

Informatörer och professionalisering

Examensarbete
av
Matilda Andréasson

Medie- och kommunikationsvetenskap
Konst, kultur, kommunikation
Malmö Högskola vårterminen 2008

Abstract

Titel: Informatörer och professionalisering

Författare: Matilda Andréasson

Avdelning: Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap.
Konst, kultur, kommunikation.
Malmö Högskola.

Problem: Att utreda om informatörer är en sammanhållen yrkesgrupp och om det är en profession.

Syfte: Att definiera vad en informatör är för att sedan intervjua fyra personer som faller inom ramen för denna definition, och sedan sätta deras åsikter och erfarenheter i relation till ett teoretiskt ramverk.

Undersökning: Kvalitativa intervjuer med fyra yrkesverksamma inom området media, kommunikation och information. Intervjuerna byggs på tre teman: informatörsbegreppet, utbildningsfrågan, och professionaliseringsfrågan.

Resultat: Yrkeskategorin informatörer är löst sammanhållen, och informanternas åsikter går isär om huruvida det är viktigt att tydligare definiera en specifik yrkesroll inom kåren. En jämförelse av professionsteori och min analys av intervjuerna visar att informatörer inte är en profession.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	2
1.1. INTRODUKTION	2
1.2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.3. DISPOSITION	3
2. TEORETISK FÖRANKRING	4
2.1. VAD INNEFATTAR BEGREPPET PROFESSION?	4
2.2. TIDIGARE FORSKNING	6
2.3. PROFESSIONALISERING – VARFÖR DÅ?	9
2.4. YRKESGRUPPEN INFORMATÖRER - DEFINITIONER	10
2.5. VEM FÅR KALLA SIG INFORMATÖR?	12
2.6. INFORMATÖR I MIN UNDERSÖKNING	15
2.7. PUBLIC RELATIONS	16
3. METODDISKUSSION	19
3.1. EMPIRISK UNDERSÖKNING	19
3.2. PRESENTATION AV INFORMANTERNA	20
3.3. MINA METODVAL	20
4. ANALYS	24
4.1. NÅGOT OM UPPLÄGGET	24
4.2. TEMA ETT: INFORMATÖRER OM INFORMATÖRER	24
4.3. TEMA TVÅ: UTBILDNING AV INFORMATÖRER	26
4.3.1. Åsa Scherling	27
4.3.2. Maud Larsen	28
4.3.3. Anna Ekman	28
4.3.4. Erik Lindham	29
4.3.5. Diskussion om utbildning	30
4.4. TEMA TRE: PROFESSIONALISERING	33
5. AVSLUTNING	36
5.1. SLUTSATSER	36
5.2. SAMMANFATTNING	38
6. REFERENSLISTA	40
6.1. TRYCKTA KÄLLOR	40
6.2. KÄLLOR VIA INTERNET	41
APPENDIX	43

1. Inledning

1.1. Introduktion

Vad är en informatör? Denna enkla fråga är den främsta anledningen till att jag skrivit den här uppsatsen. Efter snart tre år på programmet för medie- och kommunikationsvetenskap visste jag fortfarande väldigt lite om den yrkesgrupp som rymmer många människor med liknande utbildning som min. Därför tyckte jag att det var dags att skapa mig en egen uppfattning.

Som skolelev har man ofta fått höra ”inga frågor är för dumma, undrar du över något är det säkert någon annan som gör det också.” Jag tänkte i liknande banor gällande min mycket grundläggande fråga och antog därför att det inte kan vara helt solklart för andra vad en informatör är för yrkesperson om jag själv inte vet det. Dessutom har jag inte helt och hållet behövt gissa mig till att det är på detta vis – människor i min närhet frågar mig vad informatör är för jobb och i platsannonser sökes informatörer med väldigt olika arbetsbeskrivningar och kvalifikationer. Mot bakgrund av detta föddes därför fler och tydligare frågor: vad har informatörer för arbetsuppgifter? Vad har de för utbildning? Hur stor är kännedomen om yrket och vad har det för status? Är det en sammanhållen, professionell yrkesgrupp?

Förutom denna personliga ingång och ett allmänintresse i frågeställningarna anser jag att det är en viktig yrkesgrupp att undersöka, därför att informations- och kommunikationsfrågor är ständigt aktuella i samhället, särskilt i vår tid när kanalerna för det är så många och förefaller bli svårare och svårare att kontrollera. Det behövs professionella människor som hanterar kommunikationen för de flesta slags organisationer som finns omkring oss. Informatörer är en relativt ny yrkesgrupp, och efterhand som medieklimatet förändras måste de hänga med i utvecklingen.

Jag valde att leta svar på de här frågorna genom att fråga informatörer om vad de tycker. Jag ville låta de berätta sin historia och ge sin bild av yrket idag. Uppsatsens syfte är alltså att ta reda på vad ett antal yrkesinformatörer tycker om olika frågor gällande deras arbete, status och professionalisering. Min undersökning vill främst ta reda på hur en

enskilda personer ser på världen runtomkring, snarare än att generalisera. Istället för att undersöka de övergripande tendenserna bland en stor del av Sveriges verksamma informatörer ligger mitt intresse i att analysera vad några få av de tycker, och sätta detta i relation till ett teoretiskt ramverk.

1.2. Syfte och frågeställningar

Mitt syfte med uppsatsen är att ta reda på vad fyra informatörer anser om titeln informatör, om utbildning inom området, och om professionalisering av yrket. Detta vill jag i en analys jämföra med det teoretiska ramverk jag satt upp för mitt arbete, nämligen professionsforskning och litteratur om den specifika yrkesgruppen. Jag menar att skapa en uppsats som ställer frågor som delvis kan ligga till grund för framtida, större, undersökningar av yrkesgruppen.

Frågorna som uppsatsen skall besvara är följande:

Vilka ingår i yrkesgruppen? Frågan skulle också kunna formuleras som ”vad är en informatör”, som jag presenterade den i introduktionen. Här försöker jag hitta skillnader och likheter mellan informatörsgruppen och närliggande yrken. Frågan syftar också på vilken utbildning en informatör bör ha.

Är informatörer en profession? Här tittar jag dels på mina informanternas egen bakgrund och deras åsikter. Frågan innebär också en undran om huruvida professionsstatus är viktigt för de yrkesverksamma, i det här fallet mina fyra informanter.

1.3. Disposition

I kapitel två tar jag upp den teoretiska bakgrunden. Jag inleder med att utreda begreppet ”profession” och ”professionell”. Sedan slår jag fast vad som intresserar mig i dessa begrepp. Jag fortsätter med att gå igenom olika definitioner av vad en informatör är, och går vidare med att titta på vem som egentligen är informatör, det vill säga gränsdragningar mot andra yrkesgrupper och vilken utbildningsbakgrund som är vanlig. Jag avslutar teoridelen med att diskutera begreppet Public Relations, därför att det är en stor del av mina informanternas vardag.

Kapitel tre är metoddelen, där jag först klargör vilken definition av informatör jag kommer att utgå ifrån. Jag klargör min empiriska undersökning och redogör för urval av informanter, vilket följs av en kort presentation av dessa. Kapitel tre avslutas med en presentation av mina val i intervjustudien.

I kapitel fyra kommer analysen, där jag inleder med att förklara upplägget, för att sedan presentera mina resultat under tre teman. I kapitel fem för jag en slutdiskussion, och sammanfattar sedan mitt arbete.

2. Teoretisk förankring

2.1. Vad innefattar begreppet profession?

För att kunna tala om professionalisering och vikten av den är det viktigt att först fastställa vad en profession är. Inledningsvis kommer jag att hänvisa till ordets semantiska grund, då det inte alls verkar finnas en självklar betydelse varken över tid eller språkgränser. Sociologen Eliot Freidson återger i andra kapitlet av sin bok *Professional powers* (1986) ordets språkliga ursprung och de tillhörande betydelserna, och jag kommer här att referera till denna sammanfattning.

Det engelska ordet *profession* (Hädanefter använder jag den svenska motsvarigheten) kommer från latin och dess äldsta betydelse innebär att ”deklarerar någonting” (det engelska verbet *to profess*), att ”uttrycka sin avsikt” (fri översättning). Enligt Freidson var denna betydelse vanlig före 1500-talet, då den hade att göra med religion och de dåtida universitetens tydliga koppling till det andliga (Freidson 1986 s. 21). Denna betydelse har emellertid kommit att svärtas, då *to profess* också kan associeras med oärlighet, som i att muntligen påstå något som inte genomförs i verkligheten. Verbet betyder dels ”bekänna [sig till]”, dels ”uttrycka, påstå sig ha (vara), hävda” (Engelsk ordbok 2005).

Innebörden ”yrke, sysselsättning” (engelskans *occupation*, se Engelsk ordbok 2005) användes på 1500-talet om de yrken som var knutna till universitetsutbildning, vilka då var prästerskap, juridik, medicin och i vissa sammanhang arbeten inom det militära. Här säger Freidson något mycket viktigt om ursprunget: utövarna av dessa sysselsättningar var inte bara lärda, utan tillhörde också i de allra flesta fall samhällets övre skikt,

vilket möjliggjorde universitetsstudier. Detta kan vara en anledning till att konnotationer om status och makt har knutits till ordet. (Freidson 1986 s. 22). Då är det alltså främst på grund av vilka utövarna är, och inte hur skickliga de är, som avgör om ett yrke anses vara en profession eller inte.

En motpol till denna snäva betydelse fanns ändå under 1500-talet: vilka yrken som helst kunde kallas professioner, hur lågtstående de än ansågs av allmänheten (Freidson 1986 s. 22). Följaktligen är definitionsproblematiken inget nytt fenomen. Det är dock svårt att veta om professionsbegreppet diskuterades i särskilt stor utsträckning under 1500-talet, och om begreppet i sådana fall ansågs som problematiskt.

Ännu en intresseväckande aspekt av det märkbart osäkra innehållet i ordet finns i motsatsparet professionell/amatör. Professionell kan i detta sammanhang ses som något negativt ("ungentlemanly" skriver Freidson) på grund av att den professionella får betalt. Detta kan föranleda människor att tro att personen i fråga drivs mer av ekonomiska intressen än något annat. En amatör däremot, är en utövare som drivs av kärlek till sysselsättningen, och detta kan ses som "finare"; särskilt som en sann "gentleman" bör vara ekonomiskt oberoende och alltså inte behöva ha betalt (Freidson 1986 s. 22).¹ Även i denna innebörd kan dock rollerna bli ombytta, då ett arbete utfört av en amatör anses ha sämre kvalitet än det av en professionell (Freidson 1986 s. 23). Skillnaden mellan dessa båda kan också vara hur mycket talang som finns, och hur hängiven personen ifråga är sin verksamhet. Freidson använder exemplet skådespelare: den som har utvecklat sin talang så pass mycket att denne söker, och får, betalt för sitt arbete, är bättre på sitt gebit än amatören, som onekligen inte lägger ner samma tid och energi. Därmed är den professionelle vida överlägsen amatören (Freidson 1986 s. 24).

Det finns också en stor spridning på snäva respektive vida betydelser av begreppet profession. Freidson (1986) knyter motsatsparet professionell/amatör till den vidaste innebörden. Han menar att en profession i en vid betydelse är ett arbete som utförs för att förtjäna ett

¹ Min egen reflektion är att denna betydelse av motsatsparet nog bör ses som mer relevant på 1500-talet än i vår tid. Gentlemannabegreppet är, skulle jag vilja påstå, numera förlegat, i alla fall i ett svenskt sammanhang.

leverne, oavsett vilket arbete det är och vilka kunskaper och färdigheter detta vilar på och leder till (s. 24). Den snävaste betydelsen är då den, att professioner är de yrken vars kunskap och färdigheter vilar på universitetsutbildning (sett från detta historiska perspektiv):

The narrowest meaning of profession, which underlies some of the connotations of derived words like professional, professionalize, professionalism, and professionalization, is one that makes much of the special nature and source of the knowledge or skill involved in specialized work, locating it in abstract concepts most often taught today in universities. (Freidson 1986, s. 24)

Freidson menar vidare att både de yrken som baseras på högre utbildning och de som inte gör det leder till expertkunskap hos den som arbetar. Skillnaden skulle i så fall vara kvalitativ; dels utbildningsbakgrunden som sådan, dels den förmodade större nyttan för samhället dessa professioner innebär. Denna logik stämmer på de fyra ursprungliga professioner som jag tidigare nämnde (präster, jurister, läkare och militärer). Enligt denna betydelse höjs ett yrke till profession om det vilar på en intellektuell grund, i motsats till en rent mekanisk (Freidson 1986 s. 26). Som jag tolkar Freidsons användning av ”mekaniskt” betyder det att det finns en viktig skillnad mellan att lära sig det rent praktiska som behövs för utövandet, och att lära sig detta *plus* den teoretiska grunden till arbetet. (Freidson använder exemplet tandläkare, som ju har en teoretisk utbildning bakom sig, men mestadels eller uteslutande arbetar med händerna, 1986 s. 26).

