



**LUNDS**  
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

*När arbetet följer med hem  
- arbetstagares relation till bärbar teknologi  
som arbetsredskap*

*Maria Karlsson  
Sandra Klinth*

Kandidatuppsats vt 2013

Handledare: Robert Ragneklint

## **Abstract**

The purpose of this qualitative study was to examine employees' relationship to information and communication technology used as working equipment, while away from the workplace. Being explorative the aim was to generate hypotheses for future search. The study was carried out with a phenomenological approach putting the employees' experiences within their unique context in focus. The homogenous sample consisted of six participants employed at a staffing and recruitment company in southern Sweden. Semi-structured interviews were held following an interview schedule and the transcribed interview data was analysed using interpretative phenomenological analysis (IPA). The outcome of the analysis was five main themes: "Instrument to cope with responsibility and expectations", "Flexibility", "Curbing availability", "Cause for unhealthy mental job presence" and "Unintentional behaviour". These themes with constituent sub-themes are discussed in relation to prior theories and research. The themes are interpreted as an answer to the research question with both negative and positive aspects. Each theme is considered a possible hypothesis for future research. Methodological suggestions for future research are also provided.

**Keywords:** information and communication technology (ICT); flexible working life; technostress; segmentation theory; work-family conflict.

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	<b>4</b>
Teorier och tidigare forskning	5
Syfte och frågeställning	10
<b>Metod</b>	<b>11</b>
Interpretativ fenomenologisk ansats	11
Datainsamlingsmetod	12
Dataanalysmetod	13
Validitet och reliabilitet	14
Procedur	15
Forskningsetiska överväganden	16
<b>Resultat</b>	<b>17</b>
Bakgrundsinformation	17
Huvudtema 1: Medel för att hantera ansvar och förväntningar	19
Huvudtema 2: Flexibilitet	23
Huvudtema 3: Stävja tillgänglighet	23
Huvudtema 4: Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro	26
Huvudtema 5: Oavsiktligt beteende	30
Relation mellan teman	32
<b>Diskussion</b>	<b>33</b>
Resultatdiskussion	33
Diskussion av studiens metodologiska styrkor och svagheter	38
Rekommendationer för framtida forskning	42
<b>Referenser</b>	<b>44</b>
<b>Appendix 1: Intervjuagenda</b>	<b>47</b>
<b>Appendix 2: Presentationsbrev</b>	<b>49</b>

## Inledning

Likt samhället i övrigt är arbetslivet i ständig förändring. Dagens arbetsliv präglas allt mer av flexibilitet (Sennett, 2000). Man söker efter sätt att tillintetgöra nackdelarna med stela rutiner genom att skapa flexiblare institutioner. I motsats till tidigare stelbenta byråkratier påstås flexibiliteten ge människor ökad frihet att styra och utforma sina liv (ibid.). Sennett (ibid.) menar att människor i allmänhet tänker sig att öppenhet för förändring och förmågan att anpassa sig gör att man kan handla fritt i denna flexibla miljö. Gunnar Aronsson skriver emellertid i sitt förord till "När karaktären krackelerar" (ibid.) att flexibilitet i arbetslivet inte längre hänvisar till arbetstagarens behov av exempelvis individuella arbetstider och föräldradedighet utan nu associeras med företagets och arbetsgivarens krav på att på olika sätt kunna anpassa sig efter marknads behov. Företag behöver ständigt kunna rätta sig efter kundens ombytliga efterfrågan och de behöver kunna erbjuda ett mer varierat varu- och tjänsteutbud allt snabbare (ibid.). Genom företagets lyhördhet mot marknaden är det ofta omvärldens varierande krav och behov som bestämmer den inre företagsstrukturen (ibid.).

En snabbt växande sektor i detta flexibla arbetsliv är bemanningsbranschen (Sennett, 2000). Enligt statistik från SCB (2012) har förvärvsarbetande inom bemanningsbranschen mer än fördubblats sedan 2002. Med bemanningsföretagens lösningar kan organisationer finna nya flexibla sätt att hantera sin personalstyrka. Med inhyrd istället för fast anställd personal kan organisationer lättare anpassa sig efter konjunktursvängningar och snabbt dra ner på personal och kostnader när det behövs. Bemanningsföretagen behöver i sin tur vara lyhörda för att kunna erbjuda kunder de flexibla lösningar som efterfrågas och förväntas. I en växande sektor med ständigt nya aktörer på marknaden ökar konkurrensen mellan bemanningsföretagen och det uppstår en tävlan om att kunna erbjuda de mest flexibla lösningarna till kunden. Snabb och effektiv kommunikation med kunden och med bemanningsföretagets anställda (så kallade konsulter) är nödvändig för en fungerande verksamhet där man på bästa sätt möter kundens behov.

Den ökade tillgången till information och de nya och förbättrade möjligheterna att kommunicera står i nära relation till det nya flexibla arbetslivet. En nödvändig komponent i denna strävan efter flexibilitet har blivit teknologi. Till exempel kan man tack vare datorer snabbt omprogrammera datorstyrda tillverkningsprocesser. Med hjälp av bärbar informations-

och kommunikationsteknologi (IKT), såsom mobiltelefoner och bärbara datorer, har man också fått möjlighet till en mycket snabb kommunikation. Snabb kommunikation möjliggör snabbt beslutsfattande och därmed snabb anpassning (Sennett, 2000). Denna typ av teknologi har förenklat kommunikationen och gjort den möjlig oavsett tid och rum. Genom IKT sprids också information i ett mycket högt tempo och informationen finns tillgänglig oavsett var avsändare och mottagare befinner sig. Minskade kostnader för IKT har tillgängliggjort användningen och förvandlat teknologin till ett vanligt förekommande verktyg (Battard & Mangematin, 2013).

Syftet med denna studie är att undersöka hur arbetstagare upplever denna förändring som det flexibla arbetslivet har medfört: en ökad användning av IKT som arbetsredskap. Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan och Tu (2008) är några av de forskare som studerat användningen av IKT i arbetslivet och de menar att IKT: “change our jobs and eventually our behaviors in ways that we do not completely understand” (s. 431). Denna studie fokuserar specifikt på arbetstagares relation till IKT när de inte befinner sig på arbetsplatsen. Författarna har personligen upplevt både positiva och negativa konsekvenser av bärbar IKT som arbetsredskap och har ett stort intresse av detta högaktuella forskningsområde.

### **Teorier och tidigare forskning**

Många arbetstagare är idag beroende av bärbar teknologi för att kunna utföra sitt arbete. IKT är ett samlingsbegrepp för den tekniska apparatur som används för att kommunicera och sprida information. Vilken teknisk apparatur som anses falla under detta samlingsbegrepp skiljer sig åt mellan studier. O’Driscoll, Brough, Timms & Sawang (2010) gör till exempel en bred definition av begreppet och inkluderar datorer, mobiltelefoner, Blackberries<sup>1</sup>, personal digital assistants<sup>2</sup> och sökare som används av arbetstagare för att för kommunicera med varandra, dela information och utföra arbetsuppgifter. Till dessa kan numera även iPads, andra läsplattor och smartphones räknas.

Det nya flexibla arbetslivet ställer nya krav på arbetstagare. Kraven innebär att arbetstagaren konstant måste anpassa sig - fysiskt, socialt och kognitivt - till nya arbetsflöden (Ragu-Nathan et al., 2008). Genom den ökade användningen av IKT i organisationer har

---

<sup>1</sup> En typ av mobiltelefon

<sup>2</sup> En typ av handdator

arbetstagare, i synnerhet tjänstemän, blivit alltmer beroende av teknologin (Park & Jex, 2011; Ragu-Nathan et al., 2008). Ragu-Nathan et al. (2008) menar att IKT har förändrat organisationsstrukturer och arbetsprocesser samt interaktionen mellan individer och organisationen. IKT medför till exempel att arbetstagare numera kan ta emot och skicka data i realtid vilket medför ökade krav på produktivitet (Wang, Shu & Tu, 2008).

Ett stort antal studier har undersökt positiva och negativa konsekvenser som uppstår till följd av att IKT-användning i arbetslivet. Studiernas resultat varierar vilket kan ha sin förklaring i att varje teknologisk uppfinning anses ha multipla effekter för individen, organisationen och samhället (Turel, Serento & Bontis, 2011). Att IKT kan ha positiva effekter för organisationen och den enskilda arbetstagaren har hävdats i många studier. IKT anses till exempel skapa en konstruktiv och för arbetsgivaren gynnsam mobil arbetsstyrka som underlättar för både arbetstagare och organisationen (O'Driscoll et al., 2010). IKT har också sagts gynna bekvämlighet (Wang et al., 2008), produktivitet (Turel et al., 2011; Wang et al., 2008), flexibilitet (Yun, Kettinger & Lee, 2012), tillgång till information och effektivitet (O'Driscoll et al., 2010). IKT ökar arbetstagarens möjlighet att koordinera sin roll som arbetstagare och familjemedlem (Park & Jex, 2011) och ger arbetstagaren en möjlighet att arbeta utan att behöva ta sig till det fysiska kontoret (Boswell & Olson-Buchanan, 2007). Å andra sidan har än fler studier hävdats att IKT medför negativa konsekvenser för både organisationer och arbetstagare. Negativa effekter är ofta oavsiktliga och framträder i senare skeden än de positiva effekterna (Turel et al., 2011). Ett begrepp som används för att beskriva negativa aspekter av IKT är teknostress.

**Teknostress.** McGrath (1976) definierar stress som en situation som upplevs presentera krav som hotar överstiga individens förmågor och resurser för att hantera det, under förhållanden där individen förväntar sig en avsevärd skillnad mellan belöningen för att möta kravet kontra kostnaden att inte göra det. Begreppet teknostress började användas på 1980-talet. Det definierades då av Brod (1984) som en modern anpassningssjukdom orsakad av en oförmåga att hantera ny datorteknologi på ett hälsosamt sätt. Sedan Brods definition har både teknologin och begreppet teknostress utvecklats. I allt mindre utsträckning är stressen relaterad till själva användandet av teknologin (till exempel rädsla för att inte förstå hur datorn fungerar). I stället lyfts nu psykologisk stress på grund av IKT fram. Teknostress i det flexibla arbetslivet kan alltså förstås som en oförmåga att använda IKT på ett psykologiskt hälsosamt sätt.

Begreppet teknostress har vid flera tillfällen delats upp i underkategorier. Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan och Ragu-Nathan (2011) identifierar fem förhållanden som kan orsaka teknostress: techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity och techno-uncertainty. Techno-overload kan orsaka teknostress om IKT driver arbetstagaren till att arbeta mer och fortare vilket ställer krav på multitasking och medför ett överflöd av information (Tarafdar, et al., 2011; Wang et al., 2008). Även Yun et al. (2012) menar att arbetstagare kan uppleva större arbetsbelastning (av dem benämnt work overload) när de använder smartphones i arbetssyfte. Wang, Shu & Tu (2008) menar att teknostress har en negativ påverkan på arbetstagares produktivitet eftersom det orsakar en känsla av att tiden inte räcker till samt att det är omöjligt att förstå och komma ihåg allt som krävs för att avsluta en uppgift i tid. Techno-invasion kan orsaka teknostress när IKT medför att den anställde är kontaktbar var och när som helst vilket medför att arbetstid sträcker sig in i privatlivet och att den anställde aldrig känner sig fri (Tarafdar et al., 2011). Även O'Driscoll et al. (2010) menar att arbetstagare idag har problem med att teknologin påverkar deras tid, dels genom att öka tillgängligheten under "nonwork hours" (s. 270) och dels genom att öka hastigheten som arbetet förväntas utföras i. Techno-complexity kan orsaka teknostress när IKT:n är så komplex att använda att den tvingar arbetstagaren att lägga tid och energi på att lära sig använda den vilket av arbetstagaren kan uppfattas som hotfullt (Tarafdar et al., 2011). Techno-insecurity kan orsaka teknostress i situationer där den anställde känner rädsla att förlora sitt arbete till förmån för någon annan som har större kunskaper i hur man använder IKT (Tarafdar et al., 2011.). Slutligen kan techno-uncertainty orsaka teknostress när det faktum att IKT ständigt förändras och uppdateras medför att arbetstagare upplever sin kunskap som föråldrad och oanvändbar och arbetet som instabilt (ibid.)

O'Driscoll et al. (2010) menar att man måste säkerställa att de kognitiva krav som ställs på arbetstagaren för att använda teknologin inte överbelastar arbetstagaren. Day, Scott och Kelloway (2010) menar att IKT:s inverkan på individen beror på om individen tolkar IKT som ett krav eller en resurs. De har utvecklat en taxonomi som beskriver specifika aspekter av IKT, vilka kan ha positiva eller negativa effekter på individen. IKT:s inverkan beror på i vilken grad den

- ökar eller minskar arbetstagares tillgänglighet,
- förenklar eller förhindrar tillgång till information,
- förbättrar eller försämrar kommunikation,

- används för att övervaka anställdas prestation eller för att ge förslag till förbättring,
- ökar eller minskar kontroll över arbete och privatliv (Day et al., 2010).

**Work-family conflict.** Det ovan nämnda begreppet techno-invasion används för att beskriva hur IKT-användning leder till att arbetslivet inkräktar på privatlivet (Tarafdar et al., 2011). Arbetsmarknadens skifte från främst produktionsbaserad till alltmer tjänstebaserad innebär att det har blivit enklare att ta med sig arbetet hem. Technology-assisted supplemental work är en term som används för att beskriva hur tekniken används för att utföra arbetsrelaterade uppgifter på andra tider än ordinarie arbetstid (Fenner & Renn, 2010; O’Driscoll et al, 2010). IKT-användning i det flexibla arbetslivet har på så sätt medfört att gränsen mellan arbetslivet och privatlivet har suddats ut (Bulger, Matthews & Hoffman, 2007; O’Driscoll et al., 2010; Park & Jex, 2011).

