



HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Organisering och ledning av arbete och välfärd - Arbetsvetenskap, 180 hp

KANDIDATUPPSATS



Arbetslivets digitalisering

- Motverkar eller framkallar IKT stress?

Josefin Brorhed & Linda Borell

Arbetsvetenskap 15 hp

Halmstad 2017-06-18

Förord

Denna kandidatuppsats, som omfattar 15 hp, har utförts på akademien för Hälsa och välfärd på högskolan i Halmstad under våren 2017. Kandidatuppsatsen ingår i kursen Arbetsvetenskap 61-90 hp och är den avslutande delen på programmet Organisering och ledning av arbete och välfärd med inriktning arbetsvetenskap, 180 hp.

Vi vill rikta ett stort tack till de respondenter som delat med sig av sina upplevelser och erfarenheter och på så sätt bidragit med värdefull information. Vi vill också rikta ett stort tack till vår kontaktperson och berörda enhetschefer på den undersökta kommunen som gett oss möjligheten att genomföra denna kandidatuppsats.

Vi vill även tacka vår handledare Jonas Carlsson för engagerad vägledning, inspiration och värdefulla synpunkter under arbetets gång.

Slutligen tackar vi varandra för att ha motiverat, engagerat och stöttat varandra under genomförandet av vår kandidatuppsats.

Halmstad, maj 2017

Josefin Brorhed

Linda Borell

Arbetslivets digitalisering

- Motverkar eller framkallar IKT stress?

Josefin Brorhed

Linda Borell

Högskolan i Halmstad, akademin för Hälsa och välfärd

Organisering och ledning av arbete och välfärd - Arbetsvetenskap, 180 hp

Arbetsvetenskap 61-90 hp

Termin 6, VT 2017

Sammanfattning

Digitaliseringen av arbetslivet har bidragit med mycket positivt för både organisation, individ och tredje part men samtidigt ökar ohälsan i arbetslivet och det har hittills gjorts lite för att förstå digitaliseringens påverkan på arbetstagares välmående. Syftet med denna studie är att öka förståelsen för om och i så fall hur den ökade tillgängligheten för information och kommunikation genom informations- och kommunikationsteknik (IKT) kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare. Syftet konkretiseras genom två frågeställningar som syftar till att undersöka om undersköterskor inom hemtjänst upplever att den ökade tillgängligheten via smartphone, både på och utanför arbetstid, framkallar eller motverkar känslan av stress. Studien utgår från en kvalitativ forskningsansats där åtta undersköterskor inom kommunal hemtjänst intervjuats för att besvara syftet.

Övergripande visar resultatet att smartphone kan underlätta arbetet för undersköterskor inom hemtjänst genom enklare kommunikation och ökad tillgång till information vilket kan motverka känslan av stress. Den ökade tillgängligheten genom smartphone behöver inte framkalla känslan av stress varken på eller utanför arbetstid om individen upplever kontroll och därför kan hantera situationen på ett för hen tillfredsställande sätt. Vidare kan tillgången till information utanför arbetstid som möjliggjorts genom smartphone motverka känslan av stress.

Nyckelbegrepp: Informations- och kommunikationsteknik (IKT), tillgänglighet, stress, gränslöst arbete, hemtjänst

The digitalization of working life

- Dose ICT counteract or provoke stress?

Josefin Brorhed

Linda Borell

Halmstad University, institution of Health and welfare

Work and welfare management and organization - Work science 180 hp

Work science 61-90 hp

Term 6, Spring term 2017

Abstract

The digitalization of working life has contributed with several positive aspects for the organisation, the individual as well as third party actors. On the other hand the work life are experiencing an increasing sense of illness and not much effort have been focused towards understanding the digitalizations effect on workers wellbeing. The aim of this study is to increase the understanding regarding if and in that case how increasing accessibility of information and communication through information and communication technology (ICT) can provoke or counteract the experience of stress amongst employees. The aim is concretised with two research questions which aim to research if nursing assistants within the homecare experience the increased accessibility by smartphones during as well as outside standard work hours provoke or counteract the feeling of stress. The study departs from a qualitative research approach where eight nursing assistants within the municipal home care are interviewed in order to answer the research questions.

Overall the result shows that smartphones might facilitate the work of nursing assistants within the homecare due to easier communication and an increasing accessibility of information which in turn might lead to counteracting the feeling of stress. The increasing accessibility by smartphones do not have to provoke a feeling of stress during work nor outside standard work hours if the individual experiences control and therefore are able to handle the situation that is suitable for he or she. Additionally, the accessibility of such information outside standard work hours that have been counteracted by smartphones might decrease the feeling of stress.

Keywords: Information and communication technology (ICT), accessibility, stress, borderless work, home care

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	2
1.2 Bakgrund	2
1.2.1 Hemvårdsförvaltningens hemtjänst	2
1.2.2 Undersköterskornas smartphone	3
2. Teori	3
2.1 Begrepp	3
2.1.1 Information.....	3
2.1.2 Kommunikation.....	4
2.1.3 Informations- och kommunikationsteknik	4
2.1.4 Tillgänglighet	4
2.1.5 Stress	4
2.1.6 Gränslöst arbete.....	4
2.1.7 Hemtjänst	5
2.2 Krav- och kontrollmodellen	5
2.3 Tidigare forskning	5
2.3.1 Forskningslucka	6
2.3.2 Införandeprocessen.....	7
2.3.3 IKT på arbetstid.....	7
2.3.4 IKT utanför arbetstid	8
2.4 Reflektion kring vald teori	9
2.4.1 Etiskt perspektiv på vald teori	9
3. Metod	9
3.1 Metodval.....	9
3.2 Urval.....	10
3.3 Datainsamling.....	10
3.4 Analysmetod.....	11
3.5 Etik	12
4. Resultat och analys	13
4.1 Sammanfattning av resultat	13
4.2 Den upplevda arbetssituationen	13

4.3 Samarbete för information och kommunikation	14
4.4 Införandeprocessen.....	14
4.4.1 Förväntningar	15
4.4.2 Utbildning och information	15
4.5 IKT på arbetstid.....	16
4.5.1 Positiva erfarenheter.....	16
4.5.2 Negativa erfarenheter	17
4.5.3 Tillgång till information och kommunikation	18
4.5.4 Kommunicering av information	18
4.5.5 Ökad tillgänglighet.....	18
4.5.6 Riktlinjer.....	19
4.5.7 Funktionsstörningar.....	20
4.6 IKT utanför arbetstid	20
4.7 Slutsatser	23
4.7.1 Upplever undersköterskor inom hemtjänst att den ökade tillgängligheten på arbetstid genom användning av smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress?	23
4.7.2 Upplever undersköterskor inom hemtjänst att den ökade tillgängligheten för arbete utanför arbetstid genom användning av smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress?	24
5. Diskussion	25
5.1 Vad kan ha påverkat resultatet?	25
5.1.1 Har stressen normaliserats?.....	25
5.1.2 Förväntningar på IKT.....	25
5.1.3 Erfarenheter av IKT	25
5.1.4 Normer	26
5.2 En fördel med riktlinjer kring hur IKT ska hanteras utanför arbetstid, eller?.....	26
5.3 Metoddiskussion.....	27
5.3.1 Metodval.....	27
5.3.2 Urval.....	27
5.3.3 Databeskrivning.....	27
5.3.4 Generaliserbarhet	28
5.3.5 Övrig reflektion	28
5.4 Reflektion kring vald teori	29
5.5 Reflektion kring studiens bidrag samt förslag på vidare forskning	29

5.5.1 Studiens bidrag	29
5.5.2 Förslag på vidare forskning	29
Litteraturförteckning	31
Bilaga 1	

1. Inledning

Digitaliseringen av arbetslivet har bidragit till mycket positivt för både organisation, individ och tredje part. De nya sätten att skapa, bearbeta, lagra och kommunicera information genom den digitala tekniken gör det möjligt att utföra och utveckla arbetsuppgifter på ett nytt sätt vilket inneburit en revolution inom många yrken. Men tillsammans med digitaliseringens positiva effekter på arbetslivet har det även uppkommit problem i form av bland annat stress och ohälsa. Det är därför viktigt att det ställs höga krav på användbarhet, tillgänglighet och god arbetsmiljö för att den fulla potentialen av ny teknik i arbetslivet ska kunna utnyttjas. Mot denna bakgrund blir de digitala arbetsmiljöproblemen betydelsefulla att studera, förstå, åtgärda och förebygga (Arbetsmiljöverket, 2015).

Med digitaliseringen av arbetslivet kommer dagens expansiva informations- och kommunikationssamhälle där vi bombarderas med intryck och ständigt är uppkopplade och nåbara var vi än befinner oss. I dagens samhälle förutsätts det att vi multitaskar genom att hålla flera saker i huvudet samtidigt och vi översköljs ständigt med information. Vi svarar i telefon, kollar e-post, smsar och är uppkopplade på internet samtidigt som vi pratar med en kollega bredvid (Bunketorp Käll & Ekman, 2013).

Vårt levnadssätt i det tekniskt avancerade samhället har skapat obalans mellan vår fysiologi och de krav på tillgänglighet som det moderna samhället ställer på oss. Människan är inte utvecklad för att klara de krav med långvarig stress och brist på återhämtning som det moderna samhället ställer på oss och det kan därför leda till stressrelaterad ohälsa (Arnetz & Ekman, 2013).

Den psykiska ohälsan, mätt som sjukfrånvaro med någon psykisk diagnos, ökar och är nu den vanligaste sjukskrivningsorsaken. Analyser visar även att det finns ett tydligt samband mellan psykosocial arbetsmiljö och risken att bli sjukskriven med psykisk diagnos (Försäkringskassan, 2014). Vidare visar statistik att sömnbesvär, oro och andra nervösa besvär ökar bland arbetsrelaterade besvär och att stress eller andra psykiska påfrestningar är den vanligaste rapporterade orsaken (Arbetsmiljöverket, 2014).

Trots att informations- och kommunikationsteknik, IKT, har stor betydelse för det moderna arbetslivet har det hittills gjorts lite för att förstå dess påverkan på de individer som använder tekniken i sitt dagliga arbete (Wreder, 2008). Den forskning som finns handlar främst om IKTs påverkan på effektivitet, produktivitet (Cardona, Kretschmer & Strobel, 2013), arbetskvalitet och vårdkvalitet (Hedström, 2007; Engström, Lindqvist, Ljunggren & Carlsson, 2009; Andersson Marchesoni, 2015). De få studier som berör arbetstagares välmående är breda vad gäller både syfte och urval (Wreder, 2008; de Wet, Koekemoer & Nel, 2016) och ytterligare forskning behövs för att öka förståelsen för hur IKT påverkar arbetstagares välmående (Wreder, 2008; Andersson Marchesoni, 2015).

IKT har även inverkan på gränsen mellan arbete och fritid då tillgängligheten gjort arbetet allt mer oberoende av plats. Denna nya gränslöshet har skapat nya flexibla situationer i arbetet med möjligheten att arbeta i hemmet vilket har inneburit att gränsen mellan arbete och fritid blivit otydligare och det blir allt svårare att bli helt fri från arbete (Arbetsmiljöverket, 2015; Weman-Josefsson & Berggren, 2013).

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet är att öka förståelsen för om och i så fall hur ökad tillgänglighet för information och kommunikation genom informations- och kommunikationsteknik (IKT) kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare.

- Upplever undersköterskor inom hemtjänst att den ökade tillgängligheten på arbetstid genom användning av smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress?
- Upplever undersköterskor inom hemtjänst att den ökade tillgängligheten för arbete utanför arbetstid genom användning av smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress?

1.2 Bakgrund

Studien är genomförd på en mellanstor kommuns hemvårdsförvaltning i södra Sverige som på två av sina geografiska hemtjänstenheter nyligen infört personliga smartphoner för samtliga arbetstagare. Från förvaltningens sida var avsikten att förbättra såväl kommunikationen som informationsflödet och på så sätt underlätta arbetet och minska stressen vilket vi i resultatet kommer se att även respondenterna upplevde. I studien undersöks undersköterskors upplevelser och erfarenheter av smartphone. Tidigare hade undersköterskorna gemensamma smartphoner som de delade med varandra. När de påbörjade sitt arbetspass tog de en smartphone som de sedan lämnade tillbaka vid arbetspassets slut. Detta innebar att undersköterskorna hade olika smartphoner och därmed olika telefonnummer från dag till dag och det uppstod problematik då man inte visste vilken undersköterska som hade vilket telefonnummer. Nu har de istället egna personliga smartphoner som de ansvarar för så att de är laddade och funktionsdugliga under arbetstid. Studien kommer inte utvärdera förändringen utan fokus kommer ligga på undersköterskornas upplevelser av att ha en personlig smartphone men den kommer till viss del bygga på förändringens effekter. Hädanefter kommer vi benämna deras "personliga" smartphone för *smartphone*.

1.2.1 Hemvårdsförvaltningens hemtjänst

Som ovan nämnt ingår den aktuella hemtjänstverksamheten i den kommunala hemvårdsförvaltningen. Hemvårdsförvaltningen ansvarar för äldre personers behov av vård, omsorg, beroende och aktivitet. Förutom hemtjänst innefattas även äldreboende och hemsjukvård i hemvårdsförvaltningens äldreomsorg. Hemtjänsten ger människor möjlighet att bo kvar hemma trots behov av stöd för att klara vardagen eller hjälp med personlig omsorg. Beroende på omsorgstagarens behov, vilken den aktuella kommunen benämner *kunden*, anpassas omsorgs- och serviceinsatserna.

Inom den aktuella hemtjänstverksamheten utförs de dagliga insatserna hos kunderna av undersköterskor. En undersköterskas arbetsdag kan se olika ut beroende på kunderna och deras behov men deras arbetsuppgifter berör allt från läkemedelshantering till personlig hygien, mat, tillsyn, sociala aktiviteter och social samvaro. Undersköterskorna utför också serviceinsatser som städning, tvätt och inköp. De har olika delegeringar från sjuksköterskor för bland annat läkemedelshantering, insulin, sond och dialys och har kontakt med sjuksköterskorna gällande kundernas hälsa och vård. Vidare har undersköterskorna ansvar i form av att de fungerar som kontaktperson för ett antal kunder och deras anhöriga.