2.2. Tidigare forskning

Den största delen av forskning som bedrivits inom området kommer från Storbritannien och USA (Freidson 1986 s. 27) och brittena dominerade fram till 1940-talet, då turen gick till amerikanerna (Freidson 1986 s. 28). Under hela denna tid såg forskarna främst professioner som något positivt, och deras största intresse låg i att finna det särskiljande i professioners grund och utövarnas kunskap och färdighet (Freidson 1986 s. 27-28). Hur ser det då ut i den svenska forskarvärlden?

Jag vänder mig till *Kampen om yrkesutövning, status och kunskap* (Selander 1989a), en svensk antologi sammanställd av Staffan Selander, professor i didaktik vid Stockholms universitet. I inledningen går Selander igenom

olika historiska betydelser och ordboksdefinitioner av *profession*, vilka påminner om de som Freidson använder sig av. Selander hävdar också att ”professionell” i vardagligt tal ofta används om yrkesutövare som ”har yrkesstolthet och tar ansvar för sina yrkesuppgifter [...]” (Selander 1989a, s. 12).

Återigen visar det sig att detta ”vardagliga tal” inte överensstämmer med professionsteoriernas definitioner. En yrkesutövare som inte ”har yrkesstolthet och tar ansvar för sina yrkesuppgifter” skulle jag kalla för oprofessionell, men med detta skulle jag sannolikt mena att denne är slarvig och lat snarare än att yrket inte räknas som en profession, enligt de resonemang jag fört tidigare.

Det står klart att vårt vardagliga språkbruk varken räcker till eller är särskilt klagörande i denna diskussion. Sannolikt har våra associationer till begreppen påverkats av olika sociala och yrkesrelaterade faktorer, som har lett till ett diversifierat användningsområde. Mitt lingvistiska intresse till trots får jag lämna dessa funderingar här. Eftersom det finns så många skilda betydelser menar Selander (1989a s. 13) att det man kan göra är att bestämma vilken innebörd ordet har i ett visst sammanhang. Selander refererar till ett exempel där en essärförfattare för att skilja en professionell konstnär från en amatör, utan hänsyn till kvaliteten i konsten, bestämmer att den professionelle söker inrätta sig i en offentlig miljö, medan amatören finns kvar i den privata (Selander 1986a s. 13). Detta är ett exempel på hur man kan skilja professionella från andra utövare i ett speciellt sammanhang.

I Selanders odyssey genom professions- och professionaliseringsforskning tar han till en början upp dominerande riktningar under olika tider (Selander 1989a, s. 14). Den första är ett skiljande mellan professionella och övriga yrkesgrupper. Inom denna riktning används kriterier för vad som är en profession och inte. Den svenske professionsforskaren Bengt Abrahamsson (1985) sammanfattar de vanligast förekommande till tre huvudsakliga (s. 19-20):

1. En för professionen gemensam *teoribildning* (här utgår jag ifrån att Abrahamsson syftar på teoribildning förvärvad från akademisk utbildning).

2. En *yrkesetik* som reglerar medlemmarnas beteende i olika sammanhang.
3. En *kåranda* som håller samman gruppen genom att inte vem som helst kan ingå i kretsen, samt genom den gemensamma utbildning alla genomgått.

Abrahamsson nämner läkar-, advokat- och prästyrkena som de tre vanliga professionerna, och skriver att professioner oftast är elityrken med hög status, som ofta stöds av staten med bland annat auktorisation och legitimering, som gäller till exempel i fallen läkare och psykologer (1985 s. 20).

Andra vanligt förekommande kriterier är att gruppen har monopol inom sitt område på arbetsmarknaden, har viss autonomi, är samlade i organisationer och att det finns en särskild ”klient- eller kundorientering” (Alvesson 2006 s. 167). Denna klient- eller kundorientering syftar troligtvis på de klassiska professionerna, som samtliga har ett uppdrag i syfte att hjälpa medmänniskor. Advokaten skyddar oss mot lagens långa arm, läkaren räddar vårt liv, prästen räddar eventuellt vår själ och militären skyddar oss och vårt land mot inkräktare.

Freidson (1986) diskuterar problematiken med dessa och andra kriterier. Eftersom olika forskare använder olika kriterier, och som nämnt ovan, olika utgångspunkter, hjälper dessa definitioner föga till att skapa en hållbar teori kring professioner. Ett sätt att komma undan, men knappast lösa, problemet har varit att istället titta närmre på professionaliseringsprocessen och hur den går till. Om vi inte vet vad en profession är kan det knappast vara möjligt att analysera en process mot detta något, som vi inte riktigt vet vad det är. Freidson menar att det definitionsproblem som länge funnits inom fältet inte kan lösas genom en uppsättning slutgiltiga kriterier, och att problemet inte heller ligger i olika åsikter och metoder hos forskarna, utan snarare i att man försöker förstå professioner som något statiskt, som inte förändras över tid (1986 s. 30-32). Det grundläggande problemet för forskningen är, enkelt uttryckt, att det inte går att fastställa att man talar om samma sak. Om alla forskar lite sådär för sig själva, utan att i någon större utsträckning bygga vidare på vad

som gjorts tidigare, blir resultaten inte så klargörande. Freidson (2001) kommenterar detta såhär, i sin bok *Professionalism – the third logic* (2001):

Instead of building a sturdy tower of knowledge, this activity [den spridda forskningen] has created a number of scattered huts, some very elegant indeed, but huts nonetheless. (Freidson 2001 s. 4-5)

Det är långtifrån alla som ser denna spridning som ett bekymmer, och där en jämförelse mellan de yrken som ses som professioner ger vid handen ett relativt enkelt facit. Till exempel i Swen Windahls avhandling *Professionella kommunikatörer* från 1975. Windahl ger oss några olika exempel på definitioner och menar att stor enighet råder bland forskarna (Windahl 1975 s. 154-155).

Jag fascineras av den förvirring som skildras ovan, och den brist på definierat innehåll i begrepp som profession och professionalisering denna förvirring leder till. Jag vill påstå att vår vardagliga användning av dessa begrepp kanske inte är oviktig i sammanhanget, utan att det snarare är denna som möjliggör att yrkesgrupper kan sträva efter att bli en profession när det är så svårt att definiera. Inom de yrkesgrupper som strävar efter att bli en profession finns det förmodligen internt en överenskommelse om vad som åsyftas, men vad har det då för betydelse för en yrkesgrupp att bli en profession?

2.3. Professionalisering – varför då?

Det finns stora fördelar för en yrkesgrupp att inneha professionell status, en av de viktigaste är förmodligen löneaspekten. Med högre status följer krav på högre lön (Abrahamsson 1985 s. 20-21). Kontroll över sitt yrke är en annan aspekt, som innebär att de professionella har makt att bestämma över till exempel hur utbildningen och utövandet ska se ut (se till exempel Windahl 1975 s. 158 och Alvesson 2006 s. 166). Det finns uppenbarligen en faktisk fördel för de enskilda individerna, men frågan är vad det har för effekt på yrket, och vad etiketten ”profession” egentligen medför för kvalitativa förbättringar. Selander skriver att professionalisering kan vara ”en yrkesgrupps strävan att uppnå exklusiva samhällliga fördelar och tolkningsföreträde inom sitt speciella kunskaps- och yrkesområde.” (Selander 1989b s. 111).

Mats Alvesson, doktor i psykologi och professor i företagsekonomi vid Lunds universitet, skriver i sin bok *Tomhetens triumf* (2006) att jakten på professionsstatus kommer sig av stort egenintresse och en vilja att utestänga andra grupper från att ta sig in på yrkesområdet (Alvesson 2006 s. 168). Han menar att en förstärkning av de formella kriterier som uppställs (till exempel gemensamma etiska regler) kan ses som ett ”knepp” för att skapa auktoritet snarare än höja kvaliteten på yrkesutövandet. Alvesson menar att professionalisering självklart kan ha positiva effekter för samhället oavhängigt de underliggande orsakerna. Givetvis är det av godo för alla om de mest kunniga inom ett område har tolkningsföreträde före lekmän, i alla fall i vissa sammanhang: vi som individer vill helst slippa en självlärd hjärtskirurg eller pilot. Däremot är det, enligt Alvesson, mycket svårt att avgöra vad det egentligen är som utgör kvaliteten hos en yrkesperson, om det är utbildning eller något annat. Alvesson har tidigare undervisat psykologstudenter, och menar att ”de utexaminerades kunskaper och lämpligheter var minst sagt varierande.” (Alvesson 2006 s. 169).

Såsom Alvesson skriver undrar jag vad som är poängen med en professionalisering om det inte går att bevisa att de professionaliserade är dugligare än någon annan? Med detta resonemang som bakgrund ska jag undersöka om det pågår en professionalisering av informatörer. Först tar jag reda på vilka de är.

2.4. Yrkesgruppen informatörer - definitioner

Informatörer arbetar långt ifrån alltid med samma saker. Personer som använder titeln ”informatör” kan ha vitt skilda arbetsuppgifter, beroende till exempel på vilken typ av organisation personen är anställd av, (offentlig/privat sektor till exempel) eller vilka specialistkunskaper just den informatören har med sig, som till exempel webbhantering eller strategisk kommunikation.

I Sverige finns två stora informatörsföreningar; informatörsfacket DIK Kommunikation²; och Sveriges Informationsförening³. Båda dessa sammanslutningar arbetar bland annat för att konkretisera informatörens roll; dels för de verksamma själva, dels för arbetsgivare och allmänhet. (Det finns också en branschförening inom public relations; PRECIS, men denna vänder sig enbart till konsultföretag.) Vad säger då dessa båda organisationer om informatörens yrkesroll?

Sveriges Informationsförening skriver att en informatör är någon vars yrke består i någon typ av informationsverksamhet. De formulerar informatörens roll på följande vis: ”Vår roll är att professionellt hantera företagets, myndighetens eller organisationens budskap. Och att bidra till att verksamhetens mål uppnås” (Sveriges Informationsförenings webbplats). Detta uppdrag delas vidare in i de tre rollerna producent, specialist och strateg. Producent är den som framställer material om organisationen, till exempel trycksaker, artiklar, eller informationsfilmer. Specialisten har sakkunskap och ansvar inom ett specifikt område på en informationsavdelning. Strategen är den som ansvarar för att informationsenheten tillför det som krävs för att organisationen ska kunna uppnå sina mål. Vidare skall informatören utöver kommunikationsteori inneha kompetens inom en lång rad områden, såsom ekonomi, juridik, omvärldsanalys, trycksaksproduktion, språk, strategi, ledarskap och så vidare. Föreningen slår fast att informatörens huvudsakliga akademiska ämne är medie- och kommunikationsvetenskap (hädanefter kallar jag det MKV). Yrkestitlar som enligt föreningen ryms inom ramarna för kategorin ”informatör” är bland annat PR-konsult, projektledare, webbredaktör, skribent, informationssekreterare, marknadskommunikatör, omvärldsbevakare och kommunikationsstrateg.

DIK använder titeln informatör som ett paraplybegrepp för att samla de yrkestitlar som ryms inom området information, kommunikation och media. Bland dessa finns titlar som samhällsinformatör, marknads-

² Dokumentation, information, kommunikation. DIK består av sju delföreningar som tillsammans har 21000 medlemmar. DIK Kommunikation har 4700 medlemmar, enligt den egna webbplatsen 2008-02-18.

