

# Street-level bureaucrats

En studie om möjligheten att skapa policy

# Abstract

In the book "street-level bureaucracy dilemmas of the individual in public services" (2010) the author Michael Lipsky writes about the individual in public services. Lipsky presents a theory about street-level bureaucrats as policy makers. He argues that policy is created by the people at the bottom of the organizational hierarchy, the street-level bureaucrats. This is made possible by two interlinked factors, a relatively large distance from organizational authority which leads to freedom in the daily routine.

The purpose of this paper is to highlight the problem of seeing street-level bureaucrats as a homogeneous group. This essay questions Lipskys tendency to generalize various types of street-level bureaucrats' possibility to make policy. Therefore the research question is: To what extent does organizational depth affect opportunity for street-level bureaucrats to make policy?

By comparing two organizations with different organizational depth, the police and the healthcare, with the degree of freedom at these workplaces this study examine if these two factors correlate. Based on interviews this study finds that even though the organizational depth differs the opportunity to make policy does not vary.

*Nyckelord:* Street-level bureaucrats, street-level bureaucracy, policy, organisationsstruktur, organisationsdjup, arbetsfrihet, samtalsintervjuer, polisen, sjukvården

*Antal ord:* 6772

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1	Syfte och frågeställning.....	1
1.2	Disposition .....	2
1.3	Begreppsdefinitioner .....	2
1.4	Material .....	3
<b>2</b>	<b>Teori</b> .....	<b>4</b>
2.1	Street-level bureaucracy.....	4
2.2	Organisationsstruktur .....	5
<b>3</b>	<b>Metod</b> .....	<b>7</b>
3.1	Sammanfattning av forskningsproblemet.....	7
3.2	Kvalitativ metod och operationalisering .....	7
3.3	Organisationsval och geografisk avgränsning.....	8
3.4	Urval och generaliserbarhet .....	9
3.5	Samtalsintervjuer.....	9
3.6	Utformning och genomförande .....	10
3.7	Analys.....	10
3.8	Metoddiskussion.....	11
<b>4</b>	<b>Organisationsstruktur</b> .....	<b>12</b>
4.1	Polisens organisationsstruktur.....	12
4.2	Sjukvårdens organisationsstruktur .....	13
<b>5</b>	<b>Intervjuer</b> .....	<b>14</b>
5.1	Avstånd i hierarkin .....	14
5.1.1	Polisen .....	14
5.1.2	Sjukvården.....	15
5.2	Arbetsfrihet.....	16
5.2.1	Polisen .....	16
5.2.2	Sjukvården.....	17
<b>6</b>	<b>Analys och slutsats</b> .....	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Referenser</b> .....	<b>21</b>

7.1	Intervjuer .....	21
7.2	Litteratur .....	21
7.3	Elektroniska källor .....	22
<b>8</b>	<b>Appendix.....</b>	<b>23</b>

# 1 Inledning

## 1.1 Syfte och frågeställning

I forskning om den offentliga sektorn tenderar man ofta att utgå från att organisationer och dess anställda styrs av riktlinjer och regler skapade av politiker och tjänstemän högt upp i den organisatoriska hierarkin (Lipsky 2010:xiii). Detta top down-perspektiv visar en hierarkisk ordning där riktlinjer skapas långt bort från den plats där dessa sedan ska implementeras. Utifrån detta perspektiv kan man se dessa policys som riktlinjer skapade av en högre instans som talar om hur en verksamhet ska bedrivas och vilka mål ska uppnås. Det finns emellertid andra sätt att se på policyskapande. Michael Lipsky resonerar i sin bok ”street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services” (2010) hur man kan se och förstå policyskapande ur ett bottom-up perspektiv. Lipsky presenterar i boken en teori om att policys skapas av personer längst ner i hierarkin, av *street-level bureaucrats* (gräsrotsbyråkrater), som i sitt dagliga arbete kommer i kontakt med allmänheten. Exempel på områden som inryms av begreppet *street-level bureaucracies* är sjukvården, skolan, polisen, brandkåren och socialtjänsten. Han menar att det är genom rutinerna i det dagliga arbetet som policys egentligen skapas (Lipsky 2010:xiii).

Vidare menar Lipsky att *street-level bureaucrats* möjlighet att skapa policys bygger på två sammanlänkade faktorer. Den första faktorn är att det finns ett relativt stort avstånd mellan personerna högre upp i hierarkin, med ansvar för hur verksamheten bedrivs, och personerna som dagligen arbetar med den löpande verksamheten mot medborgarna. Den första faktorn leder till den andra faktorn som består av att *street-level bureaucrats* har stor frihet i sitt arbete och stor frihet när det kommer till att fördela resurser (Lipsky 2010:13-15).

Den här uppsatsen kommer att behandla vad jag menar är en brist i Lipskys resonemang. I boken generaliserar Lipsky de olika grupperna av *street-level bureaucrats* möjlighet att skapa policy. De olika grupperna likställs då dessa enligt Lipsky har en liknande organisatorisk uppbyggnad (Lipsky 1980:xi-xii). Min hypotes är att de olika grupperna av *street-level bureaucrats* är olika organiserade och därför borde ha olika möjlighet att skapa policys. Detta är en teoriprovande studie där det är Lipskys generaliserande ansats uppsatsen ifrågasätter. Följaktligen blir frågeställningen:

I vilken utsträckning påverkar organisationsdjup möjligheten för *street-level bureaucrats* att skapa policy?

Huvudsyftet med uppsatsen är att visa på bristerna med att likställa olika typer av *street-level bureaucrats* som en grupp. Uppsatsen ämnar åskådliggöra organisatoriska skillnader mellan olika grupper av *street-level bureaucracies* och visa att dessa skillnader påverkar *street-level bureaucrats* möjligheter att skapa policy. Forskningsproblemet är relevant av flera anledningar. Den inomvetenskapliga relevansen ligger i att uppsatsen bidrar till forskningen kring policyskapande och *street-level bureaucrats*. Jag menar att det finns en kunskapslucka när det kommer till *street-level bureaucrats* olika möjligheter att skapa policy. Det finns också en risk, enligt mig, att inte se skillnaderna mellan dessa grupper av *street-level bureaucracies*. När forskare och studenter använder sig av Lipskys teorier kan det hända att man generaliserar resultat mellan dessa yrkesgrupper utan att reflektera över olikheter mellan grupperna.

Den utomvetenskapliga relevansen ligger i att det inom den offentliga sektorn kan vara viktigt att veta hur en organisations struktur påverkar policyskapande. Det finns ett värde i att se hur olika offentliga organisationer är strukturerade för att kunna utveckla verksamheter på bästa sätt (Teorell – Svensson 2007:18).

## 1.2 Disposition

Uppsatsen är strukturerad enligt följande. I nästkommande stycke presenteras uppsatsens centrala begrepp och avgränsningar. Efter detta följer val av material och en redogörelse för Lipskys teori om *street-level bureaucrats* som policyskapare. Också en övergripande redogörelse för organisationsteorin som har använt i undersökningen redovisas. Därefter presenteras hur undersökningen har gått till och vilka metodologiska val som har gjorts. Inför de avslutande avsnitten redovisas intervjuerna som gjorts. Slutligen presenteras analys och undersökningens resultat.

## 1.3 Begreppsdefinitioner

För att på ett bra sätt kunna operationalisera frågeställningen och öka arbetets intersubjektivitet så följer här definitioner av uppsatsens nyckelbegrepp (Teorell – Svensson 2007:54–55). Även en kortare redogörelse för hur forskningsproblemet har avgränsats presenteras i slutet av stycket.

Begreppet policy förekommer i många sammanhang och kan tolkas på en rad olika sätt. I uppsatsen, i likhet med Lipskys definition, definieras policy som de riktlinjer *street-level bureaucrats* arbetar utifrån. Dessa riktlinjer likställs med hur det faktiska arbetet går till (Lipsky 2010:xiii). Detta innebär att man i frågeställningen frågar i vilken utsträckning *street-level bureaucrats* möjlighet att själva bestämma hur deras arbete ska gå till påverkas av organisationens struktur.

