

Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskap

Projektarbete – KUPA kursen 15 hp | IMER | Vårterminen 2013

”Att nå upp till ett interkulturellt och jämställdhets perspektiv”

- En utvärdering av projektet En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice på Botkyrka medborgarkontor

Av: Emine Seyhan

Handledare: Hassan Hosseini-Kaladjahi

södertörns
högskola

SÖDERTÖRN UNIVERSITY

Sammanfattning

Denna rapport är en utvärdering av projektet Jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice inom Medborgarkontoren i Botkyrka kommun. Projektets mål är att säkerställa att alla medborgarkontoren ger en jämlik medborgarservice. Projektet ska bidra med att ”medvetandegöra medarbetarna” kring jämställdhets- och interkulturella perspektiv. Samhällsväglarna som arbetar på medborgarkontoren ger kommuninvånarna vägledning och service inom alla kommunens områden. Kommuninvånarna kan även få hjälp till kontakt med berörda myndigheter.

Botkyrka kommun har fem medborgarkontor som är lokaliserade i Alby, Hallunda, Fittja, Tumba och Tullinge. Medborgarkontorens projekt om Jämställd och interkulturell medborgarservice vänder sig till alla samhällsväglare som arbetar på Botkyrka medborgarkontor. Syftet med denna utvärdering är att granska och bedöma om samhällsväglarna anser att de har fått den kunskap de behöver för att uppnå projektets mål. Utvärderingen grundar sig i följande frågor:

- Anser samhällsväglarna att de har tillräcklig kunskap för att nå projektets mål?
- Tycker samhällsväglarna att genomförda insatser inom projektet har bidragit till utveckling av jämställdhets- och interkulturellt perspektiv?
- Hur bedömer samhällsväglarna projektets mål?

Utvärderingen bygger på en kvalitativ metod då syftet är att försöka förstå människors sätt att resonera. Tillvägagångssättet för insamling av material har bestått utav dokumentstudier och intervjuer med sex samhällsväglare.

Denna utvärdering visar att samhällsväglarna anser sig ha fått till viss del den kunskap de behöver för att uppnå det jämställda och interkulturella perspektivet men det som har saknats enligt intervjuerna för att uppnå det jämställda och interkulturella perspektivet är en medvetenhet om ens egna fördomar och föreställningar. Denna medvetenhet kan enligt samhällsväglarna uppnås genom gemensamma diskussioner och bearbetning av problemlösningar. Samhällsväglarna upplever också att de behöver kunskap om praktiska situationer, till exempel hur man ska hantera kunder som befinner sig i en svår situation.

Innehåll

1. Inledning.....	1
2. Bakgrund	2
2.1 Tidigare arbeten inom Botkyrka medborgarkontor	3
2.2 Tidigare utvärdering/forskning.....	4
2.3 Mitt uppdrag.....	6
3. Projektet: En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice	6
3.1 Projektets mål	7
3.2 Medborgarkontorets definition av jämställdhet och interkulturalitet	8
3.3 Projektets målgrupp.....	8
3.4 Projektets organisation	8
3.5 Projektets arbetsmetoder	11
4. Utvärderingens syfte.....	14
4.1 Avgränsning	14
5. Metod och genomförande.....	15
5.1 Utvärderingsmodell.....	15
5.2 Insamling av material	15
5.3 Bearbetning av material.....	18
5.4 Etiska överväganden	18
7. Resultat/analys.....	19
7.1 Anser samhällsvägledarna att de har tillräcklig med kunskap för att nå projektets mål?.....	20
7.2 Vilka skillnader finns det mellan de respondenter som är medlem i jämställdhetsgruppen och de som inte är det	26
7.3 Hur bedömer samhällsvägledarna projektets mål?.....	29
8. Rekommendationer	33
Referenser.....	36
Bilaga 1	39
Bilaga 2	42

1. Inledning

Enligt Botkyrka kommuns hemsida hade kommunen 86 300 invånare under år 2012, varav 50 procent var antingen själva födda i ett annat land eller hade båda sina föräldrar födda utomlands. Botkyrka kommun ligger mellan Stockholm och Södertälje och består av fem kommundelar, Alby, Fittja, Hallunda – Norsborg, Tullinge, Tumba – Grödinge. Det talas enligt kommunens hemsida ca 100 olika språk inom kommunen, vilket leder till att Botkyrka kommun idag är en kommun med en ”mångkulturell miljö”.¹ Bara i Fittja som är en kommunedel av Botkyrka talades det under 2001, 47 olika språk.²

Kommunledningsförvaltningen i Botkyrka har utvecklat en ”interkulturell strategi” för att skapa samma möjligheter och livschanser för alla boende i kommunen.³ I kommunens Rapport om interkulturell strategin så framgår det att många innevånare i Botkyrka har stora skillnader i sina livsvillkor. För de nyanlända innevånarna har det medfört svårigheter att integreras i det nya samhället eftersom de inte har någon kunskap om Sveriges system. De har lämnat sina tidigare nätverk och system i sina hemland som varit det naturliga för dem. Detta har medfört till att många invånare i Botkyrka inte har haft samma tillträde till samhället på samma villkor som majoritetsbefolkningen. Som Sveriges mest etnisk blandade kommun så är visionen för Botkyrka kommun att uppnå en positiv utveckling för alla kommuninvånare både nu och i framtiden.⁴ För att kommunen ska lyckas skapa samma möjligheter och livschanser för kvinnor och män oavsett vilken social och etnisk bakgrund medborgaren har, så har Botkyrka kommun inte bara utformat en interkulturell strategi utan även en jämställdhets strategi.⁵ Den interkulturella strategin och jämställdhets strategin ska medverka till ett hållbart Botkyrka, för strategin bidrar till att man uppmärksammar föreställningar om kön, social, etnisk och religiös bakgrund. Denna strategi upplyser oss om att kön och etnisk tillhörighet begränsar den enskildes utveckling. Den interkulturella och jämställdhets strategin ska genomsyra all kommunal verksamhet och samhällsplanering i Botkyrka kommun.⁶

Interkulturell strategi kan likställas med ordet jämlikhet som betyder att alla människor har samma värde och ska behandlas lika. Strategin för jämställdhet innebär att kvinnor och män ska ha samma rättigheter och möjligheter att påverka sina egna liv och samhället. Jämställdhet

¹ Botkyrka kommun ”kommunfakta”,(2013), www.botkyrka.se

² Hosseini-Kaladjahi (2001) s. 7

³ Botkyrka kommun ”strategi för ett interkulturellt Botkyrka”,(2013), www.botkyrka.se

⁴ Ibid

⁵ Botkyrka kommun ”Strategi för ett jämställt Botkyrka”, (2013), www.botkyrka.se

⁶ Ibid

och jämlikhet är likartade ord men har olika betydelser.⁷ I denna rapport kommer begreppet jämställdhet definieras för både jämställdhet för kvinnor och män samt jämlikhet åt alla människor.

2. Bakgrund

Botkyrka kommun ska medverka till jämställdhet i den politiska organisationen på den lokala nivån, som arbetsgivare och som utförare av verksamhet och service till medborgare och brukare. Att införa jämställdhet i kommunen är ett sätt att bidra till ett hållbart Botkyrka. Enligt Sveriges nationella strategier uppnår man hållbar utveckling genom att ha ett samhälle som förutsätter demokratiska värderingar, respekt för de mänskliga rättigheterna och jämställdhet mellan kvinnor och män.⁸ För en hållbar samhällsutveckling har kommunen uppmärksammat fyra huvudområden som anses vara särskilt viktiga. Det är mål och styrning, utbildning och kunskap, metoder och arbetssätt och slutligen stöd och samordning. För att nå ambitionen med ett interkulturellt Botkyrka har kommunen placerat sina insatser på tre huvudområden tillsammans med handlingsvägar och det är: antidiskriminering, kommunen som plats, kommunen som organisation. Insatser som har placerats på dessa tre huvudområden ska leda till ett Botkyrka som är jämställt och interkulturellt.⁹

För att uppnå en hållbar jämställdhet i Botkyrka kommun, har kommunen under 2011 ansökt om bidrag från Sveriges kommuner och Landsting.¹⁰ Sveriges kommuner och Landsting (SKL) är en arbetsgivare – och intresseorganisation för kommuner, landsting och regioner i Sverige, deras medlemmar består av bland annat kommuner och landsting. SKL driver sina medlemmars intressen genom att erbjuda dem stöd och service.¹¹ Denna rapport kommer att behandla Botkyrkas medborgarkontor. Botkyrka medborgarkontor har som mål att uppnå jämställdhet genom att erbjuda kommuninvånarna jämställd samt interkulturell medborgarservice. Deras vision är att ge alla kommuninvånarna ett likvärdigt bemötande och samma möjligheter till service. Alla anställda som arbetar på medborgarkontoret ska bidra till att alla kommuninvånarna får samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter. En människans etnicitet, kön, ålder, sexualitet, religion, funktionshinder eller/och klass ska inte vara ett hinder för att få en jämlik medborgarservice utan en jämlik medborgarservice ska

⁷ Information om Sverige (2011)

⁸ Botkyrka kommun "strategi för ett jämställt Botkyrka", (2013), www.botkyrka.se

⁹ Ibid (2013)

¹⁰ Serviceförvaltningen "Handlingsplan", (2012).

¹¹ Sveriges kommuner och Landsting (2013)

vara en självklarhet för alla medarbetare som arbetar på Botkyrkas medborgarkontor. Alla medarbetare och samhällsvägledare på medborgarkontoret ska sträva efter jämlik medborgarservice som vision.¹²

2.1 Tidigare arbeten inom Botkyrka medborgarkontor

Botkyrka kommun var den första kommunen i Sverige som grundade ett medborgarkontor år 1987. Meningen med medborgarkontoren är att de ska erbjuda god kommunal service till samtliga medborgare.¹³ Botkyrka kommun har fem medborgarkontor som är lokaliserade i Alby, Hallunda, Fittja, Tumba och Tullinge. Samhällsvägledarna som arbetar på medborgarkontoren ger kommuninvånarna vägledning och service inom alla kommunens områden och hjälp i kontakt med andra myndigheter. Många av samhällsvägledarna talar olika språk för att kunna hjälpa medborgaren med att till exempel fylla i blanketter som medborgaren inte förstår. Samhällsvägledarna handlägger också ärenden som barnomsorg, parkeringstillstånd och färdtjänst.¹⁴

Under året 2008 – 2009 gjordes ett ”omfattande jämställdhetsarbete” på medborgarkontoren. Jämställdhetsarbetet försörjdes på verksamhetens egna resurser. Kommunledningen som är en tillhörande förvaltning för medborgarkontoren, ansåg att en jämlik medborgarservice var viktigt för att uppnå en hållbar Botkyrka och därför tilltog kommunledningen egna resurser för att försörja detta projekt.¹⁵ Jämställdhetsarbetet bestod bland annat av:

- Jämställdhetsutbildning av all personal.
- Fortlöpande värderingsövningar där vardagens normer ifrågasattes och problematiserades.
- Dagbok över situationer där personalen mötte diskriminering eller själva blev diskriminerade.
- Granskning av färdtjänsthandläggning ur ett jämställdhetsperspektiv.

Detta jämställdhetsarbete som genomfördes 2008-2009 har bidragit till ett genomförande av en broschyr ”Jämlik medborgarservice”.¹⁶

¹² Serviceförvaltningen ”Projektrapport”, (2011).

¹³ Departementsserien (1999:26), s 23

¹⁴ Botkyrka kommun ”Medborgarkontor”, (2013), www.botkyrka.se

¹⁵ Intervju med verksamhetsutvecklare

¹⁶ Serviceförvaltning ”Projektrapport”, (2011).

