
**Kandidatuppsats i OPUS - programmet med huvudområde i
sociologi vid
Institutionen för pedagogik - 2010**

IMORGON ARBETAR JAG HEMMA!

- En studie om flexibilitet i livspusslets utmaningar

Sara Alfredsson, Josefin Kärling, Helena Pettersson



HÖGSKOLAN I BORÅS
INSTITUTIONEN FÖR PEDAGOGIK

Arbetets art: Kandidatuppsats inom sociologi

Titel: Imorgon arbetar jag hemma- en studie om flexibilitet i livspusslets utmaningar

Engelsk titel: Tomorrow I'll be working at home – a study regarding flexibility and the challenges of life

Nyckelord: Nätverkssamhället, flexibilitet, tillgänglighet, work-life balance, arbete, arbetsliv, arbetsform

Handledare: Kristina Bartley

Examinator: Christer Theanderson

Abstrakt

Detta är en kvalitativ studie, med hermeneutiskt perspektiv, där syftet är att studera hur individer i en kundorienterad verksamhet påverkas i arbetslivet och privatlivet av att vara flexibel och tillgänglig. Med hjälp av halvstrukturerade intervjuer har vi samlat in vår empiri, intervjuerna har genomförts med säljare eller servicetekniker i en kundorienterad organisation. I studien använder vi Castells nätverksteori och Foucaults maktperspektiv. Castells menar att nätverkssamhället består av tillgången till moderna kommunikationshjälpmedel som underlättar vardagen. Avancerad högteknologisk utrustning låter individen vara uppkopplad dygnet runt. Foucault redogör i sitt maktperspektiv den disciplinära och pastorala makten. Maktrelationer förekommer överallt och påverkar tjänstemännens arbetssituation. Vi tolkar efter genomförda intervjuer att arbetet enligt våra intervjupersoner är uppgiftsbaserat och individualiserat. Vi tolkar också att det inte går att vara flexibel i privatlivet om arbetslivet är flexibelt. Då arbetet är kundorienterat är det svårt för tjänstemännen att vara helt lediga. Vi tolkar att tjänstemännen kan vara tillgängliga tack vare de moderna kommunikationshjälpmedlen, på det vis som Castells beskriver i sin teori. Tjänstemännen upplever att de själva kan styra sin arbetsdag, och därmed vara självstyrda, enligt Foucaults maktperspektiv. Samtidigt upplever att de måste förhålla sig till sina kunders behov, vilket leder till att kundstyrningen blir en del av självstyrningen.

Abstract

This is a qualitative study with a hermeneutic approach, the aim is to study how individuals in a customer-oriented organization is affected by the work-life to be flexible and accessible. Using semi-structured interviews, we collected our empirical data, interviews have been conducted with salesperson or service-technician in a customer-oriented organization. In this study, we use Castells' network theory and Foucault's perspective of power. Castells argues that the network society consists of access to modern communication tools that make life easier. Advanced high-tech equipment allows the individual to be up-linked around the clock. Foucault describes in his power perspective on disciplinary and pastoral power. Power relations are everywhere and affect officials' work situation. We interpret the interviews conducted the work under our interviewees are task-based and individualized. We also interpret that it is not possible to be flexible in the privacy if the labor life is flexible. When the work is customer-driven, it is difficult for officials to be completely vacant. We interpret that the officials may be available thanks to the modern communication tools, to the way that Castells describes in his theory. Officials feel that they can control their working day, and to be autonomous, as Foucault's perspective of power. At the same time they feel that they must respond to the needs of its clients, which leads the customer management a part of the self-governance.

Innehållsförteckning

ABSTRAKT	1
Abstract	1
KAPITEL 1	4
1.1 Inledning	4
1.2 Syfte	4
1.3 Frågeställning	4
1.4 Definition av nyckelbegrepp	5
1.5 Avgränsningar	5
1.6 Uppsatsens disposition	5
KAPITEL 2 TIDIGARE FORSKNING	6
2.1. Flexibilitet	6
2.2 Arbetsliv och privatliv	7
2.3 Makt och kontroll	9
KAPITEL 3 TEORI	11
3.1 Flexibilitet och nätverkssamhället	11
3.2 Arbetsliv och privatliv	12
3.3 Makt och kontroll	13
KAPITEL 4 METOD	14
4.1 Vetenskaplig ansats	14
4.2 Kvalitativ metod och kvalitativa intervjuer	14
4.3 Urval	14
4.4 Material	15
4.5 Tillvägagångssätt	16
4.6 Bearbetning och analys av material	17
4.7 Etiska övervägningar	17
4.8 Förförståelse/värderingar.	18
4.9 Verifiering	19
4. 10 Arbetsfördelning	19
KAPITEL 5 RESULTAT	20
5.1 Övergripande fakta om organisationen och våra intervjupersoner	20
5.2 Flexibilitet och nätverkssamhället – uppkopplingens möjligheter	20
5.3 Arbetsliv och privatliv - livspusslets utmaningar	24
5.4 Makt och kontroll – det egna ansvaret	28
KAPITEL 6 DISKUSSION	32
6.1 Resultatdiskussion	32
6.1.1 Flexibilitet och nätverkssamhället	32
6.1.2 Arbetsliv och privatliv	37
6.1.3 Makt och kontroll	40
6.2 Metoddiskussion	42
6.3 Vidare forskning	43
6.4 Avslutning	44

Vi vill tacka våra deltagande intervjupersoner som har gjort den här studien möjlig. Vi vill även passa på att tacka vår handledare för visat intresse och för tiden som lagts för att dela tips och råd med oss, som utökat våra kunskaper i uppsatsarbete.

”...Ja, i privatlivet då, så i mitt privatliv, när jag försökt och vara privat så var jag ju väldigt mycket i mitt arbete, alltså jag var inte närvarande här och nu utan jag var ju hela tiden där framme när jag skulle komma tillbaka till jobbet igen...” (Sune , säljare)

Kapitel 1

1.1 Inledning

I den här uppsatsen har vi valt att undersöka säljare och servicetekniker i en kundorienterad verksamhet. Ur ett sociologiskt perspektiv är tjänstemännen intressanta att studera för att de har ett arbete där tillgänglighet och flexibilitet präglar det dagliga arbetet.

Castells och Sennett hävdar att individens ansvar för sin egen situation både vad gäller arbetsliv och privatliv ökar med samhällets utveckling och vi upplever att allt fler företag tillämpar och anpassar sig till att vara flexibla och platta i sin organisationsstruktur, med allt större krav på tillgänglighet. Att beakta kraven på tillgänglighet och flexibilitet tar oss även in i Foucaults maktperspektiv och ger oss möjlighet att studera maktrelationerna som intervjupersonerna befinner sig i. Det här gör att vi finner det intressant att studera hur tjänstemännens arbetsliv och privatliv påverkas av att arbeta i en organisation som karaktäriseras av just flexibilitet och tillgänglighet (Castells, 2000, 2001; Foucault, 2009; Sennett, 2006).

Uppsatsen faller inom området om individens betydelse när nätverksamhället i form av teknologiska kommunikationshjälpmedel får ett stort utrymme i vardagslivet. Nya krav ställs på individen när arbetsliv och privatliv flyter samman, då det finns möjlighet att vara tillgänglig via mobiltelefon och e-post även efter arbetsdagens slut.