³ Föreningen samlar yrkesverksamma inom området information, kommunikation och relation. Föreningen har 4800 medlemmar, enligt föreningens webbplats 2008-02-18.

kommunikatör, webbredaktör, språkkonsult och kommunikations- och PR-konsult. Enligt en färsk studie av fackets arbetande medlemmar jobbar över hälften av dessa inom privat sektor, och en ännu större andel anger att deras akademiska bakgrund är studier i MKV (DIK-förbundets webbplats). I skriften *Den professionella informatören* från 2001 skriver förbundet att ”Informatören är i grunden en problemlösare som på en arbetsgivares uppdrag analyserar en situation och rekommenderar och genomför de kommunikationsåtgärder som krävs” (DIK-förbundet 2001 s. 9). Tre arbetsområden anges; omvärldsbevakning, intern- och extern kommunikation. Även här talas det om en bred kompetensgrund för informatören, och arbetsuppgifter som analys av förändrade attityder i samhället, planering av kommunikativa insatser, produktion av informationsmaterial och uppföljning och utvärdering (DIK-förbundet 2001 s. 9).

Som beskrivs ovan rymmer informatörsyrket en mängd olika yrkesroller och arbetsuppgifter, med det gemensamt att det handlar om information och kommunikation i syfte att hantera relationer inom och utanför en organisation. Nedan diskuterar jag gränsdragningar och utbildningsaspekten.

2.5. Vem får kalla sig informatör?

Frågan om vem som kan arbeta som informatör är inte helt enkel, liksom frågan om vad som är en profession. De många olika arbetsuppgifter, titlar och positioner som ryms inom gruppen väcker frågan om ifall ”informatör” kan uppfattas som *ett* yrke.

Emanuelsson och Karlsson (1991) skriver i sin rapport *Informatörer inför 90-talet* att det var först i början av 1980-talet som informationsutbildningar startades på svenska högskolor. Detta betyder att de äldre informatörerna antingen har annan akademisk utbildning, inom exempelvis reklam eller journalistik. Enligt Emanuelsson och Karlsson hade 32% av de tillfrågade i undersökningen en utbildning i informationsteknik, 40% hade annan akademisk bakgrund. Detta kan då jämföras med DIK:s siffra från 2008, som säger att 58% av deras verksamma medlemmar har en examen i medie- och kommunikationsvetenskap.

Ibland räknas också marknadsförare till informatörs- och kommunikatorsgruppen. Begreppet ”marknadskommunikatör”, som DIK använder inom sitt paraplybegrepp ”informatör” har stora likheter med marknadsföraren.⁴ Det som skiljer den sistnämnda gruppen från andra yrkesroller inom informations- och kommunikationssektorn är att deras utbildning ligger inom det ekonomiska fältet; marknadsförare är civilekonomer. Informatörsfacket räknar marknadsförare som en närliggande yrkesgrupp, som i många fall sysslar med liknande uppgifter som informatörer (DIK-förbundet 2001 s.19). Falkheimer och Heide (2003 s. 9) talar även dem om marknadsförare som ett kommunikationsyrke, och poängterar att ett större samarbete mellan de olika kommunikatorerna i organisationer skulle vara en väg till större respekt och förståelse för yrkesgruppernas speciella kompetens. Detta ser som jag helt riktigt. Däremot anser jag att det i frågan om informatörens professionalisering är viktigt att även poängtera väsentliga skillnader. Informatörens uppdrag är att hantera information och kommunikation inom och/eller utom sin organisation. Marknadsföraren gör visserligen detta också, men dennes främste uppgift är att nå ut till konsumenten, den som skall *köpa en produkt* (jmf t. ex DIK-förbundet 2001 s. 19, Cutlip, Center, Broom 2006 s. 7, och Tjernström Ottestig 2002 s. 166). Konsumentgruppen är bara en av organisationens många intressenter, och att räkna marknadsföraren som informatör begränsar då kommunikationsuppdraget på ett drastiskt vis. Som tidigare nämndes är marknadsförarens utbildning civilekonomens, och uppdraget är främst av ekonomisk karaktär. Detta menar jag är en avgörande skillnad.

På liknande vis är journalister också en närliggande grupp, som på ett självklart sätt också sysslar med information och kommunikation. Journalisten har dock som uppdrag att synliggöra händelser och fenomen; inte att lösa problem, vilket kan vara en del av informatörens arbetsuppgifter (DIK 2001 s. 20). Dessutom har journalisten, som marknadsföraren, en mer begränsad målgrupp och sysslar i princip med

⁴ Relationen mellan ”informatör” och kommunikator” är enligt Falkheimer och Heide (2003) den att en informatör är en typ av kommunikator. En annan typ av kommunikator är enligt de marknadsföraren (2003 s. 25-26).

envägskommunikation, vilket inte är det enda en informatör kan syssla med.

Både DIK Kommunikation och Sveriges Informationsförening arbetar för att informatörstjänster alltid ska fyllas av personer med rätt utbildning. Vilken är då ”rätt” utbildning? Enligt DIK (2001 s.16) ska grunden i en sådan utbildning bestå av 80 p (120 hp) i kommunikationsteori. Utöver detta kan studenten behöva läsa ämnen som sociologi, ekonomi, juridik och psykologi, samt komplettera med praktiska färdigheter. Informatörsfacket betonar också vikten av vetenskaplig teori och metodik, för att ge studenten en god grund för vidare forskning. Höskoleverket (HSV), som 2001 gjorde en utvärdering av Sveriges MKV-utbildningar, anser att det finns en utbredd missuppfattning om att medie- och kommunikationsutbildning är lika med informatörsutbildning. Studenter efterfrågar mer praktiska kurser, och institutionerna runt om i landet har till viss del försökt möta studenternas önskan. HSV poängterar dock att MKV främst inte är en yrkesutbildning, och att karaktären av akademiskt ämne skall behållas (Höskoleverkets rapportserie 2001). Men man ser även ett problem:

Det är ett allvarligt problem att det inte finns en riktad utbildning om information i funktionell/strategisk mening, det vill säga hur man med information och kommunikation styr och leder organisationen mot dess mål. (Höskoleverkets rapportserie 2001 s. 47)

Detta återanknyter till det tidigare nämnda kravet från DIK på informatörens utbildning i kommunikationsteori. Detta krav måste ses som en önskan för framtida utveckling, då det i Sverige idag inte finns någon specifik utbildning inom enbart kommunikationsteori. En slutsats som kan dras, från ett sådant resonemang som citerats ovan, är att dagens MKV-utbildningar inte är tillräckliga för att tillgodose behovet av kommunikationskunniga i samhället. Detta bekräftas i DIK-utgåvan *Informatör – ett yrke för framtiden... om utbildningarna hänger med* (2002), där Public relations- forskaren Bertil Flodin skriver att branschen behöver informatörer med större förmåga till strategiskt tänkande, och att det idag finns för få utbildningar som erbjuder sådana kurser. Flodin menar att Sverige har hamnat på efterkälken jämfört med andra länder, och att

utbudet inte räcker till för att tillgodose branschens behov (Flodin och DIK 2002 s. 7).

I sammanhanget får det inte glömmas bort att det i Sverige faktiskt finns mer praktiskt inriktade utbildningar också. Till exempel har Högskolan i Jönköping en MKV-utbildning med inriktning organisationskommunikation, som enligt programinformationen är inriktad mot en yrkesroll som informatör/kommunikatör (Högskolan i Jönköpings webbplats 2008-02-22).

Det går att se en skiljelinje mellan å ena sidan den yrkesverksamma delen av svenska forskare, som betonar vikten av att utbilda för det behov som finns, och å andra sidan de som värnar MKV-ämnet som sådant och oroas av en alltför nära relation med arbetsmarknaden.

2.6. Informatör i min undersökning

För syftet i min undersökning är jag inte intresserad av någon specifik grupp av informatörer, utan jag kommer i stort att följa DIK:s linje, där informatör fungerar som ett paraplybegrepp över många arbetsuppgifter inom information och kommunikation. Jag kommer inte att räkna marknadsförare till denna grupp, med motiveringen att deras uppdrag mycket tydligare ligger inom ramen för det ekonomiska området.

Jag väljer att använda DIK Kommunikations ”paraplyvariant” som definition av informatörsyrket, det vill säga:

Informatör är den som arbetar inom området information, kommunikation och media. En anledning till mitt val av denna definition är att den betonar informatör som en yrkeskategori i motsats till en yrkestitel. Definitionen bortser också från den annars så betonade utbildningsbakgrunden. Jag föredrar att använda informatör som kategori än som konkret yrkesroll. Relationen kan sägas vara den mellan ”vårdande yrken” och ”sjukgymnast”, till exempel. En person inom vårdande yrken kan ha en av en stor mängd arbeten inom området, och jag menar att jag uppfattar ”informatör” som ett lika brett begrepp.

Det kommer att visa sig att relationen till titeln ”informatör” varken är självklar eller odelat positiv bland mina informanter. Den allt annat än exklusiva användningen av yrkestiteln gör det också till en ganska överflödigt uppgift att söka avgränsa informatörer ifrån varandra, särskilt

eftersom gränserna mot exempelvis journalister och marknadsförare redan är suddiga. Snarare än att begränsa antalet ingående yrkesroller kanske det bör diskuteras vad informatörsbegreppet gör för nytta överhuvudtaget. Det är emellertid inte en uppgift jag tar på mig att göra här, men jag ser mitt arbete som en möjlig grund till ett större projekt som kan ställa en sådan fråga.

2.7. Public Relations

Då begreppet Public Relations (hädanefter använder jag förkortningen PR) dyker upp i texten är det på sin plats med en definition av och diskussion om detta. Särskilt eftersom jag i den här uppsatsen räknar PR-konsulter till yrkeskategorin informatörer. Områdena information, kommunikation och PR går också ihop väldigt mycket med varandra inom de svenska högskole- och universitetsutbildningarna.

Det finns en mängd definitioner av PR (se till exempel Pohl & Vandeventer 2001 s. 358-359 och Cutlip, Center & Broom 2006 s. 4-6).

En definition kommer från boken *Effective Public Relations*:

Public relations is the management function that establishes and maintains mutuallybeneficial relationships between an organization and the publics on whom its successor failure depends. (Cutlip, Center, Broom 2006 s. 5)

Detta är en variant som är vanligt förekommande bland både forskare och PR-verksamma (Falkheimer & Heide 2003 s. 21). Här ligger tonvikten på etablerande och bibehållande av relationer, medan andra definitioner betonar annat, till exempel den övertygande delen av praktiken; från den PR-ansvariga dels gentemot organisationen, dels gentemot "the publics" (Pohl & Vandeventer 2001 s. 359) Begreppet "publics" är något svåröversatt, då en svensk "publik" förknippas med en passiv grupp (jämför engelskans "audience"). Enligt MKV-forskaren Helena Sandberg har publikbegreppet "enligt demokratisk och filosofisk teoritradition alltid betytt en resonerande allmänhet", och Sandberg menar att genom Public Relations' användande av begreppet har det också kommit att betyda målgrupp (s. 128). Dessa grupper kan till exempel vara medborgare, politiker, anställda eller medier som, på aktivt eller passivt sätt, har en relation till organisationen i fråga (Falkheimer &

Heide 2003 s. 21). Det handlar alltså, övergripande, om att hantera relationer med de grupper som organisationen är beroende av. Larsåke Larsson (2002), docent i MKV vid Örebro universitet, tar upp tidigare nämnda problematik gällande översättningen av begreppet från amerikanska till andra språk. Larsson menar att PR i Europa har kommit att handla mer om relationer med ”allmänheten” än vad det gör i den amerikanska förelöparen, där målgrupperna är mer definierade (Larsson 2002 s. 8).

PR tog sin början som konsultverksamhet i USA i början av 1900-talet, och på 1920-talet kan det sägas ha växt fram något liknande en bransch. Påverkan från amerikansk mark var också stor när det i Sverige efter andra världskriget utvecklades en public relations-verksamhet, då främst som en företagsfunktion. PR-konsulter och PR-byråer förekom i Sverige först under 1950-talet (Larsson 2002 s. 9-13).

