

Kunskap och ledning inom socialtjänsten

En studie om högre chefers syn på kunskapsanvändning

Av Per Arvidsson

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Magisteuppsats SOAM20
HT 14



Handledare: Alexandru Panican

Abstract

Author: Per Arvidsson

Title: Knowledge and management in social services -
a study on managers view on use of knowledge.

Supervisor: Alexandru Panican

Assessors: Max Koch and Håkan Johansson

This study is about manager's view on use of knowledge. It focuses on managers on a strategic level, working in municipal social services. The aim was to gather an in-depth understanding of factors that influence how managers describe and perceive the use of knowledge, in their mission as a manager as well as in their organization.

A background to this issue is the longstanding debate about what type of knowledge that best would serve the purpose of social work. Strong political efforts have been made to implement evidence-based practice (EBP) in the social services in Sweden. The management of each municipality is a main target for these efforts.

The study was based on eight semi-structured interviews with managers in a Swedish municipality. The analysis was mainly based on two different types of theoretical perspectives. The first, focusing on the manager's incentives and motives. For this Goffman's dramaturgical approach to human interaction was used. The second perspective was aiming to complement with a broader view on factors with influence on a social and ideological level. Here Donileen R. Losekes constructionist perspective was used as an important analytical tool.

The result suggests that knowledge from superior sources, such as governmental policy reports, political directives, etcetera, is most important to managers on a strategic level. The analysis also indicates that the social services lack uniform principles and procedures for how decisions regarding use of knowledge are made. Further on that use of knowledge are closely interrelated to contextual factors.

Keywords: knowledge, use of knowledge, knowledge utilization, social work, social services, management.

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Förord	3
1. Inledning	
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte och frågeställningar	6
1.3 Forskningsansats	7
2. Bakgrund	
2.1 Organisatoriska förutsättningar	8
2.2 Kunskapsanvändning och kunskapsformer	10
2.3 Kunskapskällor	11
3. Tidigare forskning och teori	
3.1 Tidigare forskning	13
3.2 Teori – ett teoretiskt ramverk	16
3.3 Goffmans dramaturgiska perspektiv	17
3.4 Losekes socialkonstruktivistiska perspektiv	18
3.5 Yrkes- och organisationsprofessionalism	21
4. Metod	
4.1 Metod och tillvägagångssätt	24
4.2 Etiska överväganden	27
5. Resultat och analys	
5.1 <i>Fråga 1 – Hur rangordnar...</i>	28
5.1.1 Övergripande funktioner	29
5.1.2 Den egna organisationen	31
5.1.3 Övrig omvärld	34
5.1.4 Forskning	35
5.2 <i>Fråga 2 – Hur reflekterar...</i>	38
5.2.1 Beslut om kunskapsanvändning	38
5.2.2 Påverkansfaktorer i omvärlden	40
5.2.3 Organisationsstruktur och kunskaps- användning	44
6. Avslutande diskussion	
6.1 Sammanfattning av studiens slutsatser	48
6.2 Diskussion om studiens slutsatser	49
6.2 Reflektioner om metod och tillvägagångssätt	50
6.3 Två idéer om framtida forskning	51
Referenslista	52
Bilagor	56

Förord

Denna uppsats handlar om kunskapsanvändning inom socialtjänsten. I fokus står högre chefer och deras syn i dessa frågor. Socialtjänstens ledning har ansvar för att samhällets resurser används på ett effektivt sätt och för att de medborgare som behöver hjälp, får bästa tänkbara stöd. Genom att söka de högre chefernas perspektiv, är avsikten med denna uppsats att öka förståelsen för faktorer som påverkar deras uppfattningar och beskrivningar av kunskapsanvändning.

För sex år sedan började jag arbeta som sektionschef för daglig verksamhet enligt LSS. En insats som ska tillförsäkra personer med funktionsnedsättning goda levnadsförhållanden. Efter femton år som chef i det privata näringslivet, ställdes jag inför en rad nya frågeställningar. Frågorna var många och min känsla var att svaren kunde bli bättre. När jag fick höra talas om begreppet kommundoktorand, inspirerade det mig till att börja studera vid sidan om mitt arbete. Målet var att på sikt bli behörig till en sådan tjänst. En kommundoktorand är tänkt som en brobyggare mellan forskning och praktik, en yrkesverksam person med kunskap och erfarenheter från båda dessa världar.

Våren 2014 fick jag i uppdrag av min arbetsgivare att utreda samverkan mellan kommunal socialtjänst och högskola. Uppdraget har löpt parallellt med detta uppsatsarbete men delar av arbetet har samordnats av praktiska skäl. Utredningsarbetet har varit en del av min tjänst som sektionschef, medan studierna på masterprogrammet bedrivits utanför arbetet. Denna lösning har krävt en del förståelse ifrån omgivningen, och för den vill jag rikta ett tack till min närmaste chef och mina kollegor. Tack också till förvaltningsdirektören som aktivt verkat för införandet av kommundoktorandtjänster. Slutligen ett tack till min handledare Alexandru Panican.

Malmö, 8 november 2014

Per Arvidsson

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Socialtjänsten ska bidra till att lösa problem för individer och grupper som av olika anledningar inte kan hantera dem på annat sätt. Verksamheternas medarbetare möter en komplex och föränderlig verklighet. I socialarbetarens vardag ingår att hantera problem som kan handla om fattigdom, missbruk, kriminalitet och psykisk ohälsa. I detta arbete används olika former av kunskap och frågan om kunskapsanvändning är central i diskussionen om vad som formar området socialt arbete och det sociala arbetets professioner (Blom m.fl. 2013).

Socialvetenskaplig forskning har under de senaste decennierna presenterat en rad analyser som i huvudsak går ut på att professionella inom det sociala området i för liten utsträckning använder sig av vetenskapligt grundad kunskap (Denvall & Johansson, 2012). Analysen och kritiken delas av de myndigheter som arbetar övergripande med samhällets socialtjänst. I *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukare* (SOU 2008:18) hävdas att kunskapsbasen för insatserna inom socialtjänsten är outvecklad. Utredningen slår fast att arbetet i huvudsak bedrivs på grundval av professionella erfarenheter i kombination med lagstiftning och riktlinjer. Under 2000-talet har staten och kommunerna på olika sätt samverkat för att förbättra socialtjänstens möjligheter att i högre grad skapa och använda evidensbaserad kunskap (EBP). EBP är ett förhållningssätt och en metod för socialarbetare när det gäller att värdera och tillämpa olika kunskapskällor. Inom EBP talar man om tre kunskapskällor; bästa forskningen, praktisk professionell erfarenhet samt klientens önskemål och värderingar. Den evidensbaserade praktiken formas av en sammanvägning och integrering av kunskaper från dessa tre källor (Oscarsson 2009).

Forskare och ansvariga politiker förefaller överens om att socialtjänsten behöver bli bättre på att använda vetenskapligt grundad kunskap. Men det finns också en delvis omvänd kritik som handlar om att den samhällsvetenskapliga forskningen inte producerar kunskap är relevant för praktiken (Thyer 2001). Frågan om kunskapsanvändning inom socialtjänsten är alltså komplex.

Diskussionen och kritiken har funnits i decennier och det är många som gör anspråk på lösningar för vilken kunskap socialarbetare bör använda. Denna studies problembild tar sin utgångspunkt i den kritik som riktas mot kunskapsanvändning inom socialtjänsten och intresserar sig för vilka faktorer som påverkar den utveckling som sker. Diskussionen rör flera grundläggande problemställningar; fungerar implementeringen av de politiska besluten, används samhällets resurser effektivt och får de individer som behöver samhällets stöd rätt insatser?

2012 omsatte vård- och omsorgssektorn 505 miljarder kronor (Socialstyrelsens Lägesrapport 2014). Ledningsfunktionerna i de offentliga förvaltningarna skall styra så att dessa resurser används effektivt och att insatserna får önskad effekt. De högre cheferna har centrala positioner i detta arbete och denna undersökning närmar sig frågor om kunskapsanvändning genom att söka deras perspektiv. Med en mer exakt definition av högre chefer, avses i den här studien de högsta eller näst högsta cheferna på lokal tjänstemannanivå, men också chefer för stabsfunktioner med uppdrag av strategisk eller övergripande karaktär räknas hit. Denna studie riktar fokus mot ledningen av de organisationer som socialarbetarna verkar i. Ledarskapsforskning är ett omfattande forskningsfält som huvudsakligen avhandlas i mer generell ledarskaps- och organisationsteori. Utvecklingen av formerna för socialt arbete domineras i forskning och debatt av frågor som handlar om praktikernas användning, alltså socialarbetaren på fältet. Ledarskap och kunskapsanvändning inom socialt arbete är däremot ett tämligen outforskat område. (se t.ex. Wolmesjö 2005; SOU 2008:18).

Mot denna bakgrund förefaller det viktigt att undersöka och rikta fokus mot de högre chefernas syn på kunskapsanvändning och förhoppningsvis ge en viss inblick i ett av många perspektiv på diskussionen om kunskapsanvändning i socialt arbete.

1.2 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med undersökningen är att öka förståelsen för faktorer som påverkar högre chefers uppfattningar och beskrivningar av kunskapsanvändning inom socialtjänsten, sin egen och den i organisationen som de leder.

- *Hur rangordnar och värderar högre chefer olika kunskapskällor och hur motiverar de denna rangordning?*
- *Hur reflekterar högre chefer kring olika påverkansfaktorer när det gäller kunskapsanvändning inom socialtjänsten?*

1.3 Forskningsansats

Denna studie intresserar sig för högre chefers syn på kunskapsanvändning inom socialtjänsten. Det finns inte så mycket tidigare forskning inom detta område och därför är ett kvalitativt, explorativt angreppssätt att föredra (Bryman 2011). Forskningsfrågan är vägledande men forskaren är öppen för att förändra och anpassa undersökningsprocessen. Kvalitativ forskning kännetecknas av ett *närmande* och den lägger vid insamling av data oftare tonvikten på *ord* än på kvantifiering. Den är också *induktiv*, d.v.s. de teorier som genereras anses vara en följd av undersökningen, istället för dess utgångspunkt.

Syftet med undersökningen är att öka förståelsen för faktorer som påverkar högre chefers uppfattningar och beskrivningar av kunskapsanvändning inom socialtjänsten. I fokus står alltså individers uppfattningar och perspektiv. Att eftersträva en tolkande förståelse av social handling innebär ett hermeneutiskt förhållningssätt. De individer och grupper som omfattas, tolkar de frågor som ställs och den verklighet som de tar sig an att beskriva. Detta synsätt innebär också att forskaren i sin tur måste förhålla sig till en värld som redan är tolkad av de sociala aktörerna (Gilje & Grimen 2007).

Den här typen av resonemang leder till en ontologisk ståndpunkt där sociala företeelser och deras mening är resultatet av något som skapas i ett samspel mellan olika aktörer. Dessa tillstånd förändras kontinuerligt och dess betydelser tolkas olika av olika aktörer. Detta innebär att man aldrig når en slags slutgiltig kunskap om samhällslivet och dess företeelser (Giddens 2007).

2. Bakgrund

Detta kapitel syftar till att ge en översiktlig bakgrund till det fält som studeras. Här presenteras några teoretiska utgångspunkter som underlag för analys av studiens empiri. Först ett avsnitt om organisatoriska förutsättningar och ledarskap, därefter följer ett avsnitt som utvecklar begreppen kunskapsanvändning och kunskapsformer, kapitlet avslutas med en presentation av en schematisk modell med idealtyper för kunskapskällor. Den schematiska modellen tillämpas vid insamlingen av det empiriska materialet men kategoriseringen av kunskapskällor kommer att bli vägledande för resultatredovisning och avslutande analyser.

2.1 Organisatoriska förutsättningar

Vår tids offentliga förvaltningar har stora likheter med de byråkratiska organisationsmodeller som bl.a. Max Weber beskrev på tidigt 1900-tal. Längre uppfattades offentliga organisationer som ett slutet och målrationalt verktyg för implementering av politiska beslut. Dessa kännetecknas av klara ansvarsförhållanden, stabilitet och standardisering som främjar effektivitet. Med den nyinstitutionella skolbildningen förändrades synen på organisationer och från 1980-talet betonades betydelsen av organisationers samspel med omgivningen allt mer (Eriksson-Zetterqvist m.fl. 2012). På 90-talet skalades de offentliga förvaltningarna ner, med decentralisering och stadsdelsnämnder som följd. Traditionella modeller ersattes av mer marknadsanpassade organisationsformer, så kallad New Public Management. Parallellt med detta ökade kraven på effektivitet och utvecklingen ledde till såväl nya beställar- och utförarmodeller, som nya system och regelverk för kvalitet och kvalitetskontroll (Nordlander 2006).

De delar av offentlig förvaltning som i första hand berörs av denna utredning är den kommunala servicen som omfattas av socialtjänsten. Dit räknas vanligtvis verksamheter inom vård och omsorg, individ och familjeomsorg samt verksamheter inom funktionshinderområdet. Men kommunala förvaltningsorganisationer är komplexa och utformningen varierar från kommun till kommun. De organisatoriska lösningarna kan bl.a. förklaras utifrån parametrar som geografi, livsstadier, lagområden eller specifika kunskapsområden. När det gäller

kontroll och kvalitetsarbetet regleras de både genom juridiska instrument och traditionella byråkratiska modeller för ansvarighet.

Ledarskap

Ledarskap är ett centralt begrepp inom organisationsteori och frågor om ledarskap har naturligtvis relevans för denna studie om högre chefer. Men undersökningens frågeställningar fokuserar på kunskapsanvändning och med den avgränsning som är nödvändig i alla studier, kommer ledarskapsteori inte att användas i analysen av det empiriska materialet. Av denna anledning berörs här endast några generella idéer om ledarskap.

Ett sätt att närma sig begreppet ledarskap är utifrån hur det definieras. Enligt Gary Yukl (1992) har det bland annat kommit att innefatta; individuella karaktärsdrag, beteende, möjligheter att ha inflytande på andra personer, hur man interagerar i organisatoriska sammanhang, en administrativ uppgift samt att omgivningen ger en person legitimitet att ha inflytande på olika aspekter. Alan Bryman (1992) identifierar fyra perspektiv på ledarskap som varit vanliga i forskningslitteratur under senare decennier.

