

ARIA arbetsinnehållsanalys

En metod för att beskriva arbetets innehåll, hinder och möjligheter
ur ett externt perspektiv

Manual version 1.1

Kerstin Waldenström

Några ord före

Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsgivaren arbeta för att förebygga ohälsa genom en god arbetsmiljö. För att ta reda på vilka åtgärder som behövs, finns olika verktyg för att kartlägga arbetsförhållanden. Många undersökningsinstrument utgår från de anställdas upplevelser av situationen. ARIA avser att beskriva arbetsförhållandena på ett mer objektivt sätt.

Den här manualen är till för att sprida användningen av arbetsinnehållsanalysen ARIA och har tagits fram med hjälp av medel från Stockholms läns folkhälsoanslag. I Stockholms läns landstings folkhälsopolicy är ett av målen att verka för en ökad arbetshälsa, och Yrkes- och miljömedicin, Institutionen för folkhälsovetenskap vid Karolinska Institutet har ett uppdrag att sprida bra verktyg till länets arbetshälsoaktörer. ARIA är ett verktyg som kan användas av personalkonsulenter, företagshälsovården med flera för att stödja arbetsgivarna för detta arbete.

ARIA är resultat av flera års arbete, främst inom forskning om sambandet mellan arbete och ohälsa, men också från erfarenheter när den tillämpats inom företagshälsovårdens arbete och inom arbetslivsinriktad rehabilitering.

Många har bidragit till utvecklingen av ARIA. Förutom initiativtagarna och projektledarna av de vetenskapliga studierna vill jag nämna några särskilt: Måns Waldenström introducerade mig i arbetssättet genom pilotstudien till MUSIC/Norrtälje-projektet och var drivande i utvecklingen av modellen i MOA-projektets pilotstudie. Han deltog också i båda projektens huvudstudier samt i PART-projektet där modellen också används. Dessutom har Måns gett värdefulla synpunkter på den här manualen.

Andra som haft stor betydelse är de som ingått i de beteendevetenskapliga intervjuargrupperna i MUSIC/Norrtälje-projektet (Gunnel Ahlberg, Malin Josephson, Ingela Målvqvist, Chatrine Persson, Lotta Wass och Eija Viitasara), och i MOA-projektet (Gun Johansson och Anna Rydbeck). Diskussionerna i dessa båda grupper har varit många och givande. Gunnel var den som nappade på idén att föra ut ARIA utanför forskarvärlden och introducerade mig i utbildningen för företagshälsovårdspersonal och andra. Och det är alla ni som arbetar med praktiskt arbetshälsoarbete och som jag undervisat om ARIA för som har gett mig inspiration att skriva den här manualen. Några har använt ARIA mycket och delgett mig sina praktiska erfarenheter (Ann Dahlgren, Christina Hägglöf och Anki Rydén). Dessutom har en referensgrupp av användare och presumtiva användare samt beteendevetare vid Yrkes- och miljömedicin bidragit genom bra synpunkter på manualen. Till sist har Annika af Sandeberg sett till att få det hela läsbart.

Detta är den andra tryckningen och manualen. De uppdateringar som gjorts handlar främst om referenser, manuskript som nu är publicerade. Sedan förra tryckningen har min avhandling publicerats. Den röda tråden i den är just ARIA. Titeln är *Externally assessed psychosocial work characteristics - A methodological approach to explore how work characteristics are created, related to self-reports and to mental illness*. I den fördjupas den teoretiska och metodologiska referensramen något.

En manual ska vara ett stöd och den ska också kunna utvecklas med innehållet. Därför hoppas jag att ni användare fortsätter att skicka in era synpunkter till oss.

För mer information:

Kerstin Waldenström, beteendevetare, med dr

E-post: kerstin@waldenstrom.nu

Måns Waldenström, leg. psykolog

E-post: mans@waldenstrom.nu

Innehållsförteckning

MANUALENS DELAR	7
INTRODUKTION TILL ARIA	9
ARIA innefattar	9
FÖRDJUPNING	11
Historia	11
Vad är ARIA?	11
Därför ska man göra en extern beskrivning	12
Teoretisk bakgrund	13
Detta kartlägger ARIA	15
Fråga så här	16
Det är vad man får fram som är viktigt	18
Vem frågar man?	18
Användningsområden för ARIA	19
Dokumentation	21
Hur man går tillväga	22
Tidsåtgång	22
Metodens relevans och tillförlitlighet	23
ARIA:S FRÅGEOMRÅDEN	25
1. Arbetsuppdraget	25
2. Beskrivning av arbetsplatsen och organisationen	26
3. Arbetsåtagande	27
4. Mål	29
5. Mentala krav och möjligheter	31
6. Inflytande	34
7. Hinder	38
8. Tidspress och tidsbundenhet	41
9. Social interaktion	42
10. Förändring	44

EXEMPEL.....	45
1. Arbetsuppdraget.....	45
2. Beskrivning av arbetsplatsen och organisationen.....	45
3. Arbetsåtagande.....	45
4. Mål.....	45
5. Mentala krav och möjligheter.....	46
6. Inflytande.....	46
7. Hinder.....	47
8. Tidspress och tidsbundenhet.....	47
9. Social interaktion.....	48
10. Förändring.....	48
Sammanfattning och förslag till åtgärder.....	48
REFERENSER.....	49
LATHUND OCH ANALYSFORMULÄR.....	51
Analysformulär för ARIA:s användare.....	51
Lathund.....	51
LATHUND FRÅGOR ARIA.....	52
ARIA ARBETSINNEHÅLLSANALYS.....	55
En extern beskrivning av arbetets innehåll, hinder och möjligheter.....	55

Manualens delar

Introduktion

- En sammanfattning av ARIA

Fördjupning

- Bakgrund, teori och tillvägagångssätt

ARIA:s frågeområden

- Frågeområdena beskrivs närmare, med exempel och referensdata

Exempel

- Praktiskt exempel på en arbetsinnehållsanalys

Lathund och analysformulär

- En sammanfattning av intervjufrågor, samt formulär som kan användas under arbetet med ARIA

Introduktion till ARIA

Det är lätt att fråga hur anställda upplever sin arbetssituation, men betydligt svårare att få en objektiv bild av deras arbetsförhållanden. Genom att skilja faktiska arbetsförhållanden från individens egen värdering av sin arbetssituation, kan vi få en ytterligare dimension på arbetet.

ARIA arbetsinnehållsanalys är ett verktyg som ger ett externt perspektiv i betydelsen ”med någon annans ögon”.

ARIA har utvecklats och använts i flera stora forskningsprojekt. Metoden har också använts i praktiskt arbetshälsoarbete för att:

- kartlägga arbetsförhållanden för individer som upplever en arbetssituation som orimlig eller som visar symtom på ohälsa
- fastställa orsakerna till arbetsrelaterad ohälsa i juridiskt syfte, till exempel i samband med utredningar av eventuell arbetsskada
- identifiera områden som möjliggör återgång i arbete för sjukskrivna

Metoden är främst utprövad för att beskriva enskilda personers arbetsförhållanden, men den kan även användas på grupper av anställda, till exempel en yrkesgrupp. En arbetsinnehållsanalys kan utgöra ett komplement till enkätundersökningar, eller utföras separat.

ARIA innefattar

Ett antal frågeområden

Arbetsinnehållsanalysen är en systematisk genomgång av arbetets innehåll, hinder och möjligheter med fastställda kriterier för bedömningen.

Frågeområdena kartlägger:

- arbetsuppgifter individen utför i sitt arbete
- hur uppgifterna stämmer överens med arbetets mål, mentala krav och möjligheter
- vilket inflytande som faktiskt finns
- olika typer av hinder och försvårande omständigheter
- om arbetet är tidspressat eller tidsbundet
- krav på, samt möjlighet till, social interaktion.



Ett perspektiv

En del hävdar att det inte är hur man har det utan hur man tar det som har betydelse för hälsan. Utgångspunkten för ARIA är att både hur arbetet faktiskt ser ut och hur människor upplever situationen kan ha betydelse för hälsan. En annan utgångspunkt är att de påverkar varandra, men vi måste reda ut hur, så vi kan åtgärda rätt sak. Det finns flera skäl att beskriva arbetet ur ett externt perspektiv. En orsak är att vi bör inrikta oss på att ändra dåliga arbetsvillkor och inte enbart ändra människors uppfattningar om dem.

Ett sätt att fråga

För att få beskrivande information behövs en frågeteknik som inte fokuserar på vad individen tycker om situationen. Tekniken innebär att man utgår från vad individen gör, inte vad hon känner. Man ringar in konkreta händelser, exempel och konsekvenserna vid olika handlingsalternativ. Detta sker genom intervjuer och vid behov genom observationer på arbetsplatsen.

Fördjupning

Historia

ARIA tillkom inför en stor studie av orsaker till besvär i rörelseorganen, MUSIC/Norrtälje-projektet¹. Syftet var att ta fram en metod för att på ett objektivt sätt mäta de psykosociala arbetsförhållandena i olika typer av arbete. Utgångspunkten var två tyska instrument för analys av industriarbete: VERA (Leitner m.fl. 1987) kartlade kvalifikationskraven och möjligheter till inflytande (frihetsgrader), medan RHIA (Volpert et. al. 1983) kartlade hinder och överkrav i arbetet. I ARIA har vi utvecklat frågeområden, kategorier och kriterier som kan beskriva förhållandena inom de flesta typer av arbeten. De teoretiska och metodologiska rötterna finns ytterligare beskrivet i Waldenström, 2007.

I ett annat forskningsprojekt, MOA-projektet², vidareutvecklades ARIA. Vi fick möjlighet att göra både intervjuer och observationer på arbetsplatser. Projektet möjliggjorde bland annat studier av hur väl enkätfrågorna fungerade. Ytterligare utveckling av modellen skedde utifrån en uppföljning av MOA-projektet som hade rubriken ”Hur formas individens arbetsåtagande?” I det projektet fördjupades och utvecklades delarna kring arbetets mål och handlingsstrategier.

ARIA har därefter använts i praktiskt arbetshälsoarbete, både vid kartläggningar av arbetsplatser och i rehabiliteringsärenden.

Tidigare kallades verktyget ”Arbetsanalys” men eftersom vi behöver tydliggöra skillnaden mot andra typer av arbetsanalyser (VERA/RIHA, ISTA: Semmer et. al. 1995, TSD: Rau, 2004 etc.) har vi valt att kalla den ARIA. Förkortningen står för arbetsinnehållsanalys, och uttalas med betoning på "i".

Vad är ARIA?

ARIA är ett verktyg för att kartlägga psykosociala arbetsförhållanden ur ett externt perspektiv. Det inbegriper ett specifikt sätt att fråga och omfattar ett antal frågeområden.

Extern, subjektivt och objektivt perspektiv

Inom arbetshälsorforskningen brukar man ibland skilja på subjektivt och objektivt perspektiv (Kasl & Jones, 2003). Ibland kan man bara använda det subjektiva perspektivet. Dit hör frågor om det psykosociala klimatet på arbetsplatsen, till exempel trivsel och arbetstillfredsställelse.

¹ Musculoskeletal interventionscentrum

² Moderna arbetsvillkor för kvinnor och män under 90-talet, metodutveckling för epidemiologiska studier.

Vissa arbetsorganisatoriska faktorer kan bedömas objektivt, exempelvis antal anställda och produktionstakt, men många av de psykosociala faktorerna kan inte mätas objektivt. Däremot kan man göra en beskrivning som bortser från den anställdes känslomässiga värdering av situationen. Det innebär att vi kan fånga förhållanden som inte är helt objektiva, men inte heller enbart subjektiva. Vi har valt att kalla det en extern beskrivning och med det menar vi att perspektivet är ”med någon annans ögon”.

Det externa perspektivet skalar bort individens referensramar och känslor inför arbetet, men tar hänsyn till individens egna förutsättningar i termer av erfarenhet, kunskap och kompetens. För detta används en särskild intervjuteknik som syftar till att göra konkreta beskrivningar av arbetsförhållandena och dess konsekvenser. Med ARIA görs en så objektiv beskrivning som möjligt, men med hänsyn taget till individens förutsättningar.

Metoden gör inte anspråk på att vara heltäckande för att kartlägga allt som kan ha betydelse för den arbetsrelaterade hälsan och välbefinnandet. Socialt klimat, trivsel, personliga relationer på arbetsplatsen och hur man uppfattar om det arbete man utför är meningsfullt är viktigt, men det kan inte det externa perspektivet bedöma. ARIA tar inte heller hänsyn till om ergonomiska och fysiska förhållanden i arbetet eller levnadsvillkor utanför arbetet, även om de kan samverka med de studerade psykosociala dimensionerna.

Inget av begreppen objektivt, subjektivt, beskrivning eller upplevelse avser att spegla någon ”sanning”, utan de är bara olika perspektiv.

Därför ska man göra en extern beskrivning

En del hävdar att det inte är hur man har det utan hur man tar det som har betydelse för hälsan. Utgångspunkten för ARIA är att både hur arbetet faktiskt är utformat och hur människor upplever situationen kan ha betydelse för hälsan.

Dessa två aspekter, hur man har det och hur man tar det, påverkar varandra. Vi måste reda ut hur så att vi kan åtgärda rätt sak. Därför bör man komplettera individens upplevelseperspektiv med ett externt perspektiv. Vilket perspektiv man väljer har betydelse för om det är arbetsförhållanden i sig eller människors uppfattningar om dessa som man studerar och därmed kan åtgärda. På individnivå kan det handla om att hjälpa en person att förändra sin uppfattning om arbetet, men på arbetsplats- och samhällsnivå bör vi sträva efter att förbättra villkoren för arbetet.

