



LUNDS
UNIVERSITET

Sociologiska institutionen

Kronofogdemyndighetens arbetsmiljö

En kvantitativ studie om ett Kronofogdemyndighetskontor i Malmö

Författare: Linda Jarl
Uppsats soc 344, 41-60 p
Höstterminen 2004
Handledare: Bo Isenberg

Abstrakt

Författare: Linda Jarl

Titel: Kronofogdemyndighetens arbetsmiljö.

En kvantitativ studie om ett Kronofogdemyndighetskontor i Malmö.

Uppsats Soc 344, 41-60 p

Handledare: Bo Isenberg

Sociologiska institutionen, höstterminen 2004

Kronofogdemyndigheterna i Sverige har reducerats i antal från tjugofem till endast tio. Hög grad av stress och sjukfrånvaro är problem som präglat myndigheterna, enligt klimatundersökningar som Riksskatteverket gjort. Syftet med denna studie är att beskriva arbetsmiljön utifrån KFM:s personal på ett kontor i Malmö, för att se hur den ter sig i nuläget. Frågeställningarna som styr uppsatsen är: Hur väl uppfylls KFM:s arbetsmiljömål i Malmö enligt personalen? Hur väl anser personalen att deras kompetens nyttjas i arbetet på KFM? Med kvantitativ metod i form av enkäter, visar resultatet att arbetsmiljömålet uppfylls då flera aspekter av arbetsmiljön anses positiva av personalen. Uppfattningarna om arbetet är positiva trots att alla utsätts för stress och de flesta känner av stress flera gånger i veckan. När det gäller frågan om kompetensen tillvaratas, så är personalens uppfattningar att kompetensen nyttjas väl. Personalen på KFM får ett stort handlingsutrymme och de kan påverka mycket i arbetet. När kompetensen tillvaratas anses arbetet också vara stimulerande och utvecklande.

Nyckelord: arbetsmiljö, arbete, stress, socialt samspel, utveckling och autonomi.

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Abstrakt | 1 |
| 1 Introduktion | 3 |
| 1.2 Problem..... | 3 |
| 1.3 Syfte..... | 4 |
| 1.4 Avgränsning..... | 4 |
| 1.5 Begreppsdefinitioner | 4 |
| 1.5.1 Vad innebär arbetsmiljö?..... | 4 |
| 1.5.2 Stress | 5 |
| 1.6 Tidigare forskning om arbetsmiljö | 6 |
| 1.7 Om Kronofogdemyndigheten | 7 |
| 1.7.1 KFM och de arbetsmiljöpolitiska målen | 7 |
| 2 Teorier om arbete | 8 |
| 2.2 Sennett om rutinarbete och flexibilitet | 10 |
| 2.3 Asplund om utbrändhet i arbetet | 11 |
| 3 Metod | 12 |
| 3.1 Metodval..... | 12 |
| 3.1.1 Orsaksförhållanden..... | 13 |
| 3.2 Om tillträde till fältet | 14 |
| 3.3 Genomförande av enkäten och undersökningen..... | 14 |
| 3.3.1 Bortfallet | 15 |
| 3.3.2 Databearbetning..... | 16 |
| 3.3.3 Reliabilitet och validitet..... | 16 |
| 3.4 Uppsatsens omfång..... | 18 |
| 4 Analys av uppfattningarna om arbetsmiljön på KFM..... | 18 |
| 4.1 Hur väl KFM:s arbetsmiljömål uppfylls enligt personalen | 18 |
| 4.1.1 Sociala samspel | 18 |
| 4.1.2 Stress | 20 |
| 4.1.3 Den fysiska arbetsmiljön | 21 |
| 4.2 Hur väl kompetensen nyttjas i arbetet | 23 |
| 5 Sammanfattning..... | 26 |
| 5.1 Hur väl KFM:s arbetsmiljömål uppfylls enligt personalen. | 26 |
| 5.2 Hur väl kompetensen nyttjas | 27 |
| 6 Reflektioner | 27 |
| Källförteckning | 29 |
| Bilaga 1- Organisationsschema..... | 30 |
| Bilaga 2- Enkäten..... | 31 |
| Bilaga 3- Korstabell och frekvenstabeller. | 35 |
| Bilaga 4- Index | 36 |
| Bilaga 5- Korrelationer | 37 |
| Bilaga 6- Diagram och korstabeller | 38 |

1 Introduktion

Varför skriva en uppsats om Kronofogdemyndigheten? I mitt fall tedde det sig så att jag fick Kronofogdemyndigheten presenterat för mig som undersökningsfält. De två personer som presenterade KFM hade själva Kronofogdemyndigheterna i Skåne som ämne för sin kommande avhandling. Att skriva om arbetsmiljö var på eget initiativ.

Associationer som jag fick vid presentationen av Kronofogdemyndigheten var spontant negativa. *Ekonomiska svårigheter*, *utmätning* och *otrygghet* var associationer som uppkom i samband med ordet *Kronofogdemyndigheten*. För många personer har Kronofogdemyndigheten, KFM, just denna negativa innebörd eftersom myndighetens arbete går ut på att lösa ekonomiska tvister. Ibland måste utmätningar göras hos människor som inte kan betala sina skulder, vilket naturligtvis bidrar till otrygghet för många skuldsatta. Människor blir utsatta för Kronofogdemyndigheten i just det avseendet då de är skyldiga någon pengar och inte kan betala tillbaka sina skulder i tid.

Det är både privatpersoner och företag som hamnar i ekonomiskt utsatta situationer och det skulle vara intressant att skriva om dessa, men detta är inte vad jag kommer att fokusera på i denna uppsats. Istället är tanken att vända på perspektivet och studera människorna *inom* myndigheten. De anställda på KFM pressas från två håll. Å ena sidan måste de anställda arbeta effektivt för att nå mål som sätts av riksdag och regering, vilka förmedlas via Riksskatteverket. Å andra sidan måste vissa av de anställda konfrontera skuldsatta personer, gäldenärer och även frustrerade personer som kräver att få pengar som någon är skyldig dem, borgenärer.

1.2 Problem

År 2000 reducerades Kronofogdemyndigheterna i Sverige i antal från att vara tjugofem myndigheter till endast tio.¹ Omorganisationen av KFM ställer sannolikt nya villkor för personalen på myndigheterna om de måste anpassa sig till nya arbetsrutiner. Enligt Riksskatteverkets klimatundersökning från år 2000 låg stressnivån på en mycket hög nivå och likaså var sjukfrånvaron hög på KFM. Äldre personal och kvinnor visade sig uppleva mer stress än andra.² Den höga stressnivån och alla sjukskrivningar kan indikera att arbetsmiljön på KFM varit bristfällig. För att kunna åtgärda brister i arbetsmiljön och även försöka uppnå en god arbetsmiljö utan alltför hög stress och hög sjukfrånvaro så ställer KFM upp arbetsmiljöpolutiska mål för personalen.

¹ RSV 100 utgåva 19. Utgiven av Riksskatteverket i juni 2001. Produktion: Riksskatteverkets informationsenhet. www.rsv.se 2004-11-23.

² RSV 100 utgåva 19.

1.3 Syfte

Avsikten med att studera Kronofogdemyndigheten i Malmö är att kunna *beskriva* hur arbetsmiljön uppfattas av personalen. Anledningen till att det är intressant att studera arbetsmiljön på Kronofogdemyndigheten är på grund av den stress och den höga sjukfrånvaro som tidigare präglat organisationen. Det kan vara av vikt att i nuläget erfara personalens uppfattningar om arbetsmiljön för att se hur väl arbetsmiljön anses vara enligt dem. Frågeställningarna som avser styra uppsatsen är följande:

- Hur väl uppfylls KFM: s arbetsmiljömål i Malmö enligt personalen?
- Hur väl anser personalen att deras kompetens nyttjas i arbetet på KFM i Malmö?

1.4 Avgränsning

En avgränsning gjordes redan från början till att inrikta mig på KFM i Skåne, eftersom kontaktpersonernas projekt gällde Skåne län. Jag utgår enbart från Kronofogdemyndigheten i Malmö, vilken är den största Kronofogdemyndigheten i Malmö med cirka 150 anställda. En förmodan från min sida är att arbetsmiljön på en större myndighet har mindre förutsättningar att nå en personlig och bra sammanhållning med alla anställda än vad en mindre myndighet har. Min förmodan är också att ju större myndighet desto fler arbetsmiljörelaterade problem, eftersom det är fler anställda.

1.5 Begreppsdefinitioner

I denna del är avsikten att definiera begrepp som är väsentliga i uppsatsen. Arbetsmiljö är det mest centrala begreppet vilket jag börjar med att redogöra för. Därefter följer begreppet stress.

1.5.1 Vad innebär arbetsmiljö?

Innan detta arbete påbörjades trodde jag mig veta på ett ungefär vad arbetsmiljö innebar, men jag skulle inte kunna ha givit en klar definition. För att låta läsaren få klarhet i vad arbetsmiljö är, så är min tanke att göra läsaren insatt redan i introduktionskapitlet. När vi sedan vet vad begreppet betyder kan vi fördjupa oss i tidigare forskning och i nästa kapitel i sociologiska teorier om arbete. Tommy Iseskog beskriver arbetsmiljö som: ”summan av fysiska, psykiska och sociala upplevelser som en arbetstagare har i sitt arbete”.³ Här talas det om arbetstagarens upplevelser av arbetet, men vad påverkar upplevelserna? Enligt Iseskog formas arbetsupplevelserna av sådana saker som teknik,

³ Iseskog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*. (Tredje upplagan). Thomson Fakta AB, Stockholm 2003, s 7.

arbetsinnehåll och arbetsorganisation.⁴ Exempelvis bullriga datorer och maskiner kan medföra en negativ fysisk upplevelse av arbetsmiljön. När det gäller arbetsinnehåll menar Iseskog att arbetsmiljön påverkas beroende på hur enformigt arbetet är.⁵ Låt säga att en handläggare på KFM sitter större delen av dagen framför en dator i samma position varje vecka, förmodligen skulle det bidra till ökning av belastningsskador eller förslitningsskador.

Arbetsorganisationen påverkar arbetsmiljön genom hur styrd individen är.⁶ En hög grad av egenkontroll medför till att anställda känner att de är delaktiga i arbetsprocessen och får ett visst ansvar genom det. Kan den anställde påverka mycket i arbetet och arbetsuppgifterna dessutom är stimulerande, så ökar motivationen. Något som är grundläggande är att arbetsorganisationens krav och förväntningar på arbetet är tydliga, framförallt om den anställde ska kunna utgå ifrån kraven när arbetet ska planeras och genomföras av de anställda.⁷

Upplevelser av arbetsmiljön påverkas framförallt av den sociala aspekten. Iseskog menar att den sociala arbetsmiljön påverkas av hur mycket individen deltar i sociala sammanhang. En anställd som i sitt arbete ständigt interagerar med människor riskerar att efter arbetsdagens slut känna att denne är trött på att umgås, den sociala dosen på arbetsplatsen är så att säga för stor. Sociala möten innefattar både arbetskamrater och kunder.⁸ Arbetslivsforskaren Sigvard Rubenowitz framhåller däremot vikten av sociala relationer på arbetsplatsen. Ett gott samarbete med kollegor och närmsta chef anses vara en faktor som bidrar till att arbetsmiljön upplevs positiv. Anledningen till att sociala relationer inverkar på arbetsmiljön är för att människor har ett behov av att tillhöra gemenskaper där de kan få socialt stöd och feedback. Finns detta på arbetsplatsen så bidrar de till positiva upplevelser av arbetsmiljön.⁹

1.5.2 Stress

Wadell och Larsson menar det finns faktorer som kan orsaka stress, vilka kallas för stressorer. Individens reaktion på dessa faktorer är stress. Stressorer kan vara tidsbrist, arbetsbelastning och omorganisationer. Wadell och Larsson tar upp att negativ stress är när krav och förväntningar inte stämmer överens med vad den anställde klarar av. Sådan stress är skadlig om den pågår under en längre tid. Positiv stress däremot är när

⁴ Iseskog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*, s 7-10.

