



# LUND UNIVERSITY

## Handläggare eller byråkrat - hur ska det vara?

Schenk, Anett

2011

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Schenk, A. (2011). *Handläggare eller byråkrat - hur ska det vara?*. Abstract från "Kunskap, profession och expertis" organiserad av Svenska nätverket för professionsforskning.

*Total number of authors:*

1

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00

---

## Handläggare eller byråkrat – hur ska det vara?<sup>1</sup>

*Anett Schenk  
Lunds universitet  
Sociologiska institutionen  
Box 114  
22100 Lund  
Anett.Schenk@soc.lu.se*

Konferens ”Kunskap, profession och expertis” organiserad av Svenska nätverket för professionsforskning, 28-29 september 2011, Linnéuniversitetet, Växjö  
Session 3 ”Expertis eller professionell organisation?”

---

### **Abstract:**

Organisationsförändringar och yrkesroller är ömsesidigt beroende av varandra. En organisations arbetsrutiner och värderingar påverkar de anställdas tolkning av deras yrkesroll lika mycket som yrkesrollen och hur den efterlevs (om)skapar organisationens arbete och kultur.

I min presentation kommer jag diskutera hur Försäkringskassan introducerade ”personlig handläggare” som ny yrkesroll inom sin organisation samt hur denna uppfattas av de som innehar själva yrkesrollen. Presentationen är baserad på intervjuer med personliga handläggare – såväl nyrekryterade som handläggare som varit anställda sedan tidigare – enhetschefer och HR-personal samt på en analys av dokument där Försäkringskassan kommunicerar den nya yrkesrollens innehåll (dokument, nätpresentationer, anställningsutlysningar o.s.v.)

Sammantaget visar materialet att Försäkringskassan som organisation och personliga handläggare som yrkeskår har olika tolkningar av yrkesrollen ”personlig handläggare”. Yrkeskåren uppfattar sitt arbete som styrt och inskränkt i en korsett av rapporteringsregler och snäva tidsramar samtidigt som deras kompetens, kunskap och bedömningar inte tillvaratas. Bilden ter sig någorlunda paradoxalt: Medan handläggarna ger uttryck för en stor lojalitet gentemot idén av socialförsäkringssystemet och Försäkringskassans funktion, så ser de sig berövad det vad som kännetecknar en gräsrotsbyråkrats arbete – tilliten i handläggarens förmåga att bemöta människor och dennes bedömning av situation i relation till lagen, d.v.s. tilliten i det vad som har kallats för handläggarens ”tysta kunskap” (Ekblad 2002).

---

<sup>1</sup> Den här texten är en sammanfattning av forskningsprojektet ”Yrkesroll i förändring – En studie om Försäkringskassans handläggare” och dess resultat. Projektet finansierades av Försäkringskassan och genomfördes åren 2008 till 2010.