Organisationen vi valt att studera säljer, installerar och konsulterar analysinstrument för laboriemiljö. Professionen innehåller säljare och tekniker som arbetar under flexibla arbetstider, de är mål- och kundstyrda och förväntas ta eget ansvar för att hålla arbetet flytande. Arbetet kräver mobila medarbetare i resande form med kundkontakter och med hjälpmedel som smartphones och laptops. Gränsen mellan privat- och arbetsliv blir vag när arbetet kan utföras överallt och när som helst. Fokus i den här studien men också den sociologiska relevansen är tjänstemännens upplevelser av att vara tillgängliga och flexibla i sin vardag som innefattar både arbetsliv och privatliv.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka ett antal säljares och serviceteknikers upplevelser om hur flexibilitet och tillgänglighet i en kundorienterad verksamhet påverkar deras arbetsliv och privatliv.

1.3 Frågeställning

För att besvara syftet har vi formulerat följande frågeställning:

- 1) Hur påverkas arbets- och privatliv av att arbeta i en flexibel och tillgänglig arbetsorganisation?
- 2) Hur finner medarbetarna balans mellan arbetsliv och privatliv?
- 3) På vilket sätt har tjänstemännen möjlighet att påverka och styra sin egen arbetssituation?

1.4 Definition av nyckelbegrepp

Vi kommer här att definiera två för vår studie relevanta begrepp, flexibilitet och tillgänglighet.

Vi förhåller oss till flexibilitet på samma sätt som bland annat Castells och Beck gör i sina definitioner, som omfattas av arbetslivets förändring och arbete kontra icke arbete. Castells och Beck uttrycker att det traditionella heltidsarbetet försvunnit och att arbetet numera är uppgiftsorienterat och mer osäkert. Beck förtydligar också att gränsen mellan arbetsliv och privatliv blir alltmer vag när arbetet blir orumsligt befattat. (Castells, 2001:302; Beck, 2000:228).

Den vetenskapliga definitionen av begreppet tillgänglighet har vi antagit från Bergman & Gustafsson (2008). De skriver att ”med begreppet tillgänglighet avser vi förmågan hos en individ eller grupp att vara tillgänglig i förhållande till någon eller något” (Bergman & Gustafsson, 2008:12). Genom högteknologins kommunikationsverktyg såsom mobiltelefon och internet finns vi anträffbara dygnet runt för både arbetslivet och privatlivet.

1.5 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa oss till tjänstemän med en mobil arbetsplats. Dessa personer har kundkontakt via telefon, e-post och genom personliga möten, och använder kontoret som en knutpunkt, men utför stora delar av arbetet ute på fältet. Vidare har vi valt att studera endast en organisation med dessa egenskaper. Organisationen vi studerar har flexibla arbetstider där tjänstemännen själva har stort inflytande över sin arbetsdag. Slutligen ska organisationen vara väl införstådd med dagens högteknologiska utrustning för att tjänstemännen ska passa in i nätverkssamhällets ramar och för att vara aktuella för vår studie.

1.6 Uppsatsens disposition

Efter detta inledande kapitel följer kapitel 2, där vi tar upp tidigare forskning, tematiserad utifrån studiens frågeställningar. I kapitel 3 presenteras våra teoretiska perspektiv med utgångspunkt i Castells nätverksteori. I kapitel 4 presenteras metodavsnittet, i kapitel 5 redovisas vårt sammanställda resultat och i kapitel 6 avslutas uppsatsen med en diskussion om resultat och den metod vi använt.

Kapitel 2 Tidigare forskning

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning som vi finner relevanta för vårt syfte och vår frågeställning. Studierna presenteras tematiskt i ordningen flexibilitet, arbetsliv och privatliv för att vidare avslutas med temat makt och kontroll.

2.1. Flexibilitet

Sennett (2006), presenterar i sin bok *När karaktären krackelerar*, hur individen tvingas att anpassas till en föränderlig värld som kräver flexibilitet och tillgänglighet samtidigt som kraven på uppkoppling och kompetenshöjning ökar. Studien är kvalitativ, där han genom observation och intervju samlat information om ett antal personer. Han har utforskat det dagliga livet och tagit del av samhällsforskning, ekonomiska fakta och historiska tillbakablickar. Sennett beskriver framförallt tre karaktärer som befinner sig i olika tider av det moderna samhällets olika skeden.

Han presenterar karaktärerna Enrico, Rose och Rico utifrån sin egen kontext och tidsanda och beskriver hur de olika karaktärerna måste vara beredda att utveckla nya idéer och egenskaper för att följa tidens utveckling. Enrico representerar karaktären av den lojala arbetaren och familjefadern som vill göra rätt för sig och försörja sin familj. Enricos karaktär är idealtypisk för sin tid och besitter egenskaper som att bo i en trygg förort och arbeta under samma arbetsgivare under hela sitt yrkesverksamma liv. Karaktären präglas av god planering av barnens framtid genom att försaka sig själv till förmån för sina barn. Rose speglar karaktären av förändring. Hon är egenföretagare och utmanar sig själv genom att ta ett arbete som kräver den moderna karaktären i form av kreativitet och flexibilitet. Rose's karaktär är inte redo för den typen av samhällsförändring, vilket är anledningen till att hon går tillbaka till den trygghet hon känner till.

Allteftersom samhället utvecklas förändras också karaktärens synsätt och initiativtagande, när samhällets krav går mot nätverkssamhället. Den nya karaktären (Rico) ska enligt Sennett vara flexibel och anpassningsbar, mobil och beredd att utsätta sig för risker. Karaktären tvingas också brottas med sin tillvaro för att finna balans mellan arbetsliv och privatliv, vilket kan vara en svår uppgift i kombination med de andra egenskaperna. Nätverket och dess utbredning får betydelse för hur bra Rico överlever i den moderna tiden, genom att det blir många ytliga kontakter som kan användas för att leda honom framåt eller bakåt. Rico måste ibland vara beredd att göra stora privata uppoffringar som att flytta från tryggheten för ett bättre och mer välbetalt arbete, och därmed för att lyckas med sin karriär och sitt privatliv. Sennetts studie ger en beskrivning av vad som krävs av den moderna människan och blir relevant för vår studie då vi har studerat hur individer påverkats av att arbeta i en flexibel organisation.

I sin kvantitativa enkätstudie *Attitudes towards flexibility: The role of task characteristics*, som tar fasta på attityder kring flexibilitet, undersöker Molleman (2009), i vilken utsträckning ömsesidigt beroende och upplevd uppgiftsautonomi är relaterade till teammedlemmars tro att flexibilitet ger positiva och negativa effekter. Molleman undersöker ett urval av team av flexibla arbetare där flexibilitet innebär att befinna sig i mer än en uppgift åt gången. Resultatet visar att teammedlemmarna markant upplever fler positiva än negativa effekter. De negativa effekterna som framkommer i studien är konflikterna som uppkommer i teamet, känslan av att inte känna sig unik, utökad social kontroll och att det finns risk för att någon i teamet maskar. Studien visar även positiva effekter av flexibilitet som bygger på det indivi-

duella självstyret och möjlighet att välja vilken metod som tillämpas för att få uppgifterna utförda. Resultatet visar också att det fungerar att vara flexibel så länge arbetet sker på individuell basis. När teammedlemmen blir beroende av någon annan upplevs det inte längre som flexibilitet. Den här studien är relevant för att vi studerar individer och dess påverkan av att arbeta i en flexibel och tillgänglig organisation och hur det påverkar arbetsliv och privatliv.