Det andra centrala begreppet är *street-level bureaucracies* och *street-level bureaucrats*. Dessa begrepp definieras mer ingående i stycket ”*street-level bureaucrats*”. Men kortfattat kan man säga att *street-level bureaucracies* definieras som myndigheter och institutioner som allmänheten kommer i kontakt med i vardagssituationer. *Street-level bureaucrats* är således personer som jobbar inom dessa områden (Lipsky 2010:xi). Valet att använda det engelska begreppet har gjorts då den svenska översättningen, gräsrotsbyråkrater, inte fångar innebörden av begreppet på samma sätt som det engelska. En mer ingående definition redovisas i teoriavsnittet.

Ett annat begrepp som används i uppsatsen som lätt skulle kunna misstolkas är ”arbetsfrihet”. Arbetsfrihet är en omskrivelse av frasen ”frihet i arbete”. Frihet definieras som oberoende och möjlighet att handla utan tvång (lag24). Arbetsfrihet syftar således till att man inom ett yrke oberoende och utan tvång själv bestämmer hur arbetet ska utformas.

Även begreppet organisationsdjup presenteras mer utförligt i teoridelen. Kortfattat så kan man säga att organisationsdjupet visar hur många besluts- och ansvarsnivåer det finns i en organisation. En djup organisation har många nivåer och en platt organisation har få nivåer (Sveningsson – Alvehus 2012: 150-151).

## 1.4 Material

Som grund för undersökningen ligger Michael Lipskys bok “Street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services” (2010) och boken ”organisationer, ledning och processer” (Alvesson – Sveningsson 2012). Det empiriska materialet som visar hur de olika organisatorerna är strukturerade är hämtat från organisationernas officiella hemsidor (Polisen<sup>1</sup>, Landstinget<sup>1</sup>). Detta material har sedan verifierats med hjälp av intervjuer.

Förutom den teoretiska och empiriska litteraturen ligger även ett antal metodologiska böcker legat till grund för hur undersökningen har utformats. Till stor del byggs det metodologiska resonemanget kring ”Metodpraktikan – Konsten att studera samhälle, individ och marknad” (Esaiasson m.fl. 2007) och ”Att fråga och att svara” (Teorell 2007). Även boken ”Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier” (Ryen 2004) har använts för att på ett bra sätt kunna genomföra intervjuerna i undersökningen.

## 2 Teori

Som beskrivs i det inledande stycket så tar undersökningen avstamp i Michael Lipskys teori om *street-level bureaucrats* som policyskapare. I detta avsnitt presenteras denna teori. Även om huvudfokus ligger på Lipskys teori så krävs en presentation av organisationsteorin som undersökningens hypotes grundar sig på. Därför avslutas detta avsnitt med en redogörelse för hur man kan förstå organisationsstruktur och varför detta är relevant i sammanhanget.

### 2.1 Street-level bureaucracy

År 1980 utgavs den första versionen ut av ”street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services” (Lipsky 2010). Boken är skriven av Michael Lipsky och beskriver individens plats inom offentliga verksamheter. Som boktiteln antyder så ligger fokus på *street-level bureaucracies* och *street-level bureaucrats*. *Street-level bureaucracies* definieras som de organisationer inom den offentliga sektorn där majoriteten av de anställda dagligen kommer i kontakt med allmänheten. *Street-level bureaucrats* är således personerna som arbetar på dessa arbetsplatser. Som redan beskrivits i det inledande kapitlet så är polisen, sjukvården, skolan och socialstyrelsen exempel på dessa typer av organisationer (Lipsky 2010:xiii). Följande citat ur boken visar varför Lipsky väljer att använda sig av uttrycket ”street-level bureaucrats”.

”The phrase ”street-level bureaucracy” hints at this paradox. “Bureaucracy” implies a set of rules and structures of authority; “street-level” implies a distance from the center where authority presumably resides.” (Lipsky 2010:xii)

Boken är indelad i fyra delar som bland annat behandlar arbetsförhållanden, arbetsmönster och framtiden för *street-level bureaucrats*. Den del av Lipskys bok som den här uppsatsen behandlar rör teorin om *street-level bureaucrats* som policyskapare. Lipsky menar att man inte bäst förstår policyskapande som en process där beslut tas på en högre nivå och sedan automatiskt implementeras på en lägre nivå, i den löpande verksamheten. Lipsky menar att policy i själva verket skapas genom besluten *street-level bureaucrats* tar och rutinerna de skapar i sina dagliga möten med allmänheten, genom den dagliga verksamheten. Med andra ord likställs policy med hur det faktiska arbetet utförs (Lipsky 2010:xiii).

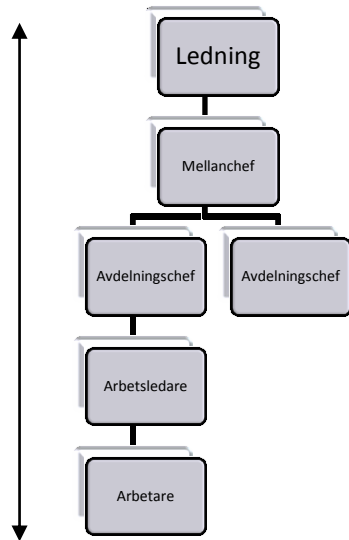


Detta menar Lipsky görs möjligt av två sammanlänkade faktorer. Den första faktorn, som Lipsky menar är gemensam för alla typer av street-level bureaucracies, är att det finns ett relativt stort avstånd mellan beslutsfattare högt upp i den organisatoriska hierarkin och personerna längre ner i hierarkin som ska implementera besluten. Detta relativt stora avstånd leder till stor frihet för *street-level bureaucrats* att utforma den dagliga verksamheten. Lipsky menar vidare att det är genom denna frihet man kan se *street-level bureaucrats* som policyskapare (Lipsky 2010:xi). Lipsky menar att även om arbetet inom de olika organisationerna, såsom sjukvården och polisen, skiljer sig från varandra så är likheterna i deras organisatoriska struktur och verksamhet så stora att man kan jämföra dessa och dra generella slutsatser om *street-level bureaucrats* möjlighet att skapa policy (Lipsky 2010:xii).

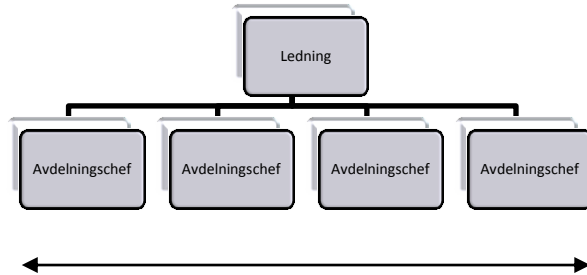
## 2.2 Organisationsstruktur

När det kommer till att beskriva en organisations struktur brukar man traditionellt sett använda sig av ett organisationsschema. Från ett organisationsschema kan man få en överblick över hur den hierarkiska ordningen och den formella ansvarsstrukturen (Sveningsson – Alvehus 2012: 144). Man kan också som beskrivs i boken ”organisationsteori – moderna, symboliska och postmoderna perspektiv” (Hatch 1997) beskriva genom ett organisationsschema hur den sociala strukturen ser ut i en organisation. I uppsatsen är det dock den formella ansvarsstrukturen som är mest relevant. Det finns enligt Sveningsson och Alvehus (2012: 148-149) fyra organisationsstrukturella dimensioner; horisontell arbetsdelning, vertikal arbetsdelning, standardisering och formalisering av arbetsuppgifter och (de-)centralisering av beslutsfattande. I undersökningen är det framför allt den vertikala arbetsdelningen som är relevant då man genom denna kan se om en organisation är ”platt” eller ”djup”. Alltså om det finns många eller få beslutsnivåer inom en organisation. På detta sätt kan man på ett övergripande sätt mäta vad man kallar för organisationsdjup, avstånd mellan olika nivåer. En annan faktor som ökar avståndet mellan chefer och underordnade är hur många underordnade det finns under varje chef. Kontrollspannet ökar ju fler anställda en chef har under sig och med detta blir kontrollen av de anställda svårare. Detta är relevant då hypotesen som undersökningen bygger på tar avstamp i antagandet att det finns strukturella skillnader mellan olika typer av *street-level bureaucracies*. Det kan tilläggas att även en organisation med mer horisontell arbetsdelning kan tendera att även få en djupare vertikal struktur då de specialiserade underavdelningarna tenderar att ha fler specialister som måste samordnas. (Sveningsson – Alvehus 2012: 150-151). Nedan illustreras en ”djup” respektive ”platt” organisationsstruktur.