Eftersom insatserna utförs i kundernas hem behöver undersköterskorna ta sig mellan hemmen. Utför de insatser hos kunder som bor i så kallade äldrelägenheter, som ofta ligger i nära anslutning till hemtjänstens lokaler, har de gångavstånd. Där det är längre avstånd mellan hemmen förflyttar undersköterskorna sig med cykel eller bil. Inom hemtjänsten är ensamarbete vanligast men det förekommer också så kallade *dubbelbemanningar* där två undersköterskor tillsammans besöker en kund för att utföra insatsen. För undersköterskor inom hemtjänsten är det vanligt med både oregelbundna arbetstider och helgtjänstgöring.

Inom hemtjänsten är det inte ovanligt att undersköterskornas arbetssituation präglas av tidspress som kan framkalla känslan av stress. Tidspressen kan bero på att planeringen av insatserna påverkas av den mänskliga faktorn genom kundernas dagliga tillstånd. Men tidspressen kan också vara ett resultat av den problematik kring underbemanning som hemtjänsten står inför. Hemtjänsten har både problem att få in vikarier vid sjukskrivningar men även svårt att rekrytera kompetent personal till organisationen.

1.2.2 Undersköterskornas smartphone

De aktuella hemtjänstenheterna använder smartphonerna som ett informations- och kommunikationsmedel. Förutom funktioner som telefonsamtal, sms, e-post och chatt har de även planerings- och dokumentationssystem i dem. I planeringssystemet ser undersköterskorna sin planering för kommande arbetspass, när de ska besöka vilka kunder och vilka insatser de ska utföra under vilken tid. Via planeringssystemet registrerar de även sina besök genom att "checka" in och ut hos kunderna. I dokumentationssystemet kan undersköterskorna, precis som via dator, dokumentera sitt arbete. Allt som avviker från planeringen ska dokumenteras, exempelvis ett avbokat besök eller om kundens hälsa förändrats. Vidare har undersköterskornas smartphone även en nyckelfunktion vilken innebär att de kan låsa och låsa upp hos de kunder som har ett speciellt låssystem installerat vilket innebär minskad nyckelhantering. Undersköterskorna har också möjlighet att använda smartphonen som ett sökverktyg för allt från informationsuppgifter om kunder och information om läkemedel till vägbeskrivningar och annat de behöver information om. Andra funktioner de kan använda i sitt arbete är klocka, tidtagarur, miniräknare, och ficklampa.

2. Teori

I det nedan följande teorikapitlet presenteras definitioner av centrala begrepp för studien samt den modell och tidigare forskning som använts för att analysera och förstå resultatet.

2.1 Begrepp

Nedan görs definitioner av centrala begrepp som anses relevanta för studien.

2.1.1 Information

Den definition av begreppet *information* som används i studien är att information är det som överförs i kommunikationen mellan människor. Information är det som kopplar samman händelser och objekt i omvärlden med vår mentala förståelse vilket betyder att det vi ser och det vi räknar som information påverkas av vårt språk, vårt intresse, vår kunskap och vår

erfarenhet. Tillgång till information innebär därmed inte per automatik att man har insikt, förståelse och kunskap om det som överförs eftersom det som kan vara information för någon kanske inte uppfattas som information av någon annan (Heide, Johansson & Simonsson, 2012).

2.1.2 Kommunikation

Kommunikation är ett mer omfattande begrepp än information. Kommunikation kan ses som en process där informationen är innehållet. Processen är komplex och konstrueras och tolkas genom interaktion mellan människor där målet är att ett innehåll ska bli gemensamt. Kommunikation kan vara allt från en dialog mellan två personer eller möten där flera personer deltar till en text som skickas till en eller flera mottagare (Heide, Johansson & Simonsson, 2012).

2.1.3 Informations- och kommunikationsteknik

Informations- och kommunikationsteknik, IKT, är ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapats för information och kommunikation genom utvecklingen av datorteknik och telekommunikation. IKT avser tekniska plattformar som exempelvis Internet och tekniska enheter som används för att samla och in, lagra, bearbeta och kommunicera information (Henriksson, 2017). I studien utgår vi ifrån IKT-enheten smartphone.

2.1.4 Tillgänglighet

Definitionen av begreppet *tillgänglighet* som studien utgår ifrån handlar om nåbarhet. Att man på ett enkelt sätt både kan kommunicera och ha tillgång till den information man behöver och även vara tillgänglig för andra.

2.1.5 Stress

Stress är en fysiologisk eller psykisk aktivering till följd av en fysisk eller psykisk påfrestning eller utmaning (Theorell, 2012). Stress är en viktig överlevnadsfunktion som kan ses som en alarmreaktion som utlöses när något viktigt saknas. Om individen förväntar sig kunna hantera situationen avtar stressreaktionen men ökar om individen upplever att hen inte kan hantera situationen. Om stressreaktionen upprätthålls och blir långvarig då individen inte klarar av att hantera situationen kan det leda till ohälsa (Eriksen & Ursin, 2013).

Stress framkallas av stressorer som skapas av personliga erfarenheter och bidrar till att man upplever situationen som farlig, hotfull eller krävande. Vad som är stressorer är således individuellt men de olika stressorerna har gemensamt att de på något sätt signalerar osäkerhet eller brist för individen (Eriksen & Ursin, 2013).

2.1.6 Gränslöst arbete

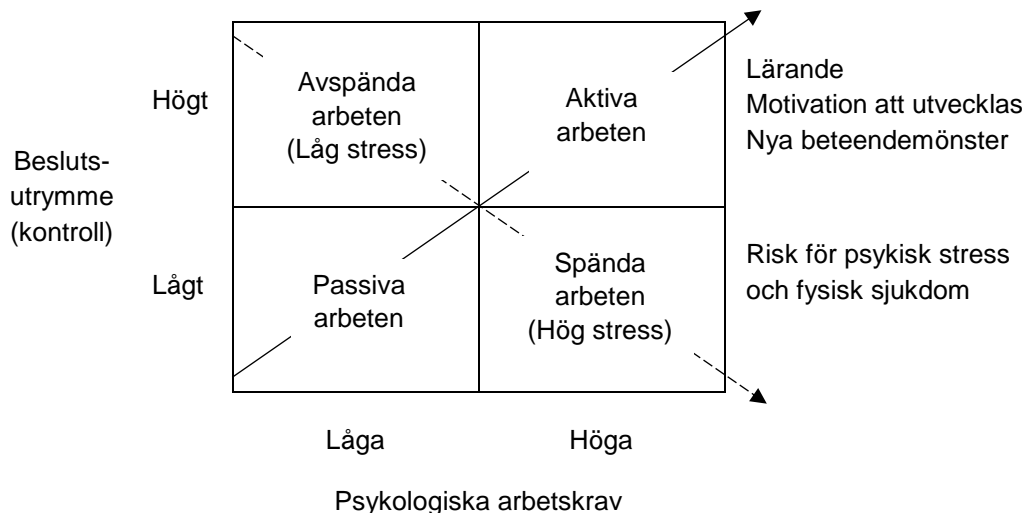
Gränslöst arbete är ett av studiens nyckelbegrepp då den ökade tillgängligheten genom IKT har gjort arbetet allt mer oberoende av plats. IKT har skapat nya flexibla situationer i arbetet med möjligheten att arbeta från hemmet vilket inneburit att gränsen mellan arbete och fritid blivit otydligare och det blir allt svårare att bli helt fri från arbete (Arbetsmiljöverket, 2015; Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Fortsättningsvis kommer vi syfta till begreppet gränslöst arbete när vi talar om gränsen mellan arbete och fritid.

2.1.7 Hemtjänst

Som nämnt i inledningen möjliggör hemtjänst att människor kan bo kvar hemma trots behov av stöd för att klara vardagen eller hjälp med personlig omsorg.

2.2 Krav- och kontrollmodellen

Enligt Karasek och Theorell påverkas individers upplevda stress av relationen mellan krav och kontroll. Med sin krav- och kontrollmodell redovisar de sambandet som visar att stress inte bara uppstår när de psykologiska arbetskraven upplevs höga i form av den ansträngning som arbetet kräver utan påverkas också av den kontroll individen har gällande besluts- och handlingsutrymme i arbetet. Riskerna för stress är lägst vid situationer med låga arbetskrav och ett högt beslutsutrymme eftersom det innebär *avspända arbeten* där man exempelvis arbetar i en rimlig takt och har möjlighet att lägga upp arbetet själv. En arbetssituation där det höga beslutsutrymmet istället är i relation till höga krav resulterar i *aktiva arbeten* där de höga kraven stimulerar utveckling och det höga beslutsutrymmet minskar risken för stress. Vid *passiva arbeten* medför de låga kraven och det låga beslutsutrymmet risk för passivitet då individens kompetens och beslutsutrymme hämmas. Den största risken för stress uppstår vid *spända arbeten* som innebär en kombination av höga krav och låg kontroll. Graden av kontroll är alltså avgörande för hur pressade situationer upplevs och hanteras. Desto högre krav och lägre kontroll man upplever ju mer ökar risken för att stress uppstår (Karasek & Theorell, 1990).



Figur 1. Krav- och kontrollmodellen visar sambandet mellan arbetskrav och beslutsutrymme (Karasek & Theorell, 1990).

2.3 Tidigare forskning

Nedan redogörs för den forskning som utförts inom området IKT och arbetstagares välmående och som anses relevant för studiens syfte. Först presenteras den forskningslucka som studien syftar till att öka förståelsen för och därefter de resultat i tidigare forskning som anses relevanta för studien.

2.3.1 Forskningslucka

Trots att IKT har stor betydelse för det moderna arbetslivet har det hittills inte gjorts mycket för att förstå användningens effekter på arbetstagares välmående. Hälso- och sjukvården är en sektor med ökade krav på användning av IKT och är därför i behov av kunskap om eventuella effekter som uppkommer av IKT (Wreder, 2008). Men inom hälso- och sjukvården har under årtionden fokus legat på effektivitet och ekonomiska besparingar och det samma gäller vid införandet av IKT som också fokuserar på effektivitet och ekonomi snarare än på arbetstagare och omsorgstagare (Andersson Marchesoni, 2015).

Andersson Marchesoni studerade i sin doktorsavhandling vård- och omsorgspersonals förväntningar, uppfattningar, erfarenheter och värderingar vid införandet av IKT. Den kvalitativa studien genomfördes under ett projekt som syftade till att utveckla arbetet för arbetstagare inom hälso- och sjukvård genom att införa IKT. Kortfattat visar resultatet att det är viktigt att IKT inte påverkar vården negativt för att arbetstagarna ska acceptera den nya tekniken. En central del är enligt arbetstagarna störningsfria interaktioner med omsorgstagaren. Vidare framkom vikten av att integrera arbetstagarna i förändringsprocessen vid införandet av IKT för att de ska bli positiva och motiverade till förändringen. Slutligen föreslår Andersson Marchesoni att framtida forskning skulle kunna fokusera på hur IKT påverkar arbetstagare (Andersson Marchesoni, 2015).

I en kvalitativ studie av Engström, Lindqvist, Ljunggren och Carlsson undersöks arbetstagares uppfattningar om IKT under genomförandeprocessen i demenssjukvården. Arbetstagarna upplever att IKT kan förbättra såväl arbetstillfredsställelsen som vårdkvaliteten samt underlätta arbetet (Engström, Lindqvist, Ljunggren & Carlsson, 2009).

Wreder har i sin doktorsavhandling undersökt IKTs påverkan på arbetsmiljön för sjuksköterskor inom äldreården och tittat på hur IKT både kan främja arbetstagares hälsa men samtidigt organisationens utveckling. Resultatet visar att IKT ger ökad trygghet, kontroll och förbättrad tillgång till information och därmed även möjlighet att erbjuda kunderna bättre vård. Men studien visar även att IKT också kan ha negativa effekter på arbetsmiljön. I de fall IKT innebär ökad arbetsbelastning kan arbetssituationen upplevas bli stressigare. En viktig slutsats Wreder drar är att organisationer, för att kunna dra nytta av de fördelar som finns med IKT, bör anpassa tekniken så att det skapar goda arbetsförhållanden. Wreder menar att ytterligare forskning behövs om IKT ur ett arbetstagarperspektiv och hon ser värde i att studera andra yrkesgrupper än sjuksköterskor, exempelvis undersköterskor inom äldreården (Wreder, 2008).

Ytterligare en studie om IKT ur ett arbetstagarperspektiv kom 2016 och ger en övergripande förståelse om hur IKT påverkar arbetstagare såväl på som utanför arbetstid. Den kvalitativa studien är genomförd på en bred urvalsgrupp inom ett flertal olika yrkesgrupper. Resultatet visar att IKT i allmänhet uppfattas som positivt men lyfter fram att organisation och arbetstagare trots det bör vara medvetna om de risker som finns med IKT för att minska de negativa effekterna både på och utanför arbetstid (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016).

Således finns inte mycket forskning om IKTs påverkan på arbetstagares välmående vilket bidragit till studiens syfte om att öka förståelsen för om och i så fall hur ökad tillgänglighet för information och kommunikation genom informations- och kommunikationsteknik (IKT) kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare.

2.3.2 Införandeprocessen

Tidigare forskning visar att de främsta orsakerna till varför organisationer väljer att införa IKT är förhoppning om ökad effektivitet och produktivitet (Andersson Marchesoni, 2015). Förväntningarna inför införandet av ny teknik kan enligt Wreder påverkas av individers tidigare erfarenheter av teknik. Positiva erfarenheter av teknikanvändning bidrar således till positiv och motiverad attityd till införandet av ny teknik (Wreder, 2008).

Vidare menar Wreder att införandet av ny teknik ställer nya och förändrade krav på arbetstagarnas kompetens vilket kan skapa stress och påverka arbetstillfredsställelsen negativt (Wreder, 2008). För att undvika den stress som kan uppstå av osäkerhet kring de nya krav och arbetssätt som ställs pekar Engström et al. på vikten av utbildning och information vid införandet av IKT (Engström et al., 2009). Även Lee, Son och Kim understryker vikten av utbildning och information vid införandet av IKT. Genom en kvantitativ studie på IKT-användare undersöker Lee, Son och Kim IKT-överbelastning ur ett stressperspektiv. Resultatet visar att överbelastning av både information och kommunikation är en betydande stressfaktor (Lee, Son & Kim, 2016).