Många av de metoder som används för att åtgärda ohälsa och problem utgår från individen. Det kan vara friskvårdssatsningar för att få de anställda att börja motionera eller stresshanteringskurser, där de anställda lär sig att handskas med sina arbets- och livsvillkor. De kan säkert vara bra åtgärder, men ur ett långsiktigt perspektiv är det nödvändigt att också fokusera på de underliggande strukturerna, arbetsförhållandena. Man kan motionera bort sin frustration och stärka sin fysiska kapacitet och man kan lära sig att bättre handskas med sin situation, men det är oftast inte tillräckligt. För att på sikt skapa en för hälsan hållbar arbetssituation, är det nödvändigt att gå igenom och vid behov ändra arbetsförhållanden.

När man vill höja blicken från individen och ta ett arbetsinnehållsligt perspektiv, kan man använda ARIA. Ibland vill man reda ut, exempelvis vid en konflikt, om det är ”fel” på personen som arbetar eller på det arbete personen är satt att utföra, då kan man använda ARIA. Arbetsanalysen ger en genomgång av hur väl arbetet är organiserat, och

pekar ut hinder i organisationen som sannolikt minskar effektiviteten i arbetet och skapar dåliga arbetsförhållanden för individerna som arbetar. Eftersom ARIA tar sin utgångspunkt i verksamheten och vilka arbetsuppgifter som utförs, får man fram information för att bättre organisera (leda och fördela) arbetet. Om företaget vill åstadkomma förändring måste man utgå från vad de anställda gör här och nu.

När det gäller individers arbetsförmåga, handlar det inte bara om individens förutsättningar utan även om hur arbetet är anpassat till dessa förutsättningar.

I forskning och i utredningar finns det metodologiska skäl till använda ett externt perspektiv på arbete. Det finns nämligen en risk att sambandet mellan arbetsförhållanden och ohälsa överskattas när informationen har samma källa, ofta individen själv.

Vi har jämfört enkätsvar med externa bedömningar och de ger delvis olika bilder. Genom det externa perspektivet finner vi att i vissa grupper är arbetsvillkoren inte så fördelaktiga som individer rapporterar. Kvinnor som rapporterar att de har både höga krav men också högt inflytande enligt Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll-modell, så kallade aktiva jobb, har relativt lågt inflytande men framförallt med påtagliga hinder än andra grupper (Waldenström & Härenstam, 2008a). Resultatet kan bidra till att förklara varför kvinnor med till synes goda arbetsförhållanden i flera studier rapporterat ohälsa eller varit sjukskrivna (Krantz & Östergren, 2002; RFV, 2003; Vikenmark & Andersson, 2002). För att identifiera vad som orsakar ohälsa, krävs att man också tar hänsyn till individens egen värdering av situationen.

Eftersom det externa perspektivet kräver en större arbetsinsats än det subjektiva perspektivet, används det inte lika ofta. Det är lättare att fråga individer hur han eller hon tycker eller att be dem fylla i enkätfrågor. Svaren sällas genom individens referensramar och kan därför vara olika beroende på person eller ändras över tid. Men vilket perspektiv och därmed vilken metod man väljer beror förstås på vad man vill veta (Kasl & Jones, 2003; Kasl, 1998, diskuterar detta tema).

Det externa perspektivet kan vara svårt att tillämpa. Många som arbetar med psykosociala frågor i arbetslivet är vana att utgå från människors upplevelser och behöver träna på att få en mer objektiv blick på individens arbetsförhållanden, som komplement till individens eget perspektiv.

Teoretisk bakgrund

Arbetsinnehållsanalysen bygger på ett handlingsteoretiskt synsätt, vilket innebär att man studerar hur yttre möjligheter och hinder i organisationen samspelar med vad individen uppfattar är möjligt. Människan påverkar och påverkas av sin omvärld genom sina handlingar och förändrar omvärlden efter sina mål (Aronsson & Berglind, 1990; Volpert, 1983; Frese & Zapf, 1994; Leitner, Vopert, Greiner et. al., 1987). I ett handlingsteoretiskt synsätt är begrepp som mål, handling och handlingsutrymme centrala.

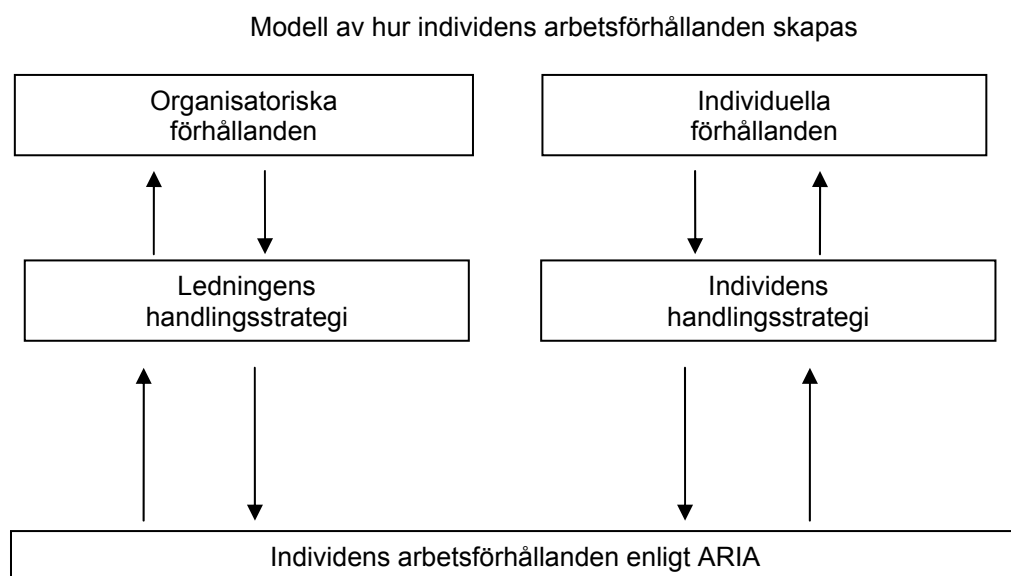
Man brukar skilja mellan subjektivt och objektivt handlingsutrymme, det vill säga hur man uppfattar det och "hur det faktiskt är." Det inlärningspsykologiska perspektivet innebär att människan lär sig och utvecklas genom sina handlingar.

Negativa handlingsspiraler kan uppstå när individen inte uppfattar att det finns några handlingsmöjligheter. Uppfattningen kan bero på att det inte finns något handlingsutrymme eller att individen inte uppfattar de möjligheter som faktiskt finns. Det här inne-

bär att man slutar ta initiativ, eftersom det inte är någon idé, något som ibland beskrivs som "inlärda hjälplöshet" (Seligman, 1976).

Den andra typen av handlingspiral är den positiva. Det uppstår ett positivt lärande i arbetet när initiativ och handling lönar sig, när den anställde själv kan använda och utveckla sin förmåga att handla på det sätt som han eller hon ser som det bästa för att nå det mål som satts upp för arbetet.

För att förstå hur arbetsförhållanden skapas använder vi en tankemodell, se figur nedan. Modellen utgår från att arbetsförhållandena beror både på organisatoriska och individuella förhållanden men också på hur människorna i organisationen, både chefer och anställda, använder sitt handlingsutrymme.



Enligt ett handlingsteoretiskt tankesätt separeras handlingsstrategier från individuella och organisatoriska förhållanden för att synliggöra hur handlingsutrymmet används. Man kan ha denna modell i bakhuvudet när man genomför ARIA. Hur individer i organisationer handlar beror på vilka mål som satts upp, men också på den specifika situationen och på individens erfarenheter och intentioner. Synsättet innebär också att man ser människans handlande som rationellt, att det är medvetna handlingar utifrån mål men också utifrån utvärdering av tidigare handlingars konsekvenser.

Arbetsuppgiften är gränssnittet mellan individen och organisationen (Volpert, 1987 b enligt Frese & Zapf, 1994). Vad man gör i arbetet beror både på vilken den givna arbetsuppgiften är, men också på hur man tolkar den. Genom en omdefinieringsprocess formar individen sin arbetsuppgift (Hacker, 1986a enligt Frese & Zapf, 1994). Uppgiften som organisationen presenterar måste förstås av individen och tolkas utifrån erfarenheter, yrkeskunskande och tradition. På vilket sätt arbetsuppgiften förstås beror på hur tydlig den är för den som ska utföra arbetet; vilka förväntningar och värderingar den anställde har och därmed i vilken utsträckning arbetsuppgiften accepteras av den som ska utföra den. Sist men inte minst har individens tidigare erfarenheter betydelse för hur arbetsuppgiften förstås och utförs (Hackman, 1970). Det kan därför vara meningsfullt att försöka särskilja en externt definierad arbetsuppgift och hur den sedan uppfattas och

utförs, för att kunna identifiera vad som är organisationens förväntningar och vad som är individens rationella tolkning och ambition.

Målen med arbetet är inte klara i och med att ett övergripande mål formulerats av organisationen. Människor utvecklar mål både när de formar arbetsuppgifter men också när de utför arbetsuppgifter som initialt har formulerats av andra (Hacker, 1982b, Hacker; 1986a enligt Frese & Zapf, 1994; Hackman 1970). Om man ska förstå människors handlingar i arbetslivet, bör man därför studera vilka mål organisationen satt upp, hur de tolkats av individen och hur det översatts i de konkreta arbetsuppgifterna.

ARIA arbetsanalys kan användas för att se hur bra och dåliga arbetsförhållanden skapas. Resultaten av en studie som analyserade arbetsplatsen utifrån dessa begrepp, visar att ledningens handlingsstrategier är minst lika viktiga som organisatoriska förhållanden för att skapa bra och hållbara arbetsförhållanden (Waldenström & Härenstam, 2008b).

Valet av teori utgår från att de instrument (VERA/RHIA) som vi inspirerades av när vi utvecklat ARIA bygger på handlingsregleringsteorin. För en jämförelse mellan olika teoribildningar inom arbetshälsoforskning se Kompier (2003). Handlingsregleringsteorin är en av de handlingsteoretiska teorierna eller synsätten. I utvecklingen av ARIA har vi sedan använt oss av de handlingsteoretiska begreppen som mål, handling, handlingsutrymme och handlingsstrategier, vilka visat sig vara användbara för att studera människan i arbetslivet.

Detta kartlägger ARIA

ARIA strävar efter oberoende från både individens egen referensram och de känslor som färgar uppfattningen om arbetsförhållandena. Till skillnad från andra instrument i samma tradition (Frese & Zapf, 1994; Kompier, 2003) är ARIA inte oberoende av personen. Bedömningen är personberoende eftersom den är relaterad till den studerade personens kunskaper och erfarenheter och i linje med ett handlingsteoretiskt synsätt. Vi studerar inte arbetet i sig oavsett vem som utför det, utan arbetet utifrån just denna persons förmåga. De mentala kraven i arbetet är beroende dels av arbetsuppgifternas komplexitet, och dels av den anställdes kunskap och erfarenheter. Samma arbetsuppgifter kan därför innebära olika mentala krav för olika personer.

ARIA är en extern beskrivning av varje individs arbete

- genom en systematisk genomgång av ett antal frågeområden
- utifrån fastställda kriterier
- med en referensram för alla yrken
- som genomförs genom intervjuer och om möjligt observationer
- betraktar individens arbete i ett organisatoriskt sammanhang

Fråga så här

Det externa perspektivet handlar både om vad man ska fråga om, men också hur man frågar. Man kan fråga individer hur de upplever situationen, men också be dem beskriva den. I ARIA ska man hålla isär dessa två perspektiv.

Flera ARIA-användare tyckte det var svårt i början. En psykolog inom företagshälsovården uttryckte sig så här:

”Man är ovan att släppa upplevelseperspektivet, man är så tränad på det.”

För att få beskrivande information behövs en frågeteknik som inte fokuserar på vad individen tycker om situationen. För varje frågområde i ARIA finns förslag på hur frågor kan formuleras för få information som kan beskriva förhållandena.

Tänk på att det inte är frågans formulering som utgör det externa perspektivet, utan vilken information du får fram.

En tumregel är att du ska fortsätta att fråga tills du kan skriva hur ”det är”, hur du ser på arbetssituationen och inte hur de intervjuade upplever situationen.

Jämför dessa två formuleringar:

A: Tidspressen är hög, mer än hälften av veckans dagar läggs de boende redan klockan 17, på grund av brist på vikarier.

B: Undersköterskorna upplever sig tidspressade.

Formulering A är ett externt perspektiv på arbetssituationen och beskriver tydligt arbetsorganisatoriska orsaker och dessa inverkar på verksamheten.

ARIA handlar om att göra en kartläggning av arbetssituationen. För detta kan man använda individen själv, ställa direkta frågor, vara ute på arbetsplatsen och observera situationer, intervjua arbetsledare eller chefer och prata med arbetskamrater som delar arbetssituation. Var medveten om att anställda och chefer kan referera till olika tidsperspektiv (se ”Förändring” på sidan 44).

Frågeteknik

- Utgå från vad individen gör, inte vad hon känner
- Var konkret och be om exempel
- Fråga om konsekvenser vid olika handlingsalternativ, till exempel ”vad händer om du gör eller inte gör...?”
- Använd kriterier för mentala krav, hinder, tidspress etc.

Ytterligare frågor

Ta reda på hur ofta det förekommer:

När hände det senast?

Ta reda på vad individen refererar till som bra:

Hur fungerade det tidigare?

Ta reda på det eller de mål individen strävar mot och som han eller hon inte uppnår:

Vad är det du vill uppnå som inte riktigt fungerar?

Ta reda på om eventuella kvalitetsbrister accepteras av arbetsledaren:

Vad säger din chef eller arbetsledare om det här?

Det är inget egentligt hinder om ledningen tar ansvar för konsekvenserna, även om det kan vara frustrerande för den anställde att göra "ett dåligt jobb". Det bör då noteras att det finns ett glapp mellan individens och organisationens mål.