### Djup organisation



### Platt organisation



Figur 1. Källa: Sveningsson – Alvehus 2012: 150-151

Även om ett organisationsschema kan ge en överblick av hur organisationen är strukturerad är det inte säkert att organisationsschemat speglar verkligheten. En chef på pappret kanske inte har de befogenheter som ett organisationsschema ger uttryck för medan en person i en lägre position kan ha stort ansvar och frihet i sitt arbete. Trots dessa brister så ger ett organisationsschema en bra överblick av organisationsstrukturen (Sveningsson – Alvehus 2012: 144).

## 3 Metod

Inledningsvis i detta avsnitt presenteras en sammanfattning av forskningsproblemet. Därefter presenteras vilka metodologiska val som har gjorts för att undersöka forskningsproblemet och avslutningsvis diskuteras val av metod.

### 3.1 Sammanfattning av forskningsproblemet

Som framgår av uppsatsens inledande avsnitt är syftet med undersökningen att se i vilken utsträckning olika organisationsdjup påverkar möjligheten för *street-level bureaucrats* att skapa policy. Som nämns så definieras policy som de riktlinjer man arbetar utifrån. Alltså blir frågan lite förenklad i vilken utsträckning *street-level bureaucrats* möjlighet att själva bestämma hur deras arbete ska se ut påverkas av avståndet till överordnade. Hypotesen är att det finns strukturella skillnader mellan dessa olika organisationer inom den offentliga sektorn som begränsar möjligheten att behandla *street-level bureaucrats* som en homogen grupp.

Viktigt att poängtera är att undersökningen utgår från orsakssambandet, att det är relativt stort avstånd mellan över- och underordnad som leder till arbetsfrihet. Detta görs då det är ett av huvudantagandena Lipsky framför i sin teori (Lipsky 2010:13-15). Undersökningens syfte är inte att ifrågasätta orsakssambandet utan vill visa att det finns olika möjlighet för *street-level bureaucrats* att skapa policy beroende på organisationsdjup.

### 3.2 Kvalitativ metod och operationalisering

Metoden som har valts för att undersöka forskningsproblemet är av kvalitativ karaktär och är indelad i två steg. Det första steget består av att visa att det finns skillnader mellan olika typer av *street-level bureaucracies* organisationsstruktur. Detta görs genom att sammanställa information från respektive organisations hemsidor och skapa organisationsscheman att analysera. De organisationer som valdes är polisen och sjukvården då dessa i ett initialt skede såg ut att ha olika organisationsdjup. En utförligare motivering till val av organisationer görs i ett senare stycke.

I steg två undersöks hur fritt arbetet är för respektive grupp av *street-level bureaucrats*. För att samla in data att analysera har kvalitativa samtalsintervjuer använts. Resultaten från dessa intervjuer har analyserats och jämförts med organisationsdjupet i respektive grupp. Intervjuerna har också används för att kontrollera att organisationsstrukturen i realiteten ser ut som litteraturen visar. Detta har gjorts för att stärka resultatets trovärdighet (Esaiasson m.fl. 2007:289).

För att i praktiken kunna undersöka forskningsproblemet har de teoretiska begreppen operationaliseras (Esaiasson m.fl. 2007:59). Organisationsdjup är ett teoretiskt begrepp som operationaliseras genom att begreppet tilldelas operationella indikatorer i form av organisationsnivåer (Esaiasson m.fl. 2007:59). I detta fall mäts organisationsdjupet med hjälp av organisationsscheman där avståndet mellan organisationsnivåer indikerar organisationsdjup. En organisation med många organisationsnivåer indikerar en djup organisation och en organisation med få nivåer indikerar en platt organisation (Sveningsson – Alvehus 2012: 148-149).

Begreppet arbetsfrihet operationaliseras genom att se i vilken grad intervjuobjekten ger uttryck för arbetsfrihet i intervjuerna. Arbetsfrihet definieras i stycket om begreppsdefinitioner. Fler indikatorer för ett fritt arbete visar ett friare arbete. I nästa del kommer en redogörelse för hur valet av organisationer har gått till. Efter detta presenteras de kvalitativa intervjuernas upplägg.

### 3.3 Organisationsval och geografisk avgränsning

De organisationer som har valts är som nämnts polisen och sjukvården. Dessa valdes efter en ytlig genomgång av olika *street-level bureaucracies*. Valet motiveras med att jag har utgått från en most different-design och de valda grupperna har en organisationsstruktur som skiljer sig åt (Esaiasson m.fl. 2007:116-117). Detta visas i styckena om organisationsstruktur.

Då tiden för undersökningen har varit begränsad har undersökningen avgränsats till svenska *street-level bureaucracies*. I Sverige har jag sedan valt att undersöka forskningsfrågan på länsnivå för att kunna behålla en överblick av organisationerna. Valet av Östergötlands län och Linköping har gjorts med motiveringen att Linköping är en relativt stor stad där flera av länets offentliga verksamheter har sitt säte. Att organisationerna i Östergötland och Linköping är representativa för organisationerna bygger på det faktum att respektive organisations organisationsstruktur ser i princip likadan ut oavsett vilken region man tittar på. Detta gör att resultatet från den här undersökningen går att generalisera på resten av Sverige.

## 3.4 Urval och generaliserbarhet

Vid val av intervjuobjekt har centralitetsprincipen använts (Esaiasson m.fl. 2007:291). Kriterierna för att bli intervjuad har varit att personen i fråga ska kunna definieras som en *street-level bureaucrat* och vara centralt placerad i verksamheten. Inom båda undersökta områden har gränstragningen för hur högt upp i hierarkin man som intervjuobjekt ska kunna vara dragits vid lägre mellanchefer. I polisens fall har personen som funnits högst upp i organisationen, som intervjuats, varit områdeschef och inom sjukvården har läkare varit de mest högt uppsatta intervjuobjekten. Förutom att tillämpa centralitetsprincipen vid val av intervjuobjekt har även ett så kallat snöbollsurval använts. I dessa fall har de intervjuade hänvisat vidare till centralt placerade personer inom respektive verksamhet (Esaiasson m.fl. 2007:291).

Då ett strategiskt urval har gjorts uppstår frågan om hur många personer som krävs för att kunna dra några generella slutsatser. Svaret blir att när man har fått in samma svar flera gånger och inte längre får in någon ny information räcker informationsinsamlingen. Man har då uppnått en teoretisk mättnad och kan börja analysera (Esaiasson m.fl. 2007:190-191). I detta fall började detta ske efter tre intervjuer. Då materialet, trots teoretisk mättnad, efter tre intervjuade var ganska litet genomfördes ett antal intervjuer till. Totalt intervjuades fem personer inom varje organisation (se referenser). Då urvalet består av så kallade typiska fall skapas möjligheten att generalisera resultatet på den totala populationen. I så stor utsträckning som möjligt har analysenheter som inte systematiskt skiljer sig från mängden valts. Då analysenheterna liknar populationen i stort finns det ingen anledning att tro att resultatet inte är generaliserbart (Esaiasson m.fl. 2007:187). Av personerna som intervjuades inom polisen arbetar två stycken i fält, två är kommissarier och en är förundersökningsledare. Av de fem personer som intervjuades inom sjukvården arbetar två som läkare och tre som sjuksköterskor. Samtliga personer som intervjuats arbetar på Linköpings universitetssjukhus samt i Linköpings närpolisområde (se referenslista).

