



PERSONALVETARPROGRAMMET

# Digitalisering & gränslöst arbete:

Upplevelsen av stress och effekterna av arbetsplatsnormer i processindustrin

Jennifer Hallel & Danijel Sjögren

---

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
År:	2018
Handledare:	Lars Hansen
Examinator:	Helen Peterson

## Abstract

BA-thesis:	15 hp
Subject:	Human Resources and Industrial Relations
Nivå:	Bachelor/First cycle
År:	2018
Supervisor:	Lars Hansen
Examiner:	Helen Peterson
Keywords:	Digitalization, Boundaryless work, Social norms, Stress

---

Digitalization has resulted in a more boundaryless work environment, which puts pressure on organizations and workers to be flexible and adaptable. The aim of this report is to extend the knowledge about the effects of digital tools on workers' psychosocial work environment and to study how an organization's social norms affect how workers relate to boundaryless work. The aim will be achieved through a case study of an organization in the process industry, which has a vision of becoming the world's most digital industry within its line of business.

The study has been conducted using a qualitative method. The empirical material consists of two focus groups with 14 participants in total. Four of these participants have individually also been interviewed to deepen the data. Previous research and theories regarding boundaryless work, digital and psychosocial work environment and social norms have been used to thematically analyze the empirical material.

The results show that the digitalization process has affected the stress levels to a certain degree as it results in increased availability for all workers. The stress levels mainly depend on individual factors and position in the organization, creating a difference between blue- and white-collar workers as the possibility of boundaryless work is higher for the latter. The individual's ability of setting work-life boundaries also affects the stress levels. The workplace norms foster strong support and engagement. In accordance with the demand-control-support model and Derks et al.'s (2014) theory about WHI, this has been found as a reason for stress reduction. However, the study also shows that the demands have increased, and the levels of control varies between employees. This results in different perceptions of stress depending on one's level of control. By receiving guidance, clearance and support from the organization and its managers, employees believe they can decrease the worry and potential stress this causes.

# Förord

Tack!

Vi vill börja med att tacka alla på fallorganisationen som välkomnat oss med öppna armar och stolt visat upp sin verksamhet. Framförallt vill vi tacka våra kontaktpersoner vars engagemang, öppen- och hjälpsamhet har varit otroligt värdefullt. Vi vill även tacka alla deltagarna för ert intresse och deltagande. Utan er hade inte studien kunnat genomföras. Utöver detta vill vi också rikta stor tacksamhet till vår handledare Lars Hansen som tagit sig tiden att varit ett aktivt bollplank under hela studiens gång och som visat ett genuint intresse och delat med sig av sin kunskap. Vi tackar även varandra för ett gott samarbete och även dig som läsare, hoppas du finner rapporten intressant.

Jennifer Hallel & Danijel Sjögren

2018-05-27

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	1
1.1 Inledning	1
1.2 Syfte & frågeställningar	2
1.3 Avgränsningar	2
1.4 Bakgrund	3
<b>2. Teori och tidigare forskning</b>	6
2.1 Begrepp	6
2.1.1 Digitalisering	6
2.1.2 Digitala verktyg	6
2.2 Teori och tidigare forskning	6
2.2.1 Digital arbetsmiljö	6
2.2.2 Gränslöst arbete	8
2.2.3 Psykosocial arbetsmiljö och digitalisering	9
2.2.4 Normer och kultur	12
<b>3. Metod</b>	15
3.1 Metodval	15
3.2 Urval, genomförande och bearbetning av data	17
3.2.1 Urval	17
3.2.2 Genomförande	18
3.2.3 Bearbetning	19
3.3 Tillförlitlighet	19
3.4 Etiska reflektioner	20
<b>4. Resultat och analys</b>	22
4.1 Digitala verktyg och upplevd stress	22
4.1.1 Den digitala förändringen	22
4.1.2 Tillgänglighet och gränsdragning	23
4.1.3 Krav, kontroll och stöd i organisationen	26

4.2 Sociala normer, kultur och stress	27
<b>5. Slutsats</b>	30
5.1 Huvudsakliga resultat	30
5.2 Slutsatser och vidare forskning	32
5.3 Metodologiska överväganden	32
<b>Referenslista</b>	34
<b>Bilagor</b>	37
Bilaga 1: Informationsbrev	37
Bilaga 2: Informationsmail	38
Bilaga 3: Samtyckesformulär	39
Bilaga 4: Fokusgruppguide	40
Bilaga 5: Intervjuguide för semistrukturerade intervjuer	42

# 1. Inledning

## 1.1 Inledning

Idag arbetar vi i en allt mer digital arbetsmiljö där informations- och kommunikationsteknologi blivit allt viktigare. Det ställer nya krav på kompetens, verksamheter och arbetsuppgifter då vi i allt större utsträckning förlitar oss på olika digitala stödverktyg. Digitaliseringen är brett utspridd och påverkar de flesta arbetsplatser. Det berör allt från dokumentering och administration till kommunikation och automatisering av system och produktion. Förutom nya krav bidrar de digitala verktygen också med utvecklingsmöjligheter. Detta gäller exempelvis skapande, lagring och kommunikation liksom ökad produktivitet och en säkrare fysisk arbetsmiljö då många enformiga och tunga arbeten försvinner. Som följd har digitaliseringen blivit en av de mest omvälvande samhällsprocesserna sedan industrialiseringen (Gulliksen et al., 2015).

Digitaliseringen har möjliggjort för framväxten av ett gränslöst arbetsklimat där gränsen mellan arbete och fritid i större grad blivit en individuell angelägenhet (Gillberg, 2018). I detta arbete kommer vi att fördjupa oss i detta fenomen genom att studera vad för effekter digitaliseringen har på individers hälsa i det gränslösa arbetsklimatet. Flera orsakssamband har kartlagts mellan digitaliseringen och upplevelsen av ohälsa (Gulliksen et al., 2015). Derks et al. (2014) påvisar exempelvis att höga nivåer av WHI (work-home interference), det vill säga obalans mellan hem och arbete, korrelerar med ökad stress, sämre prestation samt försämrade sovvanor och hälsa.

Samtidigt påverkar en organisations kultur och de sociala normer den innefattar i hög grad arbetstagares gränssättning (Derks et al., 2014). Faktorer som engagemang och stöttning framhävs som framgångsfaktorer vid digitala förändringar (Derks et al., 2014; Åborg & Billing, 2003; Sandblad et al., 2003). Därför kommer vi även undersöka vad för roll sociala normer har i detta sammanhang.

I dagsläget är den stressrelaterade ohälsan i Sverige utbredd över hela landet och det är den vanligaste orsaken till varför fler sjukskriver sig (Försäkringskassan, 2016). Därför blir frågorna kring vilken påverkan digitaliseringen har på vår hälsa och hur organisationer ska förankra och förädla denna samhällsprocess intressanta. Därmed är det även aktuellt att studera vad för faktorer som reducerar risken för ohälsa vid digitalisering. För dagens personalvetare är

psykosocialt arbetsmiljöarbete och digitalisering aktuella och centrala områden och därmed av intresse att forska vidare i. Psykosocial arbetsmiljö påverkas bland annat av arbetsplatsnormer och det gränslösa arbetslivet, och vi finner det därför intressant att väva samman dessa områden med digitaliseringen för att skapa vidare förståelse för fenomenet.

## 1.2 Syfte & frågeställningar

Ovanstående resonemang utmynnar i att vi vill undersöka hur digitaliseringen realiserar ute i arbetslivet och vilka konsekvenser det resulterar i. Detta ska göras genom att studera en organisation som sedan fem år tillbaka har en vision om att bli världens mest digitala arbetsplats inom sin bransch. Organisationen präglas av en unik arbetsplatskultur samtidigt som den stressrelaterade ohälsan fortsätter vara nästintill obefintlig. Syftet med denna studie är således att utvidga kunskapen om digitala verktygs påverkan på arbetstagares psykosociala arbetsmiljö och undersöka hur en organisations sociala normer påverkar hur arbetstagare förhåller sig till gränslöst arbete. Detta ska studeras genom att undersöka och besvara följande frågeställningar:

1. Påverkar medarbetarnas användning av organisationens digitala verktyg deras upplevda stress?
2. Påverkar organisationens sociala normer medarbetarnas upplevda stress i det gränslösa arbetet?
3. Skiljer sig upplevelsen av stress och användandet av de digitala verktygen åt mellan arbetare och tjänstemän?

## 1.3 Avgränsningar

I vår studie har vi valt att begränsa oss till att enbart undersöka en enhet i organisationen som följd av tidsramen för studien samt för att få en tydligare bild av de sociala normerna på den specifika enheten. Vi jämför även enbart skillnaden i upplevd stress och användning av de digitala verktygen mellan arbetare och tjänstemän då digitaliseringsprocessen sett olika ut och eftersom det gränslösa arbetet med flexibla arbetstider och villkor i högre grad är möjligt för tjänstemän. Det finns även andra faktorer som skulle kunna studeras såsom ålder, kön eller anställningstid i organisationen vilka vi valt att inte undersöka. I detta arbete definieras arbetare av personal som arbetar i produktionen på olika sätt medan tjänstemän innefattar de som i huvudsak arbetar på kontoret.

## 1.4 Bakgrund

Den organisation som ligger till grund för denna undersökning är en internationell industrikoncern med processindustri som är igång dygnet runt året om.<sup>1</sup> Organisationen beskriver sig som demokratisk vilket bottnar i att det är en ekonomisk förening. En ekonomisk förening arbetar med syfte att främja medlemmarnas ekonomiska intressen (Catasús, Högberg & Johrén, 2012). Detta görs i föreningen med en vision om värdeskapande relationer och långsiktigt agerande. Målen riktar in sig på hållbarhet och ekonomisk trygghet för att säkra handlingsfrihet för att kunna fatta långsiktiga affärsmässiga beslut. Föreningen företräds av en styrelse som väljs av medlemmarna där alla medlemmars röster är lika mycket värda (Catasús et al., 2012).

Organisationen är uppbyggd av tre olika affärsområden som leds av en koncernchef. De olika affärsområdena har olika enheter på olika orter vilka företräds av en platschef och vidare chefsled. I denna studie kommer vi att undersöka en av dessa enheter. Enheten som studeras startade under andra halvan av 1900-talet och där arbetar idag 350 medarbetare. Enheten växte fram i en mindre ort och behövde vid sin uppstart rekrytera arbetare från hela landet. De flesta kom från bygden och var fiskare eller bönder, enbart 15 % hade branscherfarenhet. Följaktligen kom mycket tid och resurser att läggas på utbildning. Stora satsningar gjordes även på friskvård och därför bildades personalklubbar och idrottsföreningar redan innan industrin startade. Dessa inkluderade alla, såväl tjänstemän som arbetare. Sjukfrånvaron var låg, sex dagar per arbetstagare och år, jämfört med landets dåvarande genomsnitt, 22 dagar per arbetstagare och år. Vidare skapades självstyrande grupper som själva ansvarade för att arbetsuppgifterna genomfördes då man saknade konventionell arbetsledning. Föreningen arbetade även tidigt med samverkan mellan organisation och fack. Därför finns det idag lokala avtal om utveckling, medbestämmande och arbetsmiljö.

Satsningen i samband med uppstarten slog rot för den företagskultur som skulle komma att växa fram och som idag återfinns i organisationen. Föreningen har en vision om delaktighet, jämlikhet, lojalitet och inkludering. Den genomsnittliga anställningstiden i koncernen är idag 17 år. Organisationen har dessutom flera gånger utsetts till Sveriges friskaste arbetsplats och

---

<sup>1</sup> Där inget annat anges bygger detta avsnitt på organisationens interna material hämtat från interna dokument.



hade år 2017 en sjukfrånvaro på 3,04 %. Vidare arbetar enheten för långsiktighet i allt agerande, och enligt en av våra kontaktpersoner (personlig kommunikation, 10 april 2018) definieras kulturen av stort engagemang. Någon jourverksamhet finns inte, de anställda kontaktar istället själva de som behövs för att lösa problem då det finns en vilja från anställda att ställa upp, förändra och förbättra.