Exempel

Individen säger: Det är för mycket att göra!

Upplevelsen av att ha för mycket att göra kan vara ett uttryck för upplevd eller faktisk otydlighet kring vad och hur mycket man ska göra lika väl som en för stor arbetsmängd. För att ta reda på vilket kan man fråga på följande sätt:

- Vilka är dina arbetsuppgifter?
- Vad är det du inte hinner med?
- Vad händer om du inte jobbar fort eller hinner färdigt?
- Vad säger eller gör din arbetsledare när det är så här?
- Kan du få hjälp? Varför inte?
- När har du gjort färdigt, när kan du sätta punkt?
- Har det alltid varit så här? Vad har förändrats?
- Ge exempel!

Den som genomför arbetsanalysen ska ägna sig åt att få konkreta beskrivningar, exempel på typiska situationer och möjliga handlingsalternativ. Be personerna beskriva konsekvenserna av olika handlingar, med hjälp av frågor:

- Vad händer om du inte avslutar uppdraget innan du går hem för dagen?

Även kriterierna under respektive frågeområde kan guida bedömningen. Bedömaren ska verifiera att hindret inte var en del av arbetsåtagandet (till exempel att prioritera att svara i telefon om man är receptionist) eller att det fanns andra sätt att handskas med problemet (till exempel minska kvaliteten till fortfarande acceptabla nivåer).

Genom att ställa konkreta och specifika frågor kan man kartlägga den psykiska belastningen på ett konkret sätt. På så vis får man också upplysningar om eventuella åtgärder för bättre arbetsutformning.

De övergripande formuleringarna i ARIA är avsedda för undersökaren. Han eller hon har till uppgift att översätta dessa i samtalet med den person vars arbete man undersöker. I denna manual finns förslag på formuleringar, men det viktiga är att man vet vad man ska fråga om, inte hur dessa frågor är lämpliga att formuleras i just den miljön. Det är därför viktigt för undersökaren att lära sig vilken information som behövs.

När ARIA har använts i forskningsprojekt har vi alltid haft återkommande möten för användarna, för att rådgöra om svåra bedömningar. Det är bra om man har någon annan som arbetar med den här typen av bedömningar för att kunna diskutera arbetet.

Det är vad man får fram som är viktigt

Det bör återigen poängteras att det är inte enbart hur man frågar, utan framförallt vilken information som man får fram, som ger det externa perspektivet. Ibland kan man utgå från individens subjektiva uppfattning för att reda ut vad som är individens förväntningar, ambitioner och referensramar. Det kan vara ett nödvändigt tillvägagångssätt när man har att göra med personer som mår mycket dåligt av sitt arbete. För andra kan det vara befriande att tala om arbetsinnehållet istället för vilka känslor man har för arbetet.

Vem frågar man?

Individen, arbetskamrater eller chefen

Informationen bygger inte enbart på den studerade individens egna beskrivningar. Med fördel kan man intervjua chefer eller arbetsledare, och kanske kollegor. Vår erfarenhet är att kompletterande intervjuer med chefer ger andra perspektiv och ökar möjligheterna att bekräfta individens egen beskrivning, alternativt förstå dennes perspektiv men inte bekräfta det i din bedömning. Dessutom ger intervjuer med chefer ett bra ”organisationsperspektiv”. De sätter individens arbetssituation i sitt sammanhang och kan ofta ge tydliga ledtrådar till hur arbetet kan organiseras bättre.

Att komplettera den enskilde individens beskrivning stärker det externa perspektivet. Man ser då tydligare skillnader mellan den anställdes mål med arbetet och hur man resonerar på ledningsnivå. Exempelvis kan det bli synligt hur de ekonomiska målen prioriteras på ledningsnivå, och därmed styr vilken syn man har på de resurser som läggs på verksamheten.

Grupper

I nuläget är metoden främst utprövad för att beskriva enskilda personers arbetsförhållanden, men tekniken kan även användas på grupper av anställda.

- ARIA kan genomföras på hela gruppen, eller på ett antal representanter. Gruppen bör vara relativt homogen med avseende på de arbetsuppgifter man förväntas utföra. Exempelvis kan gruppen ha samma yrke. Om man väljer representanter ur en grupp, ska man fundera på vilka grunder man gör urvalet. Är gruppen homogen eller heterogen då det gäller erfarenhet i yrket eller arbetsområde?
- Enligt våra erfarenheter blir arbetsuppgiftsbeskrivningen blir mindre exakt, eftersom olika personer ofta har något skilda arbetsuppgifter, eller åtminstone olika tidsfördelning. Har de anställda samma arbetsuppgifter och tidsfördelning blir analysen dock likadan som för enskilda analyser. Förutsatt att personerna har likartad erfarenhet och arbetsförmåga.
- Gruppen bör inte bestå av fler än 10 personer för att alla ska komma till tals. Det är viktigt att alla får ge sin beskrivning. Varje persons upplevelser och värdering slipas av om gruppen är trygg och man kan närma sig en gemensam beskrivning (karta) av "verkligheten".
- Det tar omkring tre timmar (inklusive paus) att få en hyfsad bild av arbetssituationen. Tidsåtgången beror förstås hur väl insatt intervjuaren är i arbetsförhållandena. Mer än tre timmar är sannolikt för krävande för både deltagare och intervjuare. Behövs mer tid är det bättre att återvända och diskutera en preliminär analys och vid detta tillfälle stämma av och komplettera informationen.
- De intervjuade kommenterar ofta att själva intervjutillfället är ett bra tillfälle för reflektion. I grupp blir det en ytterligare reflektion genom att deltagarna får ta del av varandras erfarenheter.
- Var två intervjuare – en som huvudsakligen håller i frågandet och en som antecknar och kompletterar. Om du är ensam är det bra att använda bandspelare.

Användningsområden för ARIA

Metoden är lämplig när man vill kartlägga enskilda individers eller yrkesgruppers arbetssituation. ARIA kan hjälpa den enskilde individen men också ledningen på arbetsplatsen. Eftersom man utgår ifrån det arbete som faktiskt utförs, det vill säga verksamhet och de mål som styr den, är en kartläggning av det här slaget intressant även ur organisationens perspektiv. Den anställde och ledningen får en oberoende bedömares bild av arbetsinnehåll och resurser, vilket också visar de handlingsmöjligheter som står till förfogande i organisationen.

En gemensam karta som beskriver verksamheten

Om individers upplevelse kompletteras med en beskrivning av den aktuella situationen, har de anställda och chefen (organisationen) en gemensam bild eller karta att utgå ifrån. Denna bild är lämplig att använda i flera lägen:

För arbetsfördelning

De instrument som ARIA bygger på har använts för så kallad job-redesign, vilket innebär förbättringar av arbeten så att de bättre passar människors förutsättningar. Det är

också ett av användningsområdena för en arbetsinnehållsanalys. Ska man göra en förändring på arbetsplatsen eller i en enskild individs arbete, bör individen och organisationen vara överens om utgångsläget. En trött person kanske upplever arbetet väldigt omfattande och krångligt medan någon som är pigg tycker arbetsuppgiften är en lätt match. I analysen ställer vi oss frågan: ”Hur omfattande är det, och vilka svårigheter finns?” Beskrivningen av arbetet som ARIA får fram, kan organisationen använda vid intern arbetsfördelning.

Vid konflikter

Det är troligt att konflikter på arbetsplatser ofta har ett ursprung i oklarheter kring vem som gör eller inte gör vad som ska göras. När uppdraget är att lösa en konflikthärd på en arbetsplats, kan det vara både pedagogiskt och praktiskt att inte rota i vem som sagt eller gjort vad utan istället, med hjälp av ARIA, skapa en gemensam karta över vad som ska göras. Ansvarsområden och de resurser som står till förfogande för var och en tydliggörs.

Anpassning av arbetet vid rehabilitering

När arbetet behöver anpassas så att en sjukskriven medarbetare kan återgå i arbete, (till exempel på deltid), bör man noggrant undersöka vilka arbetsuppgifter som denne ska utföra respektive vad som läggs på andra.

När någon ska arbetsträna på en ny tjänst, bör man undersöka hur väl arbetets krav stämmer med individens förmåga. Det händer att till synes enkla arbetsuppgifter är komplexa och mentalt krävande för nybörjaren. Arbetet kan kanske också innefatta alltför stor del social interaktion för den kapacitet som den anställde för närvarande har.

En kartläggning kan alltså användas både av individen och av organisationen. Den ger argument för förändring som inte bara bygger på vad människor tycker, och kan bli en utgångspunkt för gemensam diskussion kring arbetsförhållandena på arbetsplatsen.

Så här beskriver en användare nyttan av ARIA i rehabiliteringsarbete:

”Om konkreta frågeställningar tagits upp med chefer har det blivit bra för båda parter. I stället för möten med mycket känslor av missnöje, försvar, ilska och skam, har det blivit sakliga och givande diskussioner där förutsättningar har klargjorts och missförstånd undanröjts.”

Vid upphandling av tjänster

ARIA kan också användas för att både internt och till externa kunder, beskriva vilken arbetsinsats uppdraget kräver och vad man tar betalt för.

Fördjupad kunskap efter kartläggning med enkäter

Ibland görs enkätundersökningar på arbetsplatser som omfattar alla medarbetare. Då kan det vara intressant att fördjupa informationen för vissa grupper, till exempel där ohälsan är stor. Om man inte har helt klart för sig vad som kan ligga bakom problemet, kan ARIA användas för några representativa individer i den yrkesgruppen, och på så vis

klargöra om arbetsförhållandena kan vara orsaken och vad som kan göras för att minska problemen.

Man kan jämföra ARIA med information från enkäter som mäter Krav/kontroll modellen (Karasek & Theorell, 1990). ”Kvantitativa krav” är jämförbart med ARIA:s tidspress och ”kvalitativa krav” är jämförbart med hinder. Kontrolldimensionens två olika delar kan när det gäller ”inflytande” jämföras med ARIA:s inflytande och kontrolldimensionens ”stimulans” kan jämföras med ARIA:s mentala krav och möjligheter.

Del av bearbetning av känslor kring arbetssituationen

Arbetsinnehållsanalyser i rehabiliteringsprocessen har genomförts när man bedömt att det finns behov av en tydlighet kring arbetsroll och belastning, och där vanliga samtal inte klargör arbetssituationen tillräckligt. Att genomföra en arbetsinnehållsanalys kan bli en del av det terapeutiska arbetet. ARIA blir en ”ledstång” för att formulera sig kring sin arbetssituation utan laddade känslor. Metoden kan avlasta individen genom att han eller hon kan se att det inte behöver handla om dennes sätt att vara. Istället klarläggs arbetssituationens problem, vad det är som orsakat detta och var lösningen ligger. Fallet kan också vara det omvända; att individen får fundera kring sitt arbete och ser att arbetet i sig nog inte är orimligt utan att det snarare handlar om den egna ambitionen eller förväntningarna på sig själv.

Syftet kan förändras efter hand. Ett exempel: För en patient var det primära syftet att bearbeta alla osorterade tankar och känslor från arbetet för att kunna gå vidare till ett annat arbete. Analysen innebar att patienten ville diskutera vissa frågor med sin chef och därefter funderar på att återgå till arbetet fastän det tidigare kändes omöjligt. Det finns också exempel på motsatsen, där patienten genom insikt i de egna svårigheterna relaterat till arbetet, beslutar sig för att söka ett lämpligare arbete.

En oberoende bedömning

Om man ska förändra en verksamhet som inte fungerar är det lämpligt att komplettera de anställdas upplevelser av verksamheten med en oberoende analys, en ARIA. Det kan till exempel bli ett underlag för en konsekvensanalys av omorganisationen.

Användningsområden av juridisk karaktär

Ytterligare två användningsområden är kartläggning av arbetsförhållanden vid forskning, samt vid arbetsskadeutredningar eller andra inspektioner av juridisk karaktär. ARIA kan användas som en del i den psykosociala skyddsronnen.

Dokumentation

Använd analysformuläret och/eller lathunden som underlag för frågor och anteckningar när du gör själva intervjun (eller besöket på arbetsplatsen).

När du därefter ska dokumentera, gör först en egen sammanfattning av problemen i arbetet utifrån ditt externa perspektiv. Du är den som har sammanvägd information om arbetsförhållandena och är den som ska göra bedömningen. Hoppas du över detta steg kan det vara lätt låsa sig av rubrikerna i formuläret.

Gå sedan igenom frågeområdena och kontrollera att du har argument för din sammanfattning utifrån de kriterier som finns. Det är också bra att anteckna eventuella avvikelser från individens upplevelser, eller påpeka att din bedömning är i linje med det individerna uppfattar besvärligt.

När arbetsförhållanden undersöks och dokumenteras är det alltid viktigt att ta hänsyn till människors integritet. Informationen från en ARIA är mindre känslig eftersom det i huvudsak är bedömaren (din) bild av arbetsförhållandena som dokumenteras, inte den enskilda individens upplevelse.

Hur man går tillväga

Hur man går tillväga från uppdrag till avrapportering, beror på vilket syftet är. Frågeområden, perspektiv och sättet att fråga är desamma, oavsett syfte. I övrigt kan det se mycket olika ut. Beroende på syfte varierar vilka man intervjuar, hur många, om man intervjuar chefer, om man gör arbetsplatsbesök och till vem man ger dokumentationen.

Ibland kan det vara befogat att göra ett avtal med arbetsgivaren om att ARIA genomförs på villkor att de brister man identifierar ska åtgärdas. I andra fall kan en ARIA göras för att hjälpa en enskild individ att se över och reflektera kring sin arbetssituation. Den kan då vara ett led i stödjande samtal.