- 1) Egenskapsperspektivet betonar att det är ledarens personliga egenskaper som är viktiga att studera och utveckla.
- 2) Ledarstilsperspektivet fokuserar på vad ledaren gör, vilka aktiviteter och processer som ledaren genomför.
- 3) Situationsperspektivet menar att en kompetent ledare är den som förmår uppvisa olika handlingssätt och egenskaper beroende på vilken situation som föreligger.
- 4) Det ”nya” ledarskapet (karismatiskt och transformativt) grundas i trovärdiga eller övertygande ledare som skapar förändring och utveckling.

De två inriktningar som dominerat ledarskapsforskning under senare år är Human Resource Management (HRM), som betonar personalfrågornas status i organisationer samt olika Management-modeller som fokuserar på resursanvändning och olika styrmetoder (Eriksson-Zetterqvist m.fl. 2012).

2.2 Kunskapsanvändning och kunskapsformer

Kunskapsbegreppet utgör ett grundelement i all filosofisk och vetenskaplig aktivitet. Kunskap får mening och betydelse beroende på sammanhang och kan kategoriseras och sorteras på en rad olika sätt. I de sammanhang som handlar om professionell praktik är det vanligt att dela in begreppet i två huvudkategorier; vetenskaplig kunskap och ej vetenskaplig kunskap (Blom m.fl. 2013). Dessa kan i sin tur delas upp i underkategorier och nya begrepp. I *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete* (Jonson m.fl. 2008 sid 223-226) presenterar författarna fyra olika former av kunskap ur ett praktiskt användarperspektiv. Kategoriseringen representerar ett sätt att se på hur praktisk och teoretisk kunskap förhåller sig till varandra och redovisas här som en bakgrund till fortsatta resonemang om kunskapsanvändning och olika kunskapsformer inom socialtjänsten.

- 1) *Tyst kunskap* kallas den typ av kunskap som inte är medveten, reflekterad eller uttalad och som är svår att uttrycka i ord.
- 2) *Erfarenhetsbaserad kunskap* är dominerad av praktik men den är möjlig att överföra till andra, förmedlas t.ex. genom berättelser mellan socialarbetare.
- 3) *Systematiserad kunskap* strukturerar berättelserna mer så att de lättare kan användas av andra. Detta möjliggör en slags transparens och insyn i arbetsprocesser. Denna typ av kunskap används gärna i utvärderingar för politiker eller högre chefer.
- 4) *Evidensbaserad kunskap* är underordnad forskningens direktiv om vad som är bästa sättet att handla. Forskningen styr vad som beaktas och praktiken blir en slags tillämpning av denna forskning.

2.3 Kunskapskällor

En annan dimension av kunskapsformen är att fokusera på kunskapens ursprung eller *kunskapskälla*. För att undersöka hur chefer på ledningsnivå rangordnar och värderar olika källor till kunskap har jag utformat en schematisk modell med idealtyper av kunskapskällor. Idealtyperna skall återspegla meningsnivån hos aktörerna, d.v.s. skapa ordning i deras verklighet och möjliggöra kommunikation

(Aspers 2010). Modellen är utformad för denna studie, men har hämtat inspiration från en modell av Leif Jonsson (Jonsson, 2001 sid. 177). Den schematiska modellen med idealtyper används i två syften, dels för att åstadkomma en systematisk rangordning och dels som utgångspunkt för ett samtal i syfte att synliggöra respondenternas föreställningar om kunskapsanvändning.

Modellen speglar enbart yttre kunskapshällor, alltså sådana som existerar utanför individens egna livs- och arbetslivserfarenheter. Många studier har beskrivit den egna erfarenheten som en viktig kunskapskälla (Tydén 2000), men bl.a. Nordlanders studie av kunskapsanvändning hos socialarbetare, visar på svårigheterna att nå dessa processer; ”i samma stund som kunskapen införlivas hos individen övergår den från att vara externt förmedlad till att bli internaliserad och situationsspecifik, och därmed är dess ursprung oväsentligt för den praktiska handlingens genomförande” (Nordlander, 2006 sid. 201).

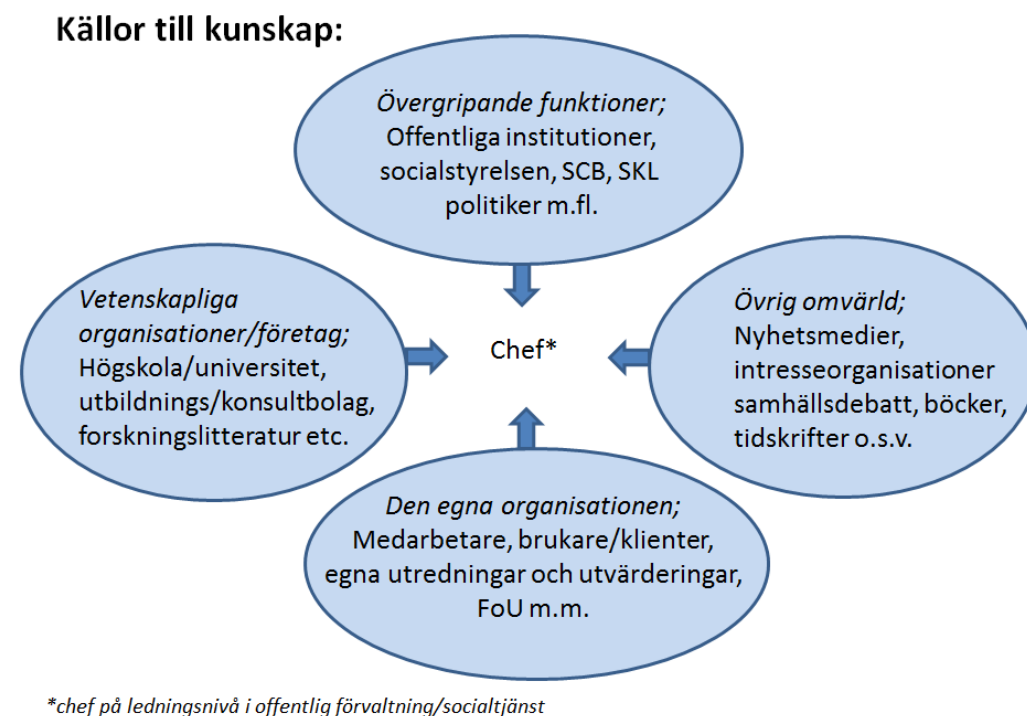


Bild 1

Den schematiska modellen (bild 1) placerar chefen i en skärningspunkt med gränssnitt mot olika typer av kunskapskällor i ett eller flera användningssammanhang. Gränssnitten mellan de fyra källorna är i den sociala

verkligheten inte definitiva eller absoluta. Uppdelningen är en teoretisk konstruktion och den schematiska modellen syftar till att göra komplexiteten hanterbar (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2011). Till exempel utgör vetenskapliga organisationer också en del av omvärlden, men eftersom deras verksamhet och produkter är centrala för problemställningen, presenteras de i modellen som en egen kunskapskälla. Vidare är vissa av de *övergripande funktionerna* aktörer inom chefens organisation, t.ex. kommunpolitiker och eventuella överordnade tjänstemän. Andra aktörer i denna dimension är centrala för mål och uppdrag, men organisatoriskt tydligt avskilda, som t.ex. riksdagen och socialstyrelsen med flera. Den *egna organisationen* antas i den teoretiska modellen utgöra en homogen grupp av anställda medarbetare, men här finns också den kunskap som har brukare och klienter som källa. Chefer på ledande positioner inom socialtjänsten möter vanligtvis inte denna grupp i det dagliga arbetet. Istället formuleras och förmedlas informationen och kunskapen av chefens medarbetare i muntliga redogörelser, social dokumentation, utredningar och utvärderingar. I *omvärldsdimensionen* finns media, allmänheten, intresseorganisationer och andra samhällsdebattörer som på olika sätt påverkar eller har betydelse för chefernas uppdrag. Här finns t.ex. intresseorganisationer med anspråk på att definiera vad som utgör sociala problem. De som är framgångsrika vinner gehör hos politiska grupperingar och ett argument kan omvandlas från en åsikt i ”omvärlden” till ett direktiv från den övergripande, politiska dimensionen. I *vetenskapliga organisationer* slutligen, finns forskning från högskolor och universitet, fria forskare och företag som på olika sätt ägnar sig åt kunskapsproduktion med vetenskapliga ambitioner.

3. Tidigare forskning och teori

En konsekvens av en kvalitativ ansats och ett induktivt perspektiv, är att inte på förhand avgöra vilka teorier som har relevans för studien. Därför började min inledande litteraturöversikt brett och omfattade ämnen som organisationsteori, ledarskapsteori, implementationsforskning, epistemologi, kunskapsteori, socialt arbete, sociologi m.m. Efter hand har området smalnats av och i ett senare skede har jag genomfört databassökningar på engelska och svenska utifrån begreppen kunskap och kunskapsanvändning (knowledge/use of knowledge/knowledge utilization) kombinerat med socialt arbete/socialtjänst (social work/social services) kombinerat med begreppen ledarskap/ledning/chefskap (management). Sökningarna har gett ett ganska magert resultat och det är just kopplingen mellan ledning/ledarskap och kunskapsanvändning i socialt arbete som drastiskt minskar utbudet av studier. I Socialstyrelsens rapport *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom Socialtjänsten*, hävdas i en forskningsöversikt att forskningsinstitutionerna endast marginellt intresserad sig för ledning inom socialtjänsten. Här följer en redogörelse av några studier som på olika sätt berör någon aspekt av ämnet kunskapsanvändning och ledarskap inom socialtjänsten.

3.1 Tidigare Forskning

1988 publicerade Kjell Nilsson och Sune Sunesson en forskningsrapport om användning av forskning och kunskap i svenska kommuner; Konflikt, kontroll, expertis (Arkiv förlag). Studien beskrivs av förlaget som ett pionjärarbete inom området. Författarna formulerar ett tiotal frågeställningar (Nilsson & Eriksson, 1988, sid. 72) och intervjuar 77 representanter från femton svenska kommuner. Respondenterna är allt från politiker, forskare, kommunchefer, mellanchefer och handläggare. Studien närmar sig ett nytt forskningsfält och har en utforskande karaktär, men det är svårt att peka på några direkta avtryck i den fortsatta forskningen inom området. Författarna presenterar fem undersökningsresultat varav ett är särskilt intressant när det gäller inriktning och slutsatser i denna studie. Nilsson & Sunesson skriver; ”forskningens funktioner för användaren

beror inte på själva forskningsresultatet, utan på sammanhanget där forskningen används” (Nilsson & Sunesson, 1988 sid. 165).

Leif Jonsson doktorerade vid Linköpings universitet 2001 med en avhandling med titeln *Kunskapsbildning i samverkan mellan forskning och praktik - en studie av interaktiv kunskapsbildning avseende kommunchefers chefskap*. Denna studie kom att utvecklas till ett aktionsforskningsprojekt och slutsatserna handlar om vilka omständigheter som är viktiga för att åstadkomma kunskapsbildning i samverkan mellan forskning och praktik. Delar av undersökningen fokuserar på kommuncheferna och de sammanhang de verkar i. Bl.a. presenterar Jonsson en modell för att undersöka ”kommunchefers institutionella förankring” (Jonsson, 2001, sid. 177). Modellen har fungerat som utgångspunkt för denna studies schematiska modell för kunskapskällor (bild 1 s 11).

2006 genomförde Lars Nordlander en studie av socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbete. I undersökningen *Mellan kunskap och handling* deltar sexton socialsekreterare som löpande redogör för sitt utredningsarbete i ett systematiskt dokumentationsinstrument (SPP). Materialet analyserades med utgångspunkt från tre forskningsfrågor, bl.a. ”vilka kunskaper används?”. En central slutsats är att metoden som används för insamling av empiri, är problematisk. Ett skäl till detta är att kunskapsanvändning delvis är en dold, kognitiv process som är svår att beskriva och conceptualisera. Socialsekreterare använder kunskap på många olika sätt, men studien visar att de har svårt att uttrycka och formulera hur det går till.

Forskning från Sverige, Storbritannien och USA visar att socialarbetare endast i liten omfattning söker efter vetenskapliga forskningsresultat för att få stöd för handlingar och beslut i arbetet med klienter (se t.ex. Rosen, 1994; Vass, 1996; Bergmark & Lundström, 2000). Att inte söka efter vetenskaplig kunskap utgör ett avsteg ifrån en självklar utgångspunkt som handlar om att professionell praktik skall grunda sig på vetenskap och beprövad erfarenhet menar Rothstein. (1992; 1994). McAuliffe & Sudbury jämförde i en studie från 2005 hur socialarbetare och chefer hanterade etiska dilemman. Resultatet visade på tydliga skillnader. Socialarbetarna sökte i första hand stöd och kunskap hos kollegor och

familjemedlemmar, de högre cheferna sökte däremot stöd i lagar och interna regelsystem. Studien gav inget svar på varför det förhöll sig på detta sätt. Som tidigare nämnts har databassökningar mot denna studies sökord, inte gett några användbara resultat vad gäller internationella studier. Men i Socialvetenskaplig tidskrift har på senare år publicerats ett antal artiklar, som på olika sätt berör denna studies forskningsfält. En av dem redovisas utförligt längre fram i detta kapitel, Andreas Liljegren och Karolina Pardings artikel *Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete*, publicerad i nr 3-4, 2010. Andra artiklar från samma tidskrift refereras till i kapitel 5 - Resultat och analys. I antologin *Kunskap i socialt arbetet - om villkor, processer och användning* (Natur och kultur, 2013), medverkar flera ledande svenska forskare. Under redaktion av Björn Blom, Stefan Morén och Lennart Nygren, professorer vid Umeå universitets institution för socialt arbete, presenteras ett femtontal artiklar, som på olika sätt kopplar socialt arbete till olika dimensioner av kunskapsbegreppet. I den inledande artikeln skriver redaktörerna om kunskapens villkor och användning i socialt arbete. Bland annat betonar de det sociala arbetets normativa halt. Vissa frågor är styrande för vilka ställningstagande vi tar när det gäller vilken kunskap som är viktig för att utföra ett gott socialt arbete. En sådan frågeställning hämtar de från en text av Meeuwisse & Swärd: ”Ska det vara nära djupgående relationer med enskilda klienter, eller solidariska handlingar där socialarbetarna aktivt engagerar sig för ”utsatta” grupper i samhället...eller ska det vara en formell, byråkratisk eller tjänstemannamässig relation där socialarbetaren undviker att känslomässigt involvera sig i klienternas problem?” (2006, sid. 73-74);

Lars Oscarsson problematiserar i en annan artikel fenomenet evidensbaserad praktik och skriver att EBP inte är den enda utgångspunkten för att utveckla professionaliteten i det sociala arbetets praktik. Det behövs också en mer praktikinära metodutveckling på det sociala arbetets egna villkor.

