsmålet för handlingsinriktade texter, är en väldigt bred kategori som behöver konkretiseras utifrån arbetsuppgifter eller funktioner i den verksamhet där texterna används. Mitt begrepp handlingsmål visade sig då vara användbart i analysen.

Valet av mikrodiskursordning som analysenhet gav en god överblick av informationen om samverkansarbetet. Jag upptäckte flera av de övergripande problem i texterna när jag läste dessa parallellt. Mitt antagande att det inte räcker att bara analysera en text av den här typen visade sig med andra ord stämma med verkligheten.

Min undersökning bygger på intervjuer med några få användare och deras åsikter kan därför inte ses som representativa för alla anställda i Ams verksamhet. Men dessa användares åsikter ger ändå en fingervisning om vilka problem som verkar finnas med texterna på intranätet

Det kan också vara värt att notera att alla användare jag intervjuat har arbetat länge i verksamheten. Nyanställda skulle troligen vara mer beroende av explicit information i texterna för att veta hur arbetsuppgifterna ska utföras, då de ännu inte hunnit skaffa egen kunskap om hur verksamheten fungerar.

10.2.2 Hur användbar var textanalysmetoden?

Mitt vetenskapliga syfte med uppsatsen var att utveckla en textanalysmetod för handlingsinriktade texter som används i yrkeslivet, och i det här avsnittet diskuterar jag metoden och dess användbarhet.

Min textanalysmetod kopplar ihop användare, handlingsmål och läsmål med texten, och den kan vara ett sätt att undersöka användbarhet i texter som används i yrkeslivet. Metoden ger en indikation om en texts användbarhet, och vem texten i första hand är avsedd att användas av.

Genom att analysera texter utifrån hur de faktiskt används i verkligheten kan min analysmetod öka vår förståelse om vad som krävs för att användare ska nå handlingsinriktad begriplighet i texter de använder. Dessutom kan metoden användas för att effektivisera textanvändningen i specifika verksamheter. Då kan metoden användas för att kartlägga eventuella problem, och sedan användas som utgångspunkt för en omarbetning av texterna. Men metoden kan också användas när man skriver en helt ny text

eftersom den gör det möjligt att resonera kring vad som skulle kunna vara med i texten för att göra den mer användbar för användarna. Jag tycker själv att begreppen basinnehåll och handlingsmål ger mig redskap för att resonera kring vad som inte finns med i en text, något jag saknat tidigare.

10.2.3 Metodkritik

Det finns några faktorer i textanalysmetoden som kan ses som problematiska, och dessa diskuterar jag i det här avsnittet.

Precis som alla andra kvalitativa forskningsmetoder kan den absoluta reliabiliteten i min textanalysmetod ifrågasättas, eftersom den innehåller ett visst mått av tolkning. Om någon annan skulle upprepa den pragmatiska makrostrukturanalysen på de texter som ingår i min textanalys, skulle de troligen formulera textens makro- och mikroteman något annorlunda. Däremot tror jag att det övergripande intrycket av hur texterna relaterar till det angivna handlingsmålet skulle likna mina egna resultat.

Även perspektivanalysen är i viss mån subjektiv, och bygger på kunskap om verksamheten. Men här finns även ett annat problem, nämligen svårigheten i att definiera vem som i första hand är den avsedda aktören. I perspektivanalysen har jag till exempel angett försäkringskassan som avsedd aktör för instruktionen ”Försäkringskassan ska erbjuda ett överlämningsmöte tillsammans med arbetsförmedlingen”. Men arbetsförmedlingens handläggare berörs indirekt av den här instruktionen. Om handläggarna vet om att ett överlämningsmöte ska erbjudas individen, så är det också viktigt att veta att det inte ingår i deras arbetsuppgifter att erbjuda mötet. Den här typen av information kan alltså behöva vara med i en funktionscentrerad version av en text, trots att den inte berör handläggarnas arbetsuppgifter.

Trots detta anser jag att perspektivanalysen är en fungerande analysmetod, särskilt som den pekar ut intressanta perspektivväxlingar i texten som det är svårt att komma åt på något annat sätt. Jag upplever att det finns en brist på analysmetoder för texter med problem på strukturnivå, och syftet med min perspektivanalys är att försöka ringa in vad som orsakar problemen i texten.