Observera eller inte

Om man besöker arbetsplatsen, ger det stöd för det externa perspektivet genom att tala med arbetskamrater i samma situation om hur de handskas med situationen. Man kan även träffa arbetsledningen och få deras bild. Dessutom kan man se hur konkreta situationer uppkommer och löses. Det är helt enkelt ett bra sätt att skapa en oberoende bild av arbetet. Allt är dock inte möjligt att observera, till exempel mentala krav i arbetet eller situationer som uppkommer andra dagar än den man är ute på arbetsplatsen.

Vad ARIA än används till, är informationen som eftersträvas, frågeområden, perspektiv och sättet att fråga alltid desamma.

Tidsåtgång

Hur lång tid arbetsanalysen tar, beror bland annat på vilken kunskap man som bedömare har av arbetet i förväg, hur komplicerat och varierat arbetet är, och hur personen som man ska göra analysen tillsammans med mår (till exempel om personen mår psykiskt dåligt av att tala om sin arbetssituation). Framför allt beror det på ambition och noggrannhet. Ju noggrannare kartläggningen görs, desto mer information och sannolikt fler möjligheter till förändring av situationen.

Det är rimligt att ARIA tar en arbetsdag, vilket inkluderar intervju eller besök på arbetsplatsen (minst två timmar), kontakt med arbetsledare, och sammanställning av ARIA. Det kan tyckas lång tid, men man ska inte använda sig av ARIA om man önskar en snabb översikt om vad individerna uppfattar vara problem. Då ska man använda sig

av enkäter eller raka frågor om vad som är bra och dåligt i arbetet och nöja sig med det direkta svaret. I många fall är detta tillräckligt, men ARIA är till för de situationer när det inte är det.

När användarna har beskrivit svårigheterna med ARIA, nämns framförallt att det är en tidskrävande metod. De säger samtidigt att den ger information av bättre kvalitet och att man kan därmed få ett bättre resultat.

Metodens relevans och tillförlitlighet

Validitet avser om det som mäts är det man avser att mäta medan reliabilitet avser mätinstrumentets tillförlitlighet.

I de forskningsprojekt där modellen använts har reliabiliteten och validiteten stärkts av kontinuerliga intervjuarmöten. De har haft till syfte att skaffa oss en gemensam referensram för bedömningar av olika yrken och stämma av oklara bedömningar. Diskussionerna har bidragit till att vi ökat samstämmigheten i våra bedömningar. ARIA:s reliabilitet har testats på den som många tycker vara den svåraste dimensionen att analysera, nämligen arbetet mentala krav och möjligheter (Waldenström, Josephson & Persson, 1998).

Ett annat mått på metodens validitet är att användarna av ARIA anser att metoden ger användbar information. Ytterligare ett test är att bedömningarna generellt överensstämmer med jämförbara enkätfrågor. Avvikelse mellan de två metoderna kan exempelvis bidra till att förklara hälsoskillnader som man tidigare inte kunnat förstå orsaken till (Waldenström & Härenstam, 2008a; Waldenström m. fl. 2002).

Den här manualens syfte är att bidra till både validitet och reliabilitet. Den är ett stöd för den som gör arbetsinnehållsanalyser och kan därmed öka kvaliteten i bedömningarna.

Det bör påpekas att relevans och tillförlitlighet bygger på att användaren är tränad. Övning ger färdighet. Det är också lämpligt att ha någon att diskutera sina bedömningar med, något som gör det lättare att lyfta sig från individens perspektiv. Kontakta gärna Yrkes- och miljömedicin, på e-postadressen yrkes-miljomedicin@phs.ki.se, så kan vi förmedla kontaktuppgifter till andra användare.

ARIA:s frågeområden

Här följer en praktisk genomgång av ARIA:s frågeområden. I varje avsnitt presenteras vad som avses med frågeområdet, vilka kriterierna är och hur man kan ställa frågor. Dessutom finns exempel, samt referensdata för att ge en uppfattning om resultaten från de studier där frågeområdet har undersökts.

1. Arbetsuppdraget

Börja med en kort beskrivning av arbetsuppdraget, det vill säga vad personen är anställd för att göra. Ibland kan det vara befattningen; tunnelbaneförare.

I andra fall när befattningen är mer diffus, till exempel projektledare, kan det vara bra är det bra att ringa in vilken typ av projektledning det handlar om.

Ibland kan samma yrkestitel innebära fler uppdrag. En fritidspedagog var anställd på skolan på halvtid som elevassistent (förmiddagar) och halvtid som fritidsledare (eftermiddagar).

Frågor

- Vilken är din yrkestitel?
- Beskriv i stora drag var du är anställd för att göra.
- Beskriver din yrkestitel eller befattning det du faktiskt gör?

2. Beskrivning av arbetsplatsen och organisationen

Gör en kort beskrivning av det organisatoriska sammanhanget. Vilken typ av verksamhet det gäller och vem som är studiepersonens närmsta formella chef, respektive arbetsledare. Det har betydelse vem som har ansvar för arbetet och därmed arbetsförhållandena. Flera av kriterierna i den fortsatta bedömningen – särskilt hinder och tidspress – utgår från vilket ansvar närmaste arbetsledare tar på sig för det arbete som utförs, men framförallt det som inte kan utföras.

Definition och kriterier

Formella chefer har juridiskt ansvar för individens arbetssituation. Arbetsledare kan vara både formellt och praktiskt ansvarig. Det är vanligt att det i organisationer finns få formella chefer men istället många informella ledare utan juridiskt men med praktiskt ansvar. Det bör redas ut eftersom det är bara de formella cheferna som har mandat att påverka arbetsförhållandena.

Exempel

Låg- och mellanstadieskola med 400 elever. Rektor är chef. Arbetet är organiserat i arbetslag, med tre lärare och två fritidspedagoger per arbetslag, som tillsammans ansvarar för en låg- och en mellanstadielklass (25 elever i varje klass), samt fritidsverksamheten för lågstadiebarnen (0–3 klass).

Frågor

- Beskriv din arbetsplats!
- Vem är din chef respektive arbetsledare?
- Finns det informella chefer eller arbetsledare?
- Hur många är ni i er arbetsgrupp?
- Vilka yrkeskategorier finns?
- Vem ansvarar för vad (ansvarsområden)?

3. Arbetsåtagande

Be studiepersonen att berätta om vad han eller hon faktiskt gör på sitt jobb. Då får man gemensamt möjlighet att bestämma vilka huvuduppgifter arbetsåtagandet består av.

Därefter reder man ut hur stor del av den totala arbetstiden studiepersonen lägger på olika arbetsuppgifter.

Om den här delen görs grundligt, har man mycket tillgodo i den fortsatta intervjun. Vid en grundlig genomgång av arbetsuppgifterna får man dessutom information om övriga frågeområden.

Definition och kriterier

En arbetsuppgift består av ett antal arbetsmoment som syftar till samma mål. Ett exempel är arbetsmomenten ”plocka fram mat ur kylan”, ”tillreda” och ”diska kastrullen” ingår i arbetsuppgiften matlagning. Alla arbetsuppgifter som personen är anställd att göra ingår i hennes arbetsåtagande.

Startpunkten blir att enas om vilka arbetsmoment och arbetsuppgifter som ingår i intervjupersonens arbetsåtagande. Det kan göras utifrån samtal med individen själv, observation av arbetet, och intervju med arbetsledare och arbetskamrater, beroende på ambitionsnivån med ARIA. Därefter enas man om tidsåtgång för respektive arbetsuppgift.

Arbetsuppgiftsindelningen gör det möjligt att se hur mycket tid studiepersonen lägger på olika saker (roliga, tråkiga, tunga, intensiva, lätta) vilket är intressant också i ett organisationsperspektiv

Den faktiska arbetstiden är det man utgår ifrån för att bedöma tidsfördelningen mellan de olika arbetsuppgifterna. Arbetstid avser de faktiskt antal arbetade timmar per vecka, om arbetstiden är reglerad, samt arbetstidens förläggning, det vill säga arbetstider.

Exempel på arbetsuppgiftsindelning

Exempel 1

Samma tidsfördelning på arbetsuppgifterna för två lärare med olika erfarenhet och kompetens.

- A. Undervisning 60 procent
- B. Planering och efterarbete 30 procent
- C. Elevsocialt arbete (utvecklingssamtal, föräldrakontakter, rastvakt) 10 procent

Fördelningen får olika konsekvenser för individerna. Den nyutexaminerade läraren behöver mer tid för planering och därför mindre av de andra arbetsuppgifterna för att arbetet ska bli hanterbart. Den erfarna läraren som haft samma typ av undervisning i 15 år och behöver mindre tid för planering, även om han eller hon vill förnya sig en del. Lösningen för den erfarna läraren kan vara och är ofta att öka arbetstiden. Det är därför man i ARIA också går igenom den faktiska arbetstiden.

Exempel 2

Man bör ta reda på var arbetsuppgifter tar vägen när man drar in tjänster. En fritidsledare på en skola blev ambulerande expeditionsföreståndare eftersom hon fick ta emot alla allmänna frågor när skolan sparade in på expeditionsföreståndartjänsten. I samtal om sitt jobb formulerade hon detta bara som något betungande, och hon behövde hjälp att formulera detta som en arbetsuppgift.

Frågor

De frågor som kan ställas beror på jobbet och om dagar under året liknar varandra. Det är ofta bra att börja med en öppen fråga:

- Berätta vad du gör på jobbet. Hur ser en vanlig dag (arbets- vecka/månad/period) ut?
- Vilka är dina arbetstider?
- Hur många timmar arbetar du per vecka eller månad?
- Arbetar du övertid?
- Hur mycket tid lägger du på respektive arbetsuppgift?

Ett tips är att be studiepersonen tänka ut och skriva ner alla arbetsmoment han eller hon gör på jobbet i förväg.

4. Mål

Arbetsinnehållsanalysen utgår från vad individen faktiskt gör men också skälen till det. I teoriavsnittet beskrev vi att individen alltid handlar utifrån de mål man har med sina handlingar. Det blir därför viktigt att ta reda på vilka målen för arbetet är, både ledningens mål för verksamheten i stort och individens egen syn på både organisationens mål och de egna målen.

Definition och kriterier

En organisations uppgifter är att balansera mål och resurser samt att fördela arbetet. Utgångspunkten för en analys av arbetet är att förstå hur individen uppfattar målet med sitt arbete och hur det står i relation till organisationens mål för arbetet.

Individens mål beror på organisationens tydlighet och vilka konsekvenser olika handlingar får.

Exempel

Den anställde får ofta ta konsekvenserna av de brister som är inbyggda i organisationen. Ett vanligt exempel, särskilt inom vård och omsorg, är att anställda gör mer än vad organisationen förväntar sig. Ett skäl till detta kan vara att den anställde blir ansvarig för de konsekvenser som ett icke-handlande kan medföra.

Frågor

- Vilken är din uppgift på den här arbetsplatsen?
- Vilka är målen med den här verksamheten?
- Vilka mål har ledningen?
- På vilket sätt mäts om man uppfyller målen?
- På vilket sätt styr resurser (tid, pengar, kunskap)?
- Finns arbetsuppgifter som inte borde ingå i arbetsuppdraget, eller som borde ingå fast det inte gör det?
- Finns det formella mål som skiljer sig ifrån dem som i praktiken styr vad du gör?

Referensdata

En studie av hur bra och dåliga arbetsförhållanden skapas visar att en av de saker som karaktäriserar gruppen med dåliga arbetsförhållanden, är ett glapp mellan ledningens mål och de anställdas egna mål med arbetet (Waldenström & Härenstam, 2008b). Vikten av att studera vilka mål som styr arbetet har också beskrivits av Sandberg & Targama (1998).

Att fråga om målen för verksamheten är något som kommit att utvecklas utifrån resultaten och erfarenheterna i forskningsprojekten, särskilt uppföljningsstudien av MOA-projektet. Därför finns inga direkta referensdata, men ett tydligt resultat av MOA-

projektet var att målen var klara och tydliga för de alla flesta individer, men de som vi bedömde hade dåliga arbetsvillkor (obalans i mentala krav, lågt inflytande, hinder, tidspress eller tidsbunden) hade mål som avvek från målen som vägledde verksamheten i stort, som ledningen uttalade och som resurserna var dimensionerade för.

Andra data från MOA-projektet berör området. Forskarna bedömde hur tydlig den förväntade arbetsinsatsen var i relation till det arbete som faktiskt utfördes. För 28 procent av individerna var det otydligt vad som förväntades av dem. Den bästa möjligheten att reda ut vad som förväntas och vad som är individens eget mål och ambition, är att intervjua chefen för verksamheten.

5. Mentala krav och möjligheter

En del arbeten tillvaratar människans förmåga till lärande, utveckling och mental återhämtning genom att arbetsuppgifternas komplexitet varierar. Om man får använda sin kunskap och erfarenhet innebär det mentala möjligheter. Vissa arbetsuppgifter innebär att man måste tänka nytt och pröva sig fram, medan andra arbetsuppgifter ger möjlighet till mental återhämtning, så kallade rutinarbetsuppgifter. Om det finns en obalans med för många eller för få komplexa uppgifter, innebär det mentala krav.

ARIA syftar till att få en översiktlig bild av arbetets mentala krav och möjligheter för studiepersonen i termer av:

- A. möjligheter till lärande och utveckling
- B. aktiv användning av yrkeskunskaper och erfarenheter
- C. rutinarbete

Eftersom det intressanta är hur den enskilda individens förmågor matchas till arbetets mentala krav och möjligheter, innebär det att personer med samma jobb kan få olika balans i sina profiler.

Definition och kriterier

Vi vill få svar på vilken typ av kunskap, förmågor och färdigheter man behöver för att kunna utföra arbetsuppgifterna.

Lärande och utveckling i arbetet kräver att det finns moment av nytänkande. Det ska krävas att intervjupersonen måste lösa arbetsuppgifter på ett sätt som faller utanför det ordinarie arbetssättet.