För drygt fem år sedan bytte föreningen koncernchef som snabbt beslutade om en ny strategi; organisationen skulle satsa på att bli världens mest digitala industri inom sin bransch. Detta i syfte att behålla lönsamheten och möta de nya utmaningarna på den ständigt föränderliga och växande globala marknaden. Sedan dess har det bedrivits ett omfattande digitaliseringsarbete där allt större delar av produktionen, arbetssätten och kommunikationen har automatiserats och digitaliserats. Utvecklingen har skett stegvis och landar idag i att samtliga medarbetare på enheten har tilldelats en smarttelefon. Detta har ökat tillgängligheten och möjliggjort för en digital arbetsplats där medarbetarna kan utbyta information med sina närmaste kollegor och ha tillgång till rätt information i sitt dagliga arbete. Smarttelefonerna fungerar som digitala verktyg där de anställda har tillgång till bland annat följande applikationer: mail, tillbudsansmälan, tillgång till organisationens intranät och tidsregistrering. Vidare finns det även en applikation där de anställda kan anmäla sig till utbildningar som rör deras kompetensutveckling och en annan som fungerar som ett socialt nätverk där de kan ansluta sig, dela och söka efter information mellan flera team samt organisera projekt och idéer. Medarbetarna får utifrån ett urval själva välja vilken modell de vill ha och får också bestämma om den ska användas för privat bruk. Detta innebär att om organisationen skickar ut nyheter i push-notiser för applikationerna efter arbetstid blir medarbetarna uppmärksammade om detta på sin fritid.

Det finns en manual gällande riktlinjerna vid användandet av smarttelefonerna vilken introducerades i samband med att de delades ut. Där klargörs hur de förväntas användas under arbetstid, under ledighet och på semester. Det är inte ett krav att vara nåbar under ledighet och semester. Det nämns även att smarttelefonen inte ska ersätta kommunikationsradion, hur man ska formulera sig mot varandra, vad som gäller vid fotografering, vilka applikationer som ska finnas, policy rörande aktsamhet samt reglering av privat användning. Kortare privata samtal får göras i rimlig omfattning under arbetstid. Föreningen har ännu inte följt upp och säkerställt att detta efterlevs utan det är fortfarande under utarbetning.

Innan koncernchefens tillträdande fanns redan många av funktionerna som idag används i smarttelefonen digitalt via dator. Dock hade inte alla medarbetare tillgång till bärbara datorer eller åtkomst hemifrån. De som hade det var framförallt tjänstemän. Applikationerna och funktionerna har också utvecklats och anpassats bättre till verksamheten där ett exempel är tillbudsanmälan som tidigare enbart kunde göras via dator. Detta innebar att om en medarbetare upptäckte ett fel behövde hen leta upp en dator för att kunna registrera och noggrant beskriva felet. Nu kan hen istället ta ett kort på felet, få direkta koordinater på den aktuella platsen och registrera ärendet på plats, via telefonen.

## 2. Teori och tidigare forskning

I detta avsnitt kommer först två centrala begrepp för forskningsområdet definieras. Därefter kommer olika forskningsfält och tillhörande teorier som är relevanta för studien att tas upp. Detta berör teorier om digital arbetsmiljö, gränslöst arbete, psykosocial arbetsmiljö och hälsa, samt teorier om arbetsplatsnormer och kultur kopplat till detta nya arbetsklimat.

### 2.1 Begrepp

#### 2.1.1 Digitalisering

Digitaliseringsbegreppet används idag i olika syften. Enligt Statens Offentliga Utredningar (SOU, 2014:13) används det främst i två syften. Dels för att beskriva omvandlingen av analog information till digital form, vilket kan kallas informationsdigitalisering. En annan användning av ordet är i syfte att benämna den samhällseliga digitaliseringen som handlar om ökad IT-användning i samhället. Som följd förändras verksamheter och för människor blir det lättare att kommunicera och utbyta information. Det leder också till ökad tillgänglighet, flexibilitet och individualisering. I detta arbete är det den senare definitionen, den samhällseliga digitaliseringen, vi syftar på.

#### 2.1.2 Digitala verktyg

Digitala verktyg kan beskrivas som ett samlingsnamn för olika digitala verktyg som används som hjälpmedel. Det omfattar bland annat surfplattor, smarttelefoner, kameror, projektorer, datorer samt deras innehåll, det vill säga applikationer och program (Gulliksen et al., 2015). I denna studie kommer begreppet digitala verktyg användas för att beskriva de verktyg som har utvecklats under de senaste fem åren hos fallorganisationen. Detta innefattar de bärbara digitala verktygen som möjliggjort för ett gränslöst arbete där medarbetare ständigt kan vara uppkopplade. Det innefattar även de program och applikationer som under de senaste fem åren skapats och används i dessa bärbara digitala verktyg.

### 2.2 Teori och tidigare forskning

#### 2.2.1 Digital arbetsmiljö

Digital arbetsmiljö handlar om de möjligheter och problem (fysiska, psykosociala och kognitiva) som är resultatet av att arbetsverktyg digitaliseras (Gulliksen et al., 2015). Några

centrala problem som följd av ett mer gränslöst arbete är risken för obalans mellan krav, resurser och förmågor vilket kan medföra olika hälsorisker. Digitaliseringen innebär dessutom ökad risk för ensidigt och upprepat arbete vilket kan leda till förhöjd stressnivå (ibid). Stressreaktioner är ett sätt för oss människor att hantera en krävande situation. Under stress samlar vi energi genom förhöjning av blodtryck, puls och stresshormoner och det används på ett ändamålsenligt sätt vid fysisk påfrestning. I samband med digitalt arbete är dock sällan påfrestningen fysisk och den pågår oftast under en längre period (Melin, 2008).

En annan central aspekt av den digitala arbetsmiljön är att den ställer nya krav på flexibilitet och individuell gränsdragning. En anledning till att individer får svårare att dra gränser mellan arbete och privatliv förklaras av biologiska orsaker. Reptilhjärnan är nyfiken och har en ständig strävan efter belöning. Genom att möjligheter finns för ökad tillgänglighet och flexibilitet får vi svårt att lägga ifrån oss de digitala verktygen kopplade till arbetsplatsen även på fritiden (Gospic & Falk, 2015). Det finns även psykologiska aspekter av gränssättningen, vilka diskuteras vidare i avsnittet nedan (gränslöst arbete). I den digitala arbetsmiljön blir det ofta individens ansvar att också själv öka sin kompetens och arbetsförmåga. Arbetsbördan upplevs öka och i det mer flexibla och individualiserade arbetssättet blir det också ofta otydligare vad som krävs för att uppfylla kraven. I det lättillgängliga arbetsklimatet ökar risken för att man arbetar för mycket och således minskar individers vila och återhämtning (Allvin et al., 2006). Detta samtidigt som vikten av återhämtning ökar som konsekvens av mer långvarig stress (Melin, 2008).

Digitaliseringen påverkar även de kognitiva arbetsmiljöfaktorerna. Detta rör områden som minne, uppfattning, inläring och problemlösningsförmåga. Genom långvarig stress som följd av ett ökat informationsflöde vid digitalt arbete utsätts de kognitiva funktionerna för en högre belastning (Klingberg, 2007). En belastning på arbetsminnet är dock inte nödvändigtvis negativ utan snarare stimulerande i rätt mängd och kan skapa vad Mihaly Csikszentmihaly (1990) kallar ”flow”. Detta begrepp kan liknas vid total koncentration som följd av en balans mellan krav, resurser och förmågor.

Ovanstående resonemang om orsakerna till digital stress som berör både de neurologiska liksom de sociala orsakerna, leder oss in på gränsdragningar i ett allt mer gränslöst digitalt arbetsklimat.

### 2.2.2 Gränslöst arbete

Genom digitalisering och informationsteknisk utveckling har nya sätt att arbeta på uppstått. Gränsen mellan privat- och arbetsliv har blivit otydligare då individer snabbt kan växla mellan dessa som följd av uppkopplade arbetsplatser och hem. Dessa arbetsvillkor kallas för gränslöst arbete (Aronsson, 2018). Det gränslösa arbetet lyfter främst fram ett individperspektiv av frågan medan flexibilitet, ett begrepp som också ofta används i diskussionen, håller ett organisationsperspektiv. Det gränslösa arbetet utsätts konstant för press och förändras och omprövas alltefter den tekniska utvecklingen.

Gränsteori visar att mer flexibla gränser mellan arbete och fritid har gjort att arbetsrelaterade frågor allt oftare dyker upp och hanteras på fritiden (Ashforth, Kreiner & Fugate, 2000). Därmed har det blivit svårare för människor att balansera fritid och arbete. Gränsteori pekar även på att det finns individuella skillnader i hur stor utsträckning individen låter olika roller (arbete och fritid) integreras (ibid). De flexibla gränserna i arbetet styrs alltså inte enbart av hur det ser ut på arbetsplatsen utan också av individuella faktorer. Tidigare forskning har identifierat två huvudsakliga strategier för hur individen förhåller sig till gränslöst arbete: segmentering och integrering. Segmentering är en strategi som innebär att arbete och privatliv hålls isär i så hög grad som möjligt medan integrering innebär att sfärerna i högre grad överlappar (Aronsson, 2018). Beroende på i vilken utsträckning en organisation främjar integrering eller segmentering kan de individuella preferenserna också komma att få olika utrymme (Derks et al., 2014). I sysslor som ligger i gränslandet mellan arbete och privatliv, såsom mail eller sms, blir det också ännu svårare att hålla sig till den strategi man eftersträvar eftersom det finns en stor otydlighet. Särskilt svårt blir detta för integrerare som oftare befinner sig i gränslandet (Mellner, 2018).

Gränslandet kommer ofta att regleras av normerna på arbetsplatsen samt av de psykologiska kontrakten mellan arbetstagare och arbetsgivare. Olika normsystem kan också skapa spänning mellan individer som har ett annat perspektiv än vad normerna i organisationen kräver (Gillberg, 2018). Gränssättning utifrån en segmenterad eller integrerad strategi kommer därmed påverkas såväl av de egna behoven liksom av organisationens krav (Aronsson, 2018). Observationer har gjorts av ”always-on”-normer som visat breda ut sig. Detta är normer som skapar förväntningar på konstant tillgänglighet och skapar en negativ balans mellan privatliv och arbete (Mellner, 2018). Arbetsplatsnormer om segmentering har visat sig ha positivt resultat på sömnkvalitet och minskad stress, och fungerar tillfredsställande rörande konflikten

arbetsliv/privatliv. Samtidigt kan även kongruens, där både medarbetaren och organisationen förespråkar integrering, ha positiv inverkan (ibid).

Gränssättning, gällande arbetsbelastning och balansen privatliv/arbetsliv, har genom det gränslösa arbetet blivit en ny kompetens som behövs. Både fysisk gränssättning, att exempelvis inte läsa mail efter arbetstid, och psykologisk, att mentalt kunna koppla ifrån sig arbetet på fritiden (Mellner, 2018). De nya kraven i arbetslivet har gjort att medarbetare fått mer autonomi och därmed gått från en extern till intern reglering. Den interna regleringen innebär att ansvaret hos individen själv ökar men också kravet på delaktighet (Aronsson, 2018). Medarbetare får ett ansvar att själva identifiera och strukturera arbetet samtidigt som individerna måste förbättra sin förmåga att ställa om; det sker en ansvarsförskjutning från kollektivet till individen. Flera studier har dessutom visat att arbetstid och intensitet också ökat som följd av möjligheten till flexibilitet (Gillberg, 2018). Om detta är positivt eller negativt beror på individuella faktorer såsom personliga egenskaper, förmågan att utforma strategier och balansera de olika livsområdena. Även arbetsmängden spelar roll (Aronsson, 2018).