Redan 1984 resonerade psykologiprofessorn Craig Bord kring stress och teknik och introducerade begreppet *teknostress*. Han såg teknostress som en ny typ av sjukdom som kan uppstå när människor har svårt att anpassa sig till den tekniska utvecklingen på ett för individen hanterbart sätt. Människor som är negativa, tveksamma eller rädda för tekniken kan utveckla "teknångest" som kan framkalla stress och/eller ett totalt avståndstagande från tekniken (Brod, 1988).

2.3.3 IKT på arbetstid

Tidigare forskning visar övervägande positiva erfarenheter av IKT ur ett arbetstagarperspektiv. IKT kan underlätta kommunikation och tillgång till information genom både ökad tillgänglighet samt fler kommunikationskanaler. I och med IKT kan arbetstagarna enkelt hålla sig informerade men också vidareförmedla information på ett enkelt sätt. IKT möjliggör även mer effektiva och produktiva arbetssätt samt en rumsligt flexibel arbetssituation (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016). Även Cardona, Kretschmer och Strobel menar i sin litteraturstudie om IKT och produktivitet att IKT har möjligheten att öka arbetstagares effektivitet och produktivitet (Cardona, Kretschmer & Strobel, 2013).

Som tidigare nämnt kommer Wreder i sin doktorsavhandling fram till att IKT har betydande påverkan på arbetstagares arbetsförhållanden. IKT påverkar allt från arbetssätt och kommunikation på ett övervägande positivt sätt samt möjliggör förbättrat utnyttjande av resurser. Vidare menar Wreder att sjuksköterskor inom äldreomsorg känner sig tryggare av IKT eftersom det ökar deras kontroll och ger ökad tillgång till information om omsorgstagare. Sjuksköterskorna upplevde även att IKT gav dem ökade möjligheter att prestera väl och på så sätt tillgodose omsorgstagares behov och ge en bättre vård (Wreder, 2008).

Trots att mycket forskning visar på positiva effekter av IKT finns det även resultat som pekar på negativa effekter av IKT på arbetstagares välmående. IKT kan bland annat innebära förändrade arbetssituationer med höga förväntningar på arbetstagare att arbeta mer effektivt och produktivt som kan resultera i ökade stressnivåer (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan, 2007; Wreder, 2008; de Wet, Koekemoer & Nel, 2016). Tarafdar et al. undersöker i sin kvantitativa studie IKT och stress inom offentlig sektor och visar också att överdrivna

förväntningar om ökad effektivitet och produktivitet kan leda till teknostress (Tarafdar et al., 2007). Begreppet teknostress nämndes tidigare och uppstår alltså vid oförmåga att klara av anpassningen till ny teknik på ett hälsosamt sätt (Brod, 1988).

Forskning visar att då IKT möjliggör konstant tillgänglighet skapas även förväntningar på att en individ alltid ska vara tillgänglig och kunna nå direkt vid efterfrågan. Detta resulterar i konstanta avbrott och störningar i arbetet, att arbetsuppgifterna tar längre tid och att de höga kraven på tillgänglighet skapar en känsla av stress (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016; Lee, Son & Kim, 2016). För att minska överdriven och påträngande kommunikation och information som kan leda till stress pekar tidigare forskning på vikten av riktlinjer och/eller begränsningar kring användandet av IKT (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016).

Vidare finns det forskning som menar att funktionsstörningar i IKT kan framkalla stress hos användaren. I dagens samhälle har ett starkt beroende utvecklats kring att IKT-enheterna ska fungera felfritt för att det dagliga arbetet ska fungera och vid situationer där funktionsstörningar uppstår kan därför en känsla av stress och frustration uppstå (de Wet & Koekemoer, 2016). Redan 1984 visade psykosociala stressundersökningar att teknikproblem som oplanerade avbrott kan framkalla känslan av stress. Stressen framkallas genom den osäkerhet och hjälplöshet som uppstår då man förlorar kontrollen över tekniken (Johansson & Aronsson, 1984).

2.3.4 IKT utanför arbetstid

Som nämnt i inledningskapitlet har den ökade tillgängligheten genom IKT gjort arbetet allt mer oberoende av plats och därmed har gränsen mellan arbete och fritid påverkats och arbetet har blivit gränslöst. Nya flexibla situationer har skapats med möjligheten att arbeta och ha kontakt med arbetet via hemmet. Gränsen mellan arbete och fritid har därmed blivit otydligare och det blir allt svårare att bli helt fri från arbete (Arbetsmiljöverket, 2015; Weman-Josefsson & Berggren, 2013).

Derks, van Duin, Tims och Bakker belyser i en kvantitativ studie relationen mellan smartphoneanvändning och störningen mellan arbete och fritid för individer som använder smartphone i sitt arbete. Resultatet visar att användning av arbetssmartphone utanför arbetstid påverkar relationen mellan arbete och fritid negativt och bidrar till en störning som kan innebära ökad stress (Derks, van Duin, Tims & Bakker, 2015).

Då IKT kan påverka gränsen mellan arbete och fritid negativt pekar tidigare forskning på vikten av att både organisation och arbetstagare fattar medvetna beslut kring IKT-användning utanför arbetstid (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016). de Wet och Koekemoer menar i sin kvalitativa studie om IKTs påverkan på gränsen mellan arbete och fritid att det är av vikt att organisationer begränsar IKTs negativa effekter på gränsen mellan arbete och fritid genom att skapa lämpliga rutiner. De lyfter fram att riktlinjer för hur IKT ska hanteras på fritiden kan eliminera störande och överdriven användning av IKT utanför arbetstid (de Wet & Koekemoer, 2016).

Derks et al.s studie om smartphoneanvändning visar att organisationskulturen har stor påverkan på hur arbetstagare använder sin arbetssmartphone utanför arbetstid. Om ledning och kollegor skapar förväntningar och normer om tillgänglighet bildas en "alltid tillgänglig"-kultur som resulterar i att gränsen mellan arbete och fritid suddas ut och skapar otillfredsställelse hos arbetstagarna. Ledning och kollegor bör därför undvika att skapa förväntningar och normer om

att vara tillgängliga efter ordinarie arbetstid eftersom det påverkar gränsen mellan arbete och fritid negativt (Derks et al., 2015).

2.4 Reflektion kring vald teori

Den teori som presenterats har bidragit till ökad förståelse för vårt resultat. Utifrån studiens syfte, att öka förståelsen för om och i så fall hur ökad tillgänglighet för information och kommunikation genom IKT kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare, anses den valda teorin relevant.

2.4.1 Etiskt perspektiv på vald teori

Användningen av Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell kan diskuteras ur ett etiskt perspektiv. Vår studie genomförs i hemtjänsten som är en kvinnodominerad bransch. Krav- och kontrollmodellen bygger främst på studier som baserats på mäns erfarenheter av deras arbetssituation under 1980-talet (Karasek & Theorell, 1990). Man kan därför fundera över om krav- och kontrollmodellen främst överensstämmer med hur män påverkas av krav och kontroll i förhållande till stress. Kan det vara typiskt manligt att stimuleras vid höga krav och högt beslutsutrymme och typiskt manligt att framkalla stress vid höga krav och låg kontroll?

Men trots att modellen övervägande bygger på manliga erfarenheter menar Karasek och Theorell att de kan se stora skillnader mellan män och kvinnors arbetserfarenhet och yrke. Generellt sätt menar de att män är överrepresenterade i både de avspända och de aktiva arbetena, med andra ord i de arbeten som har högt beslutsutrymme. Medan kvinnor är överrepresenterade i de spända arbetena, med höga krav och lågt beslutsutrymme. Men frågan är om det verkligen kan likställas med hur det ser ut i dagens samhälle? Har klyftan mellan män och kvinnor minskat?

3. Metod

Nedan beskrivs de ställningstaganden och beslut som tagits i studien gällande metodval, urval, datainsamling och analysmetod. Vidare presenteras även hantering av frågor som studiens trovärdighet och forskningsetik.

3.1 Metodval

Kvalitativ metod har använts för att genomföra studien då den anses mest lämplig för att undersöka känslor, upplevelser och tankar hos individer (Ahrne & Svensson, 2011). Detta eftersom studiens syfte är byggt för att få fram arbetstagares upplevelser av den ökade tillgängligheten som IKT innebär och om och i så fall hur de upplever att det kan motverka eller framkalla känslan av stress.

3.2 Urval

För att besvara syftet och därmed öka förståelsen för om och i så fall hur ökad tillgänglighet för information och kommunikation genom IKT kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare, har en kommunal hemvårdsförvaltnings hemtjänst kontaktats. Vi ser dem intressanta att studera då hemtjänsten utför arbete på olika platser och behöver teknik för att kommunicera och för att få tillgång till information. Som nämnt i inledningen har hemvårdsförvaltningen på två av sina geografiska hemtjänstenheter nyligen infört personliga smartphoner för samtliga arbetstagare vilket ytterligare gjort enheterna lämpliga att studera. Av de två enheternas totalt ca 70 undersköterskor har åtta av dem intervjuats, fyra från respektive enhet. Enheterna kommer i resultatet inte hanteras som skilda enheter eftersom vårt syfte inte är att jämföra olika geografiska enheter. Samtliga respondenter har arbetat i organisationen under en längre tid och har god erfarenhet av både organisationen och förändringen från gemensamma till personliga smartphoner.

Urvalet skedde genom att respektive enhetschef tillfrågade undersköterskorna efter intresse för frivilligt deltagande i studien. Denna typ av frivillighetsurval är det som kallas *bekvämlighetsurval* (Denscombe, 2009). På den ena enheten fick samtliga arbetstagare möjlighet att själva frivilligt anmäla sitt intresse för att delta och på den andra enheten valde chefen ut enskilda lämpliga personer som blev tillfrågade om de ville delta. Inför urvalet fick enhetscheferna information om att öppna respondenter med längre erfarenhet av organisationen efterfrågades för att de skulle ha någonting att tillföra studien.

Ett bekvämlighetsurval bygger vanligtvis på forskarens bekvämlighet där urvalet styrs av de respondenter som enklast finns till hands (Denscombe, 2009). Men vårt val föll på bekvämlighetsurval av den orsaken att det både var lämpligast för organisationen ur bemanningssynpunkt och då vi inte hade kännedom om vilka undersköterskor som hade de kvalifikationer vi eftersökte. Vid valet togs även hänsyn till den risk att respondenterna vid bekvämlighetsurval kan bli manipulerade av ledningen inför studien. Men precis som Eriksson-Zetterquist och Ahrne menar behöver det inte vara negativt organisationens ledning hänvisat till utvalda respondenter då risken att respondenterna blivit manipulerade av ledningen inför intervjun ses som obetydlig eftersom intervjuerna pågick en längre tid (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Ytterligare en orsak som talar emot att respondenterna kan ha manipulerats är att ledningen inför urvalet endast hade kännedom om syftet med intervjun och inte hade fått ta del av intervjuguiden.

3.3 Datainsamling

För att uppnå studiens syfte och skapa en djupare förståelse för respondenternas åsikter och upplevelser av IKT har empiri samlats in via semistrukturerade intervjuer (Denscombe, 2009). Inför intervjuerna togs frågor och teman fram i en intervjuguide (se bilaga 1) som fungerade som stöd under intervjuerna. Intervjuerna började med att respondenten övergripande fick berätta om sin arbetssituation för att sedan besvara mer specifika frågor inom de olika teman och även fritt tala kring dem för att syftet skulle besvaras. Vid behov ställdes uppföljningsfrågor efter varje temaavsnitt i intervjuguiden för att säkerställa att vi förstått respondenten korrekt och/eller ville att den skulle få möjlighet att utveckla frågan vidare. Användningen av uppföljningsfrågor anser vi stärker studiens trovärdighet då följdfrågorna minimerade

eventuella missuppfattningar och minskade risken att viktig information förbisågs (Trost, 2005).

Intervjuerna ägde rum i ett samtalsrum respektive mötesrum på respondenternas arbetsplats och pågick i ungefär en timme. Båda författarna medverkade under intervjutillfällena där en genomförde intervjun och den andra förde fältanteckningar där hon fokuserade på icke-verbala uttryck samt uppmärksammade viktiga följdfrågor. Genom sin medverkan tolkade båda författarna svaren och när vi tillsammans sammanfattade våra intryck i nära anslutning till respektive intervju visade det sig att vi hade liknande tolkning. Liknande tolkningar kan enligt Svensson och Ahrne stärka studiens trovärdighet ytterligare då vi båda kommit fram till samma eller liknande resultat (Svensson & Ahrne, 2011).

Fältanteckningarna kompletterades med röstinspelning för att säkerställa att allt respondenterna sa dokumenterades och för möjligheten att undvika missförstånd genom att i efterhand ha möjlighet att gå tillbaka och lyssna på intervjuerna. Nackdelen med röstinspelning är att den inte dokumenterar icke-verbala uttryck men då röstinspelningarna kompletterades med fältanteckningar för att dokumentera icke-verbala uttryck uppstod inte någon problematik. I nära anslutning till intervjuerna transkriberades sedan röstinspelningarna för att underlätta kommande resultatsammanställning och analysarbete (Denscombe, 2009).

Studien har utgått från abduktiv forskningsansats vilket innebär att vi växlat mellan induktion och deduktion. I induktiv ansats utgår man endast från empirin för att sedan koppla den till teori och i deduktion utgår man från befintlig teori för att dra slutsatser av empirin. I abduktiv ansats fungerar vald teori inom ämnet som inspirationskälla för att kunna upptäcka mönster i empirin som kan ge förståelse. Under processen växlar man mellan empirin och tidigare teori och de båda omtolkas av varandra (Alvesson & Skoldberg, 2008). Inför insamlingen av empirin hade vi en förförståelse i form av inläst teori vilket fungerat som stöd för att i empirin upptäcka det vi studerar. Men vi har också varit öppna för att vår empiri kan påverka de val av teori som används i analysen.