⁵ Iseskog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*, s 7-10.

⁶ Iseskog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*, s 7-10.

⁷ Svedberg, Lars: *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*. (Andra upplagan). Studentlitteratur, Lund 2000, s 266-267.

⁸ Iseskog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*, s 7-10.

⁹ Svedberg, Lars: *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*, s 266-267.

arbetspressen är måttlig och hjälper till att nå målen i arbetet. Hur stressad någon blir beror på hur personen ifråga hanterar arbetsbelastning och tidspress. När individen har både kontroll över sitt arbete och får socialt stöd minimeras risken för stress.¹⁰

1.6 Tidigare forskning om arbetsmiljö

Aronsson och Lindh fokuserar i sin studie på faktorer som bidrar till att anställda är friska en längre period i arbetet. Huvudfrågan handlar om vilka arbets- och privata förhållanden som ökar sannolikheten för att en person ska vara långtidsfrisk och om det är olika faktorer som leder till hälsa eller ohälsa. Långtidsfrisk innebär låg sjukfrånvaro och låg sjuknärvaro under en tvåårsperiod. I studien var det 28 % som betraktades som långtidsfriska.¹¹

Flera faktorer i arbetet och i privatlivet visade sig bidra till långtidsfriskhet. Faktorer i arbetet som påverkade var; rätt yrkesval, rätt arbetsplats, tydliga mål, att det fanns stöd från chefen och medarbetarna, att inte arbeta under hård tidspress, rimliga arbetskrav, kontroll, tillräckliga resurser i arbetet och att vara nöjd med kvaliteten över utfört arbete. Aspekter av hemmiljön som påverkade långtidsfriskheten var; tillgång till pengar, arbetsbelastning från sysslor i hemmet och relationen till närstående. Skola, vård och industriarbete visade sig ha lägst antal långtidsfriska, medan arbetsområdena för data, teknik och kontor hade fler långtidsfriska.¹² Marika Hanson tar också upp att den sociala aspekten och den privata livssituationen påverkar arbetsmiljön. I avhandlingen: *Det flexibla arbetets villkor- om självförvaltandets kompetens*, är Hansons syfte att belysa vad för kompetens som krävs av individer i flexibla arbeten. Med hjälp av intervjuer och enkäter når hon slutsatserna att det flexibla arbetet ställer höga krav på individernas autonomi, det vill säga självstyrning. När individerna har ett stort ansvar och handlingsutrymme är det individens kompetens som är avgörande för hur arbetet förvaltas.¹³

Dels handlar det om att förvalta arbetet på ett sätt så att kvalitet, produktivitet och effektivitet tillgodoses. Dels handlar det om hur väl kompetensen utvecklas så att arbetet kan förbättras. Ytterligare något som påverkar arbetet är sociala relationer, såsom kollegor och kundkontakter. När autonomi är stor är det upp till individen hur samarbeten förs och likaså hur kundkontakterna ter sig. Även den privata livssituationen

¹⁰ Wadell, Birgitta och Larsson, Bertil: *Arbetsmiljö. En dold resurs*. Studentlitteratur, Lund 1998, s 126-127.

¹¹ Aronsson, G & Lindh, T: *Långtidsfriskas arbetsvillkor. En populationsstudie*. Arbetsmarknadsverket, 2004:10.

¹² Aronsson, G och Lindh, T: *Långtidsfriskas arbetsvillkor. En populationsstudie*.

¹³ Hanson, Marika: *Det flexibla arbetets villkor - om självförvaltandets kompetens*. Arbetsmarknadsverket, 2004.

inverkar på arbetet och kräver självförvaltning, exempelvis att det finns en klar gräns mellan arbete och privatliv.

De flexibla arbetsformer som Hanson studerade var frilansande journalister och privata tjänstemän. Automin ansågs positiv, eftersom arbetet kunde läggas upp efter egen vilja, dock var nackdelen att arbetet kunde bli ensamt för de som arbetade själva. En annan nackdel var att arbetet inkräktade på privatlivet då arbetstiden bestämdes själv.¹⁴

1.7 Om Kronofogdemyndigheten

Kronofogdemyndigheterna är statliga myndigheter och de finns i tio regioner med sammanlagt ca 2 000 anställda.¹⁵ KFM:s uppgift är att fastställa och driva in fordringar. Arbetet är noggrant reglerat av lagar och bestämmelser som till exempel indrivningslagen. Det finns som jag tidigare nämnt två parter i ett mål: gäldenär och borgenär. Kronofogden svarar för att rättsreglerna beaktas åt båda hållen. KFM får politiska mål som stiftats av regeringen. Målen förmedlas genom Riksskatteverket, vilken KFM lyder under. KFM:s motto är att alla ska göra rätt för sig så att ingen struntar i sina räkningar medan andra sliter hårt för att betala sina. Ibland inträffar det att personer inte kan lösa sina ekonomiska problem, vilket gör att KFM kan bli tvungen att gå så långt som att göra utmätningar på personernas egendom.¹⁶

KFM har tidigare haft stora problem med stress och en hög sjukfrånvaro.¹⁷ Enligt verksamhetsberättelsen från år 2003 har hög stress en negativ inverkan på arbetsmiljön. Både stressen och sjukfrånvaron har minskat sedan år 2000. 40 % av medarbetarna i hela skatteförvaltningen upplevde stor stress minst en gång i veckan år 2000 och 35 % år 2001. År 2003 var det endast 26 % som upplevde stress minst en gång i veckan. Vid omorganisationen infördes teambaserade arbetssätt hos KFM, vilket är något som har lett till minskad stress och minskad sjukfrånvaro.¹⁸

1.7.1 KFM och de arbetsmiljöpoltiska målen

Kronofogdens mål med arbetsmiljöarbete är att skapa en god arbetsmiljö åt alla anställda.

Enligt dem bidrar följande faktorer till en bra arbetsmiljö:

- Ett gott ledarskap
- En säker fysisk och social miljö
- Inflytande, ansvar och möjligheter till utveckling

¹⁴ Hanson, Marika: *Det flexibla arbetets villkor - om självförvaltandets kompetens.*

¹⁵ Se organisationsschema på KFM i bilaga 1.

¹⁶ Kronofogdemyndigheten. <http://www.rsv.se/kronofogden/> 2004-09-16.

¹⁷ RSV 100 utgåva 19.

¹⁸ Verksamhetsberättelse för år 2003. Riksskatteverket.

- Arbetsgemenskap och ett gott arbetsklimat.

För att nå målet om en god arbetsmiljö måste den utformas utifrån medarbetarnas behov där arbetsmiljöförhållandena anpassas efter de anställdas förutsättningar både fysiskt och psykiskt. Arbetsgivare och arbetstagare ska försöka bygga upp en effektiv arbetsplats där alla känner trygghet och varje anställd ska kunna påverka sin arbetssituation. Kronofogden har en jämställdhet och mångfaldsplan där myndighetens mål är att forma en organisation som bygger på tolerans för olikheter mellan människor. För KFM är det viktigt att alla anställda inom myndigheten ska behandlas lika och ha samma rättigheter. Kronofogden strävar efter att utveckla myndighetens arbetsplatser och arbetsuppgifternas innehåll så att de främjar jämställdhet och mångfald. KFM önskar skapa arbetsplatser med goda förutsättningar för kreativitet, utveckling och effektivitet.¹⁹

2 Teorier om arbete

Här följer ett teoretiskt kapitel med teorier som jag anser är väsentliga att ta upp i uppsatsen. Till att börja med framförs Marx klassiska teorier om arbete och alienation. Marx teorier visar arbetets betydelse för människan, vilket är högst aktuellt att resonera kring då uppsatsen handlar om arbete och dess miljö. Därefter går jag in på Sennetts resonemang om arbete och flexibilitet i det moderna samhället, vilket är väsentligt då KFM är en produkt av det moderna samhället. Slutligen redovisas Asplunds teori om utbrändhet som en konsekvens av det moderna samhället.

2.1 Arbete och alienation

Relationen mellan människan och arbetet kan vara både främjande och hämmande beroende på arbetets villkor för människan. Människor producerar enligt Marx för att tillfredsställa sina behov, men det förklarar inte arbetets betydelse till fullo. Arbetet är inte bara ett medel för att erhålla lön utan är också personlighetsfrämjande för människor. Genom arbetet finns möjligheten att använda den skapande förmågan och olika färdigheter, vilka enligt Marx är viktiga för människan. Arbetet kan ge människan tillfredsställelse till exempel genom att denne lär känna andra människor i sitt arbete.²⁰

Ett nämnvärt exempel gällande arbetets betydelse för människan framförs av Joachim Israel. Exemplet handlar om hantverkaren i det förindustriella samhället. Hantverkaren skapade varje föremål på ett personligt sätt och lade ner hela sin själ i det

¹⁹ Kronofogdemyndigheten i Malmö: *Systematiskt arbetsmiljöarbete- arbetsmiljöpolicy*. 1999-01-01.

²⁰ Israel, Joachim: *Alienation. Från Marx till modern sociologi*. En makrosociologisk studie. Rabén och Sjögren, Stockholm 1968, s 31-32.

som han tillverkade. Hantverkarens arbete blev därför något speciellt, en del av honom själv. I det kapitalistiska samhället är arbetaren däremot tvungen att sälja sin arbetskraft för att kunna leva. Arbetet är inte längre personlighetsfrämjande för arbetaren, eftersom denne endast blir en vara som säljs eller köps på en marknad.²¹

Marx uttrycker det som:

Att arbetaren *avyttras* åt produkten innebär inte bara att hans arbete blir ett objekt, en *yttre* existens, utan också att den existerar utanför *honom*, oberoende av honom och främmande för honom som en makt som står hindrande i hans väg, ja att det liv som han vigt åt objektet blir honom fientligt och främmande.²²

Innebörden av citatet är att alienation, främlinggörande, uppstår.²³ Marx låter oss förstå att i det kapitalistiska samhället så ägs arbetet inte längre av arbetaren eftersom denne har låtit sig ”köpas” av kapitalägarna. Arbetet är styrt och begränsat på så sätt att arbetaren inte har någon insyn eller kontroll av det. Arbetet blir ett nödvändigt tvång som snarare hämmar än främjar arbetaren som person och det är först på fritiden som arbetaren känner sig själv.²⁴

Om vi tänker oss någon som på sin fritid renoverar ett hus så arbetar han/hon för sin egen skull, likt hantverkaren i det förindustriella samhället. Arbetet ger en mening eftersom människorna är fria att förfoga över arbetet efter egen förmåga. Dock finns en viktig skillnad också mellan ”fritidsarbete” och det arbete som hantverkaren utträttade genom att det ena inte ger någon lön eller bytesvaror som det gjorde för den andra. Men vad jag talar om här är att arbetet har en ”mening” som inte finns i det kapitalistiska arbetet, där arbetaren blir alienerad. Marx menar att en konsekvens av att arbetaren blir alienerad även är att han blir alienerad i sina sociala kontakter och relationen till andra människor blir främmande för honom.²⁵

Enligt min tolkning kan alienerade relationer kopplas till arbetsplatser i vårt nutida samhälle då ett arbete som en person inte trivs med påverkar personens attityd till arbetet. Om personen inte trivs med arbetet kan det påverka arbetskamraterna och även arbetsklimatet.