När det gäller användarnas innehållskrav blev både formuleringen och analysen relativt ytlig, men jag hade tyvärr inte tillfälle att utforska detta djupare i den här uppsatsen. Jag tror att en innehållskravsanalys kan vara ett bra sätt att koppla texten till verksamheten, och när det gäller arbetsbeskrivningar och andra konkreta instruktioner är väl formulerade innehållskrav troligen en bra utgångspunkt för användbara texter.

10.3 Vetenskaplig slutdiskussion

I det här avsnittet diskuterar jag mina resultat utifrån sociokulturella teorier om språk och lärande, i hopp om att bättre förstå villkoren för lärande i yrkeslivet.

10.3.1 Kontextualisering och rekontextualisering

Jag tänker mig den process som gör det möjligt att förstå en text som en serie kopplingar mellan texten och användarens verklighet. Den här kopplingen ser jag som en form av kontextualisering. Om en text har ett annat funktionsperspektiv än vad som relaterar till användarens handlingsmål måste användaren själv dekontextualisera textens innehåll och sedan rekontextualisera textinnehållet i det sammanhang som är relevant för handlingsmålet. Den här processen ser jag som en nästan fysisk förflyttning av tankeinhåll mellan olika kontextboxar.

Funktionscentrering av en text kan då ses som att textens innehåll rekontextualiseras åt läsaren. Då kan läsaren sedan lättare koppla textens innehåll till sin egen verklighet, vilket också gör det lättare att omsätta textens innehåll i praktisk handling.

10.3.2 Från utvecklingszon till kunskapszon

I det här avsnittet resonerar jag kring kunskapsprocesser och lärande i yrkeslivet utifrån Vygotskijs *närmaste utvecklingszon*, som brukar användas för att beskriva barns kognitiva utveckling.

Som jag tidigare nämnt finns några viktiga skillnader mellan barns kognitiva utveckling och vuxnas lärande. Vuxna har till exempel redan erövrat en uppsättning kognitiva redskap som slutledningsförmåga, vilket hjälper oss att dekontextualisera information och se hur den kan tillämpas i andra sammanhang. Därmed är vuxna mindre beroende av handgripligt stöd utifrån för att lära sig nya saker.

När det gäller vuxnas lärande i yrkeslivet är det dessutom rent omöjligt att förutsäga all möjlig inläring som kan förekomma i olika sammanhang. Därför räcker det inte att tänka sig endast en konstant ”utvecklingsväg” på det sätt som man traditionellt använder den närmaste utvecklingszonen. Jag

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

tror istället att det är mer fruktbart att ha ett horisontellt synsätt och vill istället för utvecklingsnivå tala om utgångspunkter för lärande.

En handläggare på en arbetsförmedling är inte på en ”lägre” utvecklingsnivå än anställda på Ams eller länsarbetsnämnden, de olika användargrupperna arbetar med olika saker och har därför olika utgångspunkter för sitt lärande.

Mitt sätt att använda Vygotskijs begrepp närmaste utvecklingzon skiljer sig en hel del från hur begreppet traditionellt används inom sociokulturell forskning. Därför är det troligen bättre att ge konceptet ett nytt namn för att undvika missförstånd. Jag kommer i fortsättningen att kalla min version av zonen för *kunskapszon*.

En kunskapszon ser jag som ett utrymme för möjlig förståelse, ett slags kognitiv förståelserum där användaren kan göra kunskap av information. I kunskapszonen kan användaren skapa kunskap genom att tolka ny information och koppla den till sin egen verklighet. Då når användaren den förankrade, integrerade förståelse som gör det möjligt att omsätta kunskap i praktisk handling.

För att beskriva individens lärande och kunskapsprocesser måste även kunskapszonen kopplas till ett specifikt socialt sammanhang. Men som min analys visar räcker det inte att se en hel organisation som ett enda socialt sammanhang. Kunskapszonen måste kopplas till ett klart avgränsat och för användaren aktualiserat sammanhang. Ett handlingsmål kan kanske ses som ett uttryck för ett sådant aktualiserat sammanhang, och utifrån detta kan vi då tänka oss en kunskapszon vars bas utgörs av användarens existerande kunskap och förförståelse.