## 3.5 Samtalsintervjuer

Anledningen till att kvalitativa samtalsintervjuer har använts för undersökningen är för att på djupet kunna ta reda på hur fritt arbetet för respektive grupp är och även få en bekräftelse för de data som har samlats om organisationsstruktur. Samtalsintervjuer passar bra då syftet är att se hur deras vardag ser ut. Man får genom samtalsintervjuer en uppfattning av verkligheten så som intervjuobjekten upplever den (Esaiasson m.fl. 2007:285, 289). Frågan om intervjupersonernas svar speglar verkligheten menar kritiker är metodens största brist.

Analysen i undersökningen tar avstamp i uppfattningen att man i svaren från intervjuobjekten kan se hur verkligheten är beskaffad. I boken ”kvalitativ intervju” (1994: 105) beskriver författaren Anne Ryen hur man ur ett naturalistiskt perspektiv kan anta att man genom intervjuobjektets språk kan avläsa hur verkligheten är beskaffad. Enligt det naturalistiska paradigmet finns det en enda verklighet för intervjuobjektet som uttrycks genom språket. Problematiken med att inte lyckas återspegla verkligheten ligger snarare i att man i analysen inte fångar upp sanningen i intervjuobjektets språk. Ur ett naturalistiskt perspektiv får man anta att intervjuobjekten vill återge verkligheten så som denne uppfattar den (Ryen 1994: 106). Då detta kan vara ett problem krävs det i analysen att man är uppmärksam på att man som intervjuare verkligen återspeglar verkligheten så som intervjuobjekten beskriver den.

### 3.6 Utformning och genomförande

Intervjuerna har genomförts med hjälp av en intervjumall som varit uppdelad i två kategorier. Den ena kategorin är ”avstånd i hierarkin” och den andra kategorin är ”arbetsfrihet”. Syftet med att ställa frågor om avstånd i hierarkin är se hur intervjuobjekten uppfattar avståndet mellan över- och underordnad och där igenom få svar på om organisationsdjupet verkligen ser ut som det empiriska materialet påvisar. Intervjupersonerna har här fungerat som informanter (Esaiasson m.fl. 2007:184). Svaren i den andra kategorin ämnar visa hur fritt det dagliga arbetet faktiskt är. Intervjupersonerna fungerar här som respondenter (Esaiasson m.fl. 2007:298). Intervjumallen, som finns bifogat i slutet av uppsatsen (s.23), har fungerat som just som en mall. Utrymme har getts till intervjuobjekten att komma med egna reflektioner och tankar. Intervjuerna har genomförts på respektive arbetsplats och har spelats in på band. Den här friare formen av intervju finns beskriven i flera böcker. Bland annat ”Att fråga och att svara - Samhällsvetenskaplig metod” (Teorell 2007:89-90) och ”metodpraktikan” (Esaiasson 2007:298-303). Då vissa av intervjuobjekten ansåg att vissa av frågorna var känsliga har svaren från intervjuerna presenterats anonymt. Beslutet att redovisa samtliga intervjuer anonymt grundar sig det faktum att intervjuobjekten genom anonymitet ofta känner sig mer trygga i att säga saker som kan anses vara känsliga (Esaiasson m.fl. 2007:290).

### 3.7 Analys

Svaren från respektive intervjuperson delades efter intervjuerna upp enligt ovan beskrivna kategorier. Under kategorin ”avstånd i hierarkin” placerades alla svar som på något sätt gav information om avstånd mellan under- och överordnade och organisationsstruktur.

Under den andra kategorin ”arbetsfrihet” placerades alla svar som berörde frihet i det dagliga arbetet. Att analysera informantdelen om organisationsstruktur och avstånd i hierarkin gjordes genom att jämföra informationen från intervjuerna och empirin om respektive organisationsstruktur. Informationen om arbetsfrihet sorterades och delades in i svar som antingen pekade på att arbetet var fritt respektive mindre fritt. Metoden för att analysera materialet beskrivs i boken ”metodpraktikan” (2007: 303-310). Enligt denna metod studerades materialet först för att skapa en helhetsbild. Sedan sorterades materialet under respektive kategori och sammanfattades. Avslutningsvis så togs de generella dragen fram för respektive kategori och analyserades utifrån frågeställningen. Hur analysen av respektive organisations organisationsdjup gick till presenterades i stycket om operationalisering.

## 3.8 Metoddiskussion

I det inledande arbetet med att utforma undersökningen gjordes en genomgång av möjliga metodalternativ. I mängden av kvalitativa- och kvantitativa metoder som finns valdes således ovan redovisade metoder. För att på ett bättre sätt förstå varför andra metoder såsom direktobservationer, textanalys, enkäter eller någon form av kvantitativ metod inte användes presenteras här kortfattat bristerna i dessa typer av metoder.

Användandet av någon form av direktobservation föll bort då det är en mycket tidskrävande insamlingsmetod. Att t.ex. följa med ett antal street-level bureaucrats på deras arbetsplats och iakttäta graden av arbetsfrihet skulle helt enkelt vara för tidskrävande. Problematiken med att använda någon form av textanalys ligger i val av text att analysera. Det sågs som för svårt att hitta likvärdigt textmaterial från respektive organisation som skulle göra det möjligt att jämföra dessa. Genom enkäter skulle man på ett relativt enkelt sätt kunna få ett stort material att arbeta med men man skulle då ha dåliga möjligheter att gå på djupet i undersökningen. Även genom en kvantitativ metod skulle det vara svårt att gå på djupet i undersökningen.

Som beskrivits ovan så valdes till slut samtalsintervjuer som huvudsakliga informationskälla. Tanken var att genom samtalsintervjuer få ett lagom stort material att analysera inom respektive kategori. Det visade sig dock att personerna som intervjuades ofta började prata om saker som var av liten relevans för frågeställningen. Detta gjorde att analysarbetet blev mer krävande än vad som kanske var nödvändigt. Om en enkätundersökning skulle ha gjorts kanske materialet skulle ha blivit mer lättanalyserat. Däremot skulle risken varit större i en enkätundersökning att missa viktig information om arbetsförhållanden inom respektive organisation då enkätsvar blir mer standardiserade.

## 4 Organisationsstruktur

I följande två stycken presenteras organisationsstrukturen hos polisen och sjukvården i Östergötland och Linköping. Detta görs med utgångspunkt från organisationsteorin som presenterades tidigare i uppsatsen och ämnar visa hur organisationsdjupet ser ut i respektive organisation. I följande två stycken kan det vara svårt att få en överblick över hur djup respektive organisation är. Därför finns respektive organisations organisationsscheman bifogade som appendix i slutet av uppsatsen. Värt att notera är att respektive organisationsschema är så stort att de redovisas på två separata sidor.

### 4.1 Polisens organisationsstruktur

Från polisens officiella hemsida (polisen1) har information om polisens organisation hämtats. Organisationen som presenteras är avgränsad till polismyndigheten i Östergötland och Linköping.

Polismyndigheten i Östergötland är en av tjugoen stycken polismyndigheter i Sverige och har Östergötlands län som ansvarsområde. Alla polismyndigheter har till stor del samma strukturella uppbyggnad runt om i Sverige men kan skilja sig något åt i de myndigheter polismyndigheter som ansvarar över glesbebyggda områden. Den högsta chefen för polismyndigheten i Östergötland är länspolismästaren. Förutom länspolismästaren så finns en polisstyrelse bestående av politiker. Styrelsen ansvarar bland annat för val av verksamhetsinriktning (polisen2). Polismyndigheten i Östergötland är sedan indelad i två avdelningar, den operativa avdelningen och förvaltningsavdelningen.

Förvaltningsavdelningen har sedan fyra underavdelningar som ansvarar för personalfrågor, ekonomi, service och information. Under den operativa avdelningen finns det en enhet för samordning och ledning. Resterande verksamhet delas upp efter geografiska områden eller speciellt nischad verksamhet likt ekobrott och liknande. Alla större städer består av ett polisområde med ansvar för en geografiskt avgränsad plats. Linköping har en områdeschef som svarar under länspolismästaren. Under områdeschefen finns det sedan ett antal avdelningar som oftast består av grupper med en gruppchef och ett litet antal gruppmedlemmar. Ordningspolisen är t.ex. en avdelning som har ett antal grupper med poliser som arbetar i yttre tjänst (polisen3).