3.4 Analysmetod

Analysen av den insamlade empirin inleddes med en innehållsanalys vilket innebär att innehållet på ett systematiskt sätt kategoriserades efter förutbestämda teman (Watt Boolsen, 2007). De förutbestämda teman baserades på studiens intervjuguide som är byggd för att besvara syftet. För att minimera att empirin blir tagen ur dess kontext har vi försökt göra kategoriseringen med försiktighet (Denscombe, 2009). Samtliga respondenters svar på respektive fråga sammanställdes för att få en översiktlig bild av samtliga svar men respondenternas olika svar separerades genom olika färgkoder vilket underlättade analysarbetet.

När empirin kategoriserats meningskoncentrerades materialet för att få en överblick av den stora mängd empiri som samlats in. Empirin delades in i två kolumner där den transkriberade texten utgör en kolumn och den andra kolumnen utgör en sammanfattning (Kvale, 1997). Sammanfattningarna gjordes i nära anslutning till transkriberingen för att intervjuens helhet skulle finnas färskt i minnet och för att minimera risken att något tas ur dess kontext. Meningskoncentreringen försöktes göras med noggrannhet för ytterligare minimera risken att något tas ur dess kontext samt för att säkerställa sammanfattningarnas kvalitet. Båda författarna gjorde separata sammanfattningar som sedan jämfördes för att minimera feltolkning och

undvika att centrala delar skulle förbises. Jämförelsen visade även att de separata tolkningarna gav liknande resultat vilket stärker trovärdigheten (Svensson & Ahrne, 2011). Meningskoncentreringen gav en bra överblick över empirin och underlättade jämförelsen av de olika respondenternas svar.

Nästa steg i processen var meningstolkning där resultatet sammanställdes genom tolkning av såväl empirin som dess sammanfattningar (Kvale, 1997) för att ytterligare en gång minska risken att viktig kontext går förlorad. För att få en ökad förståelse och samtidigt en så korrekt tolkning som möjligt har inte enbart de sagda orden legat till grund för tolkningen utan även underliggande meningar och icke-verbala uttryck hos respondenten (Kvale, 1997). Vid tolkningen har även sammanhanget mellan olika frågor och svar försökt tagits i beaktande för att få en ökad förståelse och en mer korrekt tolkning. Men då vi lagt samman många olika delar, däribland de sagda orden, de icke-verbala uttrycken och sammanhangen mellan meningar, till en tolkning finns också risken att man feltolkar eller övertolkar empirin. Vid tolkningen av materialet har vi försökt motverka det genom att ha ett öppet sinne och en medvetenhet om att vi kan påverka tolkningen. Vidare har vi båda arbetat parallellt med tolkningen och sedan jämfört tolkningarna och fört en dialog kring hur vi uppfattade både svaren på respektive fråga men också respondenten som helhet både verbalt och icke-verbalt vilket stärker studiens trovärdighet ytterligare (Svensson & Ahrne, 2011).

Som tidigare nämnt har ett abduktivt synsätt använts vilket inneburit att materialet efter kategorisering, koncentring och tolkning analyserats i koppling mot teori och tidigare forskning för att få förståelse men där även ny teori tillkom efterhand (Alvesson & Sköldberg, 2008).

3.5 Etik

Inom forskning är berörda människors rättighet, värdighet och välmående mer betydelsefullt än forskningens behov. Respondenterna har därför visats hänsyn gällande hantering av personliga uppgifter och eventuella påföljder av publicerat material (Denscombe, 2009). Respondenterna blev inför intervjun informerade om studiens syfte, tillvägagångssätt och resultatets hantering för att utefter det få möjlighet att besluta om de vill delta eller inte. Vidare blev de även informerade om sin rätt att avbryta sitt deltagande under studiens gång, hoppa över frågor, konfidentiell hantering av deras personliga uppgifter samt att deras svar kommer publiceras anonymt i resultatet och att de kommer hanteras på ett sätt att de inte går att spåra varifrån uppgifterna kommer. De fick även information om att materialet som framkom under intervjun endast kommer användas i just denna studie. För att säkerställa studiens konfidentialitet har information såsom namn och andra personliga uppgifter som kan bindas till respondenterna eller de specifika enheterna inte redovisats. För att ytterligare stärka konfidentialiteten har inte heller ålder, kön, precis anställningstid eller inom vilken enhet de arbetar redovisats (Denscombe, 2009).

4. Resultat och analys

Nedan presenteras det resultat som framkommit efter intervjuer med respondenterna vilket analyseras med hjälp av teori. Inledningsvis presenteras en sammanfattning av det empiriska resultatet. Vidare följer en beskrivning kring hur undersköterskorna upplever sin arbetssituation samt hur samarbetet för kommunikation och information ser ut för undersköterskorna i de undersökta hemtjänstenheterna. Resultatet delas sedan in i tre huvudkategorier. *Införandeprocessen* ger betydande bakgrundsfakta kring införandet av IKT då den ger läsaren en helhetsförståelse. Därefter följer huvudkategorierna *IKT på arbetet* och *IKT utanför arbetet* utefter frågeställningarna. Indelningen är gjord med hänsyn till studiens syfte och bidrar till ett lättöverskådligt och tydligt resultat- och analyskapitel. Kapitlet avslutas med en redovisning av slutsatserna.

4.1 Sammanfattning av resultat

Övergripande visar resultatet att ökad tillgänglighet för information och kommunikation genom smartphone snarare motverkar än framkallar känslan av stress hos undersköterskor inom hemtjänst. Respondenterna menar att smartphonerna påverkar deras arbetssituation positivt då de underlättar kommunikationen och ökat tillgången till information vilket kan motverka känslan av stress. I och med att de upplever kontroll och därför kan hantera den ökade tillgängligheten på ett tillfredsställande sätt framkallas inte känslan av stress.

Den ökade tillgängligheten genom smartphone påverkar inte gränsen mellan arbete och fritid negativt och framkallar inte heller känslan av stress då de upplever kontroll och kan hantera situationen oavsett om de stänger av sin smartphone när de avslutar arbetspasset eller inte. Den tillgång till information utanför arbetstid som möjliggjorts genom smartphone kan för en del respondenter motverka känslan av stress då tillgången till information kan ge känsla av kontroll och bidra till mental förberedning inför ett arbetspass.

Med andra ord är det av yttersta vikt att undersköterskorna upplever kontroll och kan därför hantera situationen på ett för hen tillfredsställande sätt, såväl på som utanför arbetstid, för att minimera att känslan av stress framkallas.

4.2 Den upplevda arbetssituationen

Som nämnt i inledningen präglas hemtjänsten av tidspress som kan framkalla känslan av stress, vilket flertalet av respondenterna menade. Tidspressen kan uppstå när redan pressade scheman påverkas negativt av oförutsedda händelser och kundernas dagliga tillstånd. Tidspressen kan också bero på personalbrist. Personalbristen kan ibland leda till att den ordinarie personalen tvingas hoppa in och arbeta mer för att fylla ut luckorna vilket också kan framkalla känslan av stress.

Tidspressen kan alltså framkalla känslan av stress och kan därmed påverka arbetstrivseln negativt. Men bortsett från det uppger de flesta att de trivs väldigt bra med sitt arbete som undersköterska inom hemtjänsten. Relationerna med kunderna värdesätter undersköterskorna högt eftersom det ger dem mycket tillbaka. Vidare påverkas trivseln av de omväxlande

arbetsuppgifterna, möjligheten att vara ute och röra sig samt att de genom sitt arbete utför en god gärning för andra människor.

Respondenterna menar att de har möjlighet att påverka både stort och smått i sitt arbete. Det kan handla om att de behöver justera den specifika arbetsdagens planering om något oförutsett sker eller för att underlätta arbetet och besöka en kund före en annan fast planeringen säger något annat.

“I vårt jobb så vet man aldrig vad som händer, vad man möter när man öppnar dörren. Det kan man ju aldrig planera. Utan då måste man återkoppla till planeraren, fastnar jag någon annanstans så får dom se till att ordna så att mina andra kunder kan få den hjälpen de behöver.”

Vidare menar undersköterskorna att de vanligtvis har de resurser de behöver för att utföra sitt arbete på ett bra och tillfredsställande sätt, i annat fall har de möjlighet att skaffa sig de resurser de saknar.

4.3 Samarbete för information och kommunikation

Undersköterskorna samarbetar och kommunicerar med en rad olika personer och avdelningar för att både få tillgång till den information de behöver i sitt dagliga arbete men också för att vidareförmedla den information som krävs av dem. Framförallt samarbetar och kommunicerar de med andra undersköterskor inom enheten, sjuksköterskor samt samordnaren/planeraren. Samordnaren/planeraren är den/de som ansvarar för planering av insatser hos kunderna. Kommunikationen och informationsutbytet mellan undersköterskorna gäller främst kundernas hälsa och andra avvikelser som exempelvis avbokade besök eller kommunikation kring dubbelbemanningar samt andra arbetsrelaterade avstämningar. Valet av kommunikationskanal är beroende av vad situationen kräver men sker främst via telefonsamtal, sms eller via dokumentationssystemet. Som tidigare nämnt har undersköterskorna kontakt med hemtjänstens sjuksköterskor gällande medicinska frågor och vägledning om kundens hälsa. Vid relativt akuta fall sker kontakten via telefonsamtal annars via e-post. Vid förändringar i planeringen kontakter undersköterskorna samordnaren/planeraren och den kontakten sker främst via telefonsamtal eller på plats i hemtjänstens lokal.

Vidare kommunicerar även undersköterskorna med kunder och deras anhöriga via sin smartphone. Undersköterskorna är kontaktpersoner för ett antal kunder vilket innebär att kunder och deras anhöriga ska/kan kontakta dem vid olika frågor.

4.4 Införandeprocessen

Respondenterna ansåg att syftet med införandet av smartphoner var att effektivisera och underlätta det dagliga arbetet för att eventuellt kunna minska känslan av stress. I inledningen nämndes även att detta var förvaltningens avsikt för införandet av smartphoner. Enligt tidigare forskning är ökad effektivitet och produktivitet några av de främsta orsakerna till att organisationer väljer att införa IKT (Andersson Marchesoni, 2015).

4.4.1 Förväntningar

Respondenterna hade övervägande positiva förväntningar på införandet av smartphoner. De uttryckte förväntningar som exempelvis underlättad kommunikation och information, konstant tillgång till e-post, planering och information om kunderna samt förenklad dokumentation. Wreder menar att förväntningar på ny teknik kan påverkas av tidigare erfarenheter av teknik. Exempelvis kan arbetstagarna bli mer motiverade och positiva till att använda den nya tekniken om deras tidigare erfarenheter är positiva (Wreder, 2008). Eftersom resultatet visar att majoriteten av respondenterna var positivt inställda till förändring och har goda erfarenheter av teknik skulle det kunna tros vara en anledning till deras positiva inställning till införandet av smartphoner.

4.4.2 Utbildning och information

Respondenterna ansåg att utbildningen och informationen vid införandet av smartphoner antingen var tillräcklig eller bristfällig. Men oavsett vad respondenterna ansåg om utbildningen och informationen vid införandet kände ändå majoriteten av undersköterskorna sig förberedda och bekväma med smartphoner på grund av sin erfarenhet och kunskap om teknik. En respondent uttryckte följande: "Alltså jag har inte så svårt för tekniska grejer /.../ de hade kunnat sätta den utan SIM-kort och allt, jag hade ju löst det ändå."

Men det förekom också att en del av de undersköterskor som ansåg att utbildningen och informationen var bristfällig inte riktigt kände sig förberedda vid införandet. Men då de hade någon att vända sig till med sina frågor framkallades inte känslan av stress. En respondent uttryckte sig: "Det var inte mycket information man fick om hur man skulle göra eller gå till väga, utan jag har pratat mycket med samordnaren, hon hjälper oftast till." Det kan tolkas att bristen på utbildning och information inte framkallar känslan av stress hos undersköterskorna då de ändå har kontroll över situationen. De har antingen den kunskap och erfarenhet av teknik som krävs eller kännedom om hur de kan förse sig med lämplig kunskap för att hantera smartphonen. Detta kan förklaras genom Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell, att risk för att stress framkallas är låg om kraven står i balans med den egna kontrollen (Karasek & Theorell, 1990).

Vidare uttrycktes att känslan av stress hade kunnat framkallas om utbildningen och informationen var bristande samtidigt som de antingen haft otillräcklig kunskap eller ingen kännedom hur de skulle förse sig med den kunskap tekniken kräver. En respondent uttryckte följande: "Om du inte vet hur du ska trycka och göra samtidigt som du har bråttom då blir du ju stressad." Det skulle kunna tolkas att bristen på utbildning och information kan framkalla känslan av stress om undersköterskorna inte har kontroll över situationen. Att de antingen inte har den kunskap om teknik som krävs eller inte har kännedom om hur de ska förse sig med kunskapen som behövs för användningen av smartphoner. Även detta kan kopplas till Karasek och Theorell som menar att risken för känslan av stress ökar när individer har låg kontroll och ställs inför höga krav (Karasek & Theorell, 1990). Vidare visar även tidigare studier att bristfällig kunskap kan framkalla känslan av stress i de fall där individer förväntas ha en viss kunskap, vilket inte är ovanligt då IKT i många fall resulterar i att nya arbetssätt utarbetas och nya kompetenskrav ställs på arbetstagarna (Wreder, 2008). För att undvika denna osäkerhet och förvirring som kan tänkas leda till känslan av stress pekar Engström et al. på vikten av att ge arbetstagarna utbildning och information vid införandet av IKT (Engström et al., 2009). Brod uppmärksammade redan 1984 att det finns individer som har stora svårigheter med att anpassa sig till den tekniska utvecklingen på ett hälsosamt sätt och löper därför större risk att utveckla

teknostress. Teknostress innebär att människor som är tveksamma, negativa eller rädda för teknik kan utveckla "teknostress" som kan framkalla känslan av stress (Brod, 1988). Därför kan det tros vara ännu viktigare med rätt utbildning och information vid införandet av IKT för att försöka minska risken för framkallningen av stress samt teknostress. Även Lee, Son och Kim understryker vikten av ett bra och smidigt införande av IKT, att i förväg tillkännage planeringen och omfattningen för arbetstagarna samt tillgodose arbetstagarna med handböcker och utbildning (Lee, Son & Kim, 2016).