Broschyren ”Jämlik medborgarservice” ska fungera som ett riktmärke eller ett förhållningsätt för alla medarbetare på medborgarkontoret vid deras möte med kommuninvånarna eller arbetskamrater. Broschyren innefattar flera interna och externa bemötandepunkter, till exempel vid internt bemötande ges information eller vägledning om att alla medarbetare ska respektera sina arbetskamrater och vägledning om hur du som medarbetare kan göra det. Ett exempel på ett externt bemötande är att samhällsvägledaren ska lyssna på den enskilde kommuninvånaren som vänder sig till samhällsvägledaren och att samhällsvägledaren inte ska utgå från de rådande normerna (till exempel heterosexualitet och kärnfamiljer) när samhällsvägledaren vägleder kommuninvånaren.¹⁷ För att fortsätta med detta jämställdhetsarbete och genomföra utvecklingsinsatser har Botkyrka medborgarkontor år 2010 ansökt om utvecklingsmedel från SKL. SKL beviljade 156 125 kr för medborgarkontorens projekt om hållbar jämställdhet men medborgarkontoret fick sin del av ansökan år 2012.¹⁸

2.2 Tidigare utvärdering/forskning

Denna rapport som nämns nedan har valts för att den behandlar jämställdhetsperspektiv inom Botkyrka kommun samt är ett mål och processinriktat utvärdering, likt min egen utvärdering.

Denna rapport heter ”Hållbar jämställdhet” och är skriven av Maria Aziz från Mångkulturellt centrum.¹⁹ Under åren 2009-2010 pågick ett utvecklingsarbete av jämställdhetsäkring om biståndsbedömning inom vård och omsorgsförvaltning i Botkyrka kommun. Pilotprojektet fick erhålla stöd från SKL (Sveriges kommuner och landsting) för att integrera och införliva jämställdhetsperspektivet som en form av kvalitetsutveckling av ordinarie verksamhet. Pilotprojektet bestod utav någon form av utbildning som innehöll: redogörelse för mål och syfte, korta inslag av kunskapsbegrepp, diskussion och reflektionsrundor kring jämställdhet, värderingsövningar, kollegiegranskning och granskning av utredningar.

Pilotprojektet var riktat till tjänstemännen inom den kommunala vård och omsorgsförvaltningen. Syftet med projektet var att öka medvetenhet och kunskap om

¹⁷ Botkyrka kommun ”Jämlik service”(2013), s. 4-5, www.botkyrka.se

¹⁸ Serviceförvaltningen ”Handlingsplan”, (2012).

¹⁹ Rapport ”Hållbar jämställdhet” (2010)

jämställdhetsfrågor hos biståndsbedömarna. Pilotprojektet skulle hjälpa biståndsbedömarna att granska sin egen biståndsbedömning utifrån ett jämställdhetsperspektiv.²⁰

De utbildningar som ingick i projektet syftade till att sprida kunskap om kön och om den könsordning som råder i samhället och i olika organisationer. Biståndsbedömarna skulle få en kunskap om hur ett könperspektiv kunde påverka verksamheten. De metoder eller tillvägagångssätt utvärderaren har använt sig av är deltagande observation samt enskilda och gruppintervjuer med utvalda biståndshandläggare. Utvärderaren har genomfört semistrukturerade intervjuer med 12 av 20 deltagare, där fokus låg på hur biståndsbedömaren tänkte, resonerade och uppfattade upplägget av utbildningen samt relevansen av den kunskap de hade blivit erbjudna.²¹

I rapportens resultat så framkommer det att biståndsbedömarna ansåg att de hade bedömt sina klienter jämställt i sina utredningar. Det vill säga att biståndsbedömarna inte hade några föreställningar om kön när de skrev sina utredningar. Biståndsbedömarna menade att det svenska samhället var ganska jämställt samt att jämställdhetstemat tenderade till att en aning för ”tjattigt” i Sverige. De flesta biståndsbedömarna ansåg att utbildningen inom projektet var positiv men de var osäkra på om utbildningen skulle gynna deras verksamhet. De flesta biståndsbedömarna ansåg att utbildningen hade bidragit till att dem hade blivit mer medvetna om sitt språk när de skriver i sina utredningar. Biståndsbedömarna hade börjat reflektera kring begreppen som är knutna till frågor om kön och makt. Utbildningen hade gett biståndsbedömarna en ökad reflexiv medvetenhet. Avslutningsvis tyckte biståndsbedömarna att projektet hade lyckats med att öka medvetenhet och kunskap kring jämställdhetsperspektivet.²²

En annan forskning jag har tagit del av är en magisteruppsats som är skriven av Jennie K Larsson. Uppsatsen heter ”han och hon möter vi och dom – den universella välfärdspolitikens akilleshälar – en studie av kön och ras i svensk förvaltning”. Denna uppsats har som syfte att undersöka hur samhällsväglarna och arbetsförmedlare arbetar i ett invandrantätt område. Författaren undersöker hur samhällsväglarna och arbetsförmedlare i Botkyrka kommun hanterar positionen mellan den generella välfärdspolitikerna och de krav och behov som finns hos deras klienter. Uppsatsen undersöker också arbetsförmedlarens och samhällsväglarens

²⁰ Rapport ”hållbar jämställdhet” (2010)

²¹ Ibid

²² Ibid

syn på kön, rättvisa och jämställdhet. Författaren analyserar hur dessa tjänstemän bemöter invandrade män och kvinnor.²³

Författaren har använt sig av intervjuer av tjänstemän, då hon har varit intresserad av att få fram tjänstemännens egna uppfattningar kring arbetet. För att ta del av arbetssituationen som råder på medborgarkontoret valde författaren att tillbringa en dag på varje medborgarkontor.²⁴

I uppsatsens slutsats så framgår det att samhällsvägledarna har en stor påverkan på kommuninvånarnas bemötande. Studien visar också att det är viktigt att definiera tydligt vad jämställdhet innebär. De rekommendationer författaren lämnar är att definiera vad jämställdhet innebär samt vad ett jämställt bemötande betyder för myndighetsutövning.²⁵

2.3 Mitt uppdrag

Botkyrka medborgarkontor har efterfrågat om utvärdering av ett pågående projekt. Det medborgarkontoret vill att jag ska utvärdera, är att analysera och bedöma hur långt uppsatta mål har förverkligats genom projektet. Jag ska granska om de mål och insatser som ingår i projektet har bidragit till att samhällsvägledarna på Botkyrka medborgarkontor har fått en jämställdhets och interkulturell perspektiv när dem arbetar. En sådan utvärdering kallas för processinriktad utvärdering. Detta Projekt som heter ” En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice på medborgarkontoren” startades år 2011 och ska avslutas september 2013. Projektet har fått bidrag från SKL, detta bidrag gäller från 2011 till september 2013. Enhetschefen på Botkyrka medborgarkontor ska i oktober 2013 rapportera för SKL hur det har gått för projektet och denna utvärdering ska fungera som ett underlag för rapporten samt att utvärderingen ska även bidra med rekommendation för framtida arbetssätt.²⁶

3. Projektet: En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice

I detta avsnitt presenteras projektet: En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice. Detta avsnitt börjar med en presentation av projekts mål och syften samt medborgarkontorets definition av jämställdhet och interkulturalitet. Därefter presenteras projektets målgrupp och

²³ Larsson K Jennie s. 4

²⁴ Larsson K Jennie s. 11, 14

²⁵ Ibid s. 68, 70

²⁶ Intervju med verksamhetsutvecklare

arbetsorganisation som sen avslutas med en beskrivning av projektets genomförda arbetsmetoder.

3.1 Projektets mål

Projektets mål är att säkerställa att alla medborgarkontoren ger en jämlik medborgarservice. Projektet ska bidra med att medvetandegöra medarbetarna så att jämställdhets och det interkulturella perspektivet finns med i deras vardag när dem möter medborgaren.

Utvecklingsarbetets inriktning ligger på kompetenshöjning och rutinarbete. Projektets mål för åren 2011-2013 är:

- Att granska och revidera alla handlägningsrutiner på medborgarkontoren: personalen på medborgarkontoren handlägger ärenden kring fakturor, barnomsorg, parkeringstillstånd, socialbidragsansökan färdtjänst och riksfärdtjänst. Meningen med att granska och revidera handlägningsrutinerna är att säkerställa att alla fem medborgarkontor arbetar utifrån ett interkulturellt och jämställdhets perspektiv samt att handlägningsrutinerna ska leda till ett effektivare arbetssätt.²⁷
- Skapa en definition av samhällsväglidarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv. Denna skapade definition ska finnas och vara levande i gruppen.²⁸
- Minst 70 % av medarbetarna ska uppleva att de blivit mer medvetna och börjat jobba bättre med de här frågorna under året.²⁹

Jag anser att mål två och tre är oklara och abstrakta. Dessa mål innehåller termer som kan tolkas på olika sätt. Enligt Lindgrens bok *utvärderingsmonstret* så är mål i den offentliga sektorn ofta orealistiska och inte specificerade utan offentliga mål innehåller oftast information om vad som ska framställas och hur många som ska framställas.³⁰

Samhällsväglidarnas bedömning av målen kommer att redovisas i resultat och analys delen.

²⁷ Serviceförvaltningen "Projektrapport" (2011).

²⁸ Ibid

²⁹ Ibid

³⁰ Lindgren (2008) s. 82

3.2 Medborgarkontorets definition av jämställdhet och interkulturalitet

Enligt medborgarkontorets beskrivning så är interkulturalitet en handling eller ett utbyte mellan människor med olika utgångspunkter och referensramar, ett utbyte kan även beskrivas som en interaktion. Det här utbytet utgår från alla människors lika värde och rättigheter, vilket innebär att social, etnisk eller religiös bakgrund inte får vara ett hinder för hur man bemöter varandra. Interkulturalitet skapar rättvisa och jämlikhet genom att människor med interkulturell kompetens har ett öppet och flexibelt förhållningssätt till andra människor samt att man har en medvetenhet om olika kulturella uttryck. Att ha en interkulturell kompetens innebär att man behandlar varje individ på ett jämlikt sätt med en frånvaro av alla former av diskriminering. Interkulturalitet bygger på ett erkännande av människor med olika kulturella uttryck samt ett deltagande tillsammans med andra.³¹

Jämställdhet innebär att det råder jämlikhet mellan könen. Kvinnor och män, flickor och pojkar ska ha samma rättigheter, möjligheter och skyldigheter. Jämställdhet innebär att kvinnor och män ska få samma makt att forma samhället och sina egna liv.³²

3.3 Projektets målgrupp

Medborgarkontorens projekt om jämställd och interkulturell medborgarservice vänder sig till alla medarbetare som arbetar på Botkyrka medborgarkontor, dock inte timanställda. Vilket innebär att målgruppen är en chef, en projektledare och 18 stycken samhällsvägledare, totalt 20 medarbetare på medborgarkontoret.³³

3.4 Projektets organisation

Chefen som är ansvarig för alla fem medborgarkontor i Botkyrka är också den person som är ansvarig för projektet. Hon leder projektet och bär det övergripande ansvaret för att projektet blir gjort. Medborgarkontorets chef har utsett en projektledare som har till uppgift att driva och utveckla interkulturella och jämställdhetsarbetet. Projektledaren arbetar även som verksamhetsutvecklare för kommunledningsförvaltningen.³⁴ Inom projektet finns det en jämställdhetsgrupp med sju samhällsvägledare. Jämställdhetsgruppen har alltid bestått av sju

³¹ Botkyrka kommun "Strategi för ett interkulturellt Botkyrka", (2013), www.botkyrka.se