²¹ Israel, Joachim: *Alienation. Från Marx till modern sociologi*, s 40-41.

²² Marx, Karl: *Människans frigörelse*. (Andra upplagan). Urval av Sven- Eric Liedman. Aldus och Bonniers, Stockholm 1970, s 62.

²³ Israel, Joachim: *Alienation. Från Marx till modern sociologi*, s 53.

²⁴ Marx, Karl: *Människans frigörelse*, s 64.

²⁵ Marx, Karl: *Människans frigörelse*, s 68.

2.2 Sennett om rutinarbete och flexibilitet

När jag tidigare diskuterade arbetet utifrån Marx gavs det en negativ bild av enformigt rutinarbete i exempelvis de kapitalistiska industrierna. Sennett håller en diskussion där rutinarbete ställs mot flexibelt arbete. Min definition av flexibilitet är någons förmåga att kunna anpassa sig till omväxlande situationer och ändå kunna klara av att utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Sennett diskuterar hur det strikt reglerade arbetet försvinner alltmer i det moderna samhället och ersätts med flexiblare arbetsformer.²⁶

Då flexibelt arbete alltmer gör sig gällande på arbetsplatser idag så kommer arbetsmoralen att ändras. Sennett menar att arbetsmoralen inriktar sig mycket på arbete i grupp, så kallat teamarbete. I teamarbeten anses sociala egenskaper vara viktiga, såsom exempelvis lyhördhet, samarbetsvillighet och anpassningsbarhet. Sennett anser däremot inte att teamarbete är något som gynnar individen utan uttrycker det som: ”Teamwork är den förnedrande ytligheten satt i system”.²⁷ Vad menar då Sennett med detta?

Teamarbete handlar om att ständigt förhålla sig till laget. Det gör att det i första hand är vad gruppen vill som någon rättar sig efter, individen själv hamnar i skymundan. Om någon skulle begära kortare arbetsdag så skulle det vara okamratligt gentemot resten av gruppen. ”Den duktige lagspelaren gnäller inte.”²⁸ Teamgruppen är dessutom ständigt beredd på förändringar och att arbeta med nya projekt som kan dyka upp. De flexibla arbetsgrupperna är därför ytliga eftersom de arbetar med flera kortsiktiga arbeten istället för att fokusera på ett längre projekt.²⁹

Jag kommer här att tänka på rutinarbetet i industrierna som Marx resonerade kring. Det kan dras en parallell mellan det kapitalistiska rutinarbetet och det flexibla arbetet som Sennett diskuterar. Skillnaden mellan det flexibla arbetet och rutinarbetet är att det ena är mer anpassningsbart än det andra. Ett team vars medlemmar samarbetar under ett kortsiktigt projekt förmodas inte få en ”djupare relation” till arbetet. Jag kan också här ta upp Israels exempel på hantverkaren i det förindustriella samhället som ensam förfogar över sitt arbete och har möjlighet att ”lägga ner hela sin själ” i arbetet.

Team däremot gör att arbetet blir en tillfällig uppgift som är en kompromiss av gruppen och som inte är ens eget. En viktig sak i dessa jämförelser är relationen till auktoriteter. Sennett menar att i det moderna samhället finns en önskan att komma bort från den traditionella chefsrollen. När det inte finns en auktoritet som fattar alla beslut blir det gruppens ansvar att fatta beslut. Chefen blir istället en ledsagare vid sidan av gruppen,

²⁶ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, övers. Marianne Öjerskog. (Andra upplagan). Bokförlaget Atlas, Stockholm 2003, s 63.

²⁷ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 138.

²⁸ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 160.

²⁹ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 158.

istället för att bestämma över gruppen gällande vad som är rätt eller fel.³⁰ Chefen kan därmed också fransäga sig ansvaret om gruppen fattat besluten.

2.3 Asplund om utbrändhet i arbetet

Jag har tidigare tagit upp att Sennett diskuterade hur hämmade anställda blev av att arbeta i moderna yrken med flexibla arbetsformer. Även Asplund talar om negativa följder av moderna yrken, såsom utbrändhet. Utbrändhet var inte något känt fenomen i det förindustriella samhället, utan är något som är typiskt för det moderna samhället. I yrken där människor ständigt möts och har någon form av kontakt med varandra föreligger det en risk för utbrändhet.³¹

KFM är en arbetsplats där möten mellan människor ständigt sker. Utbrändhet orsakas inte som jag trott av stress och tung arbetsbelastning, utan av något annat. Enligt Asplund har utbrändhet att göra med samspelet mellan människor och är något som sker utanför individen.³² Det handlar alltså om vad som sker mellan personalen på KFM, men också vad som händer mellan personalen och kunderna. Asplund menar att utbrändhet inträffar när människor inte ger varandra någon feedback på det de gör i arbetet. Oavsett om det gäller negativ eller positiv feedback på arbetet så är den avgörande, eftersom feedback innebär att människor kommunicerar med varandra. Det är framförallt när det finns ett behov av att få feedback på arbetet och det inte ges, som någon ligger i riskzonen för utbrändhet.³³

Om enbart negativ feedback ges och arbetet är tungt kan det ge upphov till negativa känslor gentemot arbetet, men det leder inte till utbrändhet.³⁴ Hur trötta, stressade och arga personalen på KFM än blir, när de möter till exempel de skuldsatta personerna, så orsakar det alltså inte utbrändhet. Varför blir någon utbränd på grund av att feedback saknas? Det Asplund menar är att utan någon feedback på arbetet, så försvinner individen bakom en yrkesroll.³⁵ För att förstå Asplunds teori gör jag en koppling till KFM. Om en handläggare på KFM enbart betraktas utifrån sin yrkesroll av omgivningen och av handläggaren själv, så är personen osynlig. När det enda omgivningen ser är handläggarrollen, kan ingen uppfatta hur rolig och duktig handläggaren är som person. Omgivningen ser endast en av flera handläggare som alla ska uppträda på ett typiskt sätt som är karaktäristiskt för yrkesrollen. När medarbetarna eller kunderna inte klagat eller berömmat arbetsinsatserna som görs, bekräftas det inte heller att handläggaren har

³⁰ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 158-159.

³¹ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*. Bokförlaget Korpen, Göteborg 2002, s 139-141.

³² Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 143-150.

³³ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 172-175.

³⁴ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 171-173.

³⁵ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 171-173.

åstadkommit något. Asplund menar att utan respons på arbetet blir arbetstagaren likgiltig för sitt arbete.³⁶ Arbetet blir meningslöst, eftersom ingen bryr sig om vad handläggaren gör, inte ens hon själv. Här kan en parallell dras till Marx teori om alienation, eftersom handläggaren utträttar ett arbete som han/hon kommit att bli främmande för. Handläggaren alieneras inte bara, utan han/hon befinner sig även i riskzonen för utbrändhet.

3 Metod

I detta avsnitt redogör jag för mitt metodval. Jag kommer att redovisa genomförandet av den valda metoden för att ge en inblick i processen med hur tillträde gavs till fältet samt hur datainsamlandet skedde. Bortfall och databearbetning diskuteras, eftersom de medförde vissa svårigheter för uppsatsen. Även undersökningens tillförlitlighet och giltighet diskuteras.

3.1 Metodval

Mitt syfte var att beskriva arbetsmiljön på KFM:s kontor i Malmö utifrån personalens uppfattningar. För att jag skulle kunna ge en bild av hur personalen uppfattade KFM, ville jag höra så många i personalen som möjligt. Min tanke var att med kvantitativ metod, i form av enkäter, försöka nå de 150 personer som arbetade på Kronofogdemyndighetskontoret i Malmö.

Personalens uppfattningar om arbetsmiljön hade även kunnat nås genom kvalitativ metod i form av intervjuer. Fördelen hade då varit att ett fåtal personer hade kunnat redogöra för sina uppfattningar. Om intervjuer hade gjorts hade möjligen en djupare förståelse infunnit sig för hur personerna resonerade kring arbetsmiljön. Det hade funnits chans att ställa följdfrågor och få motiveringar kring varför uppfattningarna om arbetsmiljön tedde sig som de gjorde. Däremot hade möjligheten att nå ett större antal personer från kontoret begränsats om enbart intervjuer hade gjorts. Intervjuer med personalen skulle ta mer tid i anspråk, eftersom det förutsätter ett längre samtal. Likaså skulle intervjupersonerna få sättas i kö för att höras av mig. Visserligen skulle en lösning kunnat vara att bedriva gruppintervjuer för att hinna nå fler personer, men enkäter ansågs mindre komplicerat för att kunna samla in svaren. Enkäter skulle i teorin ha kunnat fyllas i samtidigt av alla i personalen genom att alla fick ett frågeformulär.

Utifrån syftet önskade jag kunna beskriva materialet på ett konkret sätt. Enligt Backman är kvantitativa metoder sådana som består av mätningar, kvantifiering med hjälp av matematik och statistik. Kvalitativa metoder däremot är sådana som inte

³⁶ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 143-150.

använder sig av siffror eller tal.³⁷ Med kvantitativ metod skulle jag få möjligheten att med siffror beskriva uppfattningarna av arbetsmiljön. Min mening var inte att fördjupa mig i ett fåtal personers uppfattningar utan att erhålla ett representativt material för att kunna beskriva arbetsmiljön.

3.1.1 Orsaksförhållanden

En god arbetsmiljö på KFM orsakades av flera faktorer. För att kunna beskriva hur arbetsmiljön uppfattades, uppmärksammades samband mellan enkätfrågorna. Om flera variabler visar sig ha samband med varandra kan det ibland röra sig om ett orsaksförhållande. Djurfeldt et al menar att när en händelse brukar efterföljas av en annan så finns det ett orsaksförhållande.³⁸ Ett exempel på detta kan vara att ålder har ett samband med fysiska besvär. Om äldre personer drabbas av fler fysiska besvär än yngre så skulle det kunna vara så att åldern orsakar fysiska besvär.

Enligt Djurfeldt et al är tid något som kan avgöra vilken av variablerna som påverkar händelsen. Ett annat sätt är att använda det sunda förnuftet.³⁹ Om vi som exempel säger att de flesta får fysiska besvär i högre ålder, kommer fysiska besvär som en konsekvens av åldern. Därför är det mer troligt att ålder förklarar sambandet till fysiska besvär än tvärtom. Åldern är den oberoende variabeln och fysiska besvär är den beroende variabeln. Fysiska besvär kan säkert förklaras med fler faktorer än ålder, men i exemplet nöjer jag mig med detta. Enligt Djurfeldt et al är det viktigt att kunna urskilja om sambandet som man fått fram är verkligt och inte orsakats av slumpen.⁴⁰ I analysen redovisas resultaten från Chi två test som gjorts på korstabeller, för att visa om testen är fria från slumpens inverkan.

