



INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP

”HÖGT I TAK”

En studie om hur arbetets utformning påverkar den psykosociala arbetsmiljön

Felicia Jonasson

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt 2016
Handledare:	Kerstin Jacobsson

Abstract

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt 2016
Handledare:	Kerstin Jacobsson
Examinator:	Henrik Lundberg
Nyckelord:	Det goda arbetet, krav/kontroll/stödmodellen, organisatorisk och social arbetsmiljö, psykosocial arbetsmiljö

Syfte: Uppsatsens syfte är att undersöka hur arbetets utformning påverkar den psykosociala arbetsmiljön hos ett utvalt arbetsteam inom Västra Götalandsregionens IT-verksamhet. Uppsatsen diskuterar även hur arbetets utformning skulle kunna förbättras för att främja en god psykosocial arbetsmiljö.

Teori: För att förstå hur arbetets utformning påverkar arbetstagarnas psykosociala arbetsmiljö analyseras deras arbetssituation med hjälp av krav/kontroll/stödmodellen.

Metod: Uppsatsens metodologiska ansats är av kvalitativ karaktär där empiriinsamlingen bygger på sex intervjuer med medarbetare från det undersökta arbetsteamet. Intervjuerna genomfördes med hjälp av ARIA-metoden (arbetsinnehållsanalys), där intervjuerna sedan har transkriberats och kategoriserats utefter arbetets krav, kontroll och socialt stöd. Detta ligger till grund för analysen och tolkningen av resultatet.

Resultat: Uppsatsens resultat visar att arbetsteamet Operativt center kan klassificeras som kollektiva aktiva arbeten vilket innebär att det är ett hälsofrämjande arbete med en god psykosocial arbetsmiljö. Vidare pekar uppsatsens resultat på att deras arbetsförhållanden är att jämföra med det goda arbetet, eftersom de arbetar långsiktigt och strategiskt med problemlösning och kompetensutveckling. Avslutningsvis framkommer det däremot att arbetets utformning är kopplat till

anställningsformen. Inhyrda konsulter omfattas inte av samma kompetensutveckling eller inflytande över arbetet som de tillsvidareanställda gör.

Tack!

Jag skulle vilja tacka min handledare Kerstin Jacobsson för alla de goda råd och konkreta tips som hon har gett mig under uppsatsen gång. Det har varit väldigt hjälpsamt att ha någon att bolla min uppsats med, ett stort tack Kerstin. Jag vill även rikta min tacksamhet mot de informanter som ställde upp på mina intervjuer och som gjorde hela studien. Tack för att ni tog er tiden!

Avslutningsvis vill jag tacka min kära sambo som agerade bollplank och djävulens advokat under skrivprocessen.

Maj 2016

Felicia Jonasson

Innehållsförteckning

Inledning	6
Syfte och frågeställningar	7
Disposition	8
Bakgrund.....	8
Operativt center	9
Teori och tidigare forskning	10
Teoretiska perspektiv	10
Krav/kontroll/stödmodellen	11
Valet av teori.....	13
Tidigare forskning	14
Hur skapas goda och dåliga arbeten?.....	14
Kärna och periferi	15
Teori kontra tidigare forskning.....	15
Diskussion om valda forskningsstudier	16
Metod	18
Grad av standardisering och strukturering.....	18
Urval	18
Tillvägagångssätt	19
Insamling och bearbetning av empiri	22
Etiska ställningstaganden.....	23
Studiens tillförlitlighet och giltighet	24
Resultatredovisning	25
Arbetskrav.....	26
Egenkontroll	28
Socialt stöd.....	31
Övrigt resultat	34
Diskussion.....	36
Resultatet i relation till tidigare forskning.....	36
Resultatets hållbarhet och överförbarhet	38
Studiens begränsningar	39
Slutsatser.....	41
Förslag till vidare forskning.....	42
Litteratur- och källförteckning.....	43
Bilagor	45
Bilaga 1 – ARIA arbetsinnehållsanalys.....	45

Inledning

Allt fler människor i Sverige mår psykiskt dåligt på grund av de rådande arbetsförhållandena. Det ställs allt högre kvalifikationskrav på arbetstagare idag. Med slimmade organisationer ska färre anställda hinna med fler arbetsuppgifter, även kallat för ”work intensification”. Dessa förändringar har pågått sedan 1990-talet och beskrivs även som en process av ”individualisering av ansvar”. Detta förespråkas från arbetsgivarhåll som något positivt men det kan ha negativa effekter beroende på organiseringen av arbetet (Härenstam 2005: 261-262; Härenstam 2009: 439-440). Enligt Arbetsmiljöverkets (2015) statistik från 2014 beror en tredjedel av alla de inrapporterade arbetsjukdomarna på den sociala och organisatoriska arbetsmiljön. Det är den näst vanligaste faktorn bakom arbetsrelaterade sjukdomar efter belastningsfaktorer. Arbetsmiljöverket ser således en ökning med drygt 70 % sedan 2010 av arbetsjukdomar relaterat till social och organisatorisk arbetsmiljö. Detta har resulterat i en ny föreskrift som har börjat gälla sedan den sista mars 2016 med fokus på att motverka psykosocial ohälsa (AFS 2015:4).

Begreppet psykosocial arbetsmiljö och dess innebörd kan sägas beröra två olika områden. Det ena är de olika sociala relationer som äger rum under arbetstid, således de interaktioner som sker med kollegor, chefer och kunder/klienter. Det andra området innefattar även organiseringen av arbetet och dess innehåll. Tre olika faktorer som enligt forskningen har kommit att ha en avgörande roll för den psykosociala hälsan är: arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd, vilket är i linje med vad som har kallats ”det goda arbetet” (Eriksson & Larsson 2009: 143; Hanson 2004: 5-7). Det goda arbetet var ett begrepp som myntades redan under 1960-talet, som bygger på sex psykologiska arbetskrav som ska genomsyra organisationen och arbetets utformning. Dessa innebar: beslutsutrymme över det egna arbetet, goda möjligheter till kontinuerligt lärande, anseende, socialt stöd och uppskattning, möjligheter till känsla av sammanhang mellan omvärld och arbete samt att en önskvärd framtidsbild är förenlig med arbetet. Dessa principer fick ett starkt genomslag och har fortsatt att vara en viktig del av arbetsmiljöforskningen sedan dess (Hanson 2004: 5).

Traditionellt sett har arbetsrelaterad psykosocial ohälsa främst tagits itu med på en individuell nivå av arbetsgivare. Baserat på tidigare studier har individinsatser i form av rehabilitering och sjukskrivning vidtagits som åtgärder mot exempelvis mental utmattning, istället för att undersöka om det finns organisatoriska faktorer som resulterar i psykisk ohälsa. Senare

forskning har däremot påvisat att organiseringen av arbetet i allra högsta grad påverkar arbetstagarnas mentala hälsa, vilket ligger till grund för den nya föreskriften (AFS 2015:4; Bolin m.fl. 2008: 451-459). Den nya föreskriften ställer högre krav på arbetsgivaren att ta ansvar för de psykosociala arbetsförhållandena. I annat fall kan vite utdömas. Föreskriften berör områden som exempelvis att arbetskraven ska vara i balans med de resurser som finns, således att arbetsbelastningen ska vara rimlig för arbetstagaren att utföra under sina angivna arbetstimmar. Det går inte längre att blunda för de arbetsrelaterade sjukdomarna som orsakas av dåliga organisatoriska och sociala arbetsförhållanden.

Mot bakgrund av de nya kraven på den organisatoriska och sociala arbetsmiljön är det därför av intresse att undersöka och belysa hur arbetets utformning resulterar i goda respektive dåliga psykosociala arbetsmiljöer. Jag vill med min studie visa hur den psykosociala arbetsmiljön är en integrerad del av arbetets utformning/organisering, vilket jag utvecklar nedan i avsnittet med syfte och frågeställningar. Jag har valt att genomföra min studie hos en IT-sektion inom Västra Götalandsregionen (även kallat för VGR IT). IT-sektionens främsta arbetsbelastning är av psykosocial karaktär snarare än fysisk, det gör dem till lämpliga studieobjekt för min uppsats. Jag kommer att använda mig av arbetsinnehållsanalys (ARIA) vilket kräver att arbetstagarna har arbetsuppgifter av liknande karaktär för att en bedömning av arbetsförhållandet på organisatorisk nivå ska vara möjlig. Därför är endast arbetstagare med samma befattning utvalda till min studie. Det arbetsteam som de tillhör heter Operativt center.

Syfte och frågeställningar

Uppsatsens syfte är att undersöka hur arbetets utformning påverkar den psykosociala arbetsmiljön hos arbetsteamet Operativt center. Jag ämnar göra en kartläggning av arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd hos Operativt center. Kartläggningen görs på organisatorisk nivå med hjälp av intervjuer med medarbetare. Utifrån min analys avser jag även att avslutningsvis diskutera hur arbetets utformning skulle kunna förbättras för att främja en god psykosocial arbetsmiljö. För att kunna besvara syftet har följande frågeställningar formulerats:

- Hur är arbetet utformat inom Operativt center utifrån aspekterna: krav, kontroll och socialt stöd?
- Vad får denna arbetsutformning för följder på den psykosociala arbetsmiljön?

Disposition

I följande avsnitt kommer en överskådlig bakgrundsbild ges av VGR IT och den valda sektionen. Efter det presenteras valet av teori vilket är krav/kontroll/stödmodellen. Vidare görs en begränsad översikt över tidigare forskning inom psykosocial arbetsmiljö med fokus på det goda arbetet och hur anställningsformen påverkar organiseringen av arbetet. När detta har redogjorts för följer en metoddel där jag försöker ge transparens åt studien och motiverar mina val. Studien bygger på ARIA-metoden (arbetsinnehållsanalys) vilket kommer att förklaras mer utförligt i metodavsnittet. Därefter kommer studiens resultat att presenteras tillsammans med mina tolkningar och analyser av den. Först följer generella beskrivningar av Operativt center och sedan kommer resultatet att kategoriseras efter rubrikerna ”Arbetskrav”, ”Egenkontroll” och ”Socialt stöd” samt ”Övrigt resultat”. Detta har jag valt att göra för att analysen ska bli lättare och mer överskådlig att förstå när jag tillämpar krav/kontroll/stödmodellen.

Sedan följer en diskussion om vad resultatet innebär och dess relation till tidigare forskning, hållbarhet och överförbarhet samt studiens begränsningar. Avslutningsvis kommer studiens slutsatser att presenteras och återkoppling ges till syftet och frågeställningarna samt förslag på vidare forskning inom det arbetsvetenskapliga ämnesområdet.

Bakgrund

VGR IT har närmare 600 anställda och förser hela Västra Götalandsregionen med IT-lösningar och support. Organisationen är uppdelad efter olika enheter och varje enhet består av en enhetschef som har ansvar för flera sektioner. Under enhetschefen finns olika sektionschefer vars uppgifter främst består av personalansvar och i att stödja enhetschefen med ekonomi/budget. Varje sektion innehåller arbetsteam där teamledare stöttar sektionschefen med olika områden som rör det dagliga arbetet, exempelvis planering av bemanningen. En teamledare hjälper till att leda det dagliga arbetet men ansvarar officiellt inte över personalen; hen sätter inga löner eller håller i utvecklingssamtal. Däremot har teamledaren en rådgivande funktion till sektionschefen i dessa frågor.

VGR IT har genomgått flera omorganisationer de senaste åren på olika nivåer. En gammal struktur som fortlevt för vissa sektioner och som finns kvar än idag är att medarbetare inom en sektion kan ha olika sektionschefer och teamledare, fast att de på papperet tillhör samma sektion. Om en medarbetare från sektion A har blivit förflyttad till sektion B kan denne alltså fortfarande ha kvar sin gamla sektionschef och teamledare från sektion A.

Operativt center

Operativt center¹ är namnet på det arbetsteam inom sektionen som jag har valt att göra min studie hos. Sektionen var en del av en större omorganisering som ägde rum 2014. Innan omorganiseringen ägde rum roterade delar av personalen på veckobasis från olika sektioner till teamet. Sedan 2014 är det fast personal som endast tillhör Operativt center och en närvarande chef; tidigare satt chefen på annan ort. Något som däremot fortfarande finns kvar, även efter omorganisationen, är den gamla chefsstrukturen där några medarbetare har kvar sina gamla chefer trots att de har bytt sektion.

Könsfördelningen inom sektionen består till majoriteten av män. Inom sektionen finns det fem olika team: Operativt center, IT Operation, Säkerhet OC, Verktygsteam och Problemanalysteamet. Problemanalysteamet startades i oktober 2015 och är därför en relativt ny del av sektionen. Totalt är det 33 medarbetare inom sektionen och i Operativt center arbetar 12 tillsvidareanställda och 4 inhyrda konsulter.

Sektionen arbetar i treskift, vilket innebär att det finns dags-, kvälls- och nattskift. Majoriteten av medarbetarna jobbar på dagskiftet. Kvälls- och nattskiftet består för tillfället av en person per skift, men det pågår en rekryteringsprocess för att de inte ska behöva arbeta ensamma framöver.

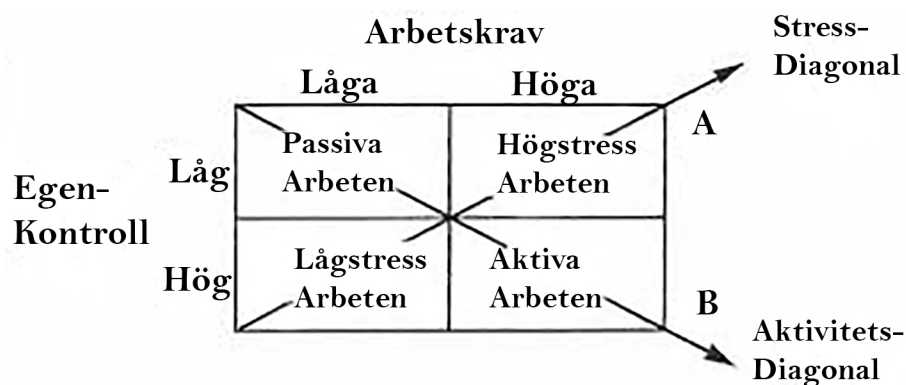
¹ Det är verksamhetens riktiga namn som används, däremot är informanternas namn anonymiserade.

² Halvvägs in i uppsatsarbetet fick jag en anställning hos VGR. Detta bedömer jag dock inte ska ha påverkat min

Teori och tidigare forskning

Teoretiska perspektiv

En modell som togs fram 1979 av Robert A. Karasek, Jr. var krav/kontrollmodellen. Modellen syftar till att beskriva hur psykiskt påfrestande ett arbete är utifrån hur höga kraven är och genom att se hur stor kontroll arbetstagaren har över arbetet. Genom att studera arbetskrav och egenkontroll hos arbetstagare skapade Karasek (1979: 285-288) fyra typer av arbeten: passiva arbeten, aktiva arbeten, lågstressarbeten och högstressarbeten. Karasek lade även till en stressdiagonal och aktivitetsdiagonal i sin modell.



Figur 1. Krav-kontrollmodellen. Källa: Karasek 1979: 288.

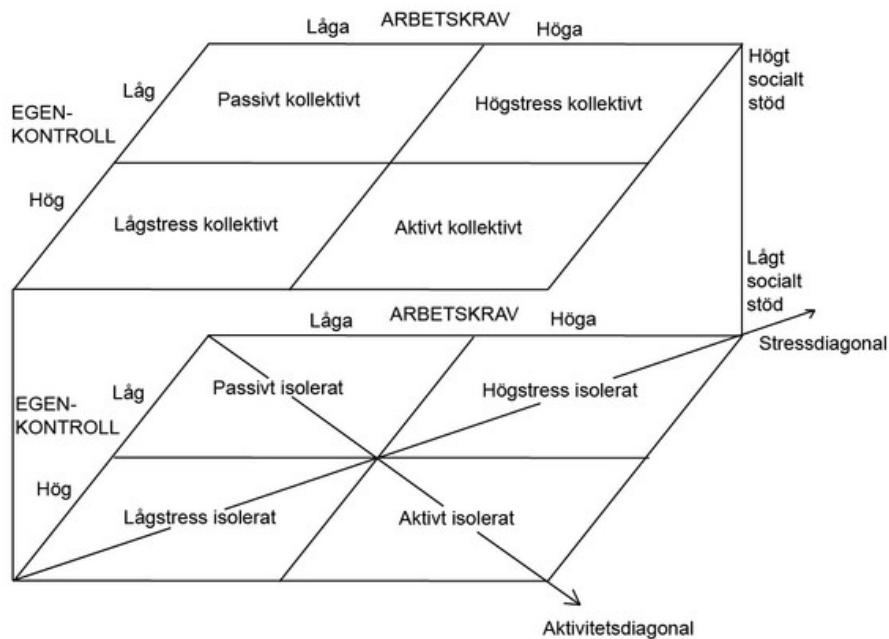
Det som A (stressdiagonalen) visar är att ju längre ut som arbetstagaren befinner sig på diagonalen desto högre stress och belastning utsätts hen för, vilket leder till högst risk för ohälsa. Ju längre ut arbetstagaren befinner sig på B (aktivitetsdiagonalen) desto bättre är arbetet ur ett hälsoperspektiv. När arbetskraven är höga samtidigt som egenkontrollen är hög, leder detta till ett aktivt arbete som innebär lärande och utveckling. Det aktiva arbetet innebär också en högre produktivitet än de andra kategorierna. Även om det består av höga krav så har arbetstagaren kontrollen över hur exempelvis ett problem ska lösas. Det gör att hen känner en viss frihet och då minskar den psykiska påfrestande, även kallat stressorer. En hög kontroll över arbetet fungerar således som en buffert mot ohälsa (Karasek & Theorell 1990: 35-36; Häusser m.fl. 2010: 2; Lindroth 1990: 220).

Karasek (1979: 285-308) visar med sin forskning att skillnaderna mellan ett ohälsosamt eller hälsosamt arbete är graden av kontroll. Högstressarbeten består av höga krav precis som aktiva arbeten, men högstressarbeten innebär låg kontroll. Högstressarbeten kan i längden leda till stressrelaterade sjukdomar som exempelvis mental utmattning och hjärt- och

kärlsjukdomar. Forskningen visar även att den här typen av arbete leder till ökad sjukfrånvaro och försämrad arbetstrivsel (Karasek & Theorell 1990: 34; Jeding m.fl. 1999: 37). Lågstressarbeten, som karaktäriseras av låga krav och hög kontroll, innebär en låg risk för arbetsrelaterade sjukdomar. Ett lågstressarbete ger däremot få nya utmaningar för arbetstagaren. Passiva arbeten består av både låga krav och låg kontroll över arbetet. Ett sådant arbete kan på sikt resultera i att arbetstagaren gradvis förlorar sina yrkesfärdigheter eftersom de sällan eller aldrig används i arbetet. Detta leder till understimulerade arbetstagare som till slut kommer känna sig omotiverade i sitt arbete; omotiverade arbetare minskar även graden av produktivitet (Karasek & Theorell 1990: 36-38).

Krav/kontroll/stödmodellen

Krav/kontrollmodellen fick senare kritik för att vara för enkel, exempelvis för att den saknade psykosociala faktorer, vilket enligt forskning också har en påverkan på arbetsituationen (Karasek & Theorell 1990: 55-58). Jeffrey Johnson (1986: 53-65) vidareutvecklade krav/kontrollmodellen och lade till dimensionen socialt stöd. Enligt tidigare forskning är känsla av sammanhang, genom grupp-känsla och umgänge, ett grundläggande behov för oss människor. Ett socialt stöd i arbetslivet tillgodoser detta behov. Därför blev socialt stöd sedan ett tillägg även i Karasek och Theorells modell (1990: 69-70). Johnson (1986: 54-55) visade även med sin forskning att det sociala stödet kunde fungera som en buffert vid obalans mellan låg egenkontroll och höga arbetskrav. Om arbetet består av ett högt socialt stöd är det enligt Johnson ett kollektivt arbete. De som saknar socialt stöd eller har en låg grad av det har ett så kallat isolerat arbete. När socialt stöd lades till i krav/kontrollmodellen resulterade detta i att det skapades åtta olika typer av arbeten: isolerade högstress-, passiva, aktiva och lågstressarbeten samt kollektiva högstress-, passiva, aktiva och lågstressarbeten (Eriksson & Larsson 2009: 144-145).



Figur 2. Krav/kontroll/stödmodellen. Källa: Johnson 1986:65; Eriksson & Larsson 2009: 145.

Hur ter sig då Karaseks och Theorells krav, kontroll och stöd mer konkret i praktiken? Arbetskrav kan bestå av både fysiska och psykiska krav som ställs på arbetstagaren för att hen ska kunna utföra sina arbetsuppgifter. Jag har valt att avgränsa mig till psykiska arbetskrav i min uppsats. Dessa kan innebära: tidspress genom hur många arbetsuppgifter som måste göras på en arbetsdag, således hur hårt man måste arbeta. Det kan också innebära hur hög koncentration eller uppmärksamhet som krävs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Psykiska arbetskrav kan ha stor påverkan på produktiviteten hos arbetstagaren eftersom höga krav kan leda till mental utmattning (Karasek & Theorell 1990: 63-64).

Karasek och Theorell (1990: 58-61) har valt att dela upp kontrollen i två delar: det ena handlar om kvalifikationsgrad och det andra är arbetstagarens möjligheter till inflytande över sina arbetsuppgifter/arbetsåtagande. Om en arbetstagare får lära sig nya saker, utvecklas i sitt arbete och använder sig av sina kvalifikationer har denne uppnått en hög kvalifikationsgrad. Att som arbetstagare ha inflytande över sitt arbete innebär att denne själv kan bestämma över hur arbetet ska organiseras. Det kan exempelvis vara i vilken ordning som arbetsuppgifter utförs på eller i vilken takt de ska utföras på. Karasek och Theorell (1990: 59, 61) beskriver att när man uppnått en hög kvalifikationsgrad så ökar oftast även ens inflytande över arbetet, eftersom man då vet vilka verktyg och arbetssätt som är bäst lämpade att använda, samt att

man kan utveckla dessa. Detta leder till minskad negativ stress och istället ökar individens lärande. Medan höga psykiska krav kan leda till ökad utveckling men också en ökning av stress; således blir det en asymmetrisk relation (Lindroth 1990:220).

Det sociala stödet kan delas upp i tre olika former: emotionellt, värderande och instrumentellt stöd. För att ha ett högt emotionellt stöd behöver man känna sig omtyckt och sedd av sina kollegor och uppskattad av ledningen, att de bryr sig om ens välbefinnande. Det emotionella stödet kan fungera som en buffert mot ohälsa vid psykisk stress/press. Det värderande stödet innebär att få återkoppling på sin arbetsinsats, vad man gör bra och vad som kan utvecklas. När man får samarbeta i grupp med dina kollegor får man ett instrumentellt stöd. Det kan även vara i form av understöd med arbetsuppgifter när man själv inte hinner med. Det sociala stödet kan komma från olika källor, till exempel från överordnade eller arbetskamrater. Vidare kan stödet även komma utifrån genom kunder/patienter/klienter (Karasek & Theorell 1990: 68-71; Eriksson & Larsson 2009: 145-146).

Valet av teori

Inom arbetsmiljöforskningen har det vuxit fram två olika forskningsinriktningar: kvalifikationsperspektivet och stressperspektivet. Karasek och senare även Theorell har med sina modeller kombinerat dessa båda perspektiv. Karaseks och Theorells (1990: 58-61, 63-64) definition av kvalifikationsgrad, kopplat till begreppet kontroll, undersöker samma sak som kvalifikationsperspektivet. Vidare undersöker deras arbetskrav samma aspekter av arbetsmiljön som stressperspektivet. Därför har jag valt att använda mig av krav/kontroll/stödmodellen eftersom den täcker båda dessa perspektiv. Den har även ett organisatoriskt perspektiv vilket är förenligt med mitt syfte: att studera vad som kan göras på en organisatorisk nivå för att främja en god psykosocial arbetsmiljö. Modellen är även beprövad under flera decennier och används fortfarande frekvent av arbetslivsforskare idag (Eriksson & Larsson 2009: 146; Hanson 2004: 7; Häusser m.fl. 2010: 1-35). Det är dock flera delar av den psykosociala arbetsmiljöforskningen som den här teorin/modellen inte rymmer. Den beaktar inte att anställningsformen påverkar den psykiska hälsan eller de rollkonflikter som många idag tampas med. Den har inte ett helhetsperspektiv; det vill säga den tar inte i beaktande de krav som kan påverka hälsan från både arbetslivet och den privata sfären (Allvin m.fl. 2007: 44-53, 102-131). Men eftersom jag inte har för avsikt att ta mig an

helhetsperspektivet med tanke på omfattningen av den här studien fungerar fortfarande modellen för mitt syfte.

Tidigare forskning

Jag har valt att begränsa min tidigare forskning till endast två studier som berör hur organiseringen av arbetet påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Jag är medveten om att det finns mycket mer relevant forskning inom detta ämnesområde och kommer att klargöra i följande avsnitt varför dessa två forskningsstudier är relevanta för min studie.

Hur skapas goda och dåliga arbeten?

Waldenström och Härenstam (2008: 5-32) har gjort en forskningsstudie för att undersöka vad som är goda respektive dåliga arbeten ur ett psykosocialt arbetsmiljöperspektiv. I deras studie ligger fokus på hur arbetets organisering påverkar arbetstagarnas möjligheter och hinder i sitt arbete.

Genom sin studie har Waldenström och Härenstam (2008: 18-32) kunnat identifiera att de goda arbetena främst återfinns i mansdominerade branscher medan de dåliga består av kvinnodominerande branscher, exempelvis inom vårddyrken. Det finns flera gemensamma nämnare för både goda och dåliga arbeten men de största skillnaderna handlar om hur organisationer arbetar med strategier. I de goda arbetena skapar ledningen tydliga strategier för hur problem ska lösas och där lägger man vikt vid att de ska vara långsiktiga. De dåliga arbetena löser främst bara problemen utan någon tydlig strategi för hur problemen bör lösas på lång sikt. Något som återfinns i båda fallen är övertid. De organisationer som har dåliga arbeten kan tvinga sina anställda till övertid under längre perioder där det inte finns någon tydlig tidsram för hur länge situationen gäller. De goda arbetena har däremot oftast koll på när arbetsbelastningen kommer att gå upp och således planerar in övertidsarbete för specifika perioder; där finns det tydligare ramar för när dessa perioder tar slut.

I de goda arbetena finns det vidare tydliga strategier för kompetensutveckling hos medarbetarna och hur de ska jobba med arbetstillfredsställelse. I de dåliga arbetena finns det ett fokus på att alla ska ha generella kunskaper om allas arbetsområden, vilket medför att det är få kvalificerade arbetsuppgifter som utförs. De ska vara lätt att rotera på personal och även ersätta personal. Detta resulterar i att det inte finns några tydliga ansvarsområden. I de goda arbetena vill organisationerna hellre ha tydliga specialiserade arbetsområden där det ställs

höga kvalifikationskrav på arbetsuppgifterna (Waldenström & Härenstam 2008: 18-32). Studien visar även att de goda och dåliga arbetena går att finna både hos stora och små organisationer samt inom privata och offentliga verksamheter. En annan gemensam faktor är att de goda och dåliga arbetena även återfinns hos organisationer med fokus på kostnadsbesparingar (Waldenström & Härenstam 2008: 17).

Kärna och periferi

Forskning om konsultanställda visar att det finns tre olika scenarier som kan uppstå när organisationer använder sig av inhyrd arbetskraft (konsulter). Den första innebär att det uppstår en kärna och periferi. De som tillhör kärnan är de med en tillsvidare tjänst och de får främst utföra de mer avancerade arbetsuppgifterna där det krävs en högre kvalifikationsgrad. De som hamnar i periferin är konsulterna och deras arbete består främst av de enklare arbetsuppgifterna som inte leder till något lärande eller utveckling för arbetstagaren. Det andra scenariot är att det endast finns en kärna, vilket innebär att konsulter får utföra lika avancerade arbetsuppgifter som de tillsvidareanställda. Det tredje består av endast periferi; att arbetsuppgifterna är rutinmässiga och av enkel karaktär vilket både de tillsvidareanställda och konsulterna får utföra (Håkansson & Isidorsson 2012: 487-505). Enligt Håkansson och Isidorssons (2012: 497) studie förekom scenario ett: kärna och periferi, hos en IT-helpdesk. Där ingick konsulterna i de olika teamen men de tillsvidareanställda var tilldelade de mer avancerade och utvecklande arbetsuppgifterna medan konsulterna fick arbetsuppgifter med lägre kvalifikationsgrad.

Teori kontra tidigare forskning

När vi ställer Karaseks och Theorells teori mot den tidigare forskningen finns det flera gemensamma nämnare vilket tyder på att teorin ligger nära forskningen. Krav/kontroll/stödmodellen har stora influenser från ”det goda arbetet”, speciellt när det kommer till beslutsutrymme, anseende och uppskattning samt möjligheter till kontinuerligt lärande. Både det goda arbetet och krav/kontroll/stödmodellen har några år på nacken men som vi ser på Waldenströms och Härenstams senaste forskning från 2008 är principerna fortfarande de samma för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö. Det som däremot har förändrats i hög grad sedan 1960- till 70-talet är anställningsformerna. Andelen inhyrd arbetskraft har ökat kraftigt de två senaste decennierna och med det följer aspekter som inte krav/kontroll/stödmodellen kan förklara. Därför valde jag att ta med Håkanssons och

Isidorssons (2012: 487-505) senaste forskning om effekterna av inhyrd arbetskraft, eftersom det är aktuellt för hur arbetet utformas och i sin tur hur det påverkar den psykosociala arbetsmiljön.

Diskussion om valda forskningsstudier

Jag valde att ta med Waldenströms och Härenstams (2008) forskningsstudie eftersom den är gjord med ARIA-metoden vilket innebär att den baseras på externa bedömningar av den psykosociala arbetsmiljön, således hur forskarna uppfattar den. Det är mer vanligt inom arbetsmiljöforskningen att arbetstagare får göra självuppskattningar via enkäter, dessa har sedan en tendens att resultera i att lösningarna hamnar på individnivå, till exempel individers stresshantering. För att kunna göra organisatoriska förbättringar krävs därför åtgärder och lösningar som ligger närmare en mer objektiv bedömning av arbetssituationen (Abrahamsson 2009). Detta har Waldenströms och Härenstam (2008) uppnått med sin forskningsstudie genom 18 intervjuer med anställda på 13 olika arbetsplatser. Intervjuerna genomfördes i två olika omgångar med fem-sju års mellanrum, för att kunna se om förbättringar eller eventuellt försämringar har genomgått. Nackdelen med studien är att endast 36 intervjuer totalt sett har ägt rum vilket inte gör studien särskilt omfattande; däremot går det att argumentera för att den fångar mer utförliga beskrivningar av arbetet istället för upplevelser av det. Därför blev denna forskningsstudie relevant för mig att ha med eftersom jag använder mig av samma tillvägagångssätt med ARIA-metoden i min studie och den förklarar tydligt hur organiseringen av arbetet skapar dåliga eller goda arbetsförhållanden.

Håkansson och Isidorssons (2012) forskningsstudie är också gjord genom fallstudier på 13 olika arbetsplatser fast med totalt 63 intervjuer med anställda. De har genomfört semi-strukturerade intervjuer med personer på olika nivåer och positioner inom verksamheterna samt inhyrd arbetskraft. Fördelen med den här studien är liknande som den ovan nämnda, att den baseras på intervjuer som kan ge mer utförliga beskrivningar av informanternas arbetsmiljö. Fokus här blir också på kvalitet istället för kvantitet. Nackdelen med fallstudier som båda dessa forskningsstudier är baserade på är att de kan bli svårare att hävda att de är generaliserbara och gäller som helhet för arbetsmarknaden (Bryman 2011: 355). Däremot är båda dessa studier väl underbyggda med annan tidigare forskning som också styrker deras resultat och därför gör de mer generaliserbara (Håkansson & Isidorsson 2012; Waldenström & Härenstam 2008). Håkansson och Isidorssons (2012) forskningsstudie blir relevant för min

uppsats eftersom Operativt center använder sig av inhyrd arbetskraft. Hur detta påverkar den psykosociala arbetsmiljön hos Operativt center kommer jag att redogöra för i mitt diskussionsavsnitt.

Metod

Jag har valt att använda mig av kvalitativ metod eftersom jag anser att den är lämplig i förhållande till mitt syfte. Jag har som avsikt att försöka beskriva en psykosocial arbetsmiljö ur ett externt perspektiv med hjälp av individers skildringar av den. Jag valde därför att genomföra en kvalitativ studie för att uppnå utförliga beskrivningar av informanternas arbetssituation. Kvalitativ metod fokuserar på ord istället för siffror och genom mina intervjupersoners ord hoppas jag kunna förklara deras psykosociala arbetsmiljö (Bryman 2011: 340-341). Detaljerade beskrivningar av arbetets utformning blir således viktigare än sambandet mellan olika variabler som en kvantitativ studie främst hade bidragit med. Jag kan inte mäta några samband men däremot se mönster; återkommande gemensamma beskrivningar med hjälp av min kvalitativa studie (Bryman 2011: 371-372).

Grad av standardisering och strukturering

Min empiriinsamling för uppsatsen har utförts med hjälp av kvalitativa intervjuer. Intervjuerna har genomförts med låg grad av standardisering men de har haft en hög grad av strukturering. Graden av standardiseringen styr om frågorna och situationen är densamma för alla intervjupersoner. Detta innebär att jag har anpassat frågornas ordningsföljd och följdfrågor beroende på intervjusituation. Exempelvis har vissa intervjupersoner besvarat flera frågor inom ett svar medan någon annan har krävt fler följdfrågor för att jag ska få ett uttömmande svar. Därför har graden av standardiseringen blivit låg och jag ville anpassa mig utefter varje enskild intervjusituation för att få så uttömmande svar som möjligt från informanterna. Graden av strukturering har däremot varit hög eftersom jag har haft en tydlig struktur över vilka ämnesområden som jag velat få svar på (Trost 2014: 39-41).

Urval

I min studie har sex medarbetare från samma sektion blivit intervjuade. Tre av intervjupersonerna arbetar idag på Operativt center, två arbetar i problemanalysteamet och en är teamledare över båda teamen. Intervjun med teamledaren gjordes främst i syftet för att få en bild av hur sektionen och teamet Operativt center är uppbyggt. De andra intervjuerna gjordes för att få en uppfattning om hur arbetets utformning är organiserat, således för att kunna besvara mina frågeställningar. Jag valde att genomföra sex intervjuer för att empirin inte skulle bli övermäktig och svårhanterlig, samt kunna få en bra överblick och kunna

urskilja viktiga detaljer som antingen förenar eller skiljer sig åt. Jag ville hellre ha en högre kvalité på intervjuerna genom längre tidsåtgång per intervju än fler intervjuer men med fokus på kvantitet. När jag gjorde min analys upplevde jag även en mättnad i de svaren som jag fått eftersom informanterna var samstämmiga i de flesta områden gällande deras arbetssituation (Trost 2014: 143-145).

Alla intervjupersoner är tillsvidareanställda och har flera års arbetserfarenhet inom VGR IT. Två av intervjupersonerna är kvinnor och resterande fyra är män. Intervjupersonerna har även arbetat inom sektionen i fler än ett år och några av dem har erfarenhet av skiftarbete. Teamledaren hjälpte mig med urvalet av intervjupersoner för studien, vilket gjorde att det är ett så kallat ”bekvämlighetsurval” (Bryman 2011: 433). Anledningen till att det blev teamledaren som gjorde urvalet berodde på att det skulle passa deras scheman eftersom intervjuerna ägde rum under arbetstid. Det finns en risk med ett bekvämlighetsurval. Risken består i att teamledaren har valt ut lojala medarbetare som hen vet om är nöjda med sin arbetssituation och som inte skulle uttala sig kritiskt mot arbetsgivaren. Detta är något som jag har beaktat i min analys samt tolkning av intervjuerna men som jag anser inte påverkade resultatet i någon anmärkningsvärd grad. Det framkom både ris och ros mot arbetssituationen under mina intervjuer. De önskemål som jag hade på urvalet var i enlighet med det som Trost beskriver som att ”Urvalet ska helst vara heterogent inom den givna homogeniteten” (2014: 137). Jag bad därför teamledaren att välja intervjupersoner baserat på olikheter i ålder, kön, antal år inom yrkesrollen och bakgrund, i så hög grad som det var möjligt. Med dessa önskemål hoppades jag på att få en bra spridning inom urvalet.

Fokus i min studie ligger på hur arbetet är utformat hos Operativt center, alltså inte hos problemanalysteamet. De två anställda som jag har valt att intervjua från problemanalysteamet har goda erfarenheter från Operativt center eftersom de nyligen tillhört det teamet och är drivande personer inom sektionen. Därför var även deras skildringar av värde för min studie.

Tillvägagångssätt

ARIA står för arbetsinnehållsanalys och är ett verktyg som avser att skilja på hur en enskild person upplever en arbetssituation och hur den faktiskt är. Genom att urskilja dessa två perspektiv kan åtgärder för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsnivå genomföras. ARIA är en metod som bidrar till att kartlägga de faktiska arbetsvillkoren och

inte enbart arbetstagarens inställning till dem. ARIA är därför ett externt perspektiv som används istället för ett subjektivt vid kartläggning av psykosociala arbetsmiljöer (Waldenström 2009: 9-10). ARIA skapades som metod efter flera år av forskning kring sambandet mellan arbete och ohälsa. Den går att använda på yrkesgrupper med likartade arbetsuppgifter, vilket är fallet med min studie (Waldenström 2009: 11).

Genom att göra en arbetsinnehållsanalys kan man systematiskt undersöka de hinder och möjligheter som arbetstagaren har i sitt arbete samt arbetets innehåll. Metoden kartlägger följande ämnesområden:

- De arbetsuppgifter som en individ utför i sitt arbete
- Hur väl arbetsuppgifterna stämmer överens med de mål, mentala krav och möjligheter som arbetstagaren har
- Vilket inflytande som arbetstagaren faktiskt har över sitt arbete
- Vad det finns för olika försvårande omständigheter och typer av hinder
- Om arbetet innebär någon form av tidsbundenhet eller tidspress
- Om det finns möjlighet till social interaktion eller finns några krav på det

Hur uppnås då det här externa förhållningssättet av det psykosociala arbetsförhållandet? Metoden består i att ställa frågorna på ett sådant sätt att man alltid får konkreta beskrivningar av en arbetssituation. Att i så hög grad som möjligt exemplifiera alla situationer och utgå från de utarbetade frågeområdena i intervjuguiden. ARIA-metoden syftar till att göra en beskrivning som bortser från arbetstagarens individuella och känslomässiga värdering av arbetssituationen. Känslorna skalas bort genom att arbetstagaren får beskriva konkreta arbetssituationer. Intervjutekniken blir därför central när ARIA tillämpas. Man ska fortsätta att ställa frågor tills man som intervjuaren kan beskriva hur det faktiskt är, inte hur den intervjuade upplever arbetssituationen (Waldenström 2009: 12-17). Se exempelvis dessa två formuleringar:

A. Teknikerna får arbeta under en hög tidspress eftersom varje incident måste lösas inom en timma, annars kan det vara fara för människoliv om exempelvis telefonin inte fungerar på ett sjukhus.

B. Teknikerna upplever en hög tidspress.

Exempel A beskriver arbetssituationen ur ett externt perspektiv och ger en tydlig bild av hur de organisatoriska förutsättningarna ser ut för teknikerna. Exempel B däremot beskriver bara en upplevd känsla. Med exempel B blir det svårt att få ett grepp om vad det är i den psykosociala arbetsmiljön som upplevs stressigt.

En arbetsinnehållsanalys ger en bild av om det är arbetet i sig som är källan till ohälsa eller om det beror på individuella känslor inför arbetssituationen. Ohälsa kan exempelvis bero på att det är dåliga organisatoriska förutsättningar som framkallar en hög sjukfrånvaro på en arbetsplats; om en arbetsgivare då väljer att ge stödinsatser åt enskilda individer kommer de aldrig att komma åt det egentliga problemet. Det är en mer tidskrävande metod att anta det externa perspektivet, vilket ofta är orsaken till att det subjektiva används istället, genom exempelvis medarbetarenkäter på arbetsplatser (Waldenström 2009: 12-13).

Det finns ingen särskild avsikt i att hävda att något av begreppen subjektiv, objektiv, extern beskrivning eller upplevelse kan sägas vara någon absolut ”sanning”, de är snarare olika perspektiv för att belysa ett område. Målet med det externa perspektivet är att kunna skala bort individens egna referensramar och känslor inför sitt arbete, samtidigt som perspektivet tar hänsyn till de förutsättningar som individen har i form av erfarenhet, kunskap och kompetens (Waldenström 2009: 9-12).

ARIA-metoden är utvecklad genom ett handlingsteoretiskt perspektiv. I organisationer finns det yttre möjligheter och hinder som samspelar med vad arbetstagaren anser är möjligt och detta studeras genom det handlingsteoretiska synsättet. Centrala begrepp vid det här synsättet är mål, handling och handlingsutrymme (Waldenström 2009: 13). Trots att ARIA-metoden bygger på dessa teoretiska perspektiv så är den ändå överförbar till krav/kontrollmodellen (Karasek 1979). De krav som Karasek och Theorell (1990: 62) tar upp är jämförbara med de områden som rör tidspress i ARIA-metoden. Karaseks och Theorells (1990: 58-61) två olika kontrollaspekter, varav den som berör inflytande över arbetet, går att jämföra med ARIA:s inflytande. Den andra aspekten som innebär kvalifikationsgrad kan likställas med den delen som berör mentala krav, hinder och möjligheter i ARIA:s frågeguide (Waldenström 2009: 21).

ARIA-metoden täcker inte alla aspekter av den psykosociala arbetsmiljön och den gör heller inte någon bedömning av de ergonomiska och fysiska arbetsförhållandena. Några delar som

den inte kartlägger är exempelvis socialt klimat som trivsel och personliga relationer. Den tar heller inte hänsyn till levnadsvillkor utanför arbetet, ett så kallat helhetsperspektiv. Därför har jag fått göra kompletteringar i min intervjuguide med frågor rörande socialt stöd för att kunna använda mig av krav/kontroll/stödmodellen i min analys (se bilaga 1). Att den inte tar hänsyn till varken fysiska arbetsvillkor eller levnadsvillkor utanför arbetet påverkar inte min studie eftersom det heller inte är min avsikt att studera dessa (Waldenström 2009: 12). Jag har använt mig av ARIA för att kunna ge utförliga beskrivningar av den psykosociala arbetsmiljön hos Operativt center. Den används även för att visa hur organiseringen av arbetet har betydelse för den psykosociala arbetsmiljön.

Insamling och bearbetning av empiri

Alla intervjuer genomfördes enskilt på informanternas arbetsplats under deras arbetstid. Alla intervjuer ägde rum i ett avskilt mötesrum utan någon annan närvarande än intervjuare och informant. Valet av intervjuplats baserades på att det skulle vara ostört i största möjliga mån, enskilt och att det skulle vara smidigt för intervjupersonerna att ta sig till och ifrån den platsen. Den viktigaste aspekten var att kunna hålla intervjun enskilt och ostört för att intervjupersonen skulle känna sig så trygg som möjligt med situationen (Troost 2014: 65-64).

Jag valde att spela in mina intervjuer för att kunna fokusera på svaren och ställa relevanta följdfrågor till intervjupersonerna. Direkt efter varje intervju skrev jag ned stödanteckningar med intryck och senare transkriberade jag alla intervjuer fullständigt. Detta gjorde jag för att enklare kunna tolka och analysera resultatet och finna kategorier (Bryman 2011: 528-529; Troost 2014: 74-75). Bearbetningen av empirin har gjorts i enlighet med kategoriseringar baserat på krav/kontroll/stödmodellen. När jag har läst, tolkat och analyserat de transkriberade intervjuerna har jag letat efter begrepp som går att koppla till arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd. När en intervjuperson exempelvis har beskrivit hur mycket hen måste hinna med på en arbetsdag har jag kopplat det till arbetskrav. Flera av mina intervjupersoner pratade även om ”kompetensöverföring” och ”utvecklande arbetsuppgifter” vilket jag tolkade som kontroll och kvalifikationsbegreppet. Det kom även fram kategorier som inte rymdes inom krav/kontroll/stödmodellen, vilket gjorde att jag då i efterhand letade efter tidigare forskning som kunde förklara det som intervjupersonerna beskrev.

Etiska ställningstaganden

I samband med att en forskningsstudie genomförs är det viktigt att reflektera över de etiska ställningstaganden som kan uppstå och vad studien kan få för konsekvenser för deltagarna. Bryman (2011: 131-132) och Vetenskapsrådet (2002: 5-14) lyfter fram fyra grundläggande krav som bör beaktas i forskningssammanhang: Informationskravet, Samtyckeskravet, Konfidentialitetskravet och Nyttjandekravet. Det första kravet, informationskravet, innebär att forskaren informerar deltagarna om studiens syfte, vad det är som ska undersökas. Jag berättade för mina intervjupersoner vad mitt syfte var med studien och informerade dem att de kunde avböja att svara på frågor om de inte kände sig bekväma med att ge ett svar. Intervjuerna ägde rum under min praktikperiod och det informerades även intervjupersonerna om. Jag förklarade för dem att det var ett samarbete mellan mig och VGR och att organisationen senare ska ta del av studien. Detta hade ingen av intervjupersonerna några problem med. Jag vill däremot påpeka att VGR inte har haft något inflytande över mitt ämnesområde eller innehållet av min uppsats. Det enda som är utlovat är att de ska få ta del av uppsatsen när den är klar.²

Samtyckeskravet går ut på att deltagarna själva får bestämma om de vill medverka. Därför skickades en förfrågan ut till utvalda deltagare om de vill delta och vad syftet med studien var. Ett av de krav som jag försökt att värna mest om är konfidentialitetskravet; att deltagarna ska behandlas med största möjliga konfidentialitet. Därför har jag valt att utelämna namn, kön, ålder och andra beskrivningar i min uppsats som kan härledas tillbaka till informanterna. I transkriberingarna förekommer heller inga namn eller personuppgifter och jag informerade intervjupersonerna om att ingen annan kommer att få ta del av inspelningarna. Innan intervjuerna påbörjades berättade jag även för varje intervjuperson att deras namn skulle vara anonyma i uppsatsen för att skapa en trygghet hos dem. Detta var viktigt för att de ska känna att de kan tala fritt under intervjun. Eftersom teamledaren vet om vilka som har deltagit kan de inte bli helt anonyma, men alla de intervjuade kommer att refereras till som ”intervjupersonerna” och ”Teknisk specialist” i resultatredovisningen. Detta oavsett vilken titel de har i verkligheten inom verksamheten (Trost 2014: 61). Olika nivåer eller grupperingars åsikter kommer därför heller inte att tydliggöras, vilket görs för att åsikter inte ska kunna härledas tillbaka till en enskild individ. Jag anser heller inte att det här påverkar

² Halvvägs in i uppsatsarbetet fick jag en anställning hos VGR. Detta bedömer jag dock inte ska ha påverkat min uppsats eftersom anställningen inte är inom samma arbetsområde som där studien är gjord.

resultatredovisningen eftersom syftet med studien är att undersöka Operativt centers psykosociala arbetsmiljö i enlighet med arbetets utformning genom ett externt perspektiv. Det fjärde kravet som är nyttjandekravet innebär att de uppgifter som har samlats in inte ska användas i något annat syfte än till forskning (Bryman 2011: 132). Det är ett krav som jag har för avsikt att uppfylla och endast använda den insamlade empirin till min uppsats.

Studiens tillförlitlighet och giltighet

Genom att ha beskrivit min metod och tillvägagångssätt utförligt ville jag göra min studie transparent för att därmed ge läsarna möjlighet att bedöma dess tillförlitlighet och giltighet i analysen (Trost 2014: 132-134). Jag vill däremot lyfta fram att det är mer komplext att tala om tillförlitlighet och giltighet i samband med kvalitativa studier av sociala fenomen. Att studera samhällsfenomen är komplicerat eftersom människor och samhällen aldrig går att "frysa", det är därför svårt att uppnå samma resultat vid en ny mätning. Som samhällsforskare är man därför snarare intresserad av de förändringsprocesser som sker över tid (Bryman 2011: 351-355; Trost: 2014: 131-132).

Jag kan heller aldrig helt utesluta intervjuareffekter som kan påverka studiens resultat. Men genom att ha använt mig av ARIA-metoden hoppas jag att risken för bias har minskat. Det är även min förhoppning att jag i så hög grad som möjligt har lyckats anlägga ett objektiva perspektiv vid insamlingen och tolkningen av empirin. Bias/skevheter är alltså något som jag har försökt att undvika genom mitt urval samt ARIA-metoden som tillvägagångssätt vid intervjuerna och genom val av teori vid tolkning av resultatet. Jag är dock medveten om att min uppsats inte kan vara helt värderingsfri, eftersom det är omöjligt att undvika inslag av personliga åsikter eller känslor under forskningsprocessen (Bryman 2011: 43, 131-135).

Något som kvalitativa samhällsforskare brukar få problem med är generaliserbarheten av studien eftersom ett visst fenomen kan existera främst på det undersökta stället. Därför blir det även svårt för mig att påstå att mitt resultat av min fallstudie kan säga något om den psykosociala arbetsmiljön överlag inom IT-branschen och vara ett större forskningsbidrag. Däremot kan min uppsats bidra till en ökad förståelse för vad som främjar hälsosamma arbetsplatser. Studien bekräftar också användbarheten och därmed giltigheten i den valda teorin (Bryman 2011: 355).

Resultatredovisning

På Operativt center (även kallat OC) hanterar man akuta incidenter, därför blir ingen dag den andre lik för de tekniska specialisterna. Med incidenter menas störningar på IT-system ute hos de olika verksamheterna som finns inom Västra Götalandsregionen. En av intervjupersonerna på Operativt center beskriver en dag: ”Det är som på akutsjukvård, man vet aldrig vad som händer”. Dagarna börjar med att de vanligtvis går igenom sina email, läser rapporterna från nattskiftet och öppnar upp deras ärendehanteringssystem, Navet. I Navet finns alla incidenter som Servicedesken har tilldelat dem. Det är Servicedesken som tar emot inrapporteringarna av incidenter från användarna och de ser till att rätt sektion blir tilldelad incidenten. OC är uppdelad efter olika områden baserat på vilken kompetens/kunskap man besitter. Om man exempelvis har sin främsta kompetens inom telefoni ansvarar man för de incidenter som rör telefoni. När OC ser incidenterna i Navet har de även olika prioriteringsgrader på sig, där prioriteringsgrad ett utgör de mest akuta. Stora delar av dagarna går därför åt till att söka i olika system för att kunna hitta felet som har orsakat incidenten och lösa den.

Utöver den vanliga incidenthanteringen, som kan bestå av att hjälpa användare med byte av lösenord eller lösa något fel i ett journalsystem, kan det slå till med exempelvis viruslarm som påverkar flera verksamheter samtidigt. En gång i månaden sker även servicefönster vilket innebär uppdateringar av olika IT-system. Det förs även dokumentation på incidenterna som de tekniska specialisterna registrerar i en kunskapsdatabas. Kunskapsdatabasen är till för den som är osäker på hur ett ärende ska hanteras och kan då gå in där för att söka information.

Intervjupersonerna beskriver att Problemanalysteamet är som en del av OC och har samma teamledare som majoriteten av medarbetarna i OC har. Deras främsta syfte är att analysera varför vissa incidenter eller fel återkommer. De jobbar med problem som existerar på enhetsnivå, vilket innebär att andra sektioner kan komma till dem för att få hjälp med problem som de själva inte har tid eller kunskap för att lösa. De hanterar inte akuta ärenden utan gräver djupare i frågor som rör varför problem uppstår i systemen. De försöker hitta en mera långsiktig lösning på dessa istället för att lösa dem akut som OC gör. Problemanalysteamet består idag av fyra medarbetare och tanken är att det ska finnas möjlighet för några i OC att rotera mellan de två olika teamen, för att få variation i sina arbetsuppgifter.

Arbetskrav

På Operativt center är den främsta arbetsuppgiften att lösa incidenter så fort som möjligt. Men beroende på karaktären av incidenten kan denna ta från några minuter till en hel arbetsdag att lösa. Därför finns det inga strikta mål för hur många incidenter en teknisk specialist ska klara av att lösa per arbetsdag. Däremot för ledningen statistik på hur många incidenter som blir lösta på både individ- och gruppnivå per vecka. Det främsta målet, som OC jobbar mest mot, är i slutändan nöjda användare. Flera av de tekniska specialisterna beskriver att det är viktigt att kunna se hur en incident påverkar användaren och att det är människor som i slutledet blir lidande.

För oss är det inte bara en dator, det som ligger i slutändan, funkar inte Sektra, sorry du kan inte ta en röntgenbild. /.../ Så i slutändan blir operationen inställd och det är fara för människoliv. Så det är ju en jävla press på dig att du måste se till att det rullar. /---/ Jag har aldrig glömt av att det är människoliv som ligger bakom (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Flera av intervjupersonerna berättar om hur deras IT-miljöer för systemen är stabilare idag än vad de var för cirka sex månader sedan, vilket har resulterat i att antalet incidenter per dag har minskat. De har även fått övervakningssystem på fler av de olika områdena, vilket innebär att de kan upptäcka fel innan de blir inrapporterade, således arbeta proaktivt gentemot användarna. Arbetsbelastningen beror helt på hur många incidenter som kommer in på en dag. Eftersom det är deras huvuduppgift att lösa dessa måste det alltid finnas utrymme för dem och kunna släppa allt annat som de håller på med. Detta resulterar i att det kan finnas dagar då arbetsbelastningen istället är väldigt låg. En stressig dag består av att det kommer in incidenter snabbare än vad de hinner lösa, så att det blir incidenter som får ligga ett tag utan att någon arbetar med dem. Men de lugnare perioderna ger utrymme för fikapauser med kollegorna, något som kan vara svårare att hinna med under de dagar med fler incidenter att lösa. Flera av intervjupersonerna berättar att de inte har några problem med att lämna arbetet efter att deras åtta timmar är gjorda samt att de inte låter arbetet följa med hem i tankarna. Det finns däremot nackdelar med de lugnare perioderna, att en känsla av understimulans uppstår.

Men när vi har dåligt att göra kan man i sådana fall, vi har varit med och hjälpt till i några projekt till exempel att avveckla servrar. Med att avveckla journalsystem och sådant där. Det är sådant som man kan fylla tiden med. Det hade väl varit något som jag hade velat se mer utav. Att man är som en extra resurs /.../ Man fyller dötiden, det är inte det att man känner att man inte behövs utan det är mer att, för när det smäller så behövs alla de som sitter där och kanske några till ibland. Men mellan dem

perioderna så känns det väldigt tråkigt och trist. Det gör det. Då hade det varit schysst att kunna fylla ut det med andra arbetsuppgifter (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Det finns inga krav på att man ska kunna fler kompetensområden än det som man har blivit tilldelad och har ansvar över. Däremot uppmuntras det att man ska lära sig mer om andra områden för att man ska kunna göra enklare felsökningar ifall att någon/några på det kompetensområdet inte är närvarande en dag.

När det är dags för servicefönster ökar arbetsbelastningen på Operativt center. Alla sorters systemuppdateringar sker i skarp drift. Detta kan resultera i att det uppstår fel hos exempelvis olika IT-system hos sjukhus vilket kan få stora konsekvenser för användarna och i slutändan patienterna. Därför krävs det extra noggrann övervakning de kommande dagarna efter att ett servicefönster har ägt rum för att då går antalet incidenter upp.

/.../ Ja det kan vara stressigt beroende på vad som händer och inte händer. För det här är ju ingenting som vi har, en miljö som ser likadan ut som vi kan testa och se vad som fallerar. Vi har ett system som heter SALTO som är låssystemet, det som öppnar dörrar och allting, det slutar alltid att fungera och så får man börja avinstallera en utav de här uppdateringarna och testa tills det går igång igen. Det där är ett sådant där typiskt system där alltihopa stannar och så får man börja felsöka. För vi kör ju i skarp drift /---/ I och med att vi inte har någon testmiljö som ser likadan ut, ja då hamnar du i den sitsen (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

En av intervjupersonerna beskriver hur större incidenter kan påverka stressnivån för hen, speciellt när både ledning och användare vill ha en snabb lösning av felet.

/.../ Men det är klart att det blir stressigt när folk kommer och tjuvar på en. Och dem inte har något inlägg då ”åh fan har du tänkt på det här?”. Det kan ju vara bra då. /---/ Drar dem in en krisorganisation så är det ju väldigt allvarligt för verksamheten, det kan ju vara så att det inte går att ringa till sjukhusen någonstans på två dagar, då är det ju kris (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Utefter krav/kontroll/stödmodellen har jag analyserat de arbetskrav som ställs på de tekniska specialisterna. Då de har fått stabilare IT-miljöer och system att arbeta med har arbetsbelastningen det senaste halvåret gått ned eftersom deras främsta uppgift är att hantera incidenter och dessa har minskat i antal. Men det finns fortfarande en majoritet av dagar då det krävs högt arbetstempo när incidenterna köar upp i ärendehanteringssystemet, vid exempelvis servicefönster. Det är därför en komplex arbetssituation att bedöma eftersom arbetsbelastningen kan se olika ut från vecka till vecka. Jag gör ändå bedömningen att arbetskraven är relativt höga i Operativt center eftersom majoriteten av tiden har de höga krav

på sig. Detta baserar jag på det faktum att när det väl är större incidenter och servicefönster som inträffar kräver det hög koncentration av de tekniska specialisterna, eftersom de måste arbeta i skarp drift där misstag kan bli kostsamma för verksamheterna och i slutändan fara för människoliv. Under dessa perioder är det även vanligt att pauserna får stå åt sidan för att incidenterna ska bli lösta så fort som möjligt och för att arbetsuppgifterna kräver hög uppmärksamhet. De har inte bara krav på sig från sin arbetsgivare att lösa dem fort utan även från användare. Att flera av de tekniska specialisterna även är medvetna om att ett IT-fel kan vara fara för människoliv ger en extra pressad arbetssituation (Karasek & Theorell 1990: 63-64).

Egenkontroll

På Operativt center har de flextid vilket innebär att man kan komma in lite senare på morgonen eller gå lite tidigare på eftermiddagen. Så länge de har kollat med sina kollegor och ser till så att det alltid är bemannat är det inga problem för dem att utnyttja sin flextid. Samma princip gäller med pauser under arbetstid, arbetsgruppen styr själva över det så länge arbetet inte blir lidande. Vid servicefönster brukar de få schemalägga övertid eftersom det kräver längre arbetsdagar efter kontorstid, den övertiden får intervjupersonerna själva välja om de vill ta ut i pengar eller ledighet.

Något som de inte kontrollerar är vilka incidenter som skickas vidare från Servicedesk till Operativt center. Det finns även sektioner med djupare och mer specialiserade kunskapsområden som kan hantera incidenterna när Operativt center inte har kunskap, behörighet eller tiden för dem. Då tar de tekniska specialisterna beslutet att skicka ärendet vidare till den så kallade tredje linjen. Tredje linjen är specialiserad i system som exempelvis Linux och Unix. Precis som problemanalysteamet har tredje linjen mer resurser till att gräva djupare i problem och lägga lite mer tid på dem. Det finns de i OC som länge har önskat att få behörighet för att hantera enklare incidenter som har med exempelvis Unix att göra. Men från tredje linjen har det uppstått ett starkt motstånd till detta, en av de tekniska specialisterna beskriver det som en mur mellan OC och vissa grupperingar inom tredje linjen.

Vi har folk som har kompetens på Exchange, databas och Unix. Men vi försöker bryta de murarna, kan man väl kalla det, det är svårt! Det är inte alla som vill släppa ifrån sig sina områden, det är deras grej liksom. Som de gärna vill ha kvar det då. Det har väl tagit 11 år att få Unix behörigheter, hehe! Nej så länge har vi inte arbetat med det men i alla fall fem år (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Den så kallade muren skapar en del svårigheter för OC att få nya arbetsområden men med ihärdighet lyckas de ändå vara med att påverka, vilket skapar en känsla av inflytande över arbetsuppgifter.

Oftast tar vi upp i våra team möten eller på APT. Vissa saker märker man att det kommer uppifrån och då är det bara så. Visst man kan alltid protestera, det kan man göra. Men det som gäller OC kan man oftast vara med och påverka. /.../ som när vi bildade problemteamet, då var vi med och påverkade (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

När intervjupersonerna nämner att beslut har tagits uppifrån syftar de ofta till politiska direktiv som påverkar ledningens beslut. Detta kan röra större omorganiseringar, att någon sektion exempelvis bör tillhöra en annan enhet, när sådana beslut har tagits har de sällan något inflytande.

Både ledare och medarbetare arbetar för att det ska finnas en god kompetensutveckling och lärande i det dagliga arbetet, men detta är något som främst fungerar under lugnare perioder. När det är mindre att göra i form av incidenter finns det webbaserade utbildningar som vem som helst i OC kan välja att genomföra. De får även ge önskemål om andra utbildningar som de vill gå på. Om man ansvarar för ett specifikt kompetensområde finns det heller inga hinder att lära sig mer om ett annat inom OC. De arbetar frekvent med kompetensöverföring mellan kollegor, att det ska lära sig nya områden med hjälp av varandra. Detta är något som ledningen uppmuntrar medarbetarna till att göra.

Det är egentligen något som vi pushar för så mycket som det går. Vi kallar det för kompetensöverföring. En del är bra på det och en del är snabba, vi sätter inga gränser. Man kan tycka inom kommunikation att de kan vara bra på varandras grejer men att man inte ska vara inne och tafsa på en server. Varför då? Om du har intresset eller jobbat med det tidigare, varför inte? Varför ska du avgränsa dig? Allting hänger ihop. /---/ Där försöker vi verkligen att premiera de som vill. Sen finns det dem som kanske inte vill eller som går interaktiva nätutbildningar istället (Anställd på Operativt center 2016).

Intervjupersonerna känner att de får användning för sina tidigare kunskaper och erfarenhet i sitt arbete, men ibland upplevs incidenthanteringen som rutinmässig. Det är exempelvis vanligt att återkommande problem uppstår. En intervjuperson förklarar det som att hen lär sig

mer av att veta ”varför” ett problem uppstår istället för att bara lösa det. Att kunna gräva djupare i varför ett problem uppstår beror helt på hur mycket tid de har att arbeta med ärendet. Främst ska tiden läggas ned på att endast lösa incidenten, därför får de mest hantera vad de kallar för standardincidenter. Vad som uppskattas vara en rimlig tid att lägga på en incident är något som de tekniska specialisterna själva styr över, men om det köar upp incidenter i Navet måste arbetstakten ökas. De har även möjlighet att arbeta utanför de arbetsrutiner som finns för att lösa en incident. Ibland kan det vara så att det bara finns ett sätt att lösa en incident på, men om de skulle finna nya mer effektiva vägar så hindrar ingen dem från att göra det. I Navet kan de även själva välja vilka incidenter som de vill arbeta med, förutsatt att alla incidenter blir lösta och att prioriteringsordningen följs.

För de som vill och engagerar sig finns det ibland möjligheter att vara med på olika projekt och få fler arbetsuppgifter att utföra utöver incidenthanteringen.

/---/ För det händer också att man blir utlånad till vissa projekt. /.../ jag har blivit utlånad en del i alla fall. Jag tycker det är hel party, hehe. Det är olika projekt som är pågående så det är lite olika. Det kan vara arbete med virusrutiner, det är patch hantering, det är lite olika. Det beror på.

I enlighet med krav/kontroll/stödmodellen går egenkontrollen att dela upp efter kvalifikationsgrad och graden av inflytande över arbetet hos Operativt center. Det finns både de incidenter som är rutinmässiga i sin art och de som kräver nytänkande. Som en av de tekniska specialisterna beskriver det så lär dem sig mest av att kunna undersöka varför problem uppstår och inte bara lösa dem. Detta kan de göra i mån av tid och eftersom de har återkommande lugna perioder får de mer tid till att utveckla och höja sin kvalifikationsgrad. De arbetar strategiskt med kompetensöverföring mellan kompetensområdena samt inom dem och de kan genomföra webbaserade utbildningar. Därför bedömer jag kvalifikationsgraden som hög (Karasek & Theorell 1990: 58-61).

Det går att argumentera för att intervjupersonerna på Operativt center både har och inte har inflytande över beslut, arbetsuppgifter eller sina arbetsområden. De kan exempelvis uppleva en maktlöshet när det kommer till de politiska direktiven eller möjligheten till nya arbetsområden som tredje linjen arbetar med. Problemanalysteamet är däremot ett resultat av gemensamma beslut inom OC där intervjupersonerna har fått vara med att påverka. I den mån som det är möjligt, beroende på antalet incidenter och prioriteringsgraden, kan de styra över

sin arbetstakt och vilka arbetsuppgifter utöver incidenthanteringen som de vill ägna sin tid åt. De har även ett stort inflytande över sin utveckling eftersom det finns goda möjligheter till att lära sig nya kompetensområden och gå utbildningar. De har flexarbetstid och styr till viss del över sina arbetspauser. Med dessa exempel vill jag belysa att det finns en hög grad av inflytande trots att vissa områden, som främst ligger utanför deras sektion, inte alltid går att påverka. Men precis som Karasek och Theorell (1990: 59,61) beskriver det så resulterar en hög kvalifikationsgrad även i inflytande över arbetet.

Socialt stöd

Intervjupersonerna beskriver att det inte finns några revir eller murar inom OC som det gör mellan OC och tredje linjen. De tekniska specialisterna sitter tillsammans i ett öppet kontorslandskap där de med liknande kompetensområden sitter placerade ihop. Detta har resulterat i att de kan ha en god dialog och samarbete med varandra.

Om det kommer in ett case så kanske du undrar vad är det här? Så börjar du prata om det och då kanske någon kommer ihåg eller säger ”jag har sett det här förut”, eller ”ska vi testa det här?” Då kan man gå in på olika servrar och testa olika saker. Tills man löser det (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Överlag fungerar det här samarbetet inom de mindre grupperingarna samt emellan dem, men det finns avvikande åsikter. En av intervjupersonerna beskriver att i hens mindre gruppering har de problem med samarbetet. Det finns inte en vilja hos dem att hjälpa varandra att lösa incidenter som det gör inom övriga OC. Detta framkallar en del frustration hos den intervjuade och hen upplever att arbetet inte blir lika roligt när de inte kan skämta med varandra eller ha ett fungerande samarbete ihop. Det har även funnits en del problem med att kollegor från andra avdelningar har värderat tekniska specialisters yrkesstatus som lägre än de som sitter med djupare expertkunskap på tredje linjen. En av intervjupersonerna nämner att det inte alltid har funnits en tillit till att de på Operativt center har rätt kunskap för att kunna hantera alla ärenden, därför tror hen att tredje linjen inte velat släppa på behörigheter till vissa IT-system.

Vi hade en status här uppe som var allt annat än bra och alla andra tekniker som jobbade med annat och som inte jobbade med incidenter var mycket finare människor. Så det blev liksom en hierarki internt (Anställd på Operativt center 2016).

Intervjupersonerna beskriver arbetsklimatet som ”högt i tak” på OC och att deras teamledare hjälper till att främja ett öppet arbetsklimat. Med det menar de att alla har rätt till en åsikt och ingen blir dumförklarad om inte idéerna skulle fungera i praktiken. Ledningen tycker det är viktigt att alla känner sig trygga och bekväma i sina roller och därför vågar ge återkoppling till sina kollegor eller ge nya perspektiv till ledningen.

Inte trycka ned någon, för det första. Som när vi har möte och någon kommer med något förslag, att inte säga att det var dumt. Låta det komma fram och testa det. /---/ Vara tydlig med spännvidden av ansvarsområdet och vems området det är i de olika delarna, då känner sig alla trygga och delaktiga. Då gör man ett bättre jobb. Man vågar sticka ut hakan och säga att det inte var bra. /---/ Här premierar vi folk som vågar tycka annorlunda ”det här är inte genomtänkt”. /---/ Men vi har gått förbi romansperioden och att vi rycker ut strupen på varandra eller baktalar. Vi kan ta det face to face /.../ (Anställd på Operativt center 2016).

Flera av de tekniska specialisterna beskriver hur de får arbetstillfredsställelse genom positiv återkoppling från användarna när de har löst en incident. Det är främst då som de vet om de har gjort ett bra jobb eller inte och känner sig uppskattade.

Att få folk nöjda med det dem får höra, även om de inte är nöjda utan är griniga och sura för att det inte funkar så vill man ju gärna att dem ska tacka och vara glada sedan när de lägger på. Då har man gjort ett bra jobb tycker jag, speciellt när man kan vända någon som är sur och grinig och vända dem till positiva ”äh vad bra att du kunde hjälpa mig” (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Vid hög arbetsbelastning vet de i OC att de alltid kan vända sig till sina kollegor på problemanalysteamet för att få hjälp med att lösa incidenter. Då släpper problemanalysteamet de arbetsuppgifter som de egentligen ska hålla på med och hoppar in i OC. Intervjupersonerna berättar också att de hjälper till att avlasta varandra inom OC om någon skulle ha det lugnare medan kollegan har mer att göra.

Om det är så att vi har haft väldigt mycket att göra så får man flagga för det. Det brukar jag göra också, jag brukar ringa någon och fråga ”fasen kan du hjälpa mig när du kommer in det finns så många ärenden”, om det är något akut som jag måste hålla på med. ”Kan du kolla på dem andra

ärendena som kommer in?”. För det är ju viktigt med servicen. De får inte vänta för länge, det kan ju komma in något minst lika viktigt ärende som jag missar annars (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Om de tekniska specialisterna har några problem eller bara vill samtala lite står sektionschefens dörr alltid öppen och hen ger dem några minuter av sin tid. De har även utvecklingssamtal minst en gång om året där de får återkoppling på sin arbetsinsats, samtidigt som de även får höra ibland av teamledare och sektionschef ”bra jobbat” när de har löst någon incident.

Jag gillar vår chef som vi har nu, han är jättenära. Han har aldrig sagt nej om vi har knackat på hans dörr. Han har alltid minst fem minuter för oss. Han försöker alltid träffa oss minst två till tre gånger per år för personliga samtal. Utanför dem som är utvecklingssamtal och lönesamtal som är officiella. Då försöker han ha minst en timma så, och prata om vad som helst (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Flera av intervjupersonerna är noggranna med att påpeka den goda stämningen som finns mellan kollegorna i OC. När det är lägre arbetsbelastning finns det utrymme för gemensamma pauser och att då är det tillåtet att ”släppa på trycket lite” i form av roliga historier och skratt.

Men det är också det att vi är ett jävla bra gäng där borta, vi kommer jävligt bra överens privat också. Det är väldigt speciella människor, alltså vi som jobbar där borta har ju inte IT som vår primära huvudinriktning från början. Vi har en sådan bredd på våra privata och arbetsrelationer att vi funkar jädrigt bra som grupp helt enkelt. Det är väl det som gör att vi kan skratta så jädra mycket som vi kan där borta (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Det sociala stödet enligt krav/kontroll/stödmodellen går att analysera utefter tre olika aspekter: emotionellt, värderande- och instrumentellt stöd. Det emotionella stödet har de främst inom sin sektion, även om det ska uppmärksammas att en av intervjupersonerna inte upplever det inom sin närmsta arbetsgruppering. Däremot tolkar jag det som att de inte har något vidare emotionellt stöd från kollegor i andra supportfunktioner som exempelvis tredje linjen, eftersom de helst inte samarbetar och ser ner på deras yrkesstatus i OC. Det värderande stödet får de främst från användarna när de löser en incident åt dem. Det förekommer även från chefer men mest frekvent från användarna. Det värderande stödet tolkar jag även som det främsta stödet för de tekniska specialisterna eftersom de upplever en hög

arbetstillfredsställelse när de får uppskattning av användarna. De har även ett högt instrumentellt stöd eftersom de har goda samarbeten inom OC och det sker kunskapsutbyten mellan kollegor. Således kan det sociala stödet slutligen bedömas som högt (Karasek & Theorell 1990: 68-71; Eriksson & Larsson 2009: 145-146).

Övrigt resultat

25 % av arbetsstyrkan på Operativt center består av inhyrda konsulter via bemanningsföretag. Hur länge deras konsultuppdrag fortgår varierar men oftast skrivs kontrakten på 12 månader. Det finns däremot de som blir kvar längre samt kortare tid. Upplärningstiden varierar beroende på hur mycket kunskap och erfarenheter som konsulten har, dels inom VGR men även från andra arbetsgivare. Intervjupersonerna bedömer att en konsult vanligtvis går en månad bredvid någon och att hen sedan börjar arbeta mera självständigt.

Man vet ju aldrig hur länge de får stanna, det är lite synd för nu har det försvunnit personer som har varit upplärda, och så kommer det in nya. Det är ju aldrig bra när det är sådan omsättning. Man får väl hoppas att det blir stabilare (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Flera av intervjupersonerna hävdar att det inte görs någon åtskillnad mellan att vara tillsvidareanställd eller konsult, att man är lika mycket del av teamet oavsett anställningsform. Däremot ingår inte konsulterna i kompetensförsörjningsutvecklingen och det är främst tillsvidareanställda som blir tilldelade arbetsuppgifter som kan vara av utvecklande karaktär utöver incidenthanteringen. Det är exempelvis ingen av konsulterna som arbetar i problemanalysteamet. En av intervjupersonerna beskriver att graden av kunskap hos konsulten när hen börjar avgör vilka typer av incidenter och arbetsuppgifter som konsulten får utföra. Vidare berättar hen att konsulterna kan ha problem med att förstå hur ett system påverkar användarna och sammantaget vad konsekvenserna av ett systemfel kan bli. En annan konsekvens av inhyrd personal blir också att en viss trygghet går förlorad eftersom det finns en relativt hög personalomsättning. Detta oroar en av intervjupersonerna som är rädd för att det kan påverka utvecklingen av arbetets utformning inom Operativt center.

/---/ Då blir det svårare att utveckla OC. Då kanske det bara bli att man får standardincidenter och löpande band eller vad man ska kalla det. Då kommer ingen tycka att det är kul att arbeta här (Teknisk specialist på Operativt center 2016).

Den tekniska specialisten befarar i ovan citat att de arbetsuppgifter som kräver djupare kunskap kommer att försvinna så småningom ifall att en stor del av personalstyrkan består av

konsulter. Flera av intervjupersonerna berättar också att det kan vara svårare att våga försöka påverka sina arbetsuppgifter som inhyrd konsult; att du nöjer dig med det du får.

Då konsulterna också hanterar incidenter har de samma krav på sig som tillsvidareanställda. Men om vi studerar citatet ovan tolkar jag det som att konsulterna inte arbetar med lika avancerade ärenden som de tillsvidareanställda gör. Det skulle kunna gå att koppla till den tidigare forskningen om kärna och periferi. Konsulterna är en del av teamen men de får inte samma utvecklingsmöjligheter vilket kan leda till att de får hantera standardincidenter, således tillhör de periferin (Håkansson & Isidorsson 2012: 482-505). Men det som intervjupersonen verkar vara rädd för är att det ska uppstå en situation där alla anställda i OC tillhör periferin. Mer om hur detta skulle kunna påverka arbetets utformning diskuterar jag i kommande avsnitt.

Diskussion

Det första som jag kan konstatera av mitt resultat är att Operativt center har hög grad av alla tre områden: krav, kontroll och socialt stöd. Detta resulterar i att arbetet blir ett kollektivt aktivt arbete (Johnson 1986: 65; Eriksson & Larsson 2009: 145). Ett kollektivt aktivt arbete räknas till de mest hälsofrämjande arbetsutformningarna. Dessa arbeten innebär lärande och utveckling för arbetstagarna vilket är något som framkommit tydligt i mitt resultat att Operativt center arbetar frekvent med. Intervjupersonerna beskriver även att de får mental återhämtning på jobbet, trots att det finns perioder med hög arbetsbelastning. Egenkontrollen hjälper till att underlätta för de höga kraven men även de lugnare perioderna blir till ett andrum. Om de lugna perioderna börjar bli mer frekventa och längre måste däremot något göras för att det inte ska bli en högre understimulans. Det var redan två av intervjupersonerna som har börjat känna av det och detta kan ses som en varningsflagga. Understimulerade arbetare blir enkelt omotiverade och då minskar graden av produktivitet (Karasek & Theorell 1990: 36-38).

Det sociala stödet som intervjupersonerna upplever bidrar till den goda stämningen och framförallt känslan av sammanhang. Trots att deras kollegor på andra sektioner försöker förminska deras arbete tolkar jag det ändå som att de själva ser stor mening med sitt eget arbete. Deras beskrivningar av sitt uppdrag visar att de tar det på stort allvar och refererar flera gånger till att det handlar om människoliv i slutändan. Därför tillgodoser även deras arbete det grundläggande behovet att känna sig som en del av något, ett större sammanhang (Eriksson & Larsson 2009: 144).

Resultatet i relation till tidigare forskning

Ett kollektivt aktivt arbete går att jämföra med det goda arbetet. Mitt resultat styrker det som Waldenström och Härenstam (2008: 18-32) såg i sin studie, nämligen att det goda arbetet främst existerar på mansdominerade arbetsplatser. Som jag redan nämnt arbetar Operativt center frekvent med kompetensförsörjning och de har strategier och långsiktiga mål med dessa. Även om sektionens främsta syfte är att ha kortsiktiga lösningar på incidenterna, eftersom de ska lösas så fort som möjligt, så utesluter det inte att de även har långsiktiga strategier för organiseringen av arbetet inom sektionen. Problemanalysteamet är ett bra exempel på hur de vill skapa långsiktiga lösningar för arbetsgruppen och användarna. Således

går det att applicera Operativt center inom ramen för goda arbeten med tanke på att de jobbar strategiskt och inte bara släcker bränder.

Ytterligare faktorer som går att finna hos OC och som är förenligt med det goda arbetet är att övertiden oftast är planerad och det finns en tydlig tidsram för den, exempelvis vid servicefönster. Medarbetarna vet därför när de kan förvänta sig en ökad arbetsbelastning och förbereda sig på den. Det goda arbetet består även av kvalificerade arbetsuppgifter, vilket är i linje med en hög kvalifikationsgrad enligt krav/kontroll/stödmodellen (Karasek & Theorell 1990: 58-61). Detta är således ett annat kriterium som Operativt center uppfyller med sin arbetsutformning, speciellt eftersom de har tydliga kompetensområden som de blir specialiserade inom (Waldenström & Härenstam 2008: 18-32).

Allt tyder på att Operativt center har utformat ett arbete som är hälsofrämjande vilket innebär en god psykosocial arbetsmiljö. Jag anser däremot att det är av vikt att lyfta fram de farhågor som en av intervjupersonerna hade angående användningen av inhyrda konsulter. Enligt den tidigare forskningen förkommer det att det blir en uppdelning av vilken typ av arbetsuppgifter som personalen får utföra. Detta görs efter vilken form av anställning som de har. Av mitt resultat kan jag urskilja att det finns en kärna och periferi vilket stämmer överens med det resultat som Håkansson och Isidorsson (2012: 497) fick i sin studie av en IT-helpdesk. Kärnan består av tillsvidareanställda och periferin består av inhyrda konsulter. De inhyrda konsulterna inom OC verkar ha det svårare att påverka sina arbetsuppgifter. Beroende på tidigare arbetserfarenheter kan de även främst få utföra standardincidenter. Även om ledningen inte vill betala konsulterna för några utbildningar kan de ändå arbeta fram kompetensutvecklingsplaner för konsulterna, speciellt eftersom det oftast skrivs arbetsavtal omfattande 12 månader. Ledningen kan ta reda på vilka områden en viss konsult skulle kunna lära sig mer om med hjälp av kollegor samt ge förslag på utbildningar till bemanningsföretaget, så att de kan stå för kostnaderna. Då skulle bara en kärna uppstå vilket i det här fallet innebär att även de inhyrda konsulterna omfattas av den goda psykosociala arbetsmiljön. Jag vill dock klargöra att skillnaden som finns mellan tillsvidareanställda och konsulterna består i egenkontrollen, således kvalifikationsgraden och möjlighet till inflytande över arbetet. Hur kraven och det sociala stödet ser ut fick jag ingen klar bild av. De flesta intervjupersonerna beskrev det som att det inte fanns några skillnader överhuvudtaget, men kom sedan med dessa undantag som jag har nämnt ovan.

En av intervjupersonerna hyste farhågor över var att det skulle uppstå en arbetssituation där endast periferin existerar (Håkansson & Isidorsson 2012: 487-505). Detta skulle dra ned kvalifikationsgraden på arbetsuppgifterna eftersom övriga supportsektioner inte skulle ha tilltro till att OC klarar av de svårare incidenterna. Det skulle göra det svårare för OC att ta del av nya arbetsområden och ha ett lärande arbete. Om den här situationen skulle uppstå resulterar det i att det aktiva arbetet övergår till högstressarbeten. Detta gäller för perioderna då det är hög arbetsbelastning, eftersom arbetet då består av höga krav men låg kontroll. När kvalifikationsgraden sjunker resulterar även det i att inflytandet över arbetsuppgifterna minskar (Karasek & Theorell 1990: 34, 58-61). Då hamnar arbetet i farozonen för negativ stress vilket kan orsaka fysisk ohälsa genom bland annat hjärt- och kärlsjukdomar eller psykisk ohälsa såsom mental utmattning (Lindroth 1990: 220; Karasek & Theorell 1990: 62).

Min empiri visar även att en hög kvalifikationsgrad med specialiserade arbetsområden skapar revir. I det här fallet har reviren försvårat lärande och samarbete mellan sektionerna. Enligt den tidigare forskningen ska specialiserade arbetsområden leda till en god psykosocial arbetsmiljö (Waldenström & Härenstam 2008), men mitt resultat visar även på en negativ konsekvens av den. Det hade varit intressant att studera varför detta scenario uppstår, eftersom det ger upphov till konflikter som kan påverka den psykosociala arbetsmiljön på ett negativt sätt.

Resultatets hållbarhet och överförbarhet

Det är svårt att argumentera för att en studie av en sådan här begränsad karaktär, som dessutom baseras på kvalitativa intervjuer, skulle ha ett generaliserbart resultat. Däremot bekräftar studien användbarheten i såväl krav/kontroll/stödmodellen som arbetsinnehållsanalysen (Bryman 2011: 355). Den kan även bidra med att påvisa praktiska och goda exempel på hur arbetet bör utformas för att främja en god psykosocial arbetsmiljö. Uppsatsen kan därför ge ökad kunskap om hur liknande tjänstemannapositioner kan utforma sina arbeten för att främja god hälsa och uppnå det goda arbetet.

Jag hade som avsikt att anta ett externt perspektiv i beskrivningen av den psykosociala arbetsmiljön på Operativt center. Jag vill argumentera för att resultatet har uppnått det externa perspektivet med hjälp av både ARIA-metoden och krav/kontroll/stödmodellen. Eftersom studien beskriver konkreta arbetssituationer som påvisar den psykosociala arbetsmiljön och inte individuella känslor inför den. Detta hjälper till att öka studiens giltighet och

tillförlitlighet eftersom den inte baseras på individuella känslor eller attityder om den psykosociala arbetsmiljön. Jag är däremot medveten om att min analys av resultatet inte är helt objektiv med tanke på att tidigare erfarenheter och kunskap formar oss och det vi ser (Bryman 2011: 43). Som jag diskuterade i min metoddel är det komplicerat att replikera kvalitativa samhällsstudier men ARIA-metoden hjälper till att göra min studie mer replikerbar (Bryman 2011: 351-355; Trost 2014: 131-132). Däremot bör resultatet om vad som är ett hälsosamt eller ohälsosamt arbete gå att uppnå med liknande metod och teori. Jag har haft som avsikt att skapa en transparens, både med min metod- och resultatdel. Citaten av intervjupersonerna i resultatdelen finns med för att synliggöra de belägg som jag har för mina tolkningar, vilket skapar en transparens och ökar giltigheten i min studie (Trost 2014: 132-134).

Min uppsats är relevant för arbetsvetenskapen eftersom den bidrar till ökad kunskap om hur vi kan utforma hälsosamma arbetsplatser som i längden blir psykiskt hållbara för arbetstagarna. Med tanke på att allt fler mår psykiskt dåligt på grund av rådande arbetssituationer tyder det på att allt för få arbetsgivare har kännedom om hur de ska utforma goda arbeten. Individinsatserna är bara en kortsiktig lösning på ett större samhälleligt problem. Därför måste det organisatoriska perspektivet på arbetets utformning fortsätta att lyftas fram för att kunskapen om den hos arbetsgivarna ska kunna öka (Bolin m.fl. 2008: 451-459; AFS 2015:4).

Studiens begränsningar

Något som hade bidragit till en djupare beskrivning och bättre analys av kärna och periferi hade varit intervjuer med inhyrda konsulter. Deras arbetssituation blir nu beskriven av andra och det hade varit intressant att kunna jämföra de tillsvidareanställdas beskrivningar med konsulternas. Andelen inhyrda konsulter hos Operativt center var något som jag på förhand inte var medveten om eller hade för avsikt att studera. Däremot märkte jag genom mina intervjuer att det fanns något där att undersöka. Teamledaren som valde ut mina intervjupersoner kan ha tänkt att konsulterna inte är representativa för hur arbetssituationen ser ut, vilket i sådana fall styrker det som mitt resultat visar, att det finns en del skillnader mellan tillsvidareanställda och konsulter. Det skulle även kunna vara så att dessa skillnader är större än vad som framkommer, exempelvis att kraven och det sociala stödet även skiljer sig åt. Men detta är rena spekulationer och något som jag som sagt skulle velat undersöka vidare.

En annan begränsning med min studie är att inte kvälls- och nattskiftets psykosociala arbetsmiljö skildras. Deras sociala stöd skiljer sig antagligen från dagskiftet. Urvalet av personal på kvälls- och nattskiftspersonalen var för litet för att jag skulle kunna genomföra min studie där och därför valde jag att avgränsa mig till dagskiftet. Men det hade varit intressant att jämföra arbetssituationerna mellan skiften eftersom de har olika förutsättningar för sin psykosociala arbetsmiljö.

Jag upplever att krav/kontroll/stödmodellen har hjälpt mig i min analys men den har också sina begränsningar. Den består av en dikotomi, ett antingen-eller-scenario. Man har antingen höga eller låga arbetskrav (Karasek 1979), det finns inget mellanläge eller nyanser i det. I det här fallet blev det därför lite för enkelt att säga att Operativt center består av höga arbetskrav, för de har perioder då dessa är låga. Kanske skulle det behövas en mer nyanserad skalbedömning för att kunna beskriva krav, kontroll och socialt stöd mer korrekt. Krav/kontroll/stödmodellen kan exempelvis inte förklara hur det aktiva arbetet även består av en understimulans under vissa perioder. Enligt teorin går inte det här ihop. Detta är något som jag märkte vid tillämpningen av modellen och det är något som jag har försökt att beakta när jag använt mig av den i min analys.

Slutsatser

Uppsatsens syfte var att undersöka hur arbetets utformning påverkar den psykosociala arbetsmiljön hos sektionen Operativt center samt hur den skulle kunna förbättras. För att kunna studera detta har jag tillämpat ARIA-metoden för att få ett externt perspektiv på den psykosociala arbetsmiljön samt tillämpat krav/kontroll/stödmodellen. Följande frågeställningar formulerades:

- Hur är arbetet utformat inom Operativt center utifrån aspekterna: krav, kontroll och socialt stöd?
- Vad får denna arbetsutformning för följder på den psykosociala arbetsmiljön?

Den första frågeställningen besvaras genom att mitt resultat visar att arbetet består av höga arbetskrav, hög egenkontroll och högt socialt stöd. Detta gör att Operativt center hamnar inom klustret kollektiva aktiva arbeten. Genom tidigare forskning kan jag även visa att deras strategier med långsiktiga problemlösningar och kompetensutveckling placerar dem inom ramen för det goda arbetet. Arbetets utformning har således goda hälsofrämjande effekter på arbetstagarna eftersom de får både mental återhämtning och utveckling i sitt arbete. Kraven är höga men den höga egenkontrollen gör att den negativa stressen motverkas. Därför blir svaret på min andra fråga att det är en god psykosocial arbetsmiljö idag som främjar lärande för arbetstagarna inom Operativt center, vilket leder till motiverade och friska medarbetare.

Trots att Operativt centers arbetssituation kan sägas tillhöra det goda arbetet så finns det även utrymme till förbättring. Därför kan ytterligare två slutsatser presenteras av studien och som i allra högsta grad påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Den första är att en viss understimulans har börjat uppstå i och med att andelen incidenter går ned under vissa perioder. Då är det viktigt att det finns andra givande arbetsuppgifter för de tekniska specialisterna att utföra. Det finns en tanke om att vissa ska rotera mellan problemanalysteamet och OC, detta ser jag som en god möjlighet för de tekniska specialiteterna att fördjupa sig i problemlösningen av incidenterna och undersöka varför de uppstår istället för att bara lösa dem. Därför bör den rotationen vara en möjlighet för alla som vill och har möjlighet inom OC.

Den andra slutsatsen är att det goda arbetet samt kollektiva aktiva arbetet främst verkar röra de tillsvidareanställda och inte den inhyrd konsultpersonalen i alla aspekter. Resultatet tyder på att Operativt center har scenariot där tillsvidareanställda tillhör kärnan och konsulterna periferin. Kärnan får utföra de mest kvalificerade arbetsuppgifterna medan periferin främst får åtgärda standardincidenter samt att de inte har lika stora möjligheter att påverka sina arbetsuppgifter. För att främja en god psykosocial arbetsmiljö för alla medarbetare som arbetar inom Operativt center bör det arbetas mer med att alla ska tillhöra kärnan, således att alla omfattas av kompetensutvecklingsplaner, att det i praktiken inte görs någon skillnad mellan tillsvidareanställd och inhyrd konsult. Stimulerande arbetsuppgifter leder till motiverade och produktiva arbetstagare vilket är en investering som bara skulle gynna verksamheten. Detta skulle även förhindra de farhågor som en av intervjupersonerna har om att inhyrd arbetskraft i längden leder till lägre kvalifikationsgrad för arbetstagarna på Operativt center. Det är ett scenario som tidigare forskning har visat kan uppstå.

Förslag till vidare forskning

Mina förslag till vidare forskning blir att studera den psykosociala arbetsmiljön för konsulter och hur arbetets utformning påverkar den. Med tanke på att arbetsmarknaden har gått mot allt större andel inhyrd arbetskraft sedan 1990-talet är detta relevant för det arbetsvetenskapliga forskningsområdet. När allt fler människor mår psykiskt dåligt och sjukskrivs av de organisatoriska och sociala arbetsförhållandena borde det även vara av intresse att forska vidare om hur stor andel av inhyrd personal som upplever dåliga psykosociala arbetsförhållanden. Min empiri visar även att revir uppstår vid specialiserade arbetsområden vilket ger upphov till konflikter mellan medarbetare. Därför bör dess effekter på den psykosociala arbetsmiljön också undersökas vidare eftersom den tidigare forskningen främst nämner positiva effekter av hög kvalifikationsgrad i arbetet.

Litteratur- och källförteckning

Abrahamsson, Lena (2009) Recension: How are Good and Bad Jobs Created? Case Studies of Employee, Managerial and Organizational Factors and Processes, *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 15, nr 2, s 83-87.

Allvin, Michael, Gunnar Aronsson, Tom Hagström, Gunn Johansson & Ulf Lundberg, (2006) *Gränslöst arbete - socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Liber, Malmö.

Arbetsmiljöverket (2015) *Arbetsskador 2014*, Arbetsmiljöstatistik Rapport 2015:1

Arbetsmiljöverket (2015) *Organisatorisk och social arbetsmiljö*, AFS 2015:4.

Bolin, Malin, Staffan Marklund & Paul Bliese (2008) Organizational impact on psychosocial working conditions, *Work*, 30(4), s 451-459.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2:a uppl. Malmö: Liber AB.

Eriksson, Birgitta & Patrik Larsson (2009) ”Våra arbetsmiljöer”, i: Tomas Berglund & Stefan Schedin (red.), *Arbetslivet*, upplaga 2:1, Lund: Studentlitteratur AB, s 135-165.

Hanson, Marika (2004) Det flexibla arbetets villkor – om självförvaltandets kompetens (Self-governing competence for flexible work). Doctoral thesis, *Arbetsliv i omvandling 2004*: 8, Stockholm: National Institute for Working Life.

Håkansson, Kristina & Tommy Isidorsson (2012) Work organizational outcomes of the use of temporary agency workers, *Organization Studies*, 33(4) s 487-505.

Härenstam, Annika (2005) Different development trends in working life and increasing occupational stress require new work environment strategies, *Work*, 24(3), s 261-277.

Härenstam, Annika (2009) “Improvement of psychosocial conditions”, i: Kaj Elgstrand & Nils F. Petersson (red.), *OSH for Development*, Stockholm: Royal Institute of Technology, s 439-458.

Häusser, Jan Alexander, Andreas Mojzisch, Miriam Niesel & Stefan Schulz-Hardt (2010) Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (-Support) model and psychological well-being, *Work & Stress*, 24:1, s 1-35.

Jeding K, Hägg GM, Marklund S, Nygren Å, Theorell T & Vingård E (1999) Ett friskt arbetsliv. Fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering. *Arbete och hälsa*, 1999: 22. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Johnson, Jeffrey (1986) *The Impact of Workplace Social Support, Job Demands and Work Control upon Cardiovascular Disease in Sweden*. Stockholm.

Karasek, Robert A. (1979) "Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain. Implications for Job Redesign", *Administrative Science Quarterly* vol. 24 nr 2, s 285-308.

Karasek, Robert A. & Töres Theorell (1990) *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Lindroth, Siv (1990) "Organisationsklimat, kontroll och inlärdd hjälplöshet. En aspekt av lärande i arbetet", i: Gunnar Aronsson & Hans Berglund (red.), *Handling och handlingsutrymme*, Lund: Studentlitteratur, s 210-235.

Trost, Jan (2014) *Kvalitativa intervjuer*. 4:e uppl. Lund: Studentlitteratur AB.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk- och samhällsvetenskaplig forskning*.

Waldenström, Kerstin (2009) *ARIA arbetsinnehållsanalys: en metod för att beskriva arbetets innehåll, hinder och möjligheter ur ett externt perspektiv*; Manual version 1.1. Stockholm: Karolinska institutets folkhälsoakademi, Institutionen för folkhälsovetenskap, Karolinska institutet.

Waldenström, Kerstin & Annika Härenstam (2008) *How are Good and Bad Jobs Created? Case Studies of Employee, Managerial and Organizational Factors and Processes*. Arbetsliv i omvandling 2008:4, Stockholm: Växjö Universitet.

Bilagor

Bilaga 1 – ARIA arbetsinnehållsanalys

1. Studerad befattning (i manualen arbetsuppdraget)

Yrke och kort beskrivning av arbetsåtagandet

a) Beskriv i stora drag vad du är anställd för att göra.

2. Beskrivning av arbetsplatsen och organisationen.

(Översiktlig information där frågorna ställs vid behov)

- a) *Hur länge har du jobbat i din nuvarande befattning resp. inom den här organisationen?*
- b) *Vad är det för typ av verksamhet?*
- c) *Vem är närmsta formella chef, respektive arbetsledare?*
- d) *Hur många arbetar på din avdelning och/eller arbetsgrupp?*
- e) *Vem ansvarar för vad (ansvarsområden)?*

3.1 Arbetsåtagande

Arbetsuppgifter och ingående arbetsmoment samt andel av total arbetstid

Vilka arbetsuppgifter har du i ditt nuvarande arbete? Hur ser en vanlig arbetsdag/vecka/månad ut?

Arbetsuppgift A: %

Ingående arbetsmoment:

Arbetsuppgift B: %

Ingående arbetsmoment:

Arbetsuppgift C:

%

Ingående arbetsmoment:

Arbetsuppgift D:

%

Ingående arbetsmoment:

3.2 Onödiga, oskäligen, självpåtagna eller saknade arbetsuppgifter (tillägg förekommer ej i manualen)

a. Har du arbetsuppgifter som du undrar över om de alls borde finnas (eller kunde göras med mindre ansträngning) om saker och ting var annorlunda organiserade?

b. Måste du utföra arbetsuppgifter som du menar borde göras av någon annan person eller yrkesgrupp?

c. Finns det arbetsuppgifter som du gör för att du vill, men som ligger utanför ditt arbetsåtagande?

d. Finns det arbetsuppgifter som ingen gör, men som du tycker det skulle vara lämpligt att de gjordes av dig?

Är det någon skillnad på att vara anställd och konsult? På vilket sätt?

3.3 Arbetstidens omfattning och förläggning

(tillägg förekommer i manualen)

- Vilka är dina arbetstider?
- Arbetar du övertid (kvällar/ helger)? I vilken omfattning?
- Om du jobbar över, kan du kompensera övertiden med ledighet och gör du det?
- Arbetar du ibland hemifrån?
-

Kommentar och exempel:

4. Mål/ arbetsåtagandets mål

- a) Vet du vad ledningen vill att du ska göra för nå kvalitativa och kvantitativa mål?
- b) Finns det andra mål än ledningens mål som styr ditt arbete?
- c) Hur ser dina egna mål för arbetet ut?
- d) Hur stämmer ledningens och andras mål med dina egna mål för ditt arbete?
- e) Vilka mål är det som i praktiken tydligast styr ditt dagliga arbete?
- f) På vilket sätt mäter man om man uppfyller målen?

Kommentar och exempel:

5. Mentala krav och möjligheter

- a. I vilken utsträckning kommer dina kunskaper och din erfarenhet till användning i ditt arbete?

Kommentarer och konkreta exempel:

b. Innehåller arbetet arbetsuppgifter som innebär lärande och utveckling där du måste tänka nytt?

Kommentarer och konkreta exempel:

c. Har du möjlighet till mental återhämtning under arbetstid?

Kommentarer och konkreta exempel:

6. Inflytande

a) Kan du påverka vilka arbetsuppgifter som ska ingå i ditt arbetsåtagande?

b) Kan du välja på vilket sätt arbetsuppgifterna utförs? Finns det verktyg eller arbetssätt som är bättre? Varför används inte dessa?

c) Kan du själv bestämma arbetstider och när vissa arbetsuppgifter utförs, eller är du beroende av andra?

d) Kan du själv bestämma när du vill arbeta övertid, och hur mycket övertid du arbetar?

e) Kan du välja att distansarbeta eller välja att jobba ostört i enskilt rum?

f) Är det något som saknas för att du ska kunna balansera krav och ansvar, och för att kunna göra ett bra jobb?

7. Hinder

Om Mål

- a) *Är det klart och tydligt vad du ska göra i ditt arbete?*

Om Resurser

- b) *Finns det tillräckligt med resurser vad gäller teknik, lokaler eller annan utrustning?*

- c) ***Finns det tillräckligt med personal både vad gäller antal och kompetens?***

- d) ***Har du själv tillräckliga kunskaper och erfarenheter för ditt arbete?***

- e) *Får du tillräckligt med stöd från*

I. *ledningen*

II. *kollegor*

III. *andra (exempelvis HR-specialist och ekonom)?*

- f) *Finns det något annat som hindrar dig i ditt arbete? Kunder, klienter, ...*

- g) *Får du delta vid beslut eller vara med att påverka? Ge exempel.*

•

8. Tidspress och tidsbundenhet

Tidspress:

- a) *Har du möjlighet att ta en paus eller göra uppehåll i arbetet, utan att arbetsresultatet blir lidande eller att du måste jobba över någon annan gång istället?*

Kommentar och exempel:

Tidsbundenhet

- b) *I vilken utsträckning är du bunden av låsta tidpunkter i arbetet, t.ex. att du måste vara färdig med en uppgift vid en viss tid, delta i schemalagda eller inbokade möten, att du är låst till att passa vissa processer eller liknande?*

Kommentar och exempel:

9. Social interaktion

Vilka personer i och utanför organisationen har du kontakt med för att kunna utföra dina arbetsuppgifter?

Hur ofta/ eller hur stor del av arbetstiden har du sådana kontakter?

Hur ser era kommunikationskanaler ut? APT? Morgonmöte? Fika?

Hur fungerar samarbetet i er arbetsgrupp? Exempel?

Hur tillgänglig anser du att din närmaste chef är? Ge exempel.

Hur vet du att du har gjort ett bra jobb? Exempel?

Känner du dig tillfredsställd med din arbetsdag när du går hem? Varför?

Hur tycker du det funkar med att ingå i en matrisorganisation? Förklara.

Sammanfattning (fylls i efter intervjun)