Det viktiga i sammanhanget är bilden av PR som yrkesområde, och dess betydelse i nästan all informationsverksamhet. Själva begreppet PR har länge följts av dåligt rykte, beroende på att verksamheten ansetts vara fylld av ”fula knep” för att lura människor att tro och göra vissa saker som är fördelaktiga för den specifika organisationen (Larsson 2002 s. 8). Ord som ”övertalning” och ”propaganda” förekommer ofta i samband med PR.

Jag uppfattar PR som en stor del av många informatörers arbete - dels genom de båda organisationernas definitioner och yrkestitlar, dels genom de intervjuer jag genomfört - och det är främst av denna anledning begreppet behöver nämnas här. Dessutom ligger PR-utbildning i Sverige oftast inom MKV (Tjernström Ottestig 2002 s. 154). Liksom i diskussionen om både professioner och informatörsrollen, är också PR ett område som omges av en del tvetydigheter. Både gällande den utbredda skepsis som finns, och framförallt kanske har funnits tidigare, kring ärligheten i PR-arbete. Andreas Jarud, doktorand vid institutionen för journalistik och masskommunikation vid Göteborgs universitet, skriver om etik inom public relations, och menar att uppfattningarna om detta ofta går isär. Jarud skriver exempelvis om en undersökning genomförd av Sveriges Informationsförening, bland deras medlemmar

och andra, där de svarande skulle ta ställning till påståendet ”Informationsbranschen kännetecknas av *hög moral och etik*”. Enligt Jarud höll var tionde inte med om påståendet, och bara varannan höll delvis med. Han menar också att PR-branschen ofta svartmålas i media, till exempel genom att avvisas som ”bara” PR (Jarud 2002 s. 175).

Det tveksamma rykte branschen dras med är en anledning till att många vill göra yrket till en profession, speciellt i USA där det talas om legitimering. Det bör sägas att PR-branschen i Sverige är mycket liten, och kan knappast jämföras med den amerikanska, vilken som tidigare nämnts också har en betydligt längre historia.

Ann Tjernström Ottestig, programansvarig för Informations- och PR-programmet vid Mittuniversitetet och ledamot i DIK Kommunikationsstyrelse, skriver i en artikel att det råder oenighet om huruvida PR-yrket är en profession eller inte. Vissa påstår att det redan är det, andra säger att det aldrig kan bli det. Tjernström Ottestig hänvisar till liknande kriterier som jag använt tidigare, och ser likartade svårigheter i att avgöra PR-professionens vara eller icke vara (Tjernström Ottestig 2002 s. 153).

Denna diskussion förs med synen på PR-yrket som separat från den bredare informatörsgenren. Tjernström Ottestig skriver till exempel på ett ställe om ”[...]yrkesverksamma inom PR-området (t.ex. informatörer) [...]” (ibid s. 157). Hon nämner också det komplicerade förhållandet till PR inom MKV: ”Är public relations en naturlig del av MKV? Javisst, svarar många. Inte alls, svarar andra.” (ibid s. 159). Författaren ställer i artikeln frågan: Hur viktigt är det att vara en profession? Hon menar att denna och andra relaterade frågor bör diskuteras och ses på ur både en teoretisk och praktisk synvinkel. Hon berör bland annat också frågan om för vad vi utbildar: för en kommande yrkesroll eller för framtida forskning och teoretisk utveckling (ibid s. 167).

Tjernström Ottestig för här fram en viktig fråga, nämligen den om för vem en professionalisering är positiv. Som nämnts tidigare finns det positiva effekter dels för samhället i stort, dels för individen och yrkesgruppen.

3. Metoddiskussion

3.1. Empirisk undersökning

Min empiriska undersökning består av kvalitativa intervjuer med fyra personer som arbetar inom information och kommunikation, vilket enligt den definition jag har anammat gör de till informatörer.

Till min hjälp har jag tagit Steinar Kvaales bok *Den kvalitativa forskningsintervjun* (1997), som inleds på följande vis:

Om man vill veta hur människor uppfattar sin värld och sitt liv, varför inte prata med dem? I ett intervjusamtal lyssnar forskaren till vad människor själva berättar om sin livsvärld, hör dem uttrycka åsikter och synpunkter med sina egna ord, får reda på deras uppfattning om den egna arbetssituationen och familjelivet, deras drömmar och förhoppningar. Den kvalitativa forskningsintervjun söker förstå världen ur de intervjuades synvinkel, utveckla innebörden av människors erfarenheter, frilägga deras livsvärld före de vetenskapliga förklaringarna.

Min utgångspunkt var att jag ville tala med ett fåtal informatörer och ta reda på vad de tycker. En kvantitativ undersökning i form av en enkät hade också givit mig många viktiga svar, men mitt intresse låg inte främst i hur många som tycker vad och i vilken utsträckning andra tycker likadant. Istället ville jag fokusera på den enskilda människan bakom yrkestiteln och betona vikten av dennes personliga erfarenheter och den berättelse som kommer därav. Dessa skildringar är inte objektiva, och det är just detta som är poängen (se Kvale 1997 s. 14). Fyra intervjuer på mellan trettio och sjuttio minuter ger inga generella resultat, och jag använder istället mina informanter som fyra enskilda fall, som sedan analyseras i förhållande till den tidigare forskning som här presenterats, och de definitioner jag har anammat.

Det är en viktig poäng i mitt arbete att jag försöker hitta en generell definition istället för en snäv, därför att studiens avsikt är att titta på en *liten* del av den *stora* kategorin informatörer, istället för en specifik del av denna grupp, som till exempel skulle kunna vara informatörer inom offentlig sektor. Jag tror att mitt basala, och möjligen något naiva, perspektiv på ämnet ger tydligare resultat än om jag ställt mer specifika frågor till mina informanter.

3.2. Presentation av informanterna

Min första intervjuperson heter Åsa Scherling och arbetar som PR-ansvarig på Procordia Food AB, som har sitt huvudkontor i Eslöv. Hon delar sin arbetstid mellan fyra olika företag som ingår i Procordia Food AB och i ägarkoncernen Orkla. När vi ses har hon arbetat där i ungefär fyra år men är just på väg att byta jobb; hon ska tillbaka till konsultbranschen, där hon också började sin karriär.

Min andra intervjuperson är Maud Larsen, Informationschef vid Malmö Högskola. Hon har en bakgrund som radiojournalist, med lång erfarenhet från Sveriges Radio. Hon har även läst en kurs i Communication Development på Malmö Högskola.

Min tredje intervjuperson heter Anna Ekman och är nybliven publikchef, informations- och pressansvarig för Kulturen i Lund. Hon är kulturvetare i grunden och har bland mycket annat arbetat som kultursekreterare.

Min sista intervju gör jag med PR-konsult Erik Lindham på Sund Kommunikation i Stockholm. Sund Kommunikation har kontor också i Malmö och Göteborg. Erik Lindham har funnits på Stockholmskontoret sedan han gjorde sin praktik där våren 2006, efter vilken han avslutade sin utbildning i MKV på Högskolan i Halmstad.

3.3. Mina metodval

Hur många intervjupersoner behöver jag?

På denna fråga svarar Kvale (1997 s 97) ”Intervjua så många personer som behövs för att ta reda på vad du vill veta”, och fortsätter: ”Om syftet är att förstå världen som den upplevs av en särskild person, räcker det med denna enda person.” (ibid s. 98) Enligt Kvale blir det alltså upp till intervjuaren själv att avgöra hur många informanter som behövs. Jag har valt att ta reda på hur världen upplevs av fyra personer. Antalet har ingen egentlig betydelse för just min undersökning, och jag ansåg att ett reducerat antal intervjuer var att föredra framför att sitta med ett alltför stort material. Detta kallar Kvale för ”tusensidorsfrågan”, (1997 s. 163) och det som avses är problemet med att skaffa mer material än man kan hantera i analysen. Med fyra intervjuer menar jag att jag är på den säkra sidan och kan få en överblick över det empiriska materialet.

Här tycker jag det passar sig att presentera och diskutera mitt urval. Mina urvalskriterier har sett ut såhär:

1. Variation gällande offentlig/privat sektor. Malmö Högskola representerar offentlig sektor; Procordia Food AB och Sund Kommunikation den privata. Kulturen i Lund drivs av en stiftelse, men Region Skåne och Lunds Kommun är med i finansieringen på olika sätt.
2. Variation gällande arbetsuppgifter/positioner. Två av mina informanter arbetar på chefsnivå, en är ansvarig för stora delar av sin avdelning men rapporterar till högre chef, och en är relativt nyanställd konsult.

Dessa kriterier är enbart uppställda i syfte att främja variation. Eftersom mitt intresse inte är av kvantitativ natur skulle fyra personer från samma företag fungera lika bra, men min syn på informatörsrollen tydliggörs mer med en spridning som denna. Av samma anledning har jag talat med en man och tre kvinnor; för att ha en viss spridning men utan hänsynstagande till branschens eventuella majoritet av något av könen. Män och kvinnors olika berättelser från arbetslivet är nog så intressant, men kräver en annan ingång till ämnet.

Hur påverkas intervjuerna av mig själv och yttre faktorer?

Jag använde mig av diktafon för att dokumentera intervjuerna. Det som kan påverka reliabiliteten är ljudkvaliteten, vilken kan variera beroende på det fysiska rummet jag och informanterna befinner oss i – bland annat hur nära mikrofonen kan placeras utan att utgöra ett störande moment. Det kan också vara hur stark röst jag själv och informanten använder, och om det finns störande ljud. I alla fyra fallen var förutsättningarna bra, om än olika. Ett problem som uppstod med min avsikt att föra så naturliga samtal som möjligt var att det visade sig ganska svårt för mig att ha koll på att bandspelaren verkligen fungerade och att bandet inte tog slut, vilket också hände vid något tillfälle. Detta utgjorde dels ett stressmoment för mig, men också en sammanförande mekanism för mig och informanten, då en del av dem verkade känna ett delat ansvar för inspelningen.

En brist hos mig som är ovan vid att genomföra intervjuer, är samtidigt verifiering av det som sägs. Kvale (1997) menar att intervjuaren i största möjliga mån ska tolka det sagda medan intervjun pågår, och sedan verifiera informantens svar (s. 134). Detta tänker jag mig är en färdighet som följer av erfarenhet, då nervositeten måhända är mindre. Dock kan denna brist spela mindre roll i den typ av intervju jag har gjort, där huvudsyftet är att få höra berättelser och åsikter, till skillnad från andra typer av intervjuer med till exempel psykologiska motiv.

Hur kan jag undvika att påverka informanterna med mina frågor?

Upplägget i mina intervjuer var något olika från fall till fall, men jag följde i stort samma intervjuguide. Detta skrev jag med fokus på några övergripande teman, med de mer specifika frågorna som underrubriker, så att jag under intervjuernas gång tydligt kunde ”bocka av” den information jag fått utan att behöva ställa den specifika frågan. En hjälpsam handledare tipsade mig om att använda en öppningsfråga i stil med ”Berätta om hur du...”, vilket visade sig fungera mycket bra. När informanten fick lägga upp sin berättelse efter eget huvud behövde jag som intervjuare sällan hjälpa till att dra samtalet framåt. På detta vis undviks ledande frågor, och dessutom är det viktigt att påpeka att en undersökning med syfte att ta reda på enskilda personers tankar knappast har någon anledning att använda sådana frågor.

Hur väl jag lyckades få svar på mina frågor är avhängigt hur väl min intervjuguide var planerad. Utöver mitt eget ansvar är validiteten också beroende av informanten. Alla personer är olika och förstår frågor olika, varför resultaten också varierar. En viktig poäng anser jag är att min undersökning inte kan samla in kvantifierbara resultat, eftersom jag intresserar mig för ett fåtal personers subjektiva åsikter och upplevelser. Det jag menar med att resultaten kan variera beroende på informanten, syftar alltså inte på att svaren skulle kunna vara missvisande, utan snarare på att en otydlig fråga kan få ett otydligt svar. Om informanten uttrycker sig svävande kan analysen bli svårare att genomföra, därför att jag som forskare inte vet exakt vad personen menade. I slutändan ser jag det alltså det som mitt eget ansvar i egenskap av intervjuare.

Är det nödvändigt att skriva ut intervjuerna?