I vissa fall kan det vara svårt att förklara samband om de är dubbelriktade.⁴¹ Exempelvis fanns ett samband mellan positiv livssituation och positivt arbetsklimat, men det gick inte att säga om den privata livssituationen orsakade ett gott arbetsklimat eller tvärtom. Det handlade om ett dubbelriktat samband. Djurfeldt et al menar att dubbelriktade samband kan behöva förklaras med hjälp av samhällsvetenskaplig teori.⁴² För att kunna beskriva ett dubbelriktat samband får sociologiska teorier och tidigare

³⁷ Backman, Jarl: *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur, Lund 1998, s 31.

³⁸ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Studentlitteratur, Lund 2003, s 24.

³⁹ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 144.

⁴⁰ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 144.

⁴¹ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 145-146.

⁴² Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 146.

forskning stor vikt. Tidigare forskning visade exempelvis att privatliv och arbetsmiljön påverkar varandra eftersom arbetslivet inte är en isolerad verksamhet, skiljt från privatlivet. Om någon mår dåligt på arbetslivet kan det påverka privatlivet och tvärtom. Detta hade inte kunnat förstås genom att enbart titta på siffrorna som säger att variablerna arbetsklimat och privat livssituation samvarierar.

3.2 Om tillträde till fältet

Arbetet möjliggjordes genom vissa kontaktpersoner, bland annat via två personer på Lunds universitet som var inträdesporten till Kronofogdemyndigheten. Personerna ifråga är verksamma i ett projekt som handlar om Kronofogdemyndigheten och är därför insatta i myndighetens arbete och dess miljö. Jag har inte tagit del av deras forskning eftersom den är i pågående form utan något tillgängligt skrivet material. Kontaktpersonerna sökte studenter som ville göra en uppsats om Kronofogdemyndigheten. Tillträde till fältet kom att bli enklare eftersom det redan fanns en förbindelse som jag kunde nyttja.

Jag erhöll telefonnummer av kontaktpersonerna till chefen Ingrid Holst, på avdelningen för ”Personal och arbetsutveckling” på KFM i Malmö. Holst hade fått information om att jag skulle skriva en uppsats om KFM, vilket också gjorde det enklare eftersom mitt arbete redan kändes till av henne. Kontakten skedde via telefon inför enkätutdelningen och Holst ville hjälpa mig med denna. Jag fick inte lov att närvara inne på KFM under enkätutdelningen, utan min uppgift blev att lämna enkäter hos vaken på KFM som sedan vidarebefordrade dem till Holst för utdelning.

3.3 Genomförande av enkäten och undersökningen

Enligt Ejlertsson är en av många fördelar med enkäter att de kan nå fler personer än vad intervjuer gör.⁴³ En enkät ansågs som ett bra verktyg för att kunna nå så många av personalens uppfattningar som möjligt på KFM. Enkäten var ämnad för de 150 personer som arbetade på KFM i Malmö.⁴⁴ De flesta av frågorna var slutna med fem svarsalternativ med så kallade ordinalskalor. För att även ge respondenterna möjlighet att uttrycka sig fritt fanns två öppna frågor som berörde både den sociala och den fysiska arbetsmiljön. Något som kanske hade varit fördelaktigt för enkäten kunde ha varit att låta den besvaras av en testpanel på någon Kronofogdemyndighet, men jag ansåg inte att tid för detta engagemang fanns.

Innan enkäten lämnades ut lät jag en statistiklärare gå igenom den, så att den inte innehöll några felaktigheter metodologisk sett. Enkäten lästes också igenom av Ingrid

⁴³ Ejlertsson, Göran: *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*, s 11-12.

⁴⁴ Se enkät i bilaga 2.

Holst, ansvarig på Personal och utvecklingsavdelningen på KFM. Meningen var att hon skulle kunna se att frågorna jag gjort inte var desamma som ingick i KFM:s egna enkätstudie som gjorts tidigare. Enkäten lämnades såsom nämnts till Ingrid Holst. Holst meddelade de anställda, via anslagstavla, några dagar innan enkäten skulle delas ut om vem jag var och att enkätsvaren skulle användas till en uppsats. Holst såg till att enkäterna lämnades ut via ett personalmöte på en tisdag och önskade dem tillbaka till fredagsförmiddagen. De anställda hade då några dagar på sig att besvara enkäten innan de lämnade den till Holst.

Ejlertsson påpekar att nackdelen med enkäter är att bortfallet kan bli större än vad det blir vid intervjuundersökningar.⁴⁵ Bortfallsproblematiken fanns även i mitt fall då endast 58 enkäter gavs tillbaka av 150 utlämnade. För att få möjlighet till ett större antal insamlade enkäter lät jag de anställda på KFM få en vecka till på sig att besvara dem. Holst påminde de som inte lämnat in några enkäter att göra detta, något som resulterade i ytterligare 30 stycken enkäter. Sammanlagt erhöles 88 enkäter, vilket innebär en svarsfrekvens på nästan 60 %.

3.3.1 Bortfallet

Bortfallet av enkäterna var större än vad jag förväntat mig. Min förmodan var att bortfallet inte skulle bli mer än högst trettio enkäter, eftersom arbetsmiljön borde anses vara viktig för personalen. Enda anledningen till bortfall skulle enligt min förmodan bero på sjukdom eller dåligt med tid. Sjukdom visade sig vara var en orsak till det bortfall som skedde. En annan orsak var att flera i personalen inte befann sig på myndigheten när enkäten delades ut vid första omgången. Något som jag inte förutspått var det stora ointresse som fanns för att delta i enkätstudien. Många i personalen ville inte delta i studien, framkom det av Ingrid Holst. Det var totalt 62 personer som inte besvarade enkäten.

Förklaringen till varför personalen inte ville delta i studien förmodar jag ligger i att de upplevde en mättnad kring deltagandet i undersökningar. Riksskatteverket genomförde en klimatundersökning för alla KFM i Skåne precis innan jag gick ut med enkäterna. Likaså är KFM i Malmö inkluderad i det projekt som de två kontaktpersonerna höll i och är därför föremål för studier även från det hållet. Det kan tänkas att personalen ansåg att deras uppfattningar redan var redovisade. Med tanke på att jag fått positiva svar från personalen som deltagit i enkätstudien är det möjligt att de som inte deltagit har negativa uppfattningar och därför inte bryr sig om enkäten. Men om de har negativa

⁴⁵ Ejlertsson, Göran: *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*, s 11-12.

uppfattningar borde de å andra sidan vilja komma till tals. Det kan också vara så att de som inte besvarat enkäten också är positiva, men bryr sig inte om att besvara enkäten då de inte har något att beklaga sig över.

3.3.2 Databearbetning

Av Djurfeldt et al framgår det att systematiskt bortfall bidrar till att en undersökning blir missvisande om kategorier är underrepresenterade.⁴⁶ Enkäten har funnits tillgänglig för alla anställda på KFM, men personer med negativa uppfattningar deltar inte i enkäten. Om det är så att den kategori som inte velat besvara enkäten är personer med negativa uppfattningar, rör det sig om en snedvriden bild av arbetsmiljön. Hade alla personer besvarat enkäten kunde det ha inneburit att fler negativa uppfattningar räknats in i resultatet och visat en annan bild än den jag fått av KFM:s personal. Vid databearbetningen uppkom vissa omständigheter, på grund av att svarsfrekvensen bara var på 60 %. Det gick det inte att få några statistiska samband mellan bakgrundsvariablerna (kön, utbildning, anställningstid och arbetsposition) och de andra enkätfrågorna. Min tanke var att det skulle ha gått att få intressanta samband mellan ett index på tio frågor om arbetsuppfattningar och bakgrundsvariablerna, men det gick inte att få några samband mellan dessa.

Ett orosmoment i början var att korstabeller sällan gick att få signifikanta, det vill säga fria från slumpens inverkan. Ett sätt att lösa detta var att slå ihop flera av svarsalternativen så att de blev färre. Enligt Djurfeldt et al är det bra att förenkla framställningen av korstabeller och diagram genom att slå samman olika värden.⁴⁷ Exempelvis sammanslagning av ”instämmer helt” och ”instämmer delvis” blir en kategori. ”Tar helt avstånd” och ”tar delvis avstånd” blir en annan kategori, medan ”vet ej” blir en egen kategori eller utesluts helt. Efter hopslagningen av svarsalternativ gick det att få signifikanta test. Korstabellerna blev också lättare att läsa av.

3.3.3 Reliabilitet och validitet

Det finns en risk att reliabiliteten sjunker om man slår ihop svarsalternativ så att viktig information försvinner i redovisningen. Jag har försökt handla konsekvent när sammanslagningar gjorts. Exempelvis har svarsalternativet ”vet ej” bara uteslutits i resultatredovisningen när det svarsalternativet använts av ett fåtal av respondenterna. Reliabilitet svarar på frågan hur något mäts och hur tillförlitligt det är. Hög reliabilitet

⁴⁶ Djurfeldt Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 112.

⁴⁷ Djurfeldt, Göran och Larsson, Rolf och Stjärnhagen, Ola: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 153.

sker när två undersökningar som följer varandra ger samma resultat. Det kan också inträffa då olika intervjuare frågar om samma sak och får samma svar.⁴⁸ En fördel med tanke på reliabiliteten, är att då jag använt mig av enkäter är frågorna standardiserade och frågorna ställs på samma sätt till alla respondenter. Vid intervjuer hade det funnits en risk att frågorna inte ställts på samma sätt till alla respondenter. Enligt Djurfeldt et al kan låg grad av reliabilitet orsakas av beteenden hos intervjuaren.⁴⁹ Om frågorna inte ställts på samma sätt till alla respondenter kunde det ha givit upphov till missförstånd gällande vad som efterfrågades. Djurfeldt et al menar vidare att låg grad av reliabilitet också kan bero på att mätinstrumentet är dåligt, som till exempel vid otydligt formulerade frågor eller tvetydiga svarsalternativ.⁵⁰ Vid databearbetningen upptäckte jag att fråga nr 14 hade fler bortfall än andra frågor. En förmodan var först att frågans svarsalternativ var otydligt formulerade. Bortfallet var endast på 8 % så reliabiliteten ska inte ha riskerat att sjunka när bortfallet var så litet.

Att bortfallet var större på den frågan än andra gjorde mig dock uppmärksam på den. Anledningen till att bortfallet var större på fråga nr 14 kan bero på att svarsalternativet ”vet ej” saknades. Det fanns ingen möjlighet att förhålla sig neutral. Majoriteten av alla frågor har besvarats på med något av svarsalternativen, vilket torde främja reliabiliteten. Enligt Djurfeldt innebär validitet hur väl de frågor som ställs till respondenterna ger svar på det som ska undersökas. Det handlar alltså om att det som man frågar efter ska vara giltigt.⁵¹ Alla enkätfrågor, utom vissa av bakgrundsfrågorna, var statistiskt användbara för att uppnå syftet med att beskriva arbetsmiljön.