Från länspolismästaren i Östergötland ner till patrullerande poliser i Linköping finns det fem organisatoriska nivåer. I de bifogade organisationsschemana ser det ut som att det finns sex nivåer då det finns en grafiskt illustrerad nivå mellan länspolismästaren och områdescheferna. Områdeschefen svarar dock direkt under



länspolismästaren vilket gör att det finns fem organisatoriska nivåer (se organisationschema 1, 2).

## 4.2 Sjukvårdens organisationsstruktur

Empirin som beskriver hur sjukvården i Östergötland och Linköping är organiserad är hämtad från landstingets hemsida (Landstinget1) och boken "hälso- och sjukvårdens organisation i Sverige" (Falk – Nilsson 2009). Sjukvården i Sverige är indelad i 18 landsting, 2 regioner och en kommun som var och en ansvarar för ett geografiskt område (Falk – Nilsson 2009:31). I Östergötland är det landstinget som ansvarar för sjukvården. Personen med det övergripande ansvaret för sjukvården i Östergötland är landstingsdirektören. Sjukvårdsorganisationen är uppdelad i flera delar där närsjukvården är den största. Närsjukvården är sedan organiserad i fyra delar som avgränsas geografiskt. Närsjukvården i centrala Östergötland är en av dessa delar och bedriver den mesta av verksamheten på universitetssjukhuset i Linköping (Landstinget1).

Linköpingsuniversitetssjukhus har en sjukhusledning som har delat in sjukhuset i olika medicinska center (Falk – Nilsson 2009:40). Dessa center har en ledningschef och en ledningsgrupp som samordnar verksamheten mellan de olika underliggande klinikerna. Klinikerna har i sin tur en klinikchef och en verksamhetschef. Varje klinik är sedan uppdelad på minst en mottagning och en avdelning där läkare, sjuksköterskor och andra vårdbiträden arbetar (Landstinget1).

Då organisationsstrukturen skiljer sig åt mellan olika typer av center, kliniker och avdelningar går det bara att göra ett generellt organisationschema över hur verksamheten är organiserad. I de bifogade organisationschemana (se organisationschema 3,4) redogörs endast för organisationsnivåerna mellan centrumchefen och sjukhusets mottagningar. Denna begränsning har gjorts då ett mer utvecklat organisationschema riskerar att bli så komplext att det snarare försvårar än underlättar en organisatorisk överblick.

Sammanfattningsvis kan man se att oavsett vilken sjukhusavdelning man ser till så finns det minst 10 organisationsnivåer mellan personerna längs ner i den organisatoriska hierarkin och landstingsdirektören (Landstinget1).

## 5 Intervjuer

I detta avsnitt presenteras intervjuerna av de olika grupperna av *street-level bureaucrats*. Som tidigare nämnts har intervjuerna två teman, avstånd i hierarkin och frihet. För att få en bra överblick av intervjuerna presenteras dessa teman separat med polisernas och sjuksköterskornas svar var för sig. Det första temat, avstånd i hierarkin, är tänkt att fungera som ett stöd till empirin om de olika gruppernas organisationsstruktur. Syftet är att se om det går att finna samma uppfattningar om avstånd mellan över- och underordnad som det empiriska materialet visar. Det andra temat, frihet, är tänkt att svara på huruvida man upplever frihet i sitt yrke. Då vissa av frågorna har uppfattades som känsliga ville vissa av intervjuobjekten vara anonyma. Detta har resulterat i att intervjuobjekten har fått täcknamn i form av förkortningar. Den första polisen gå under täcknamnet P1, den andra polisen P2 osv. På samma sätt redovisas personalen inom sjukvården som S1, S2 osv.

### 5.1 Avstånd i hierarkin

#### 5.1.1 Polisen

I en av de första intervjuerna som genomfördes beskriver en kommissarie hur organisationen i Östergötland har förändras under tiden han har varit polis. Polisen var fram till några år sedan strukturerad som två parallella stuprör där en kriminalenhet och en ordningsenhet var underordnad länspolismästaren. Dessa enheter leddes på länsnivå. Idag ser organisationen mer ut som den gjorde på mitten av 1900-talet med en organisation som mer utgår från de större städerna. Linköping har idag en egen kriminalenhet och en ordningsenhet som gör att ledningen för poliserna i Linköping finns i Linköping (P2).

Något som också beskrivs från flera av ”intervjuobjekten” är att det upplevda avståndet är ganska litet, i alla fall sedan man genomförde reformen och införde polisområdeschefer. Polisområdeschefen har en nära kontakt med länspolismästaren och avståndet mellan poliser i fält och polisområdeschefen upplevs inte heller som stort (P1, P2). Detta tror P2 kan bero på att Linköpingsenheten är väldigt geografiskt centrerad och att den hierarkiska kulturen har ändrats inom polisen. Förr kunde en polis som jobbade ute i fält inte tilltala en överordnad hur som helst. Om man hade ett ärende hos en överordnad var man tvungen att knacka på och säga ”god dag”. Idag beskrivs arbetsklimatet som mycket mer öppet mellan de olika hierarkiska nivåerna (P2).

Ett tema som återkommer flera gånger under intervjuerna är att närheten till sina underordnade respektive överordnade beror på att alla, med några få undantag, har samma arbetsbakgrund. Alltså att även de högsta chefer har börjat sin karriär ute i fält (P1, P2, P3, P5). Detta och det faktum att det inte finns så många nivåer mellan polisområdescheferna och poliserna i fält anser P3 vara den största anledningen till att det inte upplevs som ett stort avstånd mellan under- och överordnade.

### 5.1.2 Sjukvården

I ett försök att få klarhet i hur den officiella organisationen ser ut inom sjukvården i Östergötland ombeds de intervjuade att redogöra i så stor utsträckning som de kan för hur den officiella organisationen ser ut. De ombeds också att redogöra för hur den närmsta verksamheten faktiskt är strukturerad. När det kommer till närmiljön redogörs ganska noggrant för hur organisationen ser ut däremot så skiljer sig kunskapen åt huruvida man kan redogöra för organisationen utanför sin egen avdelning (S1, S2, S3). Det är bara en av de intervjuade som i stor utsträckning kan beskriva organisationsstrukturen utanför den egna avdelningen. Följande citat är från denne sjuksköterska.

”Det finns ju en chef på min mottagning. Så finns det ju en chef på avdelningen. Vi har ju gemensam verksamhet. Det finns vårdenhetschefer. Sen har vi en verksamhetschef för hela kliniken. Sen har vi alla kliniker som är uppdelade i olika centra på sjukhuset. Vi har ju en centrumchef härnäst och efter det så har vi landstingsledningen.” (S1)

En organisation med många nivåer beskrivs där det kan komma direktiv, från det centrum man är underordnad som talar om vad som behöver göras. När det kommer till kontroll och övervakning av dessa direktiv så beskrivs en organisation som ibland saknar kontrollmekanismer och övervakning. Detta leder enligt en av de intervjuade till att avståndet upplevs som stort mellan över- och underordnade. Brist på kontroll gäller oftast när det kommer till områden som inte är direkt kopplade till medicinska frågor (S3).