En vuxen textanvändare kan ta till sig ny information som inte har direkt koppling till kunskapszonens bas med hjälp av kognitiva resurser som slutledningsförmåga och generaliseringsförmåga. Men detta kräver större ansträngning än om informationen presenterats på ett mer pedagogiskt sätt. Ju närmare ny information är basen på användarens kunskapszon, desto lättare är det för användaren att göra den kognitiva operation som krävs för att kontextualisera informationen och integrera den i sin omvärlds-uppfattning – det vill säga göra kunskap av den.

Jag tror också det är möjligt att underlätta aktiv förståelse eller kunskapsbildande genom att använda språkliga strategier för att koppla ny information närmare basen på användarens kunskapszon. Samma grundfakta ur basinnehållet kan nämligen medieras på olika sätt, och beroende på användarens handlingsmål och aktualiserade kunskapszon kan dessa vara mer eller mindre lätta att kontextualisera för användaren. Själva formen spelar alltså roll, kanske kan man kalla det språklig stöttning.

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Om språkform och textform anpassas efter användarens kunskapszon så kan användaren lättare skapa kopplingar mellan texten och sina tidigare kunskaper. Det finns alltså en möjlighet för verksamheter att effektivisera kunskapsprocesser hos de anställda genom att göra det lättare för anställda med olika aktualiserade kunskapszoner att ta till sig ny information och omsätta den i praktisk handling. Ett medvetet arbete med texternas utformning skulle troligen effektivisera både individens kunskapsprocess och verksamhetens kunskapshantering.

Källor

- Ajagán-Lester, Louis, Ledin, Per & Rahm, Henrik. 2003. Intertextualiteter. I: B. Englund & P. Ledin (red.). *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund. Studentlitteratur. S. 185–216.
- Doheny-Farina, Stephen and Odell, Lee. 1985. "Ethnographic Research On Writing: Assumptions and Methodology." I: Odell, Lee & Goswami, Dixie (red.), *Writing in Non-academic Settings*. New York: Guilford Press s.503-535.
- Dysthe, Olga 1997 Skrivning sett i lys av dialogisme: I: Evensen, Lars Sigfred og Hoel, Torlaug Løkensgard (red.), *Skriveteorier og skolepraksis*. Oslo.. Cappelen. s.45-77.
- Englund, Barbro, Hultén, Britt, Mårdsjö Blume, Karin & Selander, Staffan. 2003 Texters auktoriteter I: B. Englund & P. Ledin (red), *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur. s.161-179.
- Eriksson Gustavsson, Anna-Lena. 2002. *Att hantera läskrav i arbetet: om industriarbetare med läs- och skrivsvårigheter*. Linköping: Institutionen för beteendevetenskap, Univ. Landskrona. Parajett förlag .
- Evensen, L. S.1999 Elevtekster i dobbel dialog: Om mottakere, sjanger og respons i pedagogiske skriveprocesser. I: Linell m.fl. (red.): *Samtal och språkanvändning i professionerna*.Uppsala: ASLA skriftserie.
- Gunnarsson, Britt-Louise 1982. *Lagtexters begriplighet*. Lund: Liber förlag.
- Hellspång, Lennart & Ledin, Per. 1997. *Vägar genom texten – Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Josephson, Olle, & Melander, Björn. 2003. Läsare och läsarter. I: B. Englund & P. Ledin (red), *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur. s .125 –15.
- Ledin, Per & Selander, Staffan. 2003 Institutionen, text och genre. I: B. Englund & P. Ledin (red), *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund Studentlitteratur. s.91-119.
- Mårdsjö, Karin. 1992. *Människa, text, teknik – tekniska handböcker som kommunikationsmedel*. Linköping: Linköping Studies in Arts and Science, Universitetet i Linköping.
- Svenska skrivregler, utgivna av Svenska språknämnden. 2000. Stockholm Liber förlag.
- Säljö, Roger 2005. *Lärande i praktiken : ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm. Norstedts akademiska förlag.
- Säljö,Roger. 1999 Kommunikation som arena för handling. I: Säfström, Carl Anders & Östman, Leif (red) *Textanalys: introduktion till syftesrelaterad kritik*. Lund. Studentlitteratur.
- Vatn, Åm Gunhild 1998. *Forståingsrom og relieff*. Trondheim. NTNU.
- Vygotskij, L.S. 1978 *Mind in society: the development of higher psychological processes*. Cambridge, Mass. Harvard University Press.
- Wertsch, James V.1985. *Vygotsky and the social formation of the mind*. Cambridge, Mass. Harvard University Press