The new spirit of Capitalism, av Boltanski och Chiapello (2002), presenterar Frankrikes omorganisering av arbetsmarknaden mellan åren 1968-78 och 1985-95. Vid redogörelsen av arbetsmarknadens utveckling visar Boltanski och Chiapello hur organisationsformerna, fackliga organisationer och chefers arbetsmiljö förändrats. Boltanski och Chiapello menar att det idag krävs en större flexibilitet och individualitet där de kollektiva organisationerna får mindre inflytande. Strukturen på organisationerna förändras från hierarkisk struktur till en decentraliserad och plattare struktur. Den platta strukturen ger individen mer utrymme för självstyrning men kräver också en större flexibilitet och ett ökat risktagande. Utvecklingen kräver att individen utvecklar sitt sociala nätverk och vågar vara öppen för förändring och valmöjligheter. Individen måste besitta kunskapen att själv söka och finna information om sina utvecklingsmöjligheter, vilket leder till självstyrning som ett yttre krav från samhället. Den här artikeln ger en beskrivande bild av hur kraven på individen förändras med det moderna samhällets framfart, men även hur kraven på individen att vara flexibel utvecklas, artikeln har därmed relevans för vår studie om den flexibla tjänstemannen.

2.2 Arbetsliv och privatliv

I den kvalitativa studien *Det moderna föräldraskapet* av Bäck-Wiklund (1997) får vi ta del av problematiken och möjligheterna i familjelivet när barnen föds. Under en tvåårsperiod tar Bäck-Wiklund del av ett antal småbarnsföräldrars dagboksanteckningar och fyller ut sitt empiriska material med kompletterande intervjuer och samlar in barnavårdscentralens hälsobedömningar av familjers nyfödda barn. Forskningsfrågorna inriktas på män och kvinnors förhandlingar om sina egna identiteter, men också hur ansvar och arbete fördelades familjemässigt. När barnen kommer förändras livets prioriteringar radikalt, då föräldrarna inte längre kan räkna med full frihet i de individuella valen. Männerna i studien är familjeorienterade, men arbetet tar upp en stor del av vardagen vilket får till följd att männen inte hinner umgås mycket med barnen. Kvinnorna i studien är yrkesarbetande men har valt att arbeta så lite som möjligt.

Resultatet i studien visar på en ständig balansgång mellan att vara förälder och yrkesarbetande, den visar också förhandlingen mellan jämställd delning av hemarbetet och de traditionella könsrollerna. Männerna upplever en ständig känsla av att inte räcka till och att det saknas tid för att ge lika mycket till både familj och arbete. Stressen hos männen uppenbarar sig när de står tillbaka i arbetet för att finnas tillhands för familjen, kraven upplevs som höga och skapar svårigheter när arbetet släpar efter och blir lidande.

I boken *Nätverksfamiljen* utvecklar Bäck-Wiklund (2003) diskussionerna om den demokratiska familjens balansgångar. Hon beskriver där hur individer som idag arbetar har förväntningar och önskemål om ett flexibelt arbete. Ett arbete där de kan styra över arbetstiden på egen hand och ha kontroll över sin egen situation, för att öka möjligheten att finna balans i arbetsliv och privatliv. Bäck-Wiklunds studier får relevans för vår uppsats när vi för samlad forskning om flexibilitet i arbetslivet med privatlivets möjligheter och begränsningar. Sennetts presentation av den moderna karaktären är också intressant att jämföra med Bäck-

Wiklunds småbarnsföräldrar som befinner sig i yrkeslivet då balansgången mellan arbetsliv och privatliv uppdragas (Sennett, 2006).

Gränslöst arbete, av Allvin m fl. (2007) är en bok som sammanställer och diskuterar ett längre forskningsprogram med fokus på dagens arbetsliv. Programmet påbörjades 1998 och bygger på fallstudier av företag, myndigheter och verksamheter. Data insamlades via enkäter och psykofysiologiska mätningar med längre intervjuer. För att knyta samman forskningsprogrammet med vår uppsats presenteras här de delar av resultatet som har relevans för vårt syfte och våra frågeställningar. I studien framkommer att individen själv är tvungen att förhandla med familjens övriga medlemmar angående familjens vardagsrutiner. Det vill säga att det via förhandlingar mellan familjens medlemmar blir avgörande vem som gör vad i hemmet. Resultatet i studien påvisar kraven på att den enskilde individen har ansvar för sina val och prioriteringar på samma sätt som Giddens, Beck och Bauman menar i sina teorier om det moderna samhället (Bauman, 2000; Beck, 2000; Giddens, 2002). Resultat av studien visar också att arbetslivet inkräktar på privatlivet, men även omvänt att privatlivet inkräktar på arbetslivet när många högkvalificerade arbeten blir individualiserade och personliga (Allvin m fl, 2007). Det ömsesidiga inkräktandet mellan arbetsliv och privatliv ger upphov till att dessa sfärer i allmänhet flyter samman men behöver nödvändigtvis inte betyda att de blandas samman. När arbetstiden blir flexibel visar det sig att vi skapar en form av rutinisering av arbetet. Det kan exempelvis innebära att arbetet avsätts vissa tider och privatlivet får andra och att arbete undviks under kvällstid eller att arbetsmaterial lämnas hemma under semestern. Detsamma gäller arbetsplatsen, för att hitta en gräns mellan arbetslivet och privatlivet visar det sig att de flesta har en fast arbetsplats i hemmet för att därigenom tydligare finna gränsen mellan arbetsliv och privatliv.

Allvin m fl. menar att balansen mellan arbetsliv och privatliv uppnås genom sättet arbetet organiseras på. Familjerelationen påverkas av vilka möjligheter vi har att organisera vår egen arbetssituation. Flera av intervjupersonerna har arbeten som upptar en stor del av deras liv. Så pass mycket att privatlivet får stå tillbaka. Resultat i forskningsprogrammet visar att balans mellan arbetsliv och privatliv är en förutsättning för att kunna göra ett bra arbete. Planering är viktigt och en förutsättning för att hålla arbetet under rimliga former och det är när det inte finns utrymme att planera som andra aktiviteter får mindre plats, exempelvis mindre tid med barnen eller känslan av att finnas till hands för partners eller vänner. Den här studien fokuserar på vikten av balans mellan arbete och privatliv, vilket även Sennett gör i sin studie av karaktären (Sennett, 2006). Studierna skiljer sig åt i begreppet flexibilitet, där Sennett menar att flexibilitet är ett karaktärsdrag, medan det i *Gränslöst arbete* talas mer om flexibiliteten som en förutsättning för att klara vardagen. En presentation av kompletterande perspektiv på flexibilitet är relevant för vår studie eftersom vi studerar balansen mellan individers arbetsliv och privatliv.

Bergman och Gustafson (2008) presenterar i sin artikel *Tjänsteresor, tillgänglighet och relationen mellan arbete och familjeliv*, en kvantitativ studie om vad tjänsteresande och hierarkisk ordning har för samband men också hur tillgänglig man är för sitt arbets- och privatliv i samband med tjänsteresorna. Studiens empiri består av enkätdata samt registerdata från tre olika företag. De tre företagen representerar olika grader av kunskapsintensitet (bank, högskola och ett pappersbruk), vilket också avspeglas i resultatet. Den hierarkiska positionen i företaget är avgörande för hur tillgänglig de tjänsteresanden är för sitt arbete, de med högre position visar sig vara mer tillgängliga. Dessa personer är även mer benägna att arbeta övertid och ta med arbetet hem. Vad gäller tillgängligheten för familjen finner man i studien att kvinnor är mer tillgängliga men resultatet går inte att generalisera då studien har ojämn fördelning av resande kvinnor och män. Definitionen av tillgänglighet för familjen används med hushållsarbetet som bas i förståelsen, men här framhålls att det finns fler aspekter som

ingår i den lediga tiden. Resultatet i studien visar också att tjänsteresenärerna är betydligt mindre tillgängliga för sina familjer än övriga respondenter, och att hushållsarbetet är inriktat på kön och inte på yrke. Den här studien ger oss en inblick i vilket resultat vi kan komma att erhålla då tillgänglighet och flexibilitet är nyckelorden i vår studie. Studien överensstämmer även med vårt syfte och vår frågeställning och blir därmed relevant.