4.5 IKT på arbetstid

4.5.1 Positiva erfarenheter

Samtliga respondenter anser att smartphoner främst har en positiv påverkan på deras arbetssituation och att den motverkar känslan av stress. Smartphoner har både underlättat kommunikationen och ökat tillgången till information. Den ökade tillgängligheten menar respondenterna innebär en betydlig förenkling av arbetet med ökad flexibilitet och effektivitet. Undersköterskorna har nu bättre möjlighet att utnyttja sin tid då de via smartphoner kan utföra arbetsuppgifter under förflyttningen mellan kunderna. De kan exempelvis dokumentera, läsa dokumentation, ta del av planeringen och läsa e-post. Vidare menas det att den underlättade kommunikationen och den ökade tillgången till informationen genom smartphoner också ger förutsättningar för att ge bättre och snabbare vård. I de fall undersköterskorna befinner sig på arbetet har kunder och anhöriga möjlighet att komma i direktkontakt med undersköterskan som önskas. En respondent uttryckte följande kring hur hen upplever att smartphone påverkat arbetet:

“Fördelarna är ju det att du har allting. Det står allting, du kan ringa vem som helst när du behöver det. Allting är lättillgängligt.”

En annan respondent uttryckte följande: “Den har motverkat mycket stress, det är mycket lättare att få tag i personal och få tag i vem det nu är jag behöver få tag i och få reda på det jag behöver”. Ytterligare en respondent menar följande: “Jag kan ju jobba emellan kunderna /.../ bra för det blir ju effektivt, plus att jag inte stör kunderna då.” En fjärde respondent uttrycker sig som följer: “Ja, det underlättas jättemycket, för till exempel även om jag är hos en okänd kund, då kan jag gå in och läsa direkt i genomförandeplanen.” På följdfrågan om smartphonen motverkar känslan av stress svarade respondenten:

“Oerhört mycket. Och sen är det mer viktigt att jag till exempel kan dokumentera, att jag liksom kan göra det direkt när jag fick information av kunden.”

Även tidigare forskning pekar på övervägande positiva erfarenheter av IKT. de Wet, Koekemoer & Nel kom i sin studie fram till att IKT ökar tillgängligheten, skapar effektivare kommunikation och möjliggör enklare och snabbare tillgång till information. Att IKT möjliggör ökad effektivitet och tidsbesparing då arbetstagare kan arbeta från olika platser går också i linje med studien (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016). Även Cardona, Kretschmer och Strobel menar att IKT kan öka arbetstagarnas effektivitet och produktivitet (Cardona, Kretschmer & Strobel, 2013).

Även Wreders studie visar liknande resultat kring att IKT möjliggör ett förbättrat utnyttjande av resurser. Vidare understryker också Wreder IKTs främst positiva påverkan på arbetstagares arbetsförhållanden, hur IKT påverkar arbetssättet, kommunikationen och känslan av stress.

Studien visar att sjuksköterskor inom äldreomsorg känner sig tryggare i arbetet då de använder IKT eftersom de får bättre kontroll över arbetet och ökad tillgång till information om omsorgstagare. De upplever även fler möjligheter att kunna prestera väl och därigenom kunna tillgodose omsorgstagarnas behov på ett bättre sätt (Wreder, 2008).

Att smartphone kan motverka respondenternas känsla av stress kan kopplas till Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell. Ökad kontroll kan tolkas uppstå i och med IKTs möjliggörande av effektivare kommunikation och ökad tillgång till information. Därför kan det tänkas att stress inte framkallas eftersom undersköterskorna har kontroll över de krav som ställs på att de ska tillgodose kundens behov (Karasek & Theorell, 1990).

4.5.2 Negativa erfarenheter

Även om de positiva erfarenheterna av smartphonerna dominerade, framkom det vissa nackdelar. Trots att IKT möjliggör ett mer effektivt och produktivt arbetssätt då undersköterskorna kan utföra fler arbetsuppgifter på kortare tid, innebär det ändå en nackdel. Den nackdelen som framkom är att förväntningarna och det ökade tryck på ökad effektivitet och produktivitet kunde framkalla känslan av stress. Detta går även i linje med tidigare forskning som visar att höga förväntningar på att arbetstagare ska arbeta mer effektivt och produktivt i och med införandet av IKT kan framkalla känslan av stress (Tarafdar et al., 2007; Wreder, 2008; de Wet, Koekemoer & Nel, 2016). Vidare menar Tarafdar et al. att överdrivna förväntningar om ökad effektivitet och produktivitet kallas Teknostress (Tarafdar et al., 2007). Begreppet teknostress nämndes tidigare och uppstår alltså via oförmåga att klara av anpassningen till ny teknik på ett hälsosamt sätt (Brod, 1988).

Även fördelen med att undersköterskorna har konstant tillgång till planeringen i smartphonerna har sin nackdel. Det framkom att en del respondenter anser att det kan framkalla känslan av stress då de ständigt behöver kontrollera hur de tidsmässigt ligger till gentemot planeringen. Det är viktigt att undersköterskorna har uppsikt över tiden i planeringen då alla kunders insatser måste genomföras. Det visade sig även att registreringen av besök som ska göras hos samtliga kunder i vissa fall kunde framkalla stress. Även tidigare forskning visar att IKT kan ha negativa effekter på arbetsmiljön och arbetstillfredsställelsen. Detta i form av ökade krav och en förändrad arbetsmiljö för arbetstagarna som kan resultera i framkallningen av stress (Wreder, 2008).

Andra negativa aspekter som framkom var bland annat att respondenterna kan känna sig oroad för att bära ansvaret för sin smartphone om den skulle skadas eller komma bort. Ytterligare en negativ aspekt gäller dokumentationen. Trots att majoriteten av undersköterskorna ansåg att arbetet underlättades genom möjligheten att utföra dokumentationen i smartphonen framkom det ändå att en del föredrar att dokumentera via de gemensamma datorerna i hemtjänstens lokaler. Skärmens storlek och den förenklade smartphoneversionen av dokumenteringsprogrammet som saknar vissa av de funktioner som dataversionen har är orsaker till varför en del fortfarande väljer att dokumentera på datorn. Men de menar ändå att det är smidigt att ha möjlighet att dokumentera i smartphonen och att de skulle gjort det oftare om programmet utvecklades och blir mer lätthanterligt. En respondent uttryckte följande:

“Jag trodde ju det skulle vara som i datorn typ. Men det var det ju inte riktigt. Så jag har inte använt det, jag har inte dokumenterat en enda gång i telefonen. /.../ För att systemet är så krångligt i den.”

4.5.3 Tillgång till information och kommunikation

Samtliga respondenter upplever att de vanligtvis får tillgång till all information och kommunikation de behöver i rätt tid. Tillgången har enligt undersköterskorna underlättats i och med införandet av smartphoner och kan motverka känslan av stress. Att det kan motverka känslan av stress kan utifrån Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell tolkas beror på att undersköterskorna upplever kontroll över de krav som arbetet ställer. Med andra ord kan undersköterskorna utföra sitt arbete på ett bra och tillfredsställande sätt och samtidigt uppfylla kraven i och med att de har tillgång till den information och kommunikation de behöver genom smartphonerna (Karasek & Theorell, 1990).

Men känslan av stress kan också framkallas i de fall där undersköterskorna inte får tillgång till den information och kommunikation de behöver i rätt tid vilket en respondent tydligt uttryckte: "Ja man blir stressad, det kan framkalla stress om man inte får den informationen som man behöver i rätt tid, då framkallar det stress naturligtvis." I dessa situationer kan det tolkas att känslan av stress framkallas då undersköterskorna inte har kontroll över tillgången av information och kommunikation som arbetet kräver. Tolkningen stöds av Karasek och Theorell som menar att risken att stress framkallas är högst i de fall där arbetskraven är höga och kontrollen är låg (Karasek & Theorell, 1990).

4.5.4 Kommunikering av information

Som tidigare nämnt behöver undersköterskorna kommunicera ut en hel del information till främst kollegor, samordnare/planerare och sjuksköterskor. Då en majoritet av respondenterna anser att kraven på kommunikering av information är en så naturlig del av arbetet och görs på rutin uppfattas de inte kunna framkalla känslan av stress. Det kan därför tolkas att stress inte framkallas då undersköterskorna har kontroll över kraven på information som ska kommuniceras. Detta överensstämmer med Karasek och Theorell som menar att risken för att känslan av stress ska framkallas är låg när individen har kontroll över de krav som arbetet ställer (Karasek & Theorell, 1990).

Men det framkom ändå att kraven på att vidareförmedla viktig information om exempelvis kundernas hälsa kan framkalla känslan av stress i och med rädslan att glömma. En respondent uttryckte följande: "Ah asså det är ju så, har du mycket en dag så är sannolikheten väldigt hög att man faktiskt glömmet bort någonting." Det kan därför tolkas att undersköterskorna har låg kontroll i förhållande till kraven på viktig information som ska vidareförmedlas. Även detta ligger i linje med Karasek och Theorell som menar att höga krav tillsammans med låg kontroll ökar risken för att stress framkallas (Karasek & Theorell, 1990).

4.5.5 Ökad tillgänglighet

Samtliga respondenter menar att det finns förväntningar på att vara tillgänglig via sin smartphone. Men majoriteten ser det som en självklarhet då deras yrke kräver att de ska vara tillgängliga och ser därför förväntningarna som befogade och rimliga. Det framkallar därför inte heller känslan av stress vilket en respondent uttryckte följande:

"Ja, det är klart. Det måste man ju vara. Jag känner inte att det är något stressmoment alls. Utan när jag är här så måste jag ju svara i min telefon, det är ju inte konstigt."

En annan respondent sa: "Inte högre krav än att det är fullt förståeligt."

Trots att telefonsamtalen enligt vissa respondenter ökat anser majoriteten att de har kontroll över situationen och därför framkallas inte känslan av stress när det ringer eller plingar till i smartphonen under arbetstid. Vilket tydligt sammanfattas av en respondent: "Jag blir inte stressad av att de ringer på telefonen, kan jag svara så svarar jag, kan jag inte svara så svarar jag inte". Detta kan utifrån Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell tolkas som att respondenterna, trots kraven på tillgänglighet, känner kontroll över situationen och upplever därför inte att känslan av stress (Karasek & Theorell, 1990).

Men det framkom ändå att förväntningarna på ständig tillgänglighet kunde framkalla känslan av stress och störa undersköterskorna i arbetet. Detta går i linje med tidigare forskning som visar att införandet av IKT skapar förväntningar på tillgänglighet. Då IKT möjliggör konstant tillgänglighet förväntas individer alltid vara tillgängliga och direkt kunna nås vid efterfrågan. Dessa konstanta avbrott resulterar inte endast i att arbetsuppgifterna tar längre tid då man blir störd utan de höga kraven framkallar också känslan av stress (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016; Lee, Son & Kim, 2016).

4.5.6 Riktlinjer

Undersköterskorna uttrycker att det finns riktlinjer för hur information och kommunikation via smartphonen ska ske gentemot sjuksköterskorna. Som tidigare nämnt ska informationen och kommunikationen i första hand ske via e-post bortsett från akuta fall då den ska ske via telefonsamtal. Men det finns dock inga riktlinjer för hur informationen och kommunikation bör ske mellan kollegor. En del menar att de föredrar att det inte finns några sådana riktlinjer då de skulle bli begränsade i sitt sätt att informera och kommunicera. Vidare menar de att riktlinjer snarare skulle tendera att framkalla känslan av stress om de vet att de inte får kontakta sina kollegor hur de vill. De anser också att de föredrar att kommunicera via telefonsamtal för att minska risken för missförstånd och få möjlighet att ställa följdfrågor. Det uttrycks också att de anser att det är viktigt att undersköterskorna visar varandra respekt och accepterar om någon inte svarar och man får vänta tills kollegan ringer upp. Följande uttrycktes av en respondent:

"Jag tycker det är bra att man känner att man kan ringa kollegorna. Det tror jag känns tryggt för de som är nya, att de känner att de kan ringa".

Utifrån Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell kan det tolkas att anledningen till varför de föredrar att inte ha riktlinjer för hur information och kommunikation ska ske mellan kollegor är rädslan att förlora kontrollen. Att minskad kontroll och ökade krav på hur och när information ska ske kan öka risken att stress framkallas (Karasek & Theorell, 1990).

Å andra sidan anser andra respondenter att riktlinjer kunnat underlätta arbetet genom att möjligen reducera onödiga telefonsamtal vilka i vissa fall kan framkalla känslan stress. En respondent svarade följande på frågan om hen ansåg det fördelaktigt att införa riktlinjer för hur informationen och kommunikationen ska ske:

"Ja, det här och det här ska göras via e-post och det här via telefon, ah absolut. Där hade man nog kunnat formulera någonting, någon riktlinje ja".

Vidare svarade respondenten på om hen tror det skulle kunna motverka känslan av stress: "Ja faktiskt, absolut."

Trots att Karasek och Theorell varnar för att minskad kontroll och högre krav kan leda till att känslan av stress framkallas (Karasek & Theorell, 1990) menar de Wet, Koekemoer och Nel att riktlinjer och/eller begränsningar kan minska överdriven och påträngande information och kommunikation (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016) vilket kan tolkas motverka känslan av stress.

4.5.7 Funktionsstörningar

Samtliga undersköterskor upplever att det vanligtvis inte förekommer några funktionsstörningar i smartphonerna, vilket uttrycks kan motverka känslan av stress. Men förekommer funktionsstörningar gäller det främst bristande mobiltäckning, problem med nyckelfunktionen eller att planeringssystemet ligger nere vilket i vissa fall kan framkalla känslan av stress och/eller frustration. En respondent uttryckte följande: "Man blir stressad om det är akut, om du måste kunna ringa, göra det du ska göra och få den informationen du behöver."