Från text till kunskap

Sara Gunnerud

Webbkällor

- Blåsjö, Mona. 2004. *Studenters skrivande i två kunskapsbyggande miljöer*. Akademisk avhandling. Stockholms universitet. Finns att ladda ned som pdf-fil på :www.divaportal.org/diva/getDocument (Hämtad 2006-12-10)
- Karlsson, Anna-Malin. 2003a: *Skrift och texter på bygget* .Pdf. Finns att ladda ned på:www.nordiska.su.se/skriftbruk (Hämtad 2006-12-14)
- Karlsson, Anna-Malin. 2003b: *Med bilen som kontor*. Pdf,. Finns att ladda ned på www.nordiska.su.se/skriftbruk (Hämtad 2006-12-16)
- Karlsson, Anna-Malin 2004 *Projektbeskrivning Text och arbete i den nya ekonomin*. Pdf. Finns att ladda ned på www.nordiska.su.se/skriftbruk (Hämtad 2006-09-15)

Källor från Arbetsmarknadsverkets intranät Vis.

- Nationellt; Särskilda uppdrag; Rehabilitering; Handlingsplan 2006. 2006-09-28 (Hämtad 2006-11-14)
- Nationellt; Särskilda uppdrag; Rehabilitering. Ams och Försäkringskassans gemensamma rutin för stöd (...) 2006-07-13 (Hämtad 2006-11-14)
- Nationellt; Särskilda uppdrag; Rehabilitering.. Handläggarsöd Avstämningsmöte / Överlämningsmöte. 2006-08-31 (Hämtad 2006-11-14)
- Nationellt; Genvägar;; Statistik. Tillämpning av fast tilläggs kod Ams. 2006-11-03 (Hämtad 2006-11-16)
- Pdf-broschyr Processtyrningsmodell Faros 2005-03-09 (Hämtad 2006-11-14)
- Nationellt ; Genvägar; Om Vis. Introduktion. 2006-09-21 (Hämtad 2006-11-07)
- Regional nivå; Särskilda uppdrag;. Handlingsplan för rehabilitering i samverkan. 200610 - 08 (Hämtad 2006 -11-14)

Bilagor

- Bilaga 1. Resultat av pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys för den nationella handlingsplanstexten.
- Bilaga 2. Resultat av pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys för den regionala handlingsplanstexten.

Bilaga 1. Resultat av makrostrukturanalys och perspektivanalys av den nationella handlingsplanstexten.

Funktionscentrerat makrotema: *Så här ska vi organisera samverkansarbetet i vårt län.* I tabellen är formuleringarna av textens mikroteman närmast telegramliknande. Tabellen motiverar inte heller hur jag kom fram till att ett visst mikrotema relaterade till det övergripande makrotemat, istället ska tabellen ses som en illustration av hur stor del av texten som relaterar till användarnas handlingsmål. De mikroteman som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat markeras med fetstil i tabellen.

Den avsedda aktören för varje mikrotema markeras med följande förkortningar:

Lan = Länsarbetsnämnden

Lan/Af = Länsarbetsnämnden och arbetsförmedlingens handläggare

Lan/ Fk = Länsarbetsnämnden och försäkringskassan

| Mikrotema | Avsedd aktör | | | |
|--|--------------|---------|---------|---------------|
| | Lan | Lan/ Af | Lan/ Fk | Övriga |
| Lan och F-D ska träffa överenskommelse | Lan | | | |
| Maximala budgetmedel | Lan | | | |
| Mål – fler personer tillbaka i arbete | Lan | | | |
| Organisera samverkan i linje med myndigheternas verksamhetsmål. Följ regelverket. | Lan | | | |
| Målgrupper | Lan | | | |
| Ambitionshöjning: Mer resurser för unga med akt.ersättning | Lan | | | |
| Hänvisning till bilaga för beskrivning av arbetet med en av målgrupperna. | Lan | | | |
| Pilotverksamhet i två län | | | | Två andra Lan |
| Mätmetod | Lan | | | |
| Länens resultatmål ska redovisas till Ams | Lan | | | |
| Länens resultatmål ska öka 2006 | Lan | | | |
| Det här räknas som arbete | | Lan/ Af | | |
| Utgångspunkt: så många som möjligt får arbete utan lönesubventioner. | | Lan/ Af | | |
| Subventioner ska följa regelverk för AMV | | Lan/ Af | | |
| 9600 deltagare okt. 2005, målet är 10 000 per månad 2006 | Lan | | | |
| 12000 nya deltagare 2006, fördelas på målgrupperna... | Lan | | | |
| Antal ärenden per handläggare, lista på arbetsuppgifter | Lan | | | |