*Mormor vabbar**: om tjänsteresor, könsroller och familjeliv av Gustafson (2009) är en kvalitativ studie där tjänstemän med mycket resor i arbetet ingår. Studien undersöker hur tjänstemäns privatliv påverkas av resande i arbetet. Undersökningen presenterar hur och vilka strategier och strukturer som skapas för att möjliggöra kombinationen av arbetsliv och privatliv med ett mobilt arbete. Resultat i studien tyder på att det krävs god planering för att få livspusslet att gå ihop. Resandet innebär att den andre partnern får ta ett större ansvar i hemmet periodvis och att det privata sociala nätverket har stor betydelse när hjälp behövs utifrån. De respondenter som har barn försöker anpassa sina resor till privatlivet genom att slå samman uppdrag och därmed effektivisera tiden för att få mer tid till familjen. Gustafson poängterar också vikten av att sätta upp gränser mellan arbetsliv och privatliv så att de inte blandas samman. Tjänstemännen i studien har överlag angivit att de trivs med sitt arbete och att resandet bidrar till en vidare stimulans. ”*Mormor vabbar*” är den studie av ovan redovisade, som främst återknyter till ämnet vi studerar. Resultatet av studien kan vi koppla till våra intervjupersoner som även de försöker få en balans mellan arbetsliv och privatliv.

* *vabbar*, ett slanguttryck av försäkringskassans begrepp tillfällig föräldrapenning.

2.3 Makt och kontroll

Huhtala (2004) studerar i sin kvalitativa semistrukturerade intervjustudie *The emancipated worker* ett antal arbetare i Finland, inom industrin för mobiltelefoni, där arbetarna har eget ansvar för sin arbetstid och sitt arbetsupplägg. Studien handlar om makt, subjektivitet och organisering utifrån Foucaults teorier. Studien skiljer sig från vår genom att den dels är större men framförallt inriktad på industriell sektor medan vår studie undersöker en kundorienterad och inte egenproduktiv organisation. Huhtala har i studien för avsikt att undersöka hierarkin och uttala sig om vem som besitter makten i organisationen, men även vilken makt arbetarna har över sin egen arbetssituation och eventuella möjligheter att påverka den.

I delar av Huhtalas resultat framkommer att flexibilitet inte är ett yttre krav från organisationen utan är något som tas för givet av arbetarna, för att kunna utföra ett bra arbete. Flexibilitet blir därmed en del av organisationsstrukturen. Arbetarna i organisationen uttrycker både positiva och negativa effekter av den ständiga flexibiliteten, där en del av den positiva effekten är att de kan vara med att påverka sin arbetssituation och har möjlighet att själva styra sina arbetsuppgifter. Att själv styra upp sitt arbete utgör också ett problem för arbetarna då de upplever förekommande mental stress, en av resultatets negativa effekter av den flexibla arbetssituationen. En hög grad av anpassning vid exempelvis snabba förändringar i produktionen utgör en svårighet för arbetarna då de förväntas planera sin arbetstid långt i förväg, då de ständigt tvingas vara beredda att anpassa sig till plötsliga yttre faktorer. Enligt Huhtala har arbetaren i den här organisationen makten att fatta större beslut som rör deras ansvarsområde då arbetstempot är högt och det därför inte finns tid för byråkrati (Huhtala, 2004).

Arbetarna som ingår i Huhtalas studie är stolta över att besitta makten över sitt eget arbete, de upplever att de får direktiv uppifrån men ändå har möjlighet att själva bestämma när och hur uppgifterna ska utföras. Arbetarna uppfattas som självdisciplinerade och självstyrda, som strävar efter att lära nya saker inom professionen, med en drivande vilja att föra arbetet och organisationen framåt. Huhtala finner i studien att arbetarna är subjekt för makten på det

sätt som Foucault framhåller i sin teori. Studien möter ett nutida fenomen i informations-samhället där självstyret och flexibiliteten som beskrivs passar in i vår studie. Maktperspektivet i Huhtalas studie är relevant i vår uppsats för att det går att koppla till vår egen studie, då även vi studerar ”emancipated workers” (Huhtala, 2004).

Castells artikel *Communication, power and counter-power in the network society* är en presentation av en kvalitativ studie av ett antal fall i nätverkssamhället (Castells 2007). Castells menar att genom högteknologisk utrustning har vi utvecklat en ny form av kommunikation, där vi kan nå många personer samtidigt, genom att använda olika sociala medier, såsom internet med e-post, tv och mobiltelefoni. Nätverksteknologin används inom alla organisationer idag och är en förutsättning för att föra ekonomin framåt. Medierna såsom TV, internet med facebook, twitter och så vidare innehar makten över individernas handlande genom att finnas som ett horisontalt nätverk där man kan vara uppkopplad både lokalt och globalt. Enligt Castells, ger utvecklingen organisationer möjlighet att utöka sin marknad globalt. Dessa medias makt kan användas av alla och därmed utgöra både möjligheter och begränsningar. Negativ mediaöverföring kan orsaka svårigheter för organisationers image, medan positiv överföring lättare leder till framgång. Det här berör individerna som ingår i organisationerna och företagen, eftersom det är dessa som har företräde till vilken information som ska spridas och tas emot. Den här artikeln berör ett område inom fältet som vi studerar. Företaget som undersöks i vår studie baseras mycket på att det finns en utvecklad nätverksteknologi och av denna anledning är en artikel som behandlar maktperspektivet inom nätverkssamhällets kommunikationsmöjligheter relevant.

Hemmet, barnen och makten (SOU 1997:139) är en statlig utredning av Ahrne och Roman som beskriver organiseringen av arbete och pengar i svenska familjer under mitten av 90-talet. Diskussionen belyser lösningar som uppkommer och vilken roll makten spelar i sammanhanget. Undersökningen presenterar också konsekvenserna av de kortsiktiga och långsiktiga besluten. Utredningen visar att maktrelationer inte bara handlar om hårt motstånd och starka konflikter. Makten behöver inte synas för att finnas utan kan skildras i tysta överenskommelser. I alla relationer förekommer maktskillnader som för den med större inflytande leder till att den oftare får sin vilja igenom. Vi väljer därmed att förhandla fram lösningar i familjen och underkasta oss makten om vi inte anser att partnern har fel i sammanhanget. Många maktrelationer är baserade på kulturella värderingar, vilket gör att många kvinnor väljer att arbeta mindre när barnen kommer och att männen fortsätter sitt arbete på heltid. Det är inte bara föräldrarnas förväntningar som påverkar fördelningen av föräldraledigheten utan även omgivningens inflytande slår igenom i valet av vem som ska vara hemma. Männen som ingår i utredningen upplever en allmän oro över att förlora både sin tjänst och sin position i arbetet om de väljer att vara hemma under en längre tid för att ta hand om sina barn.

De forskningsresultat som presenteras i SOU 1997:139, visar att det råder delade meningar om huruvida synen på männens föräldraledighet är negativ eller positiv. Män som är hemma och ingår i en organisation där den negativa synen finns anses inte vara lika karriärsugna som det verkar naturligt för en kvinna att vilja både vara hemma med barnen och göra karriär. Genom att kvinnorna offrar sin karriär för att männen ska kunna arbeta hamnar hon i en underordnad position i förhållande till sin arbetande make och gentemot samhället i stort, samtidigt som mannens maktposition ökar både i arbetslivet och i privatlivet. Vi har med *Hemmet, barnen och makten* (SOU 1997:139) i vår uppsats för att maktstrukturer finns i alla relationer, den här utredningen belyser maktstrukturerna i privatlivet och blir därmed relevant för vårt syfte och vår frågeställning.