Bakgrundsvariablerna var problematiska att använda sig av i korstabeller då testen inte blev signifikanta. Bakgrundsvariablerna hade kunnat fördjupa studien genom att visa hur uppfattningarna skilde sig mellan personalen utifrån kön, arbetsposition och utbildning. Statistiska test med bakgrundsvariablerna blev dock inte signifikanta, vilket medförde att de inte fick något utrymme i analysen. Då jag ställt frågor som jag inte kunnat använda mig av i resultatredovisningen så kan det vara ett validitetsproblem. Å andra sidan är inte mitt syfte att beskriva arbetsmiljön utifrån olikheterna i personalens uppfattningar.

⁴⁸ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 108-109.

⁴⁹ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 108-109.

⁵⁰ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 108-109.

⁵¹ Djurfeldt, Göran et al: *Statistisk verktyglåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*, s 108.

3.4 Uppsatsens omfång

Uppsatsen kom att bli något större i omfång än vad föreskrifterna säger. Detta beror på två saker, det statistiska materialets omfång samt beskrivningen av metoden. Jag har försökt begräsa den statistiska redovisningen så mycket som möjligt utifrån relevans till syftet. Tabeller och diagram fick minimalt utrymme i analysen och hänvisades istället till bilagor. Alla tabeller har inte lagts in i bilagorna, dels eftersom att tio frågor ingår i ett index och dels för att mer utmärkande tabeller prioriterades som redovisningsform. Däremot redovisas alla siffror och svar från enkäten i analysen, med undantag från de få bakgrundsvariabler som inte användes. När det gäller metodkapitlet ansågs det viktigt att ge det utrymme i uppsatsen med tanke på den metod jag använt mig av, samt vad som inträffat under arbetets gång. Det fanns problem som behövde redovisas och reflekteras kring.

4 Analys av uppfattningarna om arbetsmiljön på KFM

I detta kapitel ämnar jag besvara frågeställningarna utifrån det empiriska materialet och analysera med stöd av teorin. Avsnitt 4.1 besvarar den första frågan om hur väl arbetsmiljömålet uppfylls enligt respondenterna. 4.1 delas in i rubriker efter olika aspekter som resultatet visar påverkar arbetsmiljön. Den andra frågeställningen som berör hur väl kompetensen nyttjas i arbetet besvaras i avsnitt 4.2.

4.1 Hur väl KFM:s arbetsmiljömål uppfylls enligt personalen

KFM:s mål är att uppnå en god arbetsmiljö. Det finns flera faktorer som kan leda till en god arbetsmiljö, bland annat ett gott ledarskap, en säker fysisk och social miljö, att anställda har inflytande, ansvar och möjligheter till utveckling.⁵² Tidigare forskning gjord av Hanson visar att även den privata livssituationen påverkar arbetet. Mår någon dåligt privat kan det medföra att arbetsmiljön upplevs som negativ.⁵³ Mitt resultat visar att 91 %, vars privata livssituation är positiv, upplever arbetsmiljön som positivt. 2 % har inte ett bra privatliv, men tycker ändå att arbetsmiljön är bra. Det är endast 1 % som varken anser sig ha ett bra privatliv eller en bra arbetssituation.⁵⁴

4.1.1 Sociala samspel

Asplund talar om att utbrändhet uppstår när den anställde är likgiltig för sitt arbete.⁵⁵ Respondenterna kan inte sägas vara likgiltiga för sitt arbete då de visar sig ha bestämda

⁵² Kronofogdemyndigheten i Malmö: *Systematiskt arbetsmiljöarbete-arbetsmiljöpolicy*. 1999-01-01.

⁵³ Hanson, Marika: *Det flexibla arbetets villkor om självförvaltandets kompetens*. Arbetsmarknadsverket, 2004.

⁵⁴ Se bilaga 3, med korstabell 3:1. Se också frekvenstabell 3:2 i samma bilaga.

⁵⁵ Asplund, Johan: *Det elementära livets former*, s 143-150.

uppfattningar om det. Generellt sett har de positiva uppfattningar om arbetsmiljön, detta visar ett index på de tio första frågorna.⁵⁶ Rubenowitz menar att socialt stöd och feedback mellan människor på arbetet bidrar till ett positivt arbetsklimat.⁵⁷ Majoriteten, 88 % anser att feedback från den närmsta chefen ges när de utför ett bra arbete medan cirka 11 % inte anser sig få detta.⁵⁸ Statistiskt sett finns det även ett sambandsförhållande mellan frågan om feedback från den närmsta chefen och frågan om arbetsklimatet är positivt.⁵⁹ Feedback mellan chef och medarbetare är tecken på att interaktion sker. Asplund framhåller vikten av social interaktion då han menar att utan den finns det en stor risk för utbrändhet i arbetslivet.⁶⁰

Något som visar att social interaktion sker på KFM är de positiva uppfattningarna om att samarbetet fungerar bra i arbetet som de utför tillsammans. Då det finns ett samband mellan ”arbetsklimatevariabeln” och ”samarbetsvariabeln” så visar det att variablerna kan påverka varandra. Med tanke på att sambandet också är ett av de starkaste i hela studien finns det anledning för mig att tro att interaktionen mellan anställda är särskilt viktig.

Om arbete och sociala samspel säger Marx att arbete kan ge människan tillfredsställelse genom kontakten med andra människor.⁶¹ De anställda får något mer än lön, de får även möjlighet till socialt stöd. Något som är väsentligt i detta sammanhang är anställningstiden, eftersom den kan vara något som påverkar hur länge de anställda har känt varandra. 78 % har arbetat längre än fem år, medan 17 % mindre än fem år. Personer som arbetat på KFM under en längre tidsperiod har haft större möjlighet att träffa varandra på arbetet och lära känna varandra, jämfört med personer som arbetat där en kortare tid. Sennett tar upp att den moderna chefsrollen har frångått den traditionellt auktoritära och ersatts med en diffus ledsagande funktion.⁶² Problemet med diffusa chefsroller som Sennett diskuterar i moderna arbetsformer visar sig inte i min studie. Personalen på KFM anser i stället att krav och förväntningar i deras arbeten är tydliga, vilket visar att man vet vad som ska göras. Chefsrollen är tydlig. KFM har övergått till att organisera en del av arbetet i team.⁶³ Sennett kritiserar arbete i team, eftersom det hämmar individen.⁶⁴ Något som däremot talar för samarbete i grupp på KFM, är att så många av

⁵⁶ Se index i bilaga 4. Förklaring om vad index är framgår även i bilagan.

⁵⁷ Svedberg, Lars: *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*, s 266-267.

⁵⁸ Se frekvenstabell 3:3 i bilaga 3.

⁵⁹ Se korrelationsanalysen i bilaga 5. Sambandet är 0,3 och signifikant på 0,05-nivån (95 % säkert från slumpen).

⁶⁰ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 171-173.

⁶¹ Israel, Joachim: *Alienation. Från Marx till modern sociologi*. En makrosociologisk studie, s 31-32.

⁶² Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 158-159.

⁶³ Verksamhetsberättelse för år 2003. Riksskatteverket.

⁶⁴ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 160.

personalen tycker att samarbetena fungerar bra.⁶⁵ Likaså ska arbete i team, enligt Verksamhetsberättelsen för år 2003, ha bidragit till att minska stress och sjukfrånvaro.⁶⁶ Jag ska i nästa avsnitt gå in på hur stressen ter sig på KFM i Malmö.

4.1.2 Stress

KFM har tidigare präglats av mycket stress, vilket uppfattats som ett problem.⁶⁷ Resultatet visar att nästan hälften av respondenterna utsatt för stress flera gånger per vecka (48 %) och 39 % som utsätts för stress några gånger per månad. Det är ingen som inte utsätts för stress. Som minst är det 14 % som känner av stress någon gång per år.⁶⁸ Enligt verksamhetsberättelsen från år 2003 skulle stressen ha minskat en hel del i hela Riksskatteverkets organisation sedan år 2000. Stressen som finns på KFM i Malmö är dock hög.

Enligt tidigare forskning är en faktor till långtidsfriskhet att inte arbeta under hård tidspress.⁶⁹ Trots att stressen är stor anser personalen att tillräckliga resurser finns i arbetet för att kunna arbeta effektivt. Resurser avser tillräckligt med tid och teknisk utrustning, såsom datorer och andra hjälpmedel. Personalen anser också att arbetskraven är rimliga.⁷⁰ Med tanke på vad resultatet visar så behöver stressen inte nödvändigtvis vara negativ för personalen. Wadell och Larsson menar att stress kan vara positivt om den är måttlig.⁷¹ De flesta i personalen stressas flera gånger varje vecka och det är en hög stresshalt, men hur stressad personalen blir beror på individen. Wadell och Larsson säger att när den anställde har kontroll över sitt arbete och får socialt stöd minskar stressrisken.⁷² Jag har tidigare varit inne på hur viktigt det sociala samspelet är på arbetsplatsen. Nu framgår det inte hur stort stöd som ges på KFM, men det ges respons på arbetet och samarbetena fungerar bra. Det ges positiv feedback på bra utfört arbete och det kan på sätt och vis vara ett stöd för den anställde. Av index framgår det att handlingsfriheten är stor och det finns möjlighet att påverka det egna arbetet.⁷³ Eftersom arbetskraven anses rimliga och tidspress inte ses som ett större problem måste det finnas andra stressorer. De stressorer som finns vägs upp av något, eftersom arbetsklimatet anses positivt trots stresshalten.

⁶⁵ Frågan om samarbeten ingår i index, bilaga 4.

⁶⁶ Verksamhetsberättelse för år 2003. Riksskatteverket.

⁶⁷ RSV 100 utgåva 19.

⁶⁸ Se diagram 6:1 i bilaga 6.

⁶⁹ Aronsson, G och Lindh T: *Långtidsfriskas arbetsvillkor. En populationsstudie.*

⁷⁰ Frågorna ingår i index, se bilaga 4.

⁷¹ Wadell, Birgitta och Larsson, Bertil: *Arbetsmiljö. En dold resurs.* Studentlitteratur, Lund 1998, s 126-127.

⁷² Wadell, Birgitta och Larsson, Bertil: *Arbetsmiljö. En dold resurs.* Studentlitteratur, Lund 1998, s 126-127.

⁷³ Se index i bilaga 4.

När Asplund talar om utbrändhet diskuterar han utifrån ”roller”.⁷⁴ Personalen på KFM får respons på det de gör och deras prestationer beröms av närmsta chef. Det innebär att personalen inte betraktas utifrån yrkesrollen. Har någon gjort något bra lyfts individen fram genom att positiv feedback ges. Utifrån vad Asplund säger om respons i arbetet torde risken för utbrändhet vara liten då interaktion sker på KFM. I nästa avsnitt framgår det hur den fysiska arbetsmiljön ser ut och mer om utbrändhet.

4.1.3 Den fysiska arbetsmiljön

Iseskog menar att arbetsinnehåll påverkar upplevelsorna av arbetsmiljön.⁷⁵ Den fysiska arbetsmiljön på KFM innehåller arbetsmoment som är enformiga, framförallt genom stillasittande arbete framför datorer. En del besvär orsakas av för hög stress, vilket visar att stressen som personalen upplever är negativ för vissa. Tabell 4:1 visar att 60 % inte har några fysiska besvär som kan härledas till arbetsplatsen, jämförelsevis anser 38 % sig ha fysiska besvär på grund av arbetet.

Sennett talar om att den strikt reglerade arbetsformen lämnas alltmer och istället förs flexibilitet in på arbetsplatser.⁷⁶ Vissa arbetsmoment på KFM är enformiga och behöver uträttas med hjälp av datorer. Flexiblare arbetsmoment behöver därför inte nödvändigtvis vara negativt. Om flexibilitet i arbetet förs in så att stillasittandet för en person minskade per dag kan belastningsskador minska.

