



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Pedagogiska institutionen  
Box 199, 221 00 Lund

Kurs: PED 620  
Kandidatuppsats, 10 poäng  
41-60 poäng  
Datum: 2001-06-06

## DUBBELHET ELLER KLUVENHET?

Ett kontextuellt perspektiv på individuellt lärande inom  
personaluthyrningsbranschen

Cecilia Lindblom och Konstantina Theodoridou

Handledare:  
Glen Helmstad

## ABSTRACT

**Arbetets art:** Kandidatuppsats 10 poäng.

**Sidantal:** 35

**Titel:** Dubbelhet eller kluvenhet? Ett kontextuellt perspektiv på individuellt lärande inom personaluthyrningsbranschen.

**Författare:** Cecilia Lindblom, Konstantina Theodoridou

**Handledare:** Glen Helmstad

**Datum:** 2001-06-06

**Bakgrund:** Undersökningen betraktade lärandet och hur det kan påverkas av det sociala samspillet. Studieobjekt var de anställda i personaluthyrningsbranschen som har en speciell dubbel arbetssituation; de är anställda i bemanningsföretaget men arbetar i olika kundföretag.

**Syfte:** Undersökningens syfte är att undersöka hur konsulternas arbetssituation påverkar deras lärande. Vi är särskilt intresserade av att studera hur den dubbla kopplingen till å ena sidan bemanningsföretaget och å andra sidan kundföretagen ser ut och vad den innebär för deras möjligheter till utveckling inom arbetet.

**Metod:** Undersökningen genomfördes med hjälp av kvalitativa intervjuer. En intervjuguide strukturerad efter tre övergripande teman användes, inom vilka intervjupersonerna inbjöds att utveckla sitt personliga perspektiv på lärande med ledning av våra följdfrågor.

**Resultat:** De anställda gav en motsägelsefull bild av sin arbetssituation. Å ena sidan verkade den ge ovanliga möjligheter till lärande, där vardagslärandet visade sig ha en viktig roll. Å andra sidan framkom att det återkommande bytet av arbetsplats även kunde utgöra hinder för ett långsiktigt lärande. Graden av anknytning till något av företagen visade sig ha stor betydelse för de anställdas lärande.

**Nyckelord:** Lärande, vardagslärande, erfarenhetslärande, social kontext, socialt samspel, bemanningsbranschen, personaluthyrningsbranschen, community of practice.

# FÖRORD

Och så var det dags att skriva sin kandidatuppsats. När har tiden hunnit komma hit? Det undrar vi båda. Men nu är den här och vi har haft mycket glädje, stress, känt oss värdelösa några dagar men ändå lyckliga de flesta av dagarna. De någorlunda negativa känslorna har aldrig varit ensamma utan funnits tillsammans med den spännande anda som har följt oss under huvuddelen av vårt arbete.

Ett stort tack vill vi rikta till våra intervjupersoner och deras chef; de personer som ställde upp för att vår undersökning skulle kunna genomföras. Båda har spelat en viktig roll för oss. Tack för ett bemötande med öppna armar!

Det som kommer att bli svårt att glömma är det verkligen lyckade mötet som skedde mellan oss författare. Det har inte bara gjort vårt arbete roligt och stimulerande utan även givit upphov till en förhoppningsvis bestående vänskap. Vi vill också uppmärksamma det väl-fungerande samspelet med vår handledare. Ett stort tack till honom för stöd och konstruktiv kritik!

Det minsta vi kan göra mot alla dem som har hjälpt till med barnpassning, arbetets rättande, matlagning och stått ut med två (bara få gånger!!) hysteriska kvinnor, är att uttrycka vår tacksamhet i detta arbete.

Lund i maj 2001

Cecilia Lindblom, Konstantina Theodoridou

<b>1. INTRODUKTION</b>	<b>3</b>
<b>INLEDNING</b>	<b>3</b>
<b>BAKGRUND</b>	<b>3</b>
<b>BEFINTLIG FORSKNING</b>	<b>4</b>
KÄNNETECKEN FÖR BRANSCHEN	5
DE ANSTÄLLDAS VILLKOR	5
<b>SYFTE</b>	<b>6</b>
<b>GRUNDLÄGGANDE AVGRÄNSNINGAR</b>	<b>7</b>
<b>2. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b>	<b>8</b>
<b>TEORIKAPITLETS STRUKTUR</b>	<b>8</b>
<b>DE LITTERÄRA KÄLLORNAS VÄRDE</b>	<b>8</b>
<b>DEN TEORETISKA LITTERATURENS ROLL</b>	<b>9</b>
<b>LÄRANDE OCH DET SOCIALA SAMSPELET</b>	<b>9</b>
LÄRANDE I KONTEXT	12
<b>SITUATED LEARNING</b>	<b>10</b>
COMMUNITY OF PRACTICE	10
LÄRANDE I COMMUNITIES OF PRACTICE	11
LEGITIMATE PERIPHERAL PARTICIPATION OCH KULTUR	13
<b>ATT LÄRA GENOM ERFARENHET</b>	<b>13</b>
PERSONLIGT LÄRANDE	14
<b>TEORIANKNUTNA FORSKNINGSPRÅG</b>	<b>14</b>
<b>3. METOD</b>	<b>15</b>
<b>FORSKNINGSANSATS</b>	<b>15</b>
<b>DET VALDA BEMANNINGSFÖRETAGET</b>	<b>16</b>
<b>KONTAKTEN MED INTERVJUPERSONERNA</b>	<b>16</b>
BESKRIVNING AV INTERVJUPERSONERNA	17
<b>GENOMFÖRANDET AV INTERVJUERNA</b>	<b>18</b>
<b>ANALYSARBETET</b>	<b>18</b>
<b>4. KONSULTERNAS KOMPLEXA ARBETSSITUATION</b>	<b>20</b>
<b>DUBBELHET ELLER KLUVENHET?</b>	<b>20</b>
TILLHÖRIGHET	20
FLEXIBILITET	22
FÖRETAGET SOM SPRÅNGBRÄDA OCH VENTILATIONSKANAL	23
<b>SITUATED LEARNING</b>	<b>25</b>
LÄRANDETS UTTRYCK	26
GRÄNSÖVERSKRIDANDE LÄRANDE	28
<b>5. DISKUSSION</b>	<b>29</b>

<b>METODDISKUSSION</b>	<b>29</b>
<b>LÄRANDE UTAN COMMUNITIES OF PRACTICE?</b>	<b>30</b>
TÄNKBARA COMMUNITIES OF PRACTICE	30
DE BÅDA KONTEXTERNAS FUNKTIONER	31
BEGRÄNSAT LÄRANDE	31
<b>FRÅN KLUVENHET TILL ENHET – AVSLUTANDE REFLEKTIONER</b>	<b>32</b>
<b><u>REFERENSER</u></b>	<b><u>34</u></b>

Bilaga 1: Intervjuguide

## 1. INTRODUKTION

### Inledning

Lärande är ett ämne som har varit och är väldigt omdebatterat ur en mängd olika infallsvinklar. I denna uppsats kommer ni att få se ännu en undersökning om lärande, men denna gång i en något annorlunda tappning. Det finns säkerligen många områden utifrån vilka det skulle vara intressant att studera lärande. Vårt val föll emellertid på att undersöka lärande hos anställda inom personaluthyrningsbranschen. Den främsta anledningen till att vi fastnade för just detta område var det vi uppfattade som en ganska speciell arbetssituation. I korthet kan den karakteriseras enligt följande.

- De uthyrda har en formell arbetsgivare men arbetar på ett annat företag.
- De byter arbetsmiljö relativt ofta och vet att de bara är tillfälliga i den organisation där de arbetar.
- De har arbetskamrater på två ställen samtidigt.

Vårt personliga intresse grundar sig i en övertygelse om det sociala samspelets inverkan på lärande. Med tanke på de uthyrdas situation som den beskrivits ovan verkade dessa arbetstagare utgöra en grupp där det kunde finnas goda möjligheter att studera det kontextberoende lärandet. Bemanningsbranschens snabba utveckling har lett till att den börjar bli en samhällsfaktor att på allvar räkna med. Vi tyckte också att den utgjorde ett spännande men hittills relativt försummat forskningsområde, inte minst när det gäller lärande. Vi hoppas därför att vi genom detta arbete skall kunna bidra till en ökad förståelse för hur och på vilka premisser lärande hos den uthyrda personalen kommer till stånd.

### Bakgrund

De expanderande bemanningsföretagen<sup>1</sup> kan ses som en sorts symbol för den rådande situationen på arbetsmarknaden. Deras verksamhet utgör i mångt och mycket ett svar på de ökande krav på flexibilitet som många företag upplever. Dessa är i sin tur ett resultat av flera samverkande faktorer som t ex globalisering, snabbare förändringstakt i ekonomin och ökad kundanpassning (HTF<sup>2</sup> m fl, 1998). I och med de avregleringar som gjordes 1992 och 1993 då personaluthyrning och privat arbetsförmedling legaliserades, kunde bemanningsföretagens verksamhet slå ut i full blom. Därefter har branschen haft en extremt hög tillväxttakt (i runda tal 70 % år 2000 enligt SPUR<sup>3</sup>) som ännu inte visar några tecken på att mattas av (manpower.se).

Trenden inom branschen går mot uppdrag med större komplexitet vilket i sin tur ställer krav på alltmer kompetent personal. I linje med bemanningsföretagens ambition ökar

---

<sup>1</sup> Bemanningsbranschen är en samlingsbeteckning för flera verksamhetsområden. Uthyrning av personal dominerar och står för 89 procent av bemanningsföretagens verksamhet, enligt branschorganisationen SPUR. Tillsammans med rekrytering och entreprenad utgör personaluthyrning bemanningsbranschens kärnverksamhet.

<sup>2</sup> Handelstjänstemannaförbundet.

<sup>3</sup> Sveriges Personaluthyrnings- och rekryteringsförbund.

även den genomsnittliga längden på uppdragen (proffice.se). Detta är förmodligen ytterligare en aspekt som för med sig en ökad komplexitetsgrad inom ramen för uthyrningsuppdragen. Både företagen själva och de anställda konsulterna<sup>4</sup> framhåller möjligheten till kontinuerlig kompetensutveckling som ett argument för att välja denna typ av anställning (SPUR, 2001).

Branschen är vid en internationell jämförelse relativt liten i Sverige och sysselsätter i dagsläget strax under en procent av arbetskraften med alla verksamhetsområdena inräknade. Detta kan jämföras med EU-genomsnittet som ligger på 1,5 procent (spur.se – branschen). Med tanke på den snabba utvecklingen ger sifferbeskrivningar dock endast en fingervisning om läget. Av våra källor framgår också att sifferuppgifterna är något oklara. Detta gäller exempelvis det totala antalet sysselsatta inom branschen (SSR-tidningen, nr 4/2001). Den som är intresserad av en mer utförlig beskrivning av branschens utveckling och nuvarande situation kan vi hänvisa till de undersökningar och sammanställningar som gjorts av SPUR och HTF, samt till dessas och de verk samma företagens hemsidor. Mer sammanfattande beskrivningar går även att finna i en del av den forskning som finns inom området (se t ex Bellaagh och Isaksson, 1999).

## Befintlig forskning

I kölvattnet på den allt större plats bemanningsföretagen tar på arbetsmarknaden följer naturligt nog ett ökande intresse för villkoren för de arbetstagare som är knutna till dem. Forskningen är emellertid fortfarande begränsad, framför allt när det gäller vetenskapliga studier som direkt speglar svenska förhållanden. Den kunskap som finns grundar sig i betydande utsträckning på attitydundersökningar genomförda i intresseorganisationers regi (se t ex HTF, 1998; SPUR, 2001) och endast i begränsad omfattning på vetenskapliga studier. Att internationell forskning inte är direkt tillämpbar visar bland annat en amerikansk undersökning, där det bland annat framgår att tillfällig personal känner sig klart särbehandlad i negativ riktning (Feldman & Doeringhaus, 1994). De arbetsmarknadspolitiska villkoren varierar också mellan olika länder. Bellaagh och Isaksson (1999:7) påpekar dock att likheterna när det gäller hur de uthyrda uppfattar sin situation i olika länder är förvånansvärt stora med tanke på de samhällseliga skillnaderna. I detta arbete har vi ändå koncentrerat oss på de arbeten som baseras på svenska förhållanden, delvis beroende på att ingen av de internationella studierna ser lärande som kärnfråga. Detta är i och för sig sant även för flertalet svenska undersökningar, men vi bedömde likväl att de försåg oss med tillräcklig kännedom om undersökningsområdet för att ge en god överblick. Tidpunkten för genomförandet av studierna har i sammanhanget haft högre prioritet med tanke på den snabba utvecklingen inom branschen.

---

<sup>4</sup> Beteckningen konsult skall inte förleda läsaren att likställa uthyrd personal med konsulter i traditionell bemärkelse. Konsulter är emellertid inom flera bemanningsföretag den gängse beteckningen på uthyrd personal. Vi har därför valt att använda den i vår framställning. Distinktionen mellan konsult och uthyrd personal är dock inte självklar. I HTF m fl (1998) görs en jämförelse mellan det man traditionellt betraktar som konsultarbete och arbete som uthyrd personal. Detta sker utifrån kriterierna kompetens i förhållande till kundens verksamhet, varaktigheten av kundens behov, position i organisationen och vem som står för arbetsledningen. Sammanfattningsvis kan man säga att den uthyrde i *typfallet* tillhandahåller kompetens och utför arbetsuppgifter som normalt ingår i organisationens verksamhet. De utgör därmed en form av arbetsmässig likvärdig förstärkning av den befintliga arbetsstyrkan.