3.2 Teori – ett teoretiskt ramverk

Teorier utgör en ram inom vilken sociala företeelser kan tolkas och förstås, teorier kan också ses som en bakgrund till frågeställningar och insamling av empiri (Bryman, 2013, sid. 22).

I centrum för denna undersökning står högre chefer inom socialtjänsten och deras uppfattningar om kunskapsanvändning. Studien utgår ifrån två huvudfrågor. Syftet och frågeställningarna har legat till grund för val av metod och insamlingen av det empiriska materialet. I detta kapitel kommer jag översiktligt att presentera tre teoretiska inriktningar, som analysverktyg ska de bidra till att skapa en bättre förståelse av de frågor och fenomen som studeras. Tillsammans utgör den teoretisk bakgrund och ett ramverk. Inledningsvis en kort motivering till varför dessa tre inriktningar valts ut;

- 1) Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv sätter respondenternas ”jag” i centrum. Den skärningspunkt som illustreras i bild 1 (sidan 11) blir i Goffmans teori till en scen. På denna scen framträder chefen i olika team och konstellationer. Goffmans idéer och begrepp öppnar upp för att tolka och se den verklighet som respondenterna beskriver, i ett djupare mellanmänniskt perspektiv. Medan analysen genom Goffmans teori fokuserar på förståelse av chefens motiv och drivkrafter, riktar nästa teori blicken ut mot samhällets aktörer. Teorierna har likartade ontologiska utgångspunkter och kompletterar därför varandra på ett bra sätt.
- 2) Donileen R Losekes socialkonstruktivistiska perspektiv om hur sociala problem kan förstås, ger liv åt de aktörer som finns i chefernas omgivning. Denna teori ger oss verktyg att förstå hur individers och grupper intressen och behov blir till samhälleliga krafter som är verksamma i det fält som utgör chefernas spelplan. Loseke menar att det ständigt pågår olika strider om vilka samhälleliga problem som skall prioriteras. De aktörer som är framgångsrika i denna kamp utgör påverkansfaktorer för chefer och medarbetare inom socialtjänsten. På så sätt kommer utfallet också att påverka kunskapsanvändningen i det sociala arbetet.
- 3) Slutligen en teoretisk inriktning som handlar om styrning av organisationer. Julia Evetts (2006) uppdelning i yrkes- och organisations-professionalism kopplar på ett tydligt sätt ihop begreppen kunskaps-

användning och organisering. Modellen speglar två ytterlighetsmodeller där kunskapsanvändningen styrs av olika logiker. Eftersom chefer i hög grad är med och organiserar verksamheter, placerar de två logikerna dem i ett dilemma som handlar om hur de ska balansera friheten för de professionellas kunskapsanvändning mot verksamhetens behov av styrning och kontroll. Detta perspektiv är alltså intressant för att begreppen kunskap och kunskapsanvändning utgör centrala element.

3.3 Erwin Goffmans dramaturgiska perspektiv

Den amerikanske sociologen Erving Goffman lanserade i *Jaget och maskerna* en samhällssyn som brukar kallas det dramaturgiska perspektivet (Goffman 1959/2014). Grundidén är att vi i sociala sammanhang spelar teater och framträder på en *scen*.

Goffman menar att människan i hög grad bestäms av situationen och att vi i varje ögonblick är involverade i ett socialt spel tillsammans med andra människor. Det som bestämmer hur vi kommer att uppleva oss själva, är andra människors reaktioner på våra handlingar. Två centrala begrepp i Goffmans teori är *aktör* och *roll*. Aktören gör entré på en scen och uppför en föreställning inför en publik, med eller utan medspelare. Det viktigaste för att avgöra utfallet är om publiken godkänner eller underkänner föreställningen och den rollgestalt som aktören framställer. Men målet för aktören är inte bara att presentera sig själv i ett fördelaktigt ljus, utan också att framställa sig i linje med de normer och regler som gäller för specifika situationen. Aktörer spelar alltså olika roller i olika sociala situationer. Framträdandet äger rum i vad Goffman kallar en *region*, ”ett ställe vilket som helst, som till en viss grad är avgränsat av perceptions- eller varseblivningsbarriärer” (Goffman, 1959/2014 sid. 97). Den främre regionen är den plats där framträdandet äger rum, där vi står framför en publik, där vi är offentliga. Den bakre regionen är en plats där vi förblir dolda, eller som Goffman uttrycker det: bakom kulissen. Goffman menar vidare att människan använder sig av olika *masker* och agerar olika beroende på om vi är i en främre eller i en bakre region.

Individer kan också gå samman och samarbeta i framställningen av en viss rutin. Goffman refererar till detta som teamframträdande, ”en samling individer som samarbetar i framställningen av en rutin” (Goffman, 1959/2014 sid. 97). Medlemmarna i ett *team* måste stödja den grupp som de tillhör. Syftet med samarbetet kring en rutin är att upprätthålla ett bestämt intryck. Av teammedlemmarna krävs egenskaper som lojalitet, disciplin och försiktighet för att agerandet skall fungera på ett betryggande sätt.

Denna studie placerar högre chefer i centrum för olika sammanhang och ställer frågor om var chefer inhämtar kunskap för sitt uppdrag. Den skärningspunkt som illustreras i bild 1 på sidan 11, blir i Goffmans samhällssyn till en *scen*, på vilken chefen framträder i olika *team* och konstellationer. Användningssammanhanget eller *regionen* utgörs av socialtjänsten och huvudaktören är den högre chefen som i sitt uppdrag uppträder och spelar en *roll*. Föreställningens manus har författats av politiker, det är politiska texter som både chefen och *publiken* har tillgång till. Chefen kan ha synpunkter på manuset, men är på sätt och vis både skådespelare och regissör. Chefen agerar och utformar sitt eget drama. I dramatiseringen utgör kunskap ett verktyg som chefen använder för att tolka manus, men kunskap är också ett medel för att framstå som lämplig och på så sätt vinna omgivningens och publikens gillande.

Men allting går inte alltid som man vill. I omvärlden lurar recensenterna, de vill granska hur chefen spelar sin roll och de uppvaktar regissören med sina förväntningar och med sin kritik. Regissören är mycket känslig för denna kritik. Dessa ord påverkar inte bara föreställningens förutsättningar att nå fram till en publik, utan kanske framförallt chefens självbild och tillfredsställelse i det dagliga arbetet. Det är obehagligt att hamna i media, en obekant, främmande scen som man inte vill stå på. En scen som styrs av en annan logik och därför är risken för att *fasaden* falnar mycket stor. Recensenterna kan alltså ha en avgörande betydelse. Skandaler, fiaskon och floppar skall till varje pris undvikas, en sådan smädelse kan påverka regissörens karriärmöjligheter för lång tid framöver. Denna risk gör att regissören lockas av de säkra korten, de texter och de sånger som drar publik och inte skapar negativa rubriker. Chefen gör en strikt tolkning av manus, och månar om att ingenting av manusförfattarens ursprungliga intentioner skall gå förlorade. Chefen förlitar sig helt enkelt på att tidigare succé och framgång, ska återupprepas.

Men chefen är inte ensam på sin scen i den *främre regionen*. Chefen samverkar med andra i ett team. Tillsammans uppför de dagligen en väl inövad *rutin*. De andra skådespelarna eller medarbetarna är följsamma och resultatet blir därför stabilt, precis som en byråkratisk organisation är tänkt att vara. När regissören kliver ner från scenen och pustar ut i *den bakre regionen*, kommer de närmaste vännerna in. Ridån har gått ner och chefen framträder inte längre i samma roll.

3.4 Donileen R. Losekes socialkonstruktivistiska

Perspektiv

Enligt Donileen R. Loseke speglar sociala problem oftast ett konfliktämne och dessa ämnen varierar över tid. Den redogörelse som här följer är hämtad från hennes bok *Thinking about social problems*, utgiven 2011 (AldineTransaction). Sociala problem handlar om livsvillkor och om människor som lever under dessa villkor. Dessa villkor kan existera i olika kulturer men då ges olika innerbörd beroende på varje kulturs unika förutsättningar. Loseke definierar ett socialt problem på följande sätt (ibid. sid. 6);

- 1) Det gör skada, är fel och är oönskat.
- 2) Det omfattar ett betydande antal människor i samhälle.
- 3) Det kan rättas till eller förbättras.
- 4) Det finns en allmän uppfattning om att det bör rättas till.

En grundläggande förutsättning som vi måste acceptera är att sociala problem har en objektiv och en subjektiv dimension. Den objektiva handlar om saker och människor som existerar i den fysiska världen. Den subjektiva handlar om hur vi förstår världen och människorna som bebor den. Objektiv betyder i det här sammanhanget; verklig, gripbar, mätbar. Det är saker vi kan se med våra egna ögon, de är spridda i samhället och de drabbar människor av kött och blod. När man studerar sociala problem på det här sättet så förlitar man sig till objektiva indikatorer som arbetslöshetsstatistik och läskunnighet. Sociala problem handlar alltså om tillstånd och människor som vi bekymrar oss för. Och när vi bekymrar oss, menar Loseke, då lämnar vi det objektiva och går mot de subjektiva förklaringarna. Men enligt Loseke finns det inget samband mellan objektivt elände och subjektiv oro. Våld mot barn var ett objektivt elände länge och väl

innan det blev ett allmänt bekymmer. Av denna anledning går det inte att studera sociala problem som antingen objektiva eller subjektiva. Man måste väga in båda faktorerna

Loseke betraktar begreppet postmodern som centralt inom socialt arbete (ibid. sid. 10). Det kan användas för att beskriva att vi har gått in i en tid av politisk, social och moralisk osäkerhet. Till exempel kännetecknas den postmoderna världen av politisk uppdelning och sönderdelning. Den innebär också att vi är socialt splittrade och har mer olika och unika erfarenheter. Socialkonstruktivistiska perspektiv är inte intresserade av den fysiska världen. Med detta perspektiv fokuseras istället hur vi förstår den och ger den mening och innerbörd. Ett objektivt tillstånd är inte ett problem förrän någon definierar det som ett problem. En av grundpelarna i Losekes teori är att de sätt vi kategoriserar också påverkar och styr hur vi handlar och betar oss. Socialkonstruktivism betonar också hur viktigt det är att ta allvarligt på ord och begrepp, eftersom även de enklaste ord kan representera en kategori för ett helt system av meningsmönster.

Loseke stipulerar ett antal begrepp som kan användas för att studera och förstå sociala problem. *Social problems work* (ibid. sid. 52) är en mänsklig aktivitet som syftar till att identifiera, kategorisera och definiera vissa tillstånd och människor som sociala problem. *Social problems game* (ibid. sid. 31) är en slags tävling där olika aktörer som sysslar med *social problems work* tävlar om att vinna gehör för sina beskrivningar av sociala problem. De två aktörerna som spelar *social problems game* är 1) *the audiences*, de som man vänder sig till, de som är målgrupp för anspråken och 2) *the claims-makers*, de som gör anspråk på att definiera och beskriva ett socialt problem. Loseke intresserar sig framförallt för tre typer av *claim-makers*, som hon menar är de viktigaste; aktivister/aktiviströrelser, vetenskapsmän/forskare samt massmedia. I slutändan är det viktigt att förstå sig på det spel som äger rum, därför att det är vi som är domare och avgör vilka anspråk som är riktiga och som vi skall göra något åt. Det är medlemmarna i en *audience* som värderar trovärdigheten och vikten av ett anspråk uppställt av en *claims-makers*.

I mer generella termer producerar, hanterar och löser *social problems industry* sociala problem. Staten, offentliga förvaltningar och rättsväsendet är helt

uppenbart viktiga aktörer i denna industri. Loseke talar också om *troubled persons industry*, här menas de grupper av individer som sociala insatser traditionellt syftar till att ge stöd eller påverka; misshandlade barn, kriminella, missbrukare och så vidare.

Det tar tid och energi att ägna sig åt det sociala problemspelet, så vad får människor att engagera sig? Det är svårt att analysera vilka motiv som driver aktörer inom den sociala problemindustrin. Subjektiva och objektiva motiv kan ibland vara sammanflätade och svåra att nysta upp. Loseke menar dock att om man vill studera det sociala problemspelet i sig självt, ja då har det faktiskt ingen betydelse varför individer aktiverar sig. Det väsentliga är i stället i vilken utsträckning publikerna accepterar deras anspråk. Så vad händer med sanningen? Innefattar anspråken något krav på att det skall vara sant? Det socialkonstruktivistiska perspektivet fokuserar inte på huruvida ett påstående är sant eller inte. Det viktiga enligt detta synsätt är om påstående uppfattas som sant av publiken. "The Truth doesn't matter in The Social Problems Game!"

Att identifiera sociala problem handlar om att konstruera bilder av typiska tillstånd och typiska människor, det är konsten att förenkla det allra mest komplexa. De måste visa på objektiv skada och på vilka grunder de definierar sina problem. Det avgörande för hur stor en skada anses vara är hur man definierar de parametrar som styr. Vad skall t.ex. betraktas som "a drug"? Och vilka kriterier skall gälla för barnmisshandel? Ett sätt för en anspråksställare att etablera ett socialt problem är att övertyga publiken om att det strider eller hotar ett av de kulturella teman. Kulturella teman är föreställningar om hur världen ska fungera. De är historiespecifika och därför är också sociala problem det, exempel på återkommande kulturella teman är; Individualism - betonar den enskildes rättigheter (frihet) och ansvar. Nationalism - eller patriotism, sätter nationens intressen före individens. Kapitalism - en tro på privat ägande, vinster och en fri marknad för varor och tjänster. Familjen - familjebegreppet kan laddas med en rad olika värden som fungerar ihop med både individualism, nationalism och kapitalism. Fair play - "rättvisa - jämlikhet" - alla medborgare skall ha lika möjligheter och vara lika inför lagen. Religion - gemensamt för alla religioner är

att de hämtar moralen från en högre makt och inte människorna samt att religionen hämtar sina läror från specifika skrifter.