Jag använde mig som sagt av diktafon vid intervjuerna, och ansåg att det inte var nödvändigt att göra ordagranna utskrifter. Detta beslut baserades på det faktum att det är *vad* informanterna säger som är viktigt, inte *hur* de säger det. Kvale (1997) påpekar att valet mellan typ av redovisning beror mycket på vad en utskrift har för syfte. Är det för forskarens eget minne? För kollegor? För informantens skull? (s. 156) I mitt fall är det blott för mitt eget minne, och då intervjuerna var så pass korta behövdes inte detta eftersom jag hela tiden hade det inspelade samtalet att tillgå. Däremot, för att komma ifrån upprepat lyssnande, gjorde jag genast efter intervjuerna en noggrann genomlyssning av banden och skrev ner referat. Det är dessa som har varit min främsta källa vid analyserna. Enligt Kvale (1997) finns inget *rätt* sätt att omvandla en muntlig källa till en skriftlig. Istället bör forskaren välja den metod som passar för dennes syfte (s. 152).

Mina referat av intervjuerna består i varierande grad av allt som avhandlades under samtalen. Med varierande grad menar jag att vissa informanter ”svävade ut” mer än andra – till exempel berättade anekdoter som inte var direkt relevanta för min undersökning – och således blev referaten olika långa. I vissa fall ansåg jag att dessa utsvävningar kunde vara av intresse i analysen, och i dessa fall har jag skrivit ner dem, i andra fall inte.

Kvale (1997) framhåller att en utskrift är en tolkning och inte en kopia, och han liknar utskriften vid en karta, för att visa hur dess avsedda användningsområde styr vad som framhävs på den (s. 152). På detta vis framhäver jag i mina referat endast det som är användbart i analysen.

Hur analyserar jag intervjuer?

”Att *analysera* betyder att skilja något i delar eller element.” (Kvale 1997 s. 167-168). Enligt Kvale finns inga fasta regler när det gäller analys av kvalitativa intervjuer. Däremot ger han några möjliga metoder för meningsanalys. En av dessa är att ad hoc blanda olika metoder, vilket ligger närmast tillhands för mig. Meningen med mina intervjuer är att jämföra dessa samtal med den teoretiska bakgrund jag använder mig av; att lägga intervjuerna som en mall ovanpå den verklighet som finns i böcker, artiklar och andra skriftliga källor och konstatera att

verkligheterna ser olika ut. Men en annan mening är att använda innehållet i intervjuerna som källor i diskussionen.

4. Analys

4.1. Något om upplägget

I kommande diskussioner utifrån mina fyra intervjuer, kommer jag att utgå ifrån teman för att dela upp analysen i delar. Jag börjar med definitionsproblematiken av begreppet *informatör*, fortsätter med utbildning av informatörer, och avslutar med delen om professionalisering.

4.2. Tema ett: Informatörer om informatörer

Ett tema under intervjuerna var vad ordet informatör innebär. Jag frågade helt enkelt vad yrket innebär för dem, för att se hur självklart begreppet är.

Min första informant, Åsa Scherling, säger att informatör är ett intetsägande och tråkigt ord, som egentligen inte säger någonting om vad hon arbetar med. Hon menar att man skulle kunna ”rensa upp” bland alla titlar och kanske dela in det under andra kategorier, efter vilken roll man har. Själv kallar sig Scherling för PR-ansvarig på sin dåvarande tjänst (bara några veckor efter intervjun byter hon sagt arbetsplats). Scherling menar att för utomstående har det förmodligen ingen betydelse vad hon har för titel, utan mest inom arbetsplatsen.

Scherlings syn på informatörstiteln går att jämföra med DIK:s användning av ordet; som ett paraplybegrepp. Den titel hon själv använder sig av är en av underkategorierna, PR-ansvarig. Scherling anser inte att det är lika viktigt att människor förstår vad hon gör som att det framkommer av titeln vilket mandat hon har. Särskilt i stora företag kan det vara viktigt att visa vilken grad av ansvar man har, menar hon. Scherling säger att ”PR-ansvarig” visserligen inte indikerar någon chefspost men i alla fall i högre grad än ”informatör”, och säger också att hon tror att ”PR” har en högre igenkänningsfaktor än det mer anonyma ”informatör”.

I den andra intervjun uppfattar jag inte samma syn på informatörstiteln. Jag träffar informationschef Maud Larsen, och hon menar att det är så olika beroende på var man arbetar någonstans, och de anställda på hennes avdelning har varierad bakgrund. Däremot säger Larsen att ”information är flummigt”, och menar att det är svårt att utvärdera insatser och att man måste våga vara mer konkret i sin planering för att det inte ska tryckas upp en massa broschyrer i onödan, till exempel. Larsen kallar sig, till skillnad från Scherling, för informatör, för att hon arbetar på en informationsavdelning. Då Larsens grundutbildning är journalistik, får alltså informatörstiteln inte heller här något specifikt yrkesinnehåll.

Också i min tredje intervju, med informations- och pressansvariga Anna Ekman, får jag intrycket av att informatör är något man arbetar som, och ingenting man ”är” eller ”blir”. Alltså snarare en yrkesroll än en yrkestitel. Ekman säger, liksom Larsen, att hon utbildningsmässigt är en generalist och betonar vikten av att kunna lite av allt möjligt. En synpunkt som kan säga en del om bristen på specifik och definierad innebörd i ordet är att det är upp till informatören själv att visa vad den är bra till på sin arbetsplats. Denna åsikt uttrycker Ekman apropå att hon läst att en del informatörer känner sig missnöjda med att ledningen inte vet vad de ska med en informatör till. Larsen uttrycker sig på liknande sätt om att en informationsavdelning hela tiden måste bevisa att de behövs; avdelningen är ingen självklarhet.

I min sista intervju får informatörstiteln sin slutgiltiga dom när jag möter PR-konsult Erik Lindham. Han berättar om de ”tråkiga” informatörer som föreläste för honom och hans kursare på MKV-programmet, och säger att han absolut inte ser sig som informatör. Här ser jag det första exemplet på en betydligt snävare syn på vad en informatör är. Enligt Lindham är det förmodligen statligt anställda och internkommunikatörer som räknas som informatörer. Han säger också att hans förhoppning är att inom några år jobba på ”köparsidan”, vilket han förklarar skulle innebära att jobba som till exempel press- eller kommunikationschef på ett företag. Enligt min definition är en sådan

tjänst en solklar informatörstjänst, även om den titeln förmodligen inte är aktuell när det gäller en chefstjänst.

Vad säger dessa åsikter då om informatörsbegreppet? Det kan sammanfattas såhär:

1. Att man är informatör säger ingenting om vilka arbetsuppgifter man har.
2. ”Informatör” är en tråkig titel som signalerar låg status.

Åsa Scherling och Erik Lindham tar tydligt ställning mot en användning av ”informatör” som titel, och det är också de två som är yngst av informanterna. Detta har möjligen betydelse för vilka värderingar som läggs i begreppet. De två äldre informanterna nämner ingenting om titelns eventuella intetsägande natur och ser kanske inga problem med den långa listan av arbeten som kan rymmas inom titeln. Som sagt har de däremot en annan gemensam uppfattning; att det är upp till informatören själv att visa vad den är ”bra till”. Denna inställning kan tolkas som att en titel i sig inte är av något speciellt värde, utan att det är vad den verksamme själv lägger i den som är det viktiga. Detta är naturligtvis riktigt, men kanske inte en anledning att inte ytterligare försöka förtydliga den roll en informatör kan ha i en organisation. Däremot stärker det idén om paraplybegreppet som DIK använder; en informatör är inte *en* grupp, utan många. Här kan Sveriges Informationsförenings uppdelning i producent, specialist och strateg vara hjälpsam, genom att tydliggöra inte bara de olika ansvarsområdena inom paraplybegreppet (till exempel pressansvarig, samhällsinformatör, webbredaktör) utan också det specifika eller den generella i personens kunskap och kompetens.

4.3. Tema två: Utbildning av informatörer

Ett av de temaområden jag har talat med mina intervjupersoner om är utbildning. Jag ville veta vilken utbildningsbakgrund de själva har, främst då på akademisk nivå, och vilken nytta de tycker sig ha av denna i det arbete de bedriver idag. Jag undrade också vilka utbildningskrav intervjupersonerna anser kan ställas på informatörer, och vikten av branschens kontakt med utbildningarna.

Något som är viktigt att veta är att intervjupersonerna 2 och 3 är äldre än personerna 1 och 4. Detta betyder en självklar skillnad vad gäller

åsikter och karriärer. Både person 2 och 3 har många år bakom sig i arbetslivet, medan person 1 och 4 utexaminerades 2000 respektive 2006.

Här väljer jag att gå igenom informanternas svar var och en för sig, därför att våra samtal om utbildning var omfattande.

4.3.1. Åsa Scherling

Scherling berättar att hon i gymnasiet var intresserad av kommunikation, och ett besök på en reklambyrå i samband med ett skolarbete stärkte bilden av vad hon ville göra; kommunikation och skrivande, fast inte reklam. 1997 började hon studera en treårig information och PR-linje på dåvarande Mitthögskolan i Sundsvall och tyckte att utbildningen kändes ”helt rätt” för henne. Mot slutet av utbildningen ingick en halv termins praktik, och Scherling hade då en plats på en PR-byrå i Linköping, där hon också blev anställd efter examen år 2000. Hon säger att hon hade tur, och att de som läste bara en termin längre hade mycket svårare att få jobb för att marknaden hade svängt.

Jag undrar om hennes grundutbildning har varit en förutsättning för det jobb hon gör idag, och Åsa svarar att det absolut är så att medie- och kommunikationsvetenskapen har hjälpt henne mycket. Även om utbildningen var mest teoretisk så betonar hon att hon kan ”tänket”, och att det inte är något man kan ta för givet att andra kan. Hon nämner retorik som en del i utbildningen hon också har stor nytta av, då hon talar mycket med journalister och skriver debattartiklar.

På frågan om vilka krav som bör kunna ställas på informatörer säger Åsa att det beror väldigt mycket på vilken tjänst man söker, eftersom de sinsemellan kan vara väldigt olika. Vi tar en titt på Internet, där tjänsten på Procordia utannonseras, för att se vilka krav som ställs. Den företaget söker ska ha en bakgrund inom MKV eller vara civilekonom. Scherling menar att den som läst MKV har en mer neutral inriktning än den som läst marknadsföring, och att den stora skillnaden är marknadsförarens fokus på säljande, vilket inte är hennes främsta uppgift. Hon säger att det kan märkas tydligt, i samarbete med marknadsavdelningarna på de företag hon jobbar för, att utgångspunkterna är väldigt olika. Scherling ser förmågan att göra goda bedömningar och att vara trovärdig som några av de viktigaste punkterna i sitt arbete.

4.3.2. Maud Larsen

Larsen säger att hon fick tjänstledigt från en journalisttjänst för att jobba i Bryssel, som oberoende pressansvarig för ett av de svenska partierna. Hon tror att det var en kurs i EU-journalistik som gjorde henne intressant för jobbet.

Nu har hon varit på högskolan i 2,5 år, och hon säger att en viktig skillnad mellan en journalist och en informatör är uppdragets karaktär. Som journalist brukar man säga att man arbetar ”i allmänhetens tjänst”, medan en informatör får sitt uppdrag från sin organisation och arbetsgivare, i det här fallet rektor. Däremot tycker hon att de på informationsavdelningen arbetar med en journalistisk metod, och att den är väldigt bra att ha med sig. Andra saker Larsen har nytta av från sin utbildning är skrivandet och förmågan att prioritera. Det sistnämnda är till exempel viktigt när det kommer ett budskap utifrån, som avdelningen ska hitta kärnan i.

Larsen tycker att generalistutbildningar är bra som grund, det specifika lärs sedan ut på arbetsplatsen. Hon tycker att det är viktigt att ha en god kännedom om samhället och att kunna göra omvärldsanalyser och kontaktkartor. Hon nämner också statskunskap, för att det är viktigt att veta var besluten fattas till exempel.