Sjuksköterskorna beskriver en närhet till läkare och avdelningschefer där man sitter och äter tillsammans och bara kan komma och knacka på dörren om det skulle vara något man undrar över (S1, S3). Däremot så berättar en av sjuksköterskorna att hon inte ens vet om hur centrumchefen ser ut. Inte personerna i sjukhusledningen för den delen heller (S2). Samma sak framgår i en intervju med en läkare. Det dagliga arbetet beskrivs med de närmsta cheferna där man flera gånger om dagen samverkar. Om man däremot ser till chefsnivåerna över dessa så finns det ingen samverkan mellan dessa och läkarna. Läkaren beskriver också hur de högre cheferna byts ut med jämna mellanrum vilket gör att man har ännu mindre koll på vem som jobbar var (S5). Även om närheten till läkare och avdelningschefer upplevs som stor så belyser en av sjuksköterskorna att det på

många avdelningar fortfarande är ett stort gap mellan läkare och sjuksköterskor. En beskrivande historia berättas där det på andra avdelningar inte är tänkbart att sjuksköterskor och läkare äter tillsammans. Detta tror dock sjuksköterskan är mycket ovanligt (S3).

## 5.2 Arbetsfrihet

### 5.2.1 Polisen

Alla intervjuade poliser beskriver hur allt arbete som utförs mot det civila samhället har sin grund i rådande lagstiftning (P1, P2, P3). Att man som polis arbetar utifrån rådande lagstiftning är självklart men sen ska lagstiftningen och andra riktlinjer tolkas och detta sker mer lokalt hävdar en av mellancheferna som intervjuats. Det framgår att man i Östergötland och Linköping jobbar med hur riktlinjer ska tolkas och att det sedan är upp till respektive avdelning hur dessa ska implementeras. Mellanchefen framhäver att det inte är någon exakt vetenskap hur lagstiftningen ska tolkas (P3). En annan av intervjupersonerna talar mycket om att det finns tjocka böcker som talar om hur man kan tolka olika lagar och att det som gäller ena dagen inte alls behöver gälla den andra dagen. Det blir därför ofta så att man hanterar olika situationer enligt den rutin man alltid brukar. Rutiner följs till dess att någon överordnad säger att rutinen måste ändras och detta sker inte allt för ofta (P2).

En bild som framkommer i en intervju med en polis som jobbar ute i fält är att det skulle vara omöjligt att ingripa varje gång man såg någon bryta mot lagen. Enligt denne finns det inte tillräckligt med resurser för att stanna alla som inte har lyse på sin cykel. Det blir därför upp till den enskilde polisen att välja när man ska ingripa (P4).

De olika intervjuobjekten svarar lite olika när det kommer till frågan om hur fritt man arbetar. Mellancheferna anser sig fria då de befinner sig relativt långt upp i hierarkin och därför disponerar sin egen tid. Poliserna i fält anser sig fria då dessa inte har någon som direkt övervakar vad de gör ute i fält (P1, P2, P4).

En av mellancheferna talar om den officiella friheten och den verkliga friheten. Delegeringsordningen begränsar den officiella friheten för underordnade och ökar friheten för överordnade. Däremot kanske en underordnad, ute i fält, känner sig mer fri då denne själv måste ta ställning till hur olika situationer ska hanteras. Mellanchefen beskriver också hur han genom sin kommissariatitel har ökade befogenheter och därmed också större frihet att bestämma hur en situation ska lösas. Ett konkret exempel är när han på morgonen kommer in och har ett skrivbord fullt med ärenden som han själv ska ta ställning till. Då är det upp till honom att besluta vilka ärenden som ska läggas ner och vilka som ska drivas vidare (P2).

Något som beskrivs som en begränsning i friheten är den relativt nya rapporteringsplikten. Enligt en av de intervjuade som arbetar på gatan har rapporteringsplikten gjort att verksamheten har blivit mer övervakad. Han menar att verksamheten har blivit mer resultatstyrd och därmed måste allt som händer registreras. Detta begränsar friheten att godtyckligt låta någon slippa böter då denne har en bra ursäkt. Däremot så tycker han inte att detta påverkar verksamheten nämnvärt då det ändå inte är någon som tittar över axeln ute i fält (P4).

## 5.2.2 Sjukvården

Liksom i intervjuerna med poliserna beskrivs i intervjuerna att allt arbete utgår från lagar och förordningar. Förutom dessa så arbetar man efter skrivna riktlinjer som talar om hur hygien, sekretess och annat kvalitetsarbete ska hanteras (S1, S2, S3). De flesta av direktiven för sjuksköterskorna kommer från de närmsta cheferna både i form av skrivna direktiv men också muntliga. En sjuksköterska talar om att man kan säga att styrningen finns i två olika former. Dels så finns det lagar som skapas på politiskt håll men så finns läkemedelsförfattningar och vårdprotokoll som bygger på vetenskap om hur man bedriver sjukvård på bästa sätt. Sjuksköterskan talar om att man inom vården arbetar övergripande med att följa riktlinjer och lagar men att man i det dagliga rutinarbetet lägger upp arbetet själv (S1).

Att det inte finns någon direkt övervakning om verksamheten i praktiken går till tas upp flera gånger under intervjuerna. Det kommer ut PM hela tiden som rör olika saker men det är väldigt dålig uppföljning sedan på om dessa direktiv verkligen följs. En läkare poängterar att om det vore så att ledningen ansåg det vara viktigt att man följde varje litet direktiv så skulle det finnas en mer omfattande uppföljning (S4). En sjuksköterska menar dock att det finns en stor skillnad mellan det medicinska arbetet och det administrativa. PM som rör medicinska förbättringar tar man till sig i större utsträckning än administrativa riktlinjer (S3). Ett exempel som tas upp är när högre uppsatta skickar ut mail med direktiv och förväntar sig att mailet i sig gör att direktiven implementeras i verksamheten. Om direktiven anses som mindre viktiga görs det inga större ansträngningar på avdelningarna att implementera dessa (S3).

En sjuksköterska belyser att man kan se på friheten inom vården på två olika sätt. Man kanske upplever en frihet i kontakten med patienter, att det är upp till dem själva hur man väljer att behandla en patient. Däremot så är behandlingen styrd av en medicinsk vetenskap. Ett exempel som ges är att beslutet att ge en viss medicin kommer från sjuksköterskan även om beslutet är grundat på en generell ordination. Sjuksköterskan nämner i förbifarten att man kan se det som en styrd frihet inom vården (S1).

När det kommer till den administrativa verksamheten verkar det vara den gemensamma uppfattningen att den är ganska fri. I alla fall när det kommer till hur dagarna ser ut, när man ska träffa patienter och i vilken ordning patienterna ska komma in. Där upplever samtliga sjuksköterskor en relativt stor frihet (S1, S2, S3).

Frihet upplevs också då vissa inom vården har en specialkompetens inom sitt område. Om man vet mest om en viss patientgrupp och kan säga vilken vård som fungerar bäst skapar man en frihet. Det blir svårt för någon som är mindre kompetent inom ens eget område att komma och säga hur vården ska gå till. Man blir på så sätt fri att själv välja hur vården ska gå till. Däremot så tror en av sjuksköterskorna att det kan skilja sig åt beroende på vad man är på för enhet. En mottagning kan upplevas som mer fri än en avdelning. På en avdelning är det verksamheten som styr personalen och på en mottagning är det personalen som styr verksamheten. På så kan friheten i det dagliga arbetet skilja sig åt beroende på vad man är på för enhet (S2).

## 6 Analys och slutsats

Resultaten som presenteras i detta avsnitt redovisas i samma kronologiska ordning som analysen har gjorts.

I redogörelsen av de olika organisationsstrukturerna framgår att de undersökta organisationerna har olika organisationsdjup. Detta framgår då det finns olika många organisationsnivåer inom varje organisation. Som framgår i teoristycket ovan så visar detta att avståndet är olika långt mellan över- och underordnade.

Empirin som tyder på ett längre avstånd mellan över- och underordnad inom sjukvården stöds även av intervjuerna där flera intervjuobjekt upplever en stor distans till personer högre upp i hierarkin. Oftast har man bara kontakt med organisationsnivån över sin egen. En annan sak som talar för att sjukvårdens organisation är relativt djup är kunskapen hos de anställda om hur sjukvården är organiserad. Av alla som blev intervjuade så var det bara en som kunde någorlunda utförligt redogöra för hur sjukvården var organiserad upp till landstingsnivå. Detta tyder på en stor och invecklad organisation. Personen som hade den kunskapen bekräftade också att det upplevda avståndet uppåt i hierarkin var relativt stort precis som organisationsempirin visade.