Ur ett vardagligt perspektiv är det naturligt och förnuftigt att förstå sociala problem som objektiva fenomen (ibid. sid. 166). Men Loseke menar att det socialkonstruktivistiska perspektivet inte är tänkt som ett substitut till det objektivistiska. Inte heller att det objektivistiska synsättet är fel eller oanvändbart. Men konstruktivistiska perspektivet erbjuder väsentliga kunskaper om vad som kännetecknar sociala problem i synnerhet och socialt liv i allmänhet.

3.5 Yrkes- och organisationsprofessionalism

Sedan 1980-talet har stora förändringar genomförts inom den offentliga sektorn. Ett viktigt motiv för detta har varit att den ansågs ineffektiv. De nya och förändrade krav som ställts har förändrat arbetsvillkoren för såväl anställda som chefer. Verksamheterna påverkas genomgripande, t.ex. hur arbetet organiseras, vem som får fatta beslut och vilken kunskapssyn som skall gälla.

I en artikel i Socialvetenskaplig tidskrift *Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete* (2010), menar Liljegren & Parding att förändringar av styrningen när det gäller professionellt arbete i välfärdsorganisationer, kan förstås med hjälp av begreppen *yrkes och organisationsprofessionalism*. Begreppen är hämtade från den brittiska forskaren Julia Evetts forskning (2006) och speglar två idealtypiska sätt att se på hur professionellt arbete kan styras. Den redogörelse för dessa logiker som här följer är hämtad från denna artikel och förekommande källhänvisningar avser författarnas källhänvisningar i artikeln.

Yrkesprofessionalism innebär att en kollegial kvalitetskontroll är viktig i arbetet. Att så kallad *tyst kunskap* som man tillägnats genom högre utbildning och socialisation i yrket dominerar. Och med den här logiken finns ett förtroende för de professionelles eget omdöme i kraft av deras utbildning. Man kan säga att deras professionella legitimitet har företräde.

Organisationsprofessionalism bygger på en strikt byråkratisk kontroll av de professionella. Det är dokumenterad kunskap som används och de professionella

kan ansvariggöras för agerande och beslut. Varje medarbetare har tilldelats ett ansvarsområde och specifika befogenheter. Byråkratisk legitimitet har företräde.

En utmärkande egenskap för professionellt arbete är att det inbegriper ett *handlingsutrymme* (Jonsson m.fl. 2008). Ett annat ord för detta är *diskretion*. Hur stor denna är avgörs av hur snäva ramar som ställs upp, men *diskretion* är essentiellt när

- 1) generella regler inte är tillämpbara
- 2) generell kunskap på specifika fall
- 3) förutsättning för individanpassad behandling

samtliga tre är i en bredare betydelse, typiska för socialt arbete (Grimen & Molander 2008). Motsatsen till diskretion är strikta regelverk där inga eget omdöme får användas. Henry Mintzberg (1993) menar att diskretionen kan användas för att ignorera såväl sina klienters som organisationens behov. Verksamheten blir en arena där man prövar sin yrkeskicklighet och man är i första hand lojal mot sin profession och sitt skrä. Den här typen av fenomen kan också få allvarliga konsekvenser för demokratin (Rothstein 2002).

Yrkesprofessionalism

Ett problem med tyst kunskap som dominerar i den yrkesprofessionella logiken, är att den kan bli godtycklig och svår att förklara för utomstående. De professionella kan ha svårt att verbalisera och explicit beskriva vad de gör. Ett annat problem är att den gärna blir personbunden. Försvinner en nyckelperson så försvinner också kunskapen bort från organisationen. Professionella har som regel en tendens att i första hand identifiera sig med den yrkesprofessionella logiken. Organisationen kan bytas ut men man är ju alltid socionom eller läkare.

Organisationsprofessionalism

Denna logik baseras på byråkratiska ideal för hur en organisation styrs. Den drivs av ledningsnivån och bygger på standardiserade regler och procedurer. Organisationen har en tydlig hierarki där rang ger befogenheter, men ett problem är att den kan upplevas som trög att arbeta i p.g.a. de många reglerna. Utvärderingar genomförs systematiskt och beslutsfattandet grundar sig i en

hierarkisk auktoritetsstruktur (Evetts 2002). Organisationsprofessionalism bygger också på externa kontrollmekanismer och på att yrkesutövarna internaliserar en slags styrningsmentalitet, s.k. *gouvernementality* (Foucault 1979). En organisation kan inspireras att premiera ekonomiska mål före klientintressen, att göra saker rätt blir viktigare än att göra rätt saker och enligt Evetts har chefer en nyckelroll när dessa organisationsdiskurser skall genomföras.

Grunden för kontroll i en organisationsprofessionell verksamhet är uppföljning handlar om att kunna mäta resultat. Manualbaserade metoder kan se som ett instrument som svarar mot detta krav. Processerna måste vara *transparenta* och möjliga att i efterhand följa upp så att individer i organisationen kan *ansvariggöras* s.k. *accountability*. Handlingar kan prövas i efterhand i relation till lagstiftarens intentioner (Eriksson & Molander 2008). Exempel på det är det system som växer fram med Lex Sara, Lex Maria, MAS, SAS, IVO o.s.v. Kunskap skall kunna uttryckas i ord, men ännu hellre i siffror. I den här typen av organisation är det primära kunskapsobjektet den administrativa och organisatoriska strukturen (Liljegren 2004). Vad säger reglerna och vad är möjligt? Starkt fokus på dokumenterad kunskap, kan medföra att de professionella anpassar verksamheten för att passa in i det som uppfattas som rätt och värdefullt. *Evidensbaserad* är ett exempel på den *byråkratiska styrningsfilosofin* och handlar om att de professionella genom arbetsprocesser skall kunna erbjuda kvalitets-säkrade insatser. Med byråkratisk legitimitet menas att organisations-professionalism som styrningslogik har företräde.

4. Metod

I arbetet med att formulera syfte och frågeställningar för denna studie har användningen av begreppet *kunskap* varit en återkommande utmaning. Det tydligaste exemplet är användningen i sammansättningar som *kunskapsanvändning* respektive *kunskapsutveckling*. I de första skisserna laborerade jag med det senare. Men begreppet utveckling har en normativ konnotation som rymmer föreställningar om förändring och att förbättra verkliga förhållanden. I mitt arbete har detta varit en förrädisk fallgröp som funnits med från allra första början. För vem vill inte att förutsättningarna för socialt arbete ska förbättras? Begreppet kunskapsutveckling används också i en rad ”argumentatoriska” sammanhang, som politiska styrdokument, högskolepresentationer eller när priser delas ut för insatser inom forskning. Kunskapsutveckling förefaller ha en inneboende kvalitet som är positiv, medan kunskapsanvändning implicerar en något mer neutral grundkvalitet. Bryman (2011) menar att det finns en rad olika faktorer som påverkar kvaliteten i samhällsvetenskaplig forskning. En av dessa är just forskarens värderingar. Emile Durkheim formulerade redan på 1920-talet en lösning på detta problem, när han skrev; ”alla förutfattade meningar måste bort!”

4.1 Metod och tillvägagångssätt

Eftersom det är individers uppfattningar och perspektiv som står i fokus i denna undersökning har jag funnit att intervjun lämpar sig bäst som huvudsaklig metod. Studien omfattar åtta intervjuer som har genomförts på ett likartat sätt. De bokades genom e-mail och telefonsamtal. Intervjupersonerna förbereddes med samma mejl och intervjuerna hölls på deras arbetsplatser, antingen i deras kontor eller i ett konferensrum som de anvisade. Efter kallprat i syfte att komma i intervjuläge, repeterades inledningsvis bakgrunden till intervjun och frågan om anonymitet. Intervjuerna varade i genomsnitt i 55 minuter och genomfördes under en treveckorsperiod mellan den 19 maj och 4 juni 2014.

Urvalet av intervju-personer är problematiskt eftersom det är kopplat till ett utredningsuppdrag som löpt parallellt med undersökningen. Gruppen består av chefer på ledningsnivå inom socialtjänsten i en stor svensk kommun. I praktiken innebär detta att jag som urval för studien accepterat det urval som beställaren av

utredningen gjort. I kapitlet Avslutande diskussion kommer jag att återkomma med reflektioner kring eventuella konsekvenser för utfallet. I den delen återkommer jag också med några tankar kring min egen förförståelse. Men först vill jag peka på och problematisera några andra aspekter kopplade till valet av metod och tillvägagångssätt. I förberedelserna för metodvalet genomfördes en förstudie som omfattade två intervjuer. Den första hade karaktären av en öppen, tematisk intervju. Jag hade färdigställt ett s.k. "A-schema" (Aspers 2011, figur 6.1 sid 151) som skulle fungera som en tematisk utgångspunkt. Samtalet skulle få flöda fritt och jag skulle styra mot innehåll som var väsentligt för min forskningsfråga. I analysarbetet framstod dock det empiriska materialet som spretigt och strukturlöst. Det innehöll intressanta fördjupningar men var svårt att överblicka. Jag behövde en mer strukturerad och systematisk metod och utformade därför ett frågeformulär för semistrukturerade intervjuer, (bilaga 1 - intervjufrågor). I den andra förstudieintervjun testades detta upplägg med gott resultat.

Intervjun som metod utgår ifrån samtalets logik men kan utformas så att en grundfråga utvecklas vidare mot olika förutbestämda teman. Under de semistrukturerade intervjuerna var jag konsekvent med den förutbestämda strukturen, men samtidigt följsam och öppen för att den intervjuade skulle kunna bli "medkonstruktör" i ett samtal. Motivet för detta var att skapa förutsättningar för att svaren skall överraska eller slå tillbaka mot egna föreställningar (Aspers 2011). Under arbetet med intervjuerna framkallades successivt en frustration över att samtalen inte nådde det djup som jag hade önskat och föreställt mig. Ofta nådde samtalen ett slags klimax efter ungefär en timme, men då var intervjutiden slut. Här följer en kortare analys med reflektioner kring metodens svagheter och styrkor;

1) Längden på intervjuerna - tidbegränsningen bestämdes av flera olika faktorer; de viktigaste var respondenternas fullbokade kalendrar, kostnader för transkribering samt mängden empiriskt material att analysera inom ramen för projektets tidsrymd.

2) Strukturen på intervjuformuläret - intervjuupplägget bestod av tre delar (bilaga - intervjufrågor). Den första delen fokuserar på respondenten själv, vilken uppdrag denne verkade i, utbildningsbakgrund med mera. Den andra delen var en metodisk

genomgång av olika aktiviteter kopplade till kunskapsanvändning och kunskapsutveckling och den tredje och sista delen utgick ifrån en uppgift där respondenten fick rangordna sina viktigaste källor för kunskapsinhämtning i uppdraget som chef (bild 1 sid 11).

De två första delarna var viktiga som en slags empirisk grund. Den andra delen var dessutom nödvändig med hänsyn till intervjuens dubbla syfte. Den tredje delen öppnade upp för en friare reflektion och här frigjordes intervjupersonernas erfarenheter och analyser på ett nytt sätt. Detta inslag gav värdefull data men var svårt att hantera ur intervjuteknisk synpunkt. Den semistrukturerade formen utgjorde i denna del en begränsning och i serien om åtta intervjuer var det först i de senare som jag hade god beredskap att i denna del följa intervjupersonernas tankegångar.

3) Intervjupersonernas agerande - när ljudupptagningen avslutas står intervjupersonen inte längre inför en publik. Situationen förändras och övergår till ett "ofarligt" läge. Intervjupersonen befinner sig på sitt eget kontor, i färd att avsluta ett samtal som förts om viktiga frågor. I flertalet av de åtta intervjuerna fortsatte intervjupersonerna att spontant tala om frågeställningarna efter ljudupptagningen avslutats. I samtliga fall innehöll dessa utlägg intressanta och relevanta och synpunkter, men nu berättade ur ett mer inofficiellt och personligt perspektiv. För forskningsfrågan visar fenomenet att det finns mer väsentlig information att hämta. Ur methodsynpunkt synliggörs begränsningar i metoden, genomförandet och möjligen generellt om forskningens villkor (Silverman 2011). I teaterns värld har ögonblicket då ridån går upp en stark laddning. I intervjusituationer förefaller det omvända förhållandet gälla. Sammanfattningsvis är det reflektioner av det här slaget som lämnar metoddelen med vissa utestående frågor. Men i stort är min bedömning att metod och tillvägagångssätt ändå tjänat sitt syfte väl. De begränsningar som redovisas ovan får anses rimliga ställt till undersökningens omfattning.

4.2 Etiska överväganden

De etiska överväganden som gjorts i samband med denna undersökning handlar i huvudsak om tre frågor. Den första är principen som brukar kallas Autonomikravet. Kravet innebär att insamlade uppgifter endast får användas för forskningsändamål. I *Förord* och i kapitlet *Metod* har jag redogjort för att undersökningens intervjuer genomförs i två syften. Förutom denna magisteruppsats skall delar av de insamlade uppgifterna även användas i en utredning som beställts av en stor svensk kommun. Utredningen handlar om samverkan mellan socialtjänst och högskola. Urvalet av respondenter är kopplat till utredningen men överensstämmer väl med behoven för forskningsfrågan. Samtliga respondenter samt utredningens uppdragsgivare har godkänt att uppgifterna används även i forskningssyfte. Intervjufrågorna redovisas i sin helhet i bilaga 1.

Den andra frågan handlar om *konfidentialitetskravet*. De chefer som intervjuas arbetar i en stor svensk kommun. Även om det för vissa läsare är lätt att identifiera denna, har jag av två skäl valt att inte nämna kommunens namn i text. Det första skälet handlar om som utgångspunkt, trots allt sträva efter att generera kunskap med någon grad av extern validitet. Det vill säga att resultat och slutsatser kan generaliseras utanför den specifika undersökningskontexten (Bryman 2013). Det andra skälet är att reducera eventuellt fokus på respondenternas identitet, eftersom de i samband med intervjuerna har försäkrats största möjliga anonymitet.

Avslutningsvis är det rimligt att ställa etiska frågor av mer övergripande karaktär kring det faktum att undertecknad arbetar i samma kommun som respondenterna. Som framgått handlar det om en stor svensk kommun och jag har före intervjusituationen inte haft någon kontakt eller arbetsrelation till de intervjuade. Undantaget är en chef som varit involverat i uppdraget avseende utredningsdelen, men detta faktum bedömer jag inte kommer att påverka analysen i någon riktning. I dialoger med min handledare har dessa frågeställningar också lyfts fram i syfte att medvetandegöra och skapa förutsättningar för distans och för att ett kritiskt forskningsperspektiv skall genomsyra arbetet.