4.3.3. Anna Ekman

Ekman har en bakgrund som kulturvetare, och inom programmet fick studenterna välja mycket själva vad de ville läsa, och hon läste då bland annat informatik. Ekman fick senare jobb på sin praktikplats, på Sveriges Radio. Jobbet var ett vikariat, och efter det arbetade Ekman länge som kultursekreterare i en skånsk kommun. Efter det hamnade hon som projektledare i näringslivet, och arbetade bland annat med KY-utbildningar (Kvalificerade Yrkesutbildningar). Bara förra året kom hon till Kulturen, där hon fick ett vikariat. Nu har det skett en omorganisation, där man slog samman tidigare separata tjänster, och hon fick jobbet.

Ekman ser sin grundutbildning som ett avstamp, och att erfarenheter och vidareutbildningar sedan ”läggs på” den. Det hon främst har med sig från grundutbildningen är en bred allmänbildning och ett kritiskt,

analytiskt tankesätt. Anna säger att hon hela tiden vidareutbildar sig, och att mångsidighet är hennes ”grej”, att hon inte har djupare kunskaper inom något område. Ekman utbildning var mycket ”hands on”, vilket hon kände var viktigt när hon sedan kom till radion och direkt kastades in i att till exempel hålla presskonferenser.

För att fungera bra som informatör tycker hon att det är viktigt att kunna organisationsteori, för att förstå sig på hur den egna organisationen fungerar, eftersom det kan vara så olika strukturer. Ekman kände att hon saknade ekonomi i sin utbildning; plötsligt satt hon med en budget och visste inte mer om hur man hanterar en sådan förutom erfarenhet från sin privatekonomiska situation. Hon nämner också som viktigt att man förstår press och kan hantera journalisterna. Omvärldsanalys och att själv vara en aktiv mediekonsument, betonar hon också.

Ekman säger att det är oerhört viktigt att ha en teoretisk bakgrund, annars har man inte redskapen man behöver, och kanske inte heller kan förstå vad som går fel.

4.3.4. Erik Lindham

Erik Lindham läste MKV på Högskolan i Halmstad, där han hamnade lite av en slump, via en reservplats. Inom programmet läste han informationsproduktion, som han berättar var ganska inriktat mot informatörsyrket, och många yrkesverksamma höll gästföreläsningar. Det var en av dessa föreläsningar som var början till Lindhams intresse för PR, och när det var dags att söka praktikplats hamnade han på Sund Kommunikation i hemstaden Stockholm. Han har ett grundläggande intresse för media, reklam och PR, och att han från början funderade mer i banorna kring marknadsföring, men valde PR för att han ser sig som bättre på skrivande än ”layoutande”.

Någon konkret nytta av sin utbildning ser inte Lindham att han har, men säger att han har med sig det akademiska, kritiska ”tänket”. Han tror dock att det finns mycket information ”i bakhuvudet” som han har med sig från utbildningen.

Om krav på utbildning hos en PR-konsult (min informant kan inte alls identifiera sig som informatör) säger han att det inte måste handla om några direkta färdigheter, utan mer om vad personen i fråga vill och har

för personliga egenskaper, och ett genuint intresse för PR. På Sund Kommunikation arbetar både medievetare, journalister och jurister, och att denna mångfald är ett resultat av en större tonvikt på egenskaper än på bakgrund. Lindham berättar om att det på hans arbetsplats generellt inte anställs några nyutexaminerade. Istället har man praktikanter som i regel sedan kan anställas som konsulter. Andra PR-byråer nämns, som använder sig av intagningsprover för att sälla bland de sökande, men Lindham tycker att det är en dålig idé, därför det inte alls är säkert att detta visar vem du är och vad du är kapabel till.

Lindham tycker att högskolor och universitet tar för lite ansvar för sina studenter, när det kommer till övergången till arbetslivet. Han menar att en utbildning i PR måste vara praktiskt lagd, för att yrket är extremt praktiskt. Däremot anser han att det är fel att branschen går in och styr innehållet i utbildningarna för mycket, därför att det är en så föränderlig arbetsmarknad.

4.3.5. Diskussion om utbildning

Det visar sig att ingen av mina intervjupersoner ser det som viktigt att de verksamma inom informatörsyrket har likadan, eller liknande, akademisk utbildning. Åsikterna och erfarenheterna skiljer sig åt, men en röd tråd är betoning på breda, grundläggande kunskaper som kan fungera som en bas i arbetslivet. Jag tolkar det som att mina informanter allihop ser grundutbildningen som en nyckel till den dörr som leder in i arbetslivet, och inte som en slutgiltig ”godkänd-stämpel”, som hux flux ger den nyutexaminerade rätt till en viss position. Detta resonemang innebär också att utbildningen inte är exkluderande, det vill säga det finns inga tydliga gränser som mina informanter ser som viktiga att sätta upp mellan de behöriga och de obehöriga. I motsats till DIK, som bekant anser att en viss kombination av kurser bör ingå i en utbildning för blivande informatörer, verkar det alltså inte som att de fyra personer jag talat med uppfattar utbildningsbakgrunden som en avskiljare mellan kvalificerade och icke-kvalificerade informatörer. En yrkesverksam person, som inte är särskilt involverad i facklig eller annan föreningsverksamhet inom yrket, ser sannolikt sitt arbete i ett mikroperspektiv, medan sammanslutningarna har ett mer långsiktigt och övergripande perspektiv. Det är ju helt riktigt

att det är så, men finns det måhända en övertro på utbildning som inte har ett självklart fäste hos informatörerna? Alvesson skriver i *Tombetens triumf* att utbildningsfundamentalismen är utbredd och dess antaganden bland annat är: ”Ju mer utbildning desto bättre” och ”förmåga att utföra ett arbete väl åstadkoms primärt via utbildning” (Alvesson 2006 s. 50-51). Alvesson menar att det givetvis är svårt att motsäga det goda i utbildning, men att en övertro på densamma är utbredd. Alvesson illustrerar med följande exempel. En person inom skolväsendet frågar om han skulle våga lämna sina barn på en förskola med utbildad personal, och Alvesson kommenterar i boken med att säga att dels är föräldrar i sådana fall inte kvalificerade att ta hand om sina egna barn, och att han själv skulle vara mindre nervös att lämna sina barn till en kompetent men utbildad person, än en felplacerad men utbildad person, som till varje pris skall ha förtur (s. 52). Rätt man på rätt plats, alltså. Ett liknande resonemang för min informant Lindham, då han menar att det främst är om personliga egenskaper och ambitioner som avgör om någon är lämplig eller inte. På samma sätt menar en annan informant, Larsen, att man lär sig det specifika på arbetsplatsen, och att ingen utbildning kan förändra detta. Värt att notera är också att tre av fyra informanter fick sina första jobb genom praktik.

Det bör kanske tilläggas att ingen av mina intervjupersoner har sin befattning i egenskap av specialist. Istället har de alla, relativt sett, breda ansvarsområden där de parallellt arbetar med många olika typer av arbetsuppgifter. Det kan hända att en mer specialiserad informatör skulle uttrycka en annan åsikt gällande vikten av särskild utbildning. Dock är det i skriften *Informatör – ett yrke för framtiden* inte detta som poängteras av forskaren Bertil Flodin och DIK vad gäller kraven på utökad utbildning. Istället konstaterar man att ”Sverige riskerar att hamna på efterkälken vid internationella jämförelser om inte åtgärder vidtas för att förstärka utbildning och forskning i strategisk information” (s. 7). Den motsatta åsikten kommer från Alvesson: ”Ibland får man ett intryck av att utbildningsivrare tänker sig en kommande förstaplats i ett inbillat VM i utbildning. Många i långa utbildningar är här framgångsformeln.” (Alvesson 2006 s. 57). Alvesson skrev nyligen en debattartikel i

Sydsvenska Dagbladet, där han bland annat diskuterar den akademiska utbildningens relation till kvalifikation och behörighet. Alvesson menar att det ibland värnas om den specifika utbildningen för att skydda den egna yrkeskåren från obehöriga "[...] – oberoende av om utbildningen leder till någon kvalificering värd namnet eller inte." (Alvesson, SvD 27 mars 2008). Alvesson anser att den svenska högskoleinstitutionen är överdimensionerad och att mer krut läggs på att behålla studenterna och rekrytera nya än att säkerställa kvaliteten i utbildningarna. En förslappning finns också hos studenterna, som enligt undersökningar från Högskoleverket i allt större utsträckning ser heltidsstudier som halvtidsstudier (Alvesson, SvD 27 mars 2008). I ljuset av en sådan diskussion förefaller en utökad akademisk bildning inte vara det klokaste receptet för en professionalisering av informatörsyrket.

Jag tar en titt på vad informatörernas fackliga representanter anser om utbildningskrav, och ser där en delvis annan bild. Som bekant från mitt stycke om "Informatören som yrkesgrupp" arbetar facket DIK Kommunikation för att alla informatörstjänster ska fyllas av professionella informatörer. Utöver en magisterexamen i kommunikationsteori kan ämnen som psykologi, juridik och sociologi vara aktuella, enligt skriften *Den professionelle informatören* (DIK 2001). Sammanställt med de ämnen mina intervjupersoner nämner är utbildningen nu uppe i fyra hela år, och det bara för de kompletterande ämnena som går utöver den grundläggande utbildningen i kommunikation. Detta skulle då sluta på en utbildningstid på sex år för den som vill arbeta med information och kommunikation. Förmodligen är det få, om ens någon, som anser att ett sådant program skulle vara den bästa lösningen, men bilden kan ändå fungera som illustration av den otroligt breda kunskap som förväntas av en informatör. Huruvida den kunskapen bäst uppnås genom lång akademisk utbildning är oklart.

Informatörens arbete är i ständig förändring, och i exempelvis rapporten *Informatörer inför 90-talet* (Emanuelsson & Karlsson 1991) ges en bild av den utveckling som skett sedan begreppet började användas. Denna utveckling över tid gäller även utbildningen, och enligt en undersökning från 1990 hade 68% av tillfrågade verksamma informatörer

ingen informationsutbildning (Emanuelsson & Karlsson 1991 s. 63). När undersökningen gjordes hade det gått 10 år sedan informationsutbildningar på akademisk nivå infördes i Sverige, och författarna räknar med att andelen utbildade kommer att öka med tiden, vilket också visar sig genom att de utbildade utgör majoriteten i åldersgruppen under 30 år (ibid). Det är alltså rimligt att anta att det idag fortfarande finns många informatörer som har lärt sig jobbet på sin arbetsplats, och inte främst har sina kunskaper från akademisk utbildning (se också till exempel Hommerberg 2001). Detta förstärker bilden av informations- och kommunikationsbranschen som allt annat än enhetlig.

4.4. Tema tre: professionalisering

Åsa Scherling tycker att det viktiga med en eventuell profession är att man tillhör en yrkesgrupp där man känner samhörighet och kan träffa folk att bolla idéer med. Hon säger också att det underlättar mycket på jobbet om människor vet vad hon kan. Hon tror att kännedomen är större nu på grund av att informationschefer ofta uttalar sig i medierna, och att det främst är den delen av arbetet som är välkänd. Scherling nämner krishantering som en viktig del av igenkänning av informationsansvariga i medierna (ett tydligt exempel kan vara Lottie Knutsson som var Fritidsresors väldigt synliga informationschef efter tsunamin 2004). På detta sätt syns det att informationsavdelningen har en viktig funktion och att informationschefen sitter med i ledningen.

När det gäller DIK Kommunikation och Sveriges Informationsförening säger Scherling att hon ser som den sistnämndas viktigaste uppgift att samla de yrkesverksamma så att de kan tala om gemensamma frågor, eftersom informatörer ofta arbetar ensamma. DIK har Scherling inget direkt förtroende för, varför hon också har sagt upp sitt medlemskap. Hon säger att hon inte känner sig representerad av DIK Kommunikation och att medlemstidningen DIK Forum mest handlar om andra yrkesgrupper inom DIKs olika delföreningar (det handlar exempelvis om museitjänstemän, arkivarier och bibliotekarier).

Scherling tror alltså att kännedomen om informatörer är ganska stor, och i hennes tycke tillräcklig. Inom ramen för temat om begreppet informatör sade hon att det viktiga med en titel är att den signalerar vad

personen ifråga är kapabel att utföra i sitt arbete, och sammantaget tolkar jag det som att det viktigaste med en yrkesroll och titeln som förknippas med den är funktionen den fyller. Högre status förefaller inte vara särskilt väsentligt.