Sambandet mellan IKT och work-family conflict har studerats. Fenner och Renn (2010) fann att technology-assisted supplemental work var direkt och positivt korrelerat med work-family conflict. Greenhaus och Beutell (1985) har definierat work-family conflict<sup>3</sup> som “a form of inter-role conflict in which the role pressures from the work and family domains are mutually incompatible in some respect” (s. 77) som medför att “participation in the work (family) role is made more difficult by virtue of participation in the family (work) role” (s. 77). Work-family conflict kan förstås som en rollkonflikt på grund av sammanblandning mellan arbete och privatliv. I det nya flexibla arbetslivet, där kommunikation kan ske oavhängigt tid och rum, kan den ena parten i kommunikationen inte känna till vilken roll (arbetstagare eller privatperson) den andra parten för tillfället befinner sig i. Battard och Mangematin (2013) menar att det medför att segmenteringen mellan rollerna försvinner och att vardagslivet dekontextualiseras. Vid kommunikation ansikte mot ansikte eller över traditionella fasta telefoner är kontexten (privatliv eller arbete) densamma för alla inblandade. Genom IKT förändras detta och personerna inblandade i kommunikationen kan befinna sig i olika kontexter (ibid.). Rollerna är inte längre associerade med geografisk plats och specifika aktiviteter. På så sätt försvårar IKT vår möjlighet att identifiera vår egen och andras roll. Det kan medföra att arbetstagare går miste om så kallad

---

<sup>3</sup> I vissa studier hänvisas istället till work-life conflict (Boswell & Olsen-Buchanan, 2007; Yun et al., 2012). Yun et al. (2012) menar att begreppet work-life förutom familjeliv också inkluderar livet utanför arbetet i allmänhet, till exempel fritidsaktiviteter och träning.



nedkopplad tid (O'Driscoll et al., 2010) och känslan av att vara borta från arbetsituationen (Etzion et al., 1998). Dessa forskare menar att nedkopplad tid är detsamma som psykologisk avskildhet från arbete under icke-arbets tid vilket andra forskare som Park, Fritz och Jex (2011) anser är viktigt för återhämtning och hälsa.

**Segmentering.** Work-family conflict på grund av IKT har studerats genom boundary theory. Enligt boundary theory kan människor hamna i en konflikt när gränsen mellan arbetsliv och privatliv suddas ut (Yun et al., 2012). Boundary theory förklarar hur individer skapar, upprätthåller och modifierar gränser mellan olika domäner med syfte att klassificera och undvika konflikt (Battard & Mangematin, 2013). IKT påverkar de naturliga gränserna och kan tvinga individen att omklassificera.

Leung (2011) menar att individens upplevda kontroll över vad som passerar över gränserna påverkar vilka konsekvenser som IKT-användning leder till. Arbetstagare kan sägas tillämpa segmentering eller integrering av arbetsliv och privatliv (Bulger et al., 2007; Leung, 2011). Att arbetsliv och privatliv blandas samman innebär en integrering av två domäner. Segmentering innebär att rollen som arbetstagare och rollen som privatperson hålls åtskilda. Det handlar alltså om huruvida arbetstagare tar med sig arbetet hem och huruvida de utför privata angelägenheter på arbetet. Integrering och segmentering av rolldomänerna arbetsliv och privatliv indikeras enligt Bulger et al. (2007) och Leung (2011) främst av två karaktäristika: genomtränglighet och flexibilitet. Genomtränglighet innebär i vilken utsträckning privata angelägenheter tar sig in i arbetslivsdomänen och vice versa. Flexibilitet gäller domänernas rigiditet, det vill säga i vilken utsträckning de tillåter gränsöverskridande. Om både arbetsdomänen och privatlivsdomänen är genomträngliga och flexibla är de integrerade (Bulger et al., 2007; Leung, 2011).

Arbetstagare kan sägas skilja sig åt vad gäller segmenteringspreferens (Kreiner, 2006), det vill säga i vilken utsträckning man önskar hålla arbetslivet och privatlivet åtskilda. Park och Jex (2011) menar att individer utvecklar sina egna strategier och regler för i vilken utsträckning IKT får användas gränsöverskridande. De fann det troligt att människor med en stark segmenteringspreferens sätter upp gränser för i vilken utsträckning IKT-användning får suddas ut gränsen mellan arbete och privatliv. De fann också att människor som har en strategi för att begränsa IKT-användning i mindre utsträckning upplever att arbetslivet och privatlivet blandas samman. Park et al. (2011) menar att segmenteringspreferens och upplevd segmenteringsnorm

inom organisationen korrelerar med graden av upplevd psykologisk avkoppling från arbetet. De fann vidare att detta samband delvis påverkas av teknik som används i hemmet. Mer specifikt fann de att arbetstagare med en stark segmenteringspreferens rapporterar mer psykologisk avskildhet från arbetet. Detsamma gäller för arbetstagare som upplever att även kollegorna segmenterar arbetsliv från privatliv (ibid.). Kreiner (2006) menar att organisationer i varierande utsträckning förespråkar antingen segmentering eller integrering. Kreiner (ibid.) menar vidare att numera tvingar många arbeten sina arbetstagare till integrering på grund av teknologi som suddar ut gränserna mellan arbete och privatliv. Kreiner (ibid.) påvisar att det finns en interaktion mellan individens segmenteringspreferens och den upplevda segmenteringen som förmedlas av organisationen. Vad personen önskar och vad organisationen tillhandahåller påverkar hur man upplever tekniken och möjligheten att arbeta utanför kontoret. Segmentering eller integrering är inte bra eller dåligt i sig utan är beroende av interaktionen mellan individen och arbetsplatsen (ibid.). Denna interaktion kan dock leda till upplevd work-family conflict (ibid.).

Organisationens segmenteringsnorm kan sägas ställa outtalade krav på arbetstagaren. Sennett (2000) menar att den nya flexibiliteten medför nya outtalade styrmekanismer och maktstrukturer. Dessa krav, eller strukturer, kan om man så vill liknas vid ett osynligt kontrakt för vad arbetstagaren förväntas göra samt när och var man förväntas arbeta. Brough, O'Driscoll och Briggs (2009) menar att organisationens förväntningar på hur tillgänglig tekniken skall göra arbetstagaren kan påverka i vilken utsträckning arbetstagaren känner sig tvingad att vara nåbar vilket i sin tur påverkar arbetstagarens möjlighet att upprätthålla en hälsosam balans mellan arbetsliv och privatliv.

### **Syfte och frågeställning**

Som ovan nämnts menar Ragu-Nathan et al. (2008) att IKT kan komma att påverka arbetstagare på sätt som vi ännu inte till fullo kan förstå. Många av de ovan nämnda studierna i tidigare forskning på området har genomförts med en kvantitativ ansats. Specifika oberoende variabler har manipulerats och specifika beroende variabler har mätts för att förklara hur IKT påverkar arbetstagaren. Då alla arbetstagare som använder IKT som arbetsredskap har olika förutsättningar kan en sådan ansats vara begränsande. Då syftet med denna studie är att fördjupa kunskapen om hur IKT faktiskt kan påverka arbetstagare kan det därför vara intressant att

studera hur individen upplever IKT i sin fulla unika kontext och komplexitet. För det lämpar sig en öppen frågeställning, utan riktade eller oriktade hypoteser. Studiens frågeställning är därför:

- vilken relation har arbetstagare till informations- och kommunikationsteknologi (som arbetsredskap) när de befinner sig utanför arbetsplatsen?

Gränsöverskridandet mellan arbetsliv och privatliv kan sägas vara riktad åt två håll: å ena sidan kan arbetslivet inkräkta på privatlivet och å andra sidan kan privatlivet inkräkta på arbetslivet (till exempel privata mail, telefonsamtal och användning av sociala medier på arbetstid). Den här studien fokuserar på det förstnämnda, det vill säga hur arbetslivet kan inkräkta på privatlivet och avgränsningen "som arbetsredskap" finns därför med i frågeställningen. Eftersom studiens syfte inte är att undersöka arbetstagarnas relation till IKT när de befinner sig på själva arbetsplatsen är frågeställningen också avgränsad till "utanför arbetsplatsen".

## **Metod**

Syftet med denna studie var att undersöka hur arbetstagare upplever IKT som används som arbetsredskap när de befinner sig utanför arbetsplatsen. En kvalitativ forskningsmetod gick bäst i linje med syftet eftersom kvalitativ forskning syftar till att upptäcka, beskriva och tolka deltagares individuella upplevelser (Smith, 2003). Denna studie syftade till att vara explorativ och hypotesgenererande för att ligga till grund för framtida forskning. I och med detta kan en kvantitativ forskningsmetod ses som alltför begränsande eftersom den inte lämnar utrymme för individens fulla upplevelse i sin unika kontext.

### **Interpretativ fenomenologisk ansats**

En fenomenologisk ansats lämpade sig väl eftersom den ger möjlighet att fånga individuella upplevelser och lämnar utrymme för stor variation. Ur ett fenomenologiskt perspektiv är det inte alls överraskande att individer kan uppfatta och uppleva samma miljö på radikalt olika sätt (Willig, 2008). Fenomenologisk psykologisk forskning belyser situationer som personer upplever i sin vardag och målet är att på bästa sätt fånga hur ett visst fenomen upplevs, i den kontext där upplevelsen äger rum (Giorgi & Giorgi, 2003). Man söker de psykologiska meningar

som utgör fenomenet genom att utreda och analysera upplevda exempel i deltagarnas unika kontext (ibid.). Inom fenomenologisk forskning används sällan forskningshypoteser då den ofta är mer explorativ än hypotesbevisande (Giorgio & Giorgio, 2003). Eftersom denna studie syftar till att vara hypotesgenererande finns därför ingen forskningshypotes.

Av fenomenologins två huvudinriktningar, den deskriptiva och den interpretativa (Willig, 2008), genomfördes studien utifrån den sistnämnda. Den ansågs bäst lämpad eftersom man inom den interpretativa inriktningen inte separerar beskrivning och tolkning (ibid.). All beskrivning utgör således en form av tolkning. Förståelse kan inte ske utan att forskaren gör vissa preliminära antaganden om meningen av vad denne vill förstå. Istället för att försöka åsidosätta förutsättningar och antaganden om världen så arbetar man med och använder dessa inom den interpretativa fenomenologin för att öka förståelse (Willig, 2008).

**Förförståelse.** Att beskrivning och tolkning inte åtskiljs vid interpretativ fenomenologisk ansats innebar att studien präglades av författarnas förförståelse. Förförståelse, av Willig (2008) benämnt personlig reflexivitet, är de personliga värderingar, erfarenheter och intressen hos forskaren som kan påverka studien. I denna studie utgjordes förförståelsen dels av teoretisk kunskap från tidigare studier av tillgänglighet genom IKT och dels av författarnas personliga erfarenhet av att som arbetstagare utrustas med invasiv IKT. Dessutom arbetade båda författarna vid genomförandet av studien som behovsanställda administratörer (en så kallad studentanställning) på det företag där studien genomfördes. Det innebär att författarna på förhand hade en kunskap om och en förståelse för företagets kultur och arbetsmiljö.

### **Datainsamlingsmetod**

Semi-strukturerade intervjuer användes som datainsamlingsmetod då det gick i linje med studiens fenomenologiska ansats (Willig, 2008). Semi-strukturerade intervjuer lämnar utrymme för stor variation i deltagarnas svar samtidigt som intervjuaren utifrån studiens frågeställning kan styra intervjun för att inhämta data som kan besvara denna (ibid.). Semi-strukturerade intervjuer kan producera rika data då de möjliggör för intervjun att gå in på nya områden som framkommer under intervjuens gång (Smith & Osborn, 2003).

**Intervjuagenda.** Intervjuagendan (appendix 1) utformades i enlighet med riktlinjer för kvalitativa forskningsintervjuer (Kvale & Brinkmann, 2009) med särskilt fokus på riktlinjer för interpretativ fenomenologisk forskning (Smith, Flowers & Larkin, 2009; Smith & Osborn, 2003).

Smith och Osborn (2003) menar att identifierandet av de relevanta teoretiska områden som man vill att intervjun ska beröra är det första steget i skapandet av en interpretativ fenomenologisk intervjuagenda. Varje fråga i studiens intervjuagenda grundades därför i ett av fyra teoretiska områden som identifierades utifrån den teori och tidigare forskning som låg till grund för frågeställningen. Det första området ("Beskrivning av IKT-användning") syftade främst till att vara deskriptivt för att ge en bild av deltagarnas användning. Resterande tre områden syftade till att undersöka deltagarna användning mer djupgående. Områdena "Segmentering-integrering (preferens)" och "Segmentering-integrering (upplevda krav)" hade grund i teorier om segmentering och integrering av arbetsliv och privatliv. Området "Invasion och upplevda konsekvenser" grundades i tidigare forskning om teknostress och work-family conflict.

Intervjuagendan bestod av tolv öppna frågor med tillhörande följdfrågor. Frågorna konstruerades med stöd av Smith och Osborns (2003) riktlinjer. Genomgående hölls frågorna öppna och neutrala utan värdeladdning eller ledning enligt de riktlinjer för kvalitativa intervjuer som Kvale och Brinkmann (2009) och Trost (2010) förespråkar. Följdfrågor inkluderades som ett hjälpmedel för att uppmuntra deltagaren att utveckla sina svar. Frågornas ordning i intervjuagendan avgjordes utifrån hur känsliga de ansågs vara att besvara, vilket rekommenderas av Smith och Osborn (2003).

**Inspelning.** Intervjuerna spelades in med hjälp en digital diktafon eftersom man, vid anteckningar för hand, riskerar att gå miste om nyanser i det som sägs (Smith & Osborn, 2003). Det gör anteckningar för hand mindre lämpligt vid en interpretativ fenomenologisk ansats. Inspelningen startades först efter att intervjupersonen givit sitt godkännande.