5. Resultat och analys

I det här kapitlet redovisas och analyseras undersökningens resultat. Analysen sker huvudsakligen med hjälp av de teoretiska perspektiv som presenteras i teoriavsnittet. Kapitlet är indelat i två avdelningar som svarar mot undersökningens två huvudfrågor. Varje avdelning har avsnitt som avslutas med sammanfattningar av de viktigaste slutsatserna.

Hur analysen gått till

Det empiriska materialet som bearbetats omfattar cirka 200 transkriberade A4-sidor samt diverse anteckningar från intervjuerna. Analysen inleddes med en öppenhet för olika betydelser och perspektiv. Efter hand har den blivit allt mer fokuserad för att identifiera samband och mönster som framstår som särskilt intressanta. Detta tillvägagångssätt är kännetecknande för en kvalitativ ansats (Silverman 2011). I denna process kodades också materialet i olika teman i syfte att skilja ut och möjliggöra distinktioner kopplade till det som Aspers kallar *första ordningens konstruktion*; ”föreställningar, sanningar, värden och teorier om sin livsvärld som aktörer tar för givna och använder sig av...” (Aspers 2010 sid. 46). Eftersom det transkriberade materialet levererades i Wordfiler, har jag laborerat med att klippa ut och klistra in intressanta citat under olika teman. Under analysarbetet har citat tillkommit, flyttats och raderats. De resultat som redovisas nedan representerar de viktigaste resultaten som svar på undersökningens frågeställningar.

5.1 Fråga 1 - Hur rangordnar och värderar högre chefer olika kunskapskällor och hur motiverar de denna rangordning?

De åtta respondenterna rangordnade vid intervjutillfället fyra idealtyper av kunskapskällor genom att fördela tio poäng; 10-0-0-0 eller 3-2-2-2 o.s.v. Vid intervjuerna användes bild 1 på sidan 11. Totalt fördelades 80 poäng och det procentuella utfallet redovisas i tabell 1 nedan. Frågan som ställdes löd: Vilka källor till kunskap är viktigast för dig i ditt uppdrag?

Kunskapskällor	Andel i procent
Övergripande funktioner; socialstyrelsen, SKL...	36
Den egna organisationen	30
Övrig omvärld, medier, intresseorganisationer...	18
Forskning, litteratur, högskolor, universitet...	16

Tabell 1

Presentationen nedan följer den ordning som redovisas i Tabell 1 ovan. Tyngdpunkten i detta första avsnitt ligger på hur respondenterna motiverar sin rangordning av kunskapskällorna.

5.1.1 Övergripande funktioner

Undersökningen visar att respondenterna angav övergripande funktioner som den viktigaste källan för kunskapsinhämtning. Till denna kategori hör t.ex. lagtexter, nationella myndigheter som Socialstyrelsen, organisationer som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) men också den politiska ledningen i den egna kommunen.

*Här har vi den viktigaste. Det går inte att komma ifrån, för det är hela tiden lagstiftningen. Och många gånger är det vi som ska ha bäst koll på den för att inte skriva tokiga saker, eller se till att nämnden fattar ett beslut som inte vinner laga kraft och så. Så jag måste lägga mycket här.
[IP 1]*

Respondenterna anger några huvudorsaker till att man prioriterar övergripande funktioner som den viktigaste kunskapskällan;

1) Filtrering – kunskapen är utvald för att vara *relevant* för chefens uppdrag och verksamhet.

2) Kvalitetssäkring – eftersom verksamhetens arbete generellt följs upp mot mål och mått från dessa funktioner, blir anpassningen också en slags garanti för *kvalitet*.

3) De övergripande funktionerna producerar dokument och riktlinjer för *styrning*.

Det finns också vissa samband för *återkoppling* som är viktiga ur ledningssynpunkt. Som myndighet rapporterar man in data som sammanställs och återkommer i statistik och rapporter.

Chefer på ledningsnivå inom socialtjänsten lägger således störst vikt vid att inhämta kunskap från övergripande instanser och minst vikt vid forskningslitteratur och högskolor. Prioriteringen motiveras av att den förstnämnda kunskapen i förväg är filtrerad för att ge maximal relevans för uppdraget samt att verksamheterna i så hög grad styrs av regler. Argumenten förefaller logiska men det finns även andra motiv. Detta citat innehåller ett känslomässigt inslag som handlar om viljan att göra rätt, eller omvänt, rädslan för att göra fel. I slutet av detta avsnitt ska jag återkomma med en analys som syftar till att lyfta fram icke-instrumentella motiv.

Lagtext är den överlägsna kunskapskällan i hur man hanterar saker ur ett myndighetsperspektiv. Inspektionen för vård och omsorg där är vi angelägna om att inte råka ut för kritik, förvaltningsprocesserna är ju vägledande för var gränserna går [IP3]

Att högre chefer rangordnar övergripande funktioner som den viktigaste kunskapskällan, skulle kunna vara en följd av de stora ansträngningar som centrala myndigheter gjort för att styra kunskapsanvändningen inom socialtjänsten. Liljegren & Parding (2010) menar att införandet av bedömningsinstrument begränsar de professionellas möjlighet att diagnostisera och definiera problem. Instrumenten styr vad de skall söka efter och vad som är relevant. Den som har inflytande över godkännandet av bedömningsinstrument får

mer makt. I praktiken är detta socialstyrelsen. Ett exempel är den webbaserade Kunskapsguiden.se som listar metoder som kvalificerat sig som evidensbaserade. Om socialtjänstens chefer överlåter åt någon utanför den egna organisationen att avgränsa och definiera den sociala verkligheten, riskerar man att missa de problem som de egna medarbetarna faktiskt möter. I en förlängning kan detta leda till ett fenomen som Frank Coffield kallar *policybased evidence* (Coffield 2004), d.v.s. att politiker avgör vad som utgör vetenskapliga bevis.

Sammanfattning och slutsats

Respondenternas rangordning av kunskapskällor, tillsammans med de motiveringar som ges i intervjuerna, pekar på att övergripande funktioner utgör den viktigaste kunskapskällan för högre chefer inom Socialtjänsten

5.1.2 Den egna organisationen

Hur högt *den egna organisationen* rangordnas som kunskapskälla, förefaller vara beroende av i första hand två faktorer 1) hur starkt lagreglerad verksamheten är och 2) om man befinner sig på den högsta chefsnivån eller inte.

Det empiriska materialet beskriver en rad omständigheter som vid jämförelser och fördjupad analys förefaller styra kunskapsinhämtningen i olika riktningar och mot olika källor. En chef som intervjuas, styr en verksamhet som inte är lika lagreglerad som övriga. Därmed minskar behoven av att ha övergripande funktioner som kunskapskälla och fokus skiftar över mot kunskap i från egna medarbetare, som arbetar med områdesutveckling. En annan chef ansvarar för en FoU-avdelning och kan på så sätt, genom den egna organisationen, tillgodose det egna behovet av kunskapsfördjupning. En tredje chef understryker hur viktigt det är att göra rätt och att inte äventyra de överenskommelser som är en förutsättning för att systemet skall fungera ostört. Dessa chefer med ansvar för myndighetsutövning, som riskerar att vid brister bli "jagade av media" (IP 1), rangordnade kunskapskällan *omvärlden* högt. För de högsta cheferna vägde de övergripande funktionerna tyngst, de som inte tillhörde den högsta nivån lutade sig mer mot den egna organisationen. Det högsta värdet för *forskning* som kunskapskälla, hade en chef som nyligen avslutat en kurs på högskolan.

Resultaten pekar mot att de kunskapskällor som används, väljs för att de bidrar till att upprätthålla de funktioner man uppfattar som viktigast i uppdraget. Cheferna förefaller i denna del beskriva och möjligen uppvisa ett helt rationellt beteende.

I organisations- och ledarskapsteori är det vanligt att tala om beslutsprocesser och om människan som beslutsfattare (Jacobsen & Thorsvik). Vissa teoretiska modeller utgår ifrån att individen är konsekvent och fattar rationella beslut. Andra teorier föreställer sig människan som begränsat rationell och att individer vanligtvis fattar beslut på till synes mer oklara grunder. För att komma ett steg längre och djupare i förståelsen av det empiriska materialet kan det därför vara intressant att pröva materialet i ljuset av ett sådant synsätt. I teoridelen introducerades Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv och hans begrepp och vokabulär appliceras på denna studie och de högre chefernas scen.

Teatermetaforen avslöjar att chefen i sin roll, är känslig för kritik. Den visar också att chefen måste vara noga med att anpassa sig efter reaktioner från publiken för att åstadkomma det resultat som han eller hon eftersträvar. I den sociala verkligheten kan man tänka sig att teamen inte bara utgörs av organisatoriska sammanhang. De skulle också kunna kategoriseras som yrkesprofessioner eller vetenskapliga traditioner. En sjuksköterska känner sig mer bekant med ett naturvetenskapligt synsätt och kan kanske lättare samspela med andra som delar ett liknande förhållningssätt. En socialarbetare blir bekväm i en annan kontext o.s.v. För många medarbetare inom offentlig förvaltning är samverkan och samordnare kända begrepp. Ur strikt funktionell synpunkt syftar de till att överbrygga klyftor skapade av ökad fragmentisering och specialisering inom välfärdssektorn. Men i ljuset av ovanstående analys kommer klyftorna att bestå så länge de samverkande medarbetarna har sin viktigaste publik på hemmascenen. En liknande analys skulle kunna göras för att avtäcka olika mönster när det gäller socialarbetare samspel med brukare och klienter.

Sammanfattning och slutsats:

Nilsson & Sunessons pekar i sin studie från 1988 ut användningssammanhangen som centrala för vilken kunskap som används. I ovanstående analys är den scen man söker för att göra de avgörande intrycken och för att få det gillande som

krävs för att fortleva i sin roll, central. Respondenterna tenderar att prioritera de kunskapsformer och kunskapskrav som dominerar i det sammanhang man upplever samhörighet med. Samhörigheten manifesteras och befästs ytterst av "publikens applåder och gillande". Primär organisatorisk samhörighet påverkar alltså inriktningen för högre chefers kunskapsanvändning

5.1.3 Övrig omvärld

I *övrig omvärld* är det två typer av aktörer som tydligt skiljer ut sig. Den ena är nyhetsmedia och den andra är fackliga organisationer. Motiven till att tillmäta dessa källor uppmärksamhet varierar. Men när det gäller nyhetsmedierna kan man se två huvudlinjer. Det handlar dels om en vardaglig omvärldsbevakning;

Nyheter är mer än källa till vad som är aktuellt och vad som är av intresse just nu i samhället. [IP1]

Men det handlar kanske framförallt om att ha beredskap vid händelser som riskerar att ställa den egna verksamheten i dålig dager.

När nyhetsmedierna skriker så är det för att vi inte har gjort det vi ska. [IP3]

En respondent menar att nyheter inte är en källa till kunskap eftersom de ofta har felaktiga uppgifter. Men säger att oavsett sanningshalt, får medierapportering där socialtjänsten är inblandad, oftast någon återverkning i organisationen. Den andra aktören som flera chefer omnämner som en viktig påverkansfaktor, är fackliga organisationer. Denna aktör har dessutom två intressanta egenskaper. För det första existerar den både utanför och inne i den egna organisationen och för det andra har den många gånger en nära koppling till de politiska aktörer som chefen ibland möter i den övergripande dimensionen. En tredje omnämnd kunskapskälla är näringslivet. En respondent menar att detta är en ofta bortglömd kunskapskälla. Att skaffa kunskap från näringslivet är för många anställda i offentlig förvaltning en främmande tanke. Denna aktör kan t.ex. betraktas som en potentiell konkurrent eller som så annorlunda att man av den anledningen väljer bort samarbete.

Resultaten visar att medierapportering och fackliga intressen utgör viktiga påverkansfaktorer för kunskapsanvändning. Men sambanden och sammanhangen ser olika ut. De motiv som respondenterna anger, tangerar problemställningen i fråga 2 och av denna anledning sammanfattas analysen i nästa avdelning.

5.1.4 Forskning

I den bästa av världar önskar jag att det var mer här... [IP1]

Sammanställningen av hur intervjupersonerna rangordnar olika källor till kunskap, visar att kunskap i forskningslitteratur och från högskolor har lägst prioritet. Att kunskap från ”forskarvärlden” värderas på detta sätt är naturligtvis intressant, men stämmer väl överens med tidigare forskning vad gäller socialsekreterares kunskapsanvändning (Nordlander 2006). Begreppet *forskarvärlden* används här som en sammanfattande benämning grundad i det empiriska materialet. Begreppet avser forskningsaktörer i Sverige, företrädesvis med samhällsvetenskaplig inriktning.

Undersökningen visar att de intervjuade chefernas syn på forskarvärlden präglas av en stark ambivalens. Den generella attityden till ny kunskap och kunskapsutveckling är mycket positiv. Intervjupersonerna ger på olika sätt uttryck för att socialtjänstens verksamheter inte skulle kunna existera utan forskning och samarbete med forskare. De negativa synpunkterna, eller kritiken, kan grovt inordnas i fyra kategorier. Men jag vill understryka att denna studie inte är av den omfattningen att det empiriska materialet med fördel bryts ner på detta sätt. Därför skall indelningen nedan mer ses som svaga indikationer i olika riktningar som tillsammans bildar ett mönster.

1. Det förekommer uppfattningar om att *forskarvärldens* institutionella logik premierar en slags *inåtvändhet*. Att forskare blir kvar och belönas inom sitt eget system istället för att ge sig ut och söka empiri i det ”skitiga” fältet utanför.

Jag tror att man från högskolans sida skulle kunna intressera sig mer för det vi håller på med. Vi är lite långt ifrån varandra trots allt. För det in-

tressanta tycker jag är, behöver inte högskolan någon näring från verksamheten för att utveckla sitt arbete och höja kvalitén? [IP8]

2. Felaktigt ställda förväntningar kan lika väl vara en brist och okunskap hos socialtjänstens aktörer. Men en aspekt av den negativa hållningen till forskarvärlden handlar om misstro mot vad forskning faktiskt kan åstadkomma. Detta citat ger uttryck för att stora förhoppningar ställts till ett utvärderingsprojekt av en särskilt komplex verksamhet. När utvärderingen väl är klar och presenteras, konstaterar arbetsgruppen att resultatet inte överraskar. Tvärtom är det helt i linje med egna erfarenheterna.