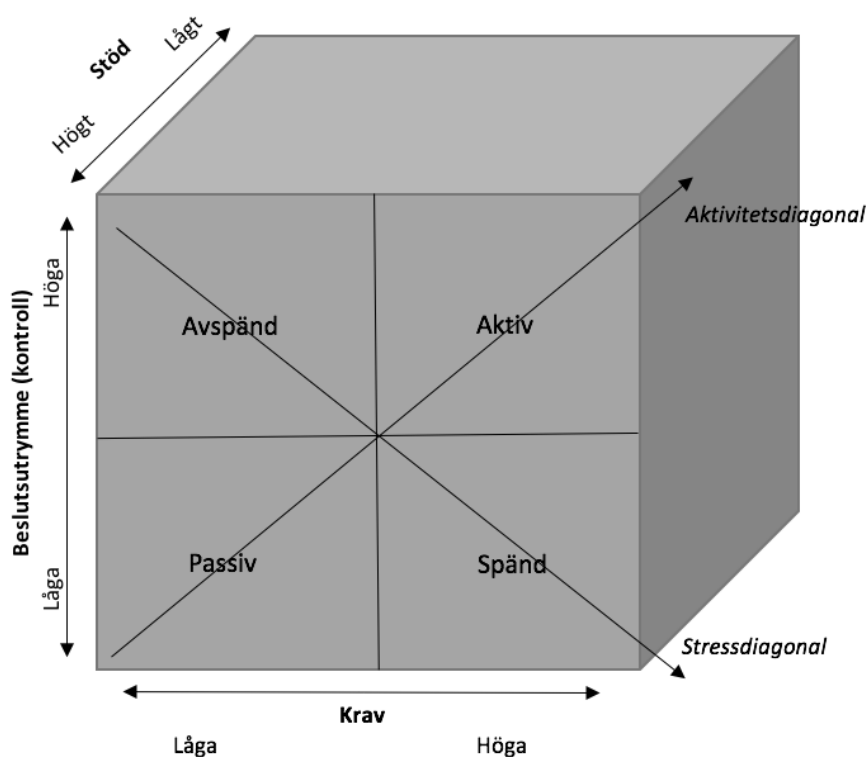
### **2.2.3 Psykosocial arbetsmiljö och digitalisering**

Psykosocial arbetsmiljö berör arbetsmiljöfaktorer som påverkar medarbetares psykiska hälsa och välmående. Det rör faktorer såsom konflikter och trakasserier, otydliga förväntningar och stor arbetsmängd liksom ensidigt arbete och ensamarbete. För att förhindra att dessa faktorer leder till ohälsa krävs stödjande resurser och återhämtning (Gulliksen et al., 2015). Ur begreppet psykosocial arbetsmiljö kan även delarna sociala respektive organisatoriska faktorer lyftas fram (AFS 2015:4). De organisatoriska faktorerna rör strukturer för ledning och styrning samt kommunikation, delaktighet, handlingsutrymme, krav, resurser, ansvar och arbetsfördelning. Sociala arbetsmiljöfaktorer innefattar istället socialt samspel, socialt stöd och samarbete.

En vedertagen modell för att kartlägga psykosociala arbetsförhållanden och deras effekt på hälsan är Karasek och Theorells (1990) krav-kontrollmodell. Utgångspunkten i modellen är att få en förståelse för hur krav och kontroll över individens arbetsvillkor påverkar varandra. Krav inkluderar faktorer såsom arbetsbelastning och arbetsuppgifternas komplexitet medan graden av kontroll bland annat innefattar individens handlingsutrymme, tydlighet i arbetsuppgifterna och kompetensnivå i förhållande till arbetet. Upplevt socialt stöd har sedan kompletterats till

modellen, som då istället kallas krav-kontroll-stödmodellen (House, 1981), eftersom att upplevelsen av graden av socialt stöd från omgivningen har visat sig påverka hur individen hanterar och reagerar i en stressande situation.

Genom att kombinera faktorerna krav och kontroll har det resulterat i fyra olika typer av arbeten: aktiva respektive passiva arbeten samt spända eller avspända arbeten (låg- och högstressarbeten). När faktorn social stöttning inkluderas får dessa typer av arbeten fler versioner där graden av stöttning påverkar vilken effekt det har på individens hälsa. I modellen inkluderas även en aktivitetsdiagonal och en stressdiagonal där den första visar i vilken utsträckning arbetet, utifrån nivån av krav, kontroll och socialt stöd, är utvecklande och stimulerande för arbetstagaren. Stressdiagonalen visar istället hur kombinationen av låga respektive höga nivåer av krav, kontroll och socialt stöd i arbetet kan predicera i vilken utsträckning individen riskerar att drabbas av ohälsa och stress eller inte (Karasek & Theorell, 1990).



Figur 1: Krav-kontroll-stöd-modell (Fritt från Karasek & Theorell, 1990:70)

Från figuren går det sammanfattningsvis att utläsa att en individ inte löper någon större risk att drabbas för ohälsa om hen har höga krav i arbetet men samtidigt har ett stort eget beslutsutrymme (kontroll) och ett starkt socialt stöd från omgivningen. Däremot kan situationen resultera i ohälsa om individen istället har högt ställda krav och samtidigt saknar både eget beslutsutrymme och socialt stöd.

Stansfeld och Candys (2006) litteraturstudie konkluderar att i enlighet med krav-kontroll-stödmodellen utvecklar de individer som har ett fungerande stöd från sin omgivning mindre stressrelaterad problematik än de som inte får tillräckligt med stöd; det vill säga, socialt stöd fungerar som en buffert mot stress. Denna slutsats styrks även av teorin ”the buffering effect”, som på svenska skulle kunna översättas till buffert-effekten, vilken behandlar förhållandet mellan stöd och stress (Choen & McKay, 1984). I likhet med Karasek och Theorells (1990) modell utgår teorin från att stöd fungerar som en buffert i förhållande till stress vilket innebär att stressen dämpas eller elimineras om stöd finns att tillhandahålla från omgivningen. En studie som genomfördes på uppdrag av Arbetsmiljöverket visar även att socialt stöd minskar risken för att drabbas av stressrelaterad problematik såsom utmattning på kort och lång sikt (Sverke et al., 2016).

Det har bedrivits forskning där det har undersökts vilka arbetsmiljöeffekter införandet av ny IT har (Sandblad et al., 2003) och hur dessa effekter kan härledas till krav-kontroll-stödmodellen (Åborg & Billing, 2003). När en organisation väljer att införa nya digitala verktyg behöver personalen lära sig nya arbetsprocesser vilka kan uppfattas som utökade krav. Dessa utökade krav beror exempelvis på utformningen och införandet av de nya IT-systemen och hur väl organisationen förankrar och lär sina medarbetare hur dessa fungerar. För den enskilde individen kan detta resultera i att egenkontrollen antingen ökar eller minskar. Enligt Åborg och Billing (2003) är det vanligast att arbetstagare upplever att kraven ökar när en organisation implementerar nya eller förändrade IT-system då arbetet ska bedrivas på ett mer kvalificerat sätt. Samtidigt genomförs ofta andra typer av förändringar när verksamheter digitaliseras i form av personalminskningar och rationaliseringar vilket också resulterar i ökade krav hos de kvarvarande medarbetarna.

Denna typ av förändringar kan härledas till krav-kontroll-stödmodellen. Om införandet av nya digitala verktyg sker i symbios med en utökad individuell kontroll och ett utökat socialt stöd



från omgivningen kan det ha en positiv inverkan på den psykosociala arbetsmiljön. Flera undersökningar som studerat IT-relaterade förändringar (UsersAward, 2010) visar dock på motsatsen; egenkontrollen och stödet tenderar att minska. Detta kan därför resultera i en försämrad arbetsmiljö som kan orsaka ohälsa på både kort och lång sikt.

#### **2.2.4 Normer och kultur**

Normer kan beskrivas på flera sätt och har definierats olika av olika teoretiker. Gemensamt för sociala normer är att de kännetecknar det ”normala”, förväntade eller godtagbara beteendet i en grupp eller viss kontext (Forsyth, 2009). De kan formas efter exempelvis traditioner, lagar, seder eller bruk och blir ofta förbundna med sociala värden. Människor följer ofta normer automatiskt och utan att reflektera, därför internaliseras normer även för nya medlemmar i en grupp. De har visat sig stabila över tid och skapar därför förutsägbarhet, meningsfullhet och stabilitet. De sociala normerna är en del av en grupps kultur (ibid).

Även Bandura (1977) menar i sin sociala inlärningsteori att människor tenderar att anpassa sitt beteende till andras beteenden i den sociala grupp de tillhör. Detta är särskilt vanligt när individer liknar och identifierar sig med varandra. Eftersom kollegor på en arbetsplats spenderar mycket tid tillsammans och arbetar ihop är det därför vanligt att de anpassar sig till varandras beteenden för att passa in; de konstruerar sociala normer som blir socialt accepterade av övriga gruppmedlemmar (Voorpostel, van der Lippe & Gershuny, 2010). Ett antal studier har genomförts som visar att om normen på en arbetsplats är att vara tillgänglig efter arbetstid är det många som följer denna för att fortsätta att vara en del av gruppen (Rakow & Navarro, 1993; Ventura, 1995). Risken för att drabbas av ohälsa ökar då för de individer som inte föredrar en integrerad strategi mellan hem och arbete (Aronsson, 2018).

I enlighet med gränssättningsteorin kan obalans mellan hem och arbete så småningom resultera i negativa påföljder såsom psykisk stress, försämrad arbetsprestation och annan ohälsa (Derks et al., 2014). Aronsson (2018) menar att om organisationer har en bra förståelse kring vilka sociala normer och vilken kultur som är etablerad och inbäddad i verksamheten gällande arbetstagares förväntade tillgänglighet, kan de i högre mån säkerställa att medarbetare inte riskerar att drabbas av ohälsa. Denna förståelse är särskilt viktig eftersom att många organisationer idag saknar tydliga riktlinjer och policyer kring användandet av digitala verktyg och kring när arbetstagare förväntas vara tillgängliga eller inte. Detta kan göras genom att förstå

vilka normativa förväntningar organisationen ställer på sina arbetstagare gällande deras tillgänglighet, vilka normativa förväntningar arbetstagarna ställer på varandra samt hur arbetstagarnas individuella preferenser kring tillgängligheten skiljer sig åt (Mellner, 2018).

Att bedriva denna typ av arbete kan förefalla komplext eftersom att det inkluderar många olika organisatoriska, interpersonella och individuella processer. Det är dock inte omöjligt. Tidigare forskning (Derks et al., 2014; Mellner, 2018) visar att i organisationer där det finns en tydlighet i hur medarbetare förväntas använda digitala verktyg, såsom en smarttelefon, är risken för ohälsa lägre än i organisationer där denna tydlighet saknas. Mellner (2018) menar att tydlighet kan skapas om chefer främjar en kultur som stödjer gränsöverenskommelser och skapar incitament för att möjliggöra och följa dessa, exempelvis genom att ha avstämningsmöten med medarbetare. Ledarskapet är av stor betydelse för hur normer på arbetsplatsen skapas och formas genom att fungera som förebilder där ledares agerande skapar en modell för hur gränssättningar bör göras. Tidigare forskning har visat att ledare som använder sig av en öppen och ärlig kommunikation bidrar till att stärka medarbetares gränssättningskompetens genom att skapa medvetenhet för både sin egen och sina medarbetares stil (ibid). På så sätt kan ledare skapa en kultur där medarbetarnas individuella gränssättningspreferenser kan efterlevas och stödjas av både dem själva, organisationen och kollegorna. Risken att drabbas av ohälsa minskar därmed (ibid).

Sammanfattningsvis går det att konstatera att det gränslösa arbetsklimatet ställer nya krav på både medarbetare och organisationer. Dock är det inte tekniken i sig som är problematisk och resulterar i ohälsa utan snarare hur den används (Mellner, 2018). En arbetsplats sociala normer och kultur har en central roll i hur digitaliseringen förankras ute i verksamheter och hur medarbetarna tar sig an dessa förändrande villkor. Den digitala arbetsmiljön bidrar förutom med de risker som diskuterats också med många möjligheter. Derks et al. (2014) finner i sin studie exempelvis att engagerade medarbetare är bättre på att gränssätta sig och upplever därför mindre WHI (obalans mellan hem och arbete). Samtidigt får människor även större egenkontroll då deras arbete blir mer självständigt och autonomt (Mellner, 2018). Derks et al. (2014) menar att genom att organisationer fokuserar på den individuella flexibiliteten dessa verktyg bidrar med kan engagemang hos medarbetarna skapas i denna nya digitala arbetsmiljö. På detta sätt skapas en känsla av utökad egenkontroll och förstärkt engagemang. Således kan en uppmuntrande arbetsplatskultur formad av delaktighet och stort engagemang medverka till

en minskad upplevelse av WHI och därmed minskad stress. När detta sedan görs i en miljö där arbetsplatsnormerna är sådana att medarbetarna både bistås och bistår med socialt stöd, verkar organisationen i enlighet med krav-kontroll-stödmodellen samtidigt då också för en hälsosam arbetsmiljö och friska arbetstagare (Karasek & Theorell, 1990; Sandblad et al., 2003; Åborg & Billing, 2003).

### 3. Metod

Syftet med detta avsnitt är att skapa en förståelse för vårt materials giltighet och dess empiriska kvalitet. Vi redogör därför för vår forskningsstrategi och det förhållningssätt vi har haft samt hur vi gått tillväga när vi genomfört studien. Vi beskriver dessutom hur vi bearbetat data och presenterar de etiska och metodologiska överväganden som gjorts. Även studiens tillförlitlighet diskuteras.