Även empirin om det relativt korta avståndet mellan över- och underordnade inom polisen stöds av intervjuerna. Inom polisen så upplever man en större närhet till överordnade än inom sjukvården. Interaktion sker i större utsträckning mellan de olika organisationsnivåerna inom polisen. Inte bara socialt, där det exemplifieras att en polis i yttre tjänst kan sitta vid samma bord som länspolismästaren och äta, utan även professionellt.

Efter att ha konstaterat att det finns olika avstånd mellan över- och underordnade i de olika organisationerna har arbetsfriheten på de olika arbetsplatserna analyserats. Genom att analysera svaren från de olika grupperna av *street-level bureaucrats* framgår det att friheten för respektive grupp liknar varandra i många hänseenden. Båda grupperna beskriver att deras dagliga arbete är ganska fritt då det inte finns någon direkt övervakning. Däremot så styrs verksamheterna av lagar och förordningar. Det framgår dock att de rutiner som skapas för att hantera det dagliga arbetet är relativt fritt. Exempel på detta är att allt polisiärt arbete utgår från lagstiftning som är ”fast”. Det är sedan relativt fritt i det dagliga arbetet hur man tolkar och implementerar lagstiftningen. Det är till exempel upp till den enskilde polisen att välja vilka personer utan cykellyse man låter cykla vidare och vilka man stoppar.

Det framgår av intervjuerna att det finns två olika friheter. Man är inte fri när det kommer till det medicinska eller lagstiftningen men man är fri i det dagliga rutinarbetet. Sammanfattningsvis så visar resultaten från intervjuerna att arbetet för *street-level bureaucrats* är relativt fritt. Det går däremot inte genom

intervjuerna att få fram om det finns någon reell skillnad i hur fritt arbetet är på respektive arbetsplats.

Något som har varit problematiskt i analysen har varit att se om det verkligen är variabeln ”organisationsstruktur” som har påverkat möjligheten för *street-level bureaucrats* att skapa policy. Alltså om det är avståndet mellan över- och underordnade som skapar frihet på arbetsplatsen. Fokus för frågeställningen ligger dock inte på orsakssambandet utan har utgått från Lipskys premisser om orsakssambandet som beskrivits i teoriavsnittet. Fokus har istället legat på korrelationen mellan avstånd mellan över- och underordnade samt arbetsfrihet.

Sammanfattningsvis visar resultatet av undersökningen att det finns olika avstånd mellan över- och underordnade inom de olika organisationerna men detta avstånd inte korrelerar med arbetsfriheten. Båda organisationernas personal upplever att deras arbete är relativt fritt när det kommer till det dagliga arbetet men de upplever olika stort avstånd till deras överordnade.

Slutsatsen blir således att undersökningen inte kan visa i vilken utsträckning organisationsstrukturer påverkar möjligheten för *street-level bureaucrats* att skapa policy. Däremot kan uppsatsen visa att *street-level bureaucracies* har varierande organisationsdjup men inte att ett större organisationsdjup skulle påverka friheten för *street-level bureaucrats*. På så sätt stöds Lipskys generaliserande ansats om att *street-level bureaucrats* är relativt fria i sitt arbete och därmed har möjlighet att skapa policy.



## 7 Referenser

### 7.1 Intervjuer

P1, 61år, kommissarie, Linköping	02-01-13
P2, 59år, kriminalkommissarie, Linköping	27-12-12
P3, 60år, förundersökningsledare, Linköping	27-12-12
P4, 31år, polis i fält, Linköping	17-12-12
P5, 41år, polis i fält, Linköping	18-12-12
S1, 59år, sjuksköterska, Linköping	17-12-12
S2, 32år, sjuksköterska, Linköping	21-12-12
S3, 51år, sjuksköterska, Linköping	21-12-12
S4, 41år, läkare, Linköping	21-12-12
S5, 34år, läkare, Linköping	16-12-12

### 7.2 Litteratur

- Esaiasson, Peter – Gilliam, Mikael – Oscarsson, Henrik – Wängerud, Lena. 2007. *Metodpraktikan – Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik
- Falk, Viking – Nilsson, Kerstin. 2009. *Hälso- och sjukvårdens organisation i Sverige*, 2 uppl. Lund: Studentlitteratur
- Hatch, Mary Jo. 1997. *Organisationsteori - Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*. Oxford: Oxford University Press
- Lipsky, Michael, 2010. *Street-level bureaucracy – Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Ryen, Anne. 2004. *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber
- Sveningsson, Stefan – Alvehus, Johan. 2012 ”Organisationsstruktur – byråkratier och nätverk” i Alvesson, Mats – Sveningsson, Stefan (red). *Organisationer, ledning och processer*. Lund: Studentlitteratur, s. 143-173.
- Teorell, Jan – Svensson, Torsten. 2007. *Att fråga och att svara - Samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber

## 7.3 Elektroniska källor

Lag24 = Lag24 webbplats, juridiska frågor. [elektronisk] Tillgänglig: <http://www.lag24.se/a/grundlaggande-fri--och-rattigheter---definition-av-frihet>.

Hämtdatum: 2013-04-01

Landstinget1 = Landstinget i Östergötlands webbplats, närsjukvården [elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.lio.se/Verksamheter/Narsjukvarden-i-centrala-Oster-gotland//>. Hämtdatum: 2013-01-13

Landstinget2 = Landstinget i Östergötlands webbplats, verksamhetsinformation [elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.lio.se/Verksamheter/CKOC/Ledning-och-organisation/Organisation/>. Hämtdatum: 2013-01-13

Polisen1 = Polisens webbplats [elektronisk]. Tillgänglig: [www.polisen.se](http://www.polisen.se). Hämtdatum: 2013-01-13

Polisen2 = Polisens webbplats, organisationsinformation [elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.polisen.se/Om-polisen/Organisation/>. Hämtdatum: 2013-01-13

Polisen3 = Polisens webbplats, organisationsinformation Östergötland [elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.polisen.se/Ostergotland/Om-polisen/lan/os/op/Polisen-i-Ostergotlands-lan/Organisation/>. Hämtdatum: 2013-01-13

# 8 Appendix

## Intervjumall

### Inledning

- Namn, ålder, yrke, år i yrket?
- Kan du berätta kortfattat om dina arbetsuppgifter, speciella uppdrag?
- Hur trivs du på jobbet?

