

GÖTEBORGS UNIVERSITET
PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

**Stress och arbetstillfredsställelse bland tjänstemän i
datorstyrd och informationstekniksintensiv arbetskontext**

Ann-Cristin Carlson

Självständigt arbete 15 poäng
Kandidatuppsats
PX1500
Vårtermin 2018

Handledare: Pernilla Larsman
Chris von Borgstede

Stress och arbetstillfredsställelse bland tjänstemän i datorstyrd och informationstekniksintensiv arbetskontext

Ann-Cristin Carlson

Sammanfattning. För att utöka kunskapen om hur tjänstemän inom offentlig förvaltning upplever egen stress och arbetstillfredsställelse i IT-intensiv och datorstyrd arbetskontext genomfördes i studien semistrukturerade intervjuer. Åtta män och kvinnor i olika åldrar med dator och bildskärmsarbete som verktyg under största delen av arbetsdagen intervjuades. Materialet har tematiserats i enlighet med kvalitativ analys. Studien belyser hinder och möjligheter inom ett datorstyrt arbete med fokusområden innehållande stress och arbetstillfredsställelse. Resultatet visar dels stress vid kontrollbrist över tekniken och autonomi som en bidragande faktor till arbetstillfredsställelse.

Föreliggande studies fokus är stress och arbetstillfredsställelse i datorstyrd och IT-intensiv arbetskontext, bland tjänstemän inom offentlig sektor och kommunal verksamhet i Sverige. Inriktningen är att undersöka arbetslivet för tjänstemän inom en Stadsdelsnämnd i Sverige. En avsevärd tid av människors liv är arbetsrelaterad och datorer och IT (*Informations Teknik*) och IS (*Informations System*) påverkar utförandet av yrket på ett kraftfullt och övergripande sätt. Informations Teknik kommer fortsättningsvis förutom i syftet att benämnas som IT och Informations System som IS.

Fysiologiska/psykologiska reaktioner i IT-intensivt arbete vid upplevelse av stress

Symtom på stress orsakas av både fysiska och psykologiska faktorer och kan få flera långtgående och allvarliga konsekvenser. Under 1970-talet började det rapporteras om skadliga hälsoeffekter av olika slag, fysiska och psykiska problem som förknippades med datorisering (Åborg, Fernström & Ericson, 1998). I sin studie beskriver Åborg m.fl. (1998) högt rapporterade tal av smärta i nacke och skuldror inom en svensk statlig myndighet. Forskarna nämner flera viktiga interagerande mekanismer som kan påverka vid stress och bildskärmsarbete som personen, arbetsorganisationen, uppgiften och teknologin (Åborg m.fl., 1998). Riskfaktorer för besvär i skuldror och nacke vid bildskärmsarbete beskrivs av Winkel och Westgaard (1992), refererad till i Åborg m.fl. (1998), som monotona arbetsuppgifter, dålig psykosocial miljö, hög produktionsintensitet, brist på pauser under arbetsdagen, (förutom lunch och två kafferaster), låga exponeringsriskfaktorer och brist på alternativa arbetsuppgifter som erbjuder ett differentierat exponeringsmönster under arbetsdagen. Arbetsuppgifter utan mental och fysisk variation ökar risken att utveckla mental stress, muskulära sjukdomar och smärttillstånd (Åborg m.fl., 1998). Wahlström, Hagberg, Johnson, Svensson och Rempel (2002) såg i sin studie att redan vid låga nivåer av muskelaktivitet är människor sensitiva för den ansträngning/spänning som fordras i användande av datormus (Wahlström m.fl., 2002).

Dagligt bildskärmsarbete framför dator har rapporterats som en vanlig risk för att utveckla hälsoproblem (Wahlström m.fl., 2002).

Känslomässig utmattning/utbrändhetsproblematik

Sjukfrånvaro och utbrändhetsproblematik är relaterat till arbetslivet. Redan på 70-talet började begreppet utbrändhet med någon regelbundenhet att användas i USA (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Den tidiga forskningen rörande känslomässig utmattning och utbrändhet har sina rötter i omvårdnad och serviceyrken där kärnan inom arbetet var relationen mellan givare och tagare (Maslach m.fl., 2001). Camargo undersökte (2005) vilken roll E-post spelat vid utbrändhet bland högteknologi anställda inom internet-, hårdvaru-, och mjukvaruföretag i Silicon Valley, Kalifornien. E-post har ingen orsakseffekt och kan inte skyllas för alla stressfyllda situationer som uppstår, men arbetstagare har inget val att inte använda sig av e-post eller att helt enkelt stänga av datorn (Camargo, 2005). Kopplat till upplevd kontroll i en IT-intensiv och datorstyrd arbetskontext kan också moralisk stress vara en intressant aspekt att undersöka i sammanhanget. Moralisk stress beskrivs av Eklöf (2017, s. 61) som en aspekt av rollstress definierat som stress och uppkommen under förhållanden inom arbetsorganisationen som gör det omöjligt att göra det som man vet är rätt. Maslach m.fl. (2001) beskriver att långdragna och stressfulla element i arbetssituationen är faktorer som kan leda till utbrändhet. Av tre dimensioner av utbrändhet är känslomässig utmattning central och den mest påtagliga yttringen. Situationen framkallar handlingar till att distansera sig känslomässigt och kognitivt från det egna arbetet. Utmattning och cynism förefaller att uppstå som en konsekvens vid överbelastning i arbetet och av sociala konflikter i arbetsmiljön, medan bristande effektivitetskänsla mer tydligt verkar uppstå från brist av relevanta resurser (Maslach m.fl., 2001). Tecken på ohälsa p.g.a. arbetsrelaterad stress är till exempel ogiltig frånvaro, avgång, låg moral och senfärdighet. (Maudgalya, Wallance, Daraiseh & Salem, 2006). När individer inte längre tror att deras försök gör någon skillnad kan konsekvensen bli att de slutar försöka, vilket kan uppstå vid extrem utbrändhet (Huarng, 2001). Tidigare studier om teknikrelaterad stress främst bland IT-arbetare har genomförts och till exempel uppmärksammar Maudgalya m.fl. (2006) variabler som rolltydlighet, rollkonflikt och arbetsuppgifter inom IT yrkesrollen som riskfyllda i samband med stress och utbrändhet. Arbetsfunktioner inom datatillverkning och IS arbeten omnämns som riskområden i studien, samt yrken som programmerare, utvecklare, MIS ingenjörer och mjukvaruingenjörer (Maudgalya m.fl., 2006). Huarng (2001) har undersökt tre utbrändhetsdimensioner, känslomässig utmattning, personlighetsförändring och personlig prestation bland IS arbetare. Det visade sig att graden av utbrändhet skiljde sig åt beträffande jobbtyp och arbetsinnehåll. För mätningarna använde Huarng (2001) the Maslach Burnout Inventory (MBI). Ibland IS verksamheter hade särskilt dimensionen av minskad personlig prestation ökade nivåer av utbrändhet inom systemanalys och underhållsfaserna. Inom applikationsutveckling och samverkan områden var också markeringar för utbrändhetsnivåer högre i jämförelse med andra typer av IS arbeten som systemprogrammerare, teknisk ledning, teknisk konsultation och operativ support (Huarng, 2001). I en studie av Sonnentag, Brodbeck, Heinbokel & Stolte (1994) analyserades arbetstagare bland utvecklingsteam av mjukvaror. Höga kognitiva krav, höga lärandekrav och låg konkurrens inom teamen ökade relationen stress och

utbrändhet och förklarades i ljuset av att potentiella modereringseffekter undersöktes (Sonntag m.fl., 1994). Mönstret indikerade på att höga krav och låg konkurrens till och med kan göra en stressfull situation ännu värre. Eftersom kvaliteten på interaktion i teamen mättes förklarades att tävling kan vara positiv då problemen som uppkommit kan hanteras individuellt, krav och diskussioner med andra kan stängas ute när stressen är hög (Sonntag m.fl., 1994).