³² Botkyrka kommun "Jämlik service" (2013), s. 2, www.botkyrka.se

³³ Intervju med verksamhetsutvecklare

³⁴ Ibid

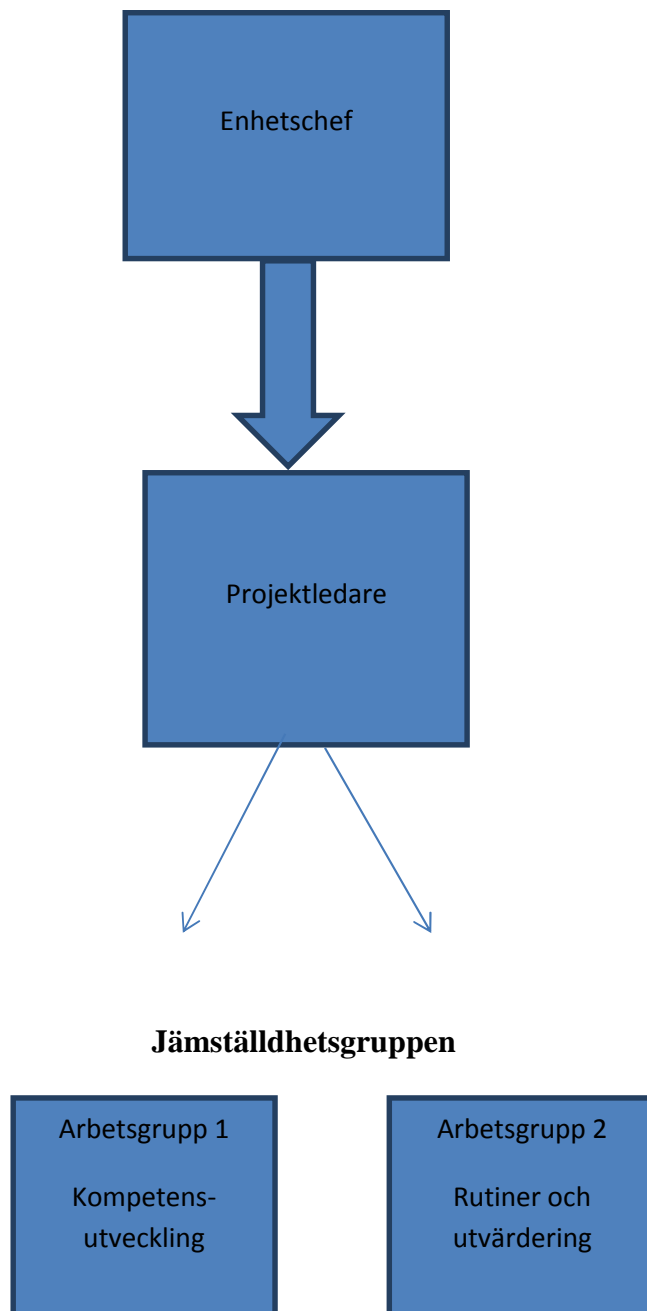
personer men olika personer har varierat under projektets gång, på grund av föräldradighet och avslutat vikariat. De sju samhällsväglarna har anmält sig frivilligt till chefen för att få ingå i jämställdhetsgruppen. Förutsättningen för att få ingå i jämställdhetsgruppen har varit att samhällsväglarna ska haft ett stort intresse samt kunskap om interkulturalitet och genusvetenskap.³⁵

I och med att jämställdhetsgruppen har ett stort intresse samt kunskap för interkulturalitet och jämställdhet så har det därför varit samhällsväglarna i denna grupp som har varit mer aktiva i projektet än de övriga samhällsväglarna. De sju samhällsväglarna har varit aktiva på så sätt att det är dem som har utformat aktiviteterna utifrån projektets mål. Jämställdhetsgruppen har delat upp sig i två arbetsgrupper, ena gruppen är ansvarig för kompetensutveckling och den andra gruppen är ansvarig för rutiner och utvärdering. I varje arbetsgrupp är det tre personer, varav den sjunde personen arbetar gemensamt med både arbetsgrupperna.³⁶

³⁵ Intervju med verksamhetsutvecklare

³⁶ Ibid

Projektets organisation ser ut så här:



3.5 Projektets arbetsmetoder

I detta avsnitt kommer projektets arbetsmetoder för 2011 och 2012 att redogöras.

Aktiviter genomförda för år 2011:

Värderingsövningar

Denna värderingsövning som genomfördes i mars hölls av Botkyrka medborgarkontors enhetschef och verksamhetsutvecklaren. Personalen fick genomgå en heldags övning och utbildning om ämnet jämställt och interkulturellt bemötande på medborgarkontoren. Personalen fick under förmiddagen reflektera över hur de själva diskriminerar medvetet eller omedvetet samt hur dem själva reagerar för det okända. Syftet var att få medarbetarna att reflektera över sin egen roll och upplevelser samt andras upplevelser. Begreppet som togs upp och diskuterades på denna aktivitet var diskriminering. Personalen gjorde olika övningar för att få känna hur det kändes att bli diskriminerad. Temat om jämställt och interkulturellt bemötande genomfördes genom olika värderingsövningar, filmvisning och diskussioner. Under eftermiddagen så fick personalen arbeta med att definiera samhällsvägledarrollen. Definitionen av samhällsvägledarrollen gjordes utifrån de lärdomar de fick på förmiddagen. De frågeställningar som diskuterades var bland annat ”vad en samhällsvägledare ska ge till sina kunder?” Utbildningen avslutades med att personalen gav en vision och beskrivning av samhällsvägledarrollen.³⁷

Konstsamtal

Under våren 2011 höll en instruktör tre konstsamtal med olika teman. De tre teman innefattade ämnen om: familj, kön och särbehandling, samt etnicitet och särbehandling. Instruktören visade upp bilder som behandlade respektive tema. Deltagarna skulle titta på bilden och diskutera i grupp om vad dem kände och upplevde när dem såg bilden. Det första konstsamtalet behandlade temat familj, normer och interkulturalitet. Det som diskuterades under första konstsamtalet var:

- Vad är en familj? Biologi eller känsla?
- Familjens betydelse i Sverige och i andra länder
- Familjen som en styrka eller en belastning

³⁷Serviceförvaltningen ” Projektrapport”, (2011).

Det andra konstsamtalet innehöll temat kön och särbehandling. Deltagarna fick ge en beskrivning på kvinnliga och manliga egenskaper. Deltagarnas beskrivning av manligt och kvinnligt resulterades av en traditionell värdering där mannen beskrevs som stark och kvinnan beskrevs som omhändertagande. Detta konstsamtal gav deltagarna en förståelse till hur ett beteende som manligt och kvinnligt kan påverka för hur kunder behandlas.

Det tredje konstsamtalet innehöll temat om etnicitet och särbehandling. Alla deltagare fick lista ut vilka personer de särbehandlar negativt. De exempel personalen gav som negativ särbehandling var kvinnor med huvudduk och personer som luktade av starkt matos. Personalen fick även beskriva en positiv särbehandling som innebär att man prioriterar eller hjälper mer den person som har samma bakgrund som en själv.³⁸

Föreläsning

En föreläsning har hållits av Jennie K Larsson. Hon har skrivit en uppsats som heter *han och hon möter vi och dom – den universella välfärdspolitikens akilleshäla. En studie av kön och ras i Svensk förvaltning*. Under denna föreläsning har hon berättat om sin uppsats samt även berättat om vad hon har observerat på medborgarkontoren.³⁹

Checklista jämställdhet

Jämställdhetsgruppen som består av sju samhällsvägledare har framställt en kort checklista för jämställt bemötande som personalen ska använda sig av när dem möter kunden. Checklistan innehåller ett antal råd som hjälper personalen att säkerställa deras rutiner och arbetssätt på ett icke diskriminerande arbetssätt. Checklistan hänvisar bland annat till att man ska använda sig av könsneutrala ord vid möte med kunden och att man ska lyssna på kunden och bekräfta till kunden att man har förstått ärendet.⁴⁰

³⁸ Serviceförvaltningen "Projektrapport", (2011) .

³⁹ Ibid

⁴⁰ Ibid

Granskning av handläggningsrutiner

Medborgarkontoren gör en genomgång av alla deras handläggningsrutiner på alla fem medborgarkontor. Medborgarkontoren gör även en jämställdhetsgranskning på handläggningar. Genom att granska alla handläggningsrutiner så säkerställer samhällsvägledarna att medborgarna inte behandlas olika på grund av etnicitet, kön, sexuell läggning eller funktionshinder.⁴¹

Aktiviteter genomförda för år 2012:

- En föreläsning om segregations effekter ur ett Botkyrka – perspektiv. Föreläsning behandlade ämnet etnicitet, strukturer och pojkar som lever i Botkyrka. Focus låg bland annat på vilka normer, villkor och värderingar som möjliggör och begränsar hur pojkar i årskurs 6 skapar sig själva som elever i skolans vardag. Föreläsaren var René León Rosales från Mångkulturellt centrum. Föreläsningen pågick i 1,5 timme.⁴²
- En föreläsning om Botkyrka kommuns styrdokument och uppdrag. Föreläsningen innehöll också en introduktion om arbetet kring tillgänglighetsfrågor. Föreläsaren var Ann Bjellert som är tillgänglighetssamordnare för Botkyrka kommun. Föreläsningen pågick i 1,5 timme.⁴³
- Deltagarna fick spela ett värdespel om diskrimineringslagstiftningen och arbetsplats. Spelet handlar om människors värderingar kring situationer. Samhällsvägledarna blev indelade i fyra eller fem grupper. Varje grupp fick en fråga med olika svarsalternativ. Gruppen fick diskutera sig fram om vilket svarsalternativ som de tyckte var bra. Den gruppen som hade svarat rätt fick poäng och den som fick flest poäng vann spelet. Värdespelet pågick i 1,5 timme.⁴⁴
- En samtalsmetodik anordnades, där vikten läggs på öppna frågor för att utforska hur deltagarna känner och tänker. Samtalet handlade bland annat om möten med medborgare, svåra situationer, till exempel ”hur man ska stiga ur sina egna åsikter”.

⁴¹ Serviceförvaltningen ”Projektrapport”, (2011).

⁴² Intervju med verksamhetsutvecklare

⁴³ Ibid

⁴⁴ Ibid

De deltagande samhällsvägledarna bildade en helgrupp och hade en samtalsmetodik som pågick i 7 timmar. Därefter delades deltagarna in i smågrupper. Dessa smågrupper fick handledning i 1,5 timme.⁴⁵

- En föreläsning om diskrimineringslagstiftningen. Föreläsaren var Bojan från antidiskrimineringsbyrån syd. Föreläsningen pågick i 1,5 timme.⁴⁶

4. Utvärderingens syfte

Syftet med utvärderingen är att granska och bedöma om samhällsvägledarna anser att de har fått den kunskap de behöver för att uppnå projektets mål samt vad samhällsvägledarna anser om projektets mål. De utbildningar och övningar som har ingått i projektet, har de bidragit till att samhällsvägledarna på medborgarkontoret har fått en jämställdhets och interkulturellt perspektiv? Enligt överenskommelsen med uppdragsgivaren kommer jag därför fokusera på följande frågor:

- Anser samhällsvägledarna att de har tillräcklig kunskap för att nå projektets mål?
- Tycker samhällsvägledarna att genomförda insatser inom projektet har bidragit till utveckling av jämställdhets- och interkulturellt perspektiv?
- Hur bedömer samhällsvägledarna projektets mål?

4.1 Avgränsning

På grund av den korta tidsramen så blir jag tvungen att avgränsa mig i utvärderingen. Jag kommer inte att utvärdera medborgarkontorens tre mål som är: Granskning och revidering av alla handläggningsrutiner, skapa en definition av samhällsvägledarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv och minst 70 % av medarbetarna ska uppleva att de har blivit mer medvetna och börjat jobba bättre med de här frågorna under året. Det betyder att denna utvärdering kommer att innehålla granskning och bedömning av insatser genomförda för år 2011-2012.

⁴⁵ Intervju med verksamhetsutvecklaren

⁴⁶ Ibid

5. Metod och genomförande

I detta avsnitt kommer utvärderingsmodellen och metoden för utvärderingen att redogöras. Vidare kommer tillvägagångssättet för datainsamlingen samt bearbetning av datainsamling att redogöras. Slutligen kommer de etiska aspekterna för utvärderingen att presenteras.