| | | | | |
|---|-----|---------|---------|---------------------|
| En nationell samverkansgrupp ska finnas | | | | Centrala Ams |
| En regional samverkansgrupp ska finnas som ska styra verksamheten. | Lan | | | |
| Farosmodellen för samverkan ska tillämpas. | | Lan/ Af | | |
| Försäkringskassan initierar personer från målgrupperna | | | | Försäkringskassan |
| Individen kan få insatser i högst ett år | | Lan/ Af | | |
| Det finns undantag från ettårsregeln | | Lan/ Af | | |
| Af lämnar slutdokumentation till fk | | Lan/ Af | | |
| Fungerande rutin mellan myndigheterna ska finnas... | | | Lan/ fk | |
| Hänvisning till kompletterande text | Lan | | | |
| Personer med indragen ersättning som har behov av rehabilitering kan få samverkansinsatser, bedömning i beredningsgrupp. | | | Lan/ fk | |
| Beredningsgruppen beslutar: Samverkansinsatser eller ord. Af? | | | Lan/ fk | |
| Om individen ska få samverkansinsatser, kan akt.ersättning debiteras samverkansmedel | Lan | | | |
| Gemensam måluppföljning för Lan och Fk | | | Lan/ Fk | |
| Underlag: Ams statistik, publiceras på intranäten | Lan | | | |
| Uppföljning bygger på tilläggskodning som noteras... | | Lan/ Af | | |
| Koden ändras när deltagaren lämnar samverkan. | | Lan/ Af | | |
| Registrering i SIUS | | Lan/ Af | | |
| Ams och Försäkringskassan ska följa upp resultaten och den nationella handlingsplanen. | | | | Centrala Ams och Fk |
| Maxnivå budgetmedel | Lan | | | |
| Pengarna får användas till... | Lan | | | |
| Regelverket för lönebidrag ska följas | | Lan/ Af | | |
| Planering,uppföljning, budgetering i respektive verksamhet ska följa regelverket. | Lan | | Lan/ Fk | |
| Totalt antal mikroteman: 39 Antal mikroteman som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat: 34 | 17* | 11* | 6 | 5 |

* Jag har lagt ihop dessa två kategorierna i sammanställningen av resultatet i uppsatsen (avsnitt 9.3.4, tabell 2.) I tabellen ovan skiljer jag på mikroteman som enbart är riktade till Länsarbetsnämnden och mikroteman där även arbetsförmedlingens handläggare kan ses som den avsedda aktören. Eftersom länsarbetsnämnden organiserar arbetet på arbetsförmedlingarna så berörs länsarbetsnämnden av alla dessa mikroteman och därför har jag lagt samman dessa i resultatredovisningen i uppsatsen.

Bilaga 2. Resultat av pragmatisk makrostrukturanalys och perspektivanalys av den regionala handlingsplanstexten.

Funktionscentrerat makrotema: *Så här ska vi samarbeta med försäkringskassan och handlägga ärenden.*

Tabellen ska främst ses som en illustration av hur stor del av texten som relaterar till användarnas handlingsmål. De mikroteman som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat markeras med fetstil i tabellen.