Återhämtning vid stress inom datorintensiv arbetsmiljö

Tilltro till den egna förmågan (*eng: self-efficacy*) är fundament i ett aktörsperspektiv och att människor förlitar sig till den egna förmågan att kunna producera önskat resultat och förhindra skadliga sådana, är incitament till att framhärda vid svårigheter (Bandura, 2001). En välkänd Krav-kontroll-stöd-modell Karasek (1979) byggde ursprungligen på begreppen psykiska krav och kontrollmöjligheter, men utvidgades även till att omfatta begreppet socialt stöd (Johnson & Hall, 1988). Relationen mellan arbetskrav och psykologiskt avskiljande från arbetet under ledig tid samt psykologiskt välbefinnande och arbetsengagemang har undersökts av Sonntag, Binnewies och Mojza (2010). Resultatet tyder på att psykologisk frigörande från arbetet på fritid är en viktig faktor som hjälper till att skydda arbetstagarens välbefinnande och arbetsengagemang. Forskarna menar att när fortsatt upptagenhet av arbete under ledig tid innebär grubblerier över arbetskraven, kan arbetsengagemanget minska beroende på att energiresurserna kraftigt reduceras (Sonntag m.fl., 2010). Stress påverkar funktionerna akut och det bör erhållas tillfällen till återhämtning under stressfyllda arbetsdagar (Eklöf, 2017, s. 35). Om påverkan av stress är mer eller mindre ständigt pågående och långvarigt, räcker oftast inte helger och normal fritid till för återhämtning (Eklöf, 2017, s. 35). Den andra mekanismen är de möjliga positiva konsekvenserna av reflekterande på arbetet under ledig tid, speciellt när arbetet är karaktäriserat av positiva egenskaper. Viljan till fortsatt dedikerat och absorberat arbete kan till och med öka när arbetstagaren tänker på de positiva egenskaperna arbetet medför (Sonntag m.fl., 2010).

Arbetstillfredsställelse

Locke (1976) definierar arbetstillfredsställelse som ett angenämt och positivt emotionellt tillstånd som kommer av den uppskattning och tillfredsställelse som en individ känner för sitt arbete (Locke, 1976, s. 1300). Wendong, Kan, Dan, Jinying, Jianchun & Jianping (2008) har gjort jämförelser på tre variabler av attityder till arbete ibland till exempel mjukvaruingenjörer och webbredaktörer. Arbetstillfredsställelse förefaller ha störst inflytande på arbetskompetens i förhållande till känslomässigt engagemang och arbetsengagemang (Wendong m.fl., 2008). Hög autonomi och motivation till lärande dämpar stresspåverkan vid höga krav inom arbetet (Dwyer & Ganster, 1991). I en studie av Chung-Yan (2010) undersöks den synergistiska relationen mellan jobbkomplexitet och jobbautonomi på arbetstagares attityder, beteenden och välbefinnande. Jobbkomplexitet har visat sig både kunna vara motivationsfaktor men också stressfaktor när autonomi i arbetet är låg. Den mest förmånliga effekten på jobbkomplexitet uppstår när förhållandena matchas med autonomi (Chung-Yan, 2010).

Jobbkomplexitet kan vara engagerande för arbetstagare förutsatt att de är utrustade med de resurser som krävs för att framgångsrikt fullfölja sitt arbete. Utan tillräckliga resurser blir jobbkomplexitet en vägspärr på grund av att arbetet inte kan slutföras (Chung-Yan, 2010). Jobbkomplexitet är inte likformigt vare sig med drivkraft eller stress, utan funktioner som påverkar båda delar är beroende på grad av autonomi. Det visades i studien att även med låga nivåer av jobbautonomi är jobbkomplexitet associerat med ökad arbetstillfredsställelse, minskad omsättningshastighet och ökat psykologiskt välbefinnande. Vid en viss nivå blir jobbkomplexiteten för hög och jobbkomplexitet blir istället associerat med minskad arbetstillfredsställelse, ökad omsättningshastighet och minskat välbefinnande. Endast när jobbautonomi höjs för att matcha den ökade jobbkomplexiteten uppvägs de negativa konsekvenserna till en viss gräns (Chung-Yan, 2010). Autonomi syftar till arbetsförhållanden som tillåter arbetstagare att etablera sitt eget arbetsutrymme och överensstämmande procedurer för problemlösning (Shih, Jiang, Klein & Wang, 2011).

Syfte

Syftet med studien är att bland tjänstemän inom offentlig förvaltning, undersöka upplevelsen av datorer, IT (*Informations Teknik*) och IS (*Information System*) som arbetsredskap. Vilka hinder och vilka möjligheter kan urskiljas och exemplifieras vid datorstyrt arbete i en dator och IT intensiv arbetskontext? Vilka åtgärder görs för att förebygga och motverka negativ stress? Vad främjar arbetstillfredsställelsen för medarbetaren?

Metod

Informanter

Studien har genomförts inom Kommunal verksamhet, Region Väst i Sverige. En Stadsdelsnämnd kontaktades för genomförandet av studien och åtta informanter inom tjänstemannasektorn deltog i semistrukturerade intervjuer. Informanterna var anställda inom HR-avdelning, ekonomiavdelning och administrationsavdelning och profession kan skilja sig åt inom enheten. Män och kvinnor i varierande åldrar har medverkat. Ett kriterium för deltagande i studien var dator som främsta arbetsredskap och bildskärmsarbete till stor del av arbetstiden.

Intervjuer

De semi-strukturerade intervjuerna behandlade till största delen öppna frågeställningar. Intervjuguiden knyter an till studiens syfte att undersöka uppfattningar av datorstyrt arbete, känslor och upplevelser i en datorstyrd och IT intensiv arbetskontext bland tjänstemän inom offentlig förvaltning. Intervjuguiden berör också studiens huvudfrågor om stress och arbetstillfredsställelse. De semistrukturerade frågorna och öppna frågeställningarna gav möjlighet till en djupare inblick och förståelse. Intervjuerna spelades in på diktafon och de tog mellan 14:53 minuter och 44:58 minuter att genomföra. Informanterna meddelades via e-post om att diktafon skulle komma att användas för inspelning. Samtliga intervjuer transkriberades i enlighet

med kvalitativ analys. Intervjuguiden (Bil.1) användes som en yttre ram för intervjuerna.

Tillvägagångssätt

År 2016 kontaktade jag en stadsdelsförvaltning inom kommunal verksamhet för att diskutera vilka möjligheter som fanns till att utföra studien inom förvaltningen. Med utgångspunkt av sjukfrånvaro och det arbetsmiljöarbete som HR-avdelningen ålagts att göra, blev jag i e-post informerad att chefer inom fyra dataintensiva arbetsområden givit sitt medgivande till att delta i studien. Via receptionspersonal bokades tillgängligt konferensrum som möteslokal till intervjutillfällen.

En personallista med 46 anställda, varav en person bortföll eftersom tjänsten tillsattes först i december, sändes till mig via e-post. Inför första intervjutillfället i november 2016 skickade jag ut e-post enligt listan. Till intervjuerna efterfrågades åtta tjänstemän över 40 år eller med minst tio års arbetserfarenhet inom yrket. Tidsmässigt beräknades intervjuerna att ta maximalt en timme. Samma månad justerades målgruppskriterierna till att omfatta samtliga enligt personallistan som tidigare mottagit en förfrågan via e-post. Tidigare kriterier på arbetstagare över 40 år, med minst tio års arbetserfarenhet inom yrket visade sig vara ett alltför snävt urval. Ett justerat meddelande sändes till samtliga på personallistan. Fem tjänstemän önskade medverka och därefter slutfördes fem av åtta intervjuer. Vid intervjutillfället upplystes informanten om att intervjun spelades in och en diktafon placerades synligt på bordet framför informanten. Kvaliteten på inspelningen blev som regel god och endast i ett fall blev ljudnivån på inspelningen något sämre eftersom möteslokalen skiljde sig åt på grund av en dubbelbokning. Intervjun kunde genomföras då informanten var behjälplig med rum inom den egna arbetslokaliteten.