### **Dataanalysmetod**

Den insamlade datan analyserades genom interpretative phenomenological analysis (IPA). IPA används inom den interpretativa fenomenologiska inriktningen och framhåller mångfald och variation i mänskliga upplevelser (Eatough & Smith, 2008). Metoden kunde således ge uttryck för den variation av upplevelser som studien ville ge utrymme för. På dessa grunder lämpade sig IPA som analysmetod i studien. IPA accepterar och godtar omöjligheten att få direkt tillgång till individens värld (Willig, 2008). Analysmetoden syftar till att utforska individens upplevelse från dennes perspektiv, men inser också att ett sådant utforskande även involverar forskarens egen syn på världen och vilken typ av interaktion som förekommer mellan forskaren och deltagaren

(Willig, 2008). Forskarens analys blir således alltid en tolkning av individens upplevelse (ibid.) och innehållet och komplexiteten i det som sägs är viktigare än frekvensen av uttalanden (Smith & Osborn, 2003).

Semi-strukturerade intervjuer anses vara en lämplig datainsamlingsmetod för IPA (Larkin, Watts & Clifton, 2006; Smith & Osborn, 2003). De inspelade intervjuerna transkriberades i enlighet med riktlinjer för IPA i sin helhet (både intervjuarens frågor och deltagarens svar) på semantisk nivå (Smith & Osborn, 2003). Semantisk transkriptionsnivå innebär att man skriver ner det som sägs, men också signifikanta pauser, avbrutna meningar, skratt och andra anmärkningsvärda uttryck (ibid.).

Smith och Osborn (2003) menar att deras riktlinjer för IPA inte ska ses som fullständigt preskriptiva eftersom IPA är en anpassningsbar och personlig process. En komponent som kan anpassas är antalet analysnivåer (Smith, Flowers & Larkin, 2009). I denna studie analyserades datan på två nivåer: en nivå som var tydligt grundad i texten (det vill säga fenomenologisk) och en tolkande (det vill säga interpretativ) nivå. Dessa två nivåer innebär att man dels låter deltagarna uttrycka sig och dels att man tolkar det som uttryckts för att förstå det ur ett kontextuellt och psykologiskt perspektiv (Larkin et al., 2006).

IPA är en idiografisk analysmetod (Smith et al., 2009) vilket innebar att varje transkription först analyseras enskilt. Vid analysen identifierades ett antal meningsbärande teman genom iterativ interaktion med texten (Smith & Osborn, 2003). Iterativ interaktion innebär att analysen skedde genom en upprepande dialog mellan författaren, förförståelsen och texten. Ett tema är ett sätt att sammanställa det som upplevs vara betydelsefullt och meningsbärande för intervjupersonen och mening är det centrala i IPA (ibid.). De två analysnivåerna innebar att dessa teman kunde vara både beskrivande och tolkande. För att främja en utförlig analys användes de teman som identifierats för att vägleda övriga analyser. Efter analys av varje enskild transkription genomfördes en helhetsanalys av hela deltagargruppen som genererade ett antal huvudteman och underteman.

### **Validitet och reliabilitet**

Validitet, i vilken grad metoderna för datainsamling och analys faktiskt undersöker det som man avser undersöka, är ett problematiskt koncept inom kvalitativ forskning (Willig, 2008). Bland annat beror detta på att deltagaren kan ifrågasätta forskarens antaganden och tolkningar (ibid.).

Studiens ekologiska validitet (ibid.) främjades genom att intervjuerna genomfördes i deltagarnas naturliga miljö, i detta fall arbetsplatsen. Validitet i kvalitativa studier förstärks genom att forskaren reflekterar över forskningsprocessen och över sin roll som forskare. Genom ett reflexivt förhållningssätt - både personligt och epistemologiskt - har författarna eftersträvat en hög grad av validitet.

Då man inom kvalitativ forskning utforskar ett visst fenomen eller en upplevelse i detalj läggs här mindre vikt vid reliabilitet än inom kvantitativa forskning. Inom kvantitativ forskning läggs ett grundligt arbete ned för att säkra reliabiliteten i mätmetoden, det vill säga att ett resultat ska kunna reproduceras vid andra tidpunkter och av andra forskare (Kvale & Brinkmann, 2009; Willig, 2008). Människan är inte statisk utan hela tiden en deltagare och aktör i en process. Det innebär att svaren som ges i en kvalitativ intervju inte nödvändigtvis blir desamma varje gång en viss fråga ställs, vilket krävs för hög reliabilitet. Varje gång individen får nya erfarenheter och möter nya situationer förändras dennes föreställningsvärld successivt. Förändringen innebär att bakgrunden till ett svar på en fråga hela tiden förändras (Trost, 2010). För att uppnå en hög reliabilitet krävs en hög grad av standardisering i mätmetoden. En kvalitativ intervju förutsätter tvärtemot en låg grad av standardisering för att kunna samla in så nyanserad information som möjligt (Trost, 2010).

## **Procedur**

**Deltagare.** Studien genomfördes internt på ett rikstäckande svenskt bemannings- och rekryteringsföretag. Deltagarna var sex kvinnor i åldrarna 25-35 år. Deras anställningstid i företaget varierade mellan cirka sex månader och åtta år. Drygt hälften levde vid tidpunkten för studien i ett samboförhållande men ingen av dem hade barn. Samtliga deltagare arbetade internt på företagets lokalkontor i Malmö men var placerade på två olika avdelningar. Avdelningarna låg bredvid varandra i ett öppet kontorslandskap och de hade daglig kontakt med varandra. Deltagarna hade olika roller och ansvarsområden men samtliga arbetade med bemanning och rekrytering. På företaget fanns vid genomförandet av studien ingen manlig anställd som arbetade med bemanning och rekrytering. Ingen av deltagarna eller företaget fick någon form av ekonomisk ersättning.

**Genomförande.** Vid ett veckomöte på företaget hölls en kort presentation av studien och ett presentationsbrev delades ut (appendix 2). Följande dag kontaktades de som hade närvarat vid

informationsmötet med en förfrågan om att delta i studien. Samtliga gav sitt medgivande och enskilda intervjuer på trettio minuter bokades in. Intervjuer förlades till lunchraster mellan 12.00 och 13.00 eller efter arbetstidens slut klockan 17.00. Förläggningsen till dessa tider var ett krav från företagets sida för att minimera inverkan på verksamheten. Det ansågs även fördelaktigt för studien att hålla intervjuerna utanför ordinarie arbetstid, då detta kunde möjliggöra ett distansering från arbetet och yrkesrollen. Intervjuerna genomfördes utifrån den förberedda intervjuagendan. Intervjuerna hölls i ett mindre mötesrum på arbetsplatsen. Rummet var fritt från insyn från övriga kontoret med syfte att skapa en ostörd miljö där deltagaren kunde känna sig trygg att uttrycka sina tankar och åsikter (Trost, 2010). Båda författarna närvarade vid samtliga intervjuer. Varannan gång svarade den ena författaren för intervjun och ställde frågor till deltagaren utifrån intervjuagendan. Den andra författaren svarade då för inspelningen och kompletterade med eventuella frågor i slutet av intervjun.

### **Forskningsetiska överväganden**

Studien genomfördes med Vetenskapsrådets forskningsetiska principer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (2002) som riktlinjer. Dessa principer utgörs av fyra huvudkrav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet samt kompletterande rekommendationer (ibid.). För att uppfylla Vetenskapsrådets principer informerades deltagarna om att deras medverkan var frivillig och att de när som helst hade möjlighet att avbryta sin medverkan utan frågor. Vidare informerades deltagarna om att allt insamlat material behandlades på ett säkert sätt och behandlades konfidentiellt. De upplystes också om att de, i den slutgiltiga texten, skulle komma att avidentifieras så att det inte skulle framgå vem av deltagarna som sagt vad. Vidare informerades de om att materialet inte skulle komma att användas i något annat syfte än för denna studie och att materialet kommer att förstöras när uppsatsen är examinerad. Slutligen upplystes de om möjligheten att ta del av resultatet när studien var färdigställd. Informationen gavs muntligen till deltagargruppen vid informationsmötet, skriftligen till varje enskild deltagare i form av ett presentationsbrev (se appendix 2) och muntligen till varje enskild deltagare vid intervjutillfället (appendix 1).



## Resultat

I resultatet presenteras de fem huvudteman med tillhörande underteman som blev utfallet av analysen. Först ges en kort beskrivning av gemensamma nämnare för deltagarna. Denna bakgrundsinformation är avsedd att underlätta förståelsen för resultatets huvud- och underteman. I bakgrundsinformationen redogörs också för tillvägagångssättet vid analysen. Därefter presenteras samtliga huvud- och underteman i tabellform (Tabell 1) följt av en narrativ beskrivning med tillhörande citat från deltagarna. Av konfidentialitetsskäl presenteras gruppens resultat som helhet och citaten presenteras anonymt, utan personliga detaljer som skulle kunna avslöja vem citatet tillhör. Deltagarna informerades om detta tillvägagångssätt för att uppmuntra till öppna och ärliga svar. I resultatet benämns de intervjuade "deltagare" och deras arbetsplats samt arbetsgivare benämns "företaget". Deltagarnas citat anges i kursiv stil med indrag. Fetstil i citaten innebär att det är intervjuarens ord. Ord inom parantes i citaten är icke-språkliga uttryck från deltagaren.

### Bakgrundsinformation

Samtliga anställda på företaget tilldelas en bärbar dator och en mobiltelefon som arbetsredskap. På arbetsplatsen saknas stationära datorer och fasta telefoner. Den bärbara teknologin är därför ett ofrånkomligt arbetsverktyg. Med teknologin följer inga riktlinjer för hur den ska användas. Gemensamt för deltagarna i studien var att de tog med sig datorn och/eller telefonen hem från arbetsplatsen. Frekvens och regelbundenhet skilde sig mellan deltagarna men det fanns ingen som aldrig hade tagit tekniken med sig hem. De flesta tog med sig telefonen hem varje dag. Att ta med sig telefon och/eller dator hem kunde vara med syfte att aktivt förlänga arbetsdagen genom övertid (jobba hemifrån) men det kunde också vara utan avsikt att arbeta mer den dagen.

Gemensamt för deltagarna i studien var också att alla ansåg att det finns en gräns mellan arbetstid och privatliv. Var denna gräns mellan arbetstid och privatliv går kunde dock inte beskrivas exakt av deltagarna. Samtliga deltagare uttryckte att den ordinarie arbetstiden (08.00 till 17.00) inte kan användas för att definiera gränsen mellan arbetstid och privatliv utan att det finns andra faktorer som påverkar. Att det finns en gräns mellan arbete och privatliv genomsyrade samtliga huvud- och underteman och deltagarnas resonemang bör förstås utifrån denna premiss.

**Tillvägagångssätt vid analys.** Analysen bygger på transkriptionerna av datan. Tolkningar vägledades och stärktes också av icke-språklig kommunikation så som kroppsspråk och minspel samt skratt och pauser. Följande exempel illustrerar hur analysen har gått till från citat till huvudtema:

*Tanken är ju såklart inte att vi ska... att vi ska jobba hemifrån. Vi har ju mål på oss som ska uppfyllas varje vecka och månadsvis. Men hur var och en hanterar det kan ju vara olika alltså hur man... ja, uppfyller målen.*

Utifrån detta citat gjordes flera noteringar och tolkningar. En tolkning var att deltagaren upplever frihet under ansvar, vilket noterades som ett första förslag på tema. Efter idiografisk bearbetning av hela transkriptionen grupperades detta tema tillsammans med andra liknande. Temat för den gemensamma gruppen benämndes "Fritt val". När varje enskild transkription genomgått denna process bearbetades deltagarnas teman som helhet. Temat "Fritt val" samlades tillsammans med liknande teman som hade genererats i andra transkriptioner under temat "Valfrihet". Temat "Valfrihet" utgjorde sedan ett undertema till huvudtemat "Medel för att hantera ansvar och förväntningar" då författarna tolkade det som att den valfrihet som deltagarna beskrev är kopplad till hur de hanterar ansvar och förväntningar.

Styrkan hos de teman som framkom och hur meningsbärande de ansågs vara varierade mellan deltagarna. Mening och betydelse ansågs viktigare än frekvens i framarbetandet av teman. De fem slutgiltiga huvudteman som framkom är på den högsta abstraktionsnivån i analysen. Dessa kvarstod då de inte gick att underordna ett annat tema utan att de skulle förlora sin meningsbärande funktion. Underteman bevarades där de tolkades som väsentliga meningsbärande komponenter. Deras funktion är att beskriva djup och nyanser i huvudtemat. Att huvudtemat "Flexibilitet" saknar underteman beror på att det främst var deskriptivt och saknade det djup och de nyanser som fanns under övriga huvudteman. Den ordning i vilken huvudtemana presenteras bygger på graden av tolkning. "Arbetsbelastning" och "Flexibilitet" som presenteras först är mer deskriptiva och uttalade teman. "Oavsiktligt beteende" som presenteras sist var det tema som i störst utsträckning byggde på tolkningar.

Analysen genomfördes med ansträngningar för att uppnå "good fit" (s. 150, Willig, 2008), vilket innebär att de teman som genereras speglar datan väl. Arbetsdokument med grundliga

noteringar om hur varje tolkning stegvis gjordes var ett verktyg för att säkerställa att de teman som genererades speglade datan så väl som möjligt.

Tabell 1

Resultatet av den interpretativa fenomenologiska analysen av datan

Huvudtema	Undertema
Medel för att hantera ansvar och förväntningar	Arbetsbelastning Valfrihet Strävan efter kontroll
Flexibilitet	_ <sup>a</sup>
Stävja tillgängligheten	Självbestämmande Ställningstagande
Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro	Trigger Hinder för hälsa
Oavsiktligt beteende	Omedvetenhet Personlighet

<sup>a</sup> huvudtemat saknar underteman.