#### 3.1 Metodval

Syftet med studien är att utvidga kunskapen om digitala verktygs påverkan på arbetstagares psykosociala arbetsmiljö och undersöka huruvida en organisations sociala normer påverkar hur arbetstagare förhåller sig till gränslöst arbete. Vårt syfte har en hermeneutisk utgångspunkt där vi vill skapa förståelse för hur arbetstagare påverkas i en viss kontext. Fenomenet, digitalisering, som studeras är också en aktuell händelse där vi som forskare inte har någon kontroll över skeendet. Vid denna form av studie menar Yin (2007) att en fallstudie är att föredra då det möjliggör att besvara frågorna hur och varför, vilket därmed ligger i linje med syftet. Bryman (2011) nämner dock vikten av att vara medveten om att resultatet från en fallstudie är svårt att generalisera till övrig population, vilket vi haft i åtanke vid diskussion och slutsats. Utifrån detta har vi valt att göra en fallstudie på en organisation som de senaste fem åren har bedrivit ett stort digitaliseringsarbete med målet om att bli den mest digitala industrikoncernen i sin bransch.

För att studera fenomenet har vi valt en kvalitativ metod som innefattar både fokusgrupper och kvalitativa intervjuer med inslag av dokumentanalys. Detta i syfte att styrka studiens tillförlitlighet. Bryman (2011) menar att en kvalitativ metod bör användas när man eftersträvar att skapa en djupare förståelse för den sociala verkligheten och dess tolkningar genom att fånga upp de bakomliggande motiven till dessa. Vidare används en abduktiv ansats där teori och datainsamling varvas genom att utvecklas och förfinas genom hela forskningsprocessen. Detta lämpar sig för en fallstudie eftersom ny kunskap tillförs kontinuerligt (Alvesson & Sköldberg, 2008). Med en abduktiv ansats kan vi hålla teorin levande och anpassa och hitta relevant teori utifrån vad som framkommer vid fokusgrupperna och intervjuerna. Samtidigt kan vi använda viss tidigare forskning för att redan innan genomförandet utforma relevanta intervjumallar.

Fokusgrupper beskrivs av Bryman (2011) som en metod snarlik fokuserade intervjuer fast de genomförs i grupp där deltagarna får möjlighet att diskutera frågeställningarna. Frågorna som ställs ska vara öppna och beröra en specifik händelse som deltagarna har gemensamt (Hylander, 1998). I detta fall är det digitaliseringsarbetet som har bedrivits under de senaste fem åren. Fokusgrupper valdes för att få ett större omfång av respondenter och därmed öka tillförlitligheten. Tiden avsatt för studien och organisationens möjlighet att ta intervjuer ur verksamheten hade annars begränsat omfånget något. Risken med fokusgrupper är att forskaren har mindre kontroll än vid en enskild intervju och att diskussionen kan tappa fokus (Bryman, 2011). Detta kan dock vara positivt i den mån deltagarna får utrymme att styra samtalet utefter vad som är intressant för dem. En annan risk är att alla inte vågar komma till tals, till exempel genom att det skapas någon form av informell ledare (Hylander, 1998), och att gruppen påverkas av grupptänk. Grupptänk uppstår när konformiteten och kohesionen blir för hög i en grupp. Gruppen låser sig därför i en given idé eller så hindrar medlemmarna sig själva från att uttrycka motstridiga åsikter eftersom man inte vill gå emot gruppen (Forsyth, 2009). Detta kan ha påverkat särskilt mycket då organisationen har en utmärkande stark kultur. Vi försökte därför förhindra detta genom att facilitera samtalet och lyfta nya perspektiv när vi upplevde att gruppen började fastna i ett visst spår. Kontaktpersonerna i organisationen upplevde inte heller att det skulle vara ett problem för medarbetare att säga sin åsikt då de ofta inkluderas i välfungerande blandade fokusgrupper för förbättringsarbete. Risken för grupptänk försökte vi även minimera genom att komplettera fokusgrupperna med kvalitativa semistrukturerade intervjuer.

Semistrukturerade intervjuer innebär att man ställer öppna frågorna under vissa teman för att skapa möjlighet för reflektion hos intervjupersonerna själva samtidigt som de håller sig inom ramarna för forskningsfenomenet (Bryman, 2011). Därmed kan helheten såväl som delarna behandlas utan att styra deltagarna i för hög grad (Yin, 2013). Detta är lämpligt i vår metod då intervjuerna ska användas som ett komplement till fokusgrupperna för att skapa en djupare förståelse för de centrala teman samt för att få en djupare förståelse för hur individuella arbetstagare upplever fenomenet. Vi säkerställde att frågorna var öppna men hindrade inte för följdfrågor eller ändrad ordningsföljd (Bilaga 5) för att ha kvar den flexibilitet som är viktig i kvalitativ forskning (Bryman, 2011). Under intervjuerna fokuserade vi på följande teman: användning av digitala verktyg, stress och arbetsplatsens sociala normer.

Vidare användes även dokumentanalys för att besvara våra frågeställningar. Detta gällde speciellt granskning av medarbetarundersökningar och officiella dokument från fallorganisationen (i studien benämnt internt material) för att få en tydligare bild av organisationen.

## 3.2 Urval, genomförande och bearbetning av data

### 3.2.1 Urval

Vi valde en fallorganisation med låg sjukfrånvaro och i princip obefintlig stressrelaterad ohälsa för att studera varför deras digitaliseringsarbete inte har resulterat i utökade sjuktal då digitalisering i tidigare studier framhålls leda till ökad arbetsbelastning och stress (Sandblad et al., 2003; Åborg & Billing, 2003). Eftersom enheten präglas av en stark företagskultur kännetecknad av engagemang, delaktighet och stöttning, valde vi att studera normernas roll i sambandet mellan stress och digitalisering.

Vid val av intervjupersoner till denna studie använde vi oss av ett snöbollsurval, vilket är en form av bekvämlighetsurval (Bryman, 2011). Detta innebar att vi initialt förde dialog med personerna på HR-avdelningen som skulle komma att agera kontaktpersoner under studiens genomförande. Dessa kontakter gav oss i sin tur nya kontakter som kom att delta som intervjupersoner (både i fokusgrupperna och i de enskilda intervjuerna). Sannolikhetsurval, som innebär ett slumpmässigt urval, var inte möjligt då alla inte kunde tas ur verksamheten på den aktuella dagen för intervjuerna vilket annars hade kunnat öka tillförlitligheten. Risken med snöbollsurval är att kontaktpersonerna styrt urvalet och därmed påverkat resultatet som därmed inte blir lika generaliserbart (ibid). Samtidigt är studien något som kontaktpersonerna själva kan ha nytta av och vill därför själva få ett tillförlitligt resultat.

Två fokusgrupper valdes att genomföras där nio deltagare bjöds in till vardera. Den ena fokusgruppen kom att inkludera sex arbetare medan den andra inkluderade åtta tjänstemän, vilket ligger inom spannet sex till tio personer som Bryman (2011) rekommenderar. Bortfallet berodde på sjukdom och förhinder. Sammanlagt deltog 14 personer i studien. Uppdelningen mellan tjänstemän och arbetare gjordes för att kunna göra en jämförelse mellan grupperna då digitaliseringen skett på lite olika sätt och under olika tidsspann. I resultatredovisningen benämner vi dem arbetare 1, tjänstemän 1 och så vidare. De fyra personerna som även deltog i

fördjupande intervjuer särskiljs inte på grund av Vetenskapsrådets (2002) anonymitetskrav. I vardera fokusgrupp deltog personer med blandad bakgrund, det vill säga personer från olika avdelningar, med olika roller, i olika åldrar och med olika anställningstid i organisationen (dock minst fem år för att kunna jämföra med hur det såg ut innan digitaliseringsatsningen).

### **3.2.2 Genomförande**

Inför studien skickades ett informationsbrev ut till relevanta personer i organisation som skulle komma att få ta del av resultatet (Bilaga 1). Inför fokusgruppen skickades dessutom ett informationsmail ut till alla deltagare (Bilaga 2) i syfte att informera om studien samt väcka tankar om de ämnen som skulle komma att diskuteras vid fokusgruppen. Även samtyckesformulär (Bilaga 3) delades ut till samtliga deltagare i samband med fokusgruppens början. Detta gjordes efter att vi inlett med en orientering (Kvale & Brinkmann, 2014) där vi gick igenom studien och samtalets syfte samt de etiska principer vi utgått ifrån. Detta för att säkerställa godkännande om datainsamling och användning vilket är ett viktigt etiskt övervägande.

Fokusgruppen hölls under cirka 60 minuter och spelades in och transkriberades efter påskrift av samtyckesformulär. Vid fokusgruppen agerade vi facilitatorer i syfte att få deltagarna i gruppen att interagera med varandra (Hylander, 1998). Vi förberedde oss väl för att vara insatta i de möjliga samtalsämnena som kunde komma att dyka upp. En av oss agerade facilitator medan den andra fokuserade på att föra noggranna anteckningar kring vem som pratade för att minska risken för svårigheter att transkribera. Fokusgruppguiden (Bilaga 4) utformades utefter Hylanders (1998) rekommendationer. Den inkluderade frågor som gav djup liksom personlig kontext och även variation i svar. För att säkerställa en bra diskussion valde vi att utforma en mall mer åt det strukturerade hållet men sorterade frågorna under teman där frågorna snarare kunde användas vid behov för att skapa djup och förståelse. Fokusgruppen avslutades med att deltagarna återigen fick information om hur materialet skulle komma att användas, de informerades om att de fick höra av sig för att korrigera uttalanden och vi skapade tillfälle för frågor. Detta för att förhindra att respondenterna skulle känna oro över vad de delat med sig av för åsikter och erfarenheter (Kvale & Brinkmann, 2014).

Utöver detta genomfördes enskilda semistrukturerade intervjuer med två intervjupersoner ur vardera fokusgrupp. Dessa valdes utefter vem som hade möjlighet att gå ifrån sitt arbete under

dagen vilket också är ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2011). Deltagarna informerades ännu en gång om studiens syfte och användning. Intervjuerna planerades till 30 min och spelades in samt transkriberades. Detta upplevdes skapa en teoretisk mättnad där vi genom att få djupdyka i vissa centrala teman från fokusgruppen kunde fastslå om diskussionerna som förts under fokusgruppen var tillförlitliga genom att resultaten bekräftades (Bryman, 2011). På grund av tidsåtgången genomfördes två intervjuer parallellt och vi höll två egna intervjuer. Detta innebär att intervjuerna kom att skilja sig till viss del eftersom att vi till viss mån agerade olika. För att minska risken skapade vi en gemensam intervjuguide och diskuterade noggrant vad målet med intervjuerna var för att säkerställa att vi båda eftersträvade samma struktur under intervjuerna. Intervjuguiderna för både fokusgrupperna och de enskilda intervjuerna (Bilaga 4 & 5) presenterades för våra kontaktpersoner innan användning för att säkerställa att frågorna var anpassade till organisationen och kunde besvaras av intervjupersonerna.

### **3.2.3 Bearbetning**

För att bearbeta data som samlats in transkriberades allt material. Därefter användes en tematisk analys som angreppssätt. Detta innebär att vi bröt ut uttalanden och sorterade dem under olika teman som varit återkommande under fokusgrupperna och som besvarade våra frågeställningar. Detsamma gjordes med de dokument som analyserades. Risken med tematisk analys är att informationen blir fragmenterad och att helheten förloras (Bryman, 2011). För att minska risken för detta återvände vi alltid till det sammanhang citatet beskrivits i. Vi gjorde även både analys av detaljerade citat liksom svar på frågor som helhet. Genom att vi tillsammans granskade och analyserade resultatet för att skapa överensstämmelse i tolkningarna ökade vi också interbedömarreliabiliteten (Bryman, 2011). Detta stärktes även av att en av oss enbart förde anteckningar och analyserade språkliga och kroppsliga kopplingar under fokusgruppen. Vidare förankrades analysen av data från insamlingen hela tiden parallellt med den tidigare teoretiska forskningen och teorierna som samlats in.

## **3.3 Tillförlitlighet**

För att bedöma kvalitativ forsknings kvalitet kan begreppen tillförlitlighet och äkthet användas. Begreppen är relevanta då ambitionen med en kvalitativ studie är att få en djup förståelse för ett visst fenomen där faktorer såsom känslor och upplevelser undersöks och tolkas, istället för,



som vid kvantitativ forskning, att försöka uppnå en absolut sanning av den sociala verkligheten (Bryman, 2011).