Kapitel 3 Teori

I följande avsnitt presenterar vi för vår studie relevanta teoretiska perspektiv. Utgångspunkten är Castells teorier om nätverkssamhället men även teorier av Bauman, Beck och Giddens som ger en klarläggande beskrivning av individen i det moderna samhället. Genom att använda Foucault belyser vi maktperspektivet i nätverkssamhället.

Nedanstående teorier går att knyta an till vårt syfte och frågeställningar, då de ger en modern bild av samhällets och individens utveckling och vilka konsekvenser det får för individens arbetsliv och privatliv. Teorierna ger även en kompletterande bild till Castells nätverksteori som är vår huvudteori och basen i vårt arbete.

3.1 Flexibilitet och nätverkssamhället

Teorin om nätverkssamhället har flera relevanta aspekter utifrån vårt syfte och frågeställningar. Castells beskriver nätverkssamhället, men också samtidigt hur individen påverkas av alla teknologiska kommunikationshjälpmedel. När vi väljer att studera individer i en organisation med ett arbete som är platsoberoende och mobilt i sin tjänsteform är teorierna om nätverkssamhället relevanta. Vikten av att ständigt utveckla sin kompetens, sitt nätverk och sin information genom informationsteknologin är teorins fokus och också anledningen till att vi använder den till vår studie.

”Nätverk har enorma fördelar som organisationsinstrument tack vare sin inneboende flexibilitet och anpassningsförmåga, avgörande egenskaper för överlevnad och blomstring i en snabb föränderlig miljö.” (Castells, 2002:13)

Castells presenterar en grounded theory om det nutida samhället. Samhället har lämnat det industriella och utvecklade ett nätverkssamhälle, vilket medför att vi individualiseras genom förbättringen av teknologin, i en värld som blir allt mindre genom ekonomins utveckling i globaliseringen. Han presenterar i teorin vad ett nätverk är, hur det bildas nya och under vilka förutsättningar det sker. Teknologin skapar i sin framfart möjligheter att individualisera samhällets arbetsformer när individen ständigt kan vara uppkopplad, och med det utveckla en tillgänglighet som inte fanns att tillgå tidigare (Castells, 2000, 2000, 2001, 2002).

Castells menar att internet blivit en del av våra liv där de sociala medierna är förutsättningen för att nätverk och sammanslutningar ska kunna fortgå i vår moderna tid. Genom teknik och överföring av information blir nätverket basen i form av knutpunkter som innehåller ett nät av information. Kommunikationsmöjligheterna blir oändliga i när vi har tillgång till högteknologiska mobiltelefoner, innehållande internet och e-postfunktioner. Att vara resande säljare eller servicetekniker i det här samhället gör oss mobila och flexibla, när vi kan nå kunder och kollegor var helst vi befinner oss. Nätverkssamhället framhävs därmed i den ständiga möjligheten att vidga vårt sociala nätverk i både arbetsliv och i privatliv. Utvecklingen ger individerna möjlighet att arbeta flexibla tider, som kan underlätta affärer med andra delar av världen, men också inge en möjlighet att finnas till hands för sitt arbete på ledig tid på samma sätt som tillgängligheten till privat- och familjelivet ökar då mobiltelefon och e-post alltid kan nyttjas. Nätverkssamhället karaktäriseras också av att det sociala rummet får mindre betydelse där individen kan utföra sitt arbete utanför en fast arbetsplats (Castells, 2000, 2000, 2001, 2002).

Castells beskriver hur uppkopplingen skapar förutsättningar men också begränsningar för individer och organisationer att konsumera och producera på en helt annan nivå än tidigare. Att utnyttja, underhålla och ständigt utöka sitt nätverk genom sociala medier, ger de informationsrika individerna försprång medan de informationsfattiga halkar efter. En kundorienterad organisation är beroende av att finnas i nätverken och utnyttja dem till fullo för att existera på marknaden. Kompetensen hittas i nätverkssamhället hos den enskilde individen, vilket förändrar hierarkiska organisationsstrukturer mot ett decentraliserat maktförhållande, innehållande individer som själva får eget ansvar för arbetsuppgifter, beslutsfattande och arbetstid. I flexibilitetens tidsanda kan vi själva bestämma hur mycket tid olika uppgifter får ta, och vilka prioriteringar vi gör utifrån arbetslivets och privatlivets befintliga kontext. Individen står flexibel och tillgänglig till ständigt nya utmaningar när mobiltelefoni och internet gör det individuella nätverket lättare att underhålla. Castells beskriver i sina teorier hur individen anpassats till den moderna tidens krav och därmed är bättre rustad för att klara av att utveckla roller anpassade till olika sociala sammanhang. Individens flexibilitet är av obegränsad natur och vi är beredda att göra större uppoffringar i privatlivet för att nå dit vi önskar i arbetslivet (Castells, 2000, 2000, 2001, 2002).

3.2 Arbetsliv och privatliv

Giddens ger oss en inblick i individualiseringens framväxt och belyser livets val och prioriteringar, som uppkommer genom det stora utbudet som finns när världen blivit mindre. Vi väljer själva vår livsstil, utifrån våra erfarenheter och preferenser, men det handlar också om vem vi vill identifiera oss med och vem vi vill vara. När Castells beskriver hur individer med rätt teknologi och kunskap besitter en informationsrikedom menar Giddens att de som har tillgång till informationen i nätverken aktivt väljer att stå i händelsernas centrum (Giddens, 2002). Alla individer motiveras av olika ting, och känslan av stolthet över sin prestation att lyckas med sin uppgift driver individen framåt i arbetsliv och privatliv. Giddens betonar betydelsen av vardagslivets rutiner och kallar det för ontologisk trygghet och belyser vikten av att varje individ behöver det. Vanor av alla slag inger en trygghet till individen och kan verka stärkande i ett samhälle där tempot och kraven på individen är höga (Giddens, 2002). Nätverkssamhället tvingar individen att följa med i den snabba utvecklingen som Giddens liknar vid ett stort och ostoppt maskineri kallat Jaggernauten. Att vara flexibel och anpassningsbar med ett reflexivt förhållningssätt i den osäkra framtiden blir därför en förutsättning för individerna (Beck mfl., 1994; Giddens, 2002).

Beck delar Giddens samhällssyn, men tillför ytterligare aspekter av samhället och kallar det risksamhället. Individer ställs inför val i både arbetsliv och privatliv, där varje val som innebär en förändring utgör ett risktagande för individen. Vardagslivet består av ett systematiskt risktagande, där vi aldrig kan veta hur utfallet kommer att bli, som när vi exempelvis tar bilen till arbetet, väljer att lämna barnen på förskolan, eller väljer att avvisa partnern i mobiltelefonen under arbetstid. Beck beskriver också betydelsen av arbetet, där individen vill känna en bekräftelse både utifrån sig själv och från omgivningen, och därmed är beredda att låta arbetsliv och privatliv flyta samman. Individen är flexibel och arbetet blir mer och mer platsberoende när nätverkssamhället utvecklas (Beck m fl. 1994; Giddens, 2002).