### **Huvudtema 1: Medel för att hantera ansvar och förväntningar**

**Arbetsbelastning.** Deltagarna uttryckte att den grad till vilken de använder IKT utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid påverkas av den arbetsbelastning de för tillfället har. Ju högre arbetsbelastning desto mer använder de IKT utanför arbetsplatsen utanför ordinarie arbetstid. Denna användning tolkades som att deltagarna använder IKT utanför arbetsplatsen för att axla sitt ansvar och leva upp till förväntningar från kunder och konsulter när man inte hinner slutföra sina arbetsuppgifter under ordinarie arbetstid. Just uttrycket “hinner inte” var frekvent förekommande.

*Varför gör du det [tar med datorn hem]? När det är extra mycket att göra, om jag inte hunnit... registrera allting under.. under dagen eller... eller under veckan så kan jag ibland ta hem både dator och telefon för att slutföra... eh.. det. Helt enkelt.*

Ett flertal deltagare påtalade även att de på grund av en upplevd anspänning under perioder med hög arbetsbelastning reagerade starkare på IKT. Stressande tankar på jobb sätts lättare igång på grund av IKT under perioder med hög arbetsbelastning. När de hör telefonen vibrera upplever de en oro inför vad som kan ha hänt.

*Och nu under våren är det ju en, en... verklig arbetstopp. Så då blir det att man har en annan bakomliggande stress som ligger. Så att då så kopplas ju jobbtankarna på på ett annat sätt. När det är lågsäsong så då är det ju också färre samtal och färre sms och liknande. Färre antal sjukfrånvaro och sådär. Då blir det ju att det blir inte samma... vad ska man säga? Det blir inte samma sak när jag får eller ser att jag har missade samtal eller sms.*

**Valfrihet.** När deltagarna berättade att de med hjälp av IKT arbetar utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid påtalade de att de själva väljer att göra det. Det finns inga direktiv från företaget om hur man ska använda sin IKT. Uttrycket "frihet under (eget) ansvar" användes av flera deltagare. En deltagare uttryckte att hon inte har "ålagt sig" att svara utanför arbetstid utan gör detta "på eget bevåg".

*Tanken är ju såklart inte att vi ska... att vi ska jobba hemifrån. Vi har ju mål på oss som ska uppfyllas varje vecka och månadsvis. Men hur var och en hanterar det kan ju vara olika alltså hur man... ja, uppfyller målen.*

Vissa deltagare uttryckte att det var för deras egen skull som de arbetar hemifrån med hjälp av IKT utanför ordinarie arbetstid.

*Jag känner ju att jag har ett val ifall jag vill titta i min telefon eller min dator eller inte. Jag känner inte att det är någonting som förväntas av mig, att jag ska göra det... Jag gör ju många saker av det för jag vet att det underlättar sen... i min arbetsdag, så att säga.*

Trots återkommande uttalanden från deltagarna om att de upplever att det är deras eget val att ta hem IKT så uttryckte ett flertal deltagare att de ändå upplever förväntningar som påverkar hur de använder IKT utanför arbetsplatsen utanför ordinarie arbetstid. Det tolkades som att det finns en diskrepans mellan vad som uttalat förväntas och vad deltagarna faktiskt upplever för förväntningar. En deltagare uttryckte specifikt att hon tror det finns en skillnad mellan vad de uttalat gör och vad de faktiskt gör.

*Men att det kanske finns en press att man... ska göra mycket och finnas tillgänglig och... leverera hela tiden. Och då får man hitta den tiden utanför originalarbetstiden.*

*Alltså det förväntas ju av en att man ska, när det krävs, jobba mer än åtta timmar per dag... om det behövs. Det förväntas det ju så att säga... men det skulle man ju kunna göra genom att sitta här.*

Vissa deltagare uttryckte att de utifrån hur andra använder sin IKT utanför ordinarie arbetstid upplever förväntningar på att själv använda den för att arbeta.

*Man gör inte som folk säger till en, man gör som folk gör. Om jag vet att min chef sitter och mailar mig på söndagskvällen, så känner jag att "åh", [min chef] kanske förväntar sig att jag ska... svara på det. Kanske på söndagskvällen då.*

Utifrån deltagarnas uttalanden gjordes tolkningen att de ibland upplever indirekta förväntningar från arbetsgivaren genom förväntningar från kunder och konsulter på att finnas tillgängliga genom IKT.

*Vi ska ju hålla våra kunder nöjda och glada och det förväntas ju att det att det utförs så att säga... uppifrån från... ja, ledningen eller... regionchefer och liknande. Så det är klart att det finns förväntningar att allting ska flyta på bra. Samtidigt som kunder ställer ett visst krav på ökad tillgänglighet. Att vi svarar i telefonen på morgonen eller liknande. Så att det finns ju krav från olika håll.*

*Det är kunderna och konsulterna som egentligen inte respekterar ens... Åh, respekterar... Men det är ju dom som främst vill nå en. Utanför arbetstid. (...) Och jag vet ju att om*

*inte dom är nöjda så... Så är inte företaget nöjt med mig. Så det är kanske mer egentligen från kunderna och från konsulterna som jag känner pressen. Mer än jag känner från mina chefer liksom.*

**Strävan efter kontroll.** Flera deltagare uttryckte att de använder IKT utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid för att uppnå vad som tolkades som en känsla av kontroll. Behov av att känna sig förberedd uttrycktes. Användningen av IKT i dessa fall var ett aktivt val med syfte att uppnå dessa känslor. Upplevelsen av IKT tolkades i dess fall som positiv och som ett verktyg för att uppnå en tillfredsställande känsla. Det var ett sätt för deltagarna att vara "förberedda på det oförberedda". Att inte ha kontroll upplevdes som stressande.

*Kan vara så att jag checkar av mitt schema söndag kväll för att se lite vad händer på måndag morgon. För att lite... ja, men smidigheten att veta vad som händer så behöver man inte ligga och fundera på det på söndag kväll. "Ojoj, vad ska jag göra imorgon?" Utan, okej, då vet jag precis vad jag ska göra. Och sen är det... har det liksom varit lugnande så sett.*

*Men det är ju mer för att man... (suck)... Det är nog mycket om kontrollen. Att jag vet om att våra... Vi har ju så många krävande kunder som vill att vi ska vara tillgängliga och att vi hela tiden ska vara uppdaterade och veta vad som händer om nån inte är på plats och sådär. Så det är väl mycket också att man vill förekomma kunderna.*

Kontrollbehovet uttrycktes inte av alla deltagare, men det förekom hos majoriteten av dem i varierande utsträckning. Det tolkades som att behovet och beteendet kan ha olika grund. En tolkning är att det kan bero på personlighetsdrag såsom kontrollbehov som varierar mellan individer. En annan tolkning är att det är relaterat till graden av arbetsbelastning som deltagarna upplever. Deltagarna uttryckte att de använder IKT på detta sätt främst under perioder med hög arbetsbelastning eller under den period när de var nya på arbetsplatsen.

*När jag var hyfsat ny i min roll... det [läsa mail i telefonen] var ett sätt att liksom få lite... För det var väldigt hektiskt och eftersom inte jag var helt bekväm eller jag hade ju inte riktigt kommit in i min roll heller... Så var det ett enkelt sätt för mig att... ah men det var*

*lite så här kontrollmässigt, ok det här händer, då har jag liksom lite försprång på något sätt.*

Ytterligare en tolkning som gjordes var att IKT-användning utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid ibland kan fungera som ett sätt att framhäva sig själv. Man visar upp sig själv som "duktig" och att man "gör det där lilla extra".

## **Huvudtema 2: Flexibilitet**

Flexibiliteten lyftes fram som en viktig positiv aspekt av IKT som verktyg i arbetet. Huvudtemat var mer framträdande hos vissa deltagare än hos andra men uttrycktes i samtliga intervjuer. Deltagarna omnämnde flexibilitet framförallt i samband med att de beskrev sina ordinarie arbetstider (8.00 till 17.00) och hur IKT kan användas för att frångå dessa exakta klockslag. Deltagarna uttryckte hur IKT möjliggör andra åtaganden, såsom att gå till frisören, träna och tvätta.

*Men det är väl mer för att kunna vara på morgonen... För att inte behöva vara punkt åtta här, utan då har jag den att jag kan svara om jag fortfarande är hemma eller så... (...)  
Eller om man går tidigare kanske, så är det också smidigt att ha. Vi ska ju vara tillgängliga åtta till fem.*

*Att istället för att sitta kvar här till kockan sex så kan jag i stället välja att gå vid halv fem för att gå och träna. Hinna med det. För att sen kanske ha suttit det sista hemma.*

## **Huvudtema 3: Stävja tillgänglighet**

Detta huvudtema beskriver hur deltagarna upplever den tillgänglighet som IKT medför och deras möjligheter att begränsa eller tillåta denna tillgänglighet. Deltagarna beskrev att de upplever att telefon och dator gör dem tillgängliga även när de inte befinner sig på arbetsplatsen. Deltagarna beskrev vidare hur de i varierande utsträckning har rutiner och aktiva strategier för att begränsa denna tillgänglighet. En vanlig rutin som uttrycktes är att stänga av ljudet på telefonen. Det framkom att det är ovanligt att telefonen stängs av helt men det förekommer att vissa deltagare gör det nattetid. Det framkom också att telefonen ibland placeras på en särskild plats i hemmet, att den ligger kvar i väskan och att den läggs undan i en låda. En mer proaktiv rutin som

framkom var att förlänga tiden på arbetsplatsen för att på det sättet undvika att ta med tekniken hem.

*Jag hade en ny strategi här att jag tänkte att jag skulle... om jag sitter här och jobbar över så kanske jag... Ja, men så att jag kan slutföra jobbet här. I stället för att ta med det hem.*

De två underkategorierna till detta huvudtema är båda på en tolkande nivå där deltagarnas samlade uttalanden tolkats som uttryck för en upplevd rättighet (“Självbestämmande”) och en kognitiv process (“Ställningstagande”).

**Självbestämmande.** Deltagarna uttryckte mer eller mindre starkt, frekvent och uttalat en rätt att själva bestämma över sin tillgänglighet. Det tolkades som att deltagarna känner att det egentligen är de själva som ska ha rätten att avgöra i vilken utsträckning de behöver vara tillgängliga gentemot företaget, kunder och konsulter.

*Jag svarar ju inte alltid. Jag kan ju se att nu ringer den här personen klockan nio på kvällen. Den här personen behöver inte ringa mig nu. Alltså då svarar jag inte liksom. Så jag väljer ju vilka samtal...*

Ibland resonerade deltagarna om att ersättning i form av exempelvis högre lön hade kunnat motivera en högre tillgänglighet än de ansåg att de behövde ta på sig frivilligt. I övrigt tolkades det som att det fanns en bestämdhet i deltagarnas upplevelse av rätt till självbestämmande och upprätthållande av sina på förhand bestämda egna rutiner. Det benämndes av en deltagare som “principfasthet”.

*Jag svarar inte när det är skyddat nummer. För då vet jag inte vem det är som ringer (litet skratt). Så jag svarar bara när jag ser att det är dom som ringer som ska få ringa helt enkelt.*

Flera deltagare återkom upprepade gånger till att de ett flertal gånger försökt förklara för konsulter att deras arbetstid är mellan klockan 8.00 och 17.00 och att de inte är nåbara innan eller efter den tiden. Ordet “uppfostran” förekom i detta sammanhang som ett starkt uttryck för hur



dessa försök upplevs av deltagaren. När någon genom att ringa, maila eller sms:a passerar den gräns som arbetstagaren valt att sätta upp för sin tillgänglighet upplevdes detta som en överträdelse och en brist på respekt.

*Hur känns det när du ser att telefonen ringer och det är på kvällen? (...) Eh, jag blir skitsur. Och förbannad. (...) Men, nej, jag blir sur och jag känner mig störd. Att nån har stört mig. Och att nån inte respekterar.*

Överskridandet väcker känslor hos deltagarna och förutom ilska (som i citatet ovan) förekom också känslor av uppgivenhet.

*Och så säger man åt dom, "ja, det är jättebra att du ringer nu, men tänk på att du ringer klockan åtta för jag är inte på jobbet nu" och så två veckor senare så ringer dom ändå klockan sju. Och till slut nånstans ger man upp. Orkar inte säga åt dom längre. Då är det lättare att bara svara.*

**Ställningstagande.** En upplevd rätt till självbestämmande präglar deltagarnas relation till IKT. Upplevelsen av invasiv IKT utanför arbetstid tolkades vid analysen som ett återkommande behov av ställningstagande för individen. Ställningstagandet innebär att deltagarna vid varje samtal, sms eller mail tar ställning till huruvida det ska läsas och/eller besvaras. Det tolkades som en intern överläggning som sker mycket snabbt. Överläggningen tolkades som en avvägning mellan upplevd rätt till självbestämmande och upplevda förväntningar på tillgänglighet.

*När den är på ljudlös och du ser att någonting händer. Hur känns det? Nej, men den första tanken är väl "oj, undrar vad det är nu för nånting". Är väl lite så första... och att man kanske borde svara... För att kolla om det är nånting allvarligt. Det är väl liksom det som händer... men.. då är jag ju hemma och då jobbar jag ju inte längre, så att... man biter sig i läppen.*

Överläggningen kan tolkas som en förhandling där deltagarna väger alternativet att svara mot alternativet att inte svara, samt konsekvenserna av dessa handlingar, mot viljan att stävja sin tillgänglighet. Det framkom att denna överläggning också påverkas av andras tillgänglighet.

