

1573

Verkligheten styr – en metodik för att följa upp arbetsmiljön på kontorsarbetsplatser

Arbete vid dataterminal innebär en annorlunda arbetsmiljö jämfört med konventionellt kontorsarbete. Syftet med denna studie var att utveckla en praktiskt användbar uppföljningsmetod för att utvärdera arbetsmiljön på kontor där terminaler används. Studien avslutar ett stort socialpsykologiskt forskningsprojekt om arbetsmiljön på terminalbaserade kontorsarbetsplatser.

Ett gatukontor, ett försäkringskass kontor och ett leverantörsföretag användes som metodexempel. Exempelen illustrerar hur undersökningen, trots att den innehåller samma typ av grunddata, kan anpassas till vad som är aktuellt och centralt för personalen på respektive arbetsplats.

Arbetet har utförts vid Arbetsmiljöinstitutet i Solna.

BAKGRUND

Med erfarenheter från ett stort antal arbetsplatsstudier av arbetsmiljön vid bildskärmsarbete på kontor utvecklades ett hjälpmedel för undersökning av arbetsmiljön på arbetsplatser med större eller mindre andel terminalarbete. Tanken var att utnyttja forskningsresultat och erfarenheter till en för praktiker användbar metod. Instrumentet har namnet KIBA-inventorium, och har förelegat i en grundversion under ett par år. (Kiba står för kontorsverksamhet med inslag av bildskärmsarbete.)

SYFTE

För att pröva ut hur uppföljning av arbetsmiljön kan göras med KIBA som undersökningsinstrument har under de senaste åren ett särskilt forskningsprojekt bedrivits.

Genom arbetsplatsstudierna i detta projekt framstod det allt klarare hur angeläget det är att vid en uppföljning anpassa metodiken till de specifika förhållanden som med tiden utvecklas på en bestämd arbetsplats. Detta innebär att man överger metoden, som tidigare har varit den vanliga i dylika forskningsprojekt, nämligen att först och främst jämföra flera arbetsplatser ur samma aspekt.

Syftet blev att via erfarenheter från detta projekt vidareutveckla KIBA så att detta hjälpmedel kunde användas för såväl lägesbeskrivningar som uppföljning av arbetsmiljön vid flera efter varandra följande tidpunkter.

UPPFÖLJNINGEN

Utgångspunkt för uppföljningsmetodiken är tre fallstudier från arbetsplatser som anmälde sitt intresse för en uppföljning. Två av dem var inne i en förändringsperiod. Vid den tredje var förhållandena sådana att något måste göras. Hur förändringarna eller åtgärderna skulle utfalla var man på de tre arbetsplatserna oviss om. Det fanns därmed ett behov av hjälp med en uppföljning.

De tre arbetsplatserna är en ekonomiavdelning (med 20 anställda) vid ett gatukontor, ett försäkringskass kontor (med 56 anställda) samt ett affärsföretag, leverantör av livsmedel (med 35 anställda). De anställda fick besvara en enkät om bl a arbetsförhållanden och -krav, arbetets innehåll och miljö. Frågorna gällde också terminalarbetet och dess särskilda arbetsmiljö. Samma enhet användes vid den första undersökningen. Här hade dock några frågor lagts till.

Till synes likartade kontorsarbetsplatser med inslag av terminalarbete kan sinsemellan skilja sig, beroende på vilken fas som datoriseringen befinner sig i. Planering av nya system kräver att uppmärksamheten riktas på vad som kan rationaliseras och vilken sorts arbete som detta kan komma att medföra för de anställda. När ny datautrustning väl är installerad brukar inriktningen vara att få den att fungera som avsett rent tekniskt. Under den efterföljande inträningsperioden brukar man uppmärksamma om det finns några problem vad gäller arbetsfördelning och den fysiska arbetsmiljön. Efter 4-5 år upptäcker personalen om det tekniska system som infördes har påverkat deras yrkesutövande och kompetens.