Bauman (2004) beskriver i boken ”*Liquid Modernity*” individens begär och vilja att bli tillfredsställd i så många sammanhang och delar av sitt liv som möjligt. Bauman menar att individen alltid själv står ansvarig för sin egen lycka och sina misslyckanden, vilket avspeglar individualitetens framväxt. Han beskriver också hur individen aldrig är riktigt nöjd och ständigt strävar efter att prestera bättre än både sig själv och andra. För att uppnå resultat i arbetslivet beskriver Bauman hur individerna är beredda att offra stora delar av sitt privatliv

för att åstadkomma det som eftertraktas. Genom att utöka kompetensen, där den personliga utvecklingen är i fokus för individen, utvecklas en flexibilitet mot förändringar som leder honom eller henne framåt. Castells beskriver vikten av nätverkandet och mobiliteten, och för att individen ska hitta utvecklingsmöjligheterna som Bauman beskriver krävs uppkoppling och uppoffringar av olika slag.

3.3 Makt och kontroll

Foucault (2009) utgör ytterligare en aspekt av det vi studerar, nämligen makt och kontroll. I sin bok *Övervakning och straff* ger Foucault läsaren en bild av hur makten i samhället har förändrats genom historiens gång, där han fokuserar och beskriver vad som sker med den som befinner sig i underläge. Makt och motstånd hör samman genom att det inte går att tillägna sig makten om den inte är bekräftad av undersåtar. Det visar att makten inte går att äga, utan legitimeras endast så länge den förtjänas av en folkmassa. Tidigare, när samhället var mer hierarkiskt ordnat var makten mer synlig. Den var disciplinär och människor var tvungna att följa lagar och regler till fullo för att undvika att drabbas av sanktioner. När den dominerande maktstrukturen är disciplinär ses individen som ett objekt för makten, då den inte har något val eller frihet att handla utanför de föreskrivna lagarna. Makten utövas kollektivt och för att statuera exempel straffas avvikare individuellt. Det är också ett sätt att hålla massan i schack samt att bibehålla makten.

Allteftersom samhället utvecklats har även maktstrukturerna förändrats. Numera är makten förflyttad till den enskilde individen, som får allt större möjlighet att fatta egna beslut angående både sig själv och sitt arbete. Ledarskapet förändras, där makten delegeras till medarbetare. Ledaren fungerar mer som en coach än som en formell chef. Individen ses nu som ett subjekt för makten. Foucault menar att när samhället blivit mer individbaserat sker kontrollen på ett nytt sätt. Tidigare kontrollerades individen av yttre mekanismer såsom tidsklocka på arbetet eller chefer som detaljstyrde. Idag kontrollerar individen sig själv och andra genom att inte veta när vi blir kontrollerade och heller inte vem som kontrollerar oss. Foucault använder ordet *panoptism*, som ett sätt att ständigt och ovetande vara under kontroll, men också för att påvisa hur kontrollen påverkar individens sätt att disciplinera och ordna sitt eget liv. Vi följer normer och oskrivna lagar på det sätt som förväntas av oss och anpassar oss till omgivningens struktur (Foucault, 2009).

Foucault använder tre olika begrepp för olika maktstrukturer. Den reglerande makten är överstatlig och finns exempelvis i lagtexten, den kan även förekomma i en organisations mål och visioner. Alla inblandade måste förhålla sig till den här typen av makt som fungerar som ett ramverk där individen har fritt utrymme att handla. Den disciplinära makten utövas centrerat och genom yttre styrning och blir en form av uppfostran där individen lär sig skilja mellan rätt och fel. I den reglerande och den disciplinära maktformen är individen alltid ett objekt för makten. Individen måste lyda under dessa maktformer för att inte hamna i onåd. Den tredje maktstrukturen är den pastorala makten, även kallad *governmentality*, här har individen anpassat sig till de reglerande och disciplinära maktformerna och upplever en frihet. Friheten är alltid begränsad, men i den begränsade friheten kan individen själv styra och ta ansvar för sin egen situation. I den pastorala makten ses individen som ett subjekt. Att vara ett subjekt är när varje individ ses som sin egen utifrån sina egenskaper. De objektiva maktformerna är nödvändiga för att lära och leda in individen till möjligheten att styra sig själv vilket förväntas av samhället (Foucault, 2009). Eftersom Foucault menar att makt förekommer och utövas i alla relationer går synsättet att återknyta till all presenterad tidigare forskning och teori. I den här studien betraktar vi relationerna som tjänstemännens liv ingår i ur ett maktperspektiv varför Foucaults synsätt blir relevant för vår frågeställning.

Kapitel 4 Metod

I nedanstående avsnitt presenteras den vetenskapliga metod som använts och hur vi gått tillväga för att samla in, bearbeta och analysera vårt material.

4.1 Vetenskaplig ansats

Vi valde det hermeneutiska perspektivet som ingång till den här studien. Hermeneutiken är en tolkningsansats som inleddes i syfte att tolka bibeltexter. De fann att bibeln endast gick att förstås utifrån den tidens kontext, delen var tvungen att sättas i dess helhet. Det hermeneutiska perspektivet var ett naturligt val för oss, då vi hade en förförståelse, om hur individer i flexibla och tillgängliga organisationer påverkades, som vi ville utöka till en ny förståelse. Genom intervjuer fick vi dela upplevelsen av fenomenet med intervjupersonen. För att nå helheten utifrån intervjupersonernas kontext ställde vi frågor som rörde delarna, det gav oss möjlighet att nå en ny förståelse efter bearbetning och tolkning (Alvesson, m fl.2009:189ff.).

Vi valde en abduktiv ansats i den här studien. Att vara abduktiv innebär enligt Alvesson och Sköldberg att vi utgår från både teori och empiri för att nå fram till resultatet i studien. Då vi valde att utgå från redan befintliga teorier men också tidigare empiri kändes den abduktiva ansatsen naturligare för oss än att utgå från den induktiva ansatsen, där endast den under studien erhållna empirin skulle ligga till grund för resultatet. Den deduktiva ansatsen stämde inte heller överens med vår studies upplägg, då den ansatsen grundar studien i enbart teori (Alvesson, m fl.2009:54ff.).

4.2 Kvalitativ metod och kvalitativa intervjuer

Vi valde kvalitativ metod för att vi hade för avsikt att förstå individers upplevelse av ett fenomen i dagens samhälle. Genom halvstrukturerade intervjuer fick vi möjlighet att ta del av intervjupersonernas tankar och själva låta dem öppna sig kring det vi efterfrågade. Den halvstrukturerade intervjumetoden lät oss också ta del av upplevelsen av flexibilitet och tillgänglighet. Vi ville inte generalisera vårt resultat mot hela samhället som syftet skulle kunna varit i en kvantitativ studie där ett större urval deltagit i studien, utan vi ville ta del av den utvalda organisationens individer och försöka finna en förståelse för deras livsvärld utifrån vårt syfte och frågeställning (Kvale m fl., 2009).

4.3 Urval

Till den här studien valde vi att begränsa oss till deltagare som har arbetsuppgifter som innefattar både resande och kontorsarbete, med tillgång till den teknologiska utrustning som är beskrivet i vårt syfte, såsom laptop med internet, smartphones och tjänstebil. Vi valde också att begränsa oss till endast en organisation, då vi tyckte att det skulle bli mer intressant att studera tjänstemän ur samma organisation, då vårt syfte inte var att jämföra flera organisationer mot varandra. Den berörda organisationen är kundorienterad, där vi intervjuade sju servicetekniker och säljare, vilka föll inom ramen för vårt syfte. Dessa säljer, installerar, reparerar och servar analysinstrument. Studien bestod enbart av män, i åldrarna 25-55 år, samtliga med akademisk bakgrund. Anledningen till att vi begränsade oss till endast män, i

dessa åldrar och med akademisk bakgrund är att organisationens enbart innefattade män i denna ålderskategori och med en dylik utbildningsnivå.