*Vi säger på anställningsmötet... då berättar vi att vi jobbar mellan åtta till fem. Ni kan skicka sms och sådär och maila men vi återkommer inte. I regel inte förrän klockan åtta på morgonen. Okej. Händer det att du ändå svarar? Mmm. Eller återkommer innan... Ja det gör det ju... Alltså dels kan det vara när kunder, när vi har avrop... och då kan det vara att vi inte får tag på någon, det kanske inte är nån som sätter på sin telefon eller kollar den förrän senare på kvällen eller förrän på morgonen. Men då är det ju mer att man... Att det är bara de personerna man har koll på... dom andra sms:en struntar man lite i... som man får under den perioden.*

Återkommande hos deltagarna var resonemang kring i vilken utsträckning problem eller arbetsuppgifter är brådskande. Ett problem eller en arbetsuppgift som anses mycket brådskande eller "akut" leder mer troligt till IKT-användning än arbetsuppgifter som man kan avvakta med. Anmärkningsvärt var metaforer där problem liknades vid bränder som man som arbetstagare behöver släcka. Rätten till självbestämmande åsidosätts vid akuta situationer men framhövdes av deltagarna vid mindre akuta problem vars lösning kan vänta till dagen efter.

Stävjandet av tillgängligheten antog också en långsiktig aspekt. Deltagarna uttryckte att de upplever att när/om de vänjer sig och andra vid en viss IKT-användning kan det vara svårt att senare ändra ett invant beteende och invanda förväntningar. Detta gäller både innan klockan 08.00 och efter klockan 17.00. Den långsiktiga aspekten ställer krav på deltagarna att ta ställning utifrån både kort- och långsiktiga konsekvenser vilket gör deras relation till IKT komplex.

*Det är rätt ofta att dom ändå kan ringa kvart över sju, halv åtta. Men då svarar jag inte dom. För då vet jag att om att om jag svarar med en gång så kommer dom ringa varje dag. Halv åtta.*

#### **Huvudtema 4: Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro**

Huvudtemat beskriver förhållandet mellan deltagarnas uttalade behov av avskildhet från arbetet och upplevelsen av IKT:s invasion i deras privatliv. Det första undertemat ("Trigger") är främst en beskrivning av hur deltagarna upplever IKT som används för arbetssyfte utanför arbetsplatsen. Det andra undertemat ("Hinder för hälsa") är dels en beskrivning av deltagarens behov av att koppla bort jobbet och dels en tolkning av IKT:s konsekvenser för detta behov.

**Trigger.** Deltagarna uttryckte att de upplever att IKT tenderar att påminna dem om jobbet och hindra dem från att släppa tankarna på jobbet. Det tolkades som en mental uppkoppling till jobbet. IKT påminner och orsakar denna uppkoppling både aktivt/direkt och passivt/indirekt. En indirekt påminnelse innebär att telefonens eller datorns blotta närvaro för tankarna till jobbet.

*När jag kommer hem från jobbet så brukar jag ändå kolla om det har hänt någonting. Sen kollar jag inte innan jag går och lägger mig och sådär men när jag går upp på morgonen så brukar jag nog kolla den med detsamma. (...) Vi vet så mycket om att det alltid händer grejer när vi inte kollar telefonen hela tiden.*

Den aktiva påminnelsen - att någon ringer, sms:ar eller mailar - var dock mer framträdande i deltagarens redogörelser av sina upplevelser. IKT som trigger leder till att man börjar tänka på arbetsuppgifter, arbetsrelaterade problem och möjliga lösningar till dessa problem. En deltagare uttryckte att hon kunde ligga och gräma sig hela natten när hon genom IKT fått information om ett problem som måste lösas nästa morgon.

*Ringer telefonen och jag har glömt att sätta den på ljudlös... Då börjar man ju fundera på ett helt annat sätt. "Oj, vad är det nu som kan ha hänt".*

*Man känner liksom att man hela tiden är stressad till att göra någonting som man ändå inte kommer göra förrän man är på jobbet.*

Från deltagarnas redogörelser gjordes tolkningen att när man tar med telefonen och datorn hem öppnar man upp för IKT-orsakade påminnelser om jobbet. Det medför en möjlig ökning av hur ofta jobbet figurerar i deltagarnas tankar på andra tider än ordinarie arbetstid. Deltagarna påminns dels när de aktivt väljer att förlänga sin arbetsdag (jobba hemifrån) och dels när de har telefonen med sig hem av andra anledningar.

*Om jag har tagit med mig datorn för att koppla upp mig hemma så blir det ju att jobbtankarna förlängs, eller vad man ska säga, in på kvällen eller så. Och det gör ju att privattiden blir ju desto kortare och... svårare att koppla bort jobbet helt och hållet.*

Deltagarna skiljde sig åt i sina redogörelser för hur lätt eller svårt de upplever att det är att sluta tänka på jobbet när telefonen har triggat igång jobbtankar. De uttryckte det som att "jobbtankarna tuggar igång" och att "tankarna snurrar på jobb". De upplever att detta kan hända trots att de inte vill och att det kan vara svårt att stänga av. I detta tolkades en ofrivillighet in. När telefonen och datorn levererar information som triggar tankar på jobbet är deltagarna maktlösa inför dessa vilket kan leda till upplevd stress. Deltagarna upplevde att när de vet om att någonting har hänt kan det vara svårt att skaka av sig det. Förmågan att skaka av sig denna stress skiljer sig åt mellan deltagare och var också beroende av yrkesroll och situation.

**Hinder för hälsa.** Samtliga deltagare uttryckte på olika sätt ett behov av att segmentera arbete och privatliv.

*Förr så jobbade jag alldeles för mycket över och var alldeles för connected till jobbet hela tiden. Kände aldrig att jag var ledig. Så det känns bättre nu när jag har skiljt liksom hemma och jobbet på... något bättre tydligare gränser.*

Det uttryckta segmenteringsbehovet tolkades som att IKT kan vara ett hinder för psykologisk hälsa. Deltagarna upplevde att de behöver "koppla bort" tankarna på jobbet för att mentalt kunna återhämta sig. För att beskriva detta behov använde deltagarna begrepp som "tanka", "ladda" och "vila". IKT kan under vissa omständigheter upplevas som en börda när den inkräktar på den privata sfären.

*Hur skulle det kännas om du stängde av den tror du? (...) Det kanske hade varit ännu mer befrielse kanske... Det skulle väl vara det... att man inte ens kan råka höra ett litet burr för att ett sms eller nåt sånt dyker upp.*

Tolkningen av detta undertema är att deltagarna upplever IKT som ett hinder för hälsa - både på ett mentalt och ett fysiskt plan. På det fysiska planet uttryckte deltagarna att de upplevt att följden av IKT-användning påverkat till exempel deras sömn och upplevd energinivå negativt. En deltagare uttryckte att hon mådde sämre och var trött och seg när hon jobbade mycket hemifrån.

*Nej, det är svårt att koppla [av]... Det blir en ökad stress. Jag sov dåligt (...) och jag hade svårt att ta helg när helgen kom. I och med att den privata tiden blev ju så mycket kortare. Jag tog jobbsamtal när jag var hos träffade vänner eller liknande och var alltid igång med jobbet.*

På det mentala planet tolkades segmentering som ett sätt att ta hand om sig själv genom att begränsa IKT-användning.

*Man skulle kunna vara uppkopplad dygnet runt. Och hjälpa alla hejvilt. Men alltså... sitta som en central... och aldrig vara ledig... och aldrig få återhämtning...*

Värdesättandet av en gräns mellan arbetstid och privatliv var både uttalad och outtalad av deltagarna. Relationen till IKT och upplevelsen av IKT som ett hinder för hälsa visade sig vara beroende av exempelvis yrkesroll och anställningstid. Anställningstid innebär erfarenhet vilket har lett till lärdomar och mognadsprocesser hos deltagarna. En deltagare uttryckte att hon "mår bättre" sedan hon begränsat IKT-användning. Andra uttryckte liknande resonemang.

*Under tiden jag har jobbat här har jag omvärderat från att alltid vara tillgänglig och alltid läsa mail eller alltid kolla sms till att egentligen försöka göra allting mellan åtta och fem och sen försöka ta hand om mig själv.*

Deltagarna upplever en skillnad mellan vardagskvällar, helger och semester och olika starkt behov av segmentering under dessa tider. Helger anses vara tydligare åtskilda från arbetet än vardagskvällar. Vid semester är behovet som absolut störst.

*Jag tror att det är sunt. Det finns semester av en anledning. Vi behöver koppla bort. Vi behöver släppa sånt, för att liksom sen när man kommer tillbaka efter semestern vara på G igen och laddad.*

Samtliga deltagare uttryckte med bestämdhet att IKT som arbetsverktyg inte ska vara närvarande vid längre semesterperioder. Deras upplevelse var att IKT står i vägen för den återhämtning som semestern ska ge. Viss åtskillnad mellan vardagskvällar och helger kunde också skönjas men behovet av återhämtning under helgen tillskrevs inte samma tyngd av deltagarna som vid

semesterperioden. En tolkning gjordes att det finns en lättnad kopplad till semestern. Semestern möjliggör fullständig avsaknad av IKT som arbetsverktyg i den privata sfären eftersom det är brukligt att lämna telefonen på jobbet.

Från deltagarnas sammanfattade uttalanden gjordes en tolkning att de som arbetstagare anser att det inte är långsiktigt hållbart att tillåta en hög grad av invasiv IKT på sin privata tid.

*Och det är ju klart, självklart att det inte håller... hållbart att hålla på så en längre tid.  
Att göra så varje vecka, månad in och månad ut. Ehrm, så att... Jag vet att det inte är bra  
(skratt)...*

### **Huvudtema 5: Oavsiktligt beteende**

Detta huvudtema handlar om de beteenden relaterade till IKT som inte är riktade eller som har något formulerat syfte hos deltagarna. Det tolkades som att en slags förvirring råder över det egna beteendet och deltagarna sade vid ett flertal tillfällen emot sig själva. Huvudtemat är främst en tolkning utifrån deltagarnas uttalanden.

**Omedvetenhet.** Ett flertal deltagare uttryckte en omedvetenhet över vissa av sina beteenden, till exempel varför de har som vana att med sig mobilen hem varje dag. I stor utsträckning rörde omedvetenheten beteenden som deltagarna upplevde som negativa, eller som gav negativa känslor, men som de ändå utförde.

*Jag hade lika gärna kunnat läsa det på morgonen och ta tag i det då. Men genom att läsa det på kvällen så har jag förstört lite min kväll liksom. Så därför känner jag att jag inte borde. Men samtidigt så gör jag det. (Skratt). För... jag vet inte varför.*

En tolkning är att vissa av deltagarna ibland bedriver ett slags kamp med sig själva. Kampen framträdde när de vid flera tillfällen sade emot sig själva. Ju mer medveten deltagaren var om sina motsägelsefulla beteenden, desto mer ursäktade och försvarade sig deltagaren i sitt resonemang. Å ena sidan uttryckte de att de "inte borde" göra något medan de senare försvarade varför de ändå gjorde det.

*Jag vet ju hur viktigt det är att ha privat tid. Att kunna helst gå hem klockan fem eller fem över fem eller så. För att kunna ha den här privata tiden. Och jag vet ju att när jag tar*

*hem min dator aktivt så minimerar jag ju den tiden. Och det är ju inte bra. Jag vet ju det. Så att jag säger emot mig själv här lite.*

*Då ligger bara den och borrar, men då går man ju ändå och kollar lite vad det är som... Då vet man att nu är det något som har hänt, nu är det någonting som behöver lösas. Men även om jag inte ska kanske kolla den då så kollar man ändå lite vad det är som har hänt.*

En deltagare uttryckte även en ilska riktad mot sig själv för att hon arbetar utanför ordinarie arbetstid och ibland utanför arbetsplatsen med hjälp av IKT.

*Ja, jag blir ju arg på mig själv för att jag... Jag vet ju att jag... jag vill ju träna till exempel. Göra vissa pass. Så det är klart att jag blir lite arg på mig själv för att jag tänker... Jag vill ju göra det också, samtidigt som jag har vissa krav på mig som gör att... på jobbet, att jag stannar kvar här eller att jag kopplar upp mig hemifrån då.*

**Personlighet.** När vanan att ofta titta på telefonen diskuterades så tillskrev vissa deltagare direkt sitt beteende till att de är nyfikna. Vissa deltagare förklarade först efter en stunds betänketid att anledningen till att de tittar på telefonen så ofta beror på deras nyfikenhet.

*Alltså jag är ju ganska nyfiken då. Så ibland är det som helgerna, då ligger den ju hemma. Men då springer jag och tittar lite då och då. Ser om det är något spännande som har hänt. (Skratt) Men det är sällan jag gör någonting åt det, så egentligen behöver jag ju inte titta på den... Det är väl mer nyfikenheten så.*

Att vissa deltagare uttryckte att de ofta tittar på telefonen på grund av att de är nyfikna tolkades som en möjlig form av försvar. Främst tolkades detta försvar som riktat mot dem själva. De förklarar sitt motsägelsefulla beteende med att de är nyfikna och undviker på så sätt den kamp som det tolkades som att vissa av deltagarna för med sig själva.

*Det går ju rätt snabbt det här jobbet och det är mycket som händer samtidigt och man behöver ha... man behöver ha en paus då man lite stoppar hjärnan från jobbtänk.. och tänka på andra saker. **Och hur påverkar telefonen... det?** Alltså det är väl svårare att*

*göra när man ständigt har den med sig. Och när man är tillgänglig. För det är man ju så fort jag har telefonen så... Så... (suck) eller jag är väl rätt nyfiken av mig också. Att jag vill veta vad som händer. Så det blir väl dels... Det är klart man påverkas av den mycket eftersom man kollar på den hela tiden.*

Vi tolkade det som att flera av deltagarna, under intervjuens gång, började reflektera över sin användning av och relation till IKT på ett sätt som de tidigare inte hade gjort. Vissa av deltagarna uttryckte även att de redan inför intervjun hade börjat reflektera och ifrågasätta sin användning av IKT.