Tillförlitlighet innefattar flera olika kriterier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjligheten att styrka och konfirmera. I vår studie säkerställer vi att tillförlitligheten uppnås genom att använda mer än en datakälla: dokumentanalys, intervjuer och fokusgrupper. På detta sätt ökar trovärdigheten då den sociala verkligheten beskrivs utifrån flera källor. Överförbarheten är svårare att säkerställa då det i kvalitativ forskning liksom i vår studie är kontextuella fenomen som undersöks, ofta hos en mindre grupp. För att öka överförbarheten beskriver vi noggrant den kontext vi genomför undersökningen i, både i bakgrundsbeskrivningen och i resultatet. Vi har även lagt stor vikt vid utformningen av syftet och frågeställningarna vilka har omarbetats flera gånger. Samtidigt har vi även lagt mycket tid på utformandet av intervjuguiden och samtalsguiden för att öka pålitligheten. På detta sätt har vi sett till att frågorna som ställdes var relevanta och inte ledande utan öppna så att respondenterna skulle kunna ge uttömmande och subjektiva svar av sina upplevelser. Inför fokusgrupperna planerande vi även noggrant hur vi skulle facilitera samtalet vilket var en viktig fas för att öka äktheten. Vidare har vi kontinuerligt kontrollerat empirin och gjort en nära jämförelse med tidigare forskning och teori för att uppnå en välgrundad studie (Kvale & Brinkmann, 2014). Genom att vi är två forskare och har en handledare ökar även möjligheten att styrka materialet då subjektiviteten minskar. I resultatavsnittet presenteras många citat för att bidra till rika berättelser och underlätta läsarens egen analys (Dyer & Wilkins, 1991), vilket också innebär att studiens tillförlitlighet och transparens ökar.

### 3.4 Etiska reflektioner

Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer har tagits i beaktning under hela forskningsprocessen. Dessa principer består av fyra krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet berör faktorer som handlar om att forskaren ska informera samtliga undersökningsdeltagare om deras uppgift och de rådande villkoren i studien. Detta har gjorts genom att konstruera ett informationsbrev och ett informationsmail (Bilaga 1 & 2) som presenterar studien och dess syfte, vilka vår kontaktperson sedan har presenterat till övriga anställda hos fallorganisationen. Vid fokusgruppssamtalen och intervjuerna informerade vi om detta ytterligare en gång. Vetenskapsrådet (2002) menar även

att det är viktigt att forskaren upplyser deltagarna om att deras medverkan är frivillig och att de när som helst kan avbryta sitt deltagande om de så önskar; undersökningsdeltagarna måste samtycka och de har själva rätt att bestämma över sitt deltagande. Därför fick samtliga deltagare skriva under ett samtyckesformulär (Bilaga 3). Samtyckesformuläret inkluderar även information om de aspekter som berör det tredje kravet, konfidentialitetskravet. Detta handlar om deltagarnas rätt till att vara anonyma och att deras personuppgifter behandlas ytterst varsamt. Detta säkerställs genom att anonymisera samtliga deltagare till ”Tjänsteman 1”, ”Arbetare 1” och så vidare. Dessutom hålls organisationen anonym genom hela studien för att säkerställa att deltagarna är fullständigt anonyma men också för se till att värderingar kring organisationen inte påverkar läsarens uppfattning om resultatet. Slutligen har vi även beaktat nyttjandekravet som handlar om att uppgifterna om deltagarna som samlats in under studien enbart har använts för den aktuella forskningen (Bryman, 2011).

Vetenskapsrådet (2017) belyser även fenomenet med dubbla lojaliteter vid forskning. I vårt fall medverkar en fallorganisation i studien. Detta betyder att syftet för forskaren och fallorganisationen kan skilja sig åt. För att förhindra att detta skapar diskrepans i förståelsen för studien har vi försökt föra en så rak och öppen dialog som möjligt med organisationen för att se till att forskningen sker objektivt och inte för att fallorganisationen ska bli nöjd med resultatet.

## 4. Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras resultatet av vad som framkommit under dokumentanalysen, fokusgrupperna och intervjuerna med medarbetarna i fallorganisationen. Här har vi valt att indela resultatet utifrån de två första frågeställningarna. Det inleds därför med en analys av hur medarbetarnas användning av de digitala verktygen påverkat deras upplevda stress. Här fokuserar vi på det gränslösa arbetet och gränssättning, individuella skillnader samt hur krav, kontroll och stöd påverkar stressnivån. Därefter presenteras hur organisationens sociala normer och kultur påverkat medarbetarnas stress i det gränslösa arbetet. Frågeställning tre som berör skillnaderna mellan arbetarnas och tjänstemännens upplevelser följs som ett genomgående tema i hela avsnittet och summeras i avsnitt 5.1.

### 4.1 Digitala verktyg och upplevd stress

Den nya digitala strategin hos fallorganisationen om att bli världens mest digitala koncern inom sin bransch, blev en uttalad strategi 2013. Som tidigare nämnts har den totala sjukfrånvaron hos organisationen sedan 2009 varit låg och är fortsatt låg idag (2017). Av långtidssjukfrånvaron är också den stressrelaterade ohälsan nästan obefintlig (internt material). Detta ger en indikation om att digitaliseringssatsningen inte har bidragit till ökad stress vilket utreds i avsnitten nedan.

#### 4.1.1 Den digitala förändringen

Digitaliseringen hos organisationen har inneburit att surfplattor, smarttelefoner och bärbara datorer, som lätt kopplas upp hemma, introducerats, liksom molnplatser för dokument. Detta har enligt intervjupersonerna ökat tillgängligheten även utanför arbetstid. För tjänstemännen har det inneburit en utökad flexibilitet trots att de sedan länge haft smarttelefoner och bärbara datorer. Samtliga menar att de digitala verktygen blivit enklare att använda och förflytta vilket skapat möjlighet att i högre grad själva styra över sitt arbete. För arbetare har denna tillgänglighet också ökat genom att de kan kolla mail och intranät hemma. Det gränslösa arbetet är dock inte lika utbrett för arbetarna som för tjänstemännen då de huvudsakliga arbetsuppgifterna inte utförs hemma. Möjligheten finns idag för samtliga medarbetare i organisationen att använda de digitala verktygen för privat bruk. Det finns ingen statistik kring i vilken utsträckning detta görs, men under fokusgrupperna framkom att ungefär hälften av intervjupersonerna har separata privata digitala verktyg, framförallt smarttelefoner.

Digitaliseringen beskrivs av Tjänsteman 5: ”[...] ta bort många tråkiga arbetsuppgifter och kanske okvalificerade arbetsuppgifter som vi egentligen inte kanske, inte vill göra heller [...]”. Även arbetare och produktionspersonal upplever att de fått ett tillskott på ansvar och fler arbetsuppgifter som följd av egen autonomi. Tjänsteman 4 menar till exempel att: ”[...] Innan skötte det ju sig - att nu ska du gå kursen - det var ju någon som pekade med handen. Nu ska de ju in och boka sig själva[...] alla ska göra allt [...]”. I organisationen har alltså det ensidiga och upprepade arbetet inte ökat, snarare ansvaret, vilket Gulliksen et al. (2015) annars menar kan vara en risk.

#### 4.1.2 Tillgänglighet och gränsdragning

[...] jag känner ju inte att jag förväntas svara på mail på kvällar och helger. Men jag tror inte det är det det handlar om utan man är ju nyfiken som person och det flesta människor är ju det. Får du ett mail och det plingar i telefonen, alltså att det faktiskt är där. Då ska det ju väldigt mycket till för att du inte ska läsa det, eller åtminstone läsa rubriken. Det är ju så man funkar och jag tror det är ganska mänskligt [...]. (Tjänsteman 3)

Gospic och Falk (2015) bekräftar vad citat ovan beskriver och menar att människan får svårare att koppla ifrån sig arbetet på fritiden som följd av ökad tillgänglighet då reptilhjärnan agerar på nyfikenhet och förmågan att belönas. Den ökade tillgängligheten skapar därför ett nytt krav på gränsdragning. Som svar på frågan om vem som sätter gränsen för arbete på fritiden svarar Tjänsteman 1 att de sätter den själva vilket bekräftas av samtliga intervjupersoner under båda fokusgrupperna. Detta ligger i linje med vad Gillberg (2018) beskriver; i den digitala arbetsmiljön sker en ansvarsförskjutning från kollektivet till individen. Genom ökad tillgänglighet minskar också återhämtningen om inte gränser sätts upp. Tjänsteman 5 bekräftar detta: ”Det är ju bra och dåligt att unga människor har väldigt lätt att ta till sig all ny teknik och så, men de kan ju också ha lite för lätt att ta till sig nya grejer ibland så att det blir alldeles kaos i huvudet på folk alltså.”

Gränsdragning är viktig för att skapa en balans mellan fritid och arbete men har också blivit svårare att göra i samband med den ökade tillgängligheten (Ashforth et al., 2000). Eftersom gränsdragningen i fallorganisationen landat på individen spelar den individuella preferensen i valet av gränssättningsstrategi roll, det vill säga i vilken utsträckning privat- och arbetsliv integreras (ibid). Detta skiljer sig åt där Tjänsteman 6 använder sig av en mer segmenterad strategi där hen i hög grad separerar arbete och privatliv: ”Jag känner ingen stress över mobila

verktyg. När jag började så hade jag fast telefon med snöre i, den tog man ju inte med hem, och jag har fortsatt så då.” Arbetare 4 upplevs istället mer integrerad då hen på frågan om hur den ökade tillgängligheten är positiv svarar: ”Ja, för oss som jobbar skift är det ju positivt eftersom att vi är ju borta ett par veckor i stöten så man kanske inte får all information annars.” Alla intervjupersoner sätter dock någon form av gräns där de till viss grad har en segmenterad strategi. Detta menar Mellner (2018) har positiva effekter på stressnivån.

En ytterligare viktig aspekt av gränssättningen i det gränslösa arbetet är yrkesrollen. Det finns ett antal nyckelpersoner vars arbete inte kan utföras av andra vilket ställer ännu högre krav på tillgänglighet och medarbetarens gränssättningskompetens.

Det beror nog väldigt mycket på vad du har för jobb och på vad för avdelning. För Tjänsteman 2 sitter på en väldigt kritisk avdelning när det gäller att planera våra utleveranser och det är all den här logistiken som måste fungera och så. Det är klart där har du ett annat, jag kan förstå att det blir ett behov, att vara tillgänglig på ett annat sätt. Att kunna nå någon snabbt än för min del som inte alls har en sådan kritisk roll om man säger så. För jag själv har aldrig känt att det finns några som helst krav på att man ska svara efter kontorstid, eller att man ska göra någonting. Inte i min roll. (Tjänsteman 5)

Tjänsteman 2 upplever själv att: ”Det finns inga uttalade krav, men det finns inofficiella krav finns det. Eller ja, förväntningar ska jag väl säga [...]. Att det förväntas att man ska svara på någonting även efter arbetstid.” Samtidigt upplever Tjänsteman 7 att den tillgänglighet som skapats främst är positiv: ”[...] själva digitaliseringen och liksom den här gränslösheten så, för mig så känns det mer positivt. Jag tycker det ger mig en väldigt stor flexibilitet att välja.” Kraven på tillgänglighet upplevs alltså ha förändrats men ser olika ut beroende på yrkesrollen.

Det sociala stödet i digitaliseringsarbetet har inte varit särskilt starkt och medarbetarna har själva främst fått, eller försöker fortfarande, att lära sig att dra sina gränser mellan arbete och privatliv. Detta har resulterat i att flera av dem upplever sig mer stressade, främst de som har en nyckelroll eller de som inte är färdiga med att ha utvecklat sin gränsdragningskompetens. Tjänsteman 2 menar: ”Jag känner att man har blivit mer stressad [...] framförallt med den här mailen [...]. Säg att man har varit borta ett par dagar och man kommer och man har över 100 mail. Så är det mycket annat som ska göras samtidigt, det blir stressande tycker jag.”

Personerna som inte är färdiga med att utveckla sin gränssättningskompetens upplever att de vill ha stöd av tydligare riktlinjer och stöttning från chefer i form av exempelvis avstämningssamtal. Arbetare 6 upplever en osäkerhet i gränsdragningen vilket skapar oro:

Jag går ju ständigt med en känsla att jag har glömt någonting. Eller, ah. sa jag det, eller skrev jag det? Så det är ganska ofta jag går in och kollar vad jag skickat, och fick jag med det? Så det är ju lite stressande ibland.

Tjänsteman 3 instämmer:

Jag tror man kommer behöva landa i någon form av policy eller riktlinje eller det här tycker företaget, så här ska ni använda de digitala verktygen, det här förväntas ni göra med dem, så förväntas ni uppdatera er [...].