Tabell 4:1 Om det finns fysiska besvär som kan härledas till arbetsplatsen.

| | Fysiska besvär | |
|---------------|----------------|------------|
| | Antal | Procent |
| Nej | 53 | 60 |
| Ja | 33 | 38 |
| Bortfall | 2 | 2 |
| Totalt | 88 | 100 |

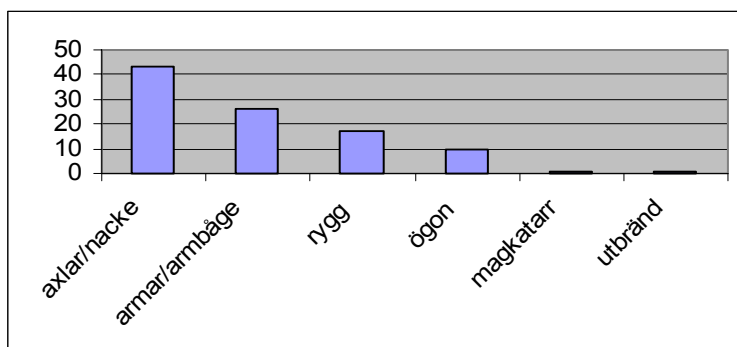
I diagram 4:1 framgår det att av respondenterna som anser sig ha arbetsrelaterade besvär så är den vanligaste åkomman värk i axlar och nacke (43 %). Därefter anses värk i armar och armbåge, vilket innefattar ”musarm” och värk i handleder, vara besvär från arbetet (26 %). Andra besvär från arbetsplatsen är värk i ryggen (enligt 17 %) och trötthet i ögonen på grund av arbete framför datorer. Magkatarr orsakat av stress gällde 1 %.

Diagram 4:1 Fysiska besvär som anses vara arbetsrelaterade.

⁷⁴ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 171-173.

⁷⁵ Iseskog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*, s 7-10.

⁷⁶ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 63.



Det är endast en person som drabbats av utbrändhet, vilket motiverades med att stressen var för hög. Att det är så få som är utbrända kan förstås genom Asplunds resonemang om att utbrändhet är något som sker i sociala sammanhang.⁷⁷ Även om stressen är så stark att den leder till trötthet och oro för arbetet så är det inte den som orsakar utbrändhet, i så fall borde fler ha varit utbrända. Asplund menar att när någon blir utbränd är personen likgiltig för arbetet. Utbrändhet inträffar när någon står utanför det sociala samspelet.⁷⁸ Det sociala samspelet är som jag tidigare diskuterat, stort på KFM. I detta sammanhang finns en koppling till Marx teori om alienation. Arbetet har blivit främmande för individen och likaså människorna på arbetsplatsen.⁷⁹ För den som är utbränd finns det ingen mening med arbetet längre, eftersom det inte ges någon respons på det. Det innebär att ingen bryr sig om vad någon åstadkommit. Den anställde är alienerad och har blivit ett objekt, totalt likgiltig för sig själv, arbetet och arbetsmiljön. Det finns få utbrända på KFM, men desto fler som har fysiska besvär.

Av dem som har fysiska besvär är det äldre som är mest drabbade. Det är 47 % av de äldre, det vill säga personer från 45 år och uppåt, som har fysiska besvär som kan hänföras till arbetsplatsen. Av de yngre, personer under 44 år, så har endast 23 % fysiska besvär.⁸⁰ Äldre personer kan ha vistats under en längre tid på arbetet och utsatts för fysiskt enformiga arbetsuppgifter framför datorerna. Den fysiska arbetsmiljön visar sig spela en avgörande roll för hur arbetsmiljön uppfattas. Tabell 4:2 visar att har man inga fysiska besvär från arbetsplatsen anses arbetsklimatet vara positivt. De få personer som däremot har fysiska besvär som är arbetsrelaterade, är negativa till arbetsklimatet.⁸¹

⁷⁷ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 171-173.

⁷⁸ Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*, s 143-150.

⁷⁹ Marx, Karl: *Människans frigörelse*, s 68.

⁸⁰ Se korstabell 6:1 i bilaga 6.

⁸¹ Signifikant på 0,05-nivån.

Tabell 4:2 Fysiska besvär som kan hänföras till arbetsplatsen i samband med variabeln positivt arbetsklimat.

| | | Arbetsklimat positivt | | | |
|-----------------------|-----|-----------------------|--------------------|---------------|---------------|
| | | Instämmer % N | Tar avstånd % N | Vet ej % N | Totalt % N |
| Fysiska besvär | Nej | 65 % (52) | 25 % (1) | | 62 % (53) |
| | Ja | 35 % (28) | 75 % (3) | 100 % (2) | 39 % (33) |
| Totalt | | 100 % (80) | 100 % (4) | 100 % (2) | 100 % (86) |

* Notera att det endast är en person som utgör 25 % och likaså att 3 personer utgör 75 %.

Att personer har negativa uppfattningar om arbetsmiljön innebär att de inte är likgiltiga för den och därför inte heller befinner sig i farozonen för utbrändhet. Personalen har bestämda åsikter gällande arbetet och det innebär att det ges en respons på arbetet, eftersom respondenterna säger om arbetsklimatet är bra eller dåligt.

Majoriteten som utgör 56 % tycker inte att något behöver förbättras gällande arbetsmiljön, medan 37 % anser att det behövs. Däremot uppfattas ledarskapet (14 %) och den fysiska arbetsmiljön (14 %) som något som behöver förbättras. Ett fåtal (6 %) anser att den sociala arbetsmiljön behöver förbättras och några (3 %) anser att säkerheten behöver förbättras. Att så få anser att den fysiska miljön behöver förbättras är intressant då många har fysiska besvär som är relaterade till arbetsplatsen.⁸²

4.2 Hur väl kompetensen nyttjas i arbetet

I detta kapitel har jag hittills talat om hur personalen på KFM uppfattar arbetsmiljön, samt vad som kan tänkas påverka uppfattningarna. Jag kommer inte att frågå linjen om en god arbetsmiljö, men i detta avsnitt utgår jag från personalens möjligheter då jag kommer att tala om kompetens. Här är avsikten att besvara den andra frågan, om hur väl kompetensen nyttjas i arbetet på KFM, vilken jag anser vara en betydelsefull faktor för en god arbetsmiljö. Jag definierar kompetens som de kunskaper och erfarenheter som individerna bär på. Personlig karaktär kan vara avgörande för kompetensen på så sätt att kunskaper och erfarenheter baseras på de intressen och avsikter som någon har och hur någon för sig socialt.

När jag talar om autonomi syftar jag på hur stor handlingsfrihet och möjlighet att påverka som personalen har. Det handlar om hur självgående de är i arbetet. När arbetstagaren enbart brukas fysiskt som industriarbetarna i det kapitalistiska samhället, utan något inflytande och insyn över arbetsprocessen, så förvanskas människovärdet

⁸² Se bilaga 3, tabell 3:5.

enligt Marxs teori.⁸³ På KFM används inte personalen endast fysiskt, eftersom kunskaper och erfarenheter får utlopp i arbetet. Av tabell 4:3 framgår det att 85 % anser att deras kompetens tillvaratas i arbetet.

Tabell 4:3 Om kunskaper och erfarenheter tillvaratas i arbetet på KFM.

| | Kompetens | |
|---------------|-----------|------------|
| | Antal | Procent |
| Instämmer | 75 | 85 |
| Tar avstånd | 11 | 13 |
| Bortfall | 2 | 2 |
| Totalt | 88 | 100 |

Marx menar att det kapitalistiska arbetet alienerar arbetstagaren, eftersom denne fungerar som en maskin där personliga färdigheter inte ges något utrymme.⁸⁴ Risken för alienation torde vara liten då 83 % personalen på KFM anser sig ha ett stort handlingsutrymme och möjlighet att påverka arbetet. Med tanke på att autonomin (handlingsfrihet och möjligheten att påverka) är stor, ges det utrymme för att personalens kompetens tillvaratas.⁸⁵ Enligt tidigare forskning av Hanson blir kraven på de anställdas kompetens i flexibla yrken större då autonomin är stor.⁸⁶

Personalen är inte strikt reglerad som industriarbetarna var i det kapitalistiska samhället. Personalen på KFM verkar inte heller hållas tillbaka av samarbetsformer i grupp, som Sennett talar om. Sennett menar att individen hämmas i flexibla arbetsformer. Tvärtemot vad Sennett säger så visar resultatet att ett modernt yrke som KFM är individfrämjande. Deras kompetens tillvaratas och de har mycket att säga till om i sitt arbete. Sennett diskuterar hur arbetsmoralen i moderna yrken ändrats och att sociala egenskaper blivit allt viktigare. Anpassning mellan medarbetarna sägs vara viktigt i flexibla yrken.⁸⁷

Frågan är hur mycket personalen anpassar sig efter sina samarbetspartners? De upplever själva att de kan påverka mycket och att kompetensen tas tillvara i arbetet. Samtidigt kan samarbetena diskuteras utifrån Asplunds resonemang om interaktion. När arbetsmoralen baseras på sociala egenskaper så förutsätter det respons mellan

⁸³ Marx, Karl: *Människans frigörelse*, s 64.

⁸⁴ Marx, Karl: *Människans frigörelse*, s 64.

⁸⁵ Variabeln autonomi ingår i index i bilaga 4, som säger att respondenterna instämmer till att autonomin är stor. Se även bilaga 6, tabell 6:2. Tabellen visar att när autonomin är stor finns ett samband till att arbetsklimatet är positivt.

⁸⁶ Hanson, Marika: *Det flexibla arbetets villkor - om självförvaltandets kompetens*.

⁸⁷ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 138.

samarbetspartners. Sennett säger att egenskaper som framställs som viktiga i det moderna samhället är lyhördhet och samarbetsförmåga.⁸⁸

När de sociala egenskaperna får utrymme i samarbeten förutsätter det att interaktion sker mellan deltagarna. Sker interaktion minskar risken för utbrändhet, vilket gör att arbete i team är positivt när individerna får komma till tals. Sennett diskuterar hur ytligt team är, eftersom individen skjuts åt sidan och på grund av teamets anpassningsbarhet.⁸⁹ Ett sätt att se hur hämmad individen skulle vara av sitt arbete och av sina samarbetspartners är individens utvecklingsmöjligheter. Hämmas personalen av gruppen borde det inte finnas individuella utvecklingsmöjligheter.

I tabell 4:4 går det att utläsa att personalen anser sig ha utvecklingsmöjligheter i arbetet på KFM. När jag talar om utvecklingsmöjligheter avser jag individens möjligheter att nå framsteg i arbetet. Framsteg kan vara att få möjligheten att påverka moment i arbetet och lyckas med detta. Framsteg kan ta sig uttryck i ett större perspektiv genom att exempelvis klättra uppåt på den personliga karriärsstegen. Alla har nödvändigtvis inte ambitionen att göra karriär, men om möjligheten finns till utveckling är inte individen fastlåst i samma startläge som gällde i början av anställningstiden.