*Jag har ju inte tänkt på mycket hur mycket jag håller på med min telefon. Framförallt kanske när jag egentligen inte ska jobba att jag ändå går och kollar den och det tyckte jag var rätt intressant, just det här att varför... varför går jag och kollar telefonen? Det är inget speciellt jag väntar på, jag väntar inte på att nån speciell kund ska höra av sig utan det är bara att jag går och tittar där för att jag vill veta vad som hänt. Att det tyckte jag var rätt intressant och för min del tror jag med att... Ja, men att jag börjar tänka mycket på hur mycket jag använder telefonen i det dagliga och hur det påverkar mig. För det har jag inte tänkt på innan. Det är lite skrämmande...*

### **Relation mellan teman**

Resultatets fem huvudteman med tillhörande underteman ska inte ses som helt fristående från varandra. De samspelar och påverkas av varandra. Till exempel är huvudtemat "Stävja tillgänglighet" nära kopplat till "Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro" eftersom de båda är relaterade till den åtskillnad mellan arbetsliv och privatliv som deltagarna gjorde. Samspelet tolkades också som ett kedjeförhållande där "Medel för att hantera ansvar och förväntningar" ger orsak till behov av att "Stävja tillgänglighet". Anledningen till detta stävjande är i sin tur att IKT är "Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro" och insikten om detta påverkar deltagarnas "Omedvetna beteende".



## Diskussion

Diskussionen inleds med ett försök till svar på studiens frågeställning. Därefter följer en diskussion av resultatet samt av studiens metodologiska styrkor och svagheter. Slutligen ges förslag på framtida forskning inom detta fält.

Syftet med studien var att undersöka vilken relation arbetstagare har till IKT (som arbetsredskap) när de befinner sig utanför arbetsplatsen. De fem huvudteman med tillhörande underteman som analysen resulterade i anser vi är ett möjligt svar på frågeställningen. Att arbetstagarnas relation till IKT som arbetsredskap när de befinner sig utanför arbetsplatsen har både positiva och negativa aspekter framgår av dessa teman. De positiva aspekter som präglar arbetstagarnas relation till IKT är främst huvudtemat "Flexibilitet" men också undertemat "Strävan efter kontroll" där IKT är ett medel för att uppnå en positiv känsla. Relationen till IKT påverkas i stor utsträckning av rådande arbetsbelastning men arbetstagarna beskriver samtidigt sin relation till IKT som präglad av valfrihet. Det tolkades som att arbetsbelastningen har en koncentrerande effekt på IKT:s påverkan. Arbetstagarens relation till IKT kräver aktiva åtgärder i form av rutiner. Dessutom väcker IKT tankar om självbestämmande samt tvingar fram kognitiva överläggningar ("Ställningstagande") hos arbetstagaren. IKT:s invasion i privatlivet är en negativ aspekt i relationen till IKT eftersom den triggat en mental jobbnärvaro som i längden upplevs som ohälsosam. Att relationen är komplex märks tydligast i huvudtemat "Oavsiktligt beteende". Genom tolkningar av deltagarnas omedvetenhet om sitt eget beteende samt hänvisningar till personlighet tolkar vi här relationen som bitvis irrationell, till skillnad från den rationalitet som ligger bakom rutiner och gränsupprätthållande.

### Resultatdiskussion

Temat "Medel för att hantera ansvar och förväntningar" målar upp en hos arbetstagarna komplex relation till IKT. Relationen är varken renodlat negativ eller positiv. Vi tolkar det som att mycket av det som framkom i studiens resultat går i linje med teorin om att IKT:s inverkan på individen beror på om man upplever den som ett krav eller en resurs (Day et al., 2010). Under perioder med hög arbetsbelastning blir IKT-användningen mer kravfylld eftersom arbetstagarna använder IKT för att hantera situationen. När arbetstagarna aktivt använder telefonen för att nå en tillfredsställande känsla av kontroll är användningen i stället positiv. IKT fungerar då som en

resurs. IKT framhövdes också som en resurs för att arbeta hemifrån “för sin egen skull”. Vi skulle utifrån vårt resultat vilja lägga till arbetsbelastning som en sjätte punkt i den taxonomi som Day et al. (2010) har utvecklat över specifika aspekter av IKT som kan ha positiva eller negativa effekter på individer. Deltagarna uttryckte att de under perioder med hög arbetsbelastning reagerade starkare på signaler från IKT med en omedelbar oro som inte infann sig när arbetsbelastningen var låg.

Det faktum att det i så stor utsträckning verkade vara arbetsbelastningen som påverkar användningen och upplevelsen av IKT, har gjort det svårt att särskilja inverkan av IKT från inverkan av arbetsbelastning. Vi anser dock inte att det är önskvärt att försöka särskilja de två eftersom det skulle ta IKT ur sin kontext. Men vad är det egentligen som beror på vad? Arbetar man längre och mer för att IKT möjliggör detta? Eller är IKT ett verktyg för att hantera en redan hög arbetsbelastning? Dilemmat kan liknas vid resonemanget om hönan och ägget - vad kom först? Oavsett om det är arbetsbelastningen eller IKT som kommer först i det här fallet, vilka konsekvenser får det för arbetstagare? Tarafdar et al. (2011) och Wang et al. (2008) menar att techno-overload kan leda till stress hos arbetstagare när IKT driver arbetstagaren till att arbeta mer och fortare och medför ett överflöd av information och multitasking. Denna typ av stress anser vi har uttryckts av deltagare i vår studie. Vissa gånger har det varit uttalat och andra gånger har den framkommit genom tolkning av svaren. I detta sammanhang anser vi också att de multipla effekterna av IKT som Turel et al. (2011) beskriver tydligt märks. Wang et al. (2008) menar att IKT gör det omöjligt att förstå och komma ihåg allt som krävs för att avsluta en uppgift i tid vilket påverkar arbetstagarens produktivitet negativt. Vår tolkning är att arbetstagarna i studien upplever motsatsen. De använder IKT just för att kunna förstå och komma ihåg allt som ska göras samt för att tillfredsställa vad vi tolkar som ett kontrollbehov.

Vi har under studiens gång reflekterat över hur arbetssituationen skulle se ut om den bärbara IKT:n inte fanns tillgänglig. Kan arbetstagare, utan bärbar IKT, hantera samma grad av arbetsbelastning? Kan ett bemanningsföretag erbjuda sina kunder samma service utan arbetstagarnas användning av bärbar IKT? Gunnar Aronssons resonemang (Sennett, 2000) om att flexibiliteten i dagens arbetsliv associeras med företags krav på sig att hela tiden kunna anpassa sig efter marknadens behov känns igen här. IKT gör det möjligt för företag att erbjuda en service med hög tillgänglighet och snabbt agerande som man utan denna teknologi inte hade kunnat erbjuda marknaden. Till detta resonemang kan man koppla den “Valfrihet” att använda IKT

utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid som arbetstagarna uttrycker att de upplever. I hur stor utsträckning kommer denna valfrihet att finnas kvar när företag behöver erbjuda en alltmer utökad service för att hålla sig konkurrenskraftiga? Arbetstagarna uttrycker att de upplever ökade förväntningar från kunder om att finnas tillgängliga och redo att agera i allt större utsträckning, vilket begränsar deras valfrihet i användandet av IKT.

Dekontextualiseringen av arbetslivet (Battard & Mangematin, 2013) möjliggör att IKT kan få den triggande funktion ("Trigger") som arbetstagarna i studien upplever. Huvudtemat "Stävja tillgängligheten" kan tolkas som en direkt följd av IKT:s triggande funktion eftersom den påverkar arbetstagares tid och ökar tillgängligheten under "nonwork hours" (s. 270, O'Driscoll et al. 2010). Stävjandet av tillgänglighet kan också tolkas som en konsekvens av techno-invasion som Tarafdar et al., (2011) menar kan orsaka teknostress. Om arbetsgivare och organisationer inte tillhandahåller några uttalade rutiner för hur man ska hantera IKT så faller ansvaret istället på den enskilda arbetstagaren. Det blir upp till den enskilda arbetstagaren att stävja invasionen. Arbetstagaren är möjligtvis också mer mån om sitt välbefinnande och har därför ett intresse av att upprätta dessa rutiner. Stävjandet tolkades av författarna också som ett uttryck för den kognitiva anpassning som Ragu-Nathan et al. (2008) menar att arbetstagaren tvingas göra till följd av de krav som det nya flexibla arbetslivet ställer. Både rutiner som arbetstagarna själva inför och överläggningar vid "Ställningstagande" kan tolkas som fysiska, kognitiva och sociala anpassningar vilket Ragu-Nathan et al. (2008) menar att arbetslivet numera kräver.

Den rätt till självbestämmande som deltagarna ger uttryck för kan tolkas som en medveten begränsning av dekontextualiseringen (Battard och Mangematin, 2013). Den bestämdhet som ligger bakom rätten till självbestämmande tolkar vi som en vilja att "sätta ner foten" för att behålla makten över separationen av sin roll som arbetstagare och sin roll som privatperson. Leung (2011) menar att arbetstagare påverkas av den kontroll som de upplever sig ha över IKT:s påverkan. Vi tolkar det som att arbetstagarna i studien aktivt söker denna kontroll genom "Självbestämmande", "Ställningstagande" och "Stävjande av tillgänglighet". Kontrollen lyser exempelvis igenom när arbetstagare klassificerar samtal/sms/mail som akuta eller icke-akuta vid ställningstagandet. Klassificeringen är enligt boundary theory (Battard & Mangematin, 2013) ett sätt för arbetstagarna att skapa och upprätthålla gränser mellan domäner. I den aktuella studien tolkar vi således ställningstagandet som ett sätt att undvika work-family conflict.

Även huvudtemat “Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro” tolkas som starkt kopplat till gränsen mellan arbete och privatliv. Arbetstagarnas svårigheter att koppla bort jobb kan enligt Greenhaus och Beutells (1985) definition av work-family conflict sägas innebära att deras roll som arbetstagare begränsar utövandet av rollen som privatperson. Som orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro försvårar IKT segmentering av rollen som arbetstagare och rollen som privatperson med konsekvensen att en form av work-family conflict drabbar arbetstagaren. Värt att notera är det faktum att ingen deltagare i studien hade barn. Möjliggör deltagarnas livssituation deras IKT-användning? Hade konflikten mellan arbetsliv och privatliv samt försöken till gränsdragning varit tydligare eller viktigare om de hade varit föräldrar?

Undertemat “Hinder för hälsa” är en tolkning av deltagarnas behov av att ta hand om sig själva och hur IKT riskerar att stå vägen för det. Den ohälsosamma aspekten av konflikten mellan arbetsliv och privatliv riskerar påverka arbetstagarens fysiska och psykologiska hälsa vilket stämmer överens med Brods (1988) definition av teknostress. Det behov av att “tanka”, “ladda” och “vila” som arbetstagare uttrycker både frekvent och starkt tolkas stämna överens med behov av “nedkopplad tid” (O’Driscoll et al., 2010) och psykologisk avskildhet (Etzion et al., 1998; Park et al., 2011). Arbetstagare har ett behov av detta som de riskerar att gå miste om på grund av invasiv IKT. Park et al., (2011) menar just att brist på psykologisk avskildhet begränsar återhämtning och påverkar därmed hälsan.

Både huvudtemat “Stävja tillgänglighet” och “Orsak till ohälsosam mental jobbnärvaro” kan med fördel tolkas utifrån teorier för segmentering/integrering av arbetsliv och privatliv. Likt Kreiner (2006) funnit skiljer sig arbetstagarna i denna studie åt vad gäller behov av att segmentera arbetsliv från privatliv. Vi tolkar det dock inte som att segmenteringspreferensen eller styrkan i denna preferens är statisk. Till att börja med skiljer sig arbetstagarna segmenteringspreferens för kvällar, helger och semesterperioder. De har olika förväntningar på återhämtning beroende på situationen. Vi tolkar det också som att segmenteringspreferens i mycket stor utsträckning är beroende av erfarenhet i arbetet. Arbetstagarna i studien nämner att lärdomar har lett till förändrade beteenden och värderingar. Har man som arbetstagare tidigare upplevt en negativ inverkan på gränsen mellan arbete och privatliv på grund av IKT tycks detta föda en starkare segmenteringspreferens. Graden av flexibilitet, det vill säga i vilken utsträckning domänerna tillåter gränsöverskridande (Leung, 2011; Bulger et al., 2007), tolkas i denna studie som helt avhängigt arbetsgivaren och arbetsuppgifterna. Genomträngligheten, det vill säga i

vilken utsträckning gränserna faktiskt överskrids, (Leung, 2011; Bulger et al., 2007) tolkas å andra sidan som helt avhängig arbetstagarens gränsdragning. Ansvar för att upprätthålla en gräns mellan arbete och privatliv och hur rigid den gränsen ska vara är upp till den enskilda arbetstagaren. Om arbetstagaren inte tar ställning och sätter upp rutiner skulle genomträngligheten kunna vara 100 % vilket en av deltagarna beskriver när hon jämför sig själv med sambandscentral. Park et al. (2011) fann att arbetstagare med en stark segmenteringspreferens rapporterar mer psykologisk avkoppling. En obesvarad fråga är i vilken utsträckning en arbetstagare vars segmenteringspreferens blivit starkare på grund av olika erfarenheter upplever att denna får återhämta sig från arbetet på sin fritid.