Intervjupersonerna upplever inget krav på arbetsresultat efter arbetstid men menar trots allt att eftersom arbetsuppgifterna kan utföras var som helst kan också arbetsresultat levereras när som helst. Detta krav upplevs ibland finnas där lite osynligt även om de är medvetna om att ingen faktiskt kräver det. Som ovan beskrivits efterfrågar majoriteten av intervjupersonerna en ökad tydlighet, det vill säga förtydligande och bättre förmedling av vad organisationen förväntar sig av gränsdragningen. På detta sätt upplever de att kravet på den egna gränssättningskompetensen kan minska vilket de själva tror kan reducera oron och stressnivån. Vid ökad tillgänglighet hamnar man ofta i gränslandet mellan privat- och arbetsliv och finns det inte en tydlig strategi ökar också risken för konflikt mellan dessa (Mellner, 2018). Utöver den egna preferensen påverkas gränssättningsstrategin av organisationens krav och eftersom dessa är otydliga kan ohälsan komma att öka i framtiden (Aronsson, 2018).

Även om de flesta intervjupersonerna är positiva till de digitala förändringarna och att nästintill alla tror att stressnivån, som i perioder förändrats, beror på andra faktorer än digitaliseringen, finns det överlag en viss oro och stress inför framtiden om vad för hälsoeffekter digitaliseringen, det gränslösa arbetet och tillgängligheten kommer ha. Tjänsteman 7 förklarar: ”[...] själva digitaliseringen och liksom den här gränslösheten så, för mig så känns det mer positivt. Jag tycker det ger mig en väldigt stor flexibilitet att välja, sen får man väl se om man får äta upp det som Tjänsteman 3 säger. Om några år att fan, att jag inte tänkte på det.”

### 4.1.3 Krav, kontroll och stöd i organisationen

Enligt Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll-stödmodell kan en arbetstagare klara av höga krav i arbetet utan att riskera att drabbas av ohälsa om hen samtidigt har ett stort eget beslutsutrymme och ett starkt socialt stöd från sin omgivning. Åborg och Billing (2003) framhäver att kraven från en organisation oftast upplevs öka i samband med introduktion av ny IT i form av exempelvis rationaliseringar, personalminskningar, utökad arbetsbelastning och att arbetet ska utföras på ett mer kvalificerat sätt. På frågan om arbetsbelastningen har ökat svarar Arbetare 1 ”Ja, det har den gjort och folket har minskat [...]. Vi hade speciella personer som skötte speciella saker innan, men nu har vi inte det längre utan det ska alla ta hand om själv [...]” Majoriteten upplever inte att kraven på arbetsprestationen har ökat men att det som följd av rationaliseringar och personalminskningar blivit ökade krav på mängden arbetsuppgifter och ökade krav på eget ansvar. Som nämndes i föregående avsnitt har kravet på tillgänglighet också förändrats.

Kontroll handlar enligt Karasek och Theorell (1990) om möjligheten att som arbetstagare själv styra sitt arbete. Vad flera av intervjupersonerna nämner är att det skett en ansvarsförskjutning till individen; egenkontrollen har ökat hos många av de anställda. Detta upplevs som både positivt och negativt. Det har exempelvis gjort arbetet friare att själv styra men också bidragit till att förväntningarna ökat. Samtidigt upplever samtliga intervjupersoner att stödet i organisationen i allmänhet är stort, ”[...] man är hjälpsamma och hjälper varandra så gott man kan. Det är inte så att man håller på sitt och inte visar varandra.” (Tjänsteman 5). Dessutom uttrycker Arbetare 2: ”Alltså du sa ju där om det skulle ringa på en lördag. Alla som hade haft möjlighet att komma skulle ju komma utan, utan några som helst betänkligheter.” Stödet i digitaliseringsarbetet har dock inte upplevts lika stort: ”[...] De åker ju inte ut och har utbildning om man säger så. Där förväntas man ju själv ta reda på hur det funkar [...]” (Tjänsteman 5). Det genomgående generella starka sociala stödet i organisationen verkar dock, i likhet med bufferteffekten (Choen & McKay, 1984) och krav-kontroll-stödmodellen (Karasek & Theorell, 1990), agera stressreducerande för medarbetarna. På frågan om stödet möjligtvis kan agera stressreducerande under hektiska perioder menar Arbetare 4 ”Ja, det tror jag. Man har ju alla möjligheter att få hjälp om man skulle uppleva stress... Jo, det är jag helt säker på.”

Graden av krav och egenkontroll i arbetet är de faktorer som skiljer sig åt och resulterar i skillnader mellan hur intervjupersonerna upplever att digitaliseringen har påverkat deras

psykosociala hälsa. Det starka stödet upplever dock mer eller mindre samtliga finns att tillhandahålla. Kraven skiljer sig mellan arbetare och tjänstemän eftersom tillgängligheten är högre hos tjänstemännen. Samtidigt har kraven ökat för arbetarna gentemot de krav som de hade tidigare då de nu har fler arbetsuppgifter och ett utökat ansvar. Egenkontrollen beskrivs av arbetarna i fokusgruppen ha ökat. Kombinationen av ökade krav, utökad egenkontroll liksom det faktum att de har stort stöd, resulterar i att arbetarna hamnar i krav-kontroll-stödmodellens aktiva del där risken för ohälsa minskar (Karasek & Theorell, 1990).

För tjänstemännen där graden av flexibilitet och det gränslösa arbetet är mer utbrett, är variationerna kring upplevelsen av de digitala förändringarna större. Egenkontrollen som bland annat rör individens handlingsutrymme och tydlighet i arbetsuppgifterna (Karasek & Theorell, 1990) har ökat för vissa ökat och minskat för andra. För de tjänstemän där egenkontrollen ökat har kombinationen höga krav, högt beslutsutrymme och starkt socialt stöd agerat stressreducerande. För de tjänstemän där egenkontrollen istället minskat, till exempel på grund av rationaliseringar, har istället stressen och oron i likhet med modellen ökat.

Sammanfattningsvis är merparten av intervjupersonerna generellt sett positiva till de digitala förändringarna och trots att stressnivån till viss del har ökat för vissa har välmåendet ännu inte försämrats. Det finns dock en viss oro inför framtiden.

## 4.2 Sociala normer, kultur och stress

Under samtalen med kontaktpersonerna hos organisationen beskrevs kulturen som sådan att den kännetecknas av normer som inkluderar högt engagemang, att medarbetarna stöttar och ställer upp för varandra samt att det finns en stor vilja av att förändra och förbättra. Detta bekräftar av samtliga intervjupersoner. Tjänsteman 5 beskriver kulturen: ”[...] här är vi ju fantastiska på att stötta varandra. Vi är, vi är, världsbäst på det skulle jag vilja säga [...]”, Arbetare 5 fortsätter: ”Folk är väldigt engagerade skulle jag säga [...]”. Även Arbetare 2 instämmer: ”[...] Här är det som ett stort flow som går genom hela anläggningen hela tiden så, alla hjälps åt. Oavsett vad man håller på med [...]”. På frågan om de skulle anse att de anställda är engagerade och stöttar varandra instämmer samtliga under den första fokusgruppen. Även resultatet från medarbetarundersökningen 2018 visar att engagemanget på enheten är högre än både benchmark och organisationen totalt. Undersökningen visar också att teameffektiviteten, det



vill säga samarbetsförmågan, respekten mellan kollegor, konflikthantering och åsiktsfriheten på enheten är 5,4 % högre än i resten av organisationen och benchmark (internt material). Således råder det en samsyn kring hur kulturen ser ut på denna enhet.

Upplevelsen av kulturen på huvudkontoret och den lokala enheten skiljer sig dock åt. På årets medarbetarundersökning var samsynen kring den gemensamma kulturen i hela organisationen ett av de områden som fick sämst resultat (internt material). Detta framkom även under fokusgruppen för tjänstemännen som är i mer kontakt med huvudkontoret än arbetarna. Upplevelsen var att det främst är anställda från huvudkontoret som skickar mail på kvällar och helger, och att de i större utsträckning förväntar sig snabbare återkoppling.

[...] de gångerna jag har läst mail och det har varit en information som har kommit på helgen där jag har behövt veta om det på helgen. Då har det varit från huvudkontoret. Jag har inte en känsla av att vi har det här [...]. Där finns nog en annan kultur, att de förväntar sig att man läser och så.  
(Tjänsteman 8)

På frågan om det är kollegor eller chefer från enheten eller huvudkontoret som främst mailar på kvällar instämmer de flesta att det är de från huvudkontoret. Dessa ”always-on”-normer menar Mellner (2018) skapar förväntningar om konstant tillgänglighet, vilket också resulterar i en negativ balans mellan arbete och privatliv. Dessa normer styr främst i situationer som ligger i gränslandet mellan privat- och arbetsliv. I dessa situationer kan stressen upplevas öka vilket bekräftas av en del av intervjupersonerna, bland annat av Tjänsteman 6.

[...] Men just med kulturen kring mail, och det förväntas att man ska svara med en gång. Det finns dom som mailar och sekunden efter ringer dom och ”jag skickade precis ett mail till dig”. Ja, jo, jag ser det, men jag har inte hunnit svara än. Så det kan vara en stress [...].

De flesta intervjupersonerna upplever generellt inte någon förväntning på tillgänglighet efter arbetstid. Trots detta läser de flesta intranätet, mailen och de andra tillgängliga medierna på fritiden. En orsak till detta kan vara engagemanget som på den lokala enheten är högt. Organisationen och dess normer verkar speglas av en vilja visa framfötterna, utvecklas och ta ansvar. Arbetare 6 menar: ”[...] ingen förväntar sig direkt svar på mail, vad jag vet, jag har inte känt av det själv. Men det är ju mest mig själv tror jag. Och sen just personligen så känner jag att jag får en liten chans här att bevisa att jag kan andra saker också.” Som Bandura (1977) och Voorpostel et al. (2010) beskriver tenderar kollegor att anpassa beteendet till den sociala grupp

de tillhör och normen kan då komma att förstärkas. Derks et al. (2014) menar att engagerade medarbetare är bättre på att gränssätta sig och upplever därför mindre WHI (obalans mellan arbete och fritid) och stress. Det bekräftas till exempel av Arbetare 3 som på frågan om tillgängligheten gjort dem stressade svarar: ”Nej, det gör det inte. Man är ju ändå intresserad, jag i alla fall, vad som händer”. Trots att de flesta av intervjupersonerna fortfarande inte har funnit sin egna individuella gränsdragning kan normen av stort engagemang i kombination med den stöttning som finns därför agera stressreducerande för en del av dem. Tjänsteman 4 menar:

[...] De ringer ju väldigt mycket till varandra för att hjälpa varandra, frågar om de har råkat ut för det här innan. De ringer ju och frågar varandra om hjälp. Hur gjorde du nu när detta hände? Vad bytte du då eller? I sådana frågor så tar de ju hjälp av varandra. Det gör ju stor nytta.

Samtidigt förefaller det som att cheferna på enheten ställer rimliga förväntningar på sina anställda och att kollegorna gör likaså på varandra. För de flesta finns alltså en förståelse för vilka normativa förväntningar enheten ställer på sina medarbetares tillgänglighet samt vilka normativa förväntningar arbetstagarna ställer på varandras tillgänglighet. Denna kulturförståelse gällande arbetstagares tillgänglighet menar både Mellner (2018) och Derks et al. (2014) är viktig för att säkerställa att medarbetare inte riskerar att drabbas av ohälsa som följd av obalans mellan hem och arbete.

Mellner (2018) menar också att chefer i organisationer fungerar som förebilder och har en central roll i utformandet av de sociala normerna som skapas på en arbetsplats. Trots att Tjänsteman 8 menar att de redan har landat i en digital kultur på enheten eftersträvar de flesta större stöttning i sitt individuella gränsdragningsarbete. Under digitaliseringsarbetet instämmer samtliga att detta är något de fått lära sig själva. Konsekvenserna av detta blir därför återigen att den upplevda stressen skiljer sig åt beroende på hur långt intervjupersonerna själva har kommit i sitt gränsdragningsarbete, vad det har för yrkesroll samt vilka individuella preferenser de har mellan hur de vill särskilja eller integrera sitt privat- och arbetsliv.

## 5. Slutsats

I detta avsnitt lyfts det huvudsakliga resultatet fram från resultatet och analysen. Utifrån detta dras därefter slutsatser där vi sätter resultatet i ett större sammanhang och vi ger sedan förslag på vidare forskning. Avslutningsvis diskuteras de metodologiska överväganden som gjorts och betydelsen det fått för studien.