Känslan av stress och intensiv frustration nämns också i tidigare forskning som resultat av funktionsstörningar i IKT-enheter. Detta förklaras delvis av det starka beroende som utvecklats för att IKT-enheterna ska fungera för att det dagliga arbetet klaras av. När IKT-enheterna inte fungerar som de ska framkallas känslan av stress och frustration (de Wet & Koekemoer, 2016). Även Johansson och Aronsson visade redan 1984 att teknikproblem som orsakar oplanerade avbrott kan framkalla känslan av stress i och med den osäkerhet och hjälplöshet som uppstår när man förlorar kontrollen över tekniken (Johansson & Aronsson, 1984).

4.6 IKT utanför arbetstid

Resultatet visar att smartphonerna på de två undersökta hemtjänstenheterna fungerar som ett arbetsverktyg som inte ska användas utanför arbetstid och som med fördel ska stängas av efter avslutat arbetspass. Men undersköterskorna förväntas ta eget ansvar hur de väljer att hantera situationen. Från organisationens sida finns varken behov eller krav på att undersköterskorna ska vara tillgängliga via sin smartphone utanför arbetstid. Behov kan i undantagsfall finnas vid akuta fall där någon exempelvis fått med sig en nyckel hem. De fåtal gånger undersköterskorna kontaktas via telefonsamtal på fritiden är när kollegor, kunder eller kundernas anhöriga inte vet att de är lediga eller när det råder personalbrist och finns behov av att hoppa in och arbeta. Vidare framkom att undersköterskorna får e-post och sms skickat till sin smartphone även utanför arbetstid men det finns som sagt inga krav att de ska vara tillgängliga och ta del av dem innan de påbörjar sitt nästa arbetspass. Majoriteten av respondenterna menar att de inte blir stressade av att de får e-post, sms och/eller telefonsamtal till sin smartphone utanför arbetstid då de anser sig ha kontroll över situationen och väljer att antingen inte svara/läsa eller så stänger de av smartphonen helt.

"Jag stänger alltid av telefonen för att jag hade blivit stressad av att den ringde. För jag har svårt att liksom bara klicka bort ett samtal. Och då hade jag velat svara och jag jobbar liksom inte /.../ Så jag stänger av min."

En annan respondent svarade följande på frågan om känslan av stress kan framkallas av att bli kontaktad utanför arbetstid: "Nahe, utan jag svarar inte, jag har ingen skyldighet att svara när det ringer."

Att den ökade tillgängligheten för arbete utanför arbetstid genom smartphone inte framkallar känslan av stress hos undersköterskorna i studien kan antas bero på den kontroll de har över situationen vilket kan kopplas till Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell. Undersköterskorna har inga krav från organisationen att vara tillgängliga och det finns heller inget behov utan de har möjlighet att utöva kontroll över situationen och väljer själva hur de hanterar sin smartphone utanför arbetstid. Denna höga kontroll tillsammans med att det inte ställs några krav kan med hjälp av krav- och kontrollmodellen förklara att känslan av stress inte framkallas även om de skulle kontaktas (Karasek & Theorell, 1990).

E-post som tas emot utanför arbetstid kan till och med motverka känslan av stress då tillgången till information innebär att man vet vad som händer på arbetsplatsen och mentalt kan förbereda sig inför nästa arbetspass. En respondent uttryckte följande: "Tvärtom liksom, man får information, det motverkar." De positiva effekterna av tillgången till information även utanför arbetstid går i linje med tidigare forskning som också pekar på tillgång till information som en positiv erfarenhet av IKT (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016).

I de aktuella hemtjänstenheterna är det alltså upp till var och en hur man hanterar sin smartphone utanför arbetstid. I stort sett samtliga respondenter tar alltid med sin smartphone hem efter arbetspasset men ett fåtal lämnar den på arbetet under helger och längre ledigheter. De flesta uppger att de stänger av den men en del har den på ibland, antingen medvetet eller av glömska. Det förekommer att man stänger av den efter arbetspasset för att åter starta den på kvällen eller morgonen för att se sin planering inför kommande arbetspass. Att ta del av sin kommande planering är den funktion som främst används utanför arbetstid. Ungefär hälften av respondenterna tittar sin planering utanför arbetstid och hälften gör det inte. De anledningar som framkom kring varför man inte gör det är för att man helt enkelt inte känner behov av att veta eller inte vill tänka på arbetet på fritiden. Att veta vad som kommer hade kunnat framkalla känslan av stress men då de har kontroll och frivilligt väljer om de vill ta del av planeringen utanför arbetstid behöver det inte uppstå. En respondent uttryckte följande med ett leende på läpparna:

"Jag skulle aldrig få för mig att läsa vad jag skulle göra dagen efter. Men det är lite grann hur man är själv. Jag tänker så här, har jag världens tråkigaste dag så skulle jag inte vilja veta det i förväg."

Ytterligare en anledning som framkom kring varför man inte väljer att ta del av sin kommande planering utanför arbetstid är att den kan ändras innan man hinner påbörja sitt arbetspass och det därför inte är någon mening att titta. Det framkom också att detta kan bidra till att känslan av stress framkallas. Glömmer man uppdatera planeringen igen när arbetspasset börjar syns inte eventuella ändringar vilket i sin tur kan göra arbetsdagen stressig och även drabba kunderna. En respondent uttryckte följande kring möjligheten att ta del av sin kommande planering utanför arbetstid:

"Man kan göra det. Det är upp till var och en. Jag brukar inte göra det för att jag har gjort det någon gång och det har inte stämt, för det kan ändras. För att de som planerar, de planerar för hela veckan, sen justerar de dag efter dag. Då kan man uppdatera innan de gjort en ändring och sen gör de ändringen och då uppdaterar man inte och så plötsligt går man till en kund som någon annan skulle gå till. Och den som jag skulle gå till, går ingen till och då blir det inte bra. Då drabbas man själv av stress. /.../ Men är man nyfiken då kan man. Men man ska inte glömma uppdatera när man kommer till jobbet."

De fördelar som ses med möjligheten att utanför arbetstid ta del av sin kommande planering via smartphonen är att mentalt kunna förbereda sig och planera sin dag vilket kan motverka känslan av stress. Men det framkom att man måste kunna hantera situationen för att det istället inte ska framkalla känslan av stress. En respondent uttryckte följande kring möjligheten att ta del av sin kommande planering utanför arbetstid: "Jag kan tycka det är positivt att veta innan /.../ någonstans är man ju lite mentalt förberedd." På frågan kring om det kan framkalla stress att ta del av sin kommande planering utanför arbetstid svarade en annan respondent:

"Nae, nae, nae. Det gör det inte. Utan jag tycker bara det är bra att jag kan se vad jag ska göra. Det ser jag som en fördel för då kan jag förbereda mycket, det blir mycket enklare."

Att ta del av sin kommande planering kan alltså motverka känslan av stress då man kan förbereda sig mentalt vilket ytterligare en respondent menar när hen svarade följande på frågan om möjligheten att ta del av sin kommande planering utanför arbetstid kan motverka känslan av stress: "Ja faktiskt, många kan nog känna att det är bra att få veta innan man ger sig hemifrån, ungefär vad som kommer hända under dagen eller så."

Men under intervjuerna framkom att möjligheten att ta del av sin kommande planering utanför arbetstid även kan innebära att en oro uppstår kring det som är inplanerat och att det därför istället kan framkalla känslan av stress. Oron kan uppstå när planeringen ser tajt ut, inte passar ens fysiska kapacitet eller för att ett besök hos en, för den enskilda undersköterskan upplevd, krävande kund är inplanerat. Men det är ytterst individuellt hur undersköterskorna reagerar för de finns även de som uppger att de ser sådant som en del av arbetet och känslan av stress framkallas därför inte. En respondent svarade följande på frågan om känslan av stress kan framkallas av att se en planering man inte är nöjd med:

"Alltså nej, det gör det liksom inte för jag vet ju att även om det ser stressigt ut så vet jag ju att jag måste göra det. Och det hjälper inte mig genom att stressa upp mig för det. Så att nej, jag blir inte stressad nej"

Sammantaget anser samtliga respondenter att de i regel har en tillfredsställande gräns mellan arbete och fritid och anser sig separera dem trots att en del ibland använder sin smartphone utanför arbetstid. Detta går inte i linje med tidigare forskning som istället påvisar att smartphoneanvändning påverkar relationen mellan arbete och fritid negativt och bidrar till en störning som kan innebära ökad stress (Derks et al., 2015, de Wet, Koekemoer & Nel, 2016).

Som nämnt finns varken behov eller förväntningar att undersköterskorna ska vara tillgängliga via sin smartphone utanför arbetstid och organisationen menar att den inte ska användas utanför arbetstid och därför med fördel ska stängas av. Dessa riktlinjer kan tolkas påverka det faktum att undersköterskorna upplever en klar gräns mellan arbete och fritid och att den ökade tillgängligheten genom smartphone därför inte framkallar känslan av stress. Det går även i linje med tidigare forskning som menar att organisationer bör arbeta för att begränsa IKTs negativa effekter på gränsen mellan arbete och fritid genom att skapa lämpliga rutiner (de Wet & Koekemoer, 2016).

Men trots att organisationen förespråkar att smartphonen inte ska användas utanför arbetstid och att man med fördel ska stänga av den är det upp till undersköterskan hur hen vill hantera sin smartphone utanför arbetstid. Sammantaget är det väldigt individuellt hur man reagerar på ökad tillgänglighet och att använda smartphonen utanför arbetstid, det kan i vissa fall både framkalla och motverka känslan av stress. Men det kan tolkas att möjligheten till kontroll gör att de situationer som kan framkalla känslan av stress inte uppstår vilket är ett liknande resultat

som tidigare forskning kommit fram till. Forskning har visat att arbetstagare behöver fatta medvetna beslut kring hur hen hanterar sin IKT-enhet på fritiden för att minska det negativa inflytandet (de Wet, Koekemoer & Nel, 2016).

De aktuella hemtjänstenheterna har inte några krav på tillgänglighet via smartphone utanför arbetstid vilket med hjälp av tidigare forskning kan förstås vara en anledning till att undersköterskorna anser sig ha en tydlig tillfredsställande gräns mellan arbete och fritid. Studien av Derks et al. visar nämligen att risken finns att ledning och kollegor skapar förväntningar och normer kring tillgänglighet efter arbetstid. En norm på ständig tillgänglighet kan påverka gränsen mellan arbete och fritid negativt och bidra till otillfredsställelse hos arbetstagarna (Derks et al., 2015).

4.7 Slutsatser

Syftet med studien var att öka förståelsen för om och i så fall hur den ökade tillgängligheten för information och kommunikation genom IKT kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare. Syftet besvaras med hjälp av frågeställningar som syftar till att undersöka om undersköterskor inom hemtjänst upplever att den ökade tillgängligheten via smartphone både på och utanför arbetstid, framkallar eller motverkar känslan av stress. Den övergripande slutsatsen är att smartphoner främst har positiva effekter och snarare kan motverka än framkalla känslan av stress hos undersköterskor inom hemtjänst. Smartphone underlättar arbetet genom effektivare kommunikation och lättare tillgång till information vilket kan motverka känslan av stress. Vidare behöver inte den ökade tillgängligheten framkalla känslan av stress om de upplever kontroll och därför kan hantera situationen.

Ytterligare en slutsats är att den ökade tillgängligheten inte heller påverkar gränsen mellan arbete och fritid negativt eller framkallar känslan av stress om arbetstagarna anser sig ha kontroll och därför kan hantera situationen. Den ökade tillgången till information utanför arbetstid, vilket smartphonerna möjliggjort, kan motverka känslan av stress.

Sammanfattningsvis, för att minimera risken för att känslan av stress framkallas såväl på som utanför arbetstid, av det av yttersta vikt att undersköterskor upplever kontroll och därför kan hantera situationen på ett för hen tillfredsställande sätt. Nedan besvaras studiens frågeställningar mer ingående.

4.7.1 Upplever undersköterskor inom hemtjänst att den ökade tillgängligheten på arbetstid genom användning av smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress?

En av slutsatserna är att smartphone främst påverkar undersköterskors arbetssituation till det positiva och att de kan motverka känslan av stress. Smartphone innebär en betydande förenkling av arbetet i och med att de underlättar både kommunikationen och ökar tillgången till information. Den ökade tillgängligheten i och med smartphone framkallar inte heller känslan av stress om arbetstagaren anser sig ha kontroll och därför kan hantera situationen.

Även om de positiva erfarenheterna av smartphonerna dominerar, finns ändå en del nackdelar som i vissa fall kan framkalla känslan av stress. Exempel på nackdelar kan vara de förväntningar på höjd effektivitet och produktivitet och på ständig tillgänglighet som uppstått genom smartphone och som i vissa fall kan framkalla känslan av stress. Det kan därför tolkas vara

viktigt att organisationer ser över eventuella nackdelar och i största möjliga mån försöker arbeta för att minska dem och genom detta också minska risken att stress framkallas. Det är också av vikt att arbeta för att minimera funktionsstörningar i smartphonerna då de kan framkalla känslan av stress.

Ytterligare en slutsats är att det är viktigt att arbetstagare känner sig trygga med införandet av smartphone antingen genom att de besitter den kunskap som krävs eller vet hur de ska få tag på den, för i annat fall finns risken att känslan av stress framkallas. Det kan därför tänkas vara betydelsefullt med utbildning och information i samband med införandet av smartphone för att försöka minska risken att känslan av stress framkallas.

Att ha riktlinjer för hur information och kommunikation ska ske på arbetstid är väldigt individuellt. fördelarna med riktlinjer kan ses då det underlättar arbetet i och med att onödiga telefonsamtal, som kan framkalla stress, reduceras. Men nackdelen är att arbetstagarna blir begränsade, vilket också kan framkalla en känsla av stress då de förlorar kontrollen över hur de kontaktar sina kollegor. Det kan därför tolkas vara fördelaktigt att föra en dialog kring om riktlinjer för information och kommunikation bör införas eller inte för att reda ut arbetstagarnas och organisationens behov.

4.7.2 Upplever undersköterskor inom hemtjänst att den ökade tillgängligheten för arbete utanför arbetstid genom användning av smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress?