Hur lång tid dessa olika faser tar är självfallet beroende av hur genomgripande det system är som införs. Genom att ur detta perspektiv betrakta de tre arbetsplatserna kan man fastställa var de befinner sig i denna process.

Gatukontorets ekonomiavdelning

Vid det första undersökningstillfället i mars 1987 hade ekonomiavdelningen sedan länge utnyttjat ett lokalt terminalnät inom kommunen kopplat till en regional dator, som även andra kommunala förvaltningar var anslutna till. Redan år 1982 hade riktlinjer för kommunens datapolitik utarbetats och beslutats. Senare samma år antogs anvisningar beträffande organisation och ergonomi för arbete vid terminaler och/eller inrättande av terminalarbetsplatser. Vid tiden för uppföljningen hade man åstadkommit väl fungerade rutiner för det gemensamma datornätet, organiserat om vad gäller lokaler och arbetsfördelning, anskaffat ny kontorsinredning samt utökat antalet terminaler och persondatorer.

Försäkringskasskontoret

Vid den första undersökningen på försäkringskasskontoret i januari 1987 hade ett datasystem använts sedan mer än ett decennium. Vid uppföljningen två år senare var samma system i bruk. De allra flesta arbetade vid terminal vid båda tillfällena och i måttlig omfattning. En omorganisation hade under mellantiden ägt rum, som innebar färre befattningar och vidgade arbetsuppgifter. Arbetsbreddningen medförde ökade kvalifikationskrav som krävde att yrkeskompetensen utvecklades. Frågor om yrkeskompetens kom därvid i förgrunden.

Leverantörsföretaget

Vid leverantörsföretaget skedde den första undersökningen i februari 1988. Då hade drygt två tredjedelar av personalen terminalarbete, som dock inte var bildskärmsintensivt. Leverantörsföretaget hade

vid det laget "vuxit ur" flera datasystem och hade sedan några månader tagit sitt fjärde system i bruk. Andra undersökningstillfället var i oktober/november 1989. Då hade antalet terminalarbetande ökat till ungefär 85 procent. De flesta hade upp till fyra timmars tidsinsats vid terminal varje dag med upp till en timmes arbetspass. Undantag utgjorde orderkontoristerna som en dag varje vecka arbetade vid terminal sex av åtta timmar. Man hade ännu inte inrättat ergonomiskt riktiga dataarbetsplatser men var positiv till att skaffa nya terminalbord enligt personalens egna önskemål.

En viktig kunskap innan man beslutar sig för innehållet i arbetsmiljöundersökningen är således var någonstans en avdelning eller ett företag befinner sig i den informationsteknologiska utvecklingen. Detta är också avgörande för vilka centrala frågor man kan förvänta sig ska dyka upp under mellantiden tills en uppföljning blir aktuell.

Förutom skillnaderna i det informationstekniska förloppet mellan arbetsplatserna upptäcktes några kritiska punkter redan i initialskedet vid uppläggningsen av uppföljningarna. Forskarna kunde notera att de förändringar som var i gång vid de tre arbetsplatserna hade olika karaktär och bottnade i en ganska olikartad kärnproblematik. En annan kritisk faktor var personalomsättningen. Dessa två saker ställde forskarna inför att mer noggrant överväga metodvalet.

KÄRNPROBLEMEN

Gatukontorets ekonomiavdelning

Vid gatukontorets ekonomiavdelning fanns hos några personer ett uttalat behov av enskildhet, liksom ett behov av fördelning av arbetsuppgifterna så att ett lugnare och mer konfliktfritt arbetsklimate kunde uppnås. Situationen påverkade även de övriga på avdelningen på ett ofördelaktigt sätt. Läget var ohållbart.

Efter det första undersökningstillfället i mars 1987, då en del från arbetssynpunkt negativa förhållanden uppdagades, vidtogs åtgärder för att få bort dessa och en som man tyckte bra lösning nåddes. Tre personer vid ekonomiavdelningen med gemensamt arbetsrum fick enskilda sådana och en uppdelning av arbetsuppgifterna skedde så att var och en fick sitt eget ansvarsområde. Ytterligare en person anställdes som resurs för att avlasta vid sjukdom och överbelastning. Vad gäller utrustning anskaffades två terminaler och två persondatorer. Förändringar hade alltså gjorts vad gäller arbetsorganisationen, den fysiska miljön och terminalutrustningen. Frågan som aktualiserade behovet av en uppföljning var om dessa förändringar hade gått i positiv riktning för personalen.

Försäkringskasskontoret

Här var personalen berörd av ett centralt beslut om hur arbetet vid lokalkontoren skulle vara organiserat. Endast en tjänstenivå av försäkringshandläggare skulle finnas, i vilken tre tidigare befattningar (assistenter, biträdande assistenter och expeditörer) skulle förenas: befattningen försäkringssekreterare. Försäkringsdriften skulle läggas upp enligt modell "integrerad försäkringshantering" (från tidigare funktionell specialisering). Själva problemet vid försäkringskasskontoret var om denna breddning av arbetet skulle upplevas som positiv av handläggarna eller inte.

Integrerad försäkringshantering innebär att handläggarnas specialisering på en enda typ av ärende upphörde. I stället skulle samma handläggare sköta samtliga ärenden som kunde gälla en försäkringstagare. Detta föranledde ett stort motstånd bland många anställda. Vissa handläggare uttalade direkt missnöje mot förändringen och framhöll att de behärskade väl avgränsade områden men var rädda för att inte kunna klara av att vidmakthålla sin kompetens i det nya systemet. Många anställda slutade på grund av att deras kompetens skulle öka i bredd men minska i djup. En arbetssituation skulle uppstå, där säkerhet inte var möjligt att uppnå.

Breddningen på arbetet kom dock att uppfattas som en decentraliseringspolicy utan att de lokala kontoren samtidigt gavs några resurser. Motiven som lämnades var diffusa, och det saknades en bakomliggande arbetsmiljöpolitisk idé. För dem som gått kurser i flera ärendeslag sattes löneförhöjning i utsikt. Den uteblev emellertid.

Många försäkringshandläggare skötte före omorganisationen bara en typ av ärenden, av dem själva upplevda som mycket monotona. Vad som aktualiserade en uppföljning var behovet att ta reda på hur modellen "integrerad försäkringshantering" slog igenom på innehåll och upplevelsen av arbetet.

Leverantörsföretaget

Vid leverantörsföretaget var det stora problemet ett dåligt fungerande datasystem. För att effektivisera olika delar av företaget efter en företagsfusion var det nödvändigt att övergå till ett nytt system.

Efter det första undersökningstillfället stod företaget inför att länka ihop olika företagsfunktioner och rationalisera administrationen under flödet mellan in- och utförelse av varorna. Systemförändringen beräknades vara intrimmad vid årsskiftet 88/89. Det nya systemet syftade till en smidig lösning och förväntades innebära en förbättrad programvara. Arbetet skulle bli mer skärmerorienterat, papperslistorna skulle försvinna och felen försvinna. Inmatningsarbete skulle enbart förekomma i första ledet. Uppgifterna vid detaljhandlarnas beställningar

skulle ligga som grund för en senare faktura och bokföringen bli automatisk. Man hoppades på mer tid för kvalitetshöjningar av olika slag.

I praktiken kom man inte igång som planerat. Den hårdvara som rekommenderades hade otillräcklig kapacitet. Först i juni 1989 installerades en större maskin, och man kunde på allvar börja använda det nya systemet.

På grund av företagets svårigheter med att få till stånd ett väl fungerande datasystem var det angeläget att undersöka i vilken grad de anställda hade varit delaktiga vid valet av det nya systemet. Uppföljningen kom därför att handla om de anställdas inflytande vid anskaffandet av det nya datasystemet och vilken hjälp de hade fått för att lära sig att behärska det. Det var viktigt att försöka få svar på om graden av inflytande över utformningen av det nya datasystemet möjligen hade något samband med vissa bestämda arbetsförhållanden.

PERSONALOMSÄTTNINGEN

Den andra kritiska faktorn, personalomsättningen, kan beskrivas som intern och extern rörlighet.

Intern rörlighet beskriver i ett tidsperspektiv de enskilda personer som ingår i personalen inom en bestämd organisatorisk enhet. Syftet är att försöka konstatera personalens situation på grundval av vad som skett med de anställda mellan två tidpunkter. Den interna rörligheten ger upplysning om hurvida personer har vandrat mellan befattningar inom det undersökningsfält (den organisatoriska enhet) som man studerar. Nackdelar är, förutom en tidskrävande analys, att resultatet kan bli mycket brokigt och redovisningen följaktligen ganska rörig. Den interna personalrörligheten kan emellertid ge viktig information.

Extern rörlighet bestäms genom att man tar fasta på dels hur många som har slutat, dels hur många som har börjat vid en och samma organisatoriska enhet. Syftet är att försöka konstatera personalsituationen på grundval av vad som har skett med de anställda mellan två tidpunkter. Man kan därmed fastställa om det är samma människor eller inte vid de två mättillfällena.

Inför varje uppföljning måste man först fråga sig: Hur ser personalrörligheten ut? En jämförelse vid två tidpunkter i olika avseenden är ju egentligen endast möjlig att göra på den del av personalstyrkan som är identisk. De som har slutat sitt arbete omfattas inte av uppföljningen, och för nyanställda finns inga tidigare erfarenheter i företaget noterade, eftersom de inte deltog i den första undersökningen. Är en uppföljning på individnivå möjlig och i så fall på hur stor del av personalen? Svaret på denna fråga är avgörande för hur analysen kan utformas.

Definitionen på personalomsättning formuleras

TABELL 1. Personalomsättning uttryckt i extern och intern rörlighet. Kvalitativ karaktäristik av respektive tre arbetsplatsers personalrörlighet.

Arbetsplats	Extern rörlighet	Intern rörlighet
Gatukontorets ekonomiavdelning	Låg Konstant antal anställda	Låg Få omflyttningar
Försäkringskasskontoret	Hög Minskat antal anställda	Hög Många omflyttningar orsakade av reducerat antal befattningar (pga omorganisation)
Leverantörsföretaget	Låg Ökat antal anställda	Låg Flera omflyttningar

som antalet anställda som började och slutade under en viss tidsperiod. Det är alltså inte ett utan två förhållanden som ska beaktas, nämligen antalet som har börjat respektive slutat i ett företag.

De tre kontorsarbetsplatserna visar tre skilda mönster vad gäller intern och extern personalrörlighet (tabell 1).

ANALYSMETODEN

Gatukontorets ekonomiavdelning

Eftersom personalrörligheten vid ekonomiavdelningen hade varit låg och endast två personer hade slutat respektive tillkommit, innefattades bara de personer som hade besvarat enkäten vid båda undersökningstillfällena. Dessa personer benämns "stannare med förändring" respektive "stannare utan förändring" beroende på svaret på frågan om huruvida huvudsarbetsuppgiften hade förändrats. En prospektiv analys kunde göras (figur 1).

Mot bakgrund av de ansträngningar som hade gjorts vid ekonomiavdelningen för att komma till rätta med bristerna i arbetsmiljön och åstadkomma ett lugnare arbetsklimat genom omflyttningar och omfördelning av arbetsuppgifterna fick uppföljningen bygga på följande frågor:

- Vad har de vidtagna åtgärderna resulterat i vad gäller behovet av ett lugnare arbetsklimat för först och främst "den kritiska gruppen" men också för övrig personal ("stannare med" och "stannare utan förändring")?
- Har den eftersträvade ostördheten uppnåtts och hur upplevs den?
- Hur har den arbetsmässiga förändringen utfallit för personalen?

Särskilt måste uppmärksammas de tre personer, vilkas ohållbara arbetssituation var den egentliga anledningen till den företagna omorganisationen.

I figur 1 sammanfattas innehåll och uppläggning av den prospektiva analysen.

Försäkringskasskontoret

Eftersom personalrörligheten på den här arbetsplatsen var hög – i motsats till gatukontorets ekonomiavdelning – syntes det orimligt att utesluta de nyanställda från uppföljningen. Lösningen blev därför att låta de personer som hade deltagit i båda undersökningarna (stannare) jämföras med dem som var nyanställda vid andra tillfället (nyttillkomna). Data enbart från det andra undersökningstillfället skulle användas för en analys av den uppstådda personalsituationen. De som hade varit anställda länge som försäkringshandläggare skulle ju möjligen kunna skilja sig från de nyttillkomna i inställningen till arbetsuppgifterna.

Det visade sig att omläggningen av arbetsuppgifter var kommen endast halvvägs. Mer än hälften av både stannare och nyttillkomna har endast ett ärend. Följaktligen var det viktigt att hålla isär de som fortfarande arbetade på det gamla sättet från dem som arbetade på det nya, dvs med integrerad försäkringshantering.

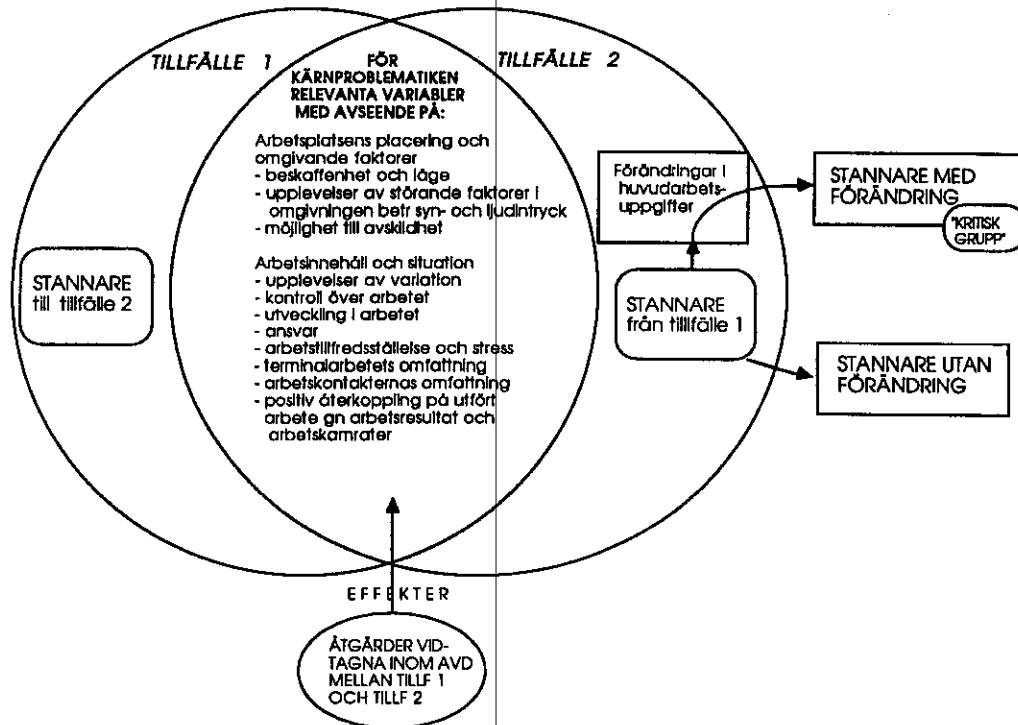
Uppföljningen syftade till att undersöka de arbetsmässiga följderna av ett mer sammansatt handläggningsarbete. Den integrerade försäkringshanteringen innebär de facto ett mer komplext arbete. Att komplexiteten i arbetsinnehållet är förbunden med inflytande över arbetets uppläggning, samt egenkontroll, kvalifikationskrav, upplevelser av variation, omfattningen av kontakter och även med självförverkligande är bekräftat genom en mängd undersökningar. Uppföljningen borde därför söka fånga de anställdas upplevelser i dessa aspekter utifrån en deskriptiv ansats.

I figur 2 sammanfattas innehåll och uppläggning av den deskriptiva analysen.

Leverantörsföretaget

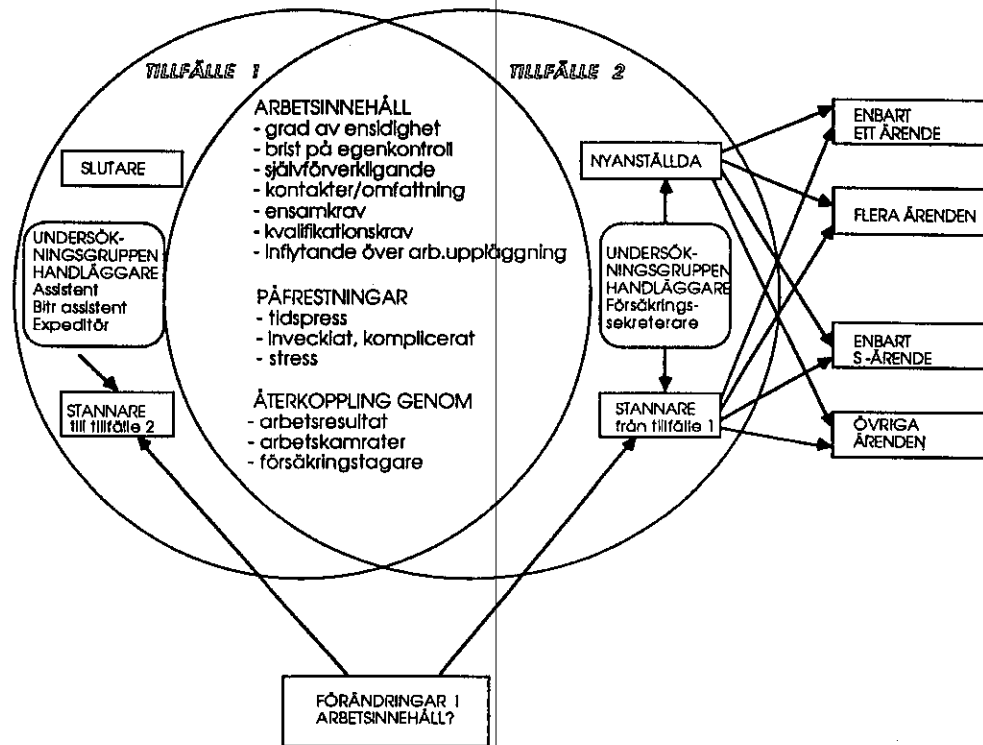
Kärnproblematiken i företaget rörde den pågående datoriseringen. Uppföljningen borde därför inriktas på hur inflytandet vid den senaste datainstallationen

PROSPEKTIV ANALYS →

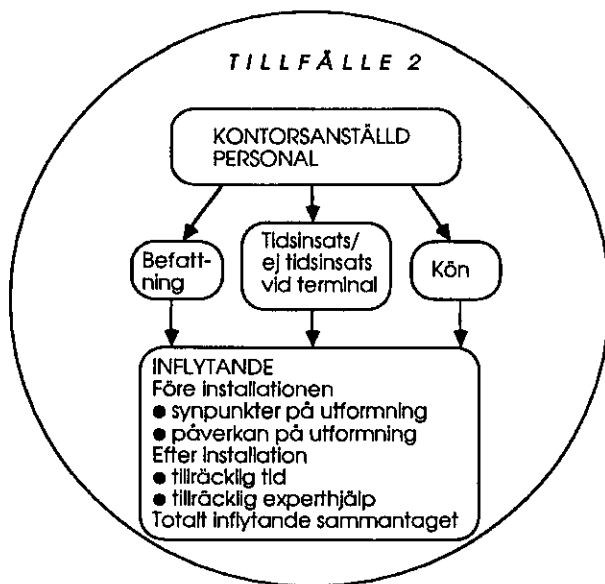


Figur 1. Gatukontorets ekonomiavdelning. Förändringar undersökta genom mätningar vid två tillfällen. Två kategorier av personal samt i den ena ingående missnöjd grupp för vilkens skull åtgärderna vidtogs.

--- DESKRIPTIV ANALYS ---



Figur 2. Försäkringskasskontoret. Analysens innehåll och uppläggning.



Figur 3. Leverantörsföretaget. Kontorsanställdas inflytande i samband med datorisering. Analysens uppläggning och innehåll.

hade sett ut och hur inflytandet hade varit spritt bland personalen.

- Skiljer sig mönstret för inflytande före och efter installationen?
- Hur ser inflytandet ut sammantaget?
- Hade alla fått uttrycka sin mening eller hade inflytandet varit av hierarkisk karaktär? Fanns ett inflytandemönster som kunde relateras till befattning?
- Vilket inflytande upplever sig de personer ha som utgör de flitigaste datoranvändarna, dvs de vilkas arbetstid vid terminal är längst?

- Finns det möjligen ett samband mellan lågt inflytande och hög tidsinsats i terminalarbete?
- Med tanke på att kvinnor i allmänhet befinner sig lägre hierarkiskt, fanns det ett mönster i inflytande som hade att göra med kön? Är det exempelvis någon skillnad mellan mäns och kvinnors inflytande generellt sett och inom befattningar där båda könen är representerade?

Med dessa frågor var det givet att ta fasta på resultaten från frågorna från det andra undersökningstillfället. Analysens innehåll och uppläggning blev alltså retrospektiv.

KOMMENTARER

En likartad analys av olika arbetsplatser kan vara välmotiverad vid tidpunkten för en första undersökning. Förhållandena som har med bildskärmsarbetet att göra framstår då kanske inte helt klart, och framför allt ledningen blir i ett sådant läge mer intresserad av systematiska jämförelser mellan arbetsplatserna. På samma sätt kan det vara välmotiverat med skilda analysmodeller vid ett uppföljningstillfälle. Arbetsplatsernas särskilda kärnproblematik hade då utkristalliserats.

Uppföljningens värde ligger alltså i att den är väsentlig och giltig för den vid tillfället framträdande problematiken på arbetsplatsen. De tre metodexemplen illustrerar hur en sådan uppföljning kan läggas upp efter olika modell även om samma instrument för datainsamling kommit till användning.

RAPPORTEN

Kontorsarbetsplatser. Metodik för uppföljning av arbetsmiljön. Arbete och hälsa 1992:22 (84 sidor) kan beställas från Arbetsmiljöinstitutet, Förlagstjänst, 171 84 Solna, tel 08-730 98 00. Pris: 130 kronor.

1573

För innehållet i sammanfattningen svarar
Gunnela Westlander och Elisabeth Åberg
Arbetsmiljöinstitutet, 171 84 Solna, tel 08-730 91 00.

Pnr 89-0476 Arbetsorganisation med inriktning på produktionsteknik/
tekniska förändringar (63) Augusti 1993

Arbetsmiljöfonden

BESÖKSADRESS Olof Palmes Gata 31
POSTADRESS Box 1122 111 81 STOCKHOLM
TELEFON 08-791 03 00 TELEFAX 08-791 85 90