Bärbar IKT som arbetsredskap har gjort ett snabbt intåg i dagens organisationer och arbetsliv. Ragu-Nathan et al. (2008) menar att IKT kan komma att förändra våra arbeten och beteenden på sätt som vi ännu inte förstår. Under temat Oavsiktligt beteende framträder vad vi tolkar som en förvirrad och emellanåt besvärlig relation till IKT som deltagarna upplever. Hos arbetstagarna förekommer IKT-användning utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid med avsikt att uttala eller medvetet syfte. Samtidigt tolkar vi det som att arbetstagare känner behov av att antingen försvara detta beteende eller förklara det. En möjlig tolkning av varför arbetstagare upplever förvirring över sitt IKT-beteende är just IKT:s snabba intåg i arbetslivet. Att det har gått så snabbt gör att det ännu inte finns tydliga normer för beteende rörande IKT och det lämnas upp till individen att bedöma vad man borde eller inte borde göra. Den kamp som vi tolkar att vissa deltagare bedriver med sig själva, om vad de bör och inte bör göra, tror vi kan bero på en avsikt att uttala eller medvetet syfte. Det fiktiva uttalandet "jag borde nog svara i telefonen, men nu är jag ju ledig så då ska jag ju egentligen inte svara..." illustrerar de resonemang som deltagarna förde med sig själva.

De positiva effekterna av IKT som arbetsredskap är ofta tidigt synliga, eller rent av omedelbara, medan de negativa effekterna ofta är oavsiktliga och framträder i senare skeden (Turel et al., 2011). Företaget i den aktuella studien saknar riktlinjer för hur IKT ska användas som arbetsredskap. Det faller sig naturligt att ett företag inte sätter upp riktlinjer för något som man upplever endast har fördelar och positiva effekter i organisationen och för arbetstagarna, exempelvis i form av ökad flexibilitet. Kan de negativa effekterna på organisatorisk nivå vara i antågande? Arbetstagare uttrycker att de upplever negativa effekter av IKT, exempelvis att IKT kan vara ett hinder för den återhämtning de behöver från arbetet. På lång sikt tror vi att negativa

effekter på individnivå kan sträcka sig upp till organisatorisk nivå - troligtvis i fall där avsaknaden av återhämtning hos arbetstagare riskerar att leda till utbrändhet och sjukskrivning. I dessa fall kan behov uppstå av organisatoriska riktlinjer för användning av IKT som arbetsredskap. Ett resonemang som kan följa på detta är vems ansvar det är att IKT som arbetsredskap hanteras på ett hälsosamt sätt. Är det arbetstagarens eller arbetsgivarens ansvar? O'Driscoll et al. (2010) menar att man i relation till IKT måste säkerställa att de kognitiva krav som ställs på arbetstagaren gällande teknikanvändning inte överbelastar arbetstagaren. Å andra sidan skulle den frihet under ansvar som arbetstagarna uttrycker att de har kunna innefatta ansvaret för gränsdragning när man upplever sin IKT-användning som ohälsosam. Arbetsgivaren erbjuder genom IKT sina arbetstagare möjligheten till en flexibel arbetssituation men arbetstagarna förväntas då också ta ansvar för sin användning av den och vilka effekter den får.

Slutligen bör diskuteras huruvida det nya flexibla arbetslivet ens är kompatibelt med en arbetsdag förlagd mellan klockan 8.00 och 17.00. Deltagarna i studien benämner dessa tider som ordinarie arbetstider men menar samtidigt att de inte kan användas för att definiera gränsen mellan arbetstid och privatliv. Är det fel att eftersträva en arbetsdag mellan klockan 8.00 till 17.00 i ett arbetsliv där det inte längre är möjligt? Istället för att skapa strukturer för att upprätthålla numera omöjliga arbetsförhållanden undrar författarna om man istället bör finna nya ramar för det flexibla arbetslivet.

### **Diskussion av studiens metodologiska styrkor och svagheter**

Det finns ingen kvalitativ forskningsmetod som inte har sina begränsningar (Willig, 2008; Alvesson, 2003). Insikt om begränsningarna har dock uppmanat till en reflexiv medvetenhet om gränserna för vår egen och andras hävdande av kunskap och förståelse (Willig, 2008). Den kvalitativa ansatsen har påverkat vilken kunskap som har kunnat inhämtas. Ett litet urval av deltagare har gett möjligheten att inhämta fördjupad kunskap om ett specifikt fenomen i dess unika kontext (ibid.). Resultatet kan dock inte generaliseras på samma sätt som man med en kvantitativ studie med stort urval hade kunnat göra (ibid.). Det faktum att studien undersöker fenomenet i dess naturliga kontext gör det svårt att kontrollera för andra inverkanade variabler. Samtidigt stärker forskning i den naturliga kontexten studiens ekologiska validitet (ibid.). Den kvalitativa ansatsen begränsar också vad man säkert kan veta då forskningsprocessen innefattar tolkningar både av studiens deltagare och oss som forskare - alternativa tolkningar är alltid

möjliga (ibid.). Den fenomenologiska ansatsen har låtit oss som forskare ta del av deltagarnas värld och få tillgång till delar av deras upplevelser, men den fenomenologiska ansatsen har å andra sidan inte gjort det möjligt att dra slutsatser om varför deltagarnas upplevelse är som de är (ibid.).

IPA som dataanalysmetod ställer krav på deltagarens språkliga verktyg för att beskriva en upplevelse. Verktögen är en förutsättning för analysen då man arbetar med text (Willig, 2008). IPA bygger på att utforskandet av en deltagares upplevelser alltid innebär en tolkning av forskaren (ibid.). Denna tolkning kan vara utmanande när deltagare har svårt att uttrycka vad de tänker och känner. Det kan finnas anledningar till varför de inte vill berätta allt om sina upplevelser och forskaren måste tolka deltagares mentala och emotionella tillstånd utifrån vad de säger (Smith & Osborn, 2003). Här har uppmärksammande av icke-språklig kommunikation såsom kroppsspråk och minspel varit till hjälp i analysen.

**Forskningsetiska överväganden.** Etiska dilemman uppstår ofta löpande under en intervjuundersökning och i intervjuforskning räcker det inte att endast följa forskningsetiska principer (Kvale & Brinkmann, 2009). En etiskt ansvarsfull intervjuforskare bör också anamma ett etiskt beteende och medvetenhet (Kvale & Brinkmann, 2009; Willig, 2008). Denna ständiga etiska medvetenhet är av särskild vikt inom kvalitativ forskning på grund av dess explorativa natur. Författarna har under studiens gång arbetat aktivt för att upprätthålla och utveckla denna etiska medvetenhet genom reflektioner över hur vi i rollen som forskare bäst agerar och hanterar processen ur ett etiskt perspektiv.

Det faktum att studien genomfördes på ett företag där författarna till studien även arbetar som behovsanställda administratörer medför en uppenbar problematik gällande konfidentialitetsprincipen. Deltagarna kan ha upplevt det olustigt att dela med sig av privata tankar och känslor till en person som man arbetar med. Författarna har vidtagit ett antal åtgärder i syfte att försöka reducera denna problematik genom att distansera oss från rollen som kollega. I presentationsbrevet presenterades författarna som studenter för att i ett tidigt skede betona att studien genomfördes som uppsatsskrivande universitetsstudenter och inte som kollegor. Vid informationsmötet och i presentationsbrevet uppmanades de potentiella deltagarna att höra av sig via våra privata telefonnummer och våra student-mailadresser. Intervjuerna genomfördes under lunchtid och efter ordinarie arbetstid i ett rum utan insyn. Efter genomförd intervju lämnade författarna alltid kontoret. Vid informationsmötet, i presentationsbrevet och i början av varje

individuell intervju informerades deltagaren om att den insamlade datan hanteras konfidentiellt, att resultatet kommer presenteras för gruppen som helhet och att det i den slutgiltiga texten inte framgår vilken deltagare som hade sagt vad. Alvesson (2003) menar att man genom att garantera anonymitet kan reducera deltagarens vaksamhet i sina svar under intervjun, men de kan trots det kan tvivla på konfidentialiteten. Alla sex deltagare i studien är tjänstemän med ansvarspositioner. Alvesson (ibid.) menar att en intervjuperson vars karriär kräver att den uppfattas som pålitlig och taktfull troligtvis inte bryter detta mönster i en intervju. Mönstret begränsar således vilka svar intervjupersonen väljer att ge.

**Analysmetod.** Tolkning av intervjudata är inte objektiv och oproblematis. Olika läsningar av material kan leda till olika tolkningar (Kvale & Brinkmann, 2009). De tolkningar som har gjorts är subjektiva vilket innebär att även andra tolkningar är möjliga. Tolknings påverkas av förförståelse - både teoretisk och erfarenhetsbaserad. Förförståelse har väglett studien och möjliggjort djupa och kreativa tolkningar vilket kan ses som en metodologisk styrka. Förförståelsen utgör samtidigt en metodologisk svaghet eftersom den riskerar ha påverkat tolkningar i en riktning som inte möjliggör "good fit" (s. 150, Willig, 2008), det vill säga att de analytiska kategorierna speglar datan. En potentiell svaghet i studien är avsaknaden av deltagarvalidering som hade kunnat stärka tolkningarnas validitet. Willig (ibid.) menar att en deltagarvalidering inte alltid är nödvändig men att man som forskare ska vara medveten om deltagarnas reaktioner och förklara skillnader mellan sina egna och deltagarnas tolkningar.

**Datainsamlingsmetod.** Intervjuer i sig ska inte ses som ett instrument där intervjupersonen ger forskaren tillgång till sin autentiska subjektiva verklighet, utan som en komplex social situation (Alvesson, 2003). Alvesson (ibid.) menar därför att det krävs ett reflexivt och teoretiskt förhållningsätt till intervjun som datainsamlingsmetod för att tolkningarna inte ska vara naiva och baserade på lösa grunder. Vid tolkning av intervjudatan eftersträvades därför i denna studie den reflexiva pragmatism som Alvesson (2003) förespråkar. Det innebär att vi var medvetna om att intervjudata är komplex och fylld med mening i stället för att se den som fakta.

Alvesson (2003) menar att intervjupersoner inför, under och efter intervjun försöker förstå vad forskaren är ute efter. Deltagarens uppfattning om studiens syfte styr sedan svaret. Vid informationsmötet och i presentationsbrevet informerades deltagarna om att studien handlar om användningen av IKT i arbetslivet. För att undvika att påverka deltagarnas svar delgavs



deltagarna inte hela frågeställningen och de kände således inte till att studiens fokus på användningen utanför arbetsplatsen. Vi upplevde att vissa av deltagarna hade funderat på sina svar innan intervjun ägde rum och en deltagare bad oss klargöra syftet innan intervjun började. Flera deltagare var måna om att kontrollera att de svarat "rätt" på våra frågor och om deras svar var det som vi var ute efter. Att deltagarna kände till forskningsfältet kan därför ha haft påverkan på spontaniteten i deras svar trots att de inte kände till den exakta frågeställningen.

Det faktum att författarna är behovsanställda på det företag där studien genomfördes ställer krav på reflexiv pragmatism vid tolkningen av den insamlade datan. Till att börja med menar Alvesson (2003) att intervjupersonen tolkar intervjusituationen utifrån vilken roll den intervjuas i och att detta påverkar deras svar. I denna studie fanns en risk för att intervjupersonen inte kunde skilja på rollen som kollega och deltagare. Att intervjuas av sina kollegor kan också ha påverkat deltagarnas svar eftersom de kan ha känt restriktioner mot att svara på ett sätt som kan upplevas som negativt gentemot företaget. Alvesson (2003) menar nämligen att intervjupersonens medvetenhet om sina svar kan leda till defensiva svarsstrategier och konstruktioner för att undvika kontroversiella åsikter om organisationen. Dessutom antas det att intervjupersoner vill framhäva sig själva i positiva dager (Alvesson, 2003).

**Intervjuagendan.** Intervjuagendan kan, liksom tolkningen av datan, ha påverkats av författarnas förförståelse. Förförståelsen kan även här anses vara både en styrka och en svaghet. Det är en styrka eftersom intervjuagendan bygger på både teoretisk och praktisk förståelse för invasiv IKT vilket möjliggör givande frågor. Förförståelsen är å andra sidan en svaghet eftersom den riskerar att verka ledande vid formulering av frågor. För att i största möjliga mån undvika att intervjuagendan vinklades åt något håll följdes riktlinjer för IPA-intervjuer (Smith & Osborn, 2003; Smith et al., 2009) och frågorna grundades i tidigare forskning och teorier.

De sex semi-strukturerade intervjuer som genomfördes i denna studie var 30 minuter långa och baserades på intervjuguiden med tolv frågor. Smith et al. (2009) anser att sex till tio frågor är lämpligt vid en IPA-intervju som är 45 till 60 minuter lång. Studiens upplägg med sex kortare intervjuer kan därför ses som en möjlig svaghet. Längre intervjuer med färre frågor hade kunnat generera rikare data. Författarna anser dock att studiens omfång inte lämnade utrymme för sex längre intervjuer och anser att sex kortare intervjuer bidrog med en större förståelse för arbetstagarnas upplevelser än ett mindre antal längre intervjuer hade gjort.

**Inspelning av intervjuerna.** Att intervjuerna spelades in kan vara både en styrka och en svaghet. Styrkan ligger i att mycket lite muntlig data gick förlorad. Genom att båda författarna korrekturläste samtliga transkriptioner garanterades att dessa i mycket hög grad återgav det som intervjupersonerna sade. Nackdelen med inspelning är att det finns risk för att den besvärar och hämmar intervjupersonerna (Trost, 2010) vilket vi erfor i intervjusituationerna eftersom flera deltagare pratade mer ledigt när diktafonen hade stängts av. I denna studie anser författarna att fördelarna med inspelning överväger nackdelarna och att inspelningen möjliggjorde ett djup och nyanserad analys.

**Deltagare.** Deltagargruppens homogenitet var avsiktlig eftersom Smith och Osborn (2003) menar att det vid IPA inte är meningsfullt med ett randomiserat eller generaliserbart urval. De anser i stället att man lämpligen bör arbeta med ett urval för vilka frågeställningen är signifikant (ibid.). Homogeniteten är dock en potentiell svaghet på grund av låg transferabilitet. Transferabilitet är möjligheten att applicera en studies resultat bortom den specifika kontext som studien genomfördes i (Willig, 2008).