Den avsedda aktören för varje mikrotema markeras med följande förkortningar:

Af = Handläggare på arbetsförmedlingen

Af/Fk = Handläggare på arbetsförmedlingen/försäkringskassan

Lan/Fk = Länsarbetsnämnden/försäkringskassan

Lan = Länsarbetsnämnden

| Mikrotema | Af | Lan | Lan/Fk | Övriga | Af/ Fk |
|---|----|-----|--------|-----------------|-----------|
| Lan och F-D har träffat överenskommelse | | | Lan/Fk | | |
| Målgrupper | | | Lan/Fk | | |
| Maximala budgetmedel | | | Lan/Fk | | |
| Nat. handlingsplan styrande för den här överenskommelsen | | | Lan/Fk | | |
| Mål – fler personer tillbaka i arbete | | | Lan/Fk | | |
| Organisera samverkan i linje med myndigheternas verksamhetsmål. Följ regelverket. | | | Lan/Fk | | |
| Nationell samverkansgrupp ska finnas | | | | Centrala Ams/Fk | |
| Regional samverkansgrupp ska finnas som ska styra verksamheten. | | | Lan/Fk | | |
| Samverkansgruppen på regional nivå består av... | | | Lan/Fk | | |

| | | | | | |
|--|----|-----|--------|----|-----------|
| Farosmodellen för samverkan ska tillämpas | Af | | | | |
| Försäkringskassan initierar personer från målgrupperna | | | | Fk | |
| Individen kan få insatser i högst ett år | Af | | | | |
| Undantag från ettårsregeln | Af | | | | |
| Af lämnar slutdokumentation till Fk | Af | | | | |
| Fungerande rutin mellan myndigheterna ska finnas när... | | | Lan/Fk | | |
| Personer med indragen ersättning som har rehabbehov kan få samverkansinsatser, bedömning i beredningsgrupp. | | | | | Af/ Fk |
| Beredningsgruppen beslutar: Samverkansinsatser eller ord. Af. | | | | | Af/Fk |
| Samverkansinsatser, kan akt.ersättning debiteras samverkansmedel | | | Lan/Fk | | |
| Hänvisning till kompletterande rutinbeskrivning | Af | | | | |
| Mätmetod | | Lan | | | |
| Mål för länet 2006: 40 % | | Lan | | | |
| Mätmetod lan | | Lan | | | |
| Länens resultatmål ska öka 2006 | | Lan | | | |
| Det här räknas som arbete | Af | | | | |
| Utgångspunkt: så många som möjligt får arbete utan lönesubventioner. | Af | | | | |
| Subventioner ska följa regelverk för AMV | Af | | | | |
| 9600 deltagare okt. 2005, målet är 10 000 per månad 2006 /1520 deltagare slutet av 2005 – målet är 1890 per månad | | Lan | | | |
| 1890 nya personer 2006, fördelade på målgrupperna såhär: | | Lan | | | |

| | | | | | |
|--|-----|-----|--------|------------------|----|
| Antal ärenden per handläggare, lista på arbetsuppgifter som då ingår. | | Lan | | | |
| Länsarbetsnämnden och försäkringskassan ska följa upp... | | Lan | | | |
| Samverkan gäller även uppföljning av individer med lönebidrag | Af | | | | |
| Gemensam måluppföljning för Lan och Fk | | | Lan/Fk | | |
| Underlag: Ams statistik, publiceras på intranäten | | | Lan/Fk | | |
| Uppföljning bygger på tillägskodning som noteras när... | Af | | | | |
| Koden ändras när deltagaren lämnar samverkan. | Af | | | | |
| Registrering i SIUS | Af | | | | |
| Ams och Försäkringskassan ska följa upp resultaten och den nationella handlingsplanen. | | | | Centrala Ams/ Fk | |
| Maxnivå budgetmedel | | Lan | | | |
| Pengarna får användas till... | | Lan | | | |
| Regelverket för lönebidrag ska följas. | Af | | | | |
| Planering, uppföljning, budgetering i resp. verksamhet | | Lan | | | |
| Totalt antal mikroteman i texten: 40 Antal mikroteman som relaterar till det funktionscentrerade makrotemat: 15 | 13* | 11 | 11 | 3 | 2* |

* Dessa kategorier summeras i resultatredovisningen i uppsatsen (avsnitt 9.4.4, tabell 3). I den här tabellen skiljer jag på mikroteman som enbart är riktade till arbetsförmedlingens handläggare och mikroteman där både arbetsförmedlingens och försäkringskassans handläggare kan ses som den avsedda aktören. Men eftersom handläggarna är de avsedda aktörerna i båda fallen har jag lagt ihop dessa två kategorier i sammanställningen av resultatet i uppsatsen.