En liknande syn på yrket finner jag hos Larsen. Vi talar om status för yrket, och hon avvisar påståendet att det alls finns någon sådan inneboende i informatörsyrket. Larsen menar att den status man eventuellt får, förtjänar man genom att göra ett bra jobb, och inte på något annat sätt. Hon är inte medlem i Sveriges Informationsförening och jag tolkar henne som att viljan att höja statusen för informatörer förmodligen är större hos dem som är medlemmar. Larsen tror att ett viktig punkt på föreningens program är att dra en tydligare skiljelinje mellan informatörer och journalister. Detta innebär i så fall att Sveriges Informatörsförening vill utestänga denna närliggande yrkesgrupp. Detta kan sättas i relation till Alvessons åsikter om professionalisering av yrkesgrupper. Som jag skrev i stycket ”Professionalisering – varför då?” menar Alvesson att en viktig del i professionaliseringsprocessen är utestängning av närliggande yrkesgrupper, så att det egna yrket kan få större makt över sitt område. Eftersom Larsens egen bakgrund finns inom journalistiken, och hon nu själv menar att hon arbetar som informatör, ser jag det som en rimlig tolkning att Larsen inte uppfattar en sådan gränsdragning som angelägen eller ens meningsfull. Hon är också mycket tydlig med att informationsavdelningen inte är Malmö Högskolas kärnverksamhet (som är utbildning, forskning och samverkan) och att hon tycker att avdelningen hela tiden bör visa att den fungerar väl och behövs. Detta kan ses som en motpol till de grupper som kräver professionsstatus därför att det signalerar högre kompetens. Däremot menar ju Scherling att en så korrekt och förklarande yrkestitel som möjligt kan fungera som en signal om vilken kompetens personen innehar. Men både Scherling och Larsen har en funktionell syn på saken och menar att status kommer av ett gott arbete, och att det knappast fungerar i omvänd ordning. Scherling säger vid ett tillfälle att visst får hon förklara för gemene man vad hon sysslar med på jobbet, men det besvärar henne inte att det inte är en självklarhet för alla vad hennes

arbete innebär. Ett uttalande som detta tolkar jag som ett tydligt ställningstagande emot den statusjakt som är en del av professionaliseringen. Som jag tog upp på sidan 7 får kan en sådan process få positiva följder för både samhället och individen, men egenintresset finns hela tiden där, oavsett om det är själva anledningen eller bara en bieffekt. Intervjuerna med både Scherling och Larsen signalerar ett ointresse för detta egenintresse.

Ekman säger däremot att hon tycker att yrket medför en viss status, just för att informationschefer är allt synligare i medierna. Hon menar att det också ofta är den person människor vänder sig till när de ringer ett företag, därför att denne har större kunskap om företaget och kan slussa den som ringer till rätt person, i större utsträckning än exempelvis en växeltelofonist. Jag tolkar emellertid Ekman som att det gäller den specifika person man vänder sig till, snarare än yrket som sådant, och att det i så fall avser status som denne har förtjänat, snarare än status som blivit tillskriven personen på grund av att den tillhör kategorin informatörer. En yrkesperson som åtnjuter en viss status behöver ju inte alls inneha en profession i traditionell mening, utan vilket yrke som helst.

Min egen reflektion är att det kanske i vissa fall kan vara så att uppåtsträvande yrken, som inte räknas som en profession, genererar fler kompetenta personer, än de som mer eller mindre får sin status som ”bihang” till yrkestiteln. Det jag menar är helt enkelt att vissa måste bevisa sin duglighet i större utsträckning än andra.

Erik Lindham säger att han tror PR-yrket är relativt välkänt på grund av att före detta politiker, den mest kända före detta statsminister Göran Persson, vänder sig till PR-branschen efter avslutad politisk karriär. Detta tror Lindham också har lett till att yrket ses som professionellt.

Lindham säger också att oavsett status för yrket så får man inte skämmas för vad man gör, vilket är en viktig poäng i sammanhanget; den personliga relationen till yrket och hur en tillskriven hög status för detta påverkar den relationen. Det finns som sagt olika typer av status och den kan ha väldigt olika grund. Läkaryrkets höga status har med stor sannolikhet sitt ursprung i att kunskaper i medicin räddar liv. Detta utesluter dock inte att det finns en helt annan slags prestige i att studera

till läkare, till exempel krävs höga betyg för att komma in på läkarlinjerna runt om i landet, vilket betyder att blivande läkare ses som väldigt intelligenta och kapabla människor. En annan anledning kan vara att läkare ofta har väldigt höga löner, vilket också medför högt anseende. Ännu ett skäl till hög status kan vara att det är ett gebit med lång professionell historia – statusen ackumuleras. Alvesson (2006) skriver att professionsstatus kommer av makt, och att den inte är beroende av yrkesgruppens kvaliteter (s. 168). Utan att ifrågasätta professioners goda egenskaper konstaterar jag att det rent teoretiskt är så att en redan mäktig yrkesgrupp kan skaffa sig högre anseende i samhället och monopol på sitt arbete utan att det främst beror på deras höga kompetens.

Erik Lindham nämner också det dåliga rykte public relations sägs ha, och kommenterar det som att politiker och journalister inte brukar vara så positivt inställda, men att han inte riktigt vet hur människor i allmänhet ser på PR. De ”fula knep” som ibland anses vara en stor del av PR leder tankarna långt ifrån professionsstatus. Ett av de vanliga kriterierna som Abrahamsson tog upp är ju att en profession ska ha en gemensam yrkesetik (se sidan 8 ovan). Olika organisationer, som den svenska PR-föreningen PRECIS och Sveriges Informationsförening, har satt upp vissa normer för medlemmarnas arbete (se organisationernas webbplatser). Men eftersom dessa inte är gemensamma för hela yrkeskategorin informatörer så kan man säga att detta kriterium inte uppfylls.

5. Avslutning

5.1. Slutsatser

Resultatet av mina intervjuer uppvisar en delvis okomplicerad bild av yrkestiteln informatör. Ingen av informanterna verkar tycka att det är en svårdefinierad grupp; snarare tyder mina tolkningar på att de var och en har sin egen idé om vad titeln innebär: Scherling tycker att den är intetsägande och att man skulle tjäna på att inte använda den som ett paraplybegrepp utan istället använda de mer specifika titlarna som beskriver arbetsuppgifterna. Larsen konstaterar att hon och hennes medarbetare är informatörer därför att de arbetar på informations-

avdelningen, vilket jag tolkar som ett mycket okomplicerat sätt att se på yrkestiteln. Även Ekman är inne på denna linje, då hon menar att informatör är något man arbetar som, och inte en specifik titel. Lindham däremot verkar se en informatör som någon som arbetar med kommunikation i offentlig sektor, vilket är ytterligare en egen definition.

Jag anser att mina resultat tyder på att det finns en rad olika definitioner av vad en informatör är bland de yrkesverksamma. Däremot förefaller mina informanter inte se det som ett särskilt stort problem. Jag vill dra slutsatsen att yrkesgruppen informatörer inte är en yrkesgrupp, utan flera. Det som DIK Kommunikation och Sveriges Informationsförening gör är att de sammanför dessa olika grupper under det större begreppet informatör, och bidrar kanske därmed till förvirringen? Jag spår att titeln informatör med tiden kommer att användas allt mindre, till förmån för de mer specifika. Med detta resonemang följer en allt annat än professionaliserad yrkesgrupp. Rimligtvis måste gruppen vara relativt homogen för att kunna ses som en profession. Just min studie syftar inte till att generera så stora och generella resultat att några egentliga svar kan ges. Istället uppkommer nya frågor, som till exempel:

Vad tycker alla dessa informatörer om titeln och vad den innebär/betyder? En stor kvalitativ intervjustudie med liknande frågor som de jag ställde skulle kunna svara på detta. Hur många vill egentligen kallas specifikt för informatör i sitt arbete? Är det en majoritet som ser titeln som missvisande? Och hur påverkas denna uppfattning av den individuella utbildningsbakgrunden?

I vilken utsträckning ser egentligen PR-konsulter sig som en del av gruppen informatörer? Är min informants uppfattning spridd bland andra PR-konsulter?

Är inställningen till titeln en generationsfråga? I min undersökning kan jag se en tydlig skillnad mellan de två yngre informanterna och de två äldre. Skulle detta stämma även i en stor studie är det också troligt att min spaning mot framtiden är riktig; att användningen av informatörstiteln kommer att minska.

Detta är bara några få frågor som dyker upp, det finns säkerligen en rad andra. Mitt övergripande intryck efter att ha dykt ner i det här området är att det är ett otroligt splittrat fält. Jag gissar att så är fallet för många andra yrkesgrupper också, och just därför är det spännande att undersöka sådana frågor. Yrkestitlar är något jag tror att vi ofta tar för givet, men i vissa fall är det egentligen ganska oklart vad som avses med dem. I fallet informatör tror jag att det har att göra med att yrkesgruppen är så pass ung.

5.2. Sammanfattning

Min ingång till uppsatsämnet "Informatörer och professionalisering" var mitt eget intresse av en yrkesgrupp som ligger nära till hands för mig som student i medie- och kommunikationsvetenskap. Dessutom är det en yrkesgrupp som är relativt ung och i ständig förändring. Jag ville ta reda på vilka det är som tillhör gruppen informatörer och om yrket kan sägas inneha professionsstatus.

För att ta reda på detta gjorde jag ett avstamp i professionssociologi och fann att den engelska motsvarigheten till ordet *profession* har haft många olika betydelser knutna till sig genom historien. Ord som profession och professionell har associerats med både positiva och negativa fenomen, och definitionen av vilka yrken som kan räknas som professionella har sträckt sig från de allra vidaste till väldigt snäva. Traditionellt har forskarna inom ämnet satt upp kriterier som en yrkesgrupp ska uppfylla för att vara en profession, till exempel en gemensam teoribildning och en yrkesetik. Till de ursprungliga professionerna brukar räknas läkare, advokater och präster. Mycket av forskningen har utgått från professionernas funktion i samhället och deras särställning har ofta setts som oproblematiserad. En annan stor del av forskningen har emellertid fokuserat på den status och makt de för med sig. En fråga som hör samman med detta är hur viktigt det egentligen är med professionsstatus och i så fall för vem. Jag kom fram till att orden profession och professionell i vårt vardagliga språkbruk får en något annan betydelse, vilket jag såg som ett tecken på en begreppsförvirring, som också kan betyda att det inte är helt självklart vad en yrkesgrupp vill åt när den eftersträvar professionsstatus.

Nästa steg i arbetet var att skaffa mig en egen definition av vad en informatör är. Jag diskuterade litteratur från bland annat DIK Kommunikation och Sveriges Informationsförening för att samla olika idéer om informatörens utbildningsbakgrund och kvalifikationer, och också vilka närliggande yrkesgrupper som inte bör ingå. Den definition jag anammade är följande: **Informatör är den som arbetar inom området information, kommunikation och media.** Jag valde denna vida definition därför att jag uppfattar titeln informatör mer som en övergripande yrkeskategori än en specifik titel.

Sedan diskuterar jag Public Relations (PR) för att det är en stor del i området information, kommunikation och media. Även i denna del reflekteras över vikten av en professionalisering.

Min empiriska undersökning bestod av fyra kvalitativa intervjuer med informatörer. Dessa fyra personer valde jag ut främst med fokus på spridning i arbeten och arbetsuppgifter. Poängen med att intervjua fyra stycken var helt enkelt att ta reda på vad just dessa fyra anser om sitt arbete och mina frågor var strukturerade efter teman för att våra samtal skulle bli så öppna och fria som möjligt. Min tes var att genom att jag som intervjuare skulle få ut mer av intervjuerna om jag ställde grundläggande frågor och hade en basal inställning till ämnet. Jag använde mig mycket av Steinar Kvaales bok *Den kvalitativa forskningsintervjun* under arbetet inför min undersökning.

I analysen av mitt material använde jag tre övergripande teman från intervjuerna. Det första var ”Informatörer om informatörer” och under den rubriken diskuterade jag utifrån litteraturen och intervjuerna synen på titeln informatör. Det visade sig att mina informanter tycker att den är ganska tråkig och intetsägande. Resultatet pekar åt samma håll som jag trodde; att titeln är mer en kategorisering av hela information/kommunikation/media-fältet än en speciell yrkesbenämning.