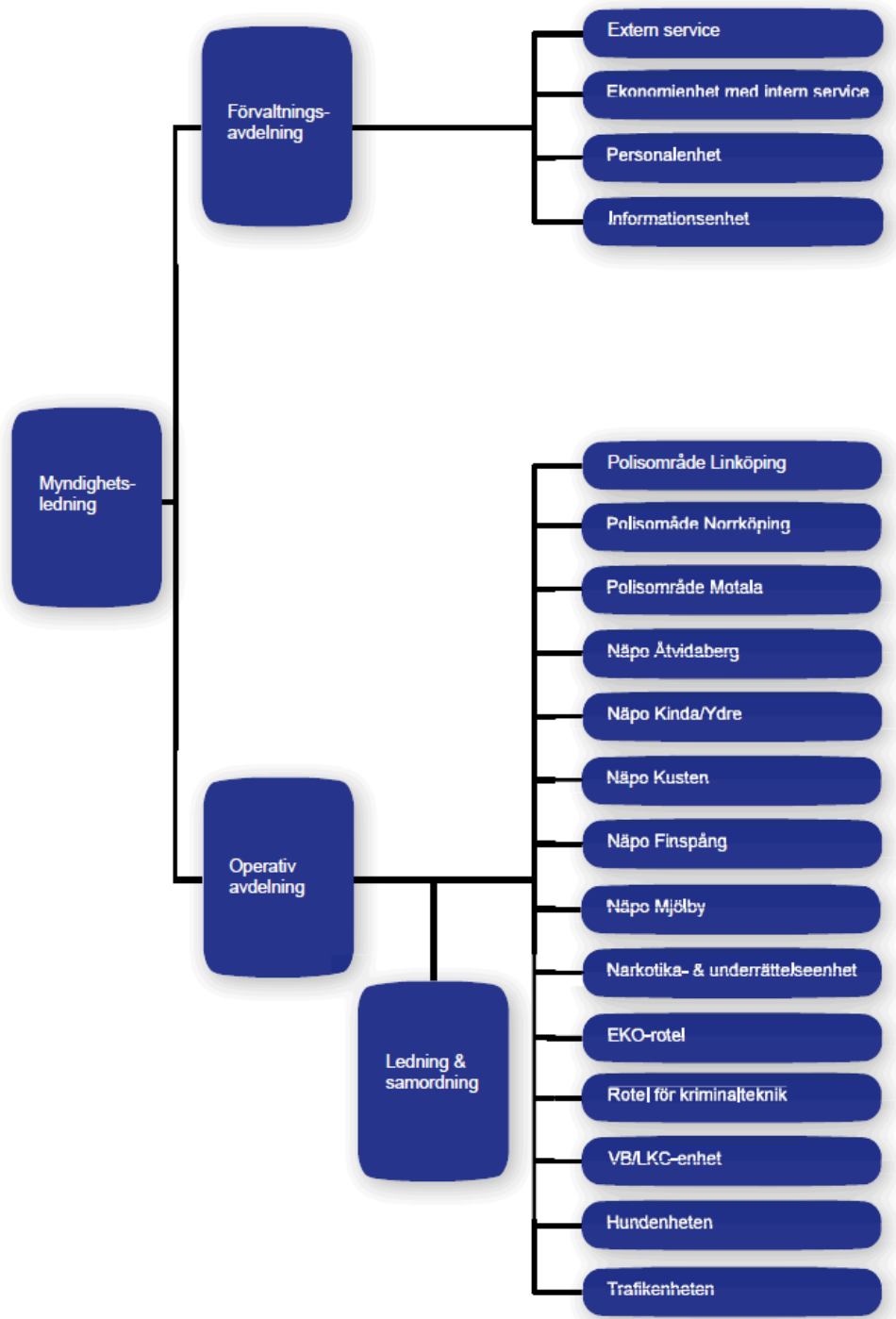
### Tema 1: Avstånd i hierarkin

- Kan du beskriva i så stor utsträckning du kan hur den officiella organisationen är strukturerad? (Om hjälp behövs, be personen beskriva organisationen från dess egen position och uppåt)
- Hur ser kontakten ut din närmsta chef? Hur ser kontakten ut med personer med högre ställning än din chef?
- Finns det en tydlig hierarkisk ordning inom organisationen? Beskriv!
- Hur upplever du avståndet till dina överordnade? Utveckla!

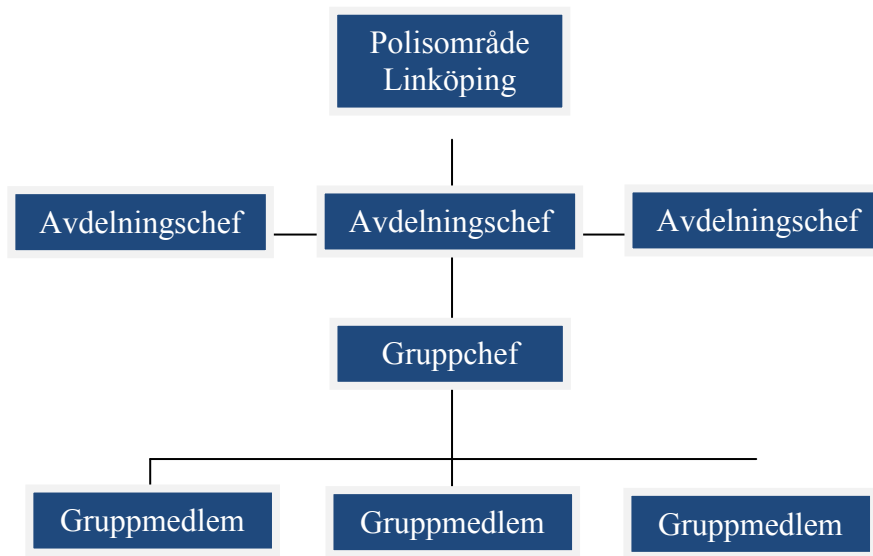
### Tema 2: Arbetsfrihet

- Kan du i korthet berätta hur en arbetsdag ser ut?
- Hur mycket kan du själv påverka hur en arbetsdag ser ut?
- Upplever du att du själv kan påverka hur ditt arbete ser ut?
- På vilka sätt är du styrd i ditt arbete?
- På vilket sätt blir du begränsad i ditt arbete?
- Om man ser till de rutiner du följer i ditt dagliga arbete, hur skapas dessa?
- Hur ser relationen ut mellan de riktlinjer du får från överordnade och hur arbetet i praktiken utförs?
- Vad väger tyngst i ditt arbete, din egen uppfattning om hur arbetet ska genomföra eller riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas? Utveckla!

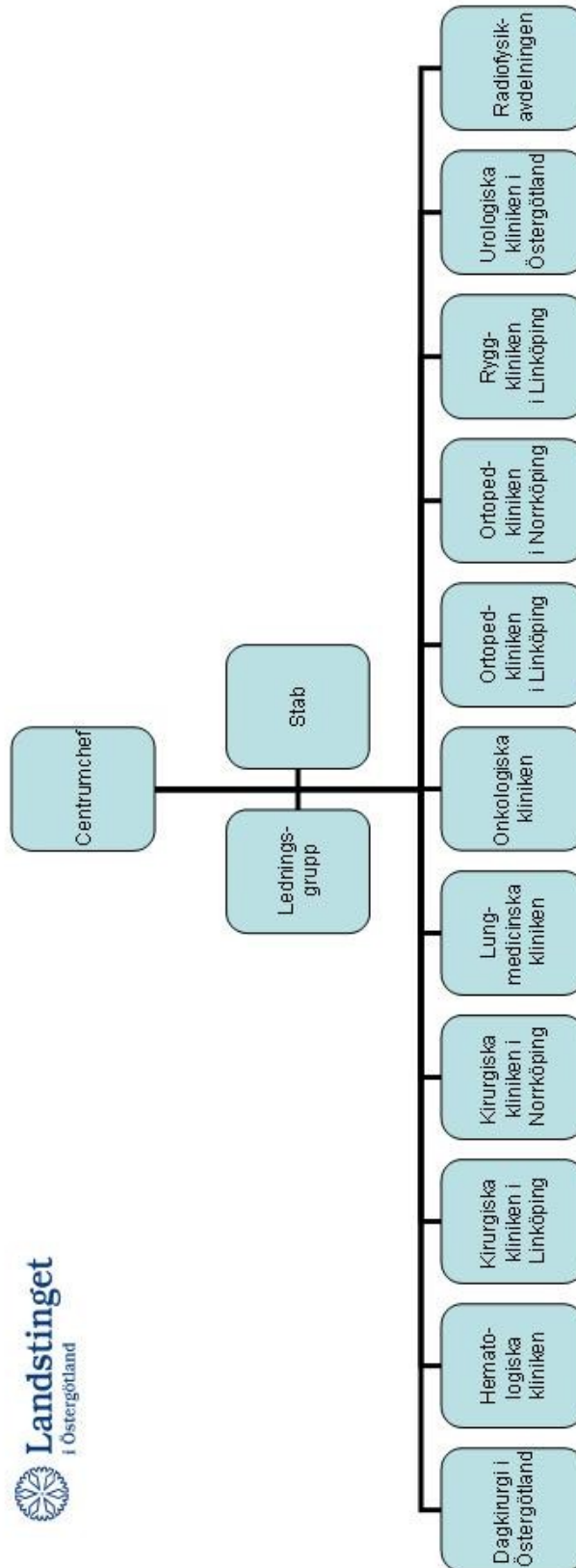
# Organisationsschema 1



## Organisationsschema 2



### Organisationsschema3



Organisationsschema 4