Vid andra intervjutillfället 2017 kontaktade jag förvaltningen på nytt, med en förfrågan om eventuella ytterligare arbetsområden för kontakt och intervjuer. Ett alternativt förslag var en annan arbetsplats inom kommunen. Jag blev rekommenderad att ta kontakt med en enhetschef för administratörer inom förvaltningen. I september fick jag nio namnförslag på personer som var höganvändande av dator i tjänsten att kontakta för intervju. Efter att jag skickat e-post till de föreslagna personerna påminde enhetschefen de anställda om studien på ett arbetsplatsmöte och ytterligare tre personer intervjuades. En mindre möteslokal bokades på informanternas arbetsplats och jag sände ut tider för intervjuer via e-post, tiderna fastställdes i korrespondens via e-post eller telefonsamtal. Könsmarkeringar i det redovisade materialet är neutralt och genusperspektiv har inget specifikt fokus i studien. Ur etisk synvinkel valde jag att vid tillfället när den sista informanten av tre intervjuades försäkra mig om att ingen påtryckning upplevts då chefen på ett möte informerade om studien. Informanten hade tillsammans med en kollega planerat att delta i studien och uppfattade det som positivt att få en påminnelse.

Förförsök Instrument och intervjuguide provades i ett förförsök och en 26-årig högskoleingenjör intervjuades och kommenterade händelsen. Vid tillfället 2016 arbetade personen som broprojektör med i hög grad dator som arbetsredskap.

Databearbetning

Jag har valt en induktiv kvalitativ analys som ramverk till undersökningen. Den grundläggande transkriberingen av intervjuerna innefattade allt tal, samtliga upprepningar, stakningar och utfyllnader som till exempel hummanden. Utfyllnader togs senare bort för efterföljande av etiska grundprinciper och för materialets hanterbarhet. Det första intervjutillfället kunde med fördel ha utökats tidsmässigt.

Data analyserades via tematisk analys och proceduren i sex faser är beskrivet av (Braun & Clarke, 2006). Materialet genomlästes flera gånger och preliminära teman i en mind-map byggdes upp. Sektioner av data identifierades noggrant i den numrerade och nummerkodade transkriberingen. Mind-map och tematisk karta finns som exempel i studien om kvalitativ dataanalys (Lacey & Luff, 2009). Jag valde färgkoder för fortsatt identifiering av sektionerna. Teman och underteman utkristalliserades via genomsökande av datasektionerna för att finna upprepat meningsskapande mönster i relation till huvudsakliga frågeställningar kopplade till studien. Sektionernas möjliga placering och tillhörighet identifierades. Representativa och belysande citat har använts som exempel till studiens resultat. En kontinuerlig återgång till sektionerna av teman och underteman följde för granskning, reflektering och genomlysning. När en essens utvecklats av temat följde en kvalitativ analys av materialet.

Resultat

Under tematiseringsprocessen framträdde fem områden, teknik, kunskap/utbildning, samarbete/autonomi, flexitid/mertid och friskvård/återhämtning till de övergripande frågeställningarna. Syftet var att undersöka negativ stress och arbetstillfredsställelse bland informanterna och som huvudtema fastställdes hinder och möjligheter i datorstyrd och IT-intensiv arbetskontext, presenterade i tabell 1. Till respektive huvudtema identifierades olika underteman, också presenterade i tabell 1. Gemensamt för informanterna är yrkesrollen tjänsteman inom offentlig förvaltning. Dator används som verktyg i tjänsten och informanternas uppfattningar om datoranvändandets omfattning under en arbetsdag är från 60 procent till 90 procent utifrån befattning.

Tabell 1.

Studiens huvudtema; Hinder och Möjligheter i datorstyrd och IT-intensiv arbetskontext, samt underteman

Huvudtema	Undertema
1. Hinder	1.1. Kontrollbrist
	1.2. Kunskapsbrist och oerfarenhet
	1.3. Kollegialt beroende
	1.4. Obalans vid tidsvärdering
	1.5. Avsaknad av teknikbegränsning
Huvudtema	Undertema
2. Möjligheter	2.1. Befrämjande informationssökning
	2.2. Autonomt arbete

1. Hinder

1.1. Kontrollbrist.

Hinder i arbetet är främst förknippat med stress. Datorer och IT ger ibland upphov till brist på kontroll över väntetider och teknikproblem. Hur kontrollen upplevs inom arbetsplatsen är delvis enhetsrelaterad. Ett par av informanterna nämner att det kan bli väntetider vid stort tryck i datasystemen. Det uppstår lätt frustration med de teknikproblemen som kommer av att arbetstagaren får vänta på att sidor ska laddas fram i systemen. Det blir då onödig väntan om arbetet kräver att man använder sig av flera system samtidigt för att fullfölja ett arbetsmoment. Arbetsrelaterad stress som uppkommer vid en dead-line förstärks av att teknikproblem och väntetider ökar, när många arbetar samtidigt i systemen.

”Det finns ju nån sån här ganska hög acceptans av att IT strular, mycket. Att de sällan går smidigt, så upplever jag ju det nog ändå. Man får ha en ganska hög acceptansnivå”

”Det är småstressande med de här små teknikproblemen som finns i systemen. Det står och tuggar och det ska väntas på att det ska laddas fram sidor. Och när man byter ofta, alltså jag kan byta, jag kan göra ett par saker på en sida, sen ska jag byta sida och då står den och tuggar och väntar tills den har laddat upp. Och sen gör jag nånting där, och så ska jag byta sida igen, och då står den och laddar och tuggar igen. Det blir frustrerande eller de känns bara som onödig tidsspill. Särskilt när man då är, när jag är i en period med mycket möten och det är ont om tider och så där. Då blir såna grejer irriterande och stressande också, tänker jag.”

1.2. Kunskapsbrist och oerfarenhet.

Flera av informanterna nämner den tid som nyanställd och oerfaren inom yrket som den mest stressande perioden. Att ställas inför en utmaning eller ett problem och inte veta hur man ska ta sig vidare därifrån för att kunna nå en lösning, framkommer i flera intervjuer som upplevelser av stress. Att samtidigt känna ett inre krav och önskan att vilja prestera och leverera med kvalitet ökar stresspåslaget.

” Jag menar att ju fler byggstenar man får, om man säger att får man bara den där basen med byggstenar, så kan man bygga därifrån och då är det mycket lättare att ta reda på eller att navigera sig över hur man ska kunna lösa ett problem, hur man ska kunna tillgodogöra sig den här kunskapen. Det var väl i början så kanske man saknade dom här grundläggande bitarna

eller kunskaperna som man behövde, att de kändes väldigt tomt då kanske stundtals. Tomt, alltså att man inte visste, att man inte hade nånting att bygga på eller ingen kunskap egentligen av hur man skulle lösa ett problem eller lite för lite kunskap. Sen att man inte, sen jag menar med erfarenhet och så vidare så, då har man gjort det en gång, så då har man den faktiska kunskapen, då behöver man inte ens ta reda på hur man ska göra det. Men just de där när man inte vet hur man ska ta sig dit, det är väl det som skulle kunna, som man skulle kunna uppleva som stressfullt.”

Beträffande ny teknik beskriver en informant att det är energikrävande när IS är nytt. I början upplevs känslor av stor frustration och otrygghet infinner sig. När man vant sig kan irritation istället uppstå när systemen är långsamma och tekniken är tidskrävande. Ny teknik beskrivs också som intressant och roligt. Det informanten i intervjun anser energikrävande är när systemen är långsamma eller osmidiga att arbeta i.

1.3. Kollegialt beroende.

När specialiseringen är stor och medarbetarna är experter inom sina områden och har många specifika arbetsuppgifter, kan det vara ett hinder för samarbete och back-up vid frånvaro och hög arbetsbelastning. En annan svårighet kan uppstå vid beroende av en kollegas arbetsprestationer och prioriteringar för utförande och kvalitet av egna arbetsuppgifter. Det kan ibland vara problematiskt att aktivera en kollega och nå förståelse för att det oprioriterade arbetet kan få konsekvenser för flera arbetsuppgifter, kollegor och för helheten inom arbetsfältet. Vissa tidsramar som ska hållas kan viktas olika och resultera i arbetsrelaterad frustration och stress. I nedanstående citat är ett sådant med regelbundenhet återkommande arbetsmoment omtalat av informanten.

”Om de är nånting som står under utredning, ja flera månader och det inte har hänt nånting, jamen då undrar man, har man gjort en aktiv uppföljning på detta eller var står vi? Vad har vi för status i den där uppföljningsprocessen när nånting är under utredning? Jag vill så gärna liksom aktivera folk, att man inte liksom kan skriva en kommentar och så släppa detta och så tro att det löser sig av sig själv. Det händer ingenting utan en aktiv åtgärd, utan en människas hand och hjärna och hjälp, så det står bara där det står.”

1.4. Obalans vid tidsvärdering

Det finns tillfällen då en chef beordrar övertid, men bland tjänstemän inom kommunal verksamhet i en dator och IT-intensiv arbetskontext verkar det höra det till ovanligheter och extremfall. I en intervju beskrevs ett sådant tillfälle då stressen och sjukfrånvaron ökat vid ett omfattande systembyte och resurserna inte räckte till. Det kan också vara svårt att mäta när och ifall mertid uppstår inom offentlig sektor.

”Eftersom vi har flexavtal så måste jag ju också jobba lite mer i dom stunderna då det är mycket att göra. Det går ju ut över min fritid. Så de blir lite som en negativ spiral.”

”Stressnivån har blivit högre om jag jämför med perioden för några år sen. Då kände man att man hade både toppar och dalar och liksom raksträckor där arbetsbelastning och stressen jämnade ut sig. Men nu känner man inte riktigt av det, att det sänkts och lugnar ner sig. Kanske nån liten kort period, men det känns som att vi hela tiden är på väg uppåt. Att man är på toppen, att den inte går ner av någon anledning.”

En av informanterna menade att utifrån ett administratörsperspektiv tillkommer ständigt nya arbetsuppgifter och har något effektiviserats läggs något annat till. Att erbjuda flexitid är en del av att vara en attraktiv arbetsgivare enligt samma informant och det innebär att en tjänsteman kan börja tidigt och sluta tidigt alternativt börja senare och gå hem senare. Flexitiden bidrar till att planering och upplägg av arbetet blir lättare att variera.

”Om arbetsgivaren efterfrågar flexibilitet från arbetstagare, då är ju, alltså det här med tiden en av de faktorerna, att du kan komma in senare eller nåt sånt där och du kanske får jobba väldigt mycket när det är en dead-line, men att du inte behöver jobba så mycket nästa. När någon inte jobbar så mycket inför en dead-line så har du ingen tid att kunna ta ut efteråt. Så då är det inte, då reglerar man själv väldigt mycket som person, inte arbetsgivaren då. Jag är lite kluven, lite ambivalent inför den frågan.”

1.5. Avsaknad av teknikbegränsning

I studien intervjuas informanter i en dator och IT-intensiv arbetskontext. Datorn är central för informanterna och datatekniken är under ständigt pågående utveckling. På frågan om det blir mertid i arbetet för en av informanterna, upplevdes frågan nästan besynnerlig. Om man inte skulle ta hjälp av tekniken skulle däremot mertid uppstå, menar en annan av informanterna.

”Jag vet inte vad alternativet skulle vara. För mig är det nästan en ickefråga. Det finns ju inget annat sätt att arbeta på. Vi måste ha datorn, systemen är ju de vi arbetar i.”

En informant berättade att på 80-talet då arbetet inom offentlig sektor var nytt för medarbetaren, var det tidsbegränsat till fyra timmar per dag framför datorn och bildskärmsarbete under en längre tid ansågs inte vara bra för hälsan eller ögonen. På frågan om åtta timmar framför en dator känns för mycket blir svaret att det känns i huvudet ibland och att ögonen kan bli torra, men man vänjer sig. En annan av informanterna beskriver arbetsrelaterad stress som att det blir många tankar som flyger

och det är svårt att vara strukturerad, spänningar uppstår i nacke och axlar och trötthet, vilket ofta resulterar i att man jobbar mycket istället och det tar längre tid. En annan beskrivning av ytterligare en informant är att tiden går och man blir segare och segare i kroppen och hjärnan. Arbetet går inte riktigt längre i den takt som är önskvärd, det blir kämpigt, kvaliteten försämras och den fysiska upplevelsen blir till en klump i magen av stress. Efter ett besök hos en massör omtalar informanten att massören kunde se slitage på kroppen orsakat av kontorsarbete.

”Det är stelhet i nacke och nackmuskelnerna och så ja ryggen. Det är så skönt med den där massagen, men det är lite lyx för mig liksom att slappna av och verkligen unna mej nånting sådant. Jag fördärvar kroppen under dagen, ja på ett felaktigt sätt, men sen försöker jag, och det är inte hundra procent, att ta en fyrtiofem minuters promenad varje dag och av sju dagar i veckan så skulle jag säga att jag lyckas med tre dagar, alltså att göra det tre gånger. Målet är att göra det varje dag, men ja en dag kommer jag kanske dit.”

2. Möjligheter

2.1. Befrämjande informationssökning

Datorn används i de flesta arbetsmomenten inom arbetskontexten. Den lägst procentuella arbetstiden framför en dator skildras av informanter inom HR. IT beskrivs i en av intervjuerna som ett oerhört bra stöd, man kan googla, söka upp information och få manualer mer mera. I en annan intervju redogörs det för en arbetsdag där näst intill hela dagen består av datoranvändning och pendlande mellan olika system för att kontrollera, stämma av, undersöka, stödja, svara på frågor och så vidare.

”I princip så sitter jag framför datorn hela tiden när jag när jag jobbar, allting, allting är ju baserat på datorer”

Att ha med datorn på möten beskrivs av en informant som en liten trygghet och det ger lite säkerhet att ha tillgång till föregående mötesanteckningar när det blir hänvisningar, eller söka efter detaljbestämmelser i databasen för styrande dokument, eller att googla och söka i mejlkorrespondensen. Datorn beskrivs för övrigt till exempel som ett bra hjälpmedel och redskap eller som mitt verktyg i arbetet och att det inte skulle gå att jobba utan den.

”enda gången egentligen som jag inte använder en dator det är när man har möte, med då har man oftast med sig datorn för att ja, som stöd”

”Det är mest om man säger att man ska ha tillgång till informationen som kanske kan vara relevant för mötet, när man ska plocka fram några uppgifter eller främst det skulle jag säga att plocka fram information som man inte har i huvudet”

2.2. Autonomt arbete

Samtliga informanter tycks uppleva autonomi i förhållande till planerande och utförande av arbetet. Några av informanterna är mer styrda av tidsplaner än de andra och då kan det bli mycket prioriteringar och omprioriteringar under en arbetsdag. Två av informanterna upplevde ganska mycket egenkontroll och möjlighet att planera den egna arbetsdagen och några andra ansåg sig kunna styra mycket eller väldigt mycket över sitt arbete själva beträffande arbetsdagens upplägg. Ytterligare någon informant tyckte sig ha oerhört stor egenkontroll i sin nuvarande arbetsroll. Autonomi kan i viss mån vara att som nyanställd se möjligheter att utveckla, förbättra saker, förenkla och skapa mer av en egen struktur. Alternativt som till att verkligen känna att arbetet är oerhört fritt till att kunna göra mer eller mindre vad som helst av tiden som kan tänkas skapa nytta och värde, förutom några rutinmässiga moment varje månad.

”Jag upplever att jag har ganska mycket egenkontroll. Jag kan styra mitt arbete ganska mycket. Jag har inte så uppbokade veckor så att varje timme är uppbokad med möten och så vidare, utan jag hittar ju tid att jobba med. Det finns en flexibilitet, jag kan oftast ändra och flytta arbetsuppgifter. Jag kan ändra min prioritering från dag till dag. Jo det känns som jag har hyggligt gott inflytande över min arbetssituation.”

”Det finns ju vissa moment som är strikta eller som måste göras, måste uppfyllas varje månad, rutinmässiga och dom kan man ju inte komma ifrån så att säga, utan de är verkligen en grundläggande del av rollen som jag befinner mig i nu. Men bortsett från det så är det ju oerhört fritt skulle jag vilja säga, kan göra lite mer, eller mindre vad jag vill, eller vad jag anser är nödvändigt eller kan bidra med nytta eller skapa värde.”

”Det är ett rätt omväxlande arbete och jag kan också bestämma om jag vill ändra, alltså ändra innehåll och metodik, arbetssätt. Det finns en, det kan jag också ha inflytande och ändra på om jag vill det då. Så det finns ett ganska stort inflytande där tänker jag. Jag kan påverka.”

2.3. Utmaningar

I de flesta av intervjuerna förknippas utmaningar med positiva upplevelser och somliga tycker det är kul och stimulerande när det händer något utöver det vanliga. En relativt ny medarbetare tyckte det var kollosalt stimulerande att mer eller mindre varje nytt arbetsmoment var någon slags utmaning. Informanten vittnade om att det kan vara jobbigt i stunden, men när man löser problemen är framgången värt det. Många bra saker hade uppkommit i stunden, i duschen, i samband med matlagning, diskning, på spårvagnen eller i sängen. Upplevelsen var till största delen positiv och känslan jämfördes med löpning eller joggning. Förmågan att lösa ett problem som är en utmaning erfors som oerhört tillfredsställande när det går framåt och man kan komma med en bra lösning, uttryckte flera av informanterna. Några intervjuer skildrar att det kan vara motiverande att kunna påverka sin karriär och framtida målsättningar på

arbetsplatsen. Utmaningar får man tackla hävdar en informant och hur man ser på utmaningarna är en följd av vilka ambitioner man har och vad man strävar efter. Resultatet från intervjuerna tyder på att det finns en tydlig vattendelare till utmaningar ur positiv och negativ synvinkel. Många faktorer påverkar men den utvecklande känslan av bemästrande kan hämma känslan av ansträngning under en period och upplevelsen av påfrestning mildras. Utmaningar i samband med brist på resurser i form av kunskap, verktyg och support kan däremot resultera i känsla av otillräcklighet och grubblerier som kan framkalla stress med skadlig inverkan på individen.

”Det är väldigt olika skulle jag väl säga. Det beror på vad det är för utmaning, om det är något jag känner mig skeptisk eller positiv till, om jag har kompetens eller inte till att möta den utmaningen? Så det är väldigt relaterat till vad det är för typ av utmaning.”

”Jag kan jämföra lite grann med när man springer eller nånting, det är ju sällan som det är så skönt att ut och jogga eller så, men när man är färdig, när man har fått den där endorfinkicken så ja då är det ju helt klart värt det. Så, det är litegrann så jag ser det”.

” För det är en del av racet”

2.4. Varierade arbetsuppgifter

Det är viktigt att det inom offentlig förvaltning tillkommer ny teknik som till exempel underlättar vid rapportering, sägs det i en intervju. Det tar bort tid från rutinarbete som innebär att bara registrera in saker i ett system och är att betrakta som slentrian, som att inte bara rapportera utan att på något sätt arbeta kring det och det kan vara ny teknik, ett nytt sätt eller en ny idé att arbeta organisatoriskt enligt informanten. Blir arbetet lite för monotont så blir jag rastlös och tycker det är tråkigt, då blir jag uttråkad liksom, förklarar en annan informant. Ytterligare en av informanterna saknade utmaningar och att möta nya uppgifter efter tre månader inom en mer rutinmässig yrkesroll på en av enheterna. Lite av glädjen att gå till jobbet försvann förklarades. Flexitid och möjlighet till kompetensutveckling ger en del utrymme till förkovran i arbetet.

”Det är varierande arbetsuppgifter och varierande frågor. Men i slutändan så är arbetsuppgifterna, du känner till arbetsuppgifterna väl. Dom blir väldigt, om inte monotona utifrån sådär Tayloristisk modell, det du gör på bandet, det är de ju inte. Men du gör ju samma sak varje månad, det är ingenting som förändras.”

”Sånär som på att jag alltid måste ha datorn med mig, så har jag stora variationsmöjligheter tänker jag. På liksom var jag sitter nånstans eller hur ofta jag träffar enhetschefer och på vilket sätt jag gör det. Det finns ändå ja olika, som är mer i olika sammanhang som ekonom också. Det styr jag ju

inte helt över själv såklart, men det varierar ju arbetsdagen på ett positivt sätt tycker jag.”

”Så det tycker jag om. Det är de jag gillar med jobbet, att det är på olika nivåer också. Att det är liksom, man har ett ganska stort spann på vad man är inblandad i, eller vad jag är inblandad i, på olika nivåer, så det är roligt.”

2.5. Förebyggande friskvård och återhämtning

Återhämtning på arbetsplatsen kan vara att ta tag i frågor eller uppdrag som inte är så stora, utan är av lite lättare karaktär och för en av informanterna var det att lägga in saker i pärmar och att strukturera sitt arbete. Individuellt kan återhämtningen skilja sig åt på många olika sätt och informanterna gav en mängd exempel som efter arbetstid var betydelsefulla för dem och ett exempel är till exempel handarbete, helt annat dataarbete som till exempel släktforskning, laga mat och testa nya smaker, trädgårdsarbete, kulturupplevelser, musik, dans och sång, fysisk träning. Någon av informanterna hade yoga som sin absoluta favorit. I en förbokad möteslokal träffades kollegor, en gång i veckan på morgonen för att yoga. På frågan om arbetsplatsen uppmuntrar sina anställda till fysisk aktivitet gavs flera exempel på det som förslagsvis genom friskvårdsbidrag, cykelbidrag, utlåning av elcyklar med mera. Två av informanterna uttryckte också att de inte ansåg att arbetsgivaren uppmuntrade aktivt till fysisk aktivitet.

”Nä, det kan ja väl inte påstå att den gör aktivt så, men vi har ju friskvård man kan nyttja, där man själv söker den fysiska aktiviteten och så får man ju reducering så att säga. Men de e ju inte så att arbetsplatsen i sej motiverar till att man ska träna eller så. Det tycker jag ju inte. Inte aktivt, Nej.”

”Ja, men varva ner kan handla om att gå och träna, eller stå och diska eller någonting bara att rensa huvet liksom, få det klart, ställa om. Det är väl det som är återhämtningen.”

”För mig är det nog mest att komma hem i lugn och ro. Vara hemma, läsa en bok, umgås med vänner och mina barn och åka hem till min kille. Eller när han kommer hem och vi hittar på nåt. Ja, ta det lugnt, andas och vara sig själv.”

Diskussion

Föreliggande studie behandlar upplevelsen av att ha datorer som arbetsredskap. Valet av kvalitativ metod gav tillfälle att beskriva studiens syfte, att belysa hinder och möjligheter inom dator och IT-intensiv arbetskontext i ett komplext sammanhang bland

medarbetare inom offentlig förvaltning. Frågeställningar som hanterar åtgärder för att förebygga och motverka negativ stress och främja arbetstillfredsställelsen för medarbetaren har legat till grund för resultatet.

I resultatet gavs exempel på hinder förenat med frustration och stress vid teknikproblem som framkallade väntetider och påverkade smidigheten vid användande. Ett område inom IT är E-post som nyttjades i hög omfattning och man använde gemensamma och privata brevlådor. De enkla funktionerna som att kunna skicka samma e-post till många på en gång omnämns som väldigt praktiska i en intervju. En informant beskrev det som att ha en inre prioriterings- och planeringsdiskussion med sig själv vid läsning av e-post och funktionen att snabbt kunna göra gruppskick eller vidarebefordra ett meddelande gör också att mängden e-post lätt ökar. Urskiljningen av vilka som får meddelandet försämras med snabbheten i tekniken, samtidigt kan information enkelt spridas till flera medarbetare jämfört med brev eller internpost. Enligt en annan av informanterna kom det så mycket e-post hela tiden, så vissa kunde försvinna i mängden. Automatiska meddelanden och e-postlistor kan bli volymmässigt överväldigande och göra det svårt att skilja på ett e-post av lägre betydelse från ett som verkligen är viktigt (Camargo, 2005). Vid ett tillfälle nämns fördelen att vid oklarheter på ett möte, ha möjlighet att söka upp och kontrollera via e-post. E-post har också övertagit mycket av korrespondensen som förts via telefon. Språkets subtila budskap och interaktionen i ett mänskligt samtal vid ett möte förbises. Att det självklart är oerhört mycket kommunikation via e-post fram och tillbaka hävdade en informant. För att svara på frågor som personen får under dagen, blev det mycket pendlande fram och tillbaka mellan olika datasystem. Vid rollotydlighet kan det förmodas att e-postkorrespondensen ökar mängden e-post. Är arbetstagaren stressad blir hanteringen av e-post troligen mer oreflekterad.

Intensiteten i ett modernt industrisamhälle ökar och det ger en avtagande känsla av kontroll inom yrkeslivet beroende på många faktorer (Theorell & Karasek, 1996). Moralisk stress kan uppkomma hos en arbetstagare med hög grad av inre kontrollfokus (*eng: locus of control*), medan en annan arbetstagare med hög grad av extern kontrollfokus inte ser den egna insatsen som lika ansvarstyngd och istället anser det vara arbetsgivarens, chefens eller kollegans skyldighet att svara för kontroll och säkerhet (Larsen & Buss, 2010, s. 379-382). Bland tjänstemännen i den här studien ingår i arbetsuppgifterna att vara chefsstöd. Organisationen är komplex och det finns utrymme för otydlighet inom yrkesrollen och med den ansvarsrollen. Enligt Eklöf (2017, s. 60) bidrar rollklarhet till en vilshenhet och kognitiv komplexitet som gör arbetet psykiskt krävande och det blir oklart vilka mål som gäller och vilka mål som är viktigast. Då kan också en osäkerhet uppstå kring hur målen som ingår i rollen ska uppfyllas.

Några informanter beskrev den tid då de som nyanställda saknade de basala kunskaperna inom yrket som den mest stressande perioden. Till exempel när det inte finns någon att fråga vid ett problem eller om man känner sig osäker på om man använt sig av rätt lösning på problemet. Finns rollotydlighet kan det vara en svårighet för den enskilde medarbetaren att välja rätt kompetenshöjande kurser och utbildningar, eller söka efter rätt material som arbetet kräver. Att tillhandahålla stöd och service inom en stor organisation, som en offentlig förvaltning blir också en fråga om vad service innefattar. Chung-Yan (2010) påpekar att överansträngningar i arbetet ökar med högre arbetskrav och lägre kontroll i arbetet (Chung-Yan, 2010). Rätt utrustning, resurser och

kunskaper motverkar att jobbkomplexitet blir övermäktigt och är delmoment som gynnar arbetstillfredsställelsen.

Den hårfina gräns som tycks skilja mellan positiv stress och negativ stress kräver lyhördhet inom en arbetsorganisation. Chung-Yan (2010) beskriver att även om komplexa arbeten borde ge en ökad stimulans till arbetaren och hålla borta tristess, kan för mycket komplexitet påverka prestationsförmågan negativt genom för mycket mental aktivering (Chung-Yan, 2010). De personliga resurserna är i hög grad dynamiska och känsliga för stresspåverkan och trötthet (Eklöf, 2017, s. 136). Verksamhetens personalresurser kan inte förstås eller definieras i termer av antal personer utan att hänsyn tas till funktionsnivå. Den faktiska personalresursen varierar med interaktionen mellan arbetsmiljön och individerna. Därför bör man betrakta påståenden om verksamhetens tillräckliga resurser med viss skepsis (Eklöf, 2017, s. 136). Ofta kan det finnas en markant skillnad i arbetssituationer mellan enheter och individer. Det är vanligt att vi utgår från oss själva och våra egna erfarenheter i våra bedömningar av andra individer och då kan det vara svårt att förstå en kollegas annorlunda arbetssituation. Det kan till exempel bero på (*eng. confirmation bias*) konfirmeringsförvanskning att vi ibland väljer information som bekräftar våra tidigare uppfattningar (Larson & Buss, 2010, s. 307). Det tvärehetliga arbetet är ganska omfattande och prioriteringsfokus kan vara verksamhetens inriktning, vilken ibland skiljer sig påtagligt åt mellan enheter. I avståndet kan uppstå en delvis dold mekanism för överskjutande av ansvar och arbetsbelastning mellan enheterna.

Kollegialt beroende är inte bara ett hinder utan ger också många möjligheter. I flera av intervjuerna återkom man till uppskattat samarbete med kollegor. Seligman, (2008) nämner att de främsta vapnen mot psykisk ohälsa (*eng: mental disorder*) kan vara positiva känslor, engagemang, mening, positiva relationer och fullbordande av prestationer (Seligman, 2008). Gemenskapen på arbetsplatsen underlättades troligen av att man hade olika kompetensområden och kunskap om vissa datasystem på en mer avancerad nivå och det kan då bli mer självklart att hjälpa varandra. I en intervju beskrevs arbetsgemenskap vid ett systembyte. Även om den egna dyrbara tiden försvann lite när man hjälpte någon så hade alla samma bekymmer och det var viktigt att hjälpas åt och som grupp fick man känslan av att klara av det tillsammans. Människan trivs bäst i en gemenskap när trevnad, beröm, glädje och humor delas med andra som man tycker om och respekterar (Maslach m.fl., 2001). Konflikter producerar konstant negativa känslor av frustration och fientlighet och reducerar möjligheter till socialt stöd (Maslach m.fl., 2001).

Informanterna uppvisade enligt tolkning av intervjuerna alltifrån tämligen låg stress till betydligt hög stress i arbetet. Det kan vara svårt att ha kontroll över om systemen strejkar påpekade en informant, men det inplanerade arbetet går inte att utföra och nästa dag blir det ännu mer att göra och att tänka på. Den frustrationen och irritation som då upplevs kan övergå i stress. En del av autonomin på arbetsplatsen bestod av flexitid. Den upplevda frihet och autonomi som egenkontrollen gav var i regel uppskattat, även om en av informanterna var lite ambivalent till flexitid och en annan informant tyckte att det kunde gå ut över fritiden. Om teknikanvändandet trissar upp arbetstakten och ställtiden minimeras kan det bli svårt att hitta återhämtningspauser inom arbetsdagen. Det är också möjligt att det kan uppstå en svårighet för en stressad chef att begränsa flexitid för sitt eget chefsstöd. I de flesta intervjuerna upplevdes inte mertid på arbetsplatsen utifrån teknikrelaterade problem. Några förstod inte riktigt frågan och undrande hur jag menade. Jag försökte att inte påverka intervjuinformanterna

med mina frågor eller som i detta fall med mina svar. Intervjuerna genomfördes på arbetsplatsen och det kan ha haft en viss inverkan och vara uttryck för lojalitet som kanske upplevs med arbetsgivaren och med den tillhörande grupp som arbetsplatsen och arbetskollegorna utgör.

Resultatet pekade på fysiologiska/psykologiska besvär vid avsaknad av teknikbegränsningar. Redan tidigt vid datoranvändande underrättades om bildskärmsarbets väsentliga riskfaktorer för hälsan. Autonomi och variation i arbetet förekommer och uppskattas i hög grad av informanterna, men arbetsverktyget datorn ger inte mycket kroppslig variation. En av informanterna nämnde relationsrelaterad stress, i samband med rehabiliteringsarbete. Informanten upplevde det emotionellt stressande och kunde känna sig illa berörd av icke utvecklingen när det av olika skäl fanns ganska lite i sjukprocessen som ledde åt rätt håll.

Inom resultatet av studien om informationsintensiv och datorstyrd arbetskontext ryms en hel del uppskattning av IT. Datorn underlättar mycket, är ett utvecklande och bra verktyg i arbetet och informanterna erfar inga alternativ till den. En av informanterna uppskattade att slippa alla pappershögar, pärmar och pappersdamm.

Den för arbetstillfredsställelse betydelsefulla autonomin, motivationen och tilltron till den egna förmågan Bandura (2001) tycktes vara hög bland informanterna, även om det kunde variera inom enhet, befattning och för individen. Den mest fördelaktiga effekten av komplexitet i arbetet uppstår när förhållandena motsvaras av autonomi (Chung-Yan, 2010). Utifrån resultatet av denna studie kan man tänka sig olika grad av utmaningar, motivation och målsättning för det egna arbetet tillsammans med autonomi som verkningsfulla incitament för en ökad arbetstillfredsställelse. Enligt Aronsson m.fl. (2012) menade Locke (1976) tillfredsställelsen mer som en funktion av vad individen förväntar sig få ut av arbetet och vad upplevelsen är att faktiskt få ut. Aronsson m.fl. (2012) beskriver också definitionen som en positiv emotion eller positiv affektiv känsla som speglar delaspekter av arbetet eller arbetet som helhet (Aronsson m.fl., 2012). Arbetsituationerna såg olika ut för de intervjuade och två av informanterna upplyste om att det fanns en kanal för och det ska ges möjlighet till egen reflektion över förbättringsåtgärder. Medarbetarna upplevde däremot inte att det fanns tillfälle att avsätta tid till att tänka igenom processer och utveckling när problemen uppstår och efteråt är det lätt att det hela glöms bort. Den tiden existerar inte och man är oavbrutet väldigt upptagen, berättades det om i en av intervjuerna. Att inte kunna frigöra och avsätta tid för utveckling och förbättring av arbetsmoment kan ytterligare öka tryck och stressnivå för den av arbete redan överbelastade individen. Den individuella prestationen tillsammans med måluppfyllnad kan vara en väsentlig del i arbetstillfredsställelsen. En del av utmaningen är utveckling och känsla av självförverkligande samt tilltro till den egna förmågan, vilket Bandura (2001) beskrivit. Kontroll och kvalitet kan också vara komponenter som påverkar den individuella utvecklingen och arbetstillfredsställelsen. Ninaus, Diehl, Terlutter, Chan och Huang (2015) poängterar i sin forskning de inre krav individen själv ställer upp och erfar i sin arbetsituation (Ninaus m.fl., 2015). Det kan vara en svår gränssättning mellan de faktiska krav som gäller för arbetsuppdraget och den upplevda stressen på de krav arbetsgivaren ställer på individen för verkställande av arbetsprestationen.

Informanterna ges möjlighet till variation och arbetstidsanpassning. Den gummibandliknande expansion och reduktion av arbetstiden som flexibiliteten innebär innefattar ställtids i varierande grad, där arbetsbelastning påverkar ställtids kvaliteten och omfattningen. Ställtids kan jämföras med de antal timmar och minuter som behövs i

förberedelsearbetet inför utförandet av en uppgift. När en arbetsuppgift maximeras är det relativt lätt att glömma ställtid inför färdigställandet av en uppgift. Flexitiden kan också innehålla dold sjukfrånvaro. Eklöf (2017) påtalar att det är viktigt att förstå att negativa effekter av stresspåverkan som försämrade prestation och motivation visar sig långt innan människor blir sjuka. Att vänta med att intressera sig för psykosocial arbetsmiljö till människor börjar bli sjuka är därför ingen god idé (Eklöf, 2017, s. 34). Seligman föreslår (2008) att området för positiv hälsa har direkta paralleller med positiv psykologi, som exempelvis att fokus på hälsa hellre än fokus på sjukdom kan medföra kostnadsbesparingar och rädda liv (Seligman, 2008). Arbete som är monotont och av slentrian karaktär, kan oftare utföras i ett högre arbetstempo. Variation i arbetet kan öka motivationen och arbetstillfredsställelsen. Det upplevs ofta som motiverande med variation och det är positivt när det känns händelserikt. Vid monoton uppstår lätt rastlöshet och tristess (Chung-Yan, 2010; Dwyer & Ganster, 1991; Eklöf, 2017; s. 66-68; Johnson & Hall, 1988; Karasek, 1979; Åborg m.fl., 1998). Efter tre månader med rutinmässiga arbetsuppgifter försvann lite av glädjen med att gå till jobbet förklarade en av informanterna. En annan informant tyckte inte att arbetet blev monotont utifrån en Tayloristisk modell, som vid löpande bands arbete.

Enligt Kaufmann & Kaufmann (2010) syftar ofta arbetstillfredsställelse till hur intressant och mångsidigt ett arbete upplevs, hur gynnsamma de sociala relationerna är och hur omväxlande och självständigt möjlighet ges till att anordna sitt arbete. Det kan också handla om belöning av materiell karaktär, som lön och extra förmåner (Kaufmann & Kaufmann, 2010, s. 50-51). Maslach m.fl., (2001) uppmärksammar vikten av ändamålsenliga belöningar för det arbete som görs som proportionerlig lön för ansträngningarna. Ändå större vikt läggs vid sociala belöningar som att bli uppmärksammas och uppskattad för sitt hårda arbete på arbetsplatsen, men även inre belöning som stolthet över sitt arbete påverkar (Maslach m.fl., 2001). Brist på belöning är nära förknippat med känslan av ineffektivitet (Maslach m.fl., 2001). Stresstillstånd som i förlängningen blir negativa hälsoeffekter kan uppstå om individen i hopp om framtida belöning eller på grund av ett personlighetsrelaterat behov av att prestera accepterar fortsatt ansträngning. Motsvaras ansträngningen av ett uppfattat utbyte främjas troligen en god hälsa (Eklöf, 2017, s. 118). En chef inom kommunal verksamhet kan ha många medarbetare att ge feedback och återkoppla till, men för den enskilda medarbetaren är det av stor vikt att det utrymmet ges. Återhämtning och coping är befrämjande hälsoinsatser och på arbetsplatsen gjordes en del satsningar i friskvård. Informanterna talade uppskattande om insatserna. Det var lite delade meningar om vad som ingick i friskvården, men samtliga informanter nämnde friskvårdsbidrag och de flesta omnämnde cykelbidrag. En av informanterna nämnde ett dataprogram för minipaus med fysisk aktivitet som jättebra, men det användes dock inte så mycket för det blev störande när det kom en påminnelse mitt i ett arbetsmoment som krävde tankearbete. På förekommen fråga kände en annan informant till programmet. Det hade kommit felmeddelande vid användning och datorn blev svårstartad, så informanten hade avbrutit det. Det var lite delade meningar om friskvårdstimme avsedd för fysisk aktivitet fanns eller inte. Arbetsgivaren uppmanade däremot inte aktivt till friskvård och fysisk aktivitet enligt ett par informanter. Att arbetstagaren själv ska söka informationen kan bidra till osäkerhet om vad som ingår och är sökbarheten i databasen samtidigt inte tydlig, lättfattlig och ändamålsenlig för samtliga medarbetare läggs det extra mycket tid på att söka och att söka på nytt. Då kan prioriteringar kanske väljas att lägga på annat

och den eftersökta kunskapen erhålls inte. Maslach m.fl. (2001) nämner till exempel att det kan vara svårt att erhålla en känsla av prestation vid utmattning.

En person och en grupp individer påverkas av var du befinner dig inom karriären och din målsättning med den. Det kan i varierande grad haft inflytande över intervjuinformanterna. Utökad datorhantering uttryckte en av informanterna som en säkerhet för demokratin, medan en annan informant såg en stor risk. Det ligger utanför denna studie att undersöka.

Det är en brist och begränsning med så få representanter som ger en stor spridning, beträffande ålder, yrkeserfarenhet, befattning, vilket utgjorde en svårighet att få en väl sammansatt bild vid tolkningen av materialet. Tre av informanterna var relativt nyanställda och hade kanske därav inte en helt klar bild över vad yrkesrollen kommer att innebära. En informant hade en delad tjänst, men deltog med fokus på tjänstemannarollens 50-procentiga anställningsgrad inom enheten.

Den här mindre kvalitativa studien gör inte anspråk på att ge någon helhetsbild eller på att täcka något kunskapsområde inom en så komplex organisation som offentlig förvaltning. Däremot anser jag att det finns utrymme för fortsatt forskning av stress och arbetstillfredsställelse bland tjänstemän i IT-intensiv och datorstyrd arbetskontext inom kommunal verksamhet. Teman hinder och möjligheter till stress och arbetstillfredsställelse inom ett datorstyrt arbete ger utrymme för fortlöpande studier. Framtida forskning kan då till exempel inrikta sig på en yrkeskategori eller enhet inom flera förvaltningar, för ett tydligare resultat över hur datorrelaterad stress fördelar sig inom enheterna. Jag har i den här studien valt att inte fokusera på genusperspektiv, men det är även av intresse för forskningen med en genomlysning av könsaspekter inom området.

Referenser

- Aronsson, G., Hellgren, J., Isaksson, K., Johansson, G., Sverke, M. & Torbiörn, I. (2012). *Arbets- och organisationspsykologi*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 1-26. Hämtad från <https://search-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/docview/205845107?accountid=11162H>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: <http://dx.doi.org.ezproxy.ub.se/10.1191/1478088706qp063oa>
- Camargo, M. (2005). *The role of E-mail in high technology employee burnout*. Walden U., US 3600: School of Management. Industrial & Organizational Psychology Proquest Information & Learning (US) Hämtad från <https://search.proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/docview/305394230?accountid=11162>
- Chung-Yan, G. A. (2010). The Nonlinear Effects of Job Complexity and Autonomy on Job Satisfaction, Turnover, and Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 237-251. doi: <http://dx.doi.org.ezproxy.ub.gu.se/10.1037/a0019823>

- Dwyer, D. & Ganster, D. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12(7), 595-608. doi: <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1002/job.4030120704>
- Eklöf, M. (2017). *Psykosocial arbetsmiljö: Begrepp, bedömning och utveckling*. Lund, Studentlitteratur AB.
- Huang, A. S. (2001). Burnout syndrome among Information system professionals. *Information Systems Management*, 18(2), 15-20. doi: <https://doi.org/10.1201/1078/43195.18.2.20010301/31272.3>
- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988). Job strain work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative science quarterly* 24(2), 285-308.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2010). *Psykologi i organisation och ledning*. Lund, Studentlitteratur AB.
- Lacey, A. & Luff, D. (2007). Qualitative Research Analysis. *The NIHR RDS for the East Midlands / Yorkshire & the Humber*.
- Larsen, R. J. & Buss, D. M. (2010). *Personality psychology: domains of knowledge about human nature* (4th edition). Boston MA: McGraw-Hill.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. I: M. Dunnette (red.): *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maudgalya, T.,Wallance, S.,Daraiseh, N. & Salem, S. (2006). Workplace stress factors and 'burnout' among information technology professionals: a systematic review, *Theoretical issues in Ergonomics Science*, 7(3), 285-297. doi: 10.1080/14639220500090638
- Ninaus, K., Diehl, S., Terlutter, R., Chan, K. & Huang, A. (2015). Benefits and stressors – Perceived effects of ICT use on employee and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International Journals of Qualitative Studies on Health and Well-being*. doi: <https://doi.org/10.3402/qhw.v10.28838>
- Seligman, M. E. P. (2008). Positive health. *Applied Psychology: An international Review*, 57: 3-18. doi: 10.1111/j.1464-0597.2008.00351.x
- Shih, S-P.,Jiang, J.,Klein. G. & Wang, E. (2011). Learning demand and job autonomy of IT personnel: Impact on turnover intention. *Computers in Human Behavior* 27: 2301-2307. doi: 10.1016/j.chb.2011.07.009
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E, J. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965-976. doi: 10.1037/a0020032

- Sonnentag, S., Brodbeck, F. C., Heinbokel, T. & Stolte, W. (1994). Stressor-burnout relationship in software development teams. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 67(4) 327-341.
- Theorell, T. & Karasek, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology* 1(1), 9-26. doi: <http://dx.doi.org.ezproxy.ub.gu.se/10.1037/1076-8998.1.1.9>
- Wahlström, J., Hagberg, M., Johnson, P. W., Svensson, J. & Rempel, D. (2002). Influence of time pressure and verbal provocation on physiological and psychological reactions during work with a computer mouse. *Eur J Appl Physiol* 87: 257-263. doi: 10.1007/s00421-002-0611-7
- Wendong, L., Kan, S., Dan, H., Jinying, Z., Jianchun, L. & Jianping, X. (2008). Effects of job satisfaction, affective commitment and job involvement on job skill ratings. *Front. Bus. Res. China* 2(1), 137-154. doi 10.1007/s11782-008-0008-5
- Åborg, C., Fernström, E. & Ericson, M. O. (1998). Work content and satisfaction before and after a reorganization of data entry work. *Applied Ergonomics* Vol. 29, No.6, pp. 473-480. doi: 10.1016/S0003-6870(98)00009-x

Bilaga 1

Intervjuguide

1. Berätta i stora drag hur ditt datoranvändande ser ut under en arbetsdag?
2. Hur stor del av tiden bedömer du bestå av arbete med dator som arbetsredskap och på vilket sätt?
3. Anser du att det krävs mycket energi och är det utmanande att hålla sig à jour med ny utveckling och ny teknik?
4. Vad är din uppfattning när det gäller egenkontroll i ditt arbete?
5. Hur brukar du hantera teknikrelaterade problem när de uppstår?
6. På vilket sätt upplever du stöd inom IT-relaterade problem från kollegor och chefer?
7. Anser du att teknikanvändandet skapar mertid utöver din ordinarie arbetstid?
8. Hur regleras teknikrelaterad mertid på arbetsplatsen?
9. Beskriv variationsmöjligheterna i ditt arbete?
10. Hur upplever du nya utmaningar i arbetet?
11. Hur uppfattar du din egen arbetsprestation?
12. Vad upplever du som stressande i arbetet?
13. Ge en bild av din upplevelse av arbetsrelaterad stress?
14. Uppmuntrar arbetsplatsen sina anställda till fysisk aktivitet?
15. Är det något av detta som du använder dig av?
16. Vill du berätta om vad återhämtning kan innebära för dig?
17. Är det något mer som du vill ta upp?