### 5.1 Huvudsakliga resultat

Syftet med denna studie var att utvidga kunskapen om digitala verktygs påverkan på arbetstagares psykosociala arbetsmiljö och undersöka hur en organisations sociala normer påverkar hur arbetstagare förhåller sig till gränslöst arbete. För att uppnå syftet begränsade vi oss till tre frågor. Den första frågeställningen var följande: ”Påverkar medarbetarnas användning av organisationens digitala verktyg deras upplevda stress?” Resultatet visar att det blivit tydligt att stressnivån till viss del förändrats men har generellt sett ännu inte försämrats välmåendet avsevärt. Vi kan konstatera att upplevelsen av stress skiljer sig beroende på den individuella preferensen av gränsdragning liksom den individuella gränssättningskompetens en medarbetare har utvecklat för att balansera arbete och privatliv. Samtidigt beror skillnaden på yrkesrollen men också på grund av personliga egenskaper som motivation och viljan att prestera. Detta bekräftas av teorin om att upplevelsen av ansvarsförskjutning, från kollektivet till individen, som sker i det gränslösa arbetet beror på individuella faktorer (Aronsson, 2018).

Vidare finns det en viss oro inför vad tillgängligheten och osäkerheten kring gränsdragning kommer ha för konsekvenser i framtiden. I dagsläget efterfrågar de därför mer stöttning och tydligare riktlinjer för att minska kravet på den egna gränssättningskompetensen. Utifrån kravkontroll-stödmodellen (Karasek & Theorell, 1990) kan vi konstatera att de ökade kraven och den höga egenkontrollen i kombination med det generella starka sociala stödet på enheten främst leder till aktiva medarbetare vars stressnivåer, trots vissa undantag, idag ännu inte resulterat i stressrelaterad problematik.

Vår andra frågeställning: ”Påverkar organisationens sociala normer medarbetarnas upplevda stress i det gränslösa arbetet?” kunde också besvaras. Vi fann att det finns en genomgående norm i organisationen som kännetecknas av att man ger varandra stöd i arbete, har rimliga förväntningar på varandra (både chefer och medarbetare) och visar engagemang. Att stressen

inte har ökat i den mån det kunnat kan därför härledas till Derks et al. (2014) påstående om att engagerade medarbetare är bättre på att gränssätta sig och upplever därför mindre WHI (obalans mellan arbete och fritid) och stress. Mellan chefer och medarbetare har det inte förts någon dialog kring gränssättningsstrategier och därför har medarbetarna själva fått lära sig hur de väljer att särskilja på arbete och privatliv. Chefer är centrala i kulturskapandet (Mellner, 2018) men har på enheten inte explicit främjat en kultur som stödjer gränsöverenskommelser. Därför har ingen tydlighet skapats kring hur man ska använda sina digitala verktyg vilket resulterat i utökad stress för en del av intervjupersonerna och en oro från flera inför framtiden.

En annan viktig aspekt av normernas påverkan är att kulturen och därmed normerna upplevs skilja sig åt mellan huvudkontoret och den lokala enheten. På huvudkontoret upplevs det av intervjupersonerna finnas normer av arbete efter arbetstid vilket därför upplevs skapa ett krav på tillgänglighet även på den lokala enheten. Intervjupersonerna upplever att detta kan påverka WHI.

Vår sista frågeställning ”Skiljer sig upplevelsen av stress och användandet av de digitala verktygen åt mellan arbetare och tjänstemän?” presenteras löpande i resultatet. Den stora skillnaden mellan arbetare och tjänstemän ligger främst i att arbetsuppgifterna och arbetsrollerna skiljer sig mellan kategorierna. Vad som utmärker sig i användandet av de digitala verktygen är att arbetarna i lägre utsträckning än tjänstemännen kan använda de digitala verktygen i hemmet. För arbetarna gäller det främst att uppdatera sig via mail och intranät samt att vara mer kontaktbara medan det för tjänstemännen i hög grad förenklat möjligheten att arbeta hemifrån. Trots att arbetsplatskulturen med engagemang och stöd upplevs densamma mellan grupperna har förenklingen av att arbeta hemifrån också resulterat i att tillgängligheten i högre grad har ökat för tjänstemännen; de befinner sig oftare i ett gränsland där de själva måste göra valet om de ska vara tillgängliga eller inte. Detta ställer i sin tur högre krav på deras gränssättningskompetens jämfört med arbetarnas. Hos tjänstemännen finns därmed en oro, eller underliggande stress, om att denna avvägning som ständigt behöver göras kan komma att bli en stressfaktor i framtiden. Att skillnaden mellan tjänstemännens och arbetarnas upplevelser dock inte är markant kan bero på att det finns en samstämmig syn rådande den starka gemensamma kulturen och att samtliga roller innefattar både hög kognitiv belastning och problemlösning på olika sätt.

## 5.2 Slutsatser och vidare forskning

Precis som en av tjänstemännen förmedlade under fokusgruppen har vi troligtvis bara sett början av digitaliseringen. Därför vet vi ännu inte vilka konsekvenser denna revolutionerande samhällsprocess kommer ha i framtiden. Då studien påvisar hur digitalisering kan kopplas till psykosocial arbetsmiljö, gränslöst arbete, normer och kultur, anser vi att detta område kommer bli centralt för framtidens personalvetare. HR kommer med största sannolikhet driva dessa frågor och arbeta med att förankra dem ute i verksamheter. Trots att vårt fokus har varit att fokusera på medarbetarnas upplevelser är digitalisering precis lika nytt för både organisationer och chefer. Genom att skapa gemensamma och tydliga riktlinjer på koncernnivå kan dessa sedan brytas ned på organisations-, enhets-, avdelnings- och individnivå, vilket denna studies resultat visar att den största skillnaden i upplevelsen ligger och där förankring krävs.

Eftersom stora delar av resultatet pekar på vikten av individuella skillnader för upplevelsen av stress tycker vi det hade varit intressant att vidare fördjupa oss i och studera vad för individuella faktorer som styr upplevelsen av stress i den digitala världen. Faktorer som dök upp under fokusgrupperna och intervjuerna var till exempel personlighetsdrag, familjesituation, intresset för sociala medier i övrigt, men även faktorer som kön, ålder och branschtillhörighet. Dessa skulle hypotetiskt sett kunna vara faktorer som styr vilken gränssättningsstrategi man har preferens för och därmed den upplevda stressen. Vi väljer också att fokusera på området sociala normer och kultur, och även andra faktorer på denna abstraktionsnivå är intressant att studera vidare.

## 5.3 Metodologiska överväganden

Vi använde oss av mer än en datakälla för att samla in empiriskt material i vår undersökning. Detta gjorde att vi kunde komplettera svagheter i de olika metoderna med styrkor i de andra. Samtidigt är det en avancerad metod och en snarlik studie hade troligtvis kunnat genomföras på ett annat sätt. Vi ansåg dock att denna metod behövdes för att besvara våra frågeställningar. Eftersom vi eftersträvade att få ett så representativt resultat som möjligt hölls fokusgrupper. Vi hade istället enbart kunnat använda oss av ett urval av semistrukturerade intervjuer för att få djupare information och kringgå den problematik som fokusgrupper genererar. Denna problematik blev tydlig då vi skulle analysera och jämföra våra data då fokusgrupperna fick olika fokus och djup. Detta påverkade i sin tur de enskilda intervjuerna som hölls i direkt

anslutning till fokusgrupperna. Det finns också en risk för viss felmarginal då dessa även genomfördes samtidigt med var och en av oss. Vi var dock tvungna att ta hänsyn till studiens syfte liksom organisationens förutsättningar och tidsramen för studien. Fokusgrupperna skapade samtidigt en diskussion och alla medarbetare svarade inte på alla frågor, vilket gjorde det svårt att veta om alla höll med om ett påstående eller inte. Hade enskilda intervjuer istället hållits hade varje fråga istället ställts till varje individ. Detta hade kunnat innebära att det givit ett mer representativt resultat än det vi faktiskt fick.

Vidare hade vi kunnat använda andra eller ytterligare teoretiska utgångspunkter. Ett av våra främsta fynd är att skillnaden mellan upplevelsen av stress under digitala förändringar beror på individuella faktorer. Vi fokuserade främst på det gränslösa arbetet. Istället hade vi kunnat fokusera mer på hur stress uppstår och hur det påverkar individer på olika sätt för att få en tydligare bild av de individuella skillnaderna.

## Referenslista

- AFS 2015:4. *Organisatorisk och Social arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G. & Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete. Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber.
- Alvesson, M. & Sköldbäck, K. (2008). *Tolkning och reflektion - vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (2., uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Aronsson, G. (2018). Gränslöst arbete - introduktion. I G. Aronsson (Red.), *Gränslöst arbete - En forskarantologi om arbetsmiljöutmaningar i anknytning till ett gränslöst arbetsliv* (s.11-22). Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review*, 25, 472–491. doi:10.5465/AMR.2000.3363315.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Oxford, UK: Prentice-Hall.
- Catasús, B., Högberg, O. & Johrén, A. (2012). *Boken om personalekonomi*. Malmö: Liber.
- Choen, S & McKay, G. (1984). "Social Support, Stress and the Buffering Hypothesis: A Theoretical Analysis". I A. Baum, J. E. Singer & S. E. Taylor (ed.) *Handbook of Psychology and Health* (s. 253-265). New Jersey: Erlbaum.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper Collins.
- Derks, D., Duin, D., Tims, M. & Bakker, A. B. (2014). Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88. 155-177. doi: 10.1111/joop.12083.
- Dyer, W. & Wilkins A. L (1991). Better Stories Not Better Constructs, to Generate Better Theory: A rejoinder to Eisenhardt. *The academy of management review*, 16 (3), ss. 613-619.
- Forsyth, D. R. (2009). *Group Dynamics* (5th ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Försäkringskassan (2016). *Sjukskrivningar för reaktioner på svår stress ökar mest* (Korta analyser, 2016:2), Stockholm: Försäkringskassan.
- Gillberg, N. (2018) Flexibilitet, tillgänglighet och synlighet i det digitaliserade arbetslivets organisering. I G. Aronsson (Red.). *Gränslöst arbete - En forskarantologi om arbetsmiljöutmaningar i anknytning till ett gränslöst arbetsliv*, (s.23-36). Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Gospic, K. och Falk, S. (2015). *Neuroledarskap*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å., Sandblad, B. & Åborg, C. (2015). *Digital arbetsmiljö* (Arbetsmiljöverket, 2015:17). Stockholm: Arbetsmiljöverket.

- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Hylander, I. (1998). *Forskningsgrupper som kvalitativ datainsamlingsmetod* (FOG-rapport, 1998:42). Linköping: Institution för beteendevetenskap Linköping Universitet
- Karasek, R & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the Reconstruction of working life*. New York: Basic books.
- Klingberg, T. (2007). *Den översvämmade hjärnan. En bok om arbetsminne, IQ och den stigande informations oden*. Natur & Kultur, Stockholm.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3., uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Levin, K. (1951). *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers*. Harper and Brothers: New York.
- Melin, B. (2008). Arbete med hög psykisk belastning. I A. Toomingas, Mathiassen, S. Wigaeus & E. Tornqvist (2008). *Arbetsfysiologi*. Stockholm: Studentlitteratur.
- Mellner, C. (2018). Strategier, gränskontroll och ledarskap i gränslöst arbete. I G. Aronsson (Red.). *Gränslöst arbete - En forskarantologi om arbetsmiljöutmaningar i anknytning till ett gränslöst arbetsliv*, (s.37-46). Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Rakow, L. F., & Navarro, V. (1993). Remote mothering and the parallel shift: Women meet the cellular telephone. *Critical Studies in Mass Communication*, 10, 144-157.
- Sandblad, B., Gulliksen, J., Åborg, C., Boivie, I., Persson, J., Göransson, B., Kavathatzopoulos, I., Blomkvist, S. & Cajander, Å. (2003). Work environment and computer system development. *Behaviour & Information Technology*, 22(6), 375-387. DOI: 10.1080/01449290310001624356.
- SOU 2014:13. *En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår*. Stockholm: Fritzes Offentliga Publikationer.
- Stansfeld, S., Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health – a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 2006:32, 6, 443–462.
- Sverke, M., Falkenberg, H., Kecklund, G., Magnusson, L. & Lindfors, P. (2016). *Kvinnor och mäns arbetsvillkor* (Arbetsmiljöverket, 2016:2). Stockholm: Arbetsmiljöverket
- UsersAward/Vinnova (2010). *Vård-IT-rapporten 2010*. Stockholm: Vårdförbundet.
- Ventura, M. (1995) *The age of interruption*. Family Therapy Networker, 19, 19-31.
- Vetenskapsrådet (2002), *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.