5.1 Utvärderingsmodell

Det är syftet och utvärderingsfrågorna som bestämmer vilken utvärderingsmodell man ska använda sig av. För det är utvärderingsfrågorna som visar riktningen eller var utvärderingen ska ha sitt fokus på.⁴⁷ Då syftet är att undersöka om samhällsväglarna anser att de har fått den kunskap de behöver för att uppnå projektets mål så är processmodell den lämpliga modellen för att bedöma det. Processmodellen granskar implementeringsprocessen steg för steg i alla led. Processmodellen granskar från projektets antagande fram till och med slutprestationerna. Processmodellen försöker upptäcka och klarlägga avvikelser från hur huvudmannen tänkte sig att genomförandet skulle fungera. Denna modell klarlägger inte bara avvikelser utan den anger även orsakerna till avvikelserna och därmed bidrar denna modell till ett underlag för beslut om avvikelserna är skadliga och ska tas bort eller kreativa och ska ges beröm. Det handlar om att granska hur ett fattat beslut som i detta fall är jämställdhet och interkulturalitet genomförs på lägre nivåer och hur man sen kan med hjälp av processmodellen rätta till avvikelserna eller acceptera det som intressanta utvecklingar. Då processmodellen ger orsakerna till avvikelserna så kan en utvärdering som består utav processmodell även framföra rekommendationer för att förbättra projektets resultat.⁴⁸

5.2 Insamling av material

För att samla in material har jag använt mig av kvalitativ metod. Kvalitativ metod handlar om att finna mönster, försöka förstå människors sätt att reagera och resonera. Genom kvalitativa analyser får man fram varför informanterna tycker eller anser så om ett visst fenomen. Man får reda på hur människor själva uppfattar sin värld. För syftet med kvalitativ metod är att se verkligheten eller situationen utifrån den intervjuade personens perspektiv, detta för att sen tolka vad det kan innebära ur den givna situationen.⁴⁹ Meningen med denna metod är att den ska ge oss en ökad kunskap om projektet som i sin tur ska bidra till en förbättring av projektet.

⁴⁷ Sedigh föreläsning (2013)

⁴⁸ Vedung (2009) s. 75-76, 89

⁴⁹ Trost (2010) s. 32-33

Jag har i denna utvärdering använt mig av två angreppssätt inom kvalitativ metod, den ena är *intervjuer* och den andra är *dokumentstudie*. Det första angreppssättet som är intervju, anser jag är en bra metod för denna utvärdering eftersom intervjun fokuserar på samhällsvägladarnas utsagor och upplevelser. Det är deras utsagor som sen kommer att bli föremål för analys och tolkning.⁵⁰ Det andra angreppssättet som är dokumentstudie ska bidra med att ge mig en systematisk bild av projektet.

I projektet ingår det 20 medarbetare varav 18 av dem är samhällsvägladare. Jag har intervjuat sex samhällsvägladare som har frivilligt velat delta i denna undersökning och därmed har jag inte tagit hänsyn till fördelningen av ålder, kön och etnicitet. Därför är jag medveten om att mitt urval inte utgör ett representativt urval av samhällsvägladarna i Botkyrka. Men i kvalitativa studier så är representativt ointressant då syftet här är att finna variation och mönster och inte generalisera resultat.⁵¹

Som tidigare nämnt så har jag intervjuat sex samhällsvägladare varav tre av dem är med i jämställdhetsgruppen och de andra tre är samhällsvägladare som inte är med i jämställdhetsgruppen. Detta för att finna och upptäcka om det skulle finnas skillnader på deras arbetssätt. Som tidigare nämnt så är det jämställdhetsgruppen som anordnar projektets innehåll så som utbildningar och övningar. De övriga tre samhällsvägladare är mottagare av dessa utbildningar på så sätt att de inte har varit med och definierat projektets innehåll. Att studera dessa grupper separat kan bidra till att få en tydligare uppfattning om projektets resultat.

Intervjuerna bestod utav tre teman, 1) tema ett innehåller frågor om samhällsvägladarnas bakgrund, 2) tema två innehåller frågor om projektets insatser under 2011 respektive år 2012 och 3) tema tre innehåller frågor om projektets mål. Tema två som behandlar frågor om projektets insatser är uppdelad i två kategorier. Då denna utvärdering ska innehålla en bedömning av insatser för både år 2011 och 2012 så krävdes det ett tema som behandlade båda åren. I och med att frågorna var densamma men insatserna var olika för år 2011 och 2012 så delades tema två upp i två kategorier. Den ena kategorin behandlar insatserna som pågick under år 2011 och den andra kategorin behandlar insatserna för år 2012.

Innehållet för intervjun bestod utav öppen intervjuform, det vill säga intervjufrågorna hade inga fasta svarsalternativ utan de var öppna frågor. De öppna frågorna bidrog till att

⁵⁰ Lantz (2007) s. 12

⁵¹ Trost (2010) s.137

respondenterna fick själva möjligheten att fritt berätta om det de ville förmedla om. För enligt författaren Lantz så är det intervjupersonen som definierar det fenomen som det under intervjun ställs frågor om och bestämmer hur det förstås.⁵² Då syftet med denna intervjuform är att få en förståelse för samhällsvägladarnas subjektiva erfarenheter så är det viktig för denna utvärdering att dem beskriver sin bild av verkligheten. Under intervjun förekom det även uppföljningsfrågor som bidrog till att skapa en större förståelse för deras sammanhang.

Enligt författaren Lantz så ska intervjuaren innan intervjun, ge en bakgrundsinformation till den som ska intervjuas. Innan intervjun påbörjade så gav jag en beskrivning på hur genomförandet av intervjun skulle gå till. Den information jag gav till respondenterna var: vad mitt syfte med utvärderingen var, vem min uppdragsgivare är, hur lång tid intervjun kommer att ta, vilka frågor jag kommer att ställa, hur resultatet kommer att användas samt att intervjun skulle genomföras med en ljudupptagning.

Intervjuns längd varierade beroende på hur mycket respondenterna berättade sina utsagor. Intervjun kunde pågå i en timme till en och en halvtimme. Intervjusamtalet spelades in av en ljudupptagare som bestod utav en Iphone. Ljudupptagaren bidrog till att jag kunde fokusera mig på frågorna och svaren då jag inte behövde göra en massa anteckningar på ett block. Trots att respondenterna hade möjlighet att inte svara på frågor som de inte kände sig bekväma med så uppkom inga uteslutande frågor.

Det andra angreppssättet är dokumentstudie där jag har granskat projektets producerade dokument. Offentliga dokument kan betraktas som skriftlig informationskälla då dokumenten oftast innehåller aktuell information så som vem som har varit involverade i projektet och vilka beslut som har fattats.⁵³ De dokument som har använts i denna utvärdering är interna dokument från Botkyrka medborgarkontor. De interna dokumenten består av en projektrapport från 2011 som anger det tidigare arbeten och insatser som har genomförts på medborgarkontoret,⁵⁴ en handlingsplan från 2012 som anger medborgarkontorets mål,⁵⁵ och slutligen en ansökan från 2010 om utvecklingsmedel till SKL.⁵⁶ Dessa ovannämnda dokument innehåller information om projektets arbete om jämställdhet och interkulturalitet samt information om organisationen, det vill säga vem det är som ingår i projektet.

⁵² Lantz (2007) s. 53

⁵³ Denscombe (2009) s. 295-296

⁵⁴ Serviceförvaltning "Projektrapport", (2011).

⁵⁵ Serviceförvaltning "Handlingsplan", (2012).

⁵⁶ Serviceförvaltning "Ansökan utvecklingsmedel", (2010).

Under dokumentstudien så har jag funnit vissa delar svåra att förstå, därför har jag utformat en frågemall som innefattar frågor om de erhållna rapporterna och dokument. Jag har sedan använt denna frågemall för att intervjua verksamhetsutvecklaren. Denna frågemall har bidragit till förtydligande av dokumenten samt att den har hjälpt mig att inte missa viktig information. Dessa dokument har gett en bredare kunskap om projektet men även en uppfattning om hur projektet är tänkt att fungera samt hur jämställdhetsarbetet har utvecklats under projektiden. Dokumentstudien har gjort det lättare att fokusera på utvärderingen, bestämma vilka frågor som ska besvaras och vilka data som ska samlas in.

5.3 Bearbetning av material

Efter varje intervju renskrev jag rådata. Rådata är det man har när man precis genomfört en intervju och som inte har genomgått bearbetning eller annan manipulation. Renskrivning av rådata genomfördes genom att jag kontrollerade om jag förstod allt som sades under intervjun samt att jag tog bort ord som inte var relevant för undersökningen. Som tidigare nämnt så spelades intervjusamtalet in av en ljudupptagare. Det inspelade intervjusamtalet bidrog till att jag kunde lyssna på ordvalet upprepade gånger och skriva ut intervjun ordagrant. Vilket ledde till att jag inte gick miste om en del av innehållet i intervjun. Efter renskrivning av rådata så gjorde jag en sammanfattning av intervjun som även kan kallas för transkription. Sammanfattningen bestod utav en utskrift med frågor som ställdes till respondenterna och deras svar. Därefter så genomförde jag en innehållsanalys på sammanfattningen av intervjuerna. Jag sökte efter kategorier eller teman som speglade innehållet. För enligt Jacobsens bok *Förståelse, beskrivning och förklaring* så ska man skapa olika kategorier utifrån texten, om man vill få en överblick över olika fenomen.⁵⁷

5.4 Etiska överväganden

De etiska aspekterna som man ska ta upp innan intervjun är information, samtycke och konfidentialitet. Information innebär att man ger information om utvärderingen och en ordentlig beskrivning av intervjuens omfattning, samtycke innebär att den intervjuade personen ger sitt samtycke till att frivilligt ställa upp för en intervju och konfidentialiteten innebär att man vid redovisning av materialet respekterar den intervjuade och dennes integritet.⁵⁸

⁵⁷ Jacobsen (2007) s. 136-139

⁵⁸ Trost (2010) s. 124-127

Jag har som utvärderare tagit hänsyn till de etiska aspekterna. Jag har innan intervjun gett information till alla respondenter om utvärderingen, till exempel: för vem jag utför utvärderingen, syftet med utvärderingen och hur studiens resultat kommer att spridas. Jag har även gett en beskrivning på intervjuens omfattning så som vilka frågor som kommer att ställas, hur lång tid det kommer att ta. Jag har också informerat uppdragsgivaren om utvärderingens syfte innan materialinsamlingen.

Jag har vid varje intervjutillfälle frågat om respondenterna ger sitt samtycke för denna intervju och även meddelat dem att de inte behöver svara på alla frågor samt att de kan avbryta intervjun om dem vill. Konfidentialiteten har tillämpats på så sätt att jag har meddelat respondenter om att jag har tystnadsplikt för allt som sägs under intervjun och att de kommer förbli anonyma i utvärderingen. Jag har även tagit hänsyn till att inte använda citat som kan avslöja respondenternas identitet.

7. Resultat/analys

I detta avsnitt presenteras en tematisk indelning av det material som insamlats genom intervjuer med sex samhällsväglare samt en bedömning av utbildningsprocessen utifrån utvärderings frågor:

- Anser samhällsväglarna att de har tillräcklig med kunskap för att nå projektets mål?
- Tycker samhällsväglarna att genomförda insatser inom projektet har bidragit till utveckling av jämställdhets- och interkulturella perspektiv?
- Hur bedömer samhällsväglarna projektets mål?

Resultatet består utav tre tematiska indelningar som jag har tematiserat med hänsyn till mina frågeställningar och det är: *1) Anser samhällsväglarna att de har tillräcklig med kunskap för att nå projektets mål, 2) vilka skillnader finns det mellan respondenter som är medlem i jämställdhetsgruppen och de som inte är det och 3) hur bedömer samhällsväglarna projektets mål.*

7.1 Anser samhällsvägledarna att de har tillräcklig med kunskap för att nå projektets mål?

Samtliga respondenter har sedan tidigare ett stort intresse för frågor som innefattar jämställdhet och mångfald. Fyra av respondenterna har gått på en utbildning om genus eller mångfald innan de började arbeta på medborgarkontoret. Två av respondenterna säger sig ha fått erfarenhet om jämställdhet och mångfald från tidigare arbete. Så här uttryckte sig en respondent om sin erfarenhet om jämställdhet från tidigare arbete:

Jag har fått erfarenhet av jämställdhetsarbeten från mina tidigare arbeten, så min syn på individen och individens lika värde den kom sen många år tillbaks. Alltså den har jag haft länge. Respondent 1

Samtliga respondenter har även på intervjuerna beskrivit vad jämställdhet och interkulturalitet är och vad det innebär för dem. Till exempel så förklarar respondenterna att vid möte med kunden så ska man som samhällsvägleddare ge alla människor ett likvärdigt bemötande och samma möjligheter till service. Så här uttryckte sig en respondent:

Att bli sedd för sitt ärende och få hjälp för det. Få hjälp där individen befinner sig, att man inte räknar med sig en massa andra variabler som är runt om och för-bedömer en människa på grund av dem olika variablerna. Respondent 3

Alla respondenter förklarar att interkulturalitet innebär att alla människor har lika värde och rättigheter oavsett social, etnisk eller religiös bakgrund. De förklarar vidare att olika grupper ska leva sida vid sida och interagera med varandra. Samtliga respondenter förstår betydelsen av interkulturalitet men interkulturalitet som begrepp har de flesta av dem inte hört tidigare.