Tema nummer två var utbildning av informatörer, och där uttryckte mina informanter liknande åsikter, nämligen att en standardutbildning för blivande informatörer inte är nödvändig. De menar att det är bra att ha en grundutbildning, till och med nödvändigt, men att man lär sig det specifika på arbetsplatsen.

Det tredje och sista temat var professionalisering av informatörer. Även där fick jag liknande svar, som jag tolkade som att ”man får den status man förtjänar”, och att det inte finns någon status som medföljer jobbet.

Slutsatser jag drog var att informatörgruppen är väldigt bred och svår att greppa. Jag spådde att i framtiden, allt eftersom den yngre generationen tar över jobben, kommer titeln informatör att användas allt mindre till förmån för de mer specifika.

6. Referenslista

6.1. Tryckta källor

- Abrahamsson, B. (1985) Vad är intressant med professioner? I: D.Broady (red.), *Professionaliseringsfällan. Vuxenutbildning. Arbetsdelning. Yrkeskunskande*. Stockholm: Carlsson Bokförlag AB.
- Alvesson, M. (2006) *Tomhetens triumf*. Stockholm: Atlas.
- Alvesson, M. (2008, 27 Mars) Kunskap i förfall. *Sydsvenska Dagbladet*. A5.
- Cutlip, S.M., Center, A.H. & Broom, G..M. (2006) *Effective Public Relations* (9:eupplagan). New Jersey: Prentice Hall.
- DIK-förbundet (2002) *Informatör – ett yrke för framtiden...om utbildningarna hänger med. DIK om utbildning och forskning i strategisk kommunikation*. Nacka: DIK-förbundet.
- Emanuelsson, E. & Karlsson, K. (1991) *Informatörer inför 90-talet. En jämförelse mellan informatörers arbetssituation inom offentlig och privat sektor*. Rapport: 1. Göteborg: Institutionen för journalistik och masskommunikation vid Göteborgs universitet.
- Engelsk ordbok (2005) Åttonde upplagan, Gustava. Lund: Studentlitteratur.
- Falkheimer, J. & Heide, M. (2003) *Reflexiv kommunikation. Nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Malmö: Liber.
- Freidson, E. (1986) *Professional powers. A study of the institutionalization of formal knowledge*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Freidson, E. (2001) *Professionalism. The third logic*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Hommerberg, A. (2001) Taktik, pedagogik, lyhördhet – nyckelfaktorer

- för den interna informatören. *DIK Forum*, 4, 10-11.
- Jarud, A. (2002) Etik i publika relationer. I: L. Larsson (red.), *PR på svenska – teori, strategi och kritisk analys* (s. 169-180). Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Larsson, L. (2002) Inledning. I: L. Larsson (red.), *PR på svenska – teori, strategi och kritisk analys* (s. 7-16). Lund: Studentlitteratur.
- Pohl, G.M. & Vandeventer, D. (2001) The workplace, undergraduate education, and career preparation: the public relations academic and practitioner views. I: R.L Heath (red.), *Handbook of public relations* (s.357-368). California: Sage Publications.
- Sandberg, H. (2002) Publiken – formbar målgrupp eller kritisk dialogpartner? I: L. Larsson (red.), *PR på svenska – teori, strategi och kritisk analys* (s. 107-130). Lund: Studentlitteratur.
- Selander, S. (1989a) Inledning. I: S. Selander (red.), *Kampen om yrkesutövning, status och kunskap. Professionaliseringens sociala grund* (s. 11-21). Lund: Studentlitteratur.
- Selander, S. (1989b) Förvetenskapligande av yrken och professionaliseringsstrategier. I: S. Selander (red.), *Kampen om yrkesutövning, status och kunskap. Professionaliseringens sociala grund* (s. 111-123). Lund: Studentlitteratur.
- Tjernström Ottestig, A. (2002) Professionalisering inom PR-branschen. I: L. Larsson (red.), *PR på svenska – teori, strategi och kritisk analys* (s. 153-168). Lund: Studentlitteratur.
- Windahl, S. (1975) *Professionella kommunikatörer – en explorativ studie*. Lund: Studentlitteratur.

6.2. Källor via Internet

- DIK-förbundets webbplats (2008) <http://www.dik.se>. Via fliken ”Aktuellt” – ”Nyhetsarkiv” – ”Sådan är arbetsmarknaden för ditt drömyrke – år 2012”. 2008-02-18.
- DIK-förbundet (2001) *Den professionelle informatören*. Stockholm: DIK förbundet [Elektronisk version]. Tillgänglig på Internet via DIKs webbplats, via fliken ”Kontakta oss” – ”Beställ trycksaker” [Hämtad 2008-02-18].

Högskolan i Jönköpings webbplats (2008) <http://www.hj.se>. Via fliken
”Utbildning” - ”Program” – ”Medie- och
kommunikationsvetenskapligt program”. 2008-05-06.

Högskoleverkets rapportserie 2001: 25 R. *Utvärdering av medie- och
kommunikationsvetenskapliga utbildningar vid svenska universitet och
högskolor* [Elektronisk version]. Tillgänglig på Internet via
Högskoleverkets webbplats <http://www.hsv.se>. Via fliken
”Publikationer” – sökord ”MKV”. 2008-05-06.

PRECIS’ webbplats (2008) <http://www.precis.se>. Via fliken ”Normer”.
2008-05-19.

Sveriges Informationsförenings webbplats:
<http://www.informationsforeningen.se>. Via fliken
”Informatören”. 2008-02-18.

Appendix

Gestaltningens innehåll

Min gestaltande del av examensarbetet består av tre noveller i ganska kort format; 3-6 sidor. De är alla skrivna som reflektioner över något jag kallar ”den mänskliga nivån av aspekter på professionalisering” eller ”professionaliseringen av den sociala individen”. Vad jag menar med detta är att det finns många egenskaper vi människor förväntas inneha och många krav vi förväntas leva upp till, särskilt i det prestationsinriktade samhälle jag menar att vi har skapat i Sverige idag (och säkert i de flesta andra västerländska samhällen också). Jag tycker att man kan se depressioner och utbrändhet som effekter av detta samhälle. I min processdokumentation har jag skrivit att liksom den professionella yrkespersonen förväntas leva upp till vissa kriterier och ”leverera” arbete med hög standard, förväntas samhällsindividen leva upp till en viss uppsättning krav för att vara en ”professionell” och lyckad människa, som får vara med bland de som räknas. Detta är i alla fall mitt sätt att se på den attityd vi har, i första hand gentemot oss själva, men kanske också mot våra medmänniskor. Min syn på människor är i grunden att vi är värda någonting för den vi är och inte för vad vi gör, och därför är det en för mig ganska negativ utveckling jag skildrar i mina texter. Novellerna handlar om tre personer som var och en har misslyckats med att bli denna professionell individ; de har alla problem med sina privata liv gällande saker som vi ofta tar för givet att alla runtom oss klarar av. Det handlar om brist på identitet, ofrivillig ensamhet och att inte lyckas prestera så bra man förväntar sig i en given situation.

Mina val

Att valet föll på skrivande som gestaltande metod var nästan en självklarhet. Nästan, därför att jag tidigare under utbildningen har sysslat med rörlig bild. Skrivande är dock ett av mina stora intressen och därför behövde jag inte fundera särskilt länge. Jag ser det som en ynnest att under en halv termin får arbeta med ett kreativt skapande som man själv

får välja, och eftersom jag känner mig mest utvecklad inom skrivande jämfört med de andra alternativen var det också ett strategiskt val.

Samtliga huvudpersoner i novellerna är unga, vilket inte har varit en självklarhet genom hela processen. Jag har arbetat med idéer om gamla människor, men tycker inte att jag har lyckats lika väl med att sätta mig in ”i huvudet” på dem, av naturliga skäl. ”Skriv det du vet” är ett av Stephen King’s tips i boken *Att skriva*, och unga människors liv och tankar ligger självklart närmre det jag vet än någon annan åldersgrupp. Med facit i hand fungerar karaktärernas ungdom också som en enande kraft för det samlade arbetet.

Det korta formatet har varit en självklart val, för att det är vad som ligger mig närmast till hands sedan tidigare. Att försöka att kärnfullt gestalta någonting på begränsat utrymme tror jag är utvecklande både för språket och berättartekniken. Dessutom har det fungerat väldigt bra i sammanhanget att skriva kort, eftersom poängen var att göra flera noveller och inte bara en. Jag har sett det som rimligt att skriva tre eller fyra berättelser under terminen och har också gjort detta.

Tillvägagångssätt

I ett tidigt skede gjorde jag en mindmap kring professionaliseringen av den sociala individen, för att få en översiktlig bild av var jag kunde hitta idéer till noveller. Exempel på huvudgrenar från min mindmap är gruppen/individen, stereotyper, och utanförskap. Från detta har jag associerat ganska fritt för att kartlägga hela mitt tänkte område. Denna bild har jag sedan hela tiden gått tillbaka till för att förankra mina idéer. Detta underlättade väldigt mycket, särskilt eftersom jag inledningsvis hade problem att hitta en inspirerande ingång till skönlitterärt skrivande utifrån uppsatsämnet. Med kartan i hand föll allting på plats, och jag kunde se det större sammanhang jag redovisade i första stycket ovan. Sedan själva hantverket började har jag alltså inte egentligen ändrat riktning; jag väntade snarare på riktningen innan jag inledde skrivandet.

Inspiration och lärdomar

Det jag har lärt mig under arbetet är att det är svårt att skriva. Detta är visserligen ingen nyhet men jag blev i alla fall påmind om det. Men det jag också lärde mig var att det finns hjälp att få, framförallt genom att läsa

vad andra skrivit. Till exempel har jag använt mig av Stephen King's *Att skriva* som på ett lättsamt sätt ger väldigt handfasta råd. Det jag har velat uppnå med novellerna är att läsaren ska känna någonting. Jag ville utveckla min förmåga att sätta ord på sinnesstämningar så att det når fram till läsaren. Jag tror att jag i en del fall har lyckats, och kanske misslyckats i andra, men jag har definitivt blivit bättre under projektets gång.

Utöver *Att skriva* har jag också tittat en del i Julia Cameron's *Lusten att skriva*. Även den boken ger konkreta tips om hur man kan komma vidare när man fastnat, till exempel, och innehåller också övningar. Men framförallt har jag läst noveller. Min favorit, och den jag tror att jag står närmst berättarmässigt, är Jonas Karlssons *Det andra målet*. Det är en novellsamling som handlar om vanliga människor, som alla befinner sig i samma miljö. En del av novellerna berättar om samma händelser fast ur andras perspektiv, och det jag framförallt tyckte om med boken var just Karlssons sätt att berätta vardagliga saker på ett väldigt träffande vis.

En annan samling som gav mig många tankar var John Ajvide Lindqvists *Pappersväggar*. Jag hade tidigare lyssnat på ljudboken av hans roman *Hantering av odöda* och var bekant med hans stil. Även om jag inte alls har skrivit skräck så gav det mig som sagt många idéer att läsa hans ibland makabra, otäcka, ibland mest märkliga, berättelser som ofta rör sig i en verklighet lite bakom den vi normalt sett upplever. En viktig poäng med att läsa dem var att det fick mig att inse att det inte finns några andra gränser för skrivandet än mina egna tankar. (Man får ju som bekant inte roligare än man gör sig, och kanske skriver man inte intressantare än vad man är?) Jag tror att det är viktigt att inte måla in sig i ett hörn vad gäller teman och stil, utan att försöka vara öppen för andra typer av litteratur också, och det är något jag kommer att bära med mig efter detta.

Begreppet "gestaltning"

Förhållandet mellan begreppet "gestaltning" och mitt arbete ser jag som skillnaden mellan att "visa" något och att "berätta" något. Att gestalta en känsla är för mig att "visa" den för läsaren; att förändra rollen från en läsare till en "upplevare". En bra historia blir lätt väldigt tråkig om berättandet är övertydligt istället för subtilt. Den som läser ska kunna

känna vad karaktären känner utan att behöva läsa orden. Det är inte helt enkelt att göra det, och helt säkert har jag skrivit er på näsan här och var, men det är i vilket fall något jag har jobbat med genom hela processen.