Kontroll och medvetna val är viktiga faktorer för att hindra att gränsen mellan arbete och fritid påverkas negativt av smartphoneanvändning och att känslan av stress framkallas. En förutsättning för att arbetstagare ska uppleva kontroll över sitt smartphoneanvändande utanför arbetstid är att organisationen, såväl ledning som kollegor, inte ställer krav på tillgänglighet via smartphone utanför arbetstid och att det inte finns normer för ständig tillgänglighet. Har arbetstagaren kontroll och därför möjlighet att själv välja hur hen hanterar sitt smartphoneanvändande utanför arbetstid på ett för hen tillfredsställande sätt framkallas inte känslan av stress trots den ökade tillgängligheten.

Smartphoneanvändning utanför arbetstid kan även innebära fördelar för de individer som upplever att tillgång till information motverkar känslan av stress, ger kontroll och hjälper till att mentalt förbereda sig inför ett arbetspass. Men även här är det av vikt att ha kontroll över sitt smartphoneanvändande för att det istället inte ska framkalla känslan av stress.

Slutligen är det av vikt för organisationer att ha en medvetenhet kring de risker som smartphoneanvändning kan medföra på gränsen mellan arbete och fritid och hjälpa sina arbetstagare att hantera gränserna på ett för individen hanterbart och tillfredsställande sätt. Riktlinjer för hur smartphoneanvändning bör ske utanför arbetstid kan vägleda arbetstagarna till att undvika att det framkallar stress men samtidigt ge dem möjlighet att ta del av de användningsområden om faktiskt kan motverka känslan av stress.

5. Diskussion

Nedan diskuteras resultatet och analysen av studien, varför blev det som det blev? Därefter följer en metoddiskussion där en kritisk diskussion förs kring metodens betydelse för resultatet. Vidare förs en reflektion kring studiens generaliserbarhet, de teoretiska utgångspunkterna i relation till resultat och analys samt en reflektion kring studiens bidrag samt förslag på vidare forskning.

5.1 Vad kan ha påverkat resultatet?

5.1.1 Har stressen normaliserats?

Resultatet visar att undersköterskor inom hemtjänst har en arbetssituation som många gånger präglas av tidspress och stress. Tidspressen och stressen beror bland annat på att kundernas mänskliga behov skiftar från dag till dag och därmed gör det svårt att planera tidsåtgången för insatserna. Hemtjänsten står även ofta inför personalbrist då de har svårt att både rekrytera personal och få in vikarier vid sjukskrivningar. Undersköterskorna har alltså ofta en allmänt stressig arbetssituation vilket kan tänkas ha påverkat att resultatet visar att den ökade tillgängligheten genom smartphone inte framkallar stress. Kan stressen normaliserats för undersköterskorna då de är vana vid stress och kanske till slut inte reflekterar över det och anser att deras stressiga arbetssituation är "normal"? Det framkom i resultatet att en del situationer som kan upplevas stressiga accepteras av undersköterskorna då de anser att det är en del av deras arbete. Att de accepterar en stressig arbetssituation kan betyda att de helt enkelt normaliserat stressen. Men att de inte upplever den ökade tillgängligheten för information och kommunikation som smartphonen innebär som stressande kan också tänkas bero på det Eriksen och Ursin lyfter fram om att personer som varit utsatta för mycket påfrestningar inte blir sjukare eller svagare som följd utan istället utvecklar motståndskraft mot stress (Eriksen & Ursin, 2013).

5.1.2 Förväntningar på IKT

Som resultatet visade hade respondenterna positiva förväntningar på införandet av smartphonerna och man kan fundera på om det har påverkat resultatet. Att resultatet visar övervägande positiva effekter av IKT på stress, att det snarare motverkar än framkallar, kan tänkas ha påverkats av den positiva inställning undersköterskorna hade. Möjligen gjorde den positiva inställningen att de bara ser de positiva effekterna och "blundar" för de eventuellt negativa effekterna av IKT på stress. Det hade varit intressant att återkomma när undersköterskorna haft smartphonerna en längre tid eftersom de verkliga effekterna kan ta längre tid att upptäcka. Eventuellt har resultatet kanske kunnat påverkas av detta och ett resultat i en senare studie hade då möjligen kunnat visa ett annat resultat.

5.1.3 Erfarenheter av IKT

Majoriteten av undersköterskorna i studien hade god kunskap och erfarenhet av teknik. Det fanns även de som hade lite mindre kunskap men den var ändå tillräcklig och de visade en positiv och nyfiken inställning till teknik och var intresserade av att lära sig mer. Man kan tro att även deras relativt höga kunskap och erfarenhet av teknik kan ha påverkat resultatet till att det var övervägande positiva effekter av IKT på stress. Hur hade resultatet sett ut om urvalet även hade bestått av respondenter med sämre kunskap och erfarenhet av teknik? Hade det då

framkommit fler negativa effekter av IKT på stress? Tidigare forskning tyder nämligen på detta då den pekar på att den nya kompetens som teknik ställer på arbetstagare kan leda till stress och påverka arbetstillfredsställelsen negativt (Wreder, 2008). Även Brods begrepp teknostress tyder på att resultatet i studien hade kunnat vara annorlunda om fler respondenter hade sämre erfarenhet och kunskap om teknik. Som tidigare nämnt kan individer framkalla teknostress och bli stressade eller avståndstagande mot ny teknik då de inte känner att de kan hantera tekniken på ett för individen hanterbart sätt på grund av exempelvis mindre kunskap och erfarenhet av teknik (Brod, 1988). Vi tror att ett urval som medvetet även innefattar respondenter med sämre kunskap och erfarenhet kring teknik hade varit intressant då det möjligen hade kunnat ge ett annorlunda resultat.

5.1.4 Normer

Vidare kan man fundera kring om eventuella normer på arbetsplatsen kan påverkat resultatet. Från förvaltningens sida var som tidigare nämnt syftet med införandet av smartphoner att underlätta undersköterskornas arbete genom att förbättra såväl kommunikationen som informationsflödet och på så sätt förhoppningsvis minska stressen. Resultatet visade att undersköterskorna upplevde ett liknande syfte och hade därför en positiv inställning till införandet av smartphoner. Kan en norm ha skapats på arbetsplatsen att man "ska" tycka att smartphoner bara har fördelar? Kan det i så fall ha lett till att ingen därför vågar yttra sig om negativa effekter eller kanske till och med inte inser att det eventuellt finns? Vi funderar även kring om det frivilliga deltagandet i studien har påverkat detta ytterligare då de som eventuellt har något negativt att säga inte vågar träda fram och delta i studien då normen säger att man "ska" tycka att det bara finns positiva saker med smartphoner.

Det övervägande positiva resultatet kan ju även ha påverkats av den samhällsnorm som finns på ständig tillgänglighet och den vana kring att det ständigt ringer och plingar. Man kanske helt enkelt accepterar att det "ska" vara så och upplever på grund av vana inte den ökade tillgängligheten genom IKT som stressande.

5.2 En fördel med riktlinjer kring hur IKT ska hanteras utanför arbetstid, eller?

Tidigare forskning visar som tidigare nämnt att IKT kan påverka gränsen mellan arbete och fritid negativt. Därför pekar mycket på vikten att sätta gränser genom riktlinjer för att begränsa användningen och ta medvetna beslut kring hur IKT används utanför arbetstid för att minska de negativa effekterna (de Wet & Koekemoer, 2016; Wet, Koekemoer & Nel, 2016). Och det låter ju bra att begränsa användningen. Men resultatet i denna studie visar även positiva effekter av användning av IKT utanför arbetstid. Vissa respondenter menar att tillgången till information utanför arbetstid minskar stressen då det ger en känsla av kontroll och möjlighet att förbereda sig mentalt. Genom att begränsa användningen av IKT utanför arbetstid går de fördelarna miste om och arbetstagarna förlorar även betydelsefull egenkontroll då de blir styrda av riktlinjer. Istället för riktlinjer bör arbetstagare ges möjlighet till egenkontroll och informeras om eventuella risker. För att på så sätt kunna hantera IKT-användning utanför arbetstid och därmed eventuellt kunna eliminera de negativa effekterna men samtidigt möjliggöra för de möjligheter som IKT-användningen innebär. Vilket går i linje med det tidigare forskning till viss del också menar (de Wet & Koekemoer, 2016; de Wet, Koekemoer & Nel, 2016).

5.3 Metoddiskussion

Nedan följer en kritisk diskussion kring de beslut som tagits gällande metod och vad de har för betydelse för resultatet. Varför har vi gjort som vi har gjort och hur kan det ha påverkat resultatet?

5.3.1 Metodval

Kvalitativ metod har använts då studiens syfte är att öka förståelsen för om och i så fall hur ökad tillgänglighet för information och kommunikation genom IKT kan framkalla eller motverka känslan av stress hos arbetstagare. Mot bakgrund att undersköterskors upplevelser skulle studeras ansågs kvalitativ metod mest lämplig (Denscombe, 2009; Ahrne & Svensson, 2011). Ett alternativ till kvalitativ metod hade kunnat vara kvantitativ metod. Kvantitativ metod förknippas ofta med storskaliga studier och tenderar att användas för att frambringa numeriska data genom bland annat enkäter (Denscombe, 2009). Ett kvantitativt tillvägagångssätt hade troligen gett en mer översiktlig bild av ett större antal undersköterskors upplevelser och därför också fått fram eventuellt fler upplevelser. Men då studiens syfte inte innefattar en översiktlig bild utan syftar till öka förståelsen genom en djupare förståelse ansågs valet av kvalitativ metod ändamålsenlig för studiens syfte.

5.3.2 Urval

Som tidigare nämnt hade ett annorlunda urval möjligen bidragit till ett annat resultat om man i urvalet aktivt tagit med individer med sämre kunskap och erfarenhet kring teknik. Om vi skulle kunnat göra om studien hade vi försökt få ett urval med en mer varierad kunskaps- och erfarenhetsnivå för att eventuellt skapa fler variationer av upplevelser.

Antalet genomförda intervjuer anses lämpligt för att uppnå syftet. Ett färre antal intervjuer hade kunnat innebära otillräcklig mängd empiri. Åtta intervjuer anser vi kunnat bidra med tillräcklig empiri och skilda åsikter bör haft möjlighet att komma fram. Fler intervjuer hade gjort materialet ohanterligt och svårt att överblicka och möjliggjort risken att centrala detaljer gått förlorade (Trost, 2005). Redan efter den sjunde intervjun hade en mättnad uppnåtts då vi inte längre ansåg att vi fick någon ny kunskap från respondenterna (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011). Men trots mättnaden utfördes ändå den åttonde intervjun för att säkerställa mättnaden

5.3.3 Datainsamling

Intervjuer sågs som lämplig metod för att samla in empiri kring undersköterskornas uppfattningar och erfarenheter då det ger möjlighet till en detaljerad förståelse. Intervjuerna gav undersköterskorna möjlighet att förklara och utveckla sina uppfattningar och erfarenheter och intervjuerna fick möjlighet att ställa följdfrågor eller be om förtydligande. Men hänsyn har försökt tas till de svårigheter som finns med användningen av intervjuer som metod för insamling av empiri. Bland annat måste man lita på respondentens ord vilket kan innebära att resultatet påverkas negativt om en respondent eventuellt far med osanning (Denscombe, 2009).

Även om vi inte fick några som helst indikationer på att respondenterna undanhöll någonting och vi upplevde dem uppriktiga och trovärdiga hade ändå observationer kanske kunnat hjälpa oss att förstärka tron på det de säger om vi upplevt det i verkligheten. Men vi såg även en del problematik kring att genomföra observationer. För det första innebär undersköterskornas

arbetsituation att de besöker kunderna i deras privata hem vilket hade försvårat en eventuell observation då vi behöver följa undersköterskorna under deras arbetspass. För det andra hade en observation även försvårats av det faktum att studien till även berör undersköterskornas erfarenhet och upplevelser av smartphone utanför arbetstid.

Vidare har vi under insamlingen av empirin försökt förhålla oss neutrala för att undvika att påverka respondentens svar (Eriksson-Zetterqvist & Ahrne, 2011). Vi har också försökt agera med öppet sinne och distansera oss från personliga övertygelser under hela processen för att påverka objektiviteten minimalt. För att möjliggöra granskning av processen och öka studiens trovärdighet har metodvalen redovisats och förklarats utförligt under metodkapitlet. För att minimera risken att ta empiri ur dess kontext och därmed feltolka har vi hela tiden försökt arbeta så nära materialet som möjligt och haft konstanta diskussioner om möjliga tolkningar (Denscombe, 2009).

5.3.4 Generaliserbarhet

En studies generaliserbarhet visar hur resultatet av studien kan överföras på andra jämförbara situationer, liknande sociala miljöer eller andra personer som liknar de man studerat. Men man ska vara försiktig med eventuell generalisering i kvalitativ forskning eftersom det inte finns några tekniker för statistisk generalisering eller för bedömningen av forskningens sannolikhet (Svensson & Ahrne, 2011).

Men med försiktighet skulle studiens resultat möjligen kunna generaliseras till andra hemtjänstverksamheter både i kommunal och privat regi. Eftersom det är smartphoneanvändning som står i fokus mer än undersköterskornas specifika arbetsuppgifter skulle den möjligen också med försiktighet kunna generaliseras till andra arbetstagare som har liknande användningsområde av IKT i sitt arbete. Delen i resultatet som berör hur smartphoner påverkar undersköterskor utanför arbetstid skulle möjligen tänkas kunna generaliseras till de flesta yrkesgrupper som har en smartphone eller liknande IKT-enhet som de har möjlighet att använda efter arbetstid. Men vi vill återigen understryka att resultatet inte med säkerhet går att generaliseras utan bidrar i första hand till en ökad förståelse för hur IKT kan påverka känslan av stress hos arbetstagare, främst undersköterskor inom hemtjänst.

Slutligen kan ytterligare problem med generalisering av resultatet uppstå eftersom IKT ständigt utvecklas. När utvecklingen går framåt kommer förmodligen IKT-enheter och användningen av dem förändras och då kan resultatet inte längre generaliseras.