Jag har inte hört ordet interkulturalitet tidigare utan interkulturalitet har jag fått höra sen jag började på Botkyrka. Respondent 3

Samtliga respondenters tidigare utbildning och arbete påvisar att de har ett stort intresse och kunskap för frågor om jämställdhet och interkulturalitet och har just av den anledningen sökt sig till Botkyrka medborgarkontor. Då Botkyrka jobbar aktivt med att införa jämställdhet och

interkulturalitet i sina verksamheter så har kommunen även utvecklat en strategi för jämställdhet.⁵⁹ Därmed anser jag att alla respondenternas kunskap om jämställdhet och interkulturalitet har funnits inom dem, innan dem ens började arbeta på medborgarkontoret. Vilket innebär att samtliga respondenter säger att de redan har de grundläggande kunskaperna om jämställdhet och interkulturalitet. Dock slutar man inte att förbättra sig bara för att man har en bra grund att stå på. Man måste hela tiden arbeta med sådana här frågor för att bli bättre. Så här uttrycker sig en respondent:

Bara för att jag har kunskap om dem här perspektiven så tycker jag inte att man ska sluta att gå på dem här övningarna, eftersom övning ger färdighet. För om man är duktig på en sak så måste man fortsätta att öva på det för att inte sluta att vara duktig på det. Respondent 6

Många av respondenterna berättar att jämställdhets och interkulturella frågor är viktiga för samhällsväglarna då jämställdhetssäkring bidrar till ett rättsäkert bemötande med kunderna. En Respondent berättar exempelvis att:

De flesta samhällsväglarna är intresserade av dem här frågorna. Respondent 4

Frågan om samhällsväglarna anser att insatserna har bidragit till att de har fått bättre insyn i interkulturella och jämställdhetsfrågor så svarar respondent 3, 4 och 5 att de har fått det. De upplevde att övningarna och föreläsningarna hade bidragit med kunskap om jämställdhet och interkulturalitet samt att dem hade fått med sig bra arbetssätt som kunde användas på arbetet, vid möte med kunden. De förklarar exempelvis att några av utbildningar har gett dem demografisk information och information om de boendes situation i Botkyrka. Detta har bidragit till att öka deras förståelse för invånarna i Botkyrka.

Det var väldigt Botkyrka specifikt. Man fick höra hur barnen som bor i Botkyrka hur dem hade tänkt sig kring sin situation, kring deras skolor och hur deras attityd gentemot sina skolor inte stämde med skolornas arbete. Respondent 5

⁵⁹ Botkyrka kommun "Strategi för ett jämställt Botkyrka", (2013), www.botkyrka.se

Respondent 1,2 och 6 kände redan till Botkyrkabornas situation sen tidigare men de menade att det är alltid bra att bli påmind, för det är genom påminnelse man håller det interkulturella och jämställdhets perspektiv vid liv. Så här uttryckte sig en respondent:

Jag tycker att alla var bra men i och med att jag redan har dem här kunskaperna så blev det inget nytt. Man behöver öva på det, man behöver utmana sina egna fördomar för vi alla har fördomar. Respondent 6

Några av respondenterna fick ta del av en textanalys om handläggningar av riksfärdtjänst och färdtjänst. Praktikanterna redovisade deras resultat om hur samhällsvägledarna utför sina handläggningar gällande färdtjänst och riksfärdtjänst. Respondenterna sade sig ha börjat reflektera över sitt beteende genom att uppmärksamma olika begrepp de brukar i sitt skrivande och även börjat reflektera kring begreppen huruvida de är knutna till frågor om kön och makt.

Efter att jag har tagit del av deras resultat så blev jag mer uppmärksam när jag skrev ärenden för mina kunder. Jag försökte vara mer medveten om vad jag själv väver in för ord när jag skriver ärendet. Respondent 4

Samtliga respondenter ansåg att övningarna och föreläsningarna var intressanta, dock var de mest givande utbildningarna: föreläsningen om segregations effekter ur ett Botkyrka samt värderingsspelet. Respondenterna kände att föreläsningen om Botkyrka var väldigt verksamhetsnära på så sätt att man på ett konkret sätt fick information och fakta om Botkyrkaborna och att de kunde relatera denna nya kunskap till sitt arbete. De mindre givande utbildningarna var enligt respondenterna samtalsmetodiken. Detta berodde på att samtalsmetodiken inte hade någon kunskap om hur medborgarkontoret arbetade, vilket medförde till att den kunskap som samtalsmetodiken förmedlade inte gick att tillämpa på medborgarkontoret. Kursledaren för samtalsmetodiken gav exempelvis råd om hur samhällsvägledarna ska bemöta deras kunder. Kursledaren menade att samhällsvägledarna skulle boka tid med deras kunder eller tidsbegränsa kunden, vilket innebär att kunden har en viss tid till sitt förfogande och när tiden är slut får kunden komma tillbaks en annan dag. Ett sådant arbetssätt skulle inte fungera på medborgarkontoret och på grund av denna anledning så var samtalsmetodiken den minst givande för samtliga respondenter.

Utbildningarna har lett till att respondenterna 3, 4 och 5 har fått en bättre insyn på det interkulturella och jämställdhetsperspektivet genom speciellt de övningar som har innefattat information om Botkyrka och dess boende. Föreläsningen om Botkyrka upplevs av respondenterna vara en verksamhetsnära utbildning då den innefattar kunskap och information om det som samhällsvägledarna stöter på när de möter sina kunder. Även analysen om handläggningar har varit berikande för en del respondenter då respondenterna anser att de har blivit mer medvetna om sitt språk när de exempelvis på en färdtjänsthandläggning beskriver klientens sjukdom. Intervjumaterialet visar att det är den verksamhetsnära utbildningarna som har fastnat i deras minne. Detta kan bero på att den nya kunskapen de har fått erhålla har gått att omvandla till praktisk handling i deras arbete. I det avseendet har kunskapen till en viss del börjat tillämpas men frågan är om respondenterna har fått den kunskap de behöver för att uppnå jämställdhets och interkulturella perspektivet.

Respondenterna 1, 2 och 6 anser inte att insatserna har bidragit till att de fått en bättre insyn i det interkulturella och jämställdhets perspektiv. Detta beror på att kunskapen som har förmedlats inte har varit någon ”ny” kunskap. Som tidigare nämnt så har samtliga respondenterna de grundläggande kunskaperna om interkulturellt och jämställdhetsperspektivet trots det så har respondenterna delat uppfattning om insatsernas verkan. De respondenter som har arbetat med liknande arbetsuppgifter eller arbetat inom Botkyrka har fått sin inblick om Botkyrka från tidigare arbeten och därmed har utbildningarna inte varit någon nyhet för dem. Det måste dock poängteras att respondent 1, 2 och 6 anser att det är viktigt att delta i dem här övningarna då det då dessa utbildningar bidrar till att ”lyfta upp” dem här frågorna och att man i efterhand reflekterar över det som förmedlats på föreläsningarna.

Samtliga respondenter anser att värderingsövning är en bra utbildning då respondenterna fick möjligheten att kommunicera och förmedla sina åsikter. Nackdelen med utbildningarna är att de är för korta och att de inte innehåller diskussionsforum i anknytning till utbildningen. De flesta utbildningarna hölls under morgontid mellan kl. 8-9,30, detta för att samhällsvägledarna behövde vara på arbetet strax innan klockan 10. Detta ledde några gånger till att föreläsaren inte kunde avsluta sin föreläsning, samhällsvägledarna kände att de hade många frågor och funderingar kring ämnet men kunde inte få frågorna besvarade på grund av tidsbristen. Respondenterna menar att det är viktigt med diskussioner då diskussion hjälper till att koppla den kunskap de har fått till deras arbete. Diskussion bland medarbetare bidrar också till att utveckla ett gemensamt förhållningssätt till deras kunder.

Så här uttrycker en respondent:

Det är livsviktigt att samtala med sina medarbetare för annars går ju alla till sitt håll och det blir dålig service och då blir det väldigt ojämställdhet och ojämnt. Det är alltid bra att ha en diskussion tillsammans med föreläsaren efter varje föreläsning men det är tidsbrist. Respondent 3

För att en utbildningsinsats ska vara en investering i pedagogisk mening så ska en utbildning enligt Lundmarks bok *Utbildning i livet* ha följande krav: kunskapskravet, relevanskravet och användningskravet. Kunskapskravet innebär att en viss utbildning har medfört till att individen har lärt sig något som man inte kunde dessförinnan, relevanskravet innebär att utbildningen är relaterad till nuvarande eller kommande arbetsuppgifter, användningskravet är att kunskaperna kan användas med hänsyn till handlingsutrymme.⁶⁰

Om jag ska bedöma utbildningsinsatserna utifrån Lundmarks krav på kunskap, relevans och användning så bedömer jag att dessa ovannämnda krav inte uppfylldes helt. Kunskapskravet uppfylldes inte helt då en del respondenter inte fick ”ny” kunskap, eftersom de redan hade kunskaper och erfarenheter om Botkyrka från tidigare arbeten. Men jag måste dock poängtera att utbildningar som inte kommer med en ”ny” kunskap är inte alla gånger en meningslös utbildning, för utbildningar kan också fungera som en påminnelse av sådana här frågor. Några av utbildningarna uppfyllde relevanskravet, till exempel föreläsningen om Botkyrka och värderingsövningen men samtalsmetodiken uppfyllde inte relevanskravet då utbildningen innehöll råd och tips som inte gick att omvandla till praktisk handling. Utbildningsinsatserna har delvis uppfyllt användningskravet på så sätt att samhällsvägledarna är mer försiktiga och mer medvetna när dem till exempel handlägger ärenden eller bemöter kunder. Men då det har saknats ett diskussionsforum till varje föreläsning och övning så har en del respondenter gått miste om kunskapsutveckling. Enligt författaren Lundmark så uppnår individer en kunskapsutveckling om inlärningssituationens förutsättningar har varit gynnsamma, till exempel om inlärningsmaterialet bearbetas aktivt så är det möjligt att upptäcka en meningsfull innebörd i det som ska läras.⁶¹ Det jag vill mena är att respondenterna uppnår kunskapsutveckling om jämställdhets och interkulturella perspektivet om de får möjligheten att diskutera dessa frågor med varandra.