Inlärdd kunskap betyder här att man på ett medvetet sätt använder sig av det man redan lärt sig. Man bearbetar aktivt något utifrån de kunskaper eller förmågor man redan har. Arbetsgången är i huvudsak klar, men man måste tänka till med jämna mellanrum på ett aktivt och medvetet sätt. Här är ett exempel på hur problemlösning blir erfarenhetsbaserad kunskap hos en civilingenjör:

”...i och med att man har gått igenom vissa problem så blir man ju snabbare på att se vilka olika vägar man kan gå... när jag började med det här så famlade jag, nu är det rätt självklart vilka vägar jag tar ... Det är därför som jag tror att helt andra konstruktionsuppgifter skulle göra att jag utvecklades mer, nu påminner saker om varandra.”

Rutinarbete betyder att man använder förmågor i en fysisk aktivitet eller i övrigt är så väl inlärdd att man inte behöver tänka aktivt på vad man gör. Arbetet har blivit ett mekaniskt handlande. Det innebär samtidigt att man har möjligheter att tänka på annat.

Enligt handlingsregleringsteorin, som är en del av handlingsteorierna, är arbetets mentala krav i balans om alla tre nivåer kommer till användning. Över tid bör arbetet därför utvecklas med individen för att möjliggöra lärande och utveckling. Å andra sidan bör arbetet också innehålla någon del rutinarbetsuppgifter för att möjliggöra (mental) paus och återhämtning.

Detta frågeområde brukar vara svårast att bedöma. Bedömningen kan göras olika noggrant beroende på syfte med kartläggningen av arbetet. Ska en enskild individs arbete analyseras, handlar det ofta om att undersöka om det finns möjligheter till lärande och utveckling i arbetet, om erfarenheter och kunskaper tas tillvara, samt om arbetet innehåller möjlighet till mental återhämtning i form av rutinarbetsuppgifter.

Är syftet att kartlägga de mentala kraven mer noggrant, kan man skatta hur stor del av arbetstiden man har arbetsuppgifter på respektive nivå. Man kan också bedöma varje uppgift för att se vilka som är ”bovarna” eller ”möjligheterna”. Kvalifikationsnivån i varje arbetsuppgift bedöms efter hur stor andel av tiden arbetet kräver att man befinner sig på respektive regleringsnivå. Varje arbetsuppgift får då sin egen profil och de samlade arbetsuppgifterna vägs samman till en gemensam profil, där arbetsuppgifterna viktas i förhållande till den andel den tar av arbetstiden. Målsättningen är att få en sammanvägd uppfattning av arbetets faktiska kvalifikation. Denna noggrannhetsnivå har vi haft i forskningsprojekten.

En enklare variant är att undersöka om de mentala kraven täcker alla tre nivåer, vilket i såna fall visar på balans.

Exempel

Arbeten som fått minskade mentala krav och där möjligheter till lärande strypts, är till exempel ett försäkringsbolags kundservice, där kvalitetssäkring minskade kvalifikationen i arbetet. Numera ska man ställa frågor till alla kunder och alla ska göra på samma sätt. Det handlar inte om att tänka själv längre.

Ett exempel på det omvända är juristen som arbetstränade med ”enkel” administration. Han tyckte inte att det fungerade och man tolkade det som ett socialt problem ända tills man kunde se att det till synes okvalificerade arbetet var alltför komplicerat för den oerfarne. Detta visar också på vikten av att vara systematisk för att hitta rätt sak att åtgärda.

Frågor

Bedömningen görs i tre kategorier i följande ordning:

1. Beskriv hur dina kunskaper och erfarenhet kommer till användning i ditt arbete.
2. Innehåller arbetet arbetsuppgifter som innebär lärande och utveckling (där du måste tänka nytt och lösa problem)?
3. Vilka arbetsuppgifter kan du utföra och samtidigt tänka på annat?

Referensdata

För de 203 personer med 85 olika yrken som studerades i MOA-projektet, var den totala arbetstiden fördelad på lite olika sätt. Tre aspekter av arbetet som mättes var kreativa arbetsuppgifter, inlärd kunskap och rutinarbetsuppgifter. Resultatet visar att aspekten kreativa arbetsuppgifter varierar inom betydligt snävare ramar än vad de övriga två aspekterna gör. Fördelningen av kreativa arbetsuppgifter är också mer sned än inlärd kunskap och rutinarbetsuppgifter. Kreativa arbetsuppgifter utgör alltså aldrig en så stor andel av arbetstiden som de andra två aspekterna av arbete.

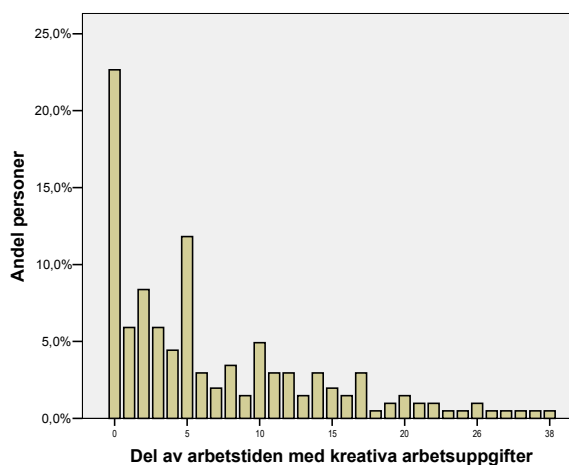
Andel av tid med kreativa arbetsuppgifter varierade mellan 0 och 38 procent, medianen var 5 procent och medelvärdet var 7 procent. Förutom kreativa arbetsuppgifter mättes de två aspekterna inlärd kunskap och rutinarbetsuppgifter, där fördelningen på skalan 0 till 100 procent av arbetstiden var mer jämn. Den tid där den inlärd kunskapen användes varierade mellan 0 och 93 procent och medianen var 64 procent. Tiden med rutinarbetsuppgifter varierade mellan 0 och 100 procent, där medianen var 26 procent.

Figuren nedan visar på x-axeln andel av arbetstiden med kreativa arbetsuppgifter. Y-axeln visar hur många av studiepersonerna som hamnade på respektive nivå i våra bedömningar.

Obalans i mentala krav

Utifrån dessa resultat formulerade vi två typer av arbetsituationer, med obalans när det gäller mentala krav. Med hög obalans menar vi kvalificerade arbeten med liten mental återhämtning (mindre än 5 procent rutinarbete), något som vi såg hos 15 procent av deltagarna. Det motsatta, låg obalans, är arbeten med en stor andel rutinarbetsuppgifter (mer än 50 procent rutinarbete och inga kreativa arbetsuppgifter). 14 procent av studiepersonerna hade låg obalans i arbetet.

Av de undersökta personerna bedömde vi att 71 procent hade ett arbete med balans när det gäller de mentala kraven. Bland män var det lite vanligare med balans och låg obalans, medan det bland kvinnor var vanligare med hög obalans.



6. Inflytande

Inflytande är ett grundläggande behov som varierar socialt, kulturellt och historiskt. ARIA undersöker det situationsspecifika inflytandet här och nu.

Inflytande över arbetsförhållandena är ett medel att upprätthålla ett jämviktstillstånd mellan omvärldens krav och individens kapacitet. Om kraven inte går att åtgärda måste man kunna ha inflytande över sitt arbete.

Avsikten med frågeområdet är att ringa in vilket inflytande individen har över sin arbetsituation, dels kortsiktigt, men framför allt övergripande inflytande över sina arbetsuppgifter. Det gäller utförandet, arbetsresultatet och när och var jobbet utförs. Inflytandet kan vara både individuellt och kollektivt. Detta frågeområde har många aspekter och benämningar

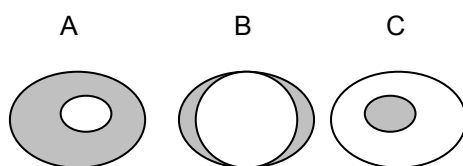
Definition och kriterier

Handlingsutrymme

Det objektiva och det subjektiva handlingsutrymmet kan vara mer eller mindre överlappande: Man gör det man ser att man kan göra (subjektivt handlingsutrymme), inom ramen för vad som faktiskt går att göra (objektivt handlingsutrymme).

Genom ARIA ska man fastställa det objektiva handlingsutrymmet, men också förstå det subjektiva utrymmet.

Figuren illustrerar tre personer med olika kombinationer av subjektivt och objektivt handlingsutrymme. (Fritt efter Aronsson & Berglind, 1990.)



- Montören Lotta på Johanssons mekaniska verkstad. Hennes objektiva handlingsutrymme (gråmarkerat) är betydligt större än det subjektiva (vitmarkerat), vilket innebär att hon inte ser sina möjligheter att påverka sitt arbete.
- Montören Fia är arbetskamrat med Lotta (A). Hon ser och använder sig av möjligheterna att påverka sin arbetssituation.
- Gittan är montör på en annan verkstad där det objektiva handlingsutrymmet (gråmarkerat) är betydligt mindre än på Johanssons mekaniska (A), däremot ser Gittan sitt handlingsutrymme som större än det objektivt är. Det här kan innebära att om Gittan är en ambitiös person, kan hon ta på sig mer än vad det finns resurser för och sannolikt även vad som förväntas av henne.

Inflytande

Möjligheter till inflytande studeras utifrån flera aspekter: vad, hur, när och var. Graden av inflytande bestäms av om man kan påverka uppgiften själv, tillsammans med andra eller om uppgiften är given eller beroende av andra.

- Vad avser om individen har inflytande över vilka arbetsuppgifter som ska ingå i det dagliga arbetet, Om det dagliga arbetet kan anpassas till förmåga, men framförallt i ett långsiktigt perspektiv.
- Hur avser exempelvis val av arbetsmetoder, förhållningssätt, arbetsutrustningen och arbetstakt.
- När avser förläggning av arbetstider långsiktigt, men också kortsiktigt, till exempel att ha flexitid.
- Var kan handla om att arbeta ostört på arbetsplatsen eller arbeta på distans.

Syftet är också att undersöka om de anställda har inflytande över de övergripande förhållandena, som möjligheter till vidareutbildning, lön, tillsättandet av tjänster och andra centrala beslut, till exempel organisationsförändringar.

Exempel

En mellanchefer inom kommunal äldreomsorg svarar på direkt fråga:

”Ja, jag är ju chef, så visst har jag inflytande!”

Men efter att ha beskrivit sin konkreta situation och besvarat ovanstående frågor kan man konstatera att hon blandat ihop sitt stora ansvar med de faktiska befogenheterna. Ansvar är inte alltid förenat med befogenheter.

Genom att tydligt beskriva möjligheterna till inflytande, kan bristerna och konsekvenserna beskrivas för överordnade, och ansvaret därmed lättare för individen.

Frågor

- | | |
|------------|---|
| Vad | <ul style="list-style-type: none">• Kan du påverka vilka arbetsuppgifter som ska ingå i ditt arbetsåtagande?• Finns det arbetsuppgifter som ingår i ditt arbete som du inte tycker borde ingå och i så fall; varför?• Finns det omvänt arbetsuppgifter som inte utförs eller utförs av någon annan och som du skulle tycka vara lämpligt att de gjordes av dig? |
| Hur | <ul style="list-style-type: none">• Kan du välja på vilket sätt arbetsuppgifterna utförs? Finns det verktyg eller arbetssätt som är bättre? Varför används inte de? |
| När | <ul style="list-style-type: none">• Kan du själv bestämma arbetstider och när vissa arbetsuppgifter utförs, eller är du beroende av andra?• Kan du själv bestämma när du vill arbeta övertid, och hur mycket övertid du arbetar? |
| Var | <ul style="list-style-type: none">• Kan du välja att distansarbeta eller välja att jobba ostört i enskilt rum? Kan du själv bestämma hur lokalerna används? |

Man kan som slutfråga be individen formulera och motivera:

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

Se matrisen i analysformuläret som en frågehjälp.

Inflytande kan också beskrivas i omvända termer, det vill säga vad arbetet är bundet och styrt av. Det kan vara maskiner eller annan teknisk utrustning, rutiner man måste följa, arbetskamrater man måste anpassa sig till, ackord eller motsvarande, klienter, elever, kunder, andra utomstående, mål.

Referensdata

I PART-studien³ intervjuades närmare 700 personer om sina möjligheter till inflytande i arbetet. Här bedömdes vem eller vilka som planerade individens arbete långsiktigt, utöver det dagliga arbetet (för veckan, månaden, året).

	Vad	Hur	När	Var
Den anställde själv	16 %	40 %	24 %	15 %
Andra och den anställde	52 %	48 %	54 %	36 %
Andra	32 %	12 %	22 %	49 %

I MOA-projektet sammanfattade vi de fyra aspekterna av inflytande (vad, hur, när och var) och delade in materialet i fyra nivåer av inflytande.

1. Gruppen som *inte* hade något egentligt inflytande i något av dessa avseenden utgjorde 14 procent av studiegruppen. Till gruppen hörde till exempel bussförare vars enda möjlighet att påverka sitt arbete var körstil, alltså ett ytterst begränsat inflytande.
2. I nästa grupp med *relativt små* möjligheter att påverka sitt arbete fanns till exempel undersköterskor. Deras arbete var styrt både vad gäller *vad* – vilka arbetsuppgifter som låg på deras lott, *när* dessa skulle utföras enligt ett schema och *var* de utfördes. Deras utrymme till inflytande låg i att de kunde byta arbetsuppgifter med varandra under dagen. Den här gruppen utgjorde 42 procent av studiegruppen.
3. Den grupp som *delvis* hade inflytande över vilka arbetsuppgifter som skulle ingå i arbetsåtagandet, men framförallt var fria i hur arbetet skulle läggas upp, var bl.a. lärare. De vi studerade styrde den pedagogiska formen och sitt sätt att undervisa. De hamnade i den här gruppen och inte den med mest inflytande eftersom deras arbete till stor del var styrt av ett fastlagt schema, både för undervisning, men också av andra möten och åtaganden. Gruppen utgjorde 28 procent av studiegruppen.