Tabell 4:4 Uppfattningar om utvecklingsmöjligheter på KFM.

| | Utvecklingsmöjligheter | |
|---------------|------------------------|------------|
| | Antal | Procent |
| Instämmer | 67 | 76 |
| Tar avstånd | 16 | 18 |
| Bortfall | 5 | 6 |
| Totalt | 88 | 100 |

I index ingår en fråga om arbetet är stimulerande, något som personalen anser att arbetet är. Utvecklingsmöjligheter och variabeln ”stimulerande arbetsuppgifter” samvarierar.⁹⁰ I korrelationsanalysen kan man även se att variablerna har samband med att arbetsklimatet anses positivt. Det visar att arbetet gagnar individen på fler sätt än enbart lönen. Utvecklingsmöjligheter såsom att göra karriär kan dels bidra till en högre lön, men också till ett arbete som kan vara utvecklande i sig genom att det är stimulerande.

Sennett diskuterar hur individen skulle få stå tillbaka för gruppens vilja i det flexibla arbetet.⁹¹ Personalen anser att utvecklingsmöjligheterna är stora och det motsäger att de skulle hämmas av de samarbeten som förs. Framförallt då samarbetena anses positiva. Kompetens har att göra med utvecklingsmöjligheterna, eftersom kompetensen

⁸⁸ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 138.

⁸⁹ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 158.

⁹⁰ Se korrelationer i bilaga 5, värdet är på 0,4 och är signifikant på 0,01-nivån.

⁹¹ Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, s 160.

som individen har är ett medel för utveckling. Kompetensen har tillvaratagits även i form av arbete i team. De negativa aspekter som Sennett diskuterar i samband med team kan inte skönjas bland personalen på KFM. Av verksamhetsberättelsen från 2003 framgår det att övergången till team har bidragit till att stress och sjukfrånvaro minskat.⁹² Stressen på KFM i Malmö är stor, även om uppfattningarna av arbetet trots detta är positiva.

5 Sammanfattning

Sammanfattningen har delats in efter frågeställningarna med avsikten att kortfattat beskriva slutsatserna från analysen. Den första delen utgör hur väl KFM:s arbetsmiljömål uppfylls enligt personalen. Den andra delen tar upp svaren på hur väl kompetensen nyttjas på KFM enligt personalen.

5.1 Hur väl KFM:s arbetsmiljömål uppfylls enligt personalen.

Arbetsmiljömålet om att nå en god arbetsmiljö hos KFM uppfylls. Privatlivet och arbetslivet påverkar varandra, men något som framförallt har betydelse i arbetet är den sociala arbetsmiljön. Asplunds resonemang om att feedback avgör utsattheten för utbrändhet kopplas till KFM, då det endast är 1 % som är utbränd. På KFM finns bestämda uppfattningar om vad som är bra eller dåligt och den likgiltighet för arbetet som Asplund talar om gör sig inte gällande. Uppfattningarna om arbetsmiljön är bestämda och generellt sett är de positiva till alla aspekter av arbetsmiljön. Risken för utbrändhet är låg, eftersom individen lyfts fram genom positiv feedback från närmsta chef. Personalen betraktas inte enbart utifrån sin yrkesroll eftersom feedback på arbetet ges samt att de ingår i positiva samarbeten. Den sociala aspekten tycks uppväga den höga stress som personalen känner av varje vecka i sitt arbete. Stress är något som hanteras individuellt. Om det sociala stödet och kontrollen på arbetet är stort påverkar det hur stressen upplevs. En form av socialt stöd är att feedback på arbetet ges samt goda samarbeten.

Trots att alla utsätts för stress regelbundet anses arbetskraven vara rimliga och resurser såsom tid och tekniska hjälpmedel anser finnas. Enligt uppfattningarna orsakar stress vissa fysiska besvär. 60 % anser inte att de har fysiska besvär som är arbetsrelaterade, medan 38 % tycker sig ha det. Det vanligaste fysiska besväret är värk i axlar och nacke på grund av stillasittande arbete framför datorer. En flexiblare organisationslösning kan vara något positivt om det minskar de fysiska besvären från stillasittandet. Personer från 45 år och uppåt ligger i riskzonen för fler fysiska besvär än yngre. Majoriteten anser inte att arbetsmiljön behöver förbättras. Den diffusa chefsrollen som Sennett diskuterar i moderna arbetsformer är inget de anställda utsätts för då

⁹² Verksamhetsberättelse för år 2003. Riksskatteverket.

arbetskrav och förväntningar som ställs på dem är tydliga. Flexibla arbetsformer i team är något som förs fram som positivt visar verksamhetsberättelsen från år 2003. Uppfattningarna är att samarbetena på KFM i Malmö är positiva och har samband med att arbetsklimatet är positivt.

5.2 Hur väl kompetensen nyttjas

Personalens kompetens tillvaratas i arbetet på KFM och har en positiv inverkan på arbetsklimatet. Marx teori om att arbetet kan vara personlighetsfrämjande kan sättas i sammanhang med KFM i Malmö. Uppfattningarna är att arbetet är stimulerande när kompetensen tillvaratas. Det föreligger därför ingen stor risk för alienation i arbetet, eftersom det personalen uträttar är meningsfullt. Arbetet blir meningsfullt då kompetensen nyttjas och ges ett stort handlingsutrymme. Personalen har till skillnad från industriarbetarna i det kapitalistiska samhället insyn och möjlighet att påverka arbetet.

Då det finns individuella utvecklingsmöjligheter i arbetet pekar det på att det moderna flexibla arbetet inte hämmar individen. Sennett menar att individen får stå tillbaka i samarbeten i grupp, vilket inte tycks vara något som gäller de anställda på KFM. Samarbetena är istället positiva då det bygger på interaktion. Interaktionen är viktig för att de anställda ska betraktas som individer och inte som stereotyper. Betraktas personalen enbart som stereotyper ökar risken för det moderna yrkets konsekvens, nämligen utbrändhet.

6 Reflektioner

Något som jag särskilt reflekterat över är de positiva uppfattningar respondenterna har inför arbetet på KFM. Uppfattningarna är nästan misstänkt positiva. Personalen tycks nästan vilja försvara sin arbetsplats. Majoriteten har arbetat på KFM mer än fem år. När någon befinner sig på en arbetsplats varje dag, år efter år, bildas relationer till andra människor. Arbetet blir en viktig del av ens liv. Personalen blir också en del av arbetsorganisationen. Även om personalen inte enbart betraktar sig själva utifrån sin yrkesroll så har arbetet en stor betydelse. Att kritisera sin arbetsplats blir att kritisera sig själv. Man vill inte att arbetsplatsen ska framstå som alltför bristfällig. Intressant är hur viktig den sociala arbetsmiljön visade sig vara. Att alienation inte föreligger och likaså att risken för utbrändhet är låg, pekar på att välmåendet i arbetet till stor del kan härledas till sociala företeelser. De individuella möjligheterna visade sig också spela en roll då uppfattningarna visade att arbetsklimatet ansågs positivt när de fanns. Att kompetensen tillvaratas bekräftar för individen att kunskaperna och de personliga färdigheterna som

denne har är viktiga. Det gör att individen känner sig viktig och inte hamnar i skymundan. Är autonomi stor ges kompetensen större utrymme. Det kan medföra att individen växer ytterligare, istället för att gömmas bakom sin yrkesroll.

Det moderna yrkets konsekvenser som utbrändhet och underkastelse för teamgruppen tycks inte vara något problem. Den sociala kontakt som finns är snarare ett skydd mot moderna arbetsformernas problem. Även om sociala företeelser i arbetet skulle uppväga den stress som finns, så är stressen något som tidigare setts som ett problem. Jag förmodar att stressen även idag till stor del är negativ. Det hade behövts fler frågor om stress för att kunna utreda just det fenomenet. Det finns något som stressar personalen, men stressorerna är okända.

En tanke är att stressen beror på autonomi och kompetens. När autonomi är stor, vilken den kan vara vid flexibla arbetsformer, sätts högre krav på kompetensen, visar tidigare forskning av Hanson. Det sätts större krav på personen att själv ta ansvar för att åstadkomma något. Det handlar därmed om prestationsförmåga. Den stress som personalen upplever beror på den press de sätter på sig själva. Ju större autonomi, desto mer prestationsångest och stress?

Källförteckning

Litteratur:

Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*. Bokförlaget Korpen, Göteborg 2002.

Backman, Jarl: *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur, Lund 1998.

Djurfeldt, Göran och Larsson, Rolf och Stjärnhagen, Ola: *Statistisk verktygslåda – samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Studentlitteratur, Lund 2003.

Durkheim, Émile: *Själv mordet*, Övers. Monica Johansson. Argos Förlags AB, Sverige 1996.

Ejlertsson, Göran: *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*. Studentlitteratur, Lund 1996.

Isekog, Tommy: *Arbetsmiljö för alla*. (Tredje upplagan). Thomson Fakta AB, Stockholm 2003.

Israel, Joachim: *Alienation. Från Marx till modern sociologi - en makrosociologisk studie*. Rabén och Sjögren, Stockholm 1968.

Marx, Karl: *Människans frigörelse*, Ett urval av Karl Marx skrifter av S-E Liedman. (Andra upplagan). Aldus och Bonniers, Stockholm 1970.

Sennett, Richard: *När karaktären krackelerar. Människan i den nya ekonomin*, övers. Marianne Öjerskog. (Andra upplagan). Bokförlaget Atlas, Stockholm 2003

Svedberg, Lars: *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*. (Andra upplagan). Studentlitteratur, Lund 2000.

Wadell, Birgitta och Larsson, Bertil: *Arbetsmiljö. En dold resurs*. Studentlitteratur, Lund 1998.

Avhandlingar:

Aronsson, G & Lindh, T, *Långtidsfriskas arbetsvillkor. En populationsstudie*. Arbetsmarknadsverket, 2004:10.

Hanson, Marika: *Det flexibla arbetets villkor - om självförvaltandets kompetens*. Arbetsmarknadsverket, 2004.

Internet:

Kronofogdemyndigheten. <http://www.rsv.se/kronofogden/> 2004-09-16.

RSV 100 utgåva 19. Utgiven av Riksskatteverket i juni 2001. Produktion: Riksskatteverkets informationsenhet. www.rsv.se 2004-11-23.

Internt material från KFM:

Kronofogdemyndigheten i Malmö. *Systematiskt arbetsmiljöarbete - arbetsmiljöpolicy*. Giltig från 1999-01-01.

Bilaga 1- Organisationsschema

Kronofogdemyndigheternas organisation skiljer sig något åt beroende på storlek, men detta är den vanliga modellen.



⁹³ Organisationsschemat visar på de olika avdelningar som finns och deras funktioner.

⁹³ Kronofogdemyndigheten. (2004).

Bilaga 2- Enkäten

Mitt namn är Linda och jag studerar på Lunds universitet där jag i ämnet sociologi skriver en uppsats om arbetsmiljö. Med dessa enkäter vill jag undersöka din uppfattning om arbetsmiljön på din arbetsplats. Du behöver inte ange ditt namn och dina svar hålls därför anonyma. Det hjälper mig mycket att Du medverkar i denna studie så att det är möjligt för mig att kunna skriva en uppsats. Det är viktigt att alla frågor besvaras på något sätt. Tack för din medverkan!

Här kommer några påståenden, var vänlig och markera ett av svarsalternativen.

1. De krav som ställs på mitt arbete är rimliga.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

2. Jag har möjlighet att arbeta effektivt utifrån de resurser som finns (resurser såsom tillräckligt med tid, tekniska hjälpmedel, etc).