⁶⁰ Lundmark (1998) s. 24

⁶¹ Ibid s. 20

Samtliga utbildningar förutom värderingsövningen saknade diskussionsforum, detta leder till att respondenterna har olika sätt att bemöta kunden men en diskussion bland medarbetare och föreläsare skulle leda till att alla medarbetare skulle enas om ett gemensamt förhållningssätt mot kunden. För enligt Monica Lööw så är det viktigt att skapa vi anda. De personer som ska ingå i projektet har olika förutsättningar och de kanske aldrig har samarbetet med varandra tidigare. För att få ett starkt engagemang för projektet så är det viktigt att utveckla och vårda relationer.⁶²

Trots att utbildningsinsatserna inte uppfyllde alla krav som är: kunskapskravet, relevanskravet och användningskravet så anser jag ändå att respondenterna har i helhet haft bra utbildningar och övningar. För utbildningarna har till viss mån bidragit med verktyg som hjälper respondenterna att granska deras eget arbete när dem möter sina kunder på medborgarkontoret. Jag anser också att samtliga respondenter är motiverade för interkulturella och jämställdhets perspektiv men de har dock gått miste om det viktigaste verktyget för att uppnå jämställdhets och interkulturella perspektivet och det är diskussion. För att samhällsväglarnas ska uppnå jämställdhet och interkulturalitet perspektivet måste det uppstå en medvetenhet och kunskap om problemet. En ökad medvetenhet om jämställdhet och interkulturalitet kan uppnås genom meningsfull inläring. Enligt författaren Lundmark så innebär meningsfull inläring aktivitet hos deltagare, helst genom ”synlig” aktivitet så som diskussioner och problemlösning. För diskussioner bidrar till en bearbetning och reflexion av de förankrade kunskaperna och vill man att kunskaper ska vara utvecklande och användbara då är det viktigt att diskutera.⁶³

Samhällsväglarna är på väg att uppnå det jämställda och interkulturella perspektivet, för utbildningarna har till viss del ökat engagemanget och medvetandet för respondenterna men som tidigare nämnd så återstår ett problem och det är diskussionen. Enligt författaren Ahrne så kan man påverka samhället till den riktningen man vill genom kollektivt handlande, i betydelsen av att handla tillsammans med andra människor för att försöka förändra omständigheter i det sociala landskapet.⁶⁴ Jag menar likt Ahrne att om man ska införa jämställdhet och interkulturalitet i sin verksamhet så måste det göras kollektivt, det vill säga i samband med en diskussion.

⁶² Lööw (2003) s.40

⁶³ Lundmark (1998) s. 50

⁶⁴ Ahrne (2008) s. 270

7.2 Vilka skillnader finns det mellan de respondenter som är medlem i jämställdhetsgruppen och de som inte är det

För att finna om det skulle finnas skillnader på respondenternas arbetssätt och uppfattning om arbetsmetoderna så kommer jag nedan göra en jämförelse mellan respondenter som är medlemmar i jämställdhetsgruppen och de respondenter som inte är medlemmar i jämställdhetsgruppen. Som tidigare nämnt så är det tre respondenter i jämställdhetsgruppen och tre respondenter som inte är medlemmar i jämställdhetsgruppen. Med denna jämförelse så kan jag bättre bedöma projektets innehåll.

Jämställdhetsgruppen anordnar alla föreläsningar och övningar. Jämställdhetsgruppen arbetar utifrån en jämställdhet och interkulturellt perspektiv och därför anlitar jämställdhetsgruppen externa föreläsare som föreläser både om jämställdhet och interkulturalitet. Detta har begränsad jämställdhetsgruppens val av insats då de måste ha en föreläsare som föreläser om det båda perspektiven. Innan jämställdhetsgruppen för in en föreläsningen eller övning så diskuterar dem om det med varandra. De diskuterar bland annat om varför de ska ha den här föreläsningen, vad skulle den här föreläsningen kunna bidra till dem och deras verksamhet. De diskuterar också om den här föreläsningen är verksamhetsnära och så vidare.

För vi har i jämställdhetsgruppen diskuterat om vem vi ska bjuda in och om den här föreläsaren har en koppling till vår verksamhet. Innan vi har bjudit in föreläsaren så har vi rätt ut våra funderingar om det bland oss själva.

Respondent 4

Vid frågan om jämställdhetsgruppen anser att syftet med utbildningar har varit tydliga så svarar de att utbildningarna har varit tydliga. Alla samhällsvägledarna har verksamhetsmöten en gång i veckan. På dessa möten så diskuterar man veckans planering för alla medborgarkontor i Botkyrka. Det är på dessa verksamhetsmöten som jämställdhetsgruppen ger information om den kommande kursen eller berättar vad jämställdhetsgruppen gör för något. Men då det är först veckoplanering som ska diskuteras så känner vissa respondenter att det har varit för lite tid att diskutera något annat, till exempel information om utbildningarna. Tidsbristen har lett till att man inte har kunnat diskutera ingående om någon fråga.

Icke medlemmar i jämställdhetsgruppen har uttryckt sig lite varierande och ambivalenta gällande frågan om utbildningarna har varit tydliga. Den första respondenten förklarar att syftet för utbildningarna inte har varit tydliga. Den andra respondenten svarar att syftet har varit ganska tydlig och den tredje respondenten anser att syftet har säkert varit tydligt. En respondent som inte är medlem i jämställdhetsgruppen förklarar att dem har fått en kallelse från jämställdhetsgruppen varje gång det är en kurs, där det har framgått att man är inbjuden till en föreläsning eller övning. Men jämställdhetsgruppen har inte gett dem en samlad bild på projektet. En samlad bild på projektet skulle innebära enligt respondenten information om projektets mål och syfte samt information om kursen som ska hjälpa dem att uppnå målet. Så här uttrycker sig denna respondent:

Det här är syftet och det här är målet och det här är en del i aktiviteterna för att nå dit. Respondent 1

Två av respondenterna som inte är medlemmar i jämställdhetsgruppen hade svårt att beskriva detaljerna från utbildningarna dem själva hade deltagit i då det var ett tag sen dem gick på dem här utbildningarna. Sammanfattningsvis så anser samtliga respondenter som inte är medlemmar i jämställdhetsgruppen att insatserna har varit bra men de har inte gett dem nya infallsvinklar eller bidragit med ny kunskap till dem. Så här uttrycker sig en respondent:

Det är alltid bra att bli påmind om sådana här frågor så på det sättet så är det en uppfräschning. Det känns inte att det var omvälvande och så att jag började tänka på nya banor efter att jag har varit med på dem här övningarna. Respondent 2

Jämställdhetsgruppen ansåg att syftet för utbildningarna var tydliga och detta berodde på att dem innan gruppen hade haft en diskussion om utbildningarna. Jämställdhetsgruppen hade hela tiden fokus på det interkulturella och jämställdhets perspektiv vid diskussion av införandet av lämplig insats. Då detta kan påvisas genom deras diskussion om verksamhetsnära föreläsningar. För att finna verksamhetsnära insatser så måste man hela tiden diskutera verksamhetsnära frågor som grundar sig i det praktiska arbetet. Till exempel en diskussion om anställdas arbetsmetoder och huruvida man tar emot folk eller stänger dem ute, en sådan diskussion bidrog säkerligen till att jämställdhetsgruppen fick tänka mer kritiskt och vara mer kreativ.

Icke medlemmar i jämställdhetsgruppen gav olika svar på vad dem ansåg om utbildningens syfte var tydlig. En av respondenterna uttryckte sig att syftet för utbildningen var otydlig medan de andra två respondenterna ansåg att utbildningarna var ganska tydliga och säkert tydliga. Men ingen av dem uttryckte sig konkret att utbildningarna var tydliga. Jag tolkar detta som att de fann utbildningarna mer eller mindre oförståeliga. För att en utbildning ska vara förståelig så måste vi innan utbildningen få tillräckligt med information om utbildningen. Får vi inte tillräckligt med information så skapar vi oss mindre positiva bilder av verkligheten.⁶⁵ Det vill säga om vi inte får tillräckligt med information om utbildningen så ser vi inte möjligheterna och fördelarna med den här utbildningen. Då respondenterna sa att utbildningarna hade fungerat mer som en påminnelse om jämställdhets och interkulturella frågor så menade de att de inte hade fått någon ny kunskap.

Visst kan många av dem här utbildningarna fungerat som en påminnelse som respondenterna uttryckte sig men jag anser också att utbildningarna innehöll ”ny kunskap” då samtliga respondenter från jämställdhetsgruppen ansåg att utbildningarna har bidragit till att de har fått bättre insyn med interkulturella och jämställdhets frågor. Som tidigare nämnt så har alla sex respondenter de grundläggande kunskaperna om jämställdhet och interkulturalitet trots det så upplevde jämställdhetsgruppen att de har fått bättre insyn i interkulturella och jämställdhetsfrågor medan de respondenter som inte är medlemmar upplevde att utbildningarna var mer som en påminnelse. Visst har en persons arbetslivserfarenhet en stor betydelse till hur man utvecklas i sådana här frågor men jag måste ändå understryka om att värdefull kunskap går förlorad om man inte ger information om utbildningen innan den börjar. För enligt författaren Löow så ska arbetsledningen informera och vara lyhörd för vad personalen vill bli informerad om, medarbetarna måste även få se hur aktiviteter har ett samband med arbetsledningens egna idéer och förslag.⁶⁶

En icke medlem i jämställdhetsgruppen förklarade att de hade fått en kallelse eller inbjudan till övningarna men inte information om vad kursen skulle bidra med. På verksamhetsmöten så ger jämställdhetsgruppen en kursbeskrivning om kommande kurs men den kursbeskrivning som jämställdhetsgruppen ger är förmodligen ganska kort då den beskrivningen inte innehåller syfte och mål enligt en respondent som inte är medlem i jämställdhetsgruppen. Enligt författaren Lundmark ska en utförlig kursbeskrivning redovisa syfte, mål, innehåll, arbetsform och i vissa fall den pedagogiska grundsynen bakom utbildningen. För det är

⁶⁵ Löow (2003) s. 116

⁶⁶ Ibid s. 116

utifrån kursbeskrivningen som många deltagare väljer en viss kurs, dessutom skapar information om en kurs vissa förväntningar. Kursbeskrivningen påverkar i hög grad hur man som deltagare upplever kursen.⁶⁷

Men varför gav inte jämställdhetsgruppen en mer utförlig beskrivning av utbildningen samt en mer samlad bild av projektet. En möjlig orsak kan vara tidsbrist många respondenter upplevde att de hade på verksamhetsmöten, vilket ledde till att man bara diskuterade det allra viktigaste. Visst kan jämställdhetsgruppen via e-post skicka information eller en mer utförligare beskrivning av kursen till samhällsvägledarna som inte är medlem i jämställdhetsgruppen men hade det varit en bra lösning, skulle medarbetarna få en bättre helhetssyn? Jag tror inte det för sådana här frågor måste diskuteras i hela gruppen. Därför information är det material som blir till kunskap när en människa tar det till sig och förstår det. Det är genom diskussioner med varandra som vi kan tolka och förstå informationen.⁶⁸

Skillnaden mellan respondenter som är medlemmar i jämställdhetsgruppen och de som inte är det är att jämställdhetsgruppen har fått en helhetssyn på projektet. Jämställdhetsgruppen har haft möjligheten att diskutera fram de utbildningar de har funnit vara relevanta för deras syfte. Detta innebär att jämställdhetsgruppen har genom diskussion med varandra genomgått en djupare analys av jämställdhet och interkulturella perspektivet. De har också fått en helhetsbild av projektet då de alltid har haft syftet i åtanke när dem försökt finna relevanta aktiviteter. Samtliga respondenter måste förstå hur aktiviteterna påverkar projektet. För att alla ska kunna förstå helheten av projektet så måste hela projektgruppen tillsammans fundera ut vilka åtgärder som krävs för att nå dessa mål samt vilka resurser som det förutsätter.⁶⁹ Enligt författaren Löow så ökar personalens engagemang och delaktighet när projektgruppen tillsammans sätter upp delmålet.⁷⁰

7.3 Hur bedömer samhällsvägledarna projektets mål?

Vid frågan om respondenterna känner till projektets mål så svarar respondenter att de känner till målen. Respondenterna berättar att de inte kan projektets mål ordagrant men att de känner till betydelsen för projektets mål. Respondenterna förklarar att syftet med målen är att medarbetarna ska få ett jämställt och interkulturellt perspektiv. En respondent berättar vidare

⁶⁷ Lundmark (1998) s. 83

⁶⁸ Gustavsson (2002) s.40

⁶⁹ Ibid s. 44

⁷⁰ Löow (2003) s. 44

att målen ska bidra till att medarbetarna blir mer medvetna i jämställdhets och interkulturella frågor. Då respondenterna inte kan målen ordagrant så går jag igenom dem muntligt och frågar sen respondenterna om vad dem anser om projektets mål. De svarar att målen är bra och att man förstår betydelsen med orden men respondenterna förstod inte hur två av målen skulle realiseras i verkligheten. Alla sex respondenter tyckte att målet: granska och revidera alla handläggningsrutiner på medborgarkontoren är ett bra och tydligt mål. De ansåg även att det målet borde stå kvar. Mål två som är: skapa en definition av samhällsväglidarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv upplevdes som otydlig och svår att förstå. Respondenterna förstod inte hur mål två skulle realiseras i verkligheten. Respondenterna gav olika förklaringar om vad dem trodde att ”skapa en samhällsväglidarroll” innebar:

Är det baserad efter en känsla som vi ska få efter att det här projektet är klart.