³ PART-studien. PART står för psykisk ohälsa, arbete och relationer och är en studie som bland annat kartlägger arbetsbetydelse för den psykiska ohälsan i befolkningen.

4. I gruppen med mest inflytande, totalt 16 procent av studiegruppen, fanns bl.a. civilingenjörer med utvecklingsuppdrag i privata företag. De kunde i ett långsiktigt perspektiv påverka vilka arbetsuppgifter som ingick i deras arbetsuppdrag, hur de lade upp jobbet, när och var de arbetade. De kunde däremot inte alltid styra över sin dag i ett kortsiktigt perspektiv. De kunde vara både tidspressade och tidsbundna av många möten, men det var något som de hade mandat att ändra, eller åtminstone påverka.

7. Hinder

ARIA:s centrala begrepp är hinder och möjligheter. Om hindren kan lokaliseras och definieras, kan dessa vändas till en möjlighet genom att man vet vad man ska förändra.

För att studera hinder i arbetet, utgår vi från den allra enklaste beskrivningen på en organisation; ett antal spelregler och en uppsättning resurser med vilket målet nås. Analysen av arbetsinnehållet belyser eventuella hinder som försvårar möjligheterna att utföra arbetet och nå uppsatta mål. Intervjuaren ska ta reda på om arbetet är organiserat och ger förutsättningar för att arbeta så att det finns möjlighet att utföra jobbet som arbetsgivaren förväntar sig.

Definitioner

Flera kategorier av hinder försvårar för den anställde att uppnå målen för arbetet:

1. Otydlighet i mål och arbetsuppgifter. Det kan exempelvis innebära att det inte är tydligt vilka arbetsuppgifter som ingår i den anställdes arbetsåtagande eller vad det är för resultat eller produkt som förväntas eller hur man ska uppnå dessa.
2. Brist på resurser kategoriseras i å ena sidan materiel, teknik, lokaler och liknande, som icke ändamålsenliga lokaler, arbetsmaterial som inte finns eller är bristfälligt. Den andra typen av resursbrist gäller personal. Är det otillräckligt med personal – kvantitetsbrist, eller saknar personalen rätt kompetens, det vill säga kvalitetsbrist?
3. Brist på socialt stöd föreligger om den anställde inte får stöd och hjälp av arbetskamrater och arbetsledare när han eller hon behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. Här bedöms inte det sociala klimatet och stämningen på arbetsplatsen utan om det finns strukturella förutsättningar för den anställde att få stöd i arbetet. För detta krävs till exempel att det finns kollegor och arbetsledare med tillräcklig kompetens närvarande. Stödet kan vara både praktiskt och socialt, till exempel hjälp att bära eller någon att diskutera med, beroende på behov för att kunna utföra sitt arbete. Arbetsledare definieras som närmaste chef.
4. Förhållanden utanför organisationen kan också ha betydelse för möjligheterna att utföra ålagda arbetsuppgifter. Det kan gälla kunder, klienter, eller samhällsekonomiska och samhällspolitiska förhållanden, till exempel lagar. Även andra aktörer kan vara viktiga, till exempel hemsjukvård för den kommunala hemtjänsten och Polismyndigheten för åklagares arbete. Bristande ansvarsfördelning mellan olika organisationer eller rutiner hos andra aktörer kan påverka arbetet. Den egna organisationen ansvarar för att se till att dessa förhållanden inte blir ett hinder för sina anställda.

Vanligt är att varken chefer eller kunder upplever konflikten mellan mål och resurser men den anställde som står mitt i konflikten gör det. Rådande ledarskaps ideal är att styra genom mål, men ledning måste sätta både mål och gränser eller regler (Holmberg & Strannegård, 2005). ARIA identifierar både målen och möjligheten att nå dem.

Bestäm hur hindret ska kategoriseras och beskriv sedan på vilket sätt det får konsekvenser för arbetets utförande. Avgör sedan omfattning på hindret enligt följande kriterier.

Kriterier

Påtagligt hinder föreligger om arbetets utförande försvåras påtagligt och med viss regelbundenhet, omfattning och konsekvens:

- Tydlig kvalitetsförsämring som gör att produkten inte blir godkänd enligt kriterier eller av arbetsgivaren,
- kraftig fördröjning i tid utöver det som är acceptabelt för arbetsgivaren,
- övertid eller inarbetade raster (> 1 timme per dag, flertal raster per dag)
- arbetet utförs på ett hälsofarligt sätt (utan lyfthjälp, hjälm, mat, paus)

Med hälsofarligt menas här en relativt tydlig eller säker påverkan på hälsan inom överskådligt tid (mer än halva arbetstiden).

Vissa hinder föreligger när arbetet försvåras till en klart begränsad del. Ett problem som man kan bära utan allvarliga men för verksamheten, leder inte tydligt till några av de effekter som gäller för påtagliga hinder (ovan).

Det finns störningar, påfrestningar eller irritationsmoment som inte kvalificerar sig som hinder. Exempelvis att bli avbruten av en telefon som ringer men där det ingår i arbetsuppgifterna att finnas till hands och svara. Det kan också vara oro kring vad som väntar runt nästa hörn, till exempel att vara stand-by. Allt som intervjupersonen anser vara påtaglig störning men som inte är ett hinder, klassificeras här. Här hamnar även störningar där det är svårt att bedöma hälsoriskerna för intervjupersonen.

Intervjustrategi och kommentarer

I vissa fall är det svårt att avgöra vilka hinder som är reella och vilka som ”bara” är upplevda. En hjälp är att använda kriterierna för hinder men också att söka efter och återge konkreta exempel på konsekvenser som hindret ger upphov till. Exempelen hjälper intervjuaren att göra pålitliga bedömningar.

Eftersom det är arbetsgivarens perspektiv som gäller för dessa kriterier, är det viktigt att först bestämma vad man menar med arbetsledning, särskilt när det finns olika ledningsnivåer inom organisationen. Inom vården är det till exempel vanligt att möta krav från både avdelningsföreståndare, klinkledning och sjukhusledning vid sidan om det som landstingsledning och nationell ledning kräver ska bli gjort. I ARIA är det den närmaste arbetsledningen vi relaterar våra frågor till.

När det inte är ett hinder

Om det finns oklarheter vad gäller vilka arbetsuppgifter som ingår i intervjupersonens arbete eller vilka resultat som förväntas, räknas det inte som ett hinder om närmaste arbetsledningen tydligt markerat att denna oklarhet eller konflikt inte ska lösas av den anställde utan av arbetsledningen. Då accepterar arbetsledningen tydligt att den anställde inte kan uppnå ett önskvärt eller godkänt resultat på grund av de hinder som finns i organisationen. Kort sagt, ledningen ansvarsbefriar den anställde och tar själv på sig konsekvenserna av detta.

Exempel

Oklara arbetsuppgifter och bristande stöd från arbetsledare kan innebära att den anställde får göra mer än vad som efterfrågas, eftersom han är osäker på när det är tillräckligt. Resultatet är en alltför hög arbetsbelastning

En fritidspedagog hade som mål för arbetet ”att ge barnen stimulans och trygghet”. Det innebar bland annat att kunna ge varje barn en egen krok att hänga sina kläder på i den lokal man vistades. Vidare var det att kunna sätta upp teckningar och annat man arbetat med på väggen i lokalen.

Det fanns ett påtagligt lokalmässigt hinder att nå målet. Den lokal man var tilldelad var ett klassrum. Fritisverksamheten började därför med att barnen samlades i korridoren utanför klassrummet i väntan på att rummet skulle bli ledigt. Klassläraren motsatte sig att fritids fick använda väggarna för krokarna och teckningar. Det innebar att man bara hade rummet till låns och fick inte sätta några spår, vilket gör det svårt att skapa trygghetssymboler.

Frågor

- Är det klart och tydligt vad du ska göra i ditt arbete?
- Finns det resurser att utföra jobbet på det sätt som du förväntas?
- Vad saknas?
- Vad säger din närmaste arbetsledare om den här situationen?
- Hur ofta jobbar du övertid?
- Vad händer om du inte jobbar övertid, drar in på raster, levererar produkten senare än som är avtalat?
- Är kvaliteten sämre på arbetet än vad du, din chef, och/eller din kund accepterar?

Referensdata

I MOA-projektet såg fördelningen av hinder ut på följande sätt. De vanligaste hindren var oklara uppgifter och mål samt personalbrist. Båda var mycket vanliga inom vård, skola och omsorg.

Typ av hinder i arbetet	Grad av hinder		
	Inget hinder	Vissa hinder	Påtagligt hinder
Tydlighet uppgifter och mål	72 %	15 %	13 %
Resurser – materiel, teknik, lokaler	74 %	19 %	7 %
Resurser – personal	72 %	17 %	11 %
Resurser – egen kunskap	92 %	7 %	1 %
Socialt stöd – arbetskamrater	86 %	10 %	4 %
Socialt stöd – arbetsledare	84 %	13 %	3 %
Yttre förhållanden – kund	83 %	14 %	3 %
Yttre förhållanden – samhället, andra aktörer	73 %	23 %	4 %

8. Tidspress och tidsbundenhet

Det här avsnittet beskriver arbetets förutsättningar i tid och vilka kvantitativa krav som ställs på den anställda.

Definition och kriterier

Tidspress mäts genom att bedöma hur lång tid studiepersonen kan lämna arbetsuppgiften ouppmärksam utan att arbetsresultatet blir lidande. Se kriterier för om arbetsresultatet blir lidande under arbetsområde ”hinder”.

- Tidspressen är hög om studiepersonen inte kan lämna arbetsuppgifterna mer än avtalade raster utan att arbetsresultatet blir lidande.
- Tidspressen är måttlig om arbetsuppgifterna kan lämnas upp till ungefär 20 procent av sin arbetstid.
- Tidspressen är låg om arbetsuppgifterna kan lämnas mer än 20 procent, samt varierande om det sker en växling mellan dagar och månader.

Tidsbundenhet beskriver i vilken utsträckning studiepersonen är låst av vissa tidpunkter i arbetet, styrd att utföra sitt arbete inom en viss tid eller rum; delta i schemalagda eller inbokade möten, passa processer vid övervakning etc.

- Tidsbundenheten är låg om arbetsuppdrag eller beting tar minst 30 min eller man har möjlighet avlägsna sig från arbetsplatsen, till exempel för att ta en kort paus.
- Tidsbundenheten hög om man i huvudsak är bunden till arbetsuppgiften (till exempel busschaufförer).
- Tidsbundenheten är måttlig eller varierande (alt. periodvis) om den ligger mitt emellan ovanstående (till exempel lärare med fri planering och fast undervisning).

Ange om det gäller specifika arbetsuppgifter eller hela arbetsåtagandet.

Beskriv också kort av vad arbetet är bundet och styrt; till exempel maskiner, annan teknisk utrustning, rutiner, arbetskamrater man måste anpassa sig till, ackord eller motsvarande, klienter, elever, kunder eller andra utomstående.

Tidspress innebär att för mycket arbete förväntas bli utfört på den tid som är avsatt.

Tidsbundenhet avser att beskriva arbetscykeln. För tidspress och tidsbundenhet gäller samma kriterier som för hinder.

Exempel

Arbetet är inte tidspressat om man efter arbetstoppar, till exempel månadsredovisning, kan kompensera arbetstiden.

Många lärare är måttligt tidsbundna. En del av arbetstiden är planeringstid, men många lärare är mer tidsbundna än ”förr” och upplever därför hög tidsbundenhet.

Man kan vara tidspressad utan att vara tidsbunden, exempelvis vid fria arbetstider. Uppgiften är då inte bunden i tid, har ingen given ordning, eller också är det är långt mellan hållpunkterna.

Ibland är det svårt att bedöma om arbetet är tidspressat. Det gäller ofta jobb som saknar struktur, varför det blir omöjligt att bedöma tidspressen. Det som går att bedöma är däremot om det finns ett påtagligt hinder i fråga om oklara arbetsuppgifter och mål. Tidsbundenheten kan vara för låg, och det kan vara brist på stöd från arbetsledare att stämma av arbetsinnehåll med och för att skapa struktur i termer av innehåll, kvalitet och tid. Arbeten kan exempelvis omfatta långa projekt, där man inte har regelbunden avstämning med arbetsledare eller chef.

Frågor

- Har du möjlighet att ta en paus eller göra uppehåll i arbetet, utan att arbetsresultatet blir lidande eller att du måste jobba över någon annan gång i stället?
- I vilken utsträckning finns låsta tidpunkter i arbetet, till exempel att du måste vara färdig med en uppgift vid en viss tid, delta i schemalagda eller inbokade möten eller måste passa vissa processer?

Referensdata

I MOA-projektet hade 7 procent låg, 41 procent måttlig, 31 procent hög och 21 procent varierande tidspress. De med varierande tidspress kan räknas till gruppen med måttlig tidspress, men de fick en egen kategori för att skilja ut de som hade mycket varierande tidstruktur i sina jobb.

Då det gällde tidsbundenhet hade 27 procent låg, 54 procent måttlig och 20 procent hög tidsbundenhet i MOA-projektet.

9. Social interaktion

Målet är att bedöma i vilken omfattning arbetsuppgifterna innefattar krav och möjlighet till social interaktion. Frågeområdet handlar om nödvändiga kontakter för att utföra arbetsuppgifterna och beskriver inte det sociala klimatet

Många yrken blir mer och mer sociala, med till exempel fler kundkontakter. Hantverksyrken blir serviceyrken, samtidigt som andra blivit ensamma med sin uppgift där man tidigare var flera. Frågeområdet är till för att beskriva vilka sociala kontakter den intervjuade har under arbetet. Målet är att se om de huvudsakliga arbetsuppgifterna innebär sociala krav och möjligheter, men framförallt i vilken omfattning det finns social interaktion.

Definition och kriterier

Börja med att gå igenom vilka den intervjuade har kontakt med i arbetet. Skilj på om de ingår i intervjupersonens arbetsåtagande, det vill säga kontakter och samarbeten den anställde måste ha för att utföra sina arbetsuppgifter, eller om det är allmänna arbetsplatskontakter som ger möjlighet till stöd. Avgör därefter hur stor del av arbetstiden man har dessa kontakter. Beskriv gärna karaktären i den sociala interaktionen.

Exempel

För mycket social interaktion kan finnas i arbeten där dörren alltid är öppen, kanske i strävan att vara serviceinriktad. En pensionshandläggare fanns till hand för alla, alltid, med allt. Det är förstås inte rimligt och en enkel åtgärd med en tydlig telefontid löste en stor del av problemet att kunna arbeta ostört.

Ett annat vanligt exempel är förskolepersonal med hand om många barn under hela arbetsdagen, där personalen ges minimal tid att planera och diskutera verksamheten. Då finns det för lite interaktion i personalgruppen.

Socialpsykologen Asplund påpekar möjligheterna att bristande interaktion som orsak till utmattningssyndrom. Han menar att när social interaktion saknas och man har bara en abstrakt roll gentemot andra, kan betydelsen för individen bli ”att man inte finns”.

Frågor

- Med vilka har du regelbundna, nödvändiga, arbetsmässiga kontakter, för att kunna utföra dina arbetsuppgifter?
- Hur ofta, eller hur stor del av arbetstiden har du sociala kontakter?
- Hur många har du kontakt med?
- Vilken typ av kontakt gäller det?
- Hur varaktiga är dessa kontakter?

Referensdata

I MOA projektet såg fördelningen av den sociala interaktionen i arbetet ut så här, oavsett vem interaktionen var riktad mot.

Andel av tiden som inkluderar social interaktion (nödvändig för att utföra arbetsuppgifterna)	
Ingen	1 %
Lite, ungefär 1/10 av tiden	22 %
Ungefär 1/4 av tiden	18 %
Halva tiden	18 %
Ungefär 3/4 av tiden	18 %
Nästan hela tiden	23 %

10. Förändring

Nulägesbeskrivningen av arbetet bör sättas i sitt sammanhang, både i relation till hur arbetet såg ut tidigare och vart är det på väg, det vill säga vilka farhågor och förhoppningar som finns hos individen om framtiden.

Att sätta in nuläget i ett tidsperspektiv är viktigt för att kartlägga situationen här och nu. Vilket tidsperspektiv den intervjuade använder är inte alltid givet: Chefer refererar inte sällan framåt, och beskriver ibland nuläget ”som om”, det vill säga hur de tänker sig att det ska bli när alla oklarheter är utredda. Men de anställda befinner sig i de omständigheter som råder här och nu och de har ofta sina referenspunkter bakåt i tiden. De jämför med hur det var förut och ofta ”var det bättre förr”.

Frågor

- Vad har förändrats de senaste åren? Hur såg arbetet ut tidigare?
- Hur kommer ditt arbete att förändras de närmaste åren? Vad är beslutat och vad diskuteras?

Exempel

Så här kan en genomförd ARIA arbetsinnehållsanalys se ut. Arbetets innehåll, hinder och möjligheter är beskrivet med ett externt perspektiv.

1. Arbetsuppdraget

Studerad befattning: Kammaråklagare.

2. Beskrivning av arbetsplatsen och organisationen

Liten åklagarkammare med 10 tjänster, varav 7 är i tjänst, en chefsåklagare. Ingår i en myndighet tillsammans med flera åklagarkammare i regionen. Det är myndigheten som fördelar resurser till kamrarna.

3. Arbetsåtagande

Arbetsuppgifter, ingående arbetsmoment samt andel av total arbetstid:

Leda förundersökning (20 procent) vilket innebär att ge polisen direktiv angående anhållan, förhör och brottsplatsutredning. Här ingår jourtjänstgöring.

Besluta om åtal (50 procent) inkluderar att utifrån fakta och lagtext finna grund för åtal, eventuellt avskrivna mål, eller föreslå strafföreläggande samt författa åtal.

Föra talan i domstol (20 procent) inkluderar att läsa in åtal, förbereda förhørsfrågor och slutplädering.

Administration (10 procent) är till exempel dokumenthantering och kopiering.

Kammaråklagarna har ingen reglerad arbetstid. Den här åklagaren har medvetet avgränsat sin arbetstid till 45 timmar per vecka. Tidigare var arbetstiden betydligt längre, vilket var hälsomässigt ohållbart.

4. Mål

Verksamhetsmålet är att lagföra brott. Dessutom har man två effektivitetsmål: Det ena är att ärenden ska gå till domstol inom 30 dagar. Det andra är att åklagarna ska hushålla med utredningsresurserna, vilket innebär att åklagarna inte ska lägga ner tid på ärenden som sannolikt inte leder till fällande dom. Det kan vara svårt att på förhand säga om ett brott kan leda till åtal, eftersom ett av utredningens syften är att undersöka bevisen. På arbetsplatsen ligger lagföringstiden på 35 dagar. De ärenden som inkommer till kammaren lottas på åklagare, i huvudsak efter turordning.

Kommentarer ur den anställdes perspektiv

Åklagaren accepterar att arbetet bör bedrivas effektivt, men saknar att kvalitet inte är ett formellt vägledande mål. Åklagaren menar att det med tanke på brottsoffren är svårt att avskrika ärenden innan påbörjad utredning. Samhällsmedborgarna förväntar sig att rättsväsendet gör vad de kan för att bedöma eventuell olaglighet och att lagföra brott.

5. Mentala krav och möjligheter

Åklagarens kunskaper och erfarenheter kommer till användning i arbetet (ca 80 procent av arbetstiden). Arbetet innehåller lärande och utveckling (ca 10 procent), men även rutinarbetsuppgifter som ger möjligheter att 'tänka på annat' (ca 10 procent).

Arbetet går ut på att använda sin inlärd kunskap, vilket i praktiken är att kunna sin lagbok. De mentala kraven på kammaråklagaren är därmed i balans. trots att studiepersonen är relativt ny inom yrket.

Kommentar ur den anställdes perspektiv

De administrativa arbetsuppgifterna ger balans i de mentala kraven, samtidigt vill studiepersonen att dessa läggs över på andra personalgrupper så denna tid kunde frigöras för reflektion och samarbete med kollegor.

6. Inflytande

Vad: Åklagaren kan inte påverka vad han ska göra. Det avgörs genom att ärenden lottas på åklagaren. Mängden arbete avgörs av antal inkommande ärenden och av antal kollegor i tjänst. Arbetsplatsen har försökt men ännu inte hittat ett rättvist lottningssystem, eftersom en del ärenden är mycket tidskrävande och andra inte.

Hur: Åklagarna kan än så länge bestämma hur de vill lägga upp arbetet. Men chefen har startat en diskussion med åklagarna om ett enhetligt arbetssätt som han menar är mer rationellt. Åklagarna måste väga in kvalitet och inte bara snabbhet i sitt sätt att arbeta. Han är ovillig till ett enhetligt arbetssätt, som inte passar hans sätt att tänka.

När: Åklagarna har helt fria arbetstider men arbetet styrs av att målen ska till domstol inom 30 dagar (14 dagar vid anhållan).

Var: Det finns möjlighet att arbeta på distans, men man ska vara på plats vid förhandlingar i domstol och på interna möten.

Sammantaget har inflytandet minskat på grund av ökad och numera mycket hög arbetsbelastning. Allt fler svåra mål innebär mer låst tid på förhandlingar i domstol och mindre tid för utredningsarbete. Det finns också önskemål om mer enhetliga arbetsmetoder från ledningens sida, som kan få konsekvenser för den enskilde åklagarens inflytande.

7. Hinder

Tydlighet i mål och uppgift: För åklagaren är målet både tydligt och otydligt. Tydligt därför att det finns uttalade mål om kvantitet. Otydligt eftersom kvalitet inte är ett formellt uttalat mål och därför inte prioriterat, trots att rättssäkerhet förväntas att i högsta grad beaktas.

Resurser, brist på personal: Bara sju av tio åklagare är i tjänst, alltså en tydlig underbemanning. Ett sparkrav innebär att erfarna åklagare som inte är i tjänst ersätts med personer under utbildning, vilket leder till ytterligare större arbetsbelastning på de erfarna åklagarna som får ta de mer komplicerade målen. För att kunna täcka upp alla typer av frånvaro skulle man behöva utöka kammaren med en fast tjänst, men enheterna styr inte själva över inbesparade medel från vakanser.

Brist på socialt stöd: Det är ett ensamarbete eftersom alla har fullt upp med sina egna arbetsuppgifter. Kammarchefen menar att det inte finns möjlighet att arbeta i par vid svåra mål, vilket förkommer på andra åklagarkammare. Stöd från ledningen brister, eftersom det är uttalat att det är varje enskild åklagares eget ansvar att minska högen med ärenden på det egna skrivbordet.

Yttre förhållanden: Det begås alltför många svåra brott. Ett mått på detta är att man allt oftare har både tings- och hovrättsförhandlingar. Detta gör att mer tid går åt till förhandlingsarbete, vilket minskar resurser för att utreda, som i sin tur leder till att högen av väntande mål på skrivbordet växer. En ond cirkel skapas på grund av förhållandena utanför organisationen och resurserna inom organisationen. Med tiden omvandlas enkla mål till härvor genom att misstänkta hinner begå flera brott under tiden ärendet ligger hos åklagare, så kallad gratislottning.

Andra aktörers arbete har också stor betydelse. I det här fallet påverkar polisens arbetsituation och rutiner åklagarens arbete negativt, genom att brister i underlag gör utredningsarbetet svårare.

8. Tidspress och tidsbundenhet

Åklagarens arbete är tidspressat. Kammaren har en arbetsbelastning som är möjlig att klara för tio tjänster. För närvarande och sedan flera år tillbaka är bara sju av tio åklagare i tjänst. Trots detta står målet fast att lagföra brott inom 30 dagar. Detta innebär att man har mer arbete än man har resurser för.

Åklagarens arbete är relativt lågt tidsbundet, förutom dagar med domstolsförhandlingar (omkring 20 procent av arbetstiden).

9. Social interaktion

För åklagaren är den sociala interaktionen måttlig (31 procent) och i huvudsak med personer utanför den egna organisationen (30 procent) – poliser, åtalade, målsägande, tings- eller hovrättspersonal och advokater.

Med kollegor (0,5 procent) och ledning (0,5 procent) har åklagaren lite social interaktion med och det sker i huvudsak under arbetsplatsmöten. Den pressade arbetsituationen minimerar möjligheterna till samarbete, vilket skulle stärka möjligheten till kollektiva strategier och det sociala stödet till enskilda åklagare.

10. Förändring

Antal mål har ökat och effektiviteten har också ökat med 50 procent, samtidigt som resurserna minskat med 30 procent genom färre åklagare i tjänst. Kraven på fortbildning har ökat, så färre åklagare är därför i tjänst i det ordinarie arbetet, vilket inte kompenseras med vikarier. På grund av minskat administrativt stöd, har mer administration lagts på åklagarna. Samtidigt har datoriseringen ökat, vilket underlättar administrationen. Fler svårare ärenden har medfört mer förhandlingsarbete i tings- och hovrätt och därmed mindre tid för att utreda, vilket i sin tur ökar den så kallade gratislottningen.

Sammanfattning och förslag till åtgärder

Målet för åklagarens arbete har skärpts samtidigt som tillgängliga resurser minskat, vilket resulterar i mycket hög arbetsbelastning. Som arbetet nu är organiserat innebär det en obalans mellan ansvar och resurser och att det är den enskilde åklagarens ansvar att kompensera den bristen.

Möjliga åtgärder

- Öka det kollektiva ansvaret för väntande ärenden, så att det är kammarens, inte de enskilda åklagarnas ärenden som ligger på hög.
- Ge kammaren beslutanderätt över outnyttjade medel för personal, vilket innebär att budgeterade resurser stannar på enheten. Den bästa lösningen vore att utöka med en fast åklagartjänst för att täcka upp för frånvaro av olika slag. Alternativt kan en kvalificerad administratör anställas för att förbereda alla enkla ärenden där åklagare endast behöver stå för beslut.
- Utveckla offensiva externa strategier, vilket innebär att aktivt arbeta för bättre åtalsunderlag från polisen. Det skulle i sin tur innebära snabbare lagföring.

Referenser

- Aronsson, G. & Berglind H. (Red.) (1990) Handling och handlingsutrymme, Studentlitteratur
- Frese, M. & Zapf, D. (1994) Action as the Core of Work Psychology. I Triandis, Dunette, Hough (Ed) Handbook of Industrial and organizational psychology. Paolo Alto, CA: Consulting Psych.Press.
- Grebner, S., Semmer, N.K., Elfering, A. (2005) Working conditions and three types of well-being: a longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology* 10(1), 31–43.
- Greiner, B.A., Krause, N., Ragland, D., Fisher, J.M. (2004) Occupational stressors and hypertension: a multi-method study using observer-based job analysis and self-reports in urban transit operators. *Social Science and Medicine*, 59(5), 1081–1094.
- Hacker, W. (1982b). Objective and subjective organization of work activities. In M Cranach & R. Harré (Eds.), *The analysis of action* (pp.81–98) Cambridge, U.K: Cambridge University Press.
- Hacker, W. (1986a) *Arbeitspsychologie*. Bern, Switzerland: Huber.
- Hackman, J.R. (1970). Task and task performance in research on stress. In J.E. McGrath (Ed.) *Social and psychological factors in stress* (pp. 202–237). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Holmberg, I. och Strannegård, L. (2005) *Leadership Voices: The Ideology of ‘The New Economy’ Leadership*, Vol.1, No.3, 353–374.
- Härenstam, A., Rydbeck, A., Karlqvist, M., Waldenström, K., Wiklund, P. and the MOA Research Group. (2004) The Significance of Organisation for Healthy Work. Methods, study design, analysing strategies and empirical results from the MOA-study. *Arbete och Hälsa*, 2004:13.
- Härenstam, A., Bodin, L., Karlqvist, L., Nise, G. och Schéele, P. (2003) Patterns of working and living conditions: a holistic, multivariate approach to occupational-health studies. *Work and Stress*, 17:73–92.
- Härenstam A. and the MOA Research Group. (2005). Different development trends in working life and increasing occupational stress require new work environment strategies. *Work*, 24:261–277.
- Kasl, S.V. (1998). Measuring job stressors and studying the health impact of the work environment: An epidemiological commentary. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 390–401.
- Kasl S.V and Jones B.A. (2003). An epidemiological perspective on research design, measurement and surveillance strategies. In: Quick, James Campbell (Ed); Tetrick, Lois E (ed). (2003). *Handbook of occupational health psychology*. (pp. 379–398). Washington, DC, US: American psychological Association.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kompier, M. (2003) *Job Design and Well-Being*. In Schabracq M.J, Winnubst JAM, Cooper CL (Eds) *The handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Krantz, G. & Östergren, P-O. (2002). Do common symptoms in women predict long spells of sickness absence? A prospective community-based study on Swedish woman 40 to 50 years of age. *Scandinavian Journal of Public Health*, 30, 176–183.
- Leitner, K., Resch, M.G. (2005) Do the effects of job stressors on health persist over time? A longitudinal study with observational stressor measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(1), 18–30.
- Leitner, K., Volpert, W., Greiner, B., Weber, W.G., Hennes, K. (1987) *Analyse psychischer Belastung in der Arbeit, das RHIA-Verfahren*. Verlag TÜV Rheinland, Köln, 1987. I översättning av Friedrich, P. och Petersson, B. (1990) *Ett instrument för analys av den psykiska belastningen i industriellt arbete. Teori- och metodöversikt. Metodserie: Psykologiska arbetsanalyismetoder volym 2/1990: RHIA*. Arbetsmiljöinstitutet, Solna.

- RFV, Riksförsäkringsverket (2003). Psykosocial arbetsmiljö och långvarig sjukskrivning 2003:3, Stockholm.
- Rau, R. (2004) Job strain or healthy work: a question of task design. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(4), 322–338.
- Sandberg, J. och Targama, A. (1998) *Ledning och förståelse*. Studentlitteratur, Lund.
- Seligman, M.E.P. (1976) *Inlärld hjälplöshet. Om depression, utveckling och död*. Aldus, Stockholm.
- Semmer, N. K., Zapf, D., & Dunckel, H. (1995). Assessing stress at work: A framework and an instrument. In O. Svane & C. Johansen (Eds.), *Work and health – scientific basis of progress in the working environment*, (pp. 105–113). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. (http://www.psychologie.uni-frankfurt.de/Abteil/ABO/forschung/ista_e.htm)
- SOU 1999:69. *Individen och arbetslivet: Perspektiv på det samtida arbetslivet kring sekelskiftet 2000*.
- Waldenström K (2007) *Externally assessed psychosocial work characteristics - A methodological approach to explore how work characteristics are created, related to self-reports and to mental illness (Thesis)* Stockholm, Karolinska Institutet.
- Waldenström, M., Josephson, M., Persson, C. & Theorell, T. (1998). Interview reliability for assessing mental work demands. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 209–216.
- Waldenström, M., Theorell, T., Ahlberg, G., Josephson, M., Nise, P., Waldenström, K., Vingård, E. & the MUSIC-study group. (2002). Assessment of psychological and social current working conditions in epidemiological studies: experiences from the MUSIC-Norrtälje study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 30, 94–102
- Waldenström, K. och Härenstam, A. Does the job demand-control model correspond to externally assessed demands and control for women and men? *Scand J Public Health* 2008a; 36:242-249.
- Waldenström, K. och Härenstam, A. How are good and bad jobs created? Case studies of employee, managerial and organizational factors and processes. *Work Life in Transition* 2008b:04.
- Vikenmark, S. & Andersson, A. (2002) *Arbetsmiljöbelastning som orsak till förtidspensionering och sjukersättning – en pseudoprospektiv studie*. I SOU 2002:5. *Handlingsplan för ökad hälsa i arbetslivet. Del 2 Bilagor*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Vopert, W., Oesterreich, R, Gablez-Kolakovic, S., Krogoll, T., Resch, M. (1983) *I översättning av Friedrich, P. och Larsson, G. (1990) Ett instrument för analys av handlingsregleringskrav i industriellt arbete. Teori- och metodöversikt. Metodserie: Psykologiska arbetsanalysetoder, volym 1/1990: VERA-industri. Arbetsmiljöinstitutet, Solna.*
- Volpert, W. (1983) *Sambandet mellan arbete och personlighet ur handlingspsykologisk synvinkel*. I Aronsson, G. (Red.) *Arbetets krav och mänsklig utveckling*, Prisma.
- Volpert, W. (1987b) *Psychischer Regulation von Arbeitstätigkeiten*. In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Eds.) *Arbeitspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band1* (pp.1–42) Göttingen, Germany: Hogrefe.
- För information om de forskningsprojekt som manualen refererar till, besök webbplatsen för Institutionen för folkhälsovetenskap vid Karolinska Institutet: <http://ki.se/ki/jsp/polopoly.jsp?d=25855&l=sv>

Lathund och analysformulär

Analysformulär för ARIA:s användare

Formuläret som finns längst bak i denna manual, är tänkt att användas som stöd för dig som genomför intervjun eller observationen. Det ska alltså inte delas ut till den person eller grupp vars arbete ska kartläggas.

Formulär till din dator

Analysformuläret finns tillgängligt i word-format. Kontakta Yrkes- och miljömedicin för att få filen skickad till dig. E-post: yrkes-miljomedicin@phs.ki.se.

Lathund

På kommande sidor har vi samlat ett antal exempel på frågor som kan användas när du genomför en ARIA arbetsinnehållsanalys.

Lathund frågor ARIA

1. Arbetsuppdrag

- Vilken är din yrkestitel?
- Beskriv i stora drag var du är anställd för att göra.
- Beskriver din yrkestitel eller befattning det du faktiskt gör?

2. Beskrivning av arbetsplatsen och organisationen

- Beskriv din arbetsplats!
- Vem är din chef respektive arbetsledare?
- Finns det informella chefer eller arbetsledare?
- Hur många är ni i er arbetsgrupp?
- Vilka yrkeskategorier finns?
- Vem ansvarar för vad (ansvarsområden)?

3. Arbetsåtagande

- Berätta vad du gör på jobbet. Hur ser en vanlig dag (arbets- vecka/månad/period) ut?
- Vilka är dina arbetstider?
- Hur många timmar arbetar du per vecka eller månad?
- Arbetar du övertid?
- Hur mycket tid lägger du på respektive arbetsuppgift?

4. Mål

- Vilken är din uppgift på den här arbetsplatsen?
- Vilka är målen med den här verksamheten?
- Vilka mål har ledningen?
- På vilket sätt mäts om man uppfyller målen?
- På vilket sätt styr resurser (tid, pengar, kunskap)?
- Finns arbetsuppgifter som inte borde ingå i arbetsuppdraget, eller som borde ingå fast det inte gör det?
- Finns det formella mål som skiljer sig ifrån dem som i praktiken styr vad du gör?

5. Mentala krav och möjligheter

Bedömningen görs i tre kategorier i följande ordning:

1. Beskriv hur dina kunskaper och erfarenhet kommer till användning i ditt arbete.
2. Innehåller arbetet arbetsuppgifter som innebär lärande och utveckling (där du måste tänka nytt och lösa problem)?
3. Vilka arbetsuppgifter kan du utföra och samtidigt tänka på annat?

6. Inflytande

- Vad
- Kan du påverka vilka arbetsuppgifter som ska ingå i ditt arbetsåtagande?
 - Finns det arbetsuppgifter som ingår i ditt arbete som du inte tycker borde ingå och i så fall; varför?
 - Finns det omvänt arbetsuppgifter som inte utförs eller utförs av någon annan och som du skulle tycka vara lämpligt att de gjordes av dig?
- Hur
- Kan du välja på vilket sätt arbetsuppgifterna utförs? Finns det verktyg eller arbetssätt som är bättre? Varför används inte dessa?
- När
- Kan du själv bestämma arbetstider och när vissa arbetsuppgifter utförs, eller är du beroende av andra?
 - Kan du själv bestämma när du vill arbeta övertid, och hur mycket övertid du arbetar?
- Var
- Kan du välja att distansarbeta eller välja att jobba ostört i enskilt rum? Kan du själv bestämma hur lokalerna används?

Som slutfråga, be individen formulera och motivera:

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

7. Hinder

- Är det klart och tydligt vad du ska göra i ditt arbete?
- Finns det resurser att utföra jobbet på det sätt som du förväntas?
- Vad saknas?
- Vad säger din närmaste arbetsledare om den här situationen?
- Hur ofta jobbar du övertid?
- Vad händer om du inte jobbar övertid, drar in på raster, eller levererar produkten senare än som är avtalat?
- Är kvaliteten sämre på arbetet än vad du, din chef, din kund accepterar?

8. Tidspress och tidsbundenhet

- Har du möjlighet att ta en paus eller göra uppehåll i arbetet, utan att arbetsresultatet blir lidande eller att du måste jobba över någon annan gång i stället?
- I vilken utsträckning är du bunden av låsta tidpunkter i arbetet, till exempel att du måste vara färdig med en uppgift vid en viss tid, delta i schemalagda eller inbokade möten, eller att du måste passa vissa processer?

9. Social interaktion

- Med vilka har du regelbundna, nödvändiga, arbetsmässiga kontakter, för att kunna utföra dina arbetsuppgifter?
- Hur ofta, eller hur stor del av arbetstiden har du sociala kontakter?
- Hur många har du kontakt med?
- Vilken typ av kontakt är det?
- Hur varaktiga är dessa kontakter?

10. Förändring

- Vad har förändrats de senaste åren? Hur såg arbetet ut tidigare?
- Hur kommer ditt arbete att förändras de närmaste åren? Vad är beslutat och vad diskuteras?

ARIA arbetsinnehållsanalys

En extern beskrivning av arbetets innehåll, hinder och möjligheter

Arbetsinnehållsanalysen avser (namn, befattning, företag)

För innehållet i denna bedömning ansvarar

Namn

Organisation

Telefonnummer eller e-post

3. Arbetsåtagande: Arbetsuppgifter och ingående arbetsmoment samt andel av total arbetstid för befattningen.

Vilka arbetsuppgifter har du i ditt nuvarande arbete?

Arbetsuppgift A:.....procent

Ingående arbetsmoment:

Arbetsuppgift B:.....procent

Ingående arbetsmoment:

Arbetsuppgift C:.....procent

Ingående arbetsmoment:

Arbetsuppgift D:.....procent

Ingående arbetsmoment:

Kommentarer:

Arbetstidens omfattning och förläggning

- Vilka är dina arbetstider? Arbetar du övertid, i vilken omfattning?

4. Övergripande mål för arbetet ur individens och organisationens perspektiv

- Vad är din uppgift på den här arbetsplatsen: Vad är målet med ditt arbete?
- Vad är ledningens mål för verksamheten som helhet?

5. Mentala krav och möjligheter

Använd följande frågeordning:

1. Beskriv hur dina kunskaper och erfarenhet kommer till användning i ditt arbete.
2. Innehåller arbetet arbetsuppgifter som innebär lärande och utveckling (där du måste tänka nytt och lösa nya problem)?
3. Vilka arbetsuppgifter kan du utföra och samtidigt tänka på annat?

Kommentar och exempel:

Kvalifikationsprofil

Andel av den totala arbetstiden

Lärande och utveckling (kreativitet och ny problemlösning) procent

Användning av inlärd kunskaper och erfarenhet procent

Rutinarbetsuppgifter procent

6. Inflytande

Vem eller vilka planerar ditt arbete **långsiktigt**, utöver det dagliga arbetet (för veckan, månaden, året)?

	VAD	HUR	NÄR	VAR
Den anställda själv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andra + den anställda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andra (arbetsledn, uppdragsgivare, kund)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar och exempel:

Vem eller vilka planerar ditt arbete **kortsiktigt** (det vill säga det dagliga arbetet, arbetspasset)?

Kommentar och exempel:

7. Hinder

Finns det något som försvårar, stör eller hindrar dig i ditt arbete – och i så fall vad?

Typ av hinder i arbetet	Grad av hinder			
	Inget hinder	Irritationsmoment	Vissa hinder	Påtagligt hinder
tydlighet uppgifter och mål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
resurser – materiel, teknik, lokal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
resurser – personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
resurser – egen kunskap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
socialt stöd – arbetskamrater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
socialt stöd – arbetsledare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yttre förhållanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar och exempel:

8. Tidspress och tidsbundenhet

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

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

	<i>Låga</i>	<i>Måttliga eller varierande</i>	<i>Höga</i>
Tidspress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tidsbundenhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar och exempel:

9. Social interaktion

Vilka har du kontakt med för att kunna utföra dina arbetsuppgifter?

<i>Nödvändiga arbetskontakter</i>	<i>Andel av arbetstiden</i>
Ledning procent
Arbetskamrater procent
Andra (anställda i andra org., kunder etc.) procent
Totalt procent

Kommentar och exempel:
