

Innehållsförteckning

Förord	5
Del I Problem och referensram	7
1 Inledning och problem	9
1.1 Mjuka organisationer är svarta lådor?	9
1.2 Några centrala begrepp i studien	16
1.3 Forskningsuppgiften	21
1.4 Rapportens fortsatta disposition	24
2 Teoretisk referensram: Verksamhetsnormer och informationsanvändning i organisationer	25
2.1 Organisatorisk effektivitet – föreställningar i teorin och praktiken	25
2.2 Verksamhetsnormer och styrmöjligheter i mjuka organisationer	35
2.3 Forskning om informationsanvändning i organisationer ..	44
2.4 Aktörers informationsbehov från ett interaktionistiskt ..	50
2.5 Sammanfattning av den teoretiska referensramen	55
3 Metodsynsätt och forskningsstrategi	59
3.1 Förståelseorienterad kunskap	59
3.2 Strategier att nå access till aktörernas vardags-situationer	65
3.3 Validitet och reliabilitet i kvalitativa forskningsmetoder ..	71
3.4 Tillvägagångssätt och forskningsprocess	74
Del II Fallbeskrivningar	78
4 Barnomsorgsavdelningen i Västerby kommun	80
4.1 Inledning	80
4.2 Verksamhetsnormer och verksamhetsinformation	85
4.3 Utveckling av ny modell för verksamhetsredovisning ...	96
4.4 Utvärdering I – aktörernas tolkning och användning av verksamhetsrapporten	98
4.5 Fortsatt utvecklingsarbete	109
4.6 Utvärdering II – aktörernas tolkning och användning av verksamhetsrapporten	111
4.7 Reflektioner och slutsatser från fallstudien	118
5 Äldreomsorgsavdelningen i Västerby kommun	121
5.1 Inledning	121
5.2 Verksamhetsnormer och verksamhetsinformation	124
5.3 Utveckling av ny modell för verksamhetsredovisning ...	129

5.4 Utvärdering I – aktörernas tolkning och användning av verksamhetsrapporten	130
5.5 Fortsatt utvecklingsarbete	136
5.6 Utvärdering II – aktörernas tolkning och användning av verksamhetsrapporten	138
5.7 Reflektioner och slutsatser från fallstudien	143
6 Individ- och äldreomsorgsavdelningen i Österby kommun	145
6.1 Inledning	145
6.2 Verksamhetsnormer och verksamhetsinformation	149
6.3 Utveckling av ny modell för verksamhetsredovisning ...	155
6.4 Utvärdering I – aktörernas tolkning och användning av verksamhetsrapporten	157
6.5 Fortsatt utvecklingsarbete	165
6.6 En liten avslutande utvärdering	166
6.7 Reflektioner och slutsatser från fallstudien	167
7 Sammanfattning av fallbeskrivningarna	169
7.1 Verksamhetsbedömning i normalfallet	169
7.2 Användning av de nya verksamhetsrapporterna	171
7.3 Skillnader mellan aktörsgrupper	174
Del III Teoriutveckling	178
8 Diskussion om forskningsresultatens innebörd	179
8.1 Inledning	179
8.2 Den sociala dimensionen i verksamhetsbedömningen ...	180
8.3 Olika informationstypers användbarhet vid verksamhets- bedömning	188
8.4 Att förstå och styra verksamheten i mjuka organisa- tioner	210
8.5 Några metodmässiga reflektioner	217
9 Slutsatser	221
9.1 Ledares normer och informationsanvändning vid verksamhetsbedömning	221
9.2 Förslag till fortsatt forskning samt några avslutande kommentarer	225
English summary	227
Bilagor	241
Figur- och tabellförteckning	269
Referenser	271