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

3. Jag har stor handlingsfrihet i mitt arbete och kan därför påverka mycket av det.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

4. Det arbete som jag utför är stimulerande.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

5. Mina kunskaper och erfarenheter som kan var till nytta i arbetet tas väl tillvara på min arbetsplats.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

6. Jag anser att det finns utvecklingsmöjligheter för mig i mitt arbete på KFM.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

7. Min närmaste chef är tydlig när det gäller de krav och förväntningar som finns på mitt arbete.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

8. Jag får feedback/respons när jag gjort ett bra arbete av min närmaste chef.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

9. Samarbetet med mina kollegor fungerar bra i det arbete som Vi utför tillsammans.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

10. Jag anser att arbetsklimatet på min arbetsenhet är positiv.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

11. Jag anser att min privata livssituation för närvarande är positiv.

Instämmer helt Instämmer delvis Tar delvis avstånd Tar helt avstånd Vet ej

12. Hur ofta utsätts Du för stress i ditt arbete?

Varje dag

Ett par dagar i veckan

En dag per vecka

Ett par dagar per månad

Någon gång per år

Inte alls

13. Har du fysiska besvär som kan hänföras till din arbetsplats, vilka i så fall?

Nej (har inga besvär)

Ja

14. Vad skulle du vilja förbättrades på din arbetsplats när det gäller arbetsmiljön? (arbetsklimatet, ledarskapet hos cheferna, den fysiska eller den sociala arbetsmiljön, säkerheten etc.)

(Om du anser att inte något behöver förbättras, kryssa i rutan).

Bakgrundsfrågor

15 a. Kön?

Kvinna Man

b. Vilken ålderskategori tillhör Du?

yngre än 34 35-44 år 45-54 år 55-67 år Vill ej svara på denna fråga

c. Hur länge har Du arbetat på detta KFM?

0-2 år 3-5 år längre tid än 5 år Vill ej svara på denna fråga

d. Vilken personalkategori tillhör Du?

Bitr. RKD/enhetsschef Teamledare kf/ Ekon Handläggare
 Kronoassistent/assistent Administrativ personal Vill ej svara

e. Vilken högsta skolutbildning har Du?

Grundskola/folkskola Gymnasium Universitet/högskola
 Annan Vill ej svara på denna fråga

f. Hur mycket arbetar Du?

Heltid Deltid Vill ej svara på denna fråga

Om det finns frågor gällande uppsatsen och enkäten är Du välkommen att kontakta mig via
mail: Lindajarl@hotmail.com
eller telefon: 040-22 32 56

Bilaga 3- Korstabell och frekvenstabeller.

Tabell 3:1 Den privata livssituationen och arbetsklimatet.

| | | Positivt arbetsklimat | | | |
|--|-------------|-----------------------|-------------|---------|------------|
| | | Instämmer | Tar avstånd | Vet ej | Totalt |
| Privata livssituationen positiv | Instämmer | 91 % (78) | 4 % (3) | 1 % (1) | 95 % (82) |
| | Tar avstånd | 2 % (2) | 1 % (1) | 1 % (1) | 5 % (4) |
| Totalt | | 93 % (80) | 5 % (4) | 2 % (2) | 100 % (86) |

Tabell 3:2 Arbetsklimatet anses positivt

| | Arbetsklimat positivt | |
|--------------------|-----------------------|---------|
| | Antal | Procent |
| Instämmer helt | 33 | 37,5 |
| Instämmer delvis | 49 | 56 |
| Tar delvis avstånd | 4 | 4,5 |
| Vet ej | 2 | 2 |
| Totalt | 88 | 100 |

Tabell 3:3 Feedback ges av närmste chefen när ett bra arbete utförts.

| | Feedback ges | |
|--------------------|--------------|---------|
| | Antal | Procent |
| Instämmer helt | 39 | 44 |
| Instämmer delvis | 38 | 43 |
| Tar delvis avstånd | 9 | 10 |
| Tar helt avstånd | 1 | 1 |
| Vet ej | 1 | 1 |
| Totalt | 88 | 100 |

Tabell 3:4 Möjlighet att arbeta effektivt utifrån resurserna

| | Effektivitet | |
|--------------------|--------------|---------|
| | Antal | Procent |
| Instämmer helt | 30 | 35 |
| Instämmer delvis | 45 | 51 |
| Tar delvis avstånd | 13 | 15 |
| Totalt | 88 | 100 |

Tabell 3:5 Vad personalen anser behöver förbättras på arbetsplatsen

| | Önskade förbättringar | |
|--------------------------|-----------------------|---------|
| | Antal | Procent |
| Inget behöver förbättras | 49 | 56 |
| Ledarskapet | 12 | 14 |
| Den fysiska arbetsmiljön | 12 | 14 |
| Den sociala arbetsmiljön | 5 | 6 |
| Säkerheten | 3 | 3 |
| Bortfall | 7 | 8 |
| Totalt | 88 | 100 |

* 37 % anser att arbetsplatsen behöver förbättras.

Bilaga 4- Index

I min enkät användes svarsalternativen 1-5 i enkätfrågorna:

- 1= instämmer helt
- 2= instämmer delvis
- 3= tar delvis avstånd
- 4= tar helt avstånd
- 5= vet ej

Indexet visar att respondenterna överlag är positiva i sina arbetsuppfattningar. De mest positiva värdena ligger kring 1 och visar att personer har svarat att de instämmer helt till arbetsfrågorna. Värdet 2,6 visar att de ”negativa” svaren är mellan svarsalternativen instämmer delvis och tar delvis avstånd. Värdena ligger inte på 4 eller fem, eftersom de svarsalternativen knappt använts.

Tabell 4:1 Index med uppfattningar om arbetsmiljön på KFM

| Värde | Frekvens | Procent |
|--------|----------|---------|
| ,90 | 1 | 1,1 |
| 1,00 | 2 | 2,3 |
| 1,10 | 1 | 1,1 |
| 1,20 | 8 | 9,1 |
| 1,30 | 10 | 11,4 |
| 1,40 | 4 | 4,5 |
| 1,50 | 8 | 9,1 |
| 1,60 | 15 | 17 |
| 1,70 | 3 | 3,4 |
| 1,80 | 9 | 10,2 |
| 1,90 | 7 | 8 |
| 2,00 | 7 | 8 |
| 2,10 | 3 | 3,4 |
| 2,20 | 2 | 2,3 |
| 2,30 | 3 | 3,4 |
| 2,40 | 1 | 1,1 |
| 2,50 | 2 | 2,3 |
| 2,60 | 2 | 2,3 |
| Totalt | 88 | 100 |

Ett index innebär att man slår ihop flera frågor för att lättare kunna avläsa resultat på hur respondenterna svarat generellt. Om en positiv respondent som mestadels använder svarsalternativet ”instämmer helt” så får denne ett lägre poängtal än någon som är negativ och bara tar svarsalternativet ”tar helt avstånd”. Jag har tagit frågorna 1-10 eftersom det är frågor som har med arbetsuppfattningar att göra, men också för att frågorna visat sig ha samband med varandra i korrelationstestet. I ett index tas svarsalternativet ”vet ej” bort och likaså svar som är kodade som ”missing”. Anledningen är att de svaren annars kan räknas in i indexet och skapa ett felaktigt resultat. Jag tar alltså endast med de fyra svarsalternativet som kan beskriva respondenternas ställningstagande till frågorna.

Bilaga 5- Korrelationer

Samband mellan frågorna 1-10, där det inte finns några siffror finns det inte heller några samband enligt testet.

Tabell 5:1 Korrelationer mellan variabler.

| | <i>Korrelationer</i> | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | <i>Fråga 1.</i> | <i>Fråga 2.</i> | <i>Fråga 3.</i> | <i>Fråga 4.</i> | <i>Fråga 5.</i> | <i>Fråga 6.</i> | <i>Fråga 7.</i> | <i>Fråga 8.</i> | <i>Fråga 9.</i> | <i>Fråga 10.</i> |
| 1. Rimliga krav | | ,280** | ,357* | | | ,269* | ,347** | ,211* | | |
| 2. Möjlighet att arbeta effektivt utifrån resurser | ,280* | | ,412* | | ,278** | | ,287** | ,328* | | |
| 3. Autonomi | ,357* | ,412* | | | ,496** | ,367* | ,289** | ,326* | ,379** | ,389* |
| 4. Stimulerande arbete | | | | | ,321** | ,389* | ,271* | | | ,378* |
| 5. Kunskaper och erfarenheter tillvaratas | | ,278** | ,496* | ,321* | | ,459* | | ,269* | ,335** | ,326* |
| 6. Utvecklingsmöjligheter | ,269* | | ,367* | ,389* | ,459* | | | | ,343** | ,470* |
| 7. Tydliga krav och förväntningar från chef | ,347* | ,287* | ,289* | ,271* | | | | ,623* | | ,277* |
| 8. Feedback ges från chef | ,211* | ,328** | ,326* | | ,269* | | ,623** | | | ,301* |
| 9. Bra samarbete | | | ,379** | | ,335** | ,343** | | | | ,600** |
| 10. Positivt arbetsklimat | | | | | | | | | | |
| | | | ,389* | ,378** | ,326* | ,470* | ,277** | ,301** | ,600** | |
| Signifikans: | ** innebär att korrelationerna är signifikanta på 0,01-nivån * innebär att korrelationerna är signifikanta på 0,05-nivån | | | | | | | | | |

Siffrorna 1-10 anger respektive fråga. Exempelvis kan det utläsas att fråga nr 10 som berör om arbetsklimatet är positivt, har ett samband på 0,6 med fråga nr 9, som har att göra med att samarbetet fungerar bra. Sambandet är signifikant på 0,01-nivån, vilket betyder att det är fritt från slumpens inverkan med 99 % säkerhet. (När det är på 0,05-nivån är det säkert till 95 %). 0 innebär att det inte finns något samband, medan 1 betyder ett starkt samband.

Bilaga 6- Diagram och korstabeller

Diagram 6:1 Hur ofta de anställda utsätts för stress.



stress

Tabell 6:1 Fysiska besvär som kan hänföras till arbetsplatsen och ålder.

| | | Ålder för anställd | | |
|-----------------------|-----|-----------------------|----------------------|---------------|
| | | Upp till 44 år % N | Från 45-67 år % N | Totalt % N |
| Fysiska besvär | Nej | 77 % (23) | 53 % (27) | 62 % (50) |
| | Ja | 23 % (7) | 48 % (24) | 38 % (31) |
| Totalt | | 100 % (30) | 100 % (24) | 100 % (81) |

Tabell 6:2 Uppfattningar om positivt arbetsklimat och autonomi.

| | | Arbetsklimat positivt | | | |
|-----------------|-------------|-----------------------|--------------------|---------------|---------------|
| | | Instämmer % N | Tar avstånd % N | Vet ej % N | Totalt % N |
| Autonomi | Instämmer | 85 % (70) | 50 % (2) | 50 % (1) | 83% (73) |
| | Tar avstånd | 15 % (12) | 50 % (2) | | 16 % (14) |
| | Vet ej | | | 50 % (1) | 1 % (1) |
| Totalt | | 100 % (82) | 100 % (4) | 100 % (2) | 100 % (88) |

94

⁹⁴ Signifikans 0,00.