Respondent 4

Jag tror att det ska vara någonting av en påföljd av att man helt enkelt vidareutbildar samhällsvägledarna till att bli mer medvetna om interkulturella och jämställdhetsfrågor. Respondent 5

Sammanfattningsvis anser respondenterna att mål två innehåller stora och diffusa ord och detta bidrar till att respondenterna känner sig osäkra på samhällsväglidarrollen. Respondenterna menar att det är viktigt att samhällsväglidarrollen är tydligt då de bemöter olika kunder varje dag. En otydlig definition på samhällsväglidarrollen kan leda till att bemötandet med kunden inte blir rättvist. En del av respondenterna förklarar också att det är svårt att ge en definition av samhällsväglidarrollen då denna roll är hela tiden under en pågående process. Jämställdhets och interkulturella frågor är en del av samhällsväglidarrollen. Jämställdhetsarbetet respektive interkulturella arbetet är en pågående process som tar tid att få till förändringar. De menar att man som samhällsväglidare måste hela tiden arbeta mot att alla människor får lika rättigheter, möjligheter och skyldigheter inom alla områden. För att ge en tydlig definition av samhällsväglidaren så anser respondenterna att samhällsväglidarrollen borde diskuteras mer på djupet bland medarbetarna.

Att definiera samhällsväglidarrollen borde gås in på djupet lite mer, vi borde prata mer om det. Respondent 3

Respondenterna anser att mål tre som är: minst 70 % av medarbetarna ska uppleva att de har blivit mer medvetna och börjat jobba bättre med dem här frågorna under året, är tydligt. Respondenterna upplever att samhällsvägledarna har bra med kunskap om jämställdhets och interkulturella perspektiv och skulle man mäta det så skulle resultatet enligt respondenterna visa sig att de flesta samhällsvägledare har fått en ökad medvetenhet än tidigare. En respondent förklarar vidare att man kan ta reda på om mål tre har blivit uppfyllt, genom att skicka en enkät till samhällsvägledarna och fråga om jämställdhets och interkulturella frågor men den kanske inte är lätt att mäta.

Det sista målet är ju tydligt men sen om det är lätt att mäta den är en annan fråga.

Respondent 5

Respondenterna känner till syftet med projektet men ingen av dem kunde uttrycka tämligen de tre målen. Samtliga respondenter svarade att syftet för projektet var att införa jämställdhets och det interkulturalitet perspektivet i sina arbeten. Projektets mål har blivit presenterad tidigare för respondenterna men det de behöll i sitt minne var syftet och inte målet, därmed kan detta vara orsaken till att ingen av respondenterna kunde uttrycka de tre målen. Syftet anger vad man strävar efter att uppnå på ett mer övergripande sätt medan mål anger vad man som deltagare kunskapsmässigt ska ha uppnått när projektet är avslutat.⁷¹ Jag kommer nu ge två olika utgångspunkter som kan vara orsaken till varför respondenterna inte kunde uttrycka projektets mål. Den första orsaken kan bero på att respondenterna fann de tre målen för svåra och otydliga och därför var det enklare för respondenterna att komma ihåg jämställdhet och interkulturalitet begreppen som dem redan kände till sen tidigare. När man som individ befinner sig i en inläringssituation så antar man hellre den kunskap man förstår framför den kunskap man inte förstår. Jag menar i detta fall att man antar hellre jämställdhets och interkulturella perspektivet framför de tre projektmålen som kan ha varit för svåra att förstå. Den andra orsaken kan ha varit att jämställdhetsgruppen har till varje föreläsning och övning diskuterat eller informerat om kursen utifrån jämställdhets och interkulturella perspektivet och därmed uteslutit projektets mål. Jag menar inte att jämställdhetsgruppen har uteslutit målen helt vid presentation av utbildningarna utan det jag menar är att de har i mer utsträckning informerat om syftet i jämförelse med målen. Då detta kan bero på att även jämställdhetsgruppen kan ha upplevt att projektmålen är otydliga.

⁷¹ Lundmark (1998) s. 86

Alla respondenter anser att mål ett som är: granska och revidera alla handläggningsrutiner på medborgarkontoren är ett konkret och tydligt mål. Jag bedömer att respondenterna uppfattar att mål ett är tydligt för att de förstår hur det ska realiseras i verkligheten. Då handläggare eller samhällsväglare utför kundernas ärenden utifrån regler, lagar och värdegrunder samt att handläggningsrutiner oftast är faktabaserade så har det bidragit till att samhällsväglarna har förstått och accepterat mål ett. En annan bidragande orsak till att dem uppfattar mål ett som tydligt och konkret kan också bero på att de känner att det är möjligt att uppnå mål ett.

De flesta respondenterna anser att mål två som är: skapa en definition av samhällsväglarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv, är otydlig och innehåller stora ord. Enligt författaren Lindgren ska mål vara konkreta, realistiska och mätbara. Lindgren skriver att offentliga mål är ofta vaga och vittfamnande,⁷² vilket kan stämma på mål två som är ett vagt och orealistiskt mål. Den är orealistiskt på så sätt att några av respondenterna uttryckte att samhällsväglarrollen är en pågående process då jämställdhet och interkulturalitet arbete innebär att det aldrig tar slut. Hur kan man då uppnå ett mål som alltid är under en pågående process. Respondenterna gav också olika förklaringar till vad dem trodde att samhällsväglarrollen innebar. Detta för att mål två innehåller termer som kan tolkas på många olika sätt. Lindgren skriver att olika förklaringar av ett mål visar att målet är vagt och existerar på flera nivåer och därför krävs det en tolkning för att avgöra innebörden i ett mål.⁷³ Respondenterna anser dock att det är viktigt att samhällsväglarrollen ska ha en värdegrund så att rollen som samhällsväglare ska bli tydlig.

Respondenterna anser att mål tre som är: minst 70 % av medarbetarna ska uppleva att de har blivit mer medvetna och börjat jobba bättre med dem här frågorna under året, är tydligt men kan vara svårt att mäta. Enligt författaren Lindgren är det viktigt att mäta rätt i annat fall kan informationen bli missledande. Först måste man ha en operationell definition på det som ska mätas, det vill säga vem man ska samla information om. För det är den man har samlad information om som ska påvisa ett tillstånd av resultat.⁷⁴ I detta fall så ska man undersöka medarbetarnas kunskap om interkulturalitet och jämställdhet innan projektet startar och sedan ska man undersöka det igen efter avslutat projekt, för att sen jämföra om medarbetarna upplever om de har blivit mer medvetna. Då man inte har haft en sådan undersökning innan projektets start så är detta mål inte mätbart.

⁷² Lindgren (2008) s. 56

⁷³ Ibid s. 56

⁷⁴ Ibid s. 65

De mål respondenterna skulle vilja ha för att uppnå ett interkulturalitet och jämställdhets perspektiv är ett mål som hjälper till att åstadkomma en medvetenhet eller en förståelse av sin roll som samhällsväglare. De menar att de borde arbeta mer med hur dem själva uppfattar verkligheten. För om man blir medveten om sina svagheter och fördomar då kan man bättre hantera sina svagheter och bearbeta bort sina fördomar eller föreställningar man har om saker och ting. Ett till mål som respondenterna skulle föredra, är ett mål som vägleder samhällsväglaren i praktiska situationer, till exempel ett mål som innefattar bland annat ett tillvägagångssätt för att bemöta kunder i svåra situationer.

Jag anser likt respondenterna att ett mål som bidrar till medvetenhet av ens egen roll är ett bra mål för vill man förändra verksamheten till en önskvärd riktning så måste man först börja med dem som arbetar i den, genom att först skapa en medvetenhet av sin roll som samhällsväglare. Östberg skriver i sin bok *Att veta vad man gör* att om man ska handla ändamålsenligt så måste man vara medveten av sin roll. För om man inte är medveten av sin roll så är man inte medveten om de risker som kan förekomma. Han menar inte att man alltid ska vara riskmedveten men en lagom medvetenhet om sin roll är att föredra.⁷⁵ Ett lagom medvetande uppnår man genom att hålla, till exempel jämställdhets och interkulturella frågor levande på ett naturligt sätt i verksamheten. En annan orsak till att varför det är viktigt att vara medveten av sin roll enligt författaren Lundmark är att våra värderingar och föreställningar påverkar hur vi tolkar problem och frågor. Lundmark menar att vi betraktar verkligheten utifrån våra värderingar och föreställningar som kan vara medvetna eller omedvetna föreställningar. Dessa omedvetna föreställningar kan påverka vårt arbete,⁷⁶ till exempel jämställdhets och interkulturella arbetet. Jag finner också att det skulle behövas ett mål som vägleder samhällsväglaren i praktiska situationer. För praktiska tips omvandlas direkt till praktisk nytta och sådana mål blir i hög grad tydliga då det målet upptar oftast realistiska fall.

8. Rekommendationer

Genom min analys och tolkning av intervjumaterialet så har jag funnit en del brister som kan förbättras. Jag kommer här nedan ge mina rekommendationer till alla medarbetare som hör till projektet: En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice.

⁷⁵ Östberg (1993) s. 26

⁷⁶ Lundmark (1998) s. 32-33

- För att medvetandegöra samhällsvägledarna så krävs det ett utvecklingsinriktat lärande. Ett utvecklingslärande innebär att varje individ lär sig formulera problem, analysera en problematisk situation. Det handlar om att förstå principer och mekanismer som är viktiga för människors engagemang. En personalutbildning ska sträva efter att främja en förmåga till reflekterande och analytiskt tänkande om det arbetsområde som utbildningen riktas mot. Därför bör varje utbildningstillfälle innehålla ett diskussionsforum, för analytiskt tänkande och reflektion tillgodoses bäst i samband med diskussion med varandra.
- Utbildningarna har haft en någorlunda blandning av till exempel teori, värderingsövningar och föreläsningar med olika utgångsperspektiv. Det som har saknats är utbildningar som tar upp metoder för praktiska situationer. Detta har lett till att samhällsvägledarna har haft det svårt att bemöta kunder i svåra situationer. Jag rekommenderar därför en utbildning som ger samhällsvägledarna kunskap, träning, insikter och verktyg för att bli bättre på att hantera besvärliga och svåra situationer. Till exempel en utbildning som blandar teorier med upplevelsebaserade övningar i grupp och individuellt.
- Samhällsvägledarna har varje vecka verksamhetsmöten där de diskuterar planering för den kommande veckan och ger information om det som berör medborgarkontoret, till exempel information om utbildningarna. Jag anser att verksamhetsmöten inte ska innefatta information eller diskussion om praktiska situationer gällande arbetsområdet. Detta för att det blir för kort tid att diskutera dessa frågor och följderna blir att frågor som berör ens arbetsområde aldrig tas upp, för att man anser att det är för lite tid och att det inte är viktigt nog för att diskuteras. Det är viktigt att diskutera både små och stora frågor för det förhindrar att problem blir större och det blir också lättare att förebygga problem i organisationen. Jag rekommenderar därför enskilda diskussions och informationsmöten om praktiska situationer en gång i månaden.
- Jämställdhetsgruppen har vid inbjudan av en utbildning skickat ett mer kortfattat kursinnehåll. Jag rekommenderar att jämställdhetsgruppen ska till varje kurstillfälle ge en mer utförligare beskrivning av kursen. Kursbeskrivningen bör

innehålla: utbildningens syfte och innehåll samt praktisk information. I samband med inbjudan bör också projektets syfte och mål beskrivas så att medarbetarna kan få en förståelse och en samlad bild av projektet.