5.3.5 Övrig reflektion

Under de första intervjuerna framkom antydningar som kan tolkas att undersköterskorna kan uppleva en känsla av att bli kontrollerad i och med användningen av smartphone, bland annat genom de registreringar de gör när de "checkar" in och ut hos kunderna. Mot detta som bakgrund adderades en fråga i intervjuguiden för att få möjlighet att upptäcka om det är någonting som kan framkalla känslan av stress hos undersköterskorna. Men när frågan ställts under resterande intervjuer framkom ingenting som visade sig tyda på att de upplevde att känslan av stress framkallas av att eventuellt känna sig kontrollerad i och med användningen av smartphone. Det resulterade därmed inte i någonting för att besvara syftet och har därmed inte tagits med i resultatet.

5.4 Reflektion kring vald teori

Vald teori har fungerat som stöd för att förstå studiens resultat. Utifrån Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell har förståelse skapats kring varför stress framkallas eller motverkas i olika situationer där undersköterskor använder smartphone. Tidigare forskning om IKT och stress har främst visat liknande resultat som vår studie. Både tidigare forskning och vår studie visar övervägande fördelar av IKT då det möjliggör förbättrad kommunikation och ökar tillgången till information vilket underlättar arbete och kan motverka känslan av stress.

Däremot visar studien och tidigare forskning vissa motstridiga resultat kring hur IKT påverkar relationen mellan arbete och fritid. Tidigare forskning menar att IKT har en negativ inverkan och bidrar till en störning mellan arbete och fritid som kan innebära ökad stress (Derks et al., 2015; de Wet & Koekemoer, 2016; de Wet, Koekemoer & Nel, 2016). I motsats visar vår studie att det inte bara behöver vara så. Användning av arbetssmartphone utanför arbetstid kan i vissa fall till och med motverka stress och ge individen en känsla av kontroll.

Man bör ha i åtanke att en psykologisk upplevd känsla av stress inte behöver likställas med mätta fysiologiska stressnivåer vilket vi tagit hänsyn till vid valet av teori. De tidigare studier som använts som stöd har undersökt den psykologiska känslan av stress genom kvalitativa intervjuer eller kvantitativa enkäter. De har med andra ord inte mätt fysiologiska stressnivåer vilket gör de lämpliga att använda för att förstå studiens resultat.

5.5 Reflektion kring studiens bidrag samt förslag på vidare forskning

5.5.1 Studiens bidrag

Även om studiens resultat till stor del liknar vad tidigare forskning kommit fram till om IKTs påverkan på arbetstagares välmående och stress anses studien ha bidragit med ytterligare förståelse. Det finns som tidigare nämnt inte mycket forskning om IKTs påverkan på arbetstagares välmående och studien har bidragit med ökad förståelse kring om och hur den ökade tillgängligheten för information och kommunikation genom smartphone framkallar eller motverkar känslan av stress hos undersköterskor inom hemtjänst.

Studiens resultat kan användas som stöd för organisationer vid exempelvis införandet av IKT. Resultatet kan ge organisationer förståelse för eventuella effekter av IKT för de som använder tekniken i sitt dagliga arbete. Förståelsen kan därmed bidra till ett bättre nyttjande av IKT vilket gynnar både organisation och individ.

5.5.2 Förslag på vidare forskning

Eftersom det finns lite forskning om IKTs påverkan på arbetstagares välmående bör framtida studier fokusera på att öka förståelsen ytterligare. Det är ett ytterst viktigt och aktuellt ämne i dagens samhälle då IKT är under ständig framfart och av stor betydelse för arbetslivet (Arbetsmiljöverket, 2015) samtidigt som den psykiska ohälsan ökar (Försäkringskassan, 2014). Studier som fokuserar på olika yrkesgrupper, olika typer av IKT-enheter och/eller olika användningsområden samt olika grader av användning hade kunnat öka förståelsen. Forskningen kan också kompletteras med bredare kvantitativa studier för att öka förståelsen

kring utbredningen. Som tidigare nämnt hade även forskning som fokuserar på hur IKT påverkar individer med bristfällig erfarenhet och kunskap om teknik varit av betydelse.

Litteraturförteckning

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 10-18.
- Andersson Marchesoni, M. (2015). *“Just Deal With It” - health and social care staff’s perspectives on changing work routines by introducing ICT*. Diss. Luleå: Luleå University of Technology. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:ltu:diva-17618>
- Arbetsmiljöverket (2014). *Arbetsorsakade besvär 2014*. Rapport 2014:4. <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-rapport-2014.pdf>
- Arbetsmiljöverket (2015). *Digital arbetsmiljö*. Rapport 2015:17. https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/digital_arbetsmiljo-rap-2015-17.pdf
- Arnetz, B. & Ekman, R. (2013). Stressfysiologiska mekanismer i evolutionärt och historiskt perspektiv. I Arnetz, B. & Ekman, R. (red.) *Stress: Gen, individ, samhälle*. Stockholm: Liber, ss. 14-24.
- Brod, C. (1988). *Teknostress*. Västerås: ICA bokförlag.
- Bunketorp Käll, L. & Ekman, R. (2013). Kunskapande och stress - “att uppmärksamma det väsentliga”. I Arnetz, B. & Ekman, R. (red.) *Stress: Gen, individ, samhälle*. Stockholm: Liber, ss. 234-251.
- Cardona, M., Kretschmer, T. & Strobel, T. (2013). *ICT and productivity: Conclusions from the empirical literature*. Information Economics and Policy, 25(3), ss. 109-125. DOI: 10.1016/j.infoecopol.2012.12.002
- Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Derks, D., van Duin, D., Tims, M. & Bakker, A.B. (2015). *Smartphone use and work-home interference. The moderating role of social norms and employee work engagement*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88(1), ss. 155-177. DOI: 10.1111/joop.12083
- de Wet, W. & Koekemoer, E. (2016). *The increased use of information and communication technology (ICT) among employees: implications for work-life interaction*. South African Journal Of Economic and Management Sciences; Pretoria, 19(2), ss. 264-281. DOI: 10.17159/2222-3436/2016/v19n2a7
- de Wet, W., Koekemoer, E. & Nel, J.A. (2016). *Exploring the impact of information and communication technology on employees' work and personal lives*. South African Journal Of Industrial Psychology, 42(1), ss. 1-11. DOI: 10.4102/sajip.v42i1.1330
- Engström, M., Lindqvist, R., Ljunggren, B. & Carlsson, M. (2009). *Staff members' perceptions of a ICT support package in dementia care during the process of implementation*. Journal of Nursing Management, 17(7), ss. 781-789. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2009.00985.x
- Eriksen, H.R. & Ursin, H. (2013). Kognitiv stressteori. I Arnetz, B. & Ekman, R. (red.) *Stress: Gen, individ, samhälle*. Stockholm: Liber, ss. 25-34.

- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 36-56.
- Försäkringskassan (2014). *Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser*. Socialförsäkringsrapport 2014:4. <http://www.forskasverige.se/wp-content/uploads/Sjukfranvaro-Psykiska-Diagnoser-2014.pdf>
- Hedström, K. (2007). *The values of IT in elderly care*. Information Technology and People, 20(1), ss. 72-84. <http://dx.doi.org/10.1108/09593840710730563>
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2012). *Kommunikation i organisationer*. Stockholm: Liber.
- Henriksson, S. (2017). *IT*. Nationalencyklopedin. <http://www.ne.se.ezproxy.bib.hh.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/it> [2017-05-22]
- Johansson, G. & Aronsson, G. (1984). *Stress reactions in computerized administrative work*. Journal of Occupational Psychology, 5(3), ss. 159–181.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work – stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic books.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lee, A.R., Son, S-M. & Kim, K.K. (2016). *Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective*. Computers in Human Behavior, 55, ss. 51-61. DOI: 10.1016/j.chb.2015.08.011
- Svensson, P. & Ahrne, G. (2011). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber, ss. 19-33.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B.S., & Ragu-Nathan, T.S. (2007). *The impact of Technostress on role stress and productivity*. Journal of Management Information Systems, 24(1), ss. 301-328. <http://dx.doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Theorell, T. (2012). Psykosociala faktorer - vad är det? I Theorell, T. (red.) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur, ss. 15-80.
- Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Weman-Josefsson, K. & Berggren, T. (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Lund: Studentlitteratur.
- Wreder, Å. (2008). *How leadership and new technology influence the work environment: experiences taken from Swedish organizations*. Diss. Luleå: Luleå University of Technology. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:ltu:diva-62216>

Bilaga 1

Intervjuguide

Presentation

- Syftet med intervjun
- Studiens genomförande och resultatets redovisning
- Intervjuns genomförande, beräknad tidsåtgång
- Konfidentiell hantering av uppgifter
- Rätten att avbryta intervjun och/eller hoppa över frågor
- Godkännande för ljudinspelning

Sakfrågor/Bakgrund

- Namn
- Arbetsplats/enhet
- Befattning
- Erfarenhet inom hemtjänsten
- Livssituation
- Erfarenhet av Informations- och kommunikationsteknik
- Tankar kring "förändring"
- Tankar kring stress, vad innebär stress för dig?

Arbetssituation

1. Beskriv en vanlig arbetsdag kortfattat
 - Arbetsuppgifter
 - Ansvarsområden
 - Arbetstider
2. Känner du att du har resurser för att klara av att utföra dina arbetsuppgifter på ett bra och tillfredsställande sätt?
3. Har du möjlighet att påverka ditt dagliga arbete och din arbetssituation i övrigt?
 - Arbetsinnehåll
 - Planering
 - Prioritering
4. Hur skulle du beskriva din relation till:
 - kollegor?
 - omsorgstagare?
 - chef?

5. Trivs du med din arbetssituation?

- Vad är det som påverkar detta?

Information och kommunikation

6. Med vilka personer samarbetar du gällande kommunikation och informationsutbyte?

- Vilken information och kommunikation behöver du från dem för att kunna utföra ditt arbete på ett bra och tillfredsställande sätt? När? Hur?

7. Får du tillgång till all information och kommunikation du behöver i rätt tid?

- Upplever du att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?

8. Vilken information och kommunikation krävs av dig för att andra ska kunna utföra sitt arbete?

- Upplever du att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?

Införandeprocessen

9. Vad upplever du var syftet med införandet av personlig smartphone?

10. Vad hade du för förväntningar på din smartphone?

11. Var det någon utbildning och/eller informationen vid införandet av smartphone? Och i så fall hur var den?

- Upplever du att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?

IKT på arbetstid

12. Vilka för- och nackdelar ser du med att ha en smartphone i arbetet?

13. Vilka funktioner som du använder i arbetet har din smartphone?

14. Upplever du att din smartphone har påverkat ditt arbete?

- Påverkar din smartphone dina kontakter och den kommunikation du behöver i ditt arbete?
- Påverkar din smartphone tillgången till den information du behöver i ditt arbete?
- Upplever du att din smartphone påverkar resultatet av ditt arbete?
- Upplever du att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?

15. Finns det någon riktlinje för hur information och kommunikation via smartphone ska ske på arbetstid?

- *Om riktlinje finns:* Upplever du att riktlinjen följs? *Om inte*, varför?
- *Om riktlinje inte finns:* Upplever du att det hade varit till fördel eller till nackdel om det hade funnits en riktlinje för information och kommunikation ska ske på arbetstid?

- Upplever du att en riktlinje i så fall skulle kunna framkalla eller motverka känslan av stress?
16. Upplever du att det finns förväntningar, bortsett från eventuell riktlinje, på att vara tillgänglig per telefon och/eller e-mail på arbetstid?
- Hur hanterar du i så fall detta?
 - Upplever du att förväntningarna på ökad tillgänglighet kan framkalla eller motverka känslan av stress?
17. Förekommer det funktionsstörningar i din smartphone?
- Påverkar det i så fall ditt arbete?
 - Upplever du i så fall att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?
18. Upplever du någon känsla av att bli kontrollerad i och med din smartphone?
- Upplever du i så fall att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?

IKT utanför arbetstid

19. Finns det någon riktlinje för hur smartphone ska hanteras utanför arbetstid?
- *Om riktlinje finns:* Upplever du att riktlinjen följs? *Om inte, varför?*
 - *Om riktlinje inte finns:* Upplever du att det hade varit till fördel eller till nackdel om det hade funnits en riktlinje för information och kommunikation ska ske utanför arbetstid?
 - Upplever du att en riktlinje i så fall skulle kunna framkalla eller motverka känslan av stress?
20. Vad gör du med din smartphone vid arbetsdagens slut? Och varför?
21. Hur kan du använda din smartphone utanför arbetstid?
22. Använder du din smartphone utanför arbetstid?
- Kontaktar du dina kollegor/chefer/omsorgstagare utanför arbetstid? Varför?
 - Kontaktas du av kollegor/chefer/omsorgstagare utanför arbetstid? Varför?
 - Kan detta framkalla eller motverka känslan av stress hos dig?
23. Upplever du att det finns förväntningar på dig att vara tillgänglig för arbetsrelaterad information och kommunikation via smartphone utanför arbetstid?
- Känner du att du har kontroll över situationen?
24. Förväntar du dig att andra ska vara tillgängliga för arbete via smartphone utanför arbetstid?
25. Finns det behov att vara tillgänglig för arbete utanför arbetstid eller kan det lika väl ske på arbetstid?
26. Hur tänker du kring att ha möjlighet att ta del av din kommande planering utanför arbetstid?
- Upplever du att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress?

27. *Om* du använder din smartphone för arbete utanför arbetstid, upplever du att gränsen mellan arbete och fritid försvagas?

- Vad anser du i så fall följderna blir av detta?
- Upplever du att detta kan framkalla eller motverka känslan av stress

28. Avslutningsvis, upplever du att din smartphone, genom den ökade tillgängligheten för information och kommunikation, har påverkat din känsla av stress? Framkallar den eller motverkar den stress?

Avslutning

- Är det något annat du vill tillägga?
- Är det okej om vi hör av oss med eventuella kompletterande frågor?
- Tack för att du tog dig tid och delade med dig av dina upplevelser och erfarenheter.

Josefin Brorhed

Linda Borell



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se