Kvale skriver att urvalet beror på undersökningens syfte och ”intervjua så många personer som behövs för att ta reda på vad du vill veta” (Kvale, 2007:97). Då vi valde att undersöka en organisation med ganska få anställda upplevde vi att sju intervjupersoner gav oss mättnad i vårt material och ledde till att vi kunde dra generella slutsatser i den studerade organisationen (Kvale, 2007:97ff).

Vi fick med hjälp av en nyckelperson tillträde till fältet och alla intervjuer genomfördes på företagets kontor under arbetstid. Genom halvstrukturerade intervjuer och med hjälp av diktafon samlades intervjumaterialet in. Inför intervjun fick intervjupersonerna en presentation av vårt sökta ämne och erhöll vårt missivbrev, för att skapa förtroende men också för att erbjuda intervjupersonerna en säkerhet i att lämna ut information om sig själva och organisationen. Vi gav oss även tid att informera intervjupersonerna om vilken typ av studie de deltagit i, utifrån de etiska övervägandena. Varje intervju bestod av minst två av gruppens tre medlemmar, vilket var bra för att få med viktiga följdfrågor och säkra intervjuguidens omfång. Att vi var två till tre personer vid intervjuerna var också något vi informerade om före intervjutillfället (Kvale m fl., 2009).

4.4 Material

För att få svar på vårt sökta fenomen upprättade vi en intervjuguide. Intervjuguiden hjälpte oss att skapa struktur vid intervjutillfällena då vi med guidens hjälp kunde ställa samma frågor till alla intervjupersoner och därmed kunde jämföra svaren med varandra. Vid intervjutillfällena började vi med *inledande frågor* för att skapa förtroende hos våra intervjupersoner, men också för att få en övergripande förståelse för dem. *Begreppsdefinitioner* användes under intervjuerna för att säkra att vi talade om samma sak som intervjupersonerna. Den första för studien tematiskt relevanta sektionen under intervjuerna berörde *arbetsliv och privatliv*, där intervjupersonen fick berätta om arbetstider, tjänsteresor, upplevelse av flexibilitet i både arbetsliv och privatliv, vardagsrutiner och prioriteringar. Men också frågor rörande makt och styrning. Med frågorna som rörde *arbetsliv och privatliv* hoppades vi inbringa en god förståelse och möjlighet att tolka tjänstemännens situationer. Genom att fråga om *möjligheter och begränsningar* berördes fördelar och nackdelar i arbetsliv såväl som i privatliv för att försöka finna för inviden upplevda problem och möjligheter i det flexibla arbetet. Vi avslutade intervjun med en *sammanfattning* där vi tillsammans med våra intervjupersoner sammanfattade intervjun och gav våra intervjupersoner möjlighet att själva förtydliga sina tankar och göra tillägg som inte uppkommit tidigare under intervjun.

Frågorna i intervjuguiden har konstruerats för att få intervjupersonernas tolkningar av studiens teman där den teoretiska utgångspunkten varit Castells och Foucaults teorier, då vi ville undersöka hur intervjupersonerna påverkades av att arbeta i en organisation med karaktäristiska drag från nätverkssamhället med dess maktstruktur. Studiens teman, *flexibilitet, arbetsliv och privatliv* och *makt och kontroll*, utformades med utgångspunkt i syfte, frågeställningar och ovan redovisade teorier. Dessa teman hjälpte oss att strukturera, bearbeta och ge mening åt vårt empiriska material.

4.5 Tillvägagångssätt

Vi valde att göra en kvalitativ studie med halvstrukturerad intervju. Vi ville att intervjupersonerna skulle beskriva sina upplevelser av det eftersökta fenomenet, vilket gav en bra anledning till intervjuer av halvstrukturerad karaktär. Genom denna intervjuform gav vi intervjupersonerna möjlighet att tala fritt utifrån sina egen upplevelser, medan vi som forskare hade möjlighet att både behålla strukturen under intervjun, men ändå möjliggjorde för intervjupersonerna att belysa oförväntade aspekter kring temat. En halvstrukturerad intervju gav oss också möjlighet att jämföra intervjupersonernas svar i fråga om likheter eller olikheter (Kvale m fl., 2009:144ff.).

Under studiens gång förde vi dagligen loggbok med anteckningar om hur vi gått tillväga, framförallt för att inte glömma någon aspekt av hur vi utfört studien. Loggboken var även bra att använda för att veta vad som skulle komma närmast när gruppen fastnat i ett svårare moment. Redan före inläsningen av teorier och insamlingen av allt material skrev vi ner vår förförståelse som låg till grund för valet av vårt undersökta ämne. Vi skrev förförståelsen i ett tidigt skede för att vara medvetna om vilken utgångspunkt vi hade innan vi tog del av data, teorier och tidigare forskning som har utökat och förändrat vår förförståelse under studiens gång.

Syftet med vår studie var att få förståelse för hur individer som ingår i organisationer med flexibel struktur påverkas i arbetsliv och privatliv, varför en kvalitativ studie bäst passade för vårt syfte och våra frågeställningar. Då vi genomfört en kvalitativ studie fick vi också möjlighet att ställa följdfrågor till våra intervjupersoner och har därmed inte gått miste om relevant information. Att göra en observationsstudie hade också varit näst intill omöjligt eftersom vårt syfte och frågeställning krävde att vi samtalande med våra intervjupersoner. En grundlig observationsstudie kräver också väldigt mycket tid och mer än ett fåtal tillfällen att studera fältet för att hitta en tolkning, tid som inte räcker för den här typen av uppsatsarbete. Observationer kan heller aldrig ersätta tankar som intervjupersonerna delar med sig av (Aspers, 2007:103ff.).

Intervjuerna spelades in på diktafon för att säkra och fastsätta citat, och pågick i ungefär en till två timmar vardera. Inspelning av intervjuerna var nödvändig, så pass långa intervjuer skulle vara omöjliga att återge utan att spela in vad som sägs (Kvale, 2009). En av oss utförde intervjun, medan de övriga gruppmedlemmarna var närvarande och ägnade sig åt att anteckna och fylla i med relevanta frågor som eventuellt uppkom under intervjuns gång. Intervjupersonerna informerades både vid den inledande kontakten och vid intervjutillfället om de etiska kraven på vetenskapliga studier. Intervjupersonerna tilldelades ett missivbrev vid intervjutillfället med kontaktuppgifter för möjlighet att kunna göra tillägg eller dra sig tillbaka i efterhand (se bilaga 2). Vi frågade även intervjupersonerna om det fanns möjlighet att kontakta dem igen om det uppkom ytterligare frågor som var relevanta för vårt syfte och för vår frågeställning. Genom att vi använde oss av öppna frågor vid intervjuerna fick intervjupersonerna själva möjlighet att tolka och tala fritt kring området vi efterfrågade. Det gav oss också en djupare förståelse av intervjupersonernas upplevelse av sin livssituation. För att klara ut aspekter och uttalanden som vi inte förstod vid första intervjutillfället men också för att ställa vidare följdfrågor, återkom vi till vissa intervjupersoner för att få uttömmande svar på frågorna (Kvale m fl., 2009).

4.6 Bearbetning och analys av material

Med den abduktiva ansatsen byggdes intervjuguiden på teoretisk grund i Castells nätverksteori inklusive andra relevanta teorier och tidigare forskning. Genom att vi i ett tidigt skede av studien läste in oss i teorier och tidigare forskning var vi väl förberedda för eventuella följdfrågor under kommande intervjutillfällen. Tidigare forskning hittades genom Högskolan i Borås databaser och genom publicerade tidskrifter i bland annat Samsök. I funnet material såsom böcker och studier använde vi oss av existerande litteraturförteckningar för att finna originalkällorna, men också för att inte låta något perspektiv gå förlorat.