- Vid ett förändringsarbete så är det viktigt att alla samhällsväglare känner en delaktighet till projektet. Delaktighet uppnås genom att målen förstås och accepteras. Då respondenterna upplevde att mål två är otydlig så rekommenderar jag att målformuleringen av projektet ska ske i samråd med medarbetarna. För en gemensam målformulering bidrar till att alla deltagare i projektet förstår målet.
- Medvetenhet handlar om en långsiktig process och är något som man inte får på några enstaka utbildningstillfällen. Samhällsväglarna måste därför aktivt och ständigt arbeta med att hålla det interkulturella och jämställdhetsperspektivet levande. Ett mål som upptar ”medvetandegöra samhällsväglarna” bidrar till att jämställdhetsfrågor och interkulturella frågor alltid hålls levande. Därför rekommenderar jag ett mål där man medvetandegör samhällsväglarna kring samhällsfrågor.
- Några av samhällsväglarna hade svårt att se hur vissa utbildningar skulle gynna verksamheten, då de upplevde att det var svårt att omvandla den nya kunskapen till praktisk handling. Därför rekommenderar jag verksamhetsnära utbildningar där den erhållna kunskapen kan tillämpas i deras dagliga arbete.

Referenser

Böcker:

Denscombe, M (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB

Gustavsson, B (2002). *Vad är kunskap?: En diskussion om praktisk och teoretisk kunskap*. Stockholm: Myndigheten för skolutveckling

Hosseini-Kaladjahi, H (2001). *Tusen röster om Fittja: integrationsfrågan betraktad utifrån en enkät bland de boende*. Botkyrka: Mångkulturellt centrum

Jacobsen, D, I (2007). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB

Lantz, A (2007). *Intervjumethodik*. Lund: Studentlitteratur AB

Lindgren, B (2008). *Utvärderingsmonstret: Kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn*. Lund: Studentlitteratur AB

Lundmark, A (1998). *Utbildning i arbetslivet: utgångspunkter och principer för planering och genomförande av personalutbildning*. Lund: Studentlitteratur

Lööw, M (2003). *Att leda och arbeta i projekt – en praktisk handbok om att lyckas i projekt*. Malmö: Liber ekonomi

Trost, J (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur AB

Vedung, E (2009). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur AB

Östberg, G (1993). *Att veta vad man gör: Studier i riskhantering*. Stockholm: Carlsson bokförlag

Elektroniska källor:

Botkyrka kommun (2009-02-02) ”Strategi för ett jämställt Botkyrka” tillgänglig på internet:
<http://www.botkyrka.se/kommunochpolitik/hallbarutvecklingochmanskligarattigheter/ettjamstalltbotkyrka> [Hämtad 2013-02-20]

Botkyrka kommun (2010-06-17) ” Strategi för ett interkulturellt Botkyrka” tillgänglig på internet:
<http://www.botkyrka.se/kommunochpolitik/hallbarutvecklingochmanskligarattigheter/ettinterkulturelltbotkyrka> [Hämtad 2013-02-20]

Botkyrka kommun (2012-04-19) ”Kommunfakta” tillgänglig på internet:
<http://www.botkyrka.se/kommunochpolitik/ombotkyrka/kommunfakta> [Hämtad 2013-02-17]

Botkyrka kommun (2013-01-07) ”Medborgarkontor” tillgänglig på internet:
<http://www.botkyrka.se/kommunochpolitik/radochservice/medborgarkontor> [Hämtad 2013-02-17]

Information om Sverige (2011) ”Jämlikhet och jämställdhet” tillgänglig på internet:
<http://www.informationsverige.se/Svenska/Samhalle/Samhallsorientering/Sidor/J%C3%A4mlikhet-och-j%C3%A4mst%C3%A4lldhet.aspx> [Hämtad 2013-03-08]

Sveriges kommuner och Landsting (2009-09-08) ”Om SKL” tillgänglig på internet:
http://www.skl.se/om_skl [Hämtad 2013-02-20]

Muntlig delgivning:

Verksamhetsutvecklare i kommunledningsförvaltning, 2013-02-19.

Rapport:

Botkyrka kommun. *En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice på medborgarkontoren*. Handlingsplan (2012:1).

Botkyrka kommun. *En jämlik, jämställd och interkulturell medborgarservice – projektrapport*. Rapport (2011:01)

Utvärderingsrapporter och magisteruppsatser:

Mångkulturellt centrum (2010) ”Hållbar jämställdhet: utvärdering av pilotprojektet jämställdhetssäkring av biståndsbedömning i Botkyrka kommun” tillgänglig på internet:

<http://mkc.botkyrka.se/om-oss/textarkiv> [Hämtad 2013-03-18]

Larsson, K Jennie. 2009. *Han och hon möter vi och dom – den universella välfärdspolitikens akilleshäla. En studie av kön och ras i svensk förvaltning*. Södertörn högskola, statsvetenskap. Magisteruppsats VT 2009.

Offentligt tryck:

Botkyrka kommun: *Jämlik medborgarservice. En broschyr om hur dialog och service ska arbeta för att uppnå detta*. (2009)

Departementserien (Ds) 1999:26. *Medborgarkontor i utveckling*. Stockholm: Inrikesdepartementet.

Övrigt:

Sedigh, Mehdi. Föreläsninganteckningar. 2013-03-28

Bilaga 1

Intervjufrågor till samhällsvägledare i Botkyrka kommun.

Tema 1: Bakgrund

1. Berätta om ditt arbete, vad gör du? Hur länge har du arbetat på Medborgarkontoret?
2. Hur är kommunikationen mellan dig och de andra medarbetarna?
3. Vad är jämställdhetsgruppen för något? Är du med i jämställdhetsgruppen (Jämint)?
4. Vad är jämställdhet för dig? Har du någon tidigare erfarenhet av jämställdhetsutbildning/arbete?
5. Vad är interkulturalitet för dig? Har du någon tidigare erfarenhet av interkulturalitet - utbildning/ arbete?

Tema 2a: Frågor om insatser som har använts inom projektet 2011

1. Har du fått genomgå projektets alla övningar, utbildningar? om nej: varför? (se Hassans kommentar) om ja: anser du att insatserna har bidragit till att du har fått bättre insyn i interkulturella frågor och jämställdhet, ge exempel?
2. Hur känns det att ha fått genomgå utbildningarna/övningen (värderingsövningen, de tre konstamtalen, föreläsning av Jennie K Larsson, checklistan jämställdhet och Granskning av handläggningsrutiner)? Vilka förhoppningar hade du inför dessa utbildningar/övningar? Har dessa utbildningar/övningar bidragit till att dina förhoppningar har uppfyllts? Om inte, varför?
3. Har syftet med dessa utbildningar/övningar varit tydliga/otydlig, varför?
4. Vad tyckte du om själva upplägget av utbildningarna/övningarna?
5. Vad tyckte du var mest givande med utbildningarna/övningarna respektive mindre givande?
6. Har utbildningarna/övningarna väckt motivation och nyfikenhet hos dig?
7. Tycker du att utbildningarna/övningen har varit verksamhetsnära/gått att relatera till?
8. Om du fick bestämma finns det något du skulle vilja förändra med utbildningarna/övningen?
9. Om ni ska fortsätta att arbeta med interkulturalitet och jämställd medborgarservice, vad skulle du då vilja se som insatser, för att arbeta med det?

Tema 2b: Frågor om insatser som har använts inom projektet 2012

1. Hur känns det att ha fått genomgå utbildningarna/övningen (föreläsning om segregations effekter ur ett Botkyrka, föreläsning om Botkyrka kommuns styrdokument och uppdrag, värdespel om diskrimineringslagstiftningen, En samtalsmetodik, föreläsning om diskrimineringslagstiftningen)? Vilka förhoppningar hade du inför dessa utbildningar/övningar? Har dessa utbildningar/övningar bidragit till att dina förhoppningar har uppfyllts? Om inte, varför?
2. Har syftet med dessa utbildningar/övningar varit tydliga/otydlig, varför?
3. Vad tyckte du om själva upplägget av utbildningarna/övningarna?
4. Vad tyckte du var mest givande med utbildningarna/övningarna respektive mindre givande?
5. Har utbildningarna/övningarna väckt motivation och nyfikenhet hos dig?
6. Tycker du att utbildningarna/övningen har varit verksamhetsnära/gått att relatera till?
7. Om du fick bestämma finns det något du skulle vilja förändra med utbildningarna/övningen?
8. Om ni ska fortsätta att arbeta med interkulturalitet och jämställd medborgarservice, vad skulle du då vilja se som insatser, för att arbeta med det?

Tema 3: Mål

1. Känner du till medborgarkontorens mål?
2. Vad tycker du om medborgarkontorens mål och syften (Att granska och revidera alla handläggningsrutiner på medborgarkontoren, Skapa en definition av samhällsvägledarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv, Minst 70 % av medarbetarna ska uppleva att de blivit mer medvetna och börjat jobba bättre med de här frågorna under året), är de tydliga/otydliga: varför?
3. Ett av de tre målen är skapa en definition av samhällsvägledarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv, vad menar man med det?
4. Tycker du att man kan ge en definition av samhällsvägledarrollen utifrån en jämställdhets och interkulturellt perspektiv efter att ha medverkat i projektets utbildningar/övningar, om ja eller nej: förklara?

5. Anser du att dessa aktiviteter ni har genomfört kommer att leda till att 70 % av medarbetarna ska uppleva att de blivit mer medvetna och börjat jobba bättre med de här frågorna under året?
6. Vilka mål/syften skulle du föredra?
7. Känner du att aktiviteterna har haft en anknytning till medborgarkontorens mål och syften?
8. Känner du som samhällsvägleddare att du har nått målen, om ja eller nej: förklara?

Bilaga 2

Frågor om dokumenten och rapporterna till verksamhetsutvecklaren.

1. Enligt genomförda aktiviteter har medborgarkontoret 7 aktiviteter, har dessa aktiviteter genomförts mellan åren 2011-2013, vilka aktiviteter genomfördes mellan åren 2011-2013 (se projektrapport 2011)
2. Skulle behöva en mer utförligare beskrivning på vad ni gjorde för aktiviteter och hur många gånger ni gjorde det under åren 2011-2013
3. Finns en rubrik, där det står utvärdering, är det en aktivitet (se projektrapport 2011)
4. Är checklistan en aktivitet? (projektrapport, 2011)
5. Är ”dagbok över situationer som diskriminering” en aktivitet och hur många gånger gjorde ni det. (handlingsplan)
6. På projektrapporten står det som aktivitet ”fortlöpande värderingsövning”, hur många gånger hade ni sådana övningar?
7. Vem fick vara med på era aktiviteter, t.ex. vikarier, visstidanställda?
8. Utvecklingsmedlet på 156 125, vilka år gäller de för, d.v.s. år 2008-2013 eller 2011-2013?
9. Ni började med projektet år 2008 men ansökte om bidrag år 2010, hur försörjde ni då projektet? (projektrapport)
10. Medborgarkontoret ansökte om bidrag till SKL år 2010 och Botkyrka kommun ansökte år 2011, är det kommunen eller MBK som ska söka för projektet (Handlingsplan, ansökan)
11. Hur brukar det gå till när man söker bidrag?
12. Vem av personalen var aktiva respektive inte aktiva? Hur många var det som ingick bland aktiva? Vad gjorde de aktiva som inte de icke aktiva gjorde?
13. Hur många arbetsgrupper har ni?
14. Skulle behöva en kort förklaring om bilagan aktivitet/insats 2011-2013.
15. I projektrapport står det att ni granskar barnomsorgshandläggning och i handlingsplan granskar ni färdtjänsthandläggningen, innebär det att ni har granskat två områden, barnomsorg och färdtjänst.
16. Hur går en granskning av handlägningsrutiner till?
17. Vem har utvecklat era mål? Botkyrka kommun har en strategi om ett jämställt och interkulturellt Botkyrka.

18. Stämmer det att era mål är tre stycken? (se projektrapport och bilagan om mål indikatorer).
19. Vilket år skrevs mål och indikatorerna bilagan, 2010?