### **Rekommendationer för framtida forskning**

För att öka kunskapen om forskningsområdet och öka forskningsresultatens transferabilitet vill vi uppmuntra till att liknande studier genomförs på andra företag och inom andra branscher. Författarna vill även uppmuntra till triangulering, det vill säga belysa området ur olika metodologiska synvinklar (Willig, 2008), vilket skulle bidra till en mer omfattande och nyanserad förståelse. Andra metoder för datainsamling, såsom en studie med fokusgrupper, skulle kunna ge ytterligare kunskap om arbetstagares relation till IKT. Vidare skulle en kvantitativ forskningsansats kunna ge information om orsak och verkan vilket en kvalitativ ansats inte möjliggör i samma utsträckning (ibid.).

Denna studie syftar till att vara hypotesgenererande. Vart och ett av de huvudteman och underteman som framkom är i sig olika hypoteser som i ett nästa steg kan studeras individuellt. Det har under analysens gång varit svårt att helt skilja exempelvis arbetsbelastning från IKT-användning eller inkräktande (techno-invasion (Wang et al., 2008)) från överbelastning (techno-overload (ibid.)). En fördjupning skulle kunna ge vidare kunskap om relationen mellan dessa.

Ett förslag till framtida forskning som författarna särskilt vill lyfta fram är hur man ska använda IKT i praktiken för att undvika långsiktiga skadliga effekter. Bristande återhämtning

från arbetet på grund av IKT kan få konsekvenser såsom ökade stressymptom och på sikt utbrändhet. Möjligen behöver arbetsgivaren hjälpa sina arbetstagare att hantera IKT på ett hälsosamt sätt. Ett specifikt förslag är att genomföra en longitudinell studie med ett företag som har tydliga normer eller policy för IKT-användning utanför arbetsplatsen och utanför ordinarie arbetstid och ett företag som likt det i studien saknar sådana.

## Referenser

- Alvesson, M. (2003). Beyond neopositivists, romantics, and localists: a reflexive approach to interviews in organizational research. *The Academy of Management*, 28(1), 13-33.
- Battard, N., & Mangematin, V. (2013). Idiosyncratic distances: impact of mobile technology practices on role segmentation and integration. *Technological Forecasting & Social Change*, 80, 231-242. doi:10.1016/j.techfore.2011.11.007
- Boswell, W. R., & Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technology after hours: the role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management*, 33(4), 592-610. doi:10.1177/0149206307302552
- Brod, C. (1988). *Teknostress. Datorrevolutionen: människan får betala för vad hon skapar*. Västerås: Ica. (Originalarbete publicerat 1984).
- Brough, P., O'Driscoll, M. P., & Biggs, A. (2009). Parental leave and work-family balance among employed parents following childbirth: An exploratory investigation in Australia and New Zealand. *New Zealand Journal of Social Sciences Online*, 4(1), 71-87. doi:10.1080/1177083X.2009.9522445
- Bulger, C. A., Matthews, R., A., & Hoffman. (2007). Work and personal life boundary management: boundary strength, work/personal life balance, and the segmentation-integration continuum. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 365-375. doi:10.1037/1076-8998.12.4.365
- Day, A., Scott, N., & Kelloway, E. K. (2010). Information and communication technology implications for job stress and employee well-being. I Perrewé, P. L. & Ganster, D. C. (Red.), *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress. Research in Occupational Stress and Well Being*, 8, 317-350. doi:10.1108/S1479-3555(2010)0000008011
- Eatough, V., & Smith, J. A. (2008). Interpretative phenomenological analysis. I C. Willig. & W. Stainton-Rogers (Red.), *The SAGE handbook of qualitative research in psychology* (s.179-194). Los Angeles: SAGE Publications.
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83, 377-585. doi:10.1037/0021-9010.83.4.577

- Fenner, G. H., & Renn, R. W. (2010). Technology-assisted supplemental work and work-to-family conflict: the role of instrumentality beliefs, organizational expectations and time management. *Human Relations*, 63(1), 63-82. doi: 10.1177/0018726709351064
- Giorgi, A., & Giorgi, B. (2003). Phenomenology. I J. A. Smith (Red.), *Qualitative psychology: a practical guide to research methods* (s. 25-50). London: SAGE Publications.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88. doi:10.5465/AMR.1985.4277352
- Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: a person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 485-507. doi: 10.1002/job.386
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Larkin, M., Watts, S., & Clifton, E. (2006). Giving voice and making sense in interpretative phenomenological analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 102-120. doi:10.1191/1478088706qp062oa
- Leung, L. (2011). Effects of ICT connectedness, permeability, flexibility, and negative spillovers on burnout and job and family satisfaction. *Human Technology*, 7(3), 250-267.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. I Dunnette, M. D. (Red.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (1351-1395). Chicago: Rand-McNally, Chicago.
- O'Driscoll, M. P., Brough, P., Timms, C., & Sawang, S. (2010). Engagement with information and communication technology and psychological well-being. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 8, 269-316. doi:10.1108/S1479-3555(2010)0000008010
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. M. (2011). Relationships between work-home segmentation and psychology detachment from work: the role of communication technology use at home. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 457-467. doi:10.1037/a0023594
- Park, Y., & Jex, S. M. (2011). Work-home boundary management using communication and information technology. *International Journal of Stress Management*, 18(2), 133-152. doi:10.1037/a0022759
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical

- validation. *Information Systems Research* 19(4), 417-433. doi:10.1287/isre.1070.0165
- Sennett, R. (2000). *När karaktären krackelerar: människan i den nya ekonomin*. Stockholm: Atlas. (Originalarbete publicerat 1998).
- Smith, J. A. (Red.). (2003). *Qualitative psychology. A practical guide to research methods*. London: SAGE Publications.
- Smith, J. A., & Osborn, M. (2003). Interpretative phenomenological analysis. I J. A. Smith (Red.), *Qualitative psychology: a practical guide to research methods* (s.51-80). London: SAGE Publications.
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis. Theory, method and research*. London: SAGE Publications.
- Statistiska Centralbyrån. (2012). *Sysselsättning i kommuner och län 2010, korrigerad version 2012-04-12. Registerbaserad arbetsmarknadsstatistik*. Statistiska meddelanden: AM 32 SM 1101. Hämtat 15 april 2013: [http://www.scb.se/statistik/AM/AM0207/2010A01/AM0207\\_2010A01\\_SM\\_AM32SM1101.pdf](http://www.scb.se/statistik/AM/AM0207/2010A01/AM0207_2010A01_SM_AM32SM1101.pdf)
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T.S. & Ragu-Nathan B. S. (2011). Crossing to the dark side: examining creators, outcomes and inhibitors of technostress. *Communication of the ACM* 54(9), 113-120. doi:10.1145/1995376.1995403
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer* (4. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2011). Family and work-related consequences of addiction to organizational pervasive technologies. *Information & Management*, 4, 88-95. doi:10.1016/j.im.2011.01.004
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad från: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: an empirical investigation. *Computers in Human Behaviour*, 24, 3002-3013. doi:10.1016/j.chb.2008.05.007
- Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in psychology* (2. uppl.). Maidenhead: Open University Press.
- Yun, H., Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (2012). A new open door: the smartphone's impact on work-to-life conflict, stress and resistance. *International Journal of Electronic Commerce*, 16(4), 121-151. doi:10.2753/JEC1086-4415160405

## Appendix 1: Intervjuagenda

### Inledning

- Sätt en lämplig stämning för intervju genom neutralt småprat
- Förklara att vi är två personer och vem av oss som kommer att svara för intervjun och ställa frågorna
- Be om lov att få spela in (motivera kort varför). Om okej: starta diktafonen, annars anteckna.
- Informera om Vetenskapsrådets forskningsetiska principer utifrån presentationsbrevet. Poängtera nedanstående ord i fetstil:
  - Ditt deltagande i studien är helt **frivilligt**
  - Du har rätt att när som helst **avbryta** studien utan vidare förklaring
  - Data som samlas in kommer att behandlas **konfidentiellt** under hela processen
  - Samtliga deltagare kommer att **avidentifieras** och det kommer i den slutgiltiga texten inte att framgå vem som sagt vad
  - Data som samlas in kommer inte att användas för något annat syfte än den aktuella studien och all data kommer att förstöras när denna är avslutad
  - Du får gärna ta del av studiens resultat när detta är färdigställt!
- Fråga om intervjupersonen har förstått och om den har några frågor.
- Förklara att vi kommer att ställa öppna frågor och att inga svar är rätt eller fel. Detta är ett nytt forskningsfält och vi har ingen förutbestämd hypotes.

### Intervjufrågor

- (1) Beskrivning av IKT-användning
- (2) Segmentering-integrering (preferens)
- (3) Invasion och upplevda konsekvenser
- (4) Segmentering-integrering (upplevda krav)

- 1 Skulle du vilja berätta vad du har för roll här på företaget? (1)
  - Vad innebär din roll?
  - Om de själva tar upp IKT - gå vidare med det. "Du nämnde..."
- 2 Som anställd på företaget, hur använder du din dator och telefon i arbetet? (1)
  - Verktyg i det dagliga arbetet.
- 3 Händer det att du tar med din arbetsdator och arbetstelefon hem? Hur ofta? Finns det undantag? (1)
  - Varför/varför inte?
  - Rutiner (exempel: ljudlös?)
- 4 Brukar du använda din **privata** dator/telefon för att arbeta när du inte är på kontoret? (1)
- 5 Hur skulle du **definiera** begreppen arbetstid och privatliv? (2)

- 6 Vad **innebär** arbetstid och privatliv för **dig**? (2)
- Beskriva hur ditt liv ser ut utanför jobbet? Familj och fritidsintressen?
- 7 Hur mycket tänker du på jobbet när du är ledig? (3)
- På vilket sätt?
  - Påverkar telefonen och datorn?
- 8 Hur **känns** det om (arbets)datorn och (arbets)telefonen finns närvarande när du är ledig? (3) (Anpassa frågan efter om de använder privata tekniken i arbetssyften eller inte)
- Tankar
  - Emotioner/känslor
  - Påverkar det beteende? (**Praktiskt**)
  - Begränsande av aktiviteter?
- 9 Händer det att du stänger av din arbetstelefon när du är ledig? (2)
- Varför/varför inte?
  - Hur känns det?
- 10 Hanterar du din (arbets)telefon och din (arbets)dator olika beroende på om det är en vardagskväll eller helg? (1)
- På semestern?
- 11 Hur tror du att andra här på företaget tänker kring telefonen och datorn när de är lediga? (4)
- (Påverkas man av att andra tar med tekniken hem?)
- 12 Hur upplever du att företaget förväntar sig att du ska använda (arbets)telefonen och (arbets)datorn? (4)
- Tycker du att det stämmer överens med hur du faktiskt använder din arbetstelefon och arbetsdator?

## Avslutning

- Något att tillägga?
- Tacka för deltagandet!
- Förklara att det kommer finnas möjlighet att ta del av studien när den är avslutad
- Frågor?
- Be deltagaren att inte diskutera intervjun, dess innehåll och intervjufrågorna med övriga innan vi har hunnit intervjua alla eftersom vi vill ha spontana svar utan påverkan från andra



## Appendix 2: Presentationsbrev

Hej!

Vi studerar på det beteendevetenskapliga kandidatprogrammet vid Lunds universitet med inriktning mot arbets- och organisationspsykologi. Nu har vi nått vår sista termin och arbetar därför med vår kandidatuppsats.

Kandidatuppsatsen kretsar kring användandet av informations- och kommunikationsteknologi (IKT) såsom smartphones och bärbara datorer inom arbetslivet. En snabb utveckling under de senaste åren har medfört nya sätt att arbeta med hjälp av IKT. Forskningsområdet är högaktuellt och snabbt växande. Med vår explorativa studie ämnar vi öka förståelsen för hur arbetstagare förhåller sig till IKT. Vi vore tacksamma för Ditt deltagande och därmed Ditt bidrag till forskningsområdet!

### Studiens praktiska upplägg

Vi kommer att genomföra individuella intervjuer med sex arbetstagare. Intervjuerna kommer att ta max 30 minuter under vilka vi kommer att ställa ett antal öppna frågor. Intervjuerna kommer att spelas in för att i efterhand analyseras.

### Studiens forskningsetiska principer

Vi arbetar utifrån de forskningsetiska principerna för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. I linje med dessa vill vi informera Dig om följande:

- Ditt deltagande i studien är helt frivilligt
- Du har rätt att när som helst avbryta studien utan vidare förklaring
- Data som samlas in kommer att behandlas konfidentiellt under hela processen
- Samtliga deltagare kommer att oidentifieras och det kommer i den slutgiltiga texten inte att framgå vem som sagt vad
- Data som samlas in kommer inte att användas för något annat syfte än den aktuella studien och all data kommer att förstöras när denna är avslutad
- Du får gärna ta del av studiens resultat när detta är färdigställt!

Vi kommer att ta kontakt med Dig inom kort och, om intresse finns, boka tid för en individuell intervju. Om Du har frågor är välkommen att kontakta oss!

Med vänliga hälsningar,

**Maria Karlsson och Sandra Klinth**

Beteendevetenskapliga kandidatprogrammet  
Psykologiska institutionen, Lunds universitet

*Maria Karlsson: mobil 07X XXX XXX, email [maria.karlsson.006@student.lu.se](mailto:maria.karlsson.006@student.lu.se)*

*Sandra Klinth: mobil 07X XXX XXX, email [sandra.klinth.503@student.lu.se](mailto:sandra.klinth.503@student.lu.se)*

*Robert Ragneklint (kontaktperson/handledare), email [robert.ragneklint@psy.lu.se](mailto:robert.ragneklint@psy.lu.se)*