## Kännetecken för branschen

Bemanningsföretagen och deras anställda befinner sig som framgått i en situation där förändringar hela tiden genomsyrar verksamheten. Detta är dock knappast unikt för branschen och det finns andra utmärkande drag som är mer särskiljande och intressanta. Ett av dessa är det faktum att de anställda har minst två organisationer att förhålla sig till samtidigt. Detta gäller särskilt dem som arbetar som uthyrd personal. Bemanningsföretagets roll som formell arbetsgivare är inte tveksam i och för sig, men i en studie genomförd vid Stockholms universitet antyds att de anställda kan uppleva denna dubbelhet – eller kluvenhet, beroende på hur man ser det – som ett problem (Arvidsson, 1997).

Den extremt höga personalomsättningen på 50-60 % utgör ett problem för branschen, men trivseln bland de anställda verkar ändå ligga på en acceptabel nivå (Bellaagh & Isaksson, 1999:6). Denna paradox kan förmodligen delvis förklaras av att ett av motiven för att söka sig till personaluthyrningsbranschen är att skaffa sig erfarenhet för att med den i bagaget söka sig en fast anställning (ibid.). Allmänhetens uppfattning om branschen och dem som arbetar som uthyrda har tidigare delvis grundats på förutfattade meningar om bland annat bristande seriositet, vilket lett till att de anställda inte gärna skyltar med att man arbetar för ett bemanningsföretag (Arvidsson, 1997). Problemet minskar eventuellt i takt med att kännedomen om verksamheten ökar och allt fler människor involveras. Dock skall det kanske inte betraktas som självklart att spridningen av kunskap om vad bemanningsföretagen ägnar sig åt leder till en odelat positiv uppfattning, men diskussionen har ändå förutsättningar att föras på mer initierade grunder, vilket torde vara positivt.

## De anställdas villkor

Bellaagh och Isaksson (1999:7) framhåller att ett av de tydligaste uttrycken för missnöje med en anställning är att faktiskt lämna den. Situationen för uthyrningsföretagen är visserligen speciell genom att genomströmningen delvis ligger i konceptet, och därigenom inte ensidigt kan kopplas till missnöje. Av de undersökningar som gjorts framgår att ekonomiska faktorer<sup>5</sup> är en av de vanligaste anledningarna till missnöje hos de anställda (SPUR, 2001; Bellaagh & Isaksson, 1999:6). Detta är dock ingenting vi kommer att närmare behandla inom detta arbetes ramar. Mer intressant med tanke på föreliggande studies inriktning är de missnöjesanledningar som rör kompetensutveckling<sup>6</sup>. Bilden av detta område är inte entydig. En relativt hög andel av konsulterna uppfattar sitt arbete som utvecklande och kompetenshöjande i och med den omväxling som olika arbetsplatser och därmed arbetsuppgifter erbjuder (SPUR, 2001). Detta kan ses som en form av indirekt kompetensutveckling, enligt Bellaagh och Isaksson (1999:6). Det ovan sagda motsägs i viss mån av de resultat som visar att arbetsuppgifternas innehåll av en del uppfattas erbjuda för lite stimulans eller vara för okvalificerade (SPUR, 2001). Den

---

<sup>5</sup> Som anställd i ett bemanningsföretag har man normalt ersättning per arbetad timme, vilket bland annat medför att man inte får betalt på s k ”röda dagar”. Vid uteblivna uppdrag ersätter arbetsgivaren normalt inkomstbortfallet till 75 %. Konsekvensen blir sammantaget att inkomsten riskerar att bli ojämn utan att konsulten kan påverka detta i önskvärd utsträckning (SPUR, 2001).

<sup>6</sup> Vår hantering av begrepp i detta arbete präglas medvetet inte av strävan efter exakthet. Dock vill vi poängtera att kompetensutveckling som det används i vår framställning skall ges en generös tolkning och inte begränsas till insatser av utbildningskaraktär, såvida inte något annat explicit framgår av texten.



direkta kompetensutvecklingen i form av kurser upplevs inte alltid heller som särskilt välfungerande, delvis beroende på deras förläggning till obetald kvällstid. Även innehållet utsätts för kritik från en del anställda, som anser att de endast kan tillfredsställa behovet av kompetensutveckling upp till en viss (för låg) nivå (ibid). Enligt Cedergren (1998) är bemanningsföretagens hantering av kompetensutvecklingsfrågan präglad av kortsiktighet och de insatser som görs kännetecknas i första hand av en betoning på anpassningsinriktat lärande.

Den sociala situationen utgör ytterligare ett område där bilden är splittrad. Å ena sidan ger arbetet som konsult möjlighet till många sociala kontakter, men bristen på kontinuitet i dem utgör samtidigt ett problem (Bellaagh & Isaksson, 1999:6). Arvidsson (1997) ser i sin undersökning inte några klara tecken på att konsulterna anser sig tillhöra någon viss grupp. Även Cedergren (1998) antyder att konsulterna vanligtvis håller sig för sig själva och därmed inte blir en del av kulturen på den arbetsplats där de befinner sig. Dessa resultat, som har några år på nacken, bör nog tolkas med viss försiktighet. Tre eller fyra år är en lång tid inom bemanningsbranschen, och vi håller det för troligt att den ökande genomsnittslängden på uppdragen och utvecklingen i övrigt kan ha förändrat bilden i någon mån.

Hur det ligger till med den saken återstår med andra ord att se. Till skillnad från den ovan relaterade forskningen, med undantag för Cedergren (1998), ser vi som vår huvudsakliga uppgift att undersöka hur lärandet för de anställda inom personaluthyrningsbranschen ser ut. Det sociala sammanhanget kommer emellertid att få en framskjuten plats eftersom vi är övertygade om dess starka inverkan på lärandet. Denna koppling kommer att utvecklas närmare i det avsnitt som presenterar de teoretiska utgångspunkter vi har haft för vårt arbete. Under inventeringen av litteratur och material som specifikt behandlar bemanningsbranschen har det visat sig att teoribildningen inom området är mycket begränsad, för att inte säga i det närmaste obefintlig. Att föra samman forskning om lärande med de arbetsvillkor som kännetecknar personaluthyrningsbranschen lät sig därför enligt vår uppfattning bäst göras genom en empirisk undersökning.

## Syfte

*Undersökningens syfte* är att undersöka hur konsulternas arbetssituation påverkar deras lärande. Vi är särskilt intresserade av att studera hur den dubbla kopplingen till å ena sidan bemanningsföretaget och å andra sidan kundföretagen ser ut och vad den innebär för deras möjligheter till utveckling inom arbetet.

Följande frågeställningar har därvid varit vägledande för vårt arbete:

- Hur uppfattar konsulterna sin arbetssituation?
- Hur förhåller sig konsulterna till de organisationer som de är knutna till genom sin anställning och hur ser kontakterna med dem ut?
- Hur ser möjligheterna till lärande inom arbetet ut? Vilka former av lärande sker och vad påverkas det av?

Efter teoribakgrunden i kapitel 2 kommer ytterligare några forskningsfrågor, med mer konkret anknytning till de teoretiska referensramarna, att preciseras.

## Grundläggande avgränsningar

Av den löpande texten framgår naturligt vissa av de avgränsningar som gjorts. I förtydligande syfte ges här en översikt över de för förståelsen eller bedömningen av studien mest centrala avgränsningarna.

Den empiriska undersökningen har begränsats till ett av bemanningsbranschens största företag, fortsättningsvis benämnt Företaget. Inom detta har urvalet med ett undantag skett inom den tjänstegrupp som arbetar med vad som kan betecknas som administrativt kontorsarbete. Undantaget är den intervjuperson som är kopplad till ekonomgruppen inom det aktuella bemanningsföretaget.

Studien har även begränsats till uthyrningsdelen av Företagets verksamhet. När vi fortsättningsvis talar om bemanningsbranschen görs det med hänsyftning till denna del av verksamheten. Vid benämningen av de anställda som undersökningen gäller har vi valt att variera mellan beteckningar som konsult, uthyrd, anställd och liknande. Dessa skall i sammanhanget betraktas som likvärdiga.

Undersökningen inriktas på en ökad förståelse för de anställdas villkor ur ett *personalperspektiv*. Vi har emellertid inte sett oss förhindrade att reflektera över vad våra resultat kan ge upphov till för funderingar gällande den aktuella verksamheten som sådan. Allmänna organisationsteoretiska diskussioner har vi dock hållit utanför detta arbetes ramar.

## 2. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

### Teorikapitlets struktur

I det här kapitlet presenteras vår tolkning av den lärandeteori som framställningen baseras på: ”*Situated Learning*”, av Lave och Wenger (1991). Utifrån den utvecklar och fördjupar vi med stöd av andra teorier fortlöpande diskussionen kring några för vårt ämnesområde centrala teman. Det bör kanske noteras att författarna inspirerats av och hämtat exempel från lärlingslärande (i vid bemärkelse) under utarbetandet av sin teori. Detta innebär dock inte att den endast skulle vara tillämpbar under sådana omständigheter. Tvärtom gör den anspråk på en allmängiltighet som vi upplever som ett av dess mest tilltalande särdrag, dock utan att tillskriva den någon sorts fullbordansstatus.

Lave och Wengers bok innehåller ett antal begrepp som givits en specifik innebörd för deras syfte. Vi bedömde att en översättning av dessa termer från engelska till svenska inte skulle göra dem lättare att förstå. Vi har därför behållit dem i original och istället inriktat oss på att förmedla innebörden. I den löpande texten förekommer alltså engelska termer (kursiverade första gången de används) som skall förstås utifrån den innebörd som vår tolkning ger dem.

### De litterära källornas värde

Källornas kvalitet har varit viktig för oss. Därför har vi strävat efter att använda oss av primärkällor av god kvalitet. Vad god kvalitet i det här sammanhanget står för är emellertid inte någonting självklart. Allmänt kan man dock säga att vi har bedömt materialet efter hur väl underbyggda forskarens resonemang och slutsatser verkar vara, samt i vilken mån det förekommer en reflekterande och diskuterande hållning hos författaren.

Den teoretiskt orienterade litteraturen är delvis av en annan karaktär än den som rör bemanningsbranschen specifikt och därför har vi inte haft samma typ av aktualitetskrav när det gäller den. Dels anser vi att aktualitet inte enbart hänger samman med tid. Det är också så att vi har sett en spännande dynamik i samspelet mellan teorier av olika datum och det relativt nya forskningsområde som bemanningsbranschen utgör. Nylén (1999) diskuterar vikten av att inte mekaniskt bedöma en källa som rätt eller fel, utan poängterar att det beror på vad man vill uppnå med sin undersökning. En reflekterande hållning och användandet av källor på ett konstruktivt sätt blir alltså viktigt. För vår del har detta bland annat inneburit att vi har omprövat värdet av Lave och Wengers (1991) teori flera gånger. På ett tidigt stadium upplevde vi att teorin inte riktigt ”stämde” med vår förståelse av den situation som konsulterna befinner sig i. Vi fick en känsla av att deras dubbla kontexter utgjorde ett problem för oss när vi skulle se sambandet mellan teori och empiri. Så småningom skiftade vi dock perspektiv och såg möjligheterna i situationen; att teorin utgör ett ramverk som inte behöver betraktas som fullbordat utan som något som går att betrakta ur nya infallsvinklar.

## Den teoretiska litteraturens roll

Lave och Wenger (1991) är själva noga med att poängtera att deras teori om lärande snarast innebär en analytisk utgångspunkt för att förstå lärande. De mer konkreta formerna för det överlämnar de därmed till fortsatt forskning att fördjupa sig i. Under läsningen av teorin var kopplingen till vårt problemområde hela tiden närvarande för oss, men vi såg också att det saknades vissa pusselbitar. Vi fick en känsla av att resonemanget på något underförstått vis begränsades till en kontext i taget, vilket ökade vår nyfikenhet på vad som skulle hända i mötet med vårt empiriska material, där de dubbla kontexterna spelar en central roll.

Utifrån Lave & Wengers ”*Situated learning*” (1991) förde vi en dialog med relaterade texter och varandra. Vi lade ner en hel del energi på detta samspel och ur våra diskussioner föddes så småningom en sorts skiss som sedan har följt oss genom frågeställningar och genomförande. De ”cirklar” som kommer att presenteras längre fram, är helt och hållet en produkt av detta arbete. Vi vill alltså betona att det är vår egen tolkning av litteraturen som givit upphov till dem, även om vi naturligtvis ansträngt oss för att göra den ursprungliga framställningen rättvisa.

Den första läsningen och bearbetningen av teorin gav oss som framgång mycket att tänka på. Vi lade den så småningom åt sidan med någon form av vag känsla för hur teoridelen skulle kunna utformas. Denna präglade i sin tur utformningen av intervjuguiden och har på det viset påverkat resultatet. Teoribearbetningen var emellertid inte färdig i detta skede och efter genomförandet av intervjuerna tog vi oss an litteraturen igen och kunde betrakta den med delvis nya ögon. Grunden fanns kvar men strukturen fick omarbetas. Bearbetningen kan därför i någon mån beskrivas som en hermeneutisk cirkel, där man skiftar uppmärksamheten mellan helhet och delar och betraktar det ena i ljuset av det andra i en dialektisk process (Kvale, 1997).

## Lärande och det sociala samspelet

Hur ska man förhålla sig till begreppet lärande? Vi har i detta arbete valt att lägga tyngdpunkten på den sociala dimensionen. I enlighet med Lave och Wenger (1991) ser vi lärande och människans sociala samspel med sin omgivning (i den här uppsatsen definierad som en arbetsrelaterad kontext) som oupplösligt förenade med varandra. Fokus för lärande förläggs till människan i det sociala sammanhanget, dvs vi har inget renodlat individperspektiv vilket inte hindrar att man ser individen men då som en del av en helhet. Detta innebär att lärande kan förstås som ”part of subjects` *moving, changing participation across the multiple contexts of their daily lives*” (Lave, 1997, s. 142). Det är denna syn på lärande som vi skall försöka klargöra innebörden av ur det perspektiv som vi, i dialog med Lave och Wenger (1991), betraktar den.

Vi avser inte att göra någon snäv avgränsning av begreppet lärande. I själva verket förefaller det oss vara ett sätt att i onödan tränga in vad lärande kan innebära i ett hörn, i alla fall för det syfte vi har med den här studien. En av de distinktioner som Lave och

Wenger (ibid.) trots allt gör är den mellan lärande genom ”instruction” och lärande genom tillgång till en praktisk verksamhet. En av poängerna med deras resonemang är att man inte helt och hållet kan styra vilket lärande som sker, framför allt inte genom att enbart använda sig av instruktion. Enligt deras åsikt är denna inte effektiv över huvud taget om den inte förankras i en praktisk verklighet. I anslutning till detta uppstår naturligt frågan om hur förankringen av kunskaper baserade på instruktion kan ske eller vilka problem den kan möta. Ibland visar det sig att utbildningsåtgärder missar målet mer eller mindre fullständigt. En förklaring till detta kan vara att personer med olika positioner i ett företag inte har gemensamma föreställningar om vad en förändringsåtgärd, t ex i form av kompetensutveckling, skall tjäna för syfte. Resultatet blir att man pratar på en nivå men tanken bakom orden är oklar eller dåligt förankrad där den ska realiseras. Hultman (1996) talar om dålig kontakt mellan verkligheten å ena sidan och policyarenan å den andra. ”Alla lär sig att leva med denna dubbelhet, man lever i olika världar” (ibid., s. 292). Yttre omständigheter kan ställa krav som gör att man känner sig tvungen att ta till sig vissa attityder, även om den verkliga situationen gör att dessa snarast är att betrakta som myter (ibid.). Satsning på kompetensutveckling kan stå som exempel på en populär myt, eftersom knappast någon är beredd att öppet gå emot inställningen att det är viktigt att hålla sig kompetensmässigt uppdaterad.

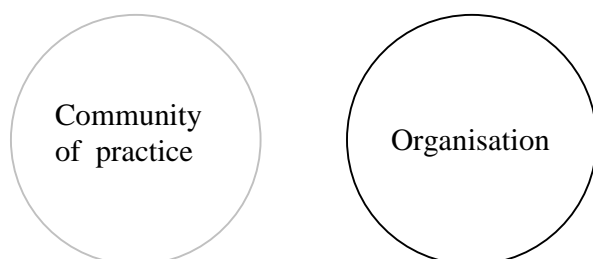
## Situated learning

Framställningen kommer fortsättningsvis att inriktas på att utifrån av oss konstruerade skisser reda ut ett antal centrala begrepp och deras inbördes relationer. Dessa är framför allt *community of practice*, *legitimate peripheral participation*, *old-timer/newcomer* samt *telos*. För detta ändamål har vi som sagt använt oss av cirklar som en sorts tankefigurer, vilka har underlättat vårt tolkningsarbete av Lave och Wengers (1991) teori. Dessa skisser är alltså skapade utifrån vår förståelse av teorin i samspel med vår förhandsuppfattning av det valda problemområdet.

### Community of practice

Ett centralt begrepp för Lave och Wenger (1991) är *community of practice*. En fara med begreppet praktik är kanske att det lätt leder tankarna till hantverk i traditionell bemärkelse, åtminstone när det som här tar sin utgångspunkt i mästar- och lärlingssystemet. Lave och Wengers (ibid.) communities of practice skall dock inte förstås på det sättet, utan mer i överensstämmelse med citatet ovan, som betonar att verksamheten byggs upp med det sociala samspelet som grund. Vad innebär då detta? En community of practice kan betraktas som en liten dynamisk värld, “an activity system about which participants share understandings concerning what they are doing and what that means in their lives and for their communities” (ibid., 1991, s. 98). Communities of practice kan vid första anblicken lätt likställas med organisationer. Här kommer de ovan nämnda cirklarna in i bilden (se fig.1). Även om begreppet organisation i sig tål att problematiseras har väl de flesta en ganska klar bild av vad man normalt menar med det. Att Lave och Wenger (ibid.) valt en annan beteckning på de sammanhang där lärande sker är naturligtvis ingen slump. Vi vill därför försöka tydliggöra vad en community of practice är för något genom att kontrastera den mot Göran Ahrnes (1994) beskrivning av organisationen som ett samhälleligt fenomen. Båda företeelserna inbjuder till illustration i form av cirklar. Dock beskriver Ahrne organisationens gränser gentemot omvärlden som ganska skarpa:

”Gates of organizations are locked and guarded [...] If you are not recognized you are not let in” (ibid, s. 5). En community of practice däremot, förutsätter inte nödvändigtvis “co-presence, a well-defined, identifiable group, or socially visible boundaries” (Lave & Wenger, 1991, s. 98). Den kännetecknas snarare av rörelse och förändring, vilket i figuren nedan representeras av en grå cirkel till skillnad från organisationens skarpare svarta. Det finns dock ingenting som principiellt hindrar en organisation från att vara en community of practice, men den är det inte, som vi ser det, med automatik. Cirklarna nedan kan alltså gå in i och överlappa varandra på olika sätt.

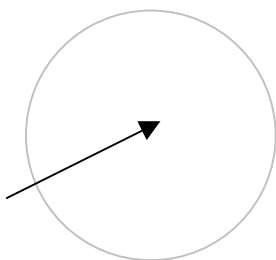


Figur 1. Community of practice i jämförelse med organisationen som vedertaget begrepp.

### Lärande i communities of practice

En aspekt av lärande som återfinns i flera författares definitioner av lärande är *förändring* (se t ex Ellström, 1999; Moxnes, 1997). Detta är något som vi kan ta till oss och se som relevant för vår vidare diskussion. Hos Lave och Wenger (1991) manifesteras denna bland annat genom begreppet ”*legitimate peripheral participation*”. Begreppet är komplext och kan inte förstås utan att diskuteras i ett sammanhang. Vi skall ändå göra ett försök att lyfta fram några för det vidare resonemanget väsentligaste aspekterna av det. Legitimate peripheral participation är ett sätt att beskriva lärande- och socialisationsprocessen i en community of practice. Lave och Wenger (ibid.) betonar att legitimate peripheral participation skall ses som en begreppsmässig helhet för att fylla sin funktion. Kortfattat kan man uttrycka det som ett sätt att placera in människan i den sociala värld som en community of practice utgör. Det handlar alltså om förhållandet mellan de människor som befolkar dessa intersubjektiva världar. Det hela blir klarare om man beaktar den ovan nämnda kopplingen till systemet med lärling och mästare. Lärlingar och mästare kan då med Lave och Wengers (ibid.) terminologi betecknas som *newcomers* respektive *oldtimers*. Dessa befinner sig på olika nivåer av kunskap och medlemskap i den ifrågavarande organisationen och legitimate peripheral participation beskriver den perifera position som nykomlingen har. För att lärande skall kunna ske bör man som newcomer enligt Lave och Wenger (ibid.) ha intentionen att bli *full participant*, i vår tolkning nå cirkelns kärna (se fig.2). För enkelhetens skull har vi placerat kärnan i cirkelns mitt, men det innebär enligt vårt synsätt inte att mitten är den enda platsen som kan utgöra målet man strävar efter. Snarare är det så att det som är centralt (i bildlig bemärkelse) för en community of practice kan variera och befinna sig över hela den tänkta cirkelns yta. Förutsatt att newcomers får tillgång till den praktik och de bärande immateriella värden (t ex kultur, se nedan) som håller ihop en community of practice, kan de via legitimate peripheral participation så småningom bli oldtimers. Den intention som driver en newcomer att gå från perifer till fullvärdig

medlem, och som lärandet är beroende av, har vi valt att benämna *telos*, i figuren nedan gestaltad som en pil (se fig.2).



Figur 2. Telos riktning som illustration av strävan mot fullvärdigt medlemskap i en community of practice.

Begreppet *telos* är hämtat från Lave (1997), och ingår där som en av tre viktiga hållpunkter för vad en teori om lärande bör innehålla<sup>7</sup>. I analogi med Birgerstams (1999) beskrivning av begreppet fenomen ur ett fenomenologiskt perspektiv känns *telos* som ”något som inte är direkt oreflekterat givet, påtagligt eller begripligt” (s.85). Ordet *telos* beskrivs i Longman Webster English College Dictionary (1984, s. 1543) som ”an ultimate end or goal”. För det aktuella sammanhanget tolkar vi *telos* som en form av riktning för det lärande som sker när man strävar efter att bli en fullvärdig medlem av en community of practice. Det implicerar, såvitt vi förstår Laves (1997) framställning, en förändring hos både den lärande människan och den community of practice som individen tillhör. Detta organisationsmässiga reproduktionstänkande är i och för sig intressant, men vi kommer för närvarande att fokusera vårt intresse på de mer individrelaterade aspekterna.

### Lärande i kontext

Lärande betraktat som en process sker i någon mening alltid inom en eller flera kontexter, men dessa kan vara väldigt olika till sin karaktär och får därmed konsekvenser för lärandets förlopp och utfall. Østerlund (1997) har tagit fasta på Lave och Wengers (1991) koppling till lärlingslärande när han studerat ett amerikanskt traineeprogram för säljare. Østerlunds forskning innebär en utvidgning av Lave och Wengers situated learning till att omfatta flera kontexter och betonar säljarnas ”*movement*” (s.170) mellan dessa. I studien utvecklas förståelsen för hur hanterandet av kontexter påverkar hur framgångsrika traineerna blir som säljare. Genom att låta ett par trainees gestalta två ytterlighetslägen visar Østerlund vilka faktorer som tycks vara avgörande för hur väl man lyckas i sin säljarroll. Han lyfter fram förmågan att på ett ändamålsenligt sätt *röra sig i* och *använda sig av* de multipla kontexter man kommer i kontakt med som en sådan faktor. Snarare än att tillgodogöra sig en mall för hur man övertygar kunden om sin produkts förträfflighet verkar det handla om att utveckla relationer som tjänar ens syften. Detta kräver en lyhördhet för den sociala kontexten och förmåga att bedöma sin egen roll i den, som inte så lätt låter sig förmedlas genom förberedande kurser i säljteknik. Laves egen forskning om lärande hos bland andra afrikanska skraddarlärlingar,

<sup>7</sup> Förutom ovan nämnda *telos* definierar Lave (1997) relationen mellan det lärande subjektet och de sätt på vilka lärande sker som en lärandeteoris viktigaste byggstenar. Lärandemekanismerna, dvs sätten som lärande sker på, får dock en underordnad betydelse eftersom de knappast har någon substans frikopplade från de övriga faktorerna.

refererad i Lave (1997), visar hur även det lärande som syftar till kunskap som vid en första anblick kan betraktas som kontextuellt fristående ändå blir "socially situated". Lave undersökte som ett led i sin forskning hur skräddarlärningar arbetade med matematik i sitt dagliga arbete jämfört med en arrangerad experimentsituation, och fann att angreppssättet skiljde sig markant oavsett lärlingarnas skolbakgrund. Det verkade alltså snarare vara kontexten än graden av utbildning som definierade sättet att arbeta även med en så (skenbart) "rakt på sak"-betonad uppgift som räkning.

### **Legitimate peripheral participation och kultur**

Hur får man tillgång till en community of practice? En newcomers telos är inte i sig tillräckligt för att bli en full participant. Eftersom en community of practice handlar om att dela en förståelse för det verksamheten syftar till och betyder måste dessa värden uppenbarligen också göras tillgängliga för den perifera newcomern. Detta måste ske genom ett levande deltagande, och då handlar det inte bara om att lära sig att utföra ett visst arbetsmoment utan om att insupa den kultur som genomsyrar verksamheten. Lave (1997) konstaterar att de skräddarlärningar hon studerat i Liberia hela tiden växlade mellan olika aspekter av deltagandet så att dessa vävdes in i varandra och bildade en meningsfull helhet, uppbyggd av relationer. På så vis var deras telos egentligen inte att lära sig sy, utan att bli en full participant av sin community of practice med allt vad det innebär, dvs en som gör kläder och identifierar sig som en skräddare.

Kultur är ju i sig ett begrepp som inte låter sig definieras i en handvändning. En verksamhets kultur är inte någonting man kan ta på, hur tydligt den än kan tyckas komma till uttryck. Jarvis (1992) beskriver situationen som paradoxal, eftersom kulturen ofta betraktas som någonting objektivt av dess bärare. I själva verket är den emellertid snarare objektifierad, eftersom det enligt Jarvis är bärarna (old-timers) som tillskriver den dess objektivitet. För en newcomer är det inte alltid så lätt att få tillträde till det (omedvetna) samförstånd som omgärdar en objektifierad kultur. I de flesta fall måste man anpassa sig till subtila normer, förmedlade bland annat via det språk som, när det används på "rätt" sätt, underlättar vägen till erkännande som fullvärdig medlem. Det sagda kan kanske ge intrycket av stängda "VIP-världar", men så långt behöver man nog inte gå i tolkningen. För den som behärskar språket går dock inträdesprocessen med största sannolikhet smidigare.

### **Att lära genom erfarenhet**

Debatten om hur lärande sker och hur man ska göra det så effektivt som möjligt sker ständigt och har en mängd infallsvinklar. En sådan kan vara att försöka utreda hur lärande, kompetens och relaterade begrepp skall definieras på ett sakligt och koncist sätt (se t ex Ellström, 1999). Någon sådan ambition har vi som framgått däremot inte med detta arbete. Istället vill vi lyfta fram den redan uttalade ståndpunkten att lärande är beroende av en social miljö för sitt fullgörande, samt att det innehåller inslag av förändring.

Att lära genom erfarenhet kopplas ofta ihop med "learning-by-doing" i Deweys efterföljd. Lave och Wenger (1991) använder sig också av uttrycket, dock utan explicit hänsyftning till Dewey. Detta är i sig ingenting uppseendeväckande, det är ju rimligt med tanke på den allmänna inriktningen på deras framställning. Vid närmare granskning



visar det sig dock att man kan urskilja intressanta nyanser i språkbruket. Learning-by-doing beskrivs av Hultman (1996) som ett lärande som sker genom arrangerade situationer för att sedan komma till användning i ett annat sammanhang. Överförbarheten blir ett villkor eftersom man har ett visst mål med lärandet. Rolf (1992) är inne på samma linje och menar att learning-by-doing i Deweys tappning inte kan ses som fritt experimenterande eftersom det därtill är utsatt för alltför stark styrning. Lave och Wengers variant av lärande genom erfarenhet väljer Hultman att beteckna som "learning-is-doing", dvs det representerar ett vardagslärande som sker i själva den sociala situationen där aktiviteten normalt bedrivs. Detta innebär i och för sig inte att det är fritt från styrning, men styrningen sker genom situation och kontext. Här aktualiseras alltså återigen frågan om möjligheten att påverka vad som lärs i en given situation. Slutsatsen blir såvitt vi kan bedöma att någon fullständig styrning knappast är möjlig, eller ens önskvärd, för den delen.

### **Personligt lärande**

Att lära genom erfarenhet är någonting högst personligt (Moxnes, 1997). Det är därför inte förvånande att det blir så svårt att styra vad den enskilde skall lära sig, oavsett om man förlitar sig på instruktion eller lärande genom aktivt deltagande i en praktik. Moxnes (ibid.) påpekar också, i likhet med Lave och Wenger (1991), att man mycket väl kan lära sig något helt annat i en situation än det som avsetts. Detta så kallade metalärande sker helt enkelt som svar på de erfarenheter vi gör. Med detta är inte sagt att alla erfarenheter automatiskt leder till lärande, och framför allt inte att en och samma erfarenhet i yttre mening leder till likvärdigt lärande hos olika personer (Moxnes, 1997). Man tolkar omvärlden utifrån sin egen person och bygger på så vis upp sin personliga erfarenhetsbas.

Vare sig det handlar om att förmedla en kultur eller överföra kunskap av mer innehållsmässig karaktär så är det personliga bidraget i form av en ny erfarenhet alltid väsentligt, eftersom det är i den personliga integrationen mellan tidigare erfarenheter och mötet med en ny situation som kännedom om omvärlden utvecklas och förfinas (Rolf, 1992). Lärande genom erfarenhet får enligt Moxnes (1997) en orientering mot framtiden och förfinandet går på så sätt utöver det rena kunskapsförmedlandet via instruktion, som med nödvändighet tar sin utgångspunkt i det förflutna.

### **Teorianknutna forskningsfrågor**

Innan vi går in på hur den empiriska undersökningen har genomförts skall vi återkomma till de forskningsfrågor som antydde i samband med syftesformuleringen i kapitel 1. Mot bakgrund av de ovan presenterade teoretiska begreppen har följande frågor givits oss att fundera kring:

- Kan man urskilja någon community of practice för konsulterna?
- Hur kan man uppfatta konsulternas telos?

### 3. METOD

Det här kapitlet är en personlig redogörelse för vår arbetsprocess och de reflektioner den givit upphov till. Diskussioner av olika slag har tagit en förhållandevis stor plats under arbetets gång, och den slutliga utformningen av studien är resultatet av flera omtänkan- den. Alla de olika faserna har gripit in i varandra i en sorts spiralformad process vilket även medfört en del struktureringsproblem. Vi hoppas emellertid att framställningen som den slutligen presenteras inte bara förmedlar ett budskap utan också i någon utsträckning ger en inblick i den för vår egen del stimulerande arbetsprocess vi har genomgått.

Metodlitteraturen har i detta arbete fått en ny betydelse för oss. Förutom den litteratur som är tänkt att utgöra ett stöd när man utformar och genomför sin undersökning, t ex Kvale (1997), har vi blivit mycket inspirerade av den metodlitteratur som lyfter fram forskarens förhållningssätt till sitt material på ett mer filosofiskt plan, framför allt Alvesson och Sköldberg (1994). Det har också visat sig att vi har haft användning för de resonemang som berör olika forskningsansatser i andra delar av uppsatsen. Ett exempel på detta är att vi såg en parallell mellan Birgerstams (1999) sätt att relatera fenomenologi och vårt sätt att uppfatta *telos*, ett av de centrala begreppen i teorin (se avsnittet om lärande i communities of practice).

#### Forskningsansats

Vår studie är kvalitativ till sin karaktär och kännetecknas av en strävan efter förståelse för hur intervjupersonerna själva uppfattar den situation som utgör undersökningens problemområde (Patel & Tebelius, 1986). Den är varken renodlat explorativ eller deskriptiv men just betoningen på lärande tillsammans med det av oss valda angreppssättet ger den en anstrykning av båda dessa ansatser.

Teorins samspel med empirin har ständigt varit utsatt för vår tankemässiga prövning och utgör en viktig del av arbetet. En av våra mest grundläggande utgångspunkter har varit att människans lärande är beroende av den kontext hon befinner sig i, vilket återspeglas både i valet av undersökningsobjekt och metod samt i den teoretiska referensramen. Parallellt med att vi utvecklade det teoretiska ramverket försökte vi bearbeta en del av våra förföreställningar (närmast att betrakta som förutfattade meningar) om vilka svar vi skulle kunna få i den empiriska undersökningen. Detta skedde delvis genom de inledande kontakterna med Företaget. Inspirerade av bearbetningen av teorin skaffade vi oss istället en mer övergripande förförståelse. Inriktningen på teorin står väl i överensstämmelse med vår övertygelse om lärandets kontextberoende, och vårt personliga perspektiv förstärktes i den meningen efter hand. Patel och Tebelius (1986) beskrivning av användandet av teorin som en spegel att reflektera sina tolkningar i fångar på ett träffande sätt in vårt sätt att betrakta saken.

## Det valda bemanningsföretaget

Valet av företag för genomförandet av studien skedde utifrån några olika typer av kriterier. Genom att välja ett av de större företagen kunde vi på goda grunder<sup>8</sup> anta att den information som gäller branschen som helhet i stora drag gäller för det utvalda företaget. Ett större företag har också en mer etablerad verksamhet och kan fokusera på att inte bara hänga med i utan också leda den dynamiska utveckling som bemanningsbranschen befinner sig i. Ett annat kriterium var tillgängligheten. Vi antog att ett företag med många anställda skulle underlätta för oss att komma i kontakt med anställda konsulter som var villiga att delta i vår undersökning. Det visade sig dock att detta inte var helt oproblematiskt. Konsulterna är som regel ute på uppdrag och vi var hänvisade till att ta deras fritid i anspråk för att genomföra våra intervjuer, något som sannolikt påverkat urvalet, vilket vi återkommer till nedan när vi beskriver urvalsprocessen.

## Kontakten med intervjupersonerna

Den inledande kontakten bestod i att vi skickade ett brev till chefen för en av tjänstegrupperna på Företaget. Via henne vidarebefordrades brevet till ett antal konsulter, som i fall av intresse ombads ta kontakt med oss. Brevet introducerade undersökningen och beskrev i vilket sammanhang den skulle genomföras. Responsen uteblev dock nästan helt, och eftersom Företaget har som policy att denna typ av kommunikation bör ske via dem, hade vi ingen möjlighet att genom en kontakt med konsulterna få reda på orsaken till det bristande intresset. Istället gjorde vi ett nytt försök till kontakt med chefen för en annan av Företagets tjänstegrupper och här lät resultatet inte vänta på sig. Redan dagen därpå erbjöds vi tillfälle att presentera vår undersökning vid en så kallad konsulträff<sup>9</sup>. På så sätt fick vi möjlighet att personligen marknadsföra vår studie, vilket resulterade i överenskommelser om tidpunkt för intervju med fyra av de fem intervjupersoner som ingår i undersökningen. Den femte tillkom några dagar senare efter att samma chef som bjudit in oss till mötet vidarebefordrat informationen till ytterligare några konsulter, varav en tog kontakt med oss.

Med tanke på vårt syfte hade det varit önskvärt med intervjupersoner som dels har arbetat en tid på Företaget och dels haft minst ett par uppdrag, gärna fler. I det här sammanhanget bör man dock ha i åtanke att den genomsnittliga anställningstiden för den relevanta urvalsgruppen är ca ett år. Detta innebar att vi såg oss tvungna att sätta kraven på en rimlig, rent av ganska låg nivå. Det visade sig mycket riktigt att vissa av intervjupersonerna inte fullt ut uppfyllde de ursprungliga kraven, men vi valde ändå att genomföra intervjuerna med dem. I efterhand ansåg vi att vi, med dessa förutsättningar i bakhuvudet, kunde använda materialet på ett fungerande sätt.

Vi har funderat en del på vad som vad gjorde att intervjupersonerna nappade respektive inte nappade på att medverka i undersökningen. Med största sannolikhet spelade vår

---

<sup>8</sup> Vid en jämförelse med de sifferuppgifter som anges för branschen som helhet och de som de största företagen uppger gälla för den egna verksamheten låg värdena så nära varandra att de i princip kunde betraktas som likvärdiga.

<sup>9</sup> Konsulträffar anordnas med jämna mellanrum för att konsulterna skall få tillfälle att träffas under avslappande former. De utgör också ett informationsforum för bemanningsföretaget.

personliga närvaro en avgörande roll. Det är också möjligt att man i ett sådant fall drar till sig intresse från en viss typ av människor, nämligen sådana som generellt är nyfikna och tycker det är spännande att vara med om en intervjuundersökning. Även om urvalet på så vis kan ha påverkats så anser vi inte att detta är något negativt i sig. Varje konsult är unik, vilket också framhållits av deras chef. De har alla sin personlighet och sina skäl att välja den ifrågavarande typen av anställning. Eftersom vår strävan varit att få ta del av varierande aspekter inom problemområdet är vi ändå nöjda med den variation som urvalet visade sig innehålla, särskilt med tanke på det begränsade antalet intervjupersoner. Att ett par av dem har en ganska kort historia inom företaget visade sig inte utgöra en särskiljande faktor av större betydelse än någon annan. Att vi delvis fick ge avkall på våra ursprungliga urvalskriterier har naturligtvis fått konsekvenser för undersökningen, men förmodligen inte enbart i begränsande bemärkelse.

### **Beskrivning av intervjupersonerna**

Den av oss utlovade konfidentialiteten<sup>10</sup> medför begränsningar när det gäller vad vi kan återge i beskrivningen av våra respondenter<sup>11</sup>. Vid en så här allmän beskrivning är det viktigt att hålla i minnet att varje individ bidrar med sitt personliga exempel och man kan säkerligen hitta lika många olikheter som likheter dem emellan. Här kommer vi emellertid att inrikta oss på att ge en bakgrundsbild som visar på urvalsgruppens gemensamma drag och variationen inom dem.

Alla våra fem intervjupersoner är kvinnor, vilket är kännetecknande för branschen som helhet (HTF, 1998). Vi har inga exakta åldersbestämningar på dem men urvalet representerar en åldersspridning inom det ungefärliga intervallet 30-50 år. De arbetar med ett undantag med administrativt kontorsarbete, men variationen mellan de branscher som kundföretagen kan tillhöra är stor. Detta innebär att våra respondenter kan ges möjlighet att komma i kontakt med arbetsplatser som är väldigt skiftande till sin karaktär. Den tid de varit anställda på Företaget varierar mellan knappt två månader och flera år. När det gäller de enskilda uppdragen varierar längden från någon enstaka dag till närmare ett år, även om de riktigt korta uppdragen efter hand blivit mindre vanliga. Antalet uppdrag som en och samma konsult har haft under sin totala anställningstid inom Företaget rör sig inom intervallet ett enda till uppskattningsvis ett knappt tjugotal. Intervjupersonerna har inte tillfrågats om sin exakta utbildningsbakgrund eftersom vi inte hade för avsikt att aktivt bearbeta den typen av information. Vid intervjuerna kom det dock spontant fram vissa sådana uppgifter vilket gör att vi har en grov uppfattning om läget. Det enda vi med säkerhet kan säga om detta är att en av intervjupersonerna har utbildning på högskolenivå och flera av de övriga har vidareutbildat sig i Komvux regi. Deras allmänna bakgrund varierar men tre av respondenterna har tidigare haft långvariga anställningar som de av olika anledningar själva valt att lämna. Bakgrunden för de båda andra skiljer sig på flera punkter men båda har haft andra anställningar än den på Företaget.

---

<sup>10</sup> Av konfidentialitetsskäl har de konsulter som deltagit i undersökningen givits fingerade namn i redovisningen av det empiriska materialet.

<sup>11</sup> Någon åtskillnad i beteckningarna intervjupersoner och respondenter föreligger inte i denna framställning.

## Genomförandet av intervjuerna

Den empiriska undersökningen består av intervjuer med fem konsulter anställda inom ett och samma bemanningsföretag. För att få en bättre förståelse för deras situation har vi även haft ett mer informellt samtal med en person som är chef för fyra av de fem intervjupersonerna. Uppfylldandet av syftet med vår undersökning förutsätter tillgång till sådan information som bara kan komma fram i en dialog mellan oss och deltagarna. Intervjuerna utformades därför som samtal utifrån en intervjuguide som strukturerades kring tre övergripande teman (se bilaga 1). Intervjuerna blev därmed fokuserade i Kvales (1997) mening eftersom intervjupersonerna själva, med ledning av de följdfrågor som ställdes utifrån relevanta infallsvinklar, inbjöds att utveckla sina tankar. Varje intervju tog ca 45 minuter och spelades in på band efter att vi inhämtat samtycke från den som skulle intervjuas. Vid det telefonsamtal som föregick intervjuerna för överenskommelse om tid och plats gavs också en kortfattad beskrivning av syftet med undersökningen samt den övergripande strukturen av samtalet i form av teman. Intervjupersonerna informerades om att deras eget personliga bidrag utgjorde ändamålet med intervjun och att den skulle vara informell till sin karaktär. Samtycke för citering inhämtades och vi utlovade möjlighet för respondenterna att ta del av arbetet i dess slutliga utformning.

Om man betraktar intervjuerna som möten mellan människor faller det sig naturligt att ta hänsyn till det samspel som intervjusituationen som sådan innebär. Relationerna definieras på ett mycket tidigt stadium och man bör hålla i minnet att de inte är jämlika (Kvale, 1997). Inför genomförandet av våra intervjuer ansträngde vi oss för att klargöra hur det hela skulle gå till. Syftet med undersökningen beskrevs men i en något återhållsam version eftersom vi inte ville leda in respondenterna på alltför ”snitslade banor”. Effekterna av detta återkommer vi till i metoddiskussionen i kapitel 5. Det framgick av det inledande samtalet vem av oss som skulle ansvara för själva samtalet, samt att den andra mot slutet av intervjun skulle ges tillfälle att ställa kompletterande frågor i mån av behov. Vi försökte också vara flexibla när det gällde tid och plats för intervjuerna, under förutsättning att de kunde ske i en störningsfri miljö.

## Analysarbetet

Efter genomförandet av intervjuerna skrev vi ut dem i princip ordagrant i den mån detta var möjligt. Dock gjordes en del mindre anpassningar till skriftspråk där så kunde ske utan att betydelsen av materialet ändrades. Den exakta ordalydelsen har inte alltid kunnat bevaras på grund av bitvis dålig ljudkvalitet på bandinspelningen och vi har då försökt göra markeringar i texten för att undvika felciteringar. Markeringar gjordes med understrykningar när vi var osäkra på om vi uppfattat ordet rätt. I de fall där en hel sekvens fallit bort har vi antecknat detta inom parentes och med egna ord försökt formulera andemeningen i det som sägs. Problemet med dålig ljudkvalitet var mest framträdande i en av intervjuerna och denna kan därför inte betraktas som likvärdig med de övriga. Av samma anledning representeras den inte i samma utsträckning som de övriga i redovisningen av de empiriska resultaten.

Egentligen påbörjas analysarbetet av det empiriska materialet redan innan man sätter igång att bearbeta den skriftliga versionen av det. Under arbetet med utskrifterna hade vi helhetsintrycket av de genomförda intervjuerna i bakhuvudet och vad man lägger i de i och för sig objektivt begripliga utsagorna präglas naturligtvis av detta. Vi betraktar därför våra utskriftar som ett redskap för att hantera den information som framkommit genom intervjuerna (Kvale, 1997).

Arbetet med analysen har genomgått ett antal faser och vi ska här relatera dem i kronologisk ordning för att underlätta förståelsen av hur vår tolkning gått till. Eftersom de är ganska tydligt urskiljbara presenteras de här punktvis för att arbetsgången skall bli lätt att följa.

- Den inledande fasen av textbearbetningen bestod i att vi läste igenom utskrifterna flera gånger för att skaffa oss en helhetsbild av materialet. I detta skede försökte vi undvika att påverkas alltför mycket av de funderingar som teoriinläsningen givit upphov till. Spontana tankar som kändes viktiga antecknades men utan att utvecklas i detalj.
- Nästa fas innebar ett mer strukturerat sätt att ta sig an materialet. Utskrifterna granskades i detalj och delades upp i betydelseenheter med ett avgränsat budskap. Avgränsningarna för vad som skulle betraktas som ett budskap lät vi i stor utsträckning vår känsla för materialet styra utan några teoretiska indelningsgrunder i åtanke mer än ytterst perifert.
- I en tredje fas försökte vi koncentrera dessa betydelseenheter i form av betydelsekärnor, som fick en unik beteckning, en kod (Birgerstam, 1999). Koden bestod av en sifferbeteckning för att identifiera intervjun och ett nummer som bestämde var i intervjun den förekom. Kärnorna sammanställdes kronologiskt i tabellform för varje intervju, vilket gjorde att vi lätt kunde härleda dem till den ursprungliga intervjutexten för vidare analys. Faran med kodning är att det finns en risk att en del av den information som den ursprungliga texten ger går förlorad (Lantz, 1993). Vårt material är dock inte så omfattande att vi tappat överblicken över det och vi har dessutom varit noga med att med jämna mellanrum återgå till ursprungstexterna för att kunna se sammanhang och göra jämförelser.
- Tabellerna med betydelsekärnor utgjorde i nästa fas underlag för gruppering i teman. Vi lät materialet styra indelningen och antalet kategorier bli så stort som det behövdes för att inte i onödan begränsa sig till alltför övergripande teman, som vi ännu inte kunde urskilja klart. På så sätt skapades en större flexibilitet i det fortsatta arbetet (Birgerstam, 1999). Nya teman tillkom efterhand eftersom intervjuerna visade sig innehålla olika aspekter. En och samma betydelsekärna kunde även förekomma under flera teman.
- Efter dessa faser av meningskoncentrering och uppdelning kände vi ett behov av att återgå till de ursprungliga texterna för att se helheten hos de grupper som uppstått utifrån kärnorna. Vi klippte därför med hjälp av dator ihop texterna så att de presenterades i sin helhet, men nu gruppvis istället för i kronologisk ordning. Dessa texter bearbetades med färgpennor med ledning av de allmänna forskningsfrågorna som ställts upp i anslutning till syftet. Färgerna innebar att vi ”såg” innehållet på ett tydligare sätt och våra teman för resultatredovisningen framträdde ganska naturligt. Det visade sig att utan att vi hade tänkt på det under processens gång, hade materialet kommit att strukturellt likna intervjuguiden. För oss kändes detta som att cirkeln var sluten.

## 4. KONSULTERNAS KOMPLEXA ARBETSSITUATION

Den bild som vi har fått av materialet har kommit att präglas av motsägelser och frågor om hur det *egentligen* är att arbeta som konsult på ett bemanningsföretag. Känslan av att det som visar sig i materialet inte riktigt går ihop har blivit starkare efterhand, något som gäller både inom och mellan de enskilda intervjupersonernas utsagor. Det här är något vi uppfattar som väldigt intressant och vi ska därför försöka ge en bild av några av de olika aspekterna och hur de framstår för oss. För att förstå hur det hela hänger samman har vi även behövt läsa mellan raderna och försöka granska den djupare innebörden i det som sägs. Vi har därför valt att i detta kapitel integrera redovisning och analys av resultaten. Det som presenteras nedan är således de för oss mest intressanta fynden och återigen, i vår tolkning.

### Dubbelhet eller kluvenhet?

Konsulternas arbetssituation har, som tidigare påpekats, en särprägel i och med de dubbla kontexter man har att förhålla sig till i form av dels bemanningsföretaget och dels de kundföretag där man utför sitt arbete. Man har alltså tillgång till två organisationer samtidigt vilket kan ge ovanliga möjligheter till flexibilitet i arbetet. Men frågan om situationen enbart är av godo inställer sig naturligt vid en kritisk granskning. Vilken bild av arbetet som konsult är det då som framträder vid en analys av materialet?

### Tillhörighet

Det samlade intrycket av vad den ovannämnda dubbelheten innebär för konsulterna är *motsägelsefullhet*. De flesta av våra intervjupersoner uppger utan alltför stor tvekan att de ser Företaget som sin arbetsgivare. Återkommande i dessa beskrivningar är att man betraktar Företaget som en bas eller en grund. Det är också där man får sin lön, och Företagets roll som formell arbetsgivare verkar på det hela taget klar och tydlig. På Företaget blir den närmaste chefen den främsta kontaktytan och hennes funktion framträder som mycket viktig. Hon blir nästan som en symbol för Företaget och eftersom våra intervjupersoner generellt talar i mycket positiva ordalag om henne så framstår hon som en stabiliserande faktor i en föränderlig vardag. De faktiska kontakterna med Företaget som organisation är dock begränsade eftersom konsulterna normalt tillbringar sin arbetstid på ett annat företag.

Natalie, som är relativt nyanställd i Företaget, uttrycker sig enligt följande när hon beskriver sin basorganisation:

*"Företaget för mig, det är min arbetsgivare, det är där jag utgår ifrån... Det har jag bestämt mig från början att där är jag anställd. Då innebär det nu när jag är ute och jobbar så helt mentalt är jag ju på Företaget och fysiskt är jag på min arbetsplats".*

Hon pratar å andra sidan om sina arbetskamrater i kundföretaget i följande ordalag:

*"De är fantastiska på det viset att de är jättepositiva till mig, och jag tror inte det är någon, jag har i alla fall inte hört om någon som har jobbat på Företaget och har blivit illa behandlad. Det verkar som det är en del av deras verksamhet att man gör så här, man hyr in folk och det funkar, det funkar jättebra".*

Kerstin, som har varit anställd på Företaget en längre tid, ger på ett omedvetet sätt uttryck för sitt förhållningssätt till kundföretaget:

*”Man är nog mer i kontakt med sin nya arbetsgivare då, eller sin andra (våra understrykningar) arbetsgivare, så länge det varar.”*

Frågan här är, som vi ser det, hur hon egentligen betraktar kundföretaget; som den nya arbetsgivaren, dvs den som gäller från och med nu, eller som den andra, dvs den som utgör ett komplement.

Tina, som också haft ett antal uppdrag, ger tydligare uttryck för dubbelheten:

*”Jag kan säga att jag har två gäng arbetskamrater, jag har ju dem på Företaget som jag träffar mer sällan än dem som jag träffar på XX. Det är nästan de som är mina arbetskamrater nu.[...] I grunden är det Företaget, det är där jag får min lön alltså. Ändå känner jag att jag är en del av XX. De ser ju mig också så.”*

I det hittills sagda ser vi en konflikt mellan hur konsulterna uppfattar sina organisatoriska ”världar” och betydelsen av dem i en djupare mening. Vilka funktioner fyller de båda företagen för konsulterna? När respondenterna talar om Företaget som den primära arbetsgivaren ser vi flera saker. Att ”ha bestämt sig” för var man har sin grund implicerar i vår tolkning ett behov av en fast punkt i tillvaron, någonting som stramar upp de lösa kopplingarna till de båda arbetsplatser man är knuten till. Det ger emellertid också intryck av att innehålla ett element av lojalitetskänsla. Företaget betalar sina anställdas lön och de står för de samordnande insatser som möjliggör konsulternas arbetssätt. I detta ligger underförstått ett krav på motprestation, på det ”konsultativa förhållningssätt” som framhålls av deras chef. Detta kräver en insikt om att ens kompetens är en handelsvara, och att den egna personen i det krasst affärsmässiga spelet är av underordnad betydelse. Att under dessa förutsättningar inta en professionell roll och samtidigt bibehålla den personliga integriteten innebär för konsulterna en inte helt enkel balansgång mellan professionalitet och mänsklighet, mellan närhet och distans.

Graden av distans till det egna förhållningssättet varierar i vårt material. En iakttagelse vi har gjort gällande flera intervjupersoner är att beskrivningar som skenbart handlar om Företaget egentligen baseras på förhållanden som förknippas med det kundföretag man arbetar i. Det uppstår en sorts förvirring om vilken organisation som ger konsulternas arbetssituation dess innehåll. Genom vår tolkning sker i detta avseende en förskjutning från Företaget mot kundföretagen. Det är där man har sina arbetskamrater, det är där man i någon utsträckning är en del av verksamheten. Men inte heller där är rollen självklar, som vi strax skall se.

När konsulterna är ute på uppdrag blir kundföretaget den vardagliga arbetsmiljön och det sammanhang där man knyter sociala kontakter. Vilken betydelse man lägger i dessa återkommande möten med nya människor varierar enligt vårt material, men samtliga förmedlar en huvudsakligen positiv bild av det bemötande man får av de permanent anställda på kundföretagen. I några fall är beskrivningarna närmast översvallande positiva, men det finns också exempel på att det ibland kan vara svårt att komma in i en kontext där det finns färdiga relationer. Just att bli väl mottagen upplevs av de flesta som väldigt viktigt eftersom det på något sätt anger tonen för det sociala samspelet.



Kerstin har mestadels goda erfarenheter men vet att det inte alltid går av sig självt:

*”... man hoppas ju att man blir väl mottagen för det första och träffar på någon som man får lite mer gemensamt med, ja att man har någon att prata med ... så att man inte sitter alldeles själv i ett hörn. Det har jag råkat ut för ett par gånger i början ... det var inte så många som tog notis om en ... det tog ofta en vecka innan de liksom såg en och tyckte det var mödan värt att prata. Så det kan vara lite ensamt.”*

För Maria tog det lite tid innan hon kompetensmässigt kunde komma till sin rätt:

*”Jag kan nog erkänna att de första veckorna när jag kände mig lite vilsen på arbetsplatsen så kan jag tänka mig att jag inte var så högpresterande som jag kunde ha varit eftersom lite av energin går åt till att hitta sin plats och känna av kulturen...”*

Här kan vi se hur viktigt det är att känna sig som en del av miljön man arbetar i, i alla fall att veta var man har varandra. Man kan inte bortse från den sociala biten; den utgör många gånger grunden för det sätt man betar sig på.

Längden på uppdragen ger intryck av att vara av central betydelse för den mänskliga anknytningen i arbetet. Alla våra intervjupersoner har inte möjlighet till jämförelser, men det framkommer ändå tydligt att längre uppdrag öppnar andra möjligheter för konsulten att bli något som liknar fullvärdig medlem av den sociala miljö där man utför sitt arbete. Även om omväxling i arbetet för en anställd inom bemanningsföretaget huvudsakligen består i skiftet mellan arbetsplatser så har det en baksida. Materialet antyder att det i längden upplevs som slitsamt, framför allt på det mänskliga planet.

Kerstin trycker mycket på den sociala kontaktens värde och säger:

*”Jag har börjat tycka att det är trevligt om det är lite längre än ett par dagar på varje ställe så att man hinner få lite arbetskamrater på det nya stället också [...] ... det här att ha någon att prata med och utbyta tankar med och känna en viss tillhörighet, speciellt om det är längre uppdrag, så tycker jag det är viktigt att liksom höra hemma med dem också.”*

Agneta uttrycker sina känslor när det är tid för henne att gå från ett uppdrag enligt följande:

*”Det känns tråkigt. Många gånger känns det det, när man har varit länge på ett uppdrag.”*

Tidsaspekten framträder i materialet som betydelsefull i flera olika avseenden. Naturligt nog kommer ett längre uppdrag att uppvisa större likheter med en traditionell anställning. Intressant att notera är även det förhållandet att de konsulter som varit anställda i Företaget en längre tid uppvisar ett mer distanserat förhållningssätt, åtminstone i beroendehänseende. Kontakterna med Företaget sker oftast när konsulten är i behov av stöd, och de glesnar också i normalfallet med tiden, vilket både intervjumaterialet och intervjupersonernas chef vittnar om.

## **Flexibilitet**

Konsulterna upplever att arbetet som uthyrd inrymmer en *valfrihet* som utgör en av dess största fördelar i jämförelse med mer traditionella anställningsformer. Denna valfrihet har flera dimensioner. Den mest uppenbara är förmodligen att konsulterna har möjlighet att växla mellan olika arbetsplatser utan att det påverkar deras livssituation i övrigt på ett besvärande sätt. Det kostar inte så mycket att prova sig fram, eftersom man

fortfarande har tryggheten i form av en, i normalfallet, fast anställning. Men valfriheten ger intryck av att sträcka sig längre än så. Inom de enskilda uppdragen upplever sig konsulterna ha en frihet gällande var de ska befinna sig på skalan närhet – distans till kundföretagets organisation och dess medlemmar.

Natalie visar att hon uppskattar denna frihet genom följande ord:

*”En av de absolut största fördelarna, tycker jag personligen med att jobba i ett bemanningsföretag, är att jag behöver inte engagera mig om jag inte vill... jag behöver inte lägga något större krut på att lära känna folk.”*

Samtidigt ställs det annorlunda och högre krav på en som person än vid en traditionell anställning.

Maria beskriver hur detta är någonting man har med sig redan från början:

*”... det trycker man väldigt mycket på när man anställer från Företaget att det kräver ju en del av en som konsult när man kommer ut. Man ska inte vara rädd för att fråga om saker och ting.”*

Konsulten vet dessutom i normalfallet att det är fråga om ett gästspel i organisationen vilket innebär att man inte har några stora förväntningar på att kunna ”röra om i grytan”. Istället blir det oftast frågan om att anpassa sig och som flera av konsulterna uttrycker saken, att ”känna av” klimatet.

Med Tinas ord:

*”Man kan inte sitta på ett ställe och tro att man kan ändra på saker och ting. Man känner ju.”*

Detta innebär dock inte att man ska vara passiv, vilket Natalie beskriver så här:

*”... du kan absolut inte vara tillbakadragen och du kan inte vara blyg, det funkar inte... Du måste hela tiden ta plats.”*

Att balansgången mellan å ena sidan anpassningsförmåga och å andra sidan kraven på att vara offensiv inte alltid är lätt har vi redan berört. Konsulternas arbetssituation ser inte ut att ha enbart fördelar. För att få njuta av valfrihet, variation och flexibilitet i sitt arbete, bör de i någon mening få lägga rätt så mycket energi på att hitta sin plats och skapa relationer som anses viktiga för deras arbetsglädje. Som en av våra intervjupersoner låter oss förstå, försöker Företaget förmedla till sina anställda att det är lättare att arbeta på deras sätt om de intar ett konsultativt förhållnings-sätt till sin situation.

### **Företaget som språngbräda och ventilationskanal**

Vid en samlad bedömning framtonar bilden av Företaget som ett redskap för konsulterna. De har i varierande grad en instrumentell syn på sin anställning inom bemanningsbranschen och försöker utnyttja dess möjligheter för sina syften. Trots att vägen in i Företaget ser olika ut för våra respondenter så kan man urskilja åtminstone ett gemensamt drag, nämligen den mer eller mindre uttalade strävan efter utveckling i något avseende. Om man tittar lite närmare på vad konsulterna framhäver och återkommer till i sina beskrivningar så handlar det om att lära sig saker, att bredda sin erfarenhet och att få variation i arbetet i vilket även ingår att träffa nya människor. Man kan säga att dessa beskrivningar i sina olika former genomsyrar materialet.

Tina som behöver variation på sitt jobb säger:

*” Jag kan väl inte säga att jag tröttnar på ett ställe fort, det gör jag inte egentligen, men om jag hade fått göra samma sak alltid då hade jag nog tröttnat. Och det hinner man ju inte riktigt göra här i Företaget; det beror på hur långa uppdrag man har ju.”*

Natalie uttrycker sig så här om sina behov:

*”... jag måste hela tiden ha stimulans på något vis... så att jobba som konsult är suveränt på det viset.”*

Maria har valt att arbeta på Företaget av följande skäl:

*”... börjar man på ett bemanningsföretag så får man förhoppningsvis prova på lite olika branscher och skaffa sig lite erfarenhet.”*

Intervjupersonerna ser Företaget som en bra möjlighet att uppfylla sina utvecklingsbehov. Möten med olika företag och allt som det innebär, upplevs som en fördel. Samtidigt verkar det som att några av intervjupersonerna föredrar längre uppdrag för att de ska ha tid att lära känna sina arbetskamrater mer på djupet. Den bild vi får i detta avseende är något motsägelsefull. Tröttnar man när man har långa uppdrag eller ger de utrymme för ett större djup i både sociala relationer och kompetensutveckling i vid mening? Att tröttna handlar kanske inte enbart om att vara länge på ett och samma ställe, utan om vad situationen erbjuder i form av meningsfull sysselsättning.

Konsulterna har möjlighet att träffas genom de konsulträffar som företaget ordnar med jämna mellanrum. Träffarna sker på kvällstid och deltagandet är frivilligt. Som flera av våra intervjupersoner säger, är dessa träffar viktigare för dem som inte trivs på sina kundföretag. Detta ger Företaget en roll som ventilationskanal och stöd i svåra situationer. Det här hänger samman med synen på Företaget som en sorts bas, som någonting man har bakom sig i mån av behov. Man vänder sig till Företaget i dess egenskap av arbetsgivare när saker och ting inte fungerar som de skall, vid konflikter eller andra problematiska situationer. Konsulterna verkar känna att de har Företagets fulla stöd i utsatta lägen och här har organisationen uppenbarligen en viktig funktion att fylla. Men det finns också en annan aspekt av detta. Materialet ger intrycket att det från Företagets sida förväntas av konsulterna att de håller en låg profil i problemsituationer eftersom relationen till kunden är viktig. Kollegorna, dvs övriga konsulter, kan till viss del även utgöra ett stöd om man skapat sådana relationer inom den tjänstegrupp man tillhör. Utbytet verkar dock vara begränsat med tanke på de få naturliga tillfällen som ges att utbyta tankar och erfarenheter med varandra.

Natalie lär sig på konsulträffarna:

*”Den erfarenhet man får om man tittar på Företaget, sina kollegor där, är ju att man får höra hur de har haft det... man diskuterar oftast det som är negativt, det kan vara allt från att lönen var fel.”*

Tina tycker att de fyller en funktion:

*”Jag tror att det är viktigt för oss konsulter att träffas så mycket som möjligt för vi har ju den gemenskapen ändå, man kan sitta och ventilera lite; sen finns det de som kommer till ett ställe de inte trivs med och då är kontakten med Företaget ännu viktigare.”*

När intervjupersonerna talar om sin relation till Företaget kommer det fram att den tiden tillbringas på där gärna fokuseras kring det som inte fungerar tillfredsställande i arbetssituationen. Det viktigaste för vissa av dem verkar vara att träffas för att få utbyta erfarenheter, ofta med negativa förtecken, för att få moraliskt stöd. Den relation som man kan se här påminner om en förälder-barn relation, då föräldern ska stödja och trösta barnet när besvärliga saker dyker upp. Det faktum att flera av konsulterna genom Företaget önskar få erfarenhet av olika företag, bland annat gällande deras uppbyggnad, förstärker den ovannämnda jämförelsen. Man behöver ju familjen som utgångspunkt för att ge sig ut i världen och skaffa sig kunskap och erfarenheter tills man känner en upplever tillräcklig grad av självständighet för att flytta ifrån familjen. I en fri tolkning kan Företaget ses som en familj, och att bryta upp blir då ett fullt naturligt steg att ta.

## Situated learning

Lärandets samband med den sociala miljö man befinner sig i har varit ett genomgående tema i vår undersökning. Föregående avsnitt bildar därför en kontextuell bakgrund mot vilken konsulternas lärande kan förstås. Materialet innehåller bitvis stora variationer mellan intervjupersonerna gällande flera aspekter av lärande. Med detta i åtanke kan man fråga sig vad i deras situation som utgör villkoren för lärande och hur konsulterna handskas med dem.

Lärandets villkor utgörs av ett samspel mellan de förutsättningar som arbetet som konsult ger och de attityder som finns hos konsulterna själva, och som naturligt nog varierar från person till person. Ingen av våra intervjupersoner förefaller vara typen som bara sitter och väntar på att förmåner helt enkelt skall serveras dem, men några olika varianter på motiv till lärande kan vi dock urskilja i vårt material.

Natalie ger uttryck för lärande som ett starkt inneboende behov, för den rena njutningens skull. Hon betonar också att lärande kan innebära både goda och dåliga erfarenheter och ser detta som någonting naturligt. Följande utdrag ur en beskrivning av en lärsituation ger en bild av hennes inställning till lärande:

*”Så ordnade jag upp det hela, det var jättemycket papper på bordet. Så la jag ihop allting och gick in och la det där det skulle vara och kände mig jättenöjd, och så hade jag gjort allting fel, men det var helt en annan sak. Jag hade missat en liten summa där på vägen. Men jag hade lärt mig.”*

Maria betonar snarare lärande som ett medel att komma framåt, att nå ett mål:

*”Mitt största motiv egentligen, rent egoistiskt sett, är att jag vill lära mig så mycket som möjligt ... så fort som möjligt.”*

Konsulternas olika attityder till lärande leder till att de har olika förväntningar på Företaget som ”kunskapskatalysator”. Dessa motiv ger en antydning om konsulternas ambitioner. Maria visar t ex ganska tydligt att hon inte tänker stanna länge på Företaget utan betraktar tiden hon tillbringar där som en språngbräda för kommande utmaningar.

## Lärandets uttryck

De former av lärande som vårt material uppvisar exempel på skulle kunna delas in i tre grova kategorier<sup>12</sup>. Vardagslärande i det dagliga arbetet och det lärande som sker till följd av det återkommande bytet av arbetsplats har flera beröringspunkter med varandra, medan de av Företaget arrangerade kurserna får en egen prägel. Som vi ser det skulle alla dessa former av lärande kunna rymmas inom begreppet kompetensutveckling. Vår avsikt är för övrigt inte att skilja ut den ena formen av lärande från den andra med avseende på överensstämmelsen med kompetensutveckling som begrepp.

I materialet överväger de beskrivningar som handlar om det lärande som sker i vardagen, mer eller mindre omärkligt. Ibland är det alldeles uppenbart att man måste sätta sig in i någonting nytt och då handlar det ofta om något konkret, exempelvis ett nytt data-program eller en viss typ av dokument som förekommer på arbetsplatsen. Konsulterna ger intryck av att uppleva denna variation som spännande och berikande. Samtidigt ökar efterhand chansen – eller risken, beroende på hur man ser det – att de nya uppdragen inte innehåller några okända arbetsmoment. Redskapen för att utföra arbetsuppgifterna på de olika arbetsplatserna varierar dock också, vilket ger konsulterna förutsättningar att få en god inblick i olika sätt att utföra liknande eller samma arbetsmoment. Sådana slutsatser är dock omöjliga att dra för de av våra intervjupersoner som endast har haft ett eller ett fåtal uppdrag. Någonting som däremot framhålls av flera konsulter med varierande bakgrund är hur man kan använda arbetskamraterna på kundföretagen som en resurs för lärande. Detta kan ske både genom direkt kontakt och genom att helt enkelt försöka skaffa sig en bild av hela den verksamhet som pågår.

Hur Tina har utnyttjat sin nyfikenhet för att få en bättre helhetsförståelse på sina uppdrag illustreras genom följande ord:

*”Jag har varit ute och tittat; ute i bygget och tittat vad de gör, frågat. Man lär sig ganska mycket på det.”*

Miljön i sig erbjuder rika möjligheter till lärande enligt Natalie:

*”Jag tycker det är otroligt intressant att se hur företag är uppbyggda, hur de fungerar, bra eller dåligt, och det lär man sig ganska så snabbt. [...] Kollegor som jag arbetar med dagligen, har jag utbytte med varje dag. De kan så mycket mer än vad jag kan, framförallt har de varit med från första dagen kontoret öppnade. Där är det bara till och hämta. Du kan bara ladda med kunskap hela dagarna, så det gör jag.”*

Konsulterna talar stundtals omedvetet om sitt vardagslärande. Materialet visar att de lär sig mycket genom att vara på sin arbetsplats och utnyttja ”lärlings”-rollen när de är nyanställda på ett företag.

Intervjupersonernas uppfattningar om de kurser som anordnas av Företaget varierar ganska kraftigt, speciellt de kurser som i första hand inriktas på dataprogram, språk och liknande kunskapsbetonade ämnen. Kurserna bedrivs på obetald kvällstid eftersom konsulterna normalt tas i anspråk för uppdrag under kontorstid. Även om ingen är uttalat negativ så spänner beskrivningarna från något som är en ”gratis” förmån som fler

---

<sup>12</sup> För tydlighetens skull bör kanske påpekas att denna indelning gjorts av oss och inte explicit av intervjupersonerna själva.

borde utnyttja till att de inte uppfyller förväntningarna på möjligheten till kompetensutveckling inom arbetet. Av materialet framkommer att kurserna inte alltid hamnar rätt i tiden och ibland ställs in på grund av bristande intresse vilket ställer till problem.

Maria illustrerar sin syn på kompetensutvecklingens funktion med följande ord:

*"Jag tycker nog att det ska finnas en mer, vad ska jag säga, fasta former för hur man jobbar med individuell kompetensutveckling. Och jag tror att det är viktigt om man ska kunna behålla konsulterna, vilket man strävar efter. Det vet jag är ett av målen, att minska omsättningen, som är väldigt hög. Och det är klart att det ligger i branschen, men det använder man nog lite som en ursäkt tror jag. Men är det ett mål så tycker jag att man ska jobba för att det ska bli så. Det här med kompetensutveckling tror jag är ett bra verktyg för att behålla folk. Det skulle absolut locka mig i alla fall."*

Vid en jämförelse mellan ovannämnda varianter av lärande ger det lärande som sker via direktkontakt med verksamheten på kundföretagen intryck av att ge den största behållningen. Möjligheten att gå på kurs uppskattas överlag, trots att det förekommer invändningar mot utformningen av dem. Dock ser vi en risk att dessa åtgärder primärt får en kunskapsupprätthållande funktion, dvs konsulterna får en chans att hålla sig "up-to-date" inom de områden där utvecklingen hela tiden går framåt eller där man lätt kan halka efter när kunskaperna inte kontinuerligt används, som t ex språk. Ett stort ansvar läggs på konsulterna själva, och det utgör kanske inte något problem i sig. Däremot förutsätter det förmodligen att tillgång och kvalitet på kurserna lever upp till förväntningarna. Av betydelse i det här sammanhanget är kursernas användbarhet, dvs att innehållet i dem är relevant och kan omsättas i praktiken på ett bra sätt.

Den resterande formen av lärande enligt vår indelning ovan är det som sker som ett resultat av konsulternas arbetsituation som sådan. Våra intervjupersoner talar om den breda erfarenhet man får av att arbeta som uthyrd och känner att det ger en bättre och bättre bas att stå på.

Kerstin svarar på frågan om överförbarheten av kunskap:

*"Jo, alltså vissa saker ligger ju kvar mer än andra. Men man har ju alltid glädje av det man har lärt sig, kanske inte precis inför nästa uppdrag men kanske om två, tre uppdrag så dyker det upp igen."*

Den här känslan av att behärska sitt yrkesområde kan eventuellt frigöra energi som kan användas till nya utmaningar, bland annat i form av ny kunskap på mer okända områden. Å andra sidan kan det kanske kännas skönt att unna sig att inte ständigt bryta ny kunskapsmark. Att ta fasta på det välbekanta kan vara vilsamt, även om detta naturligtvis inte är någonting som specifikt gäller anställda inom bemanningsbranschen. Det gör däremot utmaningen i att med mer eller mindre jämna mellanrum behöva anpassa sig till en ny arbetsmiljö. Den positiva sidan av detta är att den ger upphov till en personlig utveckling som konsulterna genomgående värdesätter. Detta sker som en form av bonus utöver det lärande som de skiftande arbetsmiljöerna i sig för med sig.

Agneta visar på det personliga mervärde som anställningen i bemanningsföretaget medför:

*"Man blir mer självständig med tiden, från uppdrag till uppdrag."*

Konsulternas arbetsituation ger dem möjlighet att samla på sig personlig kunskap. De lär sig efter ett tag att hantera nya situationer enklare, genom att ofta tvingas anstränga sig för att bli

accepterad i nya miljöer. Denna typ av lärande bevaras automatiskt hos dem, eftersom den blir en del av deras personlighet, och kan utgöra en förutsättning för allt annat lärande.

### **Gränsöverskridande lärande**

Graden av utmaning är en fråga där konsulterna ger uttryck för sin vilja att utvecklas. Formuleringen att man vill ha något att bita i återkommer flera gånger hos ett par av respondenterna. Flera av våra intervjupersoner framhåller det faktum att den arbetsbeskrivning kundföretagen ger inför ett uppdrag inte alltid stämmer. Detta kan i vissa fall leda till att man ställs inför oväntade situationer där det visar sig att man klarar av mer än man själv trodde sig kunna. Men det omvända förekommer också. Två av respondenterna beskriver hur de har hamnat på uppdrag som visat sig ha en lägre svårighetsgrad än de haft anledning att förvänta sig.

Maria när hon pratar om uppdraget som var för lätt för henne:

*"... det är ju alltid intressant att komma till nya arbetsplatser och se hur det fungerar, men själva jobbet gav ju inte mig något."*

Kerstin om sin inställning till graden av utmaning i arbetet:

*"..jag är ju en sådan människa också att jag vill hellre ha lite för mycket att göra än för lite och för lätt... Alltså, man ska inte spänna sig jättemycket, men en viss anspänning tycker jag behövs för att man ska lyfta sig i håret lite och göra lite stordåd. Kanske inte varenda dag, men lite då och då, känna att man använder hjärncellerna."*

Ovanstående citat är hämtat ur ett sammanhang där även den sociala kontextens betydelse framhävs. Den anspänning som intervjupersonen talar om grundar sig i stor utsträckning på hur väl till mods man känner sig på arbetsplatsen. Detta innebär att den tid man tillbringar på ett kundföretag både direkt och indirekt påverkar lärandet. Att vistas en tid på ett ställe ger inte bara fler möjligheter att rent faktiskt lära sig de olika aktiviteter som har anknytning till de egna arbetsuppgifterna, utan i gynnsamma fall även tillfälle att erhålla en djupare känsla för verksamhetens mening och sammanhang.

Sammanfattningsvis verkar samtliga våra intervjupersoner också i förlängningen ha siktet inställt på en mer varaktig anställning. De anser trots allt att det sociala samspelet i hög grad avgör lärandets nivå. Avslutningsvis skulle vi vilja uttrycka dubbelheten vi undrade över i början som transformerad till kluvenhet. Som vi ser det är det delvis denna kluvenhet som riskerar att på sikt skilja konsulterna från sin anställning i Företaget.

## 5. DISKUSSION

### Metoddiskussion

Vår väg från ursprungligt intresse via genomförande av de kvalitativa intervjuerna har slutligen nått sitt mål. Eller? För att kunna ta ställning till denna fråga bör man först och främst fundera över vilket målet med en undersökning som vår egentligen är. Låt oss redan här slå fast att vi inte med denna studie haft någon ambition att nå fram till någon sanning i objektiv mening. Vår förförståelse av undersökningsområdet och inte minst vår djupdykning i Lave och Wengers (1991) lärandeteori har i allra högsta grad givit detta arbete sin särprägel. Vi menar inte att med dessa ord förringa dess värde; avsikten har inte varit att komma fram till allmängiltiga eller oantastbara resultat. Däremot har vi haft förhoppningen att finna en variation gällande uppfattningarna hos de konsulter som ingår i undersökningen, samtidigt som vi letat efter intressanta mönster. De motsägelser som framkommit i resultatet utgör på sätt och vis en syntes mellan dessa två sätt att betrakta materialet. Eftersom lärande inom bemanningsbranschen fortfarande utgör ett relativt outforskat område ligger styrkan i en undersökning av denna karaktär kanske främst i möjligheten att identifiera intressanta dimensioner för fortsatt forskning med fördjupad förståelse som mål.

Vi är medvetna om att vi drar en del långtgående slutsatser utifrån vårt trots allt begränsade material. Alla intervjupersonerna kommer förmodligen inte att känna igen sig i våra tolkningar, vilket dock inte förtar deras giltighet i ett vidare perspektiv. Det har rent av varit vår avsikt att spetsa till slutsatserna en aning, naturligtvis utan att tappa förankringen i det material som ligger till grund för dem. Alvesson och Sköldberg (1994) talar om en tolkning som är rimlig i förhållande till resultaten, men inte nödvändigtvis i form av starka bevis. Vi har inga starka bevis för konsulternas communities of practices' vara eller icke vara, än mindre för att detta betraktelsesätt utgör det enda fruktbara för vårt forskningsområde. Det har dock varit vårt perspektiv, vilket deltagarna i studien hjälpt oss att utveckla.

En avslutande reflektion är på sin plats. Vid genomförandet av intervjuerna valde vi att vara en aning återhållsamma med det exakta syftet med vår undersökning, i tron att detta skulle ge oss intressant information ”i smyg”. I efterhand har vi konstaterat att intervjuaterialet förmodligen hade ramat in frågeställningarna bättre om respondenterna haft en mer precis kännedom om vad för typ av information de förväntades bidra med. Å andra sidan har vi kanske fått ta del av i och för sig relevanta synpunkter som annars inte hade kommit fram. Allt har både en framsida och en baksida.



## Lärande utan communities of practice?

Under inledningsfasen av vårt uppsatsarbete funderade vi som framgått mycket på vilka konsekvenserna av att ha två organisationer att förhålla sig till samtidigt skulle kunna vara. Utgångsläget var ett scenario där vi tog fasta på den höga personalomsättningen och såg framför oss hur konsulterna slussas genom bemanningsföretaget mer eller mindre på löpande band. Detta var naturligtvis en onyanserad bild, om än inte utan viss verklighetsförankring. Lave och Wenger (1991) uttalar sig inte i frågan om konkurrerande eller komplementära communities of practice, och vi såg därför en möjlighet att lägga en liten pusselbit till bilden av det kontextberoende lärande som de beskriver. Østerlunds (1997) forskning om säljartrainees behandlar en problematik som har vissa likheter med vårt undersökningsområde såtillvida att den introducerar den multikontextuella faktorn i Lave och Wengers (1991) teoretiska analysredskap. Vi framhärdar dock i vårt synsätt att de uthyrda konsulternas situation är speciell, en uppfattning som dessutom stärkts under arbetets gång. Hur förhåller det sig med deras communities of practice? Varför ger konsulterna intryck av att vara på väg ut från Företaget inom någon i och för sig opreciserad framtid? Vilken inverkan har deras telos på dessa spörsmål? Nedan skall vi försöka ge några förslag till förklaringsfaktorer.

### Tänkbara communities of practice

En återgång till skisserna i teorikapitlet ger en bild av vilka kontexter som är involverade och hur de kan betraktas utifrån vårt material (se fig.3). Som framgår av figuren representeras de två första cirkelarna av bemanningsföretaget respektive ett kundföretag X. Den tredje cirkelns förkroppsligande återkommer vi till.



Figur 3. Konsulternas tänkbara communities of practice

Om lärande förutsätter en strävan att bli en fullvärdig medlem av en community of practice följer naturligt en undran över i vilken grad en sådan "telos" finns hos konsulterna. Vi kan inte se att våra respondenter uppvisar en telos som i första hand riktar sig mot vare sig bemanningsföretaget eller de kundföretag de arbetar i. Deras telos verkar på något sätt stå för sig själv och mer handla om det personliga utbytet av arbetet. Det går inte att göra några generella uttalanden om vilken telos konsulterna har mer än att den endast i mycket begränsad omfattning riktar sig mot bemanningsföretaget som sådant och i varierande grad mot kundföretagen. Det föreligger med andra ord hinder för konsulternas fullvärdiga deltagande i de aktuella verksamheterna både i form av yttre och inre faktorer. De yttre handlar i stora drag om i vilken grad de släpps in i det sociala

och kulturella sammanhanget medan de inre sammanhänger med deras egen önskan att få detta tillträde.

### **De båda kontexternas funktioner**

Motsägelserna i materialet uppstår till stor del genom svårigheterna för våra intervjupersoner att själva ha en klar uppfattning om vilken funktion som uppfylls var. I analysen har framkommit att konsulterna i viss mån är ambivalenta när det gäller tillhörigheten i förhållande till både bemanningsföretaget och de kundföretag där de utför sitt arbete.

I vårt material framställs *bemanningsföretaget* som den bas som de anställda utgår ifrån som ett resultat av ett mer eller mindre fritt val. Funktionen som arbetsgivare kommer tydligast till uttryck i praktiska eller formella avseenden och till en mindre del som en social knutpunkt. Konsulterna backas upp när så behövs men har oftast ingen reell möjlighet att ha annat än en perifer roll i organisationen. Konsulterna har förväntningar av olika slag på bemanningsföretaget, men oavsett vilka de är måste de till syvende och sist realiserar någon annanstans. Inom bemanningsföretaget finns i och för sig en kärna av personal som sköter den löpande interna verksamheten. Här kan man möjligen tala om en community of practice, men våra intervjupersoner kan inte ge en bild av denna eftersom de inte är aktiva deltagare i den. Kopplingen till bemanningsföretaget blir därmed i någon mening symbolisk. För att klargöra vår tankegång kan man tänka sig en extrem tolkning som innebär att bemanningsföretaget som community of practice för konsulterna saknar substantiellt innehåll, i figuren illustrerat genom en tom cirkel. Detta skall inte tolkas bokstavligt utan som ett sätt att föra fram problematiken med att skilja de anställda från det sammanhang där de i någon bemärkelse har sin fasta punkt.

I själva verket utgör *kundföretagen* den sociala miljö som lärandet är beroende av. Det är här man har sina verkliga arbetskamrater och det är här verkliga lärsituationer uppstår. Men inte heller där uppfylls kraven på en community of practice till fullo. De enskilda arbetsplatserna i sig skulle eventuellt kunna utgöra sådana miljöer (därav fyllningen i figurens cirkel). Det krävs dock både tid och tillgång till de olika element av kultur som kittar ihop verksamheten för att rörelsen från perifer till fullvärdig medlem av organisationen skall kunna fullbordas. Analysen av intervjumaterialet har visat att detta kan vara svårt, särskilt om konsulten egentligen är ganska svagt motiverad i och med den lösa koppling till kundföretaget som anställningen för med sig.

Den viktigaste slutsatsen av det hittills sagda är att konsulterna mer eller mindre avsiktligt bevarar sin perifer position i de båda kontexterna. De vet att de inte kommer att bli någon oldtimer i Lave och Wengers (1991) bemärkelse, och även om de ibland blir mer än en newcomer så fullbordas inte processen. Likväl anser vi att intervjumaterialet uppvisar exempel på hur konsulterna lär sig. Detta kan på sätt och vis tyckas paradoxalt. Mönstret verkar dock på sätt och vis gå igen i lärandet eftersom även det riskerar att avstanna efter en tid.

### **Begränsat lärande**

Bemanningsföretaget står för en kultur som delvis är offer för en myt av det slag Hultman (1996) diskuterar. Satsning på kompetensutveckling framstår som ett tufft åtagande för ett företag som inte de facto disponerar sina anställdas tid. De former av

lärande som dominerar vid en analys av materialet är inte heller de som sker i direkt samverkan med bemanningsföretaget. De kurser som anordnas utgör på sätt och vis isolerade öar i konsulternas vardag. De är ofta orienterade mot det förflutna på det sätt Moxnes (1997) beskriver genom sin primära inriktning på att hålla konsulterna uppdaterade kunskapsmässigt så att de skall kunna utföra sitt uppdrag i förhållande till kunden. Relationen mellan det sammanhang där utbildningen bedrivs och den sociala lärandemiljön blir oklar och ibland tidsmässigt förskjuten på grund av arbetsuppgifternas skiftande karaktär. Därmed blir det istället det kontinuerliga vardagslärandet som utgör den främsta behållningen med arbetssättet. Även de erfarenheter som konsulterna gör varje gång de går från ett uppdrag till ett annat ger ett lärande som skulle kunna betecknas som en sorts personlig mognad. Denna uppnås sannolikt inte genom samspelet med bemanningsföretaget i första hand utan genom arbetssituationen som sådan.

Det lärande som sker verkar inte förutsätta en renodlad telos att bli en oldtimer eller fullvärdig medlem i någon viss community of practice. Men vi vill föra resonemanget vidare. Konsulterna framhåller visserligen variationen i arbetet, men den verkar ändå ha en gräns. Att skaffa sig en bred erfarenhet tar tid men efterhand minskar också det kunskapsmässiga mervärde som varje nytt uppdrag kan ge. I det här läget skulle man kunna invända att problemet inte är unikt för uthyrd personal. Skillnaden ligger i att konsulterna har ett val; de kan söka sig vidare och gör det också. Samtidigt som de uppskattar denna möjlighet ser de gärna att uppdragen inte är alltför korta. De kan även tänka sig att stanna på ett kundföretag om det visar sig uppfylla deras med tiden högt ställda krav på en god arbetsplats. Deras telos för dem därför i förlängningen förbi det som bemanningsföretaget kan erbjuda dem.

## Från klivenhet till enhet – avslutande reflektioner

Vår tolkning av materialet innebär att vi inte kan identifiera någon fungerande community of practice för våra intervjupersoner. Dubbelheten övergår i klivenhet. Men någonstans måste väl konsulterna höra hemma? Den tredje cirkeln (se fig. 3) är tänkt att respresentera en community of practice som binder samman konsulterna som grupp. Frågetecknet står dock som representant för vår tvekan inför en sådan möjlighet. Samtidigt är det så att konsulterna har det gemensamt att de är anställda av bemanningsföretaget och delar erfarenheten av att skifta kontext och på så vis skaffa sig en bred, om än inte alltid djup, kunskapsbas att stå på. Arbetssättet ger en unik inblick i *varierande* sätt att utföra *liknande* arbetsuppgifter.

Att känna att man kommer någon vart är ett behov som flera av våra respondenter verkligen betonar. När man inte kommer längre som konsult blir följden rimligen att motivationen dalar, vilket leder till att bemanningsföretaget riskerar att tappa den personal som under sin tid som konsult byggt upp en kompetensbas värd att ta tillvara. Vi tänker oss att konsulter som arbetat en tid inom företaget kan ses som en sorts oldtimers, och därmed som en resurs för exempelvis nyanställda konsulter. Enligt vårt material är de mestadels nyanställda konsulter som tenderar att känna sig vilsna och i behov av stöd i sin konsultroll. Att låta mer erfarna konsulter ta ett samlat grepp om denna situation skulle kunna främja allas intressen.

Just bredden i kunnandet hos dessa konsulter skulle dessutom kunna vara attraktiv för externa kunder på ett annorlunda sätt. När man bedriver en verksamhet etableras ofta en tradition som inte alltid underkastas kontinuerlig prövning. En samlad överblick över alternativa sätt att utföra likartade arbetsuppgifter skulle kunna vara en nisch för de konsulter som vill ha något mer att bita i, som de själva uttrycker saken. De skulle på så sätt kunna fylla en funktion gentemot kunderna som har likheter med den mer traditionella konsultrollen som förmedlare av expertis inom ett område.

Ovanstående utgör endast förslag till tänkbara utvecklingsvägar för konsulterna. Vår tanke är att Företaget utgör den enda rimliga community of practice för dem om de skall kunna knytas till verksamheten på längre sikt. Vi tror att detta är möjligt först när de får en mer reell möjlighet att ta del av och bidra till den verksamhet som bemanningsföretaget bedriver och som trots allt kännetecknas av utveckling och framåtanda.

## REFERENSER

- Ahrne, G. (1994). *Social Organizations. Interaction Inside, Outside and Between Organizations*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.
- Alvesson, M., Sköldbberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion – vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Arvidsson, S. (1997). *Arbetsmiljö och arbetsvillkor för anställda inom personaluthyrningsbranschen*. (Working paper no. 52). Stockholm: Stockholms universitet, Sociologiska institutionen.
- Bemanningsbranschen*. Parternas rapport nr 1. Tjänsteföretagens Arbetsgivarförbund, Tjänstemannaförbundet HTF, Civilingenjörskörbundet CF, m fl. Stockholm: HTF.
- Birgerstam, P. (1999). Kvalitativa metoder i arbetslivsforskning – 24 forskare visar hur och varför. J. Lindén, G. Westlander, G. Karlsson (Red.), *Ett fenomenologiskt tillvägagångssätt – en parallell till visualisering som arbetsmetod* (pp. 84-106). Uppsala: TK i Uppsala AB.
- Cedergren, C. (1998). *Lärande i personaluthyrningsbranschen*. Lund: Lunds universitet, Pedagogiska institutionen.
- Ellström, P.-E. (1999). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet* (4:e rev. uppl.). Stockholm: Elanders Gotab.
- Feldman, D., Doeringhaus H.-I. (1994). Managing Temporary Workers: a permanent HRM challenge. *Organizational Dynamics*, 49-63.
- Hultman, G. (1996). Livslångt lärande. P.-E. Ellström, B. Gustavsson, S. Larsson (Red.), *Kulturer och det informella. Lärande i kontext* (pp. 282-307). Lund: Studentlitteratur.
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (1999:6). *Uthyrd men fast anställd*. (Arbete och Hälsa, vetenskaplig skriftserie). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (1999:7). *Anställda i uthyrningsföretag – vilka trivs och vilka vill sluta?* (Arbete och Hälsa, vetenskaplig skriftserie). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Jarvis, P. (1992). *Paradoxes of Learning - on Becoming an Individual in Society*. San Francisco: Jossey-Bass publisher.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (S.-E Torhell övers.). Lund: Studentlitteratur.

Lantz, A. (1993). *Intervjumetodik. Den professionellt genomförda intervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lave, J. (1997). Nordisk pedagogik. Journal of Nordic Educational Research. *Learning, Apprenticeship, Social Practice*, 17, (3), 140-151.

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated Learning. Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.

*Longman Webster English college dictionary*. (1984). Harlow: Longman

Moxnes, P. (1997). *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön* ( M. Johansson övers.). Borås: Centraltryckeriet AB.

Nylén, U. (1999). Kvalitativa metoder i arbetslivsforskning – 24 forskare visar hur och varför. J. Lindén, G. Westlander, G. Karlsson (Red.), *En text – flera metoder. Granskning av metoder för kvalitativ textbearbetning*. (pp. 52-76). Uppsala: TK i Uppsala AB.

Patel, R., & Tebelius, U. (1987). *Grundbok i forskningsmetodik – kvalitativt och kvantitativt*. Lund: Studentlitteratur.

*Personalstudie 2001*. SPUR. (2001). Stockholm: Författaren.

Rolf, B. (1992). Forskning om utbildning. En antologi. S. Selander (Red.), *Personlig kunskap och kulturförmedlingens villkor* (pp. 389-410). Stockholm/Skåne: Brutus Estlings Bokförlag Symposium.

Sundling, J. (2001). Uthyrning – Special. *SSR Tidningen*, 4, 8-14.

*Uthyrning av arbetskraft – en undersökning bland HTFs medlemmar anställda i uthyrningsbranschen*. (1998). Stockholm: Författaren.

Østerlund, C. (1997). Nordisk pedagogik. Journal of Nordic Educational Research. *Sales Apprentices on the Move. A Multi-Contextual Perspective on Situated Learning*, 17, (3), 169-177.

#### **Webdokument:**

<http://www.manpower.se> (2001, 5 april)

<http://www.proffice.se> (2001, 5 april)

<http://www.spur.se> (2001, 5 april) *Sveriges Personaluthyrnings- och rekryteringsförbund*

# INTERVJUGUIDE

## Bilaga 1.

### **Tema 1: Telos**

Inledande fråga: Kan du berätta lite om din väg in i Företaget?

Orsak

Förväntningar

Drivkrafter/motivation ( arbetet, relationer, utveckling)

### **Tema 2: Subject-world relation**

Inledande fråga: Kan du beskriva hur en typisk arbetsdag ser ut?

(krav, inflytande , pratar/kontakt med – participation)

Förändring hos dig sedan du började på Företaget

– tyst kunskap

– kunskap att använda i arbetet

Förändringar mellan dig och : Företaget, kundföretag, arbetskamrater

Bekantskap med organisationen du arbetar för : (access)

Identitet

### **Tema 3: Hur sker lärande (learning mechanisms)?**

Inledande fråga: Kan du beskriva så detaljerat som möjligt en situation där du lärt dig något?

(typ, var, hur, sammanhang)

Kompetensutveckling: syn på, deltagit, varför, form, önskemål, av vem, utnyttjas kompetens)

Överförbarhet

Betydelsen av andra människor

**Slutligen (telos):** Framtidsplaner?