Voorpostel, M., Van der Lippe, T., & Gershuny, J. (2010). Spending time together - Changes over four decades in leisure time spent with a spouse. *Journal of Leisure Research*, 42, 243-265.

Yin, R. K. (2007) *Fallstudier: design och genomförande*. Stockholm: Liber.

Yin, R. K. (2013). *Kvalitativ forskning - från start till mål*. Lund: Studentlitteratur.

Åborg, C., Billing, A. (2003). Health effects of “the Paperless office” – evaluations of the introduction of electronic document handling systems. *Behaviour & Information Technology*, 22, 6, 389–96. doi: 10.1080/01449290310001624338.

# Bilagor

## Bilaga 1: Informationsbrev

### Digital arbetsmiljö

Vi är två studenter från personalvetarprogrammet på Göteborgs Universitet som nu skriver vårt examensarbete. Som personalvetarstudenter har vi ett intresse för psykosocial arbetsmiljö, digitalisering och företagskultur. Eftersom Ni nyligen bedrivit och fortfarande bedriver ett stort digitaliseringsarbete, bland annat genom implementeringen av smartphones i organisationen, vill vi undersöka vad för effekter detta bidragit till. Projektets syfte är att utvidga kunskapen om digitala verktygs påverkan på arbetstagares psykosociala arbetsmiljö och undersöka hur en organisations sociala normer påverkar hur arbetstagare förhåller sig till gränslöst arbete. För att uppnå detta syfte kommer vi (preliminärt) försöka besvara följande frågor:

1. Hur har medarbetares användning av de digitala verktygen påverkat deras stress?
2. Hur påverkar organisationens sociala normer medarbetarnas förhållningssätt till de digitala verktygen?
3. Skiljer sig upplevelsen av stress och förhållandet till de digitala verktygen mellan arbetare och tjänstemän?

Vi tar avstamp i teorier kring psykosocial arbetsmiljö och stress, med utgångspunkt i de arbetskrav, den egenkontroll och det sociala stöd som finns i organisationen. Vidare har vi studerat forskning kring gränslöst arbete, individuella skillnader i hur man sätter gränser mellan fritid och arbete, digital arbetsmiljö och hur arbetsplatsnormer skapas och vidmakthålls.

Ute hos Er kommer vi genomföra två fokusgrupper där vi tillsammans med anställda diskuterar denna förändring med utgångspunkt i digitaliseringsarbetet som skett sedan bytet av koncernchef för fem år sedan. Vi kommer dessutom komplettera med fyra fördjupande intervjuer med två anställda per fokusgrupp. Vi som gör intervjuerna heter Jennifer Hallel och Danijel Sjögren. Utöver detta kommer vi att granska interna dokument relevanta för studien samt gå igenom resultat från tidigare medarbetarundersökningar.

### Vad är nyttan med undersökningen?

Projektet ska ge kunskap om digitaliseringen och dess psykosociala effekter samt hur de sociala normerna som finns på Er arbetsplats påverkar medarbetares förhållningssätt till dessa fenomen. Förhoppningsvis kommer vi även kunna ge förslag och rekommendationer på hur Ni bäst kan genomföra och förädla dessa förändringar. Alla deltagare kommer att ges möjlighet att ta del av forskningens slutresultat.

Vill du ha mer information är Du självklart välkommen att kontakta oss. Ett varmt tack på förhand!

Jennifer Hallel

[jennifer.hallel@hotmail.com](mailto:jennifer.hallel@hotmail.com)

Danijel Sjögren

[danijelsjogren@gmail.com](mailto:danjelsjogren@gmail.com)

## Bilaga 2: Informationsmail

Hej,

Tack för att du valt att delta i vår studie!

Vi vill gärna börja med att presentera oss och ge er information inför gruppamtalen vi kommer att ha med er. Vi är två personalvetarstudenter från Göteborgs universitet som nu skriver vårt kandidatarbete. Våra intresseområden är digitalisering, psykosocial arbetsmiljö och arbetsplatskultur. Därmed tycker vi att er arbetsplats är av stort intresse då ni nyligen genomfört ett stort digitaliseringsarbete. Inför vårt möte skulle vi vilja delge er information om vad det kommer att handla om så att ni kan börja tänka på och reflektera kring vad ni har för tankar om det.

Gruppsamtalet kommer att ta cirka 1-1.5 timme och vi kommer även att intervjua fyra slumpmässigt utvalda personer för att komplettera vår datainsamling. Det ni kan fundera på inför mötet är följande:

- Digitaliseringsarbetet som skett på X med fokus på de digitala verktyg som utvecklats (smartphone, appar, dator) och hur det påverkar ert arbete
- Vilka förväntningar som finns på användandet av de digitala verktygen från kollegor och chefer
- Kulturen hos er på X

Övrig information som kan vara bra att veta om inför tillfället är följande:

- Vi tycker allas åsikt är viktig och intressant så känn er bekväma att berätta om er enskilda upplevelser
- Deltagandet är frivilligt
- Möjlighet finns att avbryta eller att korrigera intervjumaterialet i efterhand
- Inspelning sker vid godkännande
- Alla deltagare är anonyma i studien
- De uppgifter som framkommer under intervjuerna kommer enbart att användas i forskningssyfte i vår uppsats och hanteras konfidentiellt.

Vi ser fram emot att träffa er!

Vänliga hälsningar,

**Jennifer Hallel**  
[Jennifer.hallel@hotmail.com](mailto:Jennifer.hallel@hotmail.com)

**Danijel Sjögren**  
[danijelsjogren@gmail.com](mailto:danjelsjogren@gmail.com)

## Bilaga 3: Samtyckesformulär

### Information:

Vi läser för närvarande vår sista termin på Personalvetarprogrammet vid Göteborgs Universitet och genomför nu vårt kandidatarbete. Vår studie syftar till att utreda digitala verktygs påverkan på arbetstagares psykosociala arbetsmiljö och undersöka hur en organisations sociala normer påverkar hur arbetstagare förhåller sig till gränslöst arbete. I samband med studien genomförs fokusgruppssamtal och intervjuer hos er. Dessa är till för att ge oss en bild av hur ni som medarbetare uppfattar fenomenet. Medverkar ni vid fokusgruppssamtalet beräknas detta ta 1-1.5 timme, intervjuerna beräknas till cirka 30 minuter.

Inför deltagandet i denna studie, fyll gärna i följande uppgifter:

**Ålder:** \_\_\_\_\_

**Kön:** \_\_\_\_\_

**Anställningstid:** \_\_\_\_\_

**Yrkestitel:** \_\_\_\_\_

**Mailadress:** \_\_\_\_\_

### Härmed intygas att jag samtycker och väljer att delta i studien:

Jag har erhållit muntlig och skriftlig information angående studien om digitala verktygs påverkan på arbetstagares psykosociala arbetsmiljö kopplat till organisationens sociala normer. Jag har även haft möjlighet till att ställa frågor och är medveten om att deltagandet är frivilligt och att jag när som helst har möjlighet att avbryta mitt deltagande utan att ange skäl. Jag är införstådd i att inspelning sker vid godkännande och att jag i efterhand har möjlighet till att avbryta eller korrigera mitt material. Alla personuppgifter samt inspelningen av fokusgruppen/intervjun kommer enbart användas i forskningssyfte och behandlas konfidentiellt. I samband med redovisningen kommer materialet att anonymiseras.

\_\_\_\_\_  
Ort

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Namnteckning

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

**Jennifer Hallel**  
**Danijel Sjögren**

[jennifer.hallel@hotmail.com](mailto:jennifer.hallel@hotmail.com)  
[danielsjogren@gmail.com](mailto:danielsjogren@gmail.com)

## Bilaga 4: Fokusgruppguide

### Inledning

- Tacka för att deltagarna kommit
- Presentera oss, studien och dess syfte (informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet inkluderas här) → poängtera att det är **vår** studie och inte ett uppdrag från organisationen och vad det innebär.
- Skälet till att det är fokusgrupp: större omfång/representativt urval, möjligheten att diskutera och reflektera, alla åsikter är lika viktiga.
- Längd av fokusgrupp: 1-1,5 timme.
- Generella regler för diskussionen (prata en i taget, allt som sägs under mötet är konfidentiellt och anonymt, öppen diskussion där alla synpunkter är viktiga).
- Meddela att vi kommer komplettera med två intervjuer per grupp och syftet med detta är att fördjupa oss i vissa frågor.
- Dela ut och samla in samtyckesformulär och informera om inspelning.
- Alla presenterar sig och skriver namn på ett kort som läggs på bänken framför sig

### Guide

#### Tema 1: Digitala verktyg

- Hur använder ni era smartphones/dator?
  - Har ni samma telefon för privat och arbetsrelaterat bruk? Varför? Hur känns det? Jobbar ni hemifrån? Använder ni under arbetstid telefonen för privat bruk? Segmenterade/integrerade som individer/gruppen som helhet?
- Känner ni att ni måste svara/reagera på mail/notiser även när ni inte jobbar?
- Hur skulle ni summera vad den digitala förändringen har inneburit för er?

#### Tema 2: Sociala normer och dess påverkan på medarbetarnas förhållningssätt till de digitala verktygen.

- Finns det några regler/policys om användningen av digitala verktyg?
  - Vad har ni fått för information gällande användningen? Är den informationen tydlig och tillgänglig? Finns det ett behov av dessa regler/policyer eller är det redan tydligt?
- Upplever ni att medarbetare är engagerade ställer upp för varandra?
  - Hur skulle ni beskriva arbetsplatskulturen?
- Vad upplever ni att det finns för förväntningar (normer/chefer/arbetsgrupp) på användandet av smartphones (digitala verktygen)?
  - Vad uppmuntras av cheferna?

- Vad är klassat som ”normal” användning? Är det vanligt att maila varandra sent på kvällarna och förvänta sig att få svar? Är det okej att inte alls vara tillgänglig eller hur uppfattas det av kollegorna, cheferna?
- Vad upplever ni att ni har fått/får för stöd i digitaliseringsarbetet från era kollegor och chefer?
  - Är det okej att vara segmenterare/integrerare (*nämn ej begreppen under samtal*)?

### **Tema 3: Stress**

- Upplever ni er stressade av användandet av smarttelefon/datorn och tillgängligheten det innebär?
  - På arbetet? På fritiden? På vilket sätt (individuell stressreaktion, kortvarig/långvarig etc.)?

### **Avslutning**

- Någon som vill tillägga något?
- Tacka alla för deltagandet
- Påminn om att deltagarna kan kontakta oss i efterhand om de vill ändra något de sagt.
- Förklara kort vad som nu kommer hända med data och att alla kan få ta del av arbetet när det är färdigt.

## Bilaga 5: Intervjuguide för semistrukturerade intervjuer

### **Inledning**

- Denna intervju är till för att komplettera och samla in mer djupgående data
- Det kommer att ta cirka 30 minuter. Den kan uppfattas som upprepande men det är för att tydliggöra för oss. Vi återupprepar kort om samtyckeskrauet (fritt att delta, kan avbryta och ändra sitt material i efterhand).
- Hur upplevde du fokusgruppen? → Någon anmärkning, tillägg?

### **Guide**

#### **Frågeställning ett: Digitala verktyg & stress**

1. Vad jobbar du med?
2. Hur har ditt arbete/arbetssätt förändrats i samband med digitaliseringen?
3. Skulle du säga att din arbetsbelastning har ökat mer generellt eller pga. digitaliseringen?
  - På vilket sätt?
4. Kan du koppla ifrån dig arbetet när du kommer hem?
  - Om ja, hur distanserar du dig från arbetet? Om nej, på vilket sätt?
5. Hur har möjligheten att arbeta hemifrån påverkat dig i ditt arbete?
  - Upplever du att digitaliseringen gjort att du känner dig mer stressad nu jämfört med innan du hade möjlighet att arbeta hemifrån?

#### **Frågeställning två: Sociala normer och dess påverkan på medarbetarnas förhållningssätt till de digitala verktygen.**

6. Hur upplever du att medarbetarna här stöttar varandra?
7. På vilket sätt skulle du säga att medarbetare visar sitt engagemang?
- (8). Hur har de digitala förändringarna förmedlats från chefer/ledningen?)
- (9). Vad upplever du att organisationen och din arbetsgrupp har för förväntningar på din tillgänglighet via dator/smartphone?)

### **Avslutning**

10. Har du något mer att tillägga som vi inte pratat om under intervjun?
11. Är det något du undrar över kring studien?