Det var kanske nytt för många runt omkring och för forskarvärlden, men det var inte nytt för dem som jobbade med det. [IP 1]

3. Vad styr olika *forskningstrender*? En viktig del av den kritik som framkommer handlar om att forskarvärlden i för stor utsträckning styrs av trender med svag förankring i det sociala arbetets vardag.

Det är jättemånga som forskar på ensamkommande flyktingbarn, men det är inte så många som tycker det är kul att forska på försörjningsstödet. [IP 8]

Ensamkommande flyktingbarn är ett aktuellt begrepp som med fördel låter sig analyseras med hjälp av Donileen R Losekes socialkonstruktivistiska verktyg. Den analysen presenteras under frågan om påverkansfaktorer i kapitlets andra avdelning.

4. Den fjärde invändningen pekar på att forskningsprodukter inte är användbara för praktiker. Det är alltså en annan aspekt av ett nyttoperspektiv och en föreställning om att forskningen skall leverera *rätt typ* av kunskap inom *rätt* områden.

Sedan kan jag ju önska att det blir lite mer nyttoforskning. Att det faktiskt forskas kring saker som kan komma oss till gagn. [IP 1]

En av respondenterna avviker från de övriga när det gäller hur forskning rangordnas som kunskapskälla. Denna chef har generellt en mer positiv attityd till forskning och forskarvärlden och noterar undersökningens högsta värde vad gäller forskning.

Nu har jag precis avslutat en utbildning på högskolan, och i våras avslutade jag nationella värdegrunder, det har haft stort inflytande på mig faktiskt. Sedan sitter jag med i en styrgrupp som har med evidensbaserat arbete att göra, så vi ska försöka använda oss av best practice, så för mig är detta viktiga frågor. [IP 4]

Sammanfattning och slutsats

Som kunskapskälla, prioriteras *vetenskapliga organisationer och forskning*, lägre än *övergripande funktioner, den egna organisationen och omvärldsfaktorer*. Respondenterna anger en rad skäl till varför kunskap från vetenskapliga organisationer och forskning inte prioriteras högre.

5.2 Fråga 2 - Hur reflekterar högre chefer kring olika påverkansfaktorer när det gäller kunskapsanvändning inom socialtjänsten?

I denna avdelning presenteras resultatet av studiens andra huvudfråga. Redovisningen sker genom att tre centrala teman lyfts fram. Varje tema följs av en analys med kopplingar till teorier och forskning.

5.2.1 Beslut om kunskapsanvändning

Samtliga intervjupersoner har svarat på frågor om vilka faktorer som påverkar kunskapsanvändning i den organisation man leder. En sådan faktor är naturligtvis kompetensutveckling av egna medarbetare. Bilden av hur detta går till är sammansatt men karaktäriseras av en uppdelning och mångfald av

tillvägagångssätt. För vissa fortbildningssatsningar krävs extern finansiering, ofta sker detta i projektförm, andra satsningar på kompetensutveckling måste förankras genom en samverkan med medarbetare och fackliga företrädare. Initiativ och tillblivelse av olika typer av kunskapsprojekt är påfallande ofta kopplat till så kallade eldsjälur och ibland slumpmässiga personliga relationer. Strategiska planer är ovanligt men förekommer. När de saknas utgör detta en källa till frustration.

Det hänger ihop med hur vi planerar vår verksamhet. Vad är det vi vill om fem, tio år? Vad kommer vi behöva för kompetens på sikt? Så hamnar man i en önskelista från personalen. Ja, det kan vara värdefullt att ha men är det, det vi behöver egentligen? [IP 7]

En annan aspekt som framkommer i beskrivningen av dessa arbetsprocesser är chefernas svårigheter att formulera och framställa kunskapsbehov både internt och till t.ex. forskarvärlden. Deras verksamheter ska tillämpa generell kunskap på specifika problem inom flera kunskapsområden (Grimen & Molander 2008) och arbetet sker dessutom i byråkratiska organisationer med upp till fem chefsnivåer.

Vi äger det problemet lite själva för att vi kanske har svårt att definiera vad det är vi skulle vilja ha i ett samarbete. För det är så lätt att säga att man vill ha ett samarbete med högskolan, men vad är det man då efterfrågar egentligen? Som chef ute kan man nog se så där generellt hur behovet ser ut. Men man kanske inte kan det i detalj, man kanske inte kan just det här med att sätta ord på vad det egentligen är man behöver. [IP 7]

Analys

Samtliga chefer har erfarenhet av olika insatser eller projekt som bedrivits i syfte att åstadkomma kompetensutveckling och kvalitetsförbättring. Men beskrivningarna om tillblivelse och genomförande skiljer sig. När det gäller själva beslutsfattandet är varje berättelse påfallande unik. Det förefaller inte finnas något enhetligt sätt för hur beslut om kunskapsanvändning fattas.

Dessa variationer eller omvänt, bristen på konformitet kan utgöra ett legitimitetsproblem enligt Liljegren och Parding (2010). En jämförelse med

beslutsstrukturer och styrningsmentalitet för ekonomiska beslut förstärker bilden av denna problematik. När ekonomin i offentliga förvaltningar ska hanteras finns det vanligtvis inarbetade begrepp som *ekonomi i balans*, som upprepas och kommuniceras till chefer och medarbetare. Den internaliserade styrningsmentaliteten, s.k. *gouvernementality* (Foucault 1979), för ekonomiska styrprocesser är ofta väl inarbetad och ingår i en organisationsdiskurs som chefer haft en viktig roll i att etablera (Evetts 2002). Beslut om ekonomi kan ifrågasättas för att de leder till brist på resurser eller för att de är felprioriterade. Men det är ovanligt att strukturerna för de ekonomiska besluten ifrågasätts.

Jämförelserna mellan styrning av ekonomi och kunskapsutveckling är naturligtvis inte oproblematisk, eftersom frågor om kunskapsanvändning har en annan komplexitet. Men undersökningens bild av chefers svårigheter att verbalisera den kunskap som organisationen använder eller efterfrågar, tycks ha samband med frågan om hur beslut fattas. Tidigare studier har visat att även socialsekreterare har svårt att ge uttryck för vilka kunskaper man använder (Nordlander 2006)

Sammanfattning och slutsats

Respondenterna ger en rad olika beskrivningar av hur beslut om kunskapsanvändning kommer till. Flera chefer betonar verksamheternas svårigheter vad gäller att verbalisera och formulera sina kunskapsbehov. Sammantaget förefaller socialtjänsten sakna enhetliga principer för hur beslut om kunskapsanvändning fattas.

5.2.2 Påverkansfaktorer i omvärlden

Det som skrivs är ofta långt ifrån sant, men det påverkar ändå så mycket mer för stunden. [IP 1]

Att lösa olika typer av sociala problem kräver att olika typer av kunskaper används. Ett etablerat socialt problemområde åtföljs förr eller senare av en tillhörande kunskapsdiskurs (Fransson & Jonnergård 2009). Men vad är ett socialt problem och vad styr de högre chefernas agendor?

Som ett inslag i undersökningens intervjuer rangordnar intervjupersonerna källor till kunskap samt motiverar sina val. I det empiriska materialet skiljer sig beskrivningarna av kunskapskällor i *omvärlden* från kunskapskällor i *övergripande funktioner* och *den egna organisationen*. Lite förenklat kan man säga att beskrivningarna blir mer generella och abstrakta när de pekar ut mot samhället i stort

Av detta skäl har jag valt att analysera dessa teman ur ett bredare samhällsvetenskapligt perspektiv. Jag ska försöka koppla återkommande förstahandskonstruktioner (Aspers) i det empiriska materialet till teoretiska begrepp från Donileen R Losekes socialkonstruktivistiska perspektiv. Syftet är att visa hur analys med socialkonstruktivistiska verktyg kan belysa väsentliga aspekter av faktorer som påverkar socialtjänstens kunskapsanvändning.

I det empiriska materialet är det tre omvärldsaktörer som utmärker sig. De två första är media och fackliga organisationer och den tredje, som i frågeformuläret utgör en egen idealtyp, är *forskning*. Forskning kan i sin tur delas upp i två dimensioner; dels som *aktörer* och dels som aktörernas *produkt*. Chefernas uppfattning och relation till forskning och forskarvärlden har redovisats i föregående avdelning.

När det gäller kunskapskällor i omvärlden beskriver samtliga chefer hur nyhetsbevakningen av sociala frågor ofta får stor betydelse för verksamheterna. Det kan till exempel handla om oönskade, tragiska händelser som i media framställs som misslyckande för socialtjänsten. En vanlig uppfattning är att nyhetsvärdet inte står i proportion till rapporteringens omfattning samt att mediernas uppgifter ofta är behäftade med felaktigheter. Men dessa eventuella brister, diskvalificerar inte nyheterna som kunskapskälla, tvärtom. Nyhetsrapportering om enskilda fall får ofta stora konsekvenser för socialtjänsten.

Ofta när omvärlden, nyhetsmedier skriker så är det för att vi inte har följt lagen. Då handlar det om att vi behöver börja göra det igen eller implementera rutiner som gör att vi följer lagen igen. [IP 1]

Donileen R Loseke presenterar en rad begrepp och beskriver en process som syftar till att öka förståelsen för hur sociala fenomen går från subjektiva till

objektiva. Olika bilder och uppfattningar om tillvaron blir genom sociala processer till handlingar som påverkar många människors liv. I samarbete mellan forskning och socialtjänst finns exempel på hur idéer och teoretiska kunskapsprodukter blir till reella insatser. Men även nyheter kan omvandlas till kunskaper med faktiska konsekvenser.

Socialtjänsten granskas rätt så hårt i media, och det ska man väl göra, men det är en rätt så onyanserad bild. Däremot vi som jobbar i Socialtjänsten kan se var vi hittar näring. Var är det saker vi behöver lära oss av, var gör vi misstag. De misstagen som media tar, de kan uppstå överallt. Det är bara vissa kommuner som har haft otur, så att säga. Då kan vi säga att lär vi oss av detta och ser de bristerna som man upptäckt i den kommunen. [IP 8]

De fackliga organisationerna är källor till påverkan som operativt agerar både inom och utanför den egna organisationen. Chefernas uppfattning om deras betydelse för kunskapsanvändning är över lag negativ. De fackliga organisationerna som *claims-makers* har i det som Loseke kallar *social problems game*, en agenda som gjord för intressekonflikter.

Facken har ju oftast ett personalorienterat perspektiv, och vi har ett brukarperspektiv. Men vi måste ju organisera arbetet utifrån brukarnas behov, inte efter personalens busstider. [IP 4]

Bilden av att de fackliga organisationernas har en negativ påverkan på kunskapsanvändningen, bekräftas av en annan studie av chefer inom socialtjänsten (Dunér & Olin 2011). Här påtalas att förhöjd kompetensnivå motarbetas från fackligt håll eftersom vissa fack riskerar att förlora medlemmar om baspersonal i större utsträckning blir högskoleutbildad.

De fackliga intressena har ju en rätt så stor påverkan, dels i att de finns så nära verksamheten på olika sätt, vi har ju olika förvaltningsråd och vi har arbetsplatsträffar och vi har ditten och datten där facket är med och samverkan. Och det är bra, det är inte det, men där har de en arena att

påverka. Sedan har de ju också möjligheter via politiken. Det finns ju kopplingar mellan olika intresseorganisationer och de politiska nivåerna, där de lyfter in sina frågor och sedan politiken går till mig, så att säga, och säger att hör ni, nu gäller det här. [IP 3]

Ytterligare två kategorier eller typer av claims-makers förekommer i materialet, politiska representanter och intresseorganisationer. Men de intervjuade chefernas relationer till dessa kategorier förefaller mindre problematiska. En tänkbar förklaring är att de som aktörer, till skillnad från media och fack, i högre grad kännetecknas av ett resonerande förhållningssätt.

Brukarinflytande och anhörigstöd är ju två jätteviktiga frågor som nu de senaste åren har blivit betydligt högre på agendan än de var tidigare, och det är också politikerna som lyfter in, hur tar vi vara på brukarna? Så det är klart jag diskuterar de här frågeställningarna med min ordförande. [IP 6]

I förra avsnittet redogjorde jag för att några respondenter talade om ”ensamkommande flyktingbarn” som ett exempel på hur forskning påverkas av trender och samhällsklimat. Resonemangen antyder att den uppmärksamhet som gruppen ensamkommande flyktingbarn ges, bl.a. från forskningshåll, inte är proportionerlig i relation till andra sociala problem. Men med Donileen Losekes socialkonstruktivistiska utgångspunkt är det ointressant om de ensamkommande flyktingbarnen i praktiken kommer ensamma, om de är barn i juridisk mening eller om de uppfyller någon flyktingstatus. Den objektiva sanningen är inte intressant ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv. Istället är det i vilken utsträckning begreppets konstruktion lyckas skapa stöd för att samhällets institutioner skall åtgärda fenomenet. Hos dessa institutioner är aktörer som forskare och socialtjänstens chefer nyckelpersoner. I den mån det funnits en claims-maker bakom begreppet ensamkommande flyktingbarn, förefaller det som om denna, åtminstone i forskningsvärlden, varit framgångsrik i det Loseke kallar the social problems game.

Analys

Chefer på ledningsnivå inom socialtjänsten har strategiska positioner i det som Loseke kallar *social problems industry*. De utgör självklara måltavlor för *claims-makers*, alltså aktörer som vill påverka en specifik publik (*audience*) att acceptera ett socialt fenomen som något ont och något som samhället bör åtgärda.

Loseke utgår ifrån att det går att identifiera *claims-makers* och att man genom noggrann analys kan avtäckas deras agenda. Ett exempel är när larmföretag levererar berättelser till nyhetsmedierna i syfte att skapa oro bland allmänheten. I fallet med de fackliga organisationerna framträder avsikterna på ett tydligare sätt. De fackliga företrädare sina medlemmar och i citatet från IP 4 ovan, beskriver en chef sin frustration över hur fackets argumentation flyttar fokus från operativt socialt arbete till en frågeställning om medarbetarnas villkor. Exemplet med busstider kan tyckas banalt men belyser ändå ett förlopp där olika subjektiva beskrivningar av verkligheten konkurrerar om ett objektiva utfall, vad skall chefen ägna sin tid åt?

När det gäller medias utbud är det inte alltid tydligt om det finns en *claims-maker* med i bilden. Men det är vanligt att media använder stereotyper av det Loseke kallar *troubled people* för att förstärka en journalistisk vinkel. Kategorin *troubled people* överensstämmer väl med flera av de utsatta målgrupper som socialtjänsten arbetar med. Detta faktum gör socialtjänsten och dess chefer till intressanta medspelare i både mediedramaturgi och *the social problems game*.

Sammanfattning och slutsats

Respondenterna ger liknande motivbilder när det gäller kunskapskällor i omvärlden. Här räknas nyhetsmedier och fackliga organisationer som de viktigaste påverkansfaktorerna när det gäller kunskapsanvändning.

5.2.3 Organisationsstruktur och kunskapsanvändning

Om vi tar LSS, där tycker jag vi har ett väldigt tydligt politiskt budskap. Vi har LSS-plan, vi ska göra operativa och mätbara mål som handlar om självbestämmande, delaktighet, så där tycker jag vi har ett väldigt tydligt arbete att göra. Sedan hur vi förverkligar den...? Men jag tycker att vi

ändå har försökt prägla allt ifrån uppföljning och internkontrollplan, där vi har fokus på genomförandeplaner, det är ju utifrån delaktigheten. Och att vi, när vi har LEAN-arbete, också har fått in LSS-planens mål som mätbara, konkreta mål i verksamheten. Så där har vi ju möjlighet att styra egentligen, tycker jag. [IP 6]

Citatet ovan är ett exempel på hur en av cheferna för ett resonemang om hur verksamheter, i det här fallet LSS, skall styras och följas upp. För insatserna finns uppställda mål om brukares självbestämmande och om att alla insatser skall individanpassas. Arbetet utförs av medarbetare som ofta har låg utbildning, stödet ges vanligtvis i hemmiljö, dit få har insyn och en stor del av insatserna ges under långa tidsperioder, inte sällan varar de livet ut. Den här typen av verksamheter domineras av den logik som Evetts kallar yrkesprofessionalism (Evetts 2006). Den baseras på kollegialitet och en tillit från ledningsnivån som ger ett stort handlingsutrymme för de anställda. Den tvekan som chefen i citatet uttrycker, kan tolkas som en tvekan och en medvetenhet inför svårigheterna i att organisera och utföra insatserna så att de kan mätas enligt de krav som den organisationsprofessionella logiken ställer.

Under 2000-talet har staten och kommunerna samverkat i syfte att åstadkomma en kraftfullare styrning och en evidensbaserad praktik. Utvecklingen innebär en förflyttning mellan olika logiker och kan påverka chefer och medarbetare även i en djupare ideologisk mening. Särskilt om möjligheterna att utträta det som man en gång föreställt sig som centralt, kommer i skymundan för andra uppgifter.

Där tänker jag, sociala arbetet har kommit från att vara väldigt klientorienterat till att bli mer ett arbete, en administration, en profession. Man glömmer varför man är där, man glömmer människornas utsatthet och de som kommer hit. [IP 8]

Förtroendet för medarbetare är ett genomgående tema när det empiriska materialet studeras ur ett organisatoriskt perspektiv. Frågan om tillit och förtroende är också central för hur en verksamhet organiseras enligt Evetts två logiker.

Jag ser inte min roll som så särskilt stor. Han är chef för verksamheten, han är den som bäst ser på vilket sätt han ska jobba så att det blir bra för verksamheten. Jag litar på honom till hundra procent att han gör det. [IP 1]

Flera chefer beskriver att man inte har möjlighet att kontrollera vad som sker i organisationen utan att man överlåter detta till underställda chefer och medarbetare. Tillit och ansvar är också centrala begrepp inom just yrkesprofessionalismen (Evetts 2006). Tillit karaktäriseras av att en part överlåter till en annan utan heltäckande transparens. Men i stora komplexa socialtjänstorganisationen blir transparensen ofta mycket låg. Både klienter och chefer förväntar sig att de professionella löser sitt uppdrag på bästa sätt, men ingen av dem har någon reell möjlighet att jämföra eller kontrollera.

Ett konkret exempel på hur verksamheter pendlar mellan de två logikerna, är i valet av handledning. Processhandledning kan ses som ett inslag i yrkesprofessionalism medan metodhandledning är ett naturligt inslag i organisationsprofessionalism. Metodhandledarna tillsätts vanligen av arbetsledningen, medan processhandledaren tillsätts genom en samverkansprocess med medarbetare och chef.

Analys

Resultaten från undersökningen visar att chefer som ger sig i kast med kunskapsstyrning, alltså att öka användningen av vetenskaplig kunskap, ställs inför ett organisatoriskt dilemma. Implementering av evidensbaserade metoder förutsätter en likriktning så att alla medarbetare med ett visst uppdrag gör likadant och det krävs fastställda modeller för hur uppföljning och utvärdering skall se ut. Samtidigt ska chefen hantera en komplex social verklighet, där generella regler ofta inte är tillämpbara, där generell kunskap tillämpas på specifika fall och där individanpassad behandling är reglerat i lag (Liljegren & Parding). Så hur ska professionellt socialt arbete styras? En pessimistisk slutsats av analysen är att chefer inom socialtjänsten har att hantera verksamheter i spänningsfältet mellan två oförenliga logiker (bild 2). En mer optimistisk syn öppnar för möjligheten att använda begrepp som yrkes- och organisationsprofessionalism för att belysa,

diskutera och utveckla nya organisatoriska lösningar för kunskapsanvändning i framtiden.

Sammanfattning och slutsats

Flera chefer beskriver hur de i ledningsarbetet försöker balansera medarbetarnas oförutsägbara och föränderliga vardag mot centrala krav på enhetliga metoder och mätpunkter. Parametrarna är många gånger oförenliga, men organisationsstrukturerna existerar och de påverkar hur högre chefer förhåller sig till kunskapsanvändning.

6. Avslutande diskussion

I detta avslutande kapitel sammanfattas de viktigaste slutsatserna från undersökningen. Därefter följer en friare diskussion om betydelsen av dessa slutsatser och ett reflekterande avsnitt om metod och genomförande. Kapitlet avslutas med några idéer om framtida forskning.

6.1 Sammanfattning av studiens slutsatser

Här följer en redogörelse för de viktigaste slutsatserna som undersökningens resultat pekar mot. Syftet med studien har varit att öka förståelsen för faktorer som påverkar högre chefers uppfattningar och beskrivningar av kunskapsanvändning inom Socialtjänsten. För att uppnå detta syfte har två huvudfrågor varit vägledande; 1) Hur rangordnar och värderar högre chefer olika kunskapskällor och hur motiverar de denna rangordning? Samt 2) hur reflekterar högre chefer kring olika påverkansfaktorer när det gäller kunskapsanvändning? Studien utgår ifrån ett kvalitativt, hermeneutiskt perspektiv, vilket innebär att det återigen bör betonas att det är ett fåtal individers tolkningar av verkligheten som samlats in och analyserats. Avsikten är inte att presentera *evidens* för verkliga, objektiva förhållanden. De slutsatser som presenteras nedan skall istället ses som tänkbara ingångsvärden eller teman till en ökad förståelse inom det område som studerats;

1. För högre chefer inom Socialtjänsten utgör övergripande funktioner den viktigaste kunskapskällan.
2. Primär organisatorisk samhörighet påverkar inriktningen för högre chefers kunskapsanvändning.
3. Som kunskapskälla, prioriteras *forskning* lägre än *övergripande funktioner, den egna organisationen* och *omvärldsfaktorer*.
4. Socialtjänsten förefaller sakna enhetliga principer för hur beslut om kunskapsanvändning fattas.
5. I omvärlden räknas nyhetsmedier och fackliga organisationer som de viktigaste påverkansfaktorerna när det gäller kunskapsanvändning.
6. Organisationsstrukturen påverkar hur högre chefer förhåller sig till kunskapsanvändning.

6.2 Diskussion om studiens slutsatser

I detta avsnitt har jag valt att föra en friare diskussion med utgångspunkt från några av de slutsatser som studien genererat. Avsikten är att återkoppla slutsatserna till studiens frågeställningar och föra ett resonemang i vilket den egna förförståelsen spelar en något större roll. Reflektionerna hämtar inspiration från några av slutsatserna ovan och leder sedan vidare till två uppslag om framtida forskning.

I undersökningen rangordnades övergripande funktioner som den viktigaste kunskapskällan och forskning som den minst viktiga. Det låga intresset för forskning som direktkälla förvånade mig inte. Undersökningar av socialsekreterares kunskapsanvändning pekar i samma riktning. Och det vore ju lite märkligt om all den kritik som diskuterats i decennier, helt sakande grund. Däremot hade jag en hypotes om att förhållandet till den ”finare” vetenskapliga kunskapen, i ett första läge skulle förskönas och överdrivas. Jag hade en arsenal av följdfrågor i beredskap för att avslöja detta, men behövde alltså inte använda dem. Min egen förförståelse, som första linjens chef, gick i riktning mot att den egna organisationen skulle utgöra den dominerande kunskapskällan. De övergripande målen är kända och närmast tidlösa, visst kommer det lite nya direktiv ibland, men det förändrar ändå inte verksamhetens huvudinriktning. Den egna organisationen däremot, där finns alla de intryck som medarbetare får i möten med brukare och klienter, intryck som omvandlas till berättelser om allt ifrån upplyftande framgångar till tragiska livsförhållanden.

Mitt samlade intryck från intervjuerna var att jag uppfattade respondenternas svar som ärliga och nära sanningen. Atmosfären under intervjuerna var avspänd, många utstrålade stort självförtroende och de föreföll inte jättekymrade över den kunskapsproblematik som lurade i bakgrunden. Så hur ska man då tolka denna viktiga grupps svaga intresse för de vetenskapliga institutionerna? Har den teoretiska kunskapen i sin traditionella form förlorat i betydelse och finns nya kunskapsformer som genom omedvetna processer växer fram? Någon form av varningssignal borde kanske gå iväg till forskarvärlden om en fras som ”den senaste forskningen visar...”, tolkas som ett tecken på osäkerhet och en oförmåga

att själv värdera situationen. För kanske har cheferna rätt när de säger att och den samtida forskningen stelnat i sina former och att man därför vilar tryggt i den erfarenhetsbaserade kunskapen som skapas ur verksamheternas vardag?

När olika bilder av verkligheten skall vägas och viktas är det är lätt att dra slutsatser som hamnar i den ena eller andra riktningen; allting var bättre förr eller vi måste göra allt på nya sätt? Men verkligheten är sällan så entydig. Samtidigt som det finns styrkor i de strategier som skissas ovan så lurar också hot och faror runt hörnet.

En dystrare tolkning av undersökningens resultat är att socialtjänsten som system, förefaller fostra lydiga organisationsledningar som trots goda ambitioner hemfaller åt någon slags byråkratisk fundamentalism. Den offentliga förvaltningens logik är sådan, att den som inte tar någon risk överlever, medan den som går utanför gränserna kan straffas mycket hårt. Därför koncentrerar man sig på att producera interna styrdokument och drivkraften blir att undvika fel snarare än att göra det som vore bäst för kärnuppdraget. Uppmärksamhet från media förstärker detta mönster. En god byråkrat fortsätter att mata monstret med statistik och dokumentation, men blir samtidigt långsamt uppäten och tillintetgjord i en svårstoppad och närmast osynlig process. Beteendet kan förstås utifrån Goffmans idéer om individens vilja att göra gott intryck på publiken. Eller varför inte, evolutionär-biologiska teorier om individens rädsla för de konsekvenser som väntar om man avskiljs från sin grupp. Ett återkommande tema är alltså *lika barn leka bäst*. Vi framträder helst med de vi känner och med vår inövade rutin. En av de intervjuade cheferna lyfter också fram risken med att handläggarna och hela organisationen förblindas av att göra det rätta istället för det bästa, och avslutar; ”och det bygger inte på vad klienterna behöver”.

Socialtjänstens avsaknad av enhetliga beslutsstrukturer för kunskapsanvändning och svårigheterna att formulera och framställa kunskapsbehov, är en spännande utmaning för både socialtjänstens ledningar och samhällsvetenskaplig forskning. Funktionshinderområdet, som under senare decennier allt mer förflyttat sig från det medicinska till det sociala synsättet, är ett bra exempel. I praktiken tar det sig konkreta uttryck som handlar om vem som skall rekryteras för att utföra arbetet.

Det är inte ovanligt att personal i LSS-boenden kallas vårdare och för handledare i daglig verksamhet anses många gånger barnskötarutbildningen vara lämplig.

Om regissören inte har något manus, kommer skådespelarna att improvisera och utforma roller som uppskattas av publiken. De som vill påverka kommer att försöka få platserna längst fram, de kommer att applådera eller bua beroende på om de gillar vad de ser. En ledning för socialtjänsten som saknar strategier för vilken kunskap som bäst löser problem, lämnar fältet öppet för aktörer med egna agendor. Kunskap och ledning inom socialtjänsten utgör grunden för att verksamheterna ska åstadkomma bra resultat.

6.3 Reflektioner om metodval och tillvägagångssätt

En utmaning i alla undersökningar med ambitioner om utifrånperspektiv, är naturligtvis den egna förförståelsen. Jag är medveten om att det i det här fallet är särskilt problematiskt eftersom jag sedan ett antal år tillbaka, själv arbetar som chef i den organisation som studerats. En stor del av de reflektioner som respondenterna gör, är sådana som jag själv har praktisk erfarenhet av och inte sällan haft synpunkter om. Sättet att hantera detta har varit att ständigt återkomma till det empiriska materialet, vem säger vad? och exakt vad är det som sägs? Någonstans i övergången mellan slutsatser och slutdiskussion, har jag medvetet lättat på distansen mellan förförståelse och empiri. Det är svårt att ställa sig bakom en samlad bild av en studie om man inte får väga in tidigare erfarenheter och kunskaper.

En annan utmaning har att göra med det induktiva tillvägagångssättet, alltså att successivt närma sig det fält som ska studeras. En risk med detta är att den utmätta tiden för studien tar slut i förväg. För mycket tid ägnas i början åt att fånga in det studerade områdets nycker, men kanske framförallt för att få till den exakthet i syftes- och problemformuleringen som gör att undersökningsarbetet som följer blir konsekvent och relevant.

Upplägget med den schematiska modellen för kunskapskällor på sidan 11, är det som jag upplever fungerat bäst. Den är enkel, lätt att förstå och fungerar utmärkt som en utgångspunkt och språngbräda för diskussioner och tankearbete i ämnet. Ur methodsynpunkt var det ett inslag som de flesta respondenter tyckte om och på så sätt bidrog det till ett öppnare och mer konstruktivt intervjuklimate.

När studien nu ligger bakom mig är det naturligt att fundera över vad som kunde gjorts annorlunda. En sådan slutsats är att jag borde definierat och avgränsat studieobjektet i ett tidigare skede. Möjligen hade det öppnat för en större fördjupning i vissa delar. Å andra sidan är denna studie kanske en förutsättning för att avgöra vad som skulle kunna vara centralt att följa upp och gå vidare med. Två sådana idéer presenteras härnäst.

6.4 Två idéer om framtida forskning

Strategier för kunskapsanvändning

När det gäller idéer om framtida forskning är det framförallt två av studiens slutsatser som jag vill ta fasta på. Den första handlar om att Socialtjänsten förefaller sakna enhetliga principer för hur beslut om kunskapsanvändning fattas. Som en logisk följd av detta saknas rimligen även genomarbetade strategier. Att studera och utveckla *strategier för kunskapsanvändning*, skulle kunna utgöra en viktig och lämplig uppgift för forskning i ämnet socialt arbete. Delar av ett sådant arbete skulle med fördel också kunna ske i samverkan med praktiken.

Nya organisationsformer för offentlig förvaltning

Den andra slutsatsen handlar om organisationsstrukturer och deras betydelse för kunskapsanvändning. Socialarbetare möter en komplex och föränderlig verklighet, men är verksamma i organisationer vars organisatoriska förebilder skapades i början av förra seklet. Att *studera och utveckla nya organisationsformer för offentlig förvaltning* är ett andra forskningsuppdrag sprunget ur denna studie. Nya organisationsformer bör ta större hänsyn till att sociala problembilder kontinuerligt förändras och de bör vara öppna för ny kunskap om villkor som påverkar kunskapsanvändning. Ett konkret exempel på en sådan forskningsfråga lyder:

Hur ska man organisera verksamheterna och implementera forskningsbaserad kunskap mot bakgrund av växlande och förändrade behov av specialistkunskaper?

Referenslista

- Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder – att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2000) Kunskaper och kunskapssyn. Om socialarbetare inom socialtjänsten. *Socionomen*, 2000, vol. 4 Forsknings supplement, s. 1-16.
- Blom, B. Morén, S. Nygren, L. Anttila, S. Börjeson, B. (red.) (2013) *Kunskap i socialt arbete : om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur & kultur.
- Bryman, A. (1992) *Leadership & charisma in organizations*. London: Sage.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Carlsson, B (2003) Så blir det hjälp - om hjälpprocesser i socialt arbete. (Akademisk avhandling) Göteborg: Göteborgs universitet.
- Coffield, F. (2004). Evidence-based policy or policy-based evidence? The struggle over new policy for workforce development. I A. Rainbird & A. Munro (red.), *Workplace learning in context*. New York: Routledge.
- Denvall, V. & Johansson, K. (2012) Kejsarens nya kläder - implementering av evidensbaserad praktik i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 1 2012.
- Denvall, V. m.fl. (2014) Föränderliga strukturer - organisering för kunskapsbaserad socialtjänst i Kronobergs och Kalmar län 2003 - 2013. *Rapportserie i socialt arbete* Nr 1/2014 Linnéuniversitetet.
- Dunér, A. & Olin, E. (2011) En byggnande professionalisering? Om gränsarbete och kompetenskrav inom funktionshinderområdet och äldreomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 4 2011 .
- Eriksen, E. O., & Molander, A. (2008). Profesjon, rett og politikk. I A. Molander & L. I. Terum (red.), *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Eriksson, L. & Wiedersheim-Paul, F. (2011) *Att utreda, forska och rapportera*. Stockholm: Liber AB.
- Eriksson-Zetterqvist, U. m.fl. (2012) *Organisation och organisering*. Malmö: Liber AB.
- Evetts, J. (2006). *Organizational and occupational professionalism: The challenge of new public management*. Paper presented at the XVI World Congress of Sociology.
- Foucault, M. (1979). Governmentality. *Ideology and Consciousness*, 6, s. 5-22.

- Fransson, O. & Jonnergård, K. (2009) *Kunskapsbehov och nya kompetenser - professioner i förhandling*. Stockholm: Santérus Academic Press.
- Giddens, A. (1991) *Modernitet och självidentitet*. Göteborg: Daidalos AB.
- Giddens, A. (2007). *Sociologi*. Cambridge: Polity Press.
- Gilje, N. & Grimen, H. (1996). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos.
- Goffman, E. (1959/2014) *Jaget och maskerna*. New York: Doubleday & Company Inc. Lund: Studentlitteratur.
- Grell, P. m.fl. (2013) Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? En sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 3-4 2013.
- Grimen, H., & Molander, A. (2008). Profesjon og skjønn. I A. Molander & L. I. Terum (red.), *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hartman, A. (1994) *Social Work Practice* In Reamer, F. G. (Ed.) *The Foundation of Social Work Knowledge*. New York: Columbia University Press.
- Ineland, J. m.fl. (2013) Normalitet och identitet i det senmoderna. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 1 2013.
- Jacobsen, D. I., & Jan Thorsvik, J. (2014). *Hur moderna organisationer fungerer*. Lund: Studentlitteratur.
- Jonsson, E. Laanemets, L. Svensson, K. (2008) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Jonsson, L. (2001) *Kunskapsbildning i samverkan mellan forskning och praktik*. Linköping: Ekonomiska institutionen, Linköpings universitet.
- Liljegren, A. (2004). Utvärderingsinstrument i socialt arbete - om valet mellan ASI och DOK. I S. Höjer (red.), *Forskning i praktikens tjänst*. Göteborg: Fou i Väst.
- Liljegren, A. & Parding, K. (2010) Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 3-4 2010.
- Loseke, R., D. (2003). *Thinking about social problems - an introduction to constructionist perspectives*. New York: AldineTransaction.
- McAuliffe, D., and Sudbury, J. (2005). *Who do I tell? Support and consultation in cases of ethical conflict*. *Journal of Social Work*, 5 (1), 21-43.
- Meeuwisse, A. Sunesson, S. Swärd, H. (2006) *Socialt arbete : en grundbok*. Stockholm: Natur & kultur.

- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives. Designing effective organizations*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Nilsson, K. & Sunesson, S. (1988) *Konflikt, kontroll, expertis*. Lund: Arkiv förlag.
- Nilsson, K. & Sunesson, S. (?) *Använder tjänstemän och politiker i socialtjänsten forskningsresultat i sitt arbete?*
- Nordlander, L. (2006) *Mellan kunskap och handling – Om socialsekreterares kunskapsanvändning i utredningsarbetet*. Umeå: Avhandling Umeå universitet.
- Oskarsson, L. (2009) *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten : en introduktion för praktiker, chefer, politiker och studenter*. Örebro: SKL Kommentus.
- Rosen, A. (2003) Evidence-based social work practice: Challenges and promise. *Social Work Research*, 27 (4) pp.197-208.
- Rothstein, B. (1992) *Den korporativa staten. Intresseorganisationer och statsförvaltning i svensk politik*. Stockholm: Nordstedts.
- Rothstein, B. (2002). *Vad bör staten göra? Om välfärdsstatens moraliska och politiska logik* (2 rev ed.). Stockholm: SNS.
- Sackett, D. (2000) *Evidence-based medicine: how to practice and teach EBM*. Edinburgh: Churchill Livingstone.
- Silverman (2011) *Interpreting Qualitative Data - A Guide to the Principles of Qualitative Research*. London: SAGE Publications Ltd
- Socialstyrelsens rapport (2000) *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*.
- Socialstyrelsen och SKL. *På väg mot en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – Kartläggning, analys och förslag för att förbättra kunskapsstyrningen*, 2011. Stockholm:
- Socialstyrelsens Lägesrapport. *Tillståndet och utvecklingen inom hälsa - och sjukvård och socialtjänst*, 2014. Stockholm:
- SOU 2008:18 *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukare*. Stockholm: Socialdepartementet
- Thyer, B. A. (2001) What is the Role of Theory in Research on Social Work Practice? *Journal of Social Work Education*. Vol. 37, No 1, pp. 9-25.
- Tydén, T., Josefsson, C. & Messing, J. (2000) *Socialsekreterare och kunskapsbildning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Vass, A. A. (1996) Introduction: The Quest for Quality. Ur Vass, A. A. (ed.)

Social Work Competences. Core Knowledge, Values and Skills. London: Sage.

Wolmesjö, M. (2005) *Ledningsfunktion i omvandling - Om förändringar av yrkesrollen för första linjens chefer inom den kommunala äldre och handikappomsorgen.* Lund: Dissertations in Social Work 21

Yukl, G. A. (1992) *Leadership in organizations.* New Jersey: Prentice-Hall International Editions.

Bilaga

INTERVJUFRÅGOR:

Den här intervjun spelas in på band. Den är en del i ett utredningsarbete som jag genomför på uppdrag av...

Dina svar kan även komma att användas som underlag för en magisteruppsats som jag arbetar med på Lunds universitet. I den delen är alla svar anonyma.

Intervjun handlar om kunskapsutveckling i allmänhet men har fokus på samarbetet med...

Den består av tre delar;

1. en inledning med frågor som handlar om dig och din roll
1. om samarbeten som genomförts eller pågår och dina erfarenheter av detta...
- slutligen en framåtblick, hur du skulle vilja att det fungerar?

DEL I

Vill du berätta om och beskriva hur ditt uppdrag ser ut?

Vad är verksamhetens syfte och mål?

Varför den finns och vad den skall uppnå?

Vill du ge en bild av hur den är organiserad?

Hur många år har du verkat i nuvarande befattning?

Vilken typ av examen har du?

Kan du säga något vilken kunskap som är viktig i ditt arbete?

Vilka personliga egenskaper är viktiga?

DEL II

Vi ska nu gå över till att tala om samarbeten som genomförts eller pågår, först genom några enkla ja och nej frågor. Kryssa i ja eller nej på frågan om din organisation (underställd) under 2013 och 2014 samarbetat med ... under någon av dessa former:

	Ja	Nej
studiebesök		
praktikanter/kandidater		
handledning		
uppdragsutbildningar		
kompetensutveckling, annat sätt...		
utvärderingar		
forskningsprojekt		
magister/master/doktorand		
annat _____		

Har du i övrigt några kontaktpersoner eller relationer till forskare på ...?

OM NEJ: på andra högskolor/universitet?

Om du skulle välja ut ett av dessa samarbeten som du tycker är särskilt viktigt eller intressant med utgångspunkt från kunskapsutvecklingen i din organisation, vilket skulle det vara?

Vad handlade/handlar samarbetet om?

Hur gick beslutsprocessen till?

Vad har varit din roll? Hur såg din roll ut?

Hur skulle du beskriva resultatet? (Framgångsrikt/misslyckat...)

Vad var avgörande enligt dig?

Vad hade du velat göra annorlunda?

DEL III

Vilka källor till kunskap är viktigast för dig i ditt uppdrag?

Jag ska visa en förenklad bild/modell av olika källor till kunskap...
...här är du som chef på ledningsnivå inom det sociala området.

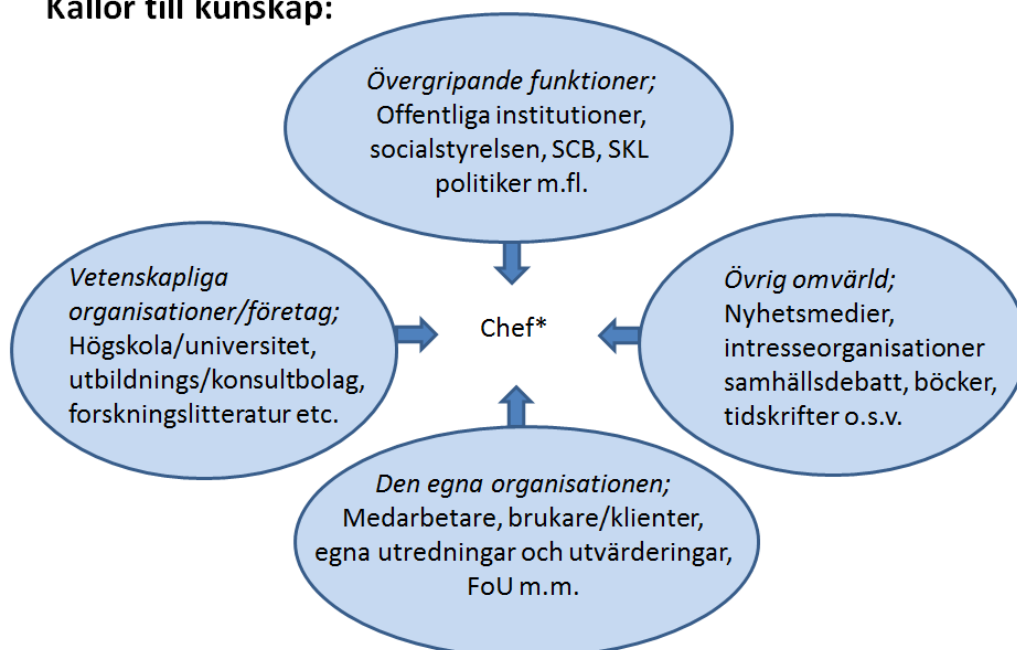
Bilden visar fyra olika källor;

- 1) Övergripande funktioner
- 2) Den egna organisationen
- 3) Vetenskapliga organisationer/företag
- 4) Övrig omvärld

Du har 10 poäng att fördela, fördela dem så att de motsvarar hur du, med utgångspunkt ditt uppdrag, rangordnar dem som källor till kunskap?
Alltså 10-0-0-0 eller 3-3-3-1...

Efteråt kommer du att få förklara och motivera...

Källor till kunskap:



**chef på ledningsnivå i offentlig förvaltning/socialtjänst*

Du har rangordnat ... som viktigast, vill du utveckla det?

Vilka möjligheter till kunskapsutveckling ser du i din organisation?

Om du får önska fritt, drömma, hur ser den optimala kunskapsutvecklingen ut?

Vilka möjligheter till samarbete med universitet och högskola ser du?

Vilka hinder ser du för kunskapsutveckling i din organisation?

Skulle du kunna säga vilket som är det största hindret?

Ekonomiska
Politiska
Organisatoriska
Värderingsmässiga
Kunskap saknas på området
Annat...

Vilka hinder ser du för att samarbete med universitet och högskola vad gäller kunskapsutveckling?

Är det något du saknar, något som vi inte talat om som du skulle vilja nämna/utveckla mer?