Redan innan intervjuguiden upprättats hade vi läst in oss på relevanta teorier, utifrån vilka intervjuguiden skapades. Detta gjordes för att upprätthålla en röd tråd genom hela studien. Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar skapade vi teman som användes vid bearbetning och analys. Då vi antagit det hermeneutiska perspektivet till analys av vårt material har vi gått från del till helhet, för att vidare tolka och därefter utöka förförståelsen för att slutligen nå en empirisk mättnad, enligt den hermeneutiska spiralen. Vår förförståelse har också utökats och förnyats när vi har plockat isär vårt intervjumaterial till delar, för att sedan sättas samman i sin kontext och på så vis återigen bilda en helhet (Alvesson, 2009:212; Kvale, 2009). Det hermeneutiska perspektivet valdes framförallt med tanke på att vi var intresserade av att undersöka och tolka hur individer påverkades av att arbeta i en flexibel och tillgänglig organisation. Där ville vi ta del av deras upplevelser av delarna som utgör deras helhet i sin egen kontext och därigenom finna dess mening och utöka vår förståelse och förförståelse (Alvesson, 2009:193-212).

Det transkriberade materialet har analyserats genom meningskoncentrering och kodning, där vi använt oss av olika färger, där färgerna belyser vilken teori eller tidigare forskning som vi genom tolkning kan återkoppla till resultatet. Färgerna gav oss en bättre överblick över helheten i materialet och det blev enklare att finna användbara citat som presenterades i resultatdelen och förenklade återkopplingen till teori och tidigare forskning till diskussionsavsnittet. Att använda oss av meningskoncentrering för att analysera materialet var ett naturligt val för oss alla tre då vi tidigare har arbetat med den metoden och uppnått positiva resultat. Meningskoncentrering var även ett bra val då vi i ett tidigt skede kunde upptäcka mönster och återkommande strukturer i materialet. Genom användningen av meningskoncentrering har vi också känt att vi inte missat relevanta perspektiv, som kunde förbigåtts genom att exempelvis meningskoda vårt material (Kvale, 2009:217ff). Efter analys av våra transkriberingar gav vi våra intervjupersoner fiktiva namn där vi valde att ge säljarna namn som började på S och serviceteknikerna namn som började på T.

För att uppnå empirisk mättnad och inte förbise något perspektiv har vi till att börja med ensamma analyserat alla transkriberingar, för att sedan jämföra analyserna med varandras. På så vis har vi täckt in alla upptäckta perspektiv och inte låst fast oss vid en gemensam tolkning av materialet. Efter att gemensamt ha uppnått empirisk mättnad jämfördes de olika intervjuerna för att finna mönster, men också avvikande beteenden. Därefter delades resultatet in i de olika teman vi skapat och därefter presenterades vårt funna resultat (Kvale, 2007:170ff).

4.7 Etiska övervägningar

Vi utgick från Vetenskapsrådets fyra etiska riktlinjer under hela vår studie (Vetenskapsrådet, 2006). Kvale var till stor hjälp när det gällde att förstå dessa fyra.

Informations- och samtyckeskravet tog vi i beaktande då vi informerade våra intervjupersoner om undersökningens generella syfte, vilket vi gjorde dels vid den första telefonkontakten, men även via missivbrevet som intervjupersonerna tillhandahöll i samband med intervjutillfället (Kvale, 2009:87f). Vi var väl medvetna om att vi undersökte en liten organisation och att det var svårt att avidentifiera medarbetare som arbetar nära varandra och är väldigt få, och var därför noga med att informera intervjupersonerna om att de när som helst under studiens gång kunde dra sig ur, både muntligt innan intervjuernas start men också skriftligt i samband med intervjuerna.

Konfidentialitets- och nyttjandekravet tog vi hänsyn till då vi inte redovisade privata data som skulle kunna identifiera intervjupersonerna (Kvale, 2009:88f). Det var ett krav som vi var noggranna med att beakta och ta hänsyn till. Vi benämnde aldrig någon med namn utan använde fiktiva namn i resultatavsnittet, för att särskilja betydande citat. Vi använde heller inga Ortsnamn utan beskrev exempelvis avstånd som ett avstånd var som helst. Vi var också väldigt noga med att alltid ha dörren till grupprummet stängd när vi pratade om våra intervjupersoner. Det var endast vi själva som transkriberade intervjuerna. Intervjupersonerna informerades även om nyttjandekravet som innebar att vi enbart använde insamlad data till det studiens syftet (Vetenskapsrådet, 2006).

Allt material spelades in på diktafon och avidentifierades i samband med ordagrann transkribering (Kvale, 2009:193ff). Diktafonen lånades av Högskolan i Borås och i samband med att våra intervjuer var utförda och vårt material överförts till dator raderades röstmaterialet från diktafonen, för att på så vis säkra att ingen utomstående kunde erhålla vårt material. Vi var också ytterst noga med att transkribera och diskutera resultatet bakom stängda dörrar för att inte intervjupersonerna skulle kunna identifieras och det var enbart vi som hanterade allt material från start till dess färdiga form.

4.8 Förförståelse/värderingar.

Vår förförståelse är att medarbetarna i organisationen vi studerar har accepterat upplägget i arbetet på det sätt som förväntas av dem. Vi tror att medarbetarna upplever en form av tillfredsställelse av att prestera bra både inför sig själva och inför sina kollegor men också för att nå resultat för organisationen. Arbetsmoralen är hög och ångesten för att misslyckas med uppdragen hänger bakom ryggen som ett spöke. Vi tror också att arbetsansvaret ligger helt hos den enskilde som själv har som uppgift att lägga upp sitt arbete och därmed arbetsdag. Vi tror att arbetstiden är flexibel, vilket medför att arbetsdagen anpassas till vilka uppgifter som förväntas bli utförda. Där ställs den enskilde också inför ett prioriteringsval. Vår förförståelse är också att arbetet är individualiserat och tack vare den teknologiska utvecklingen med internet, e-postkontakt och avancerad mobiltelefoni får flexibiliteten och tillgängligheten utrymme att expandera, även in på privatlivet.

Vi tror också att det finns ett kontor att utgå ifrån men att tjänstemännen själva väljer om de vill påbörja arbetsdagen redan innan de lämnar hemmet. Om de har sjuka barn eller liknande kan de vara hemma och ändå arbeta. Familjen är sekundär för att den egna individen står i fokus, det dåliga samvetet sätter press på personen som inte alltid lyckas strukturera sin vardag. Personer som omfattas av detta fenomenet är aldrig helt och hållet närvarande och därmed aldrig helt lediga. Privatlivet går att styra utifrån den egna individen tack vare den flexibla arbetstiden. Avslutningsvis tror vi att tillfredsställelsen och känslan av ständig utveckling i form av nätverksbygge och bekräftelse av den yttre omgivningen gör att tjänstemännen fortsätter i den här typen av arbete, trots att det påverkar privatlivet.

4.9 Verifiering

Genomgående i studien eftersträvade vi god reliabilitet och validitet. Reliabilitet innebär tillförlitlighet, där resultatet av en undersökning ska kunna utföras vid ett senare tillfälle med ungefär samma syfte och alltså inte vara ett utfall av slumpen. Validitet syftar på undersökningens giltighet, det vill säga att det som undersöks verkligen har studerats (Kvale, 2009:259ff). För att uppnå reliabilitet och validitet i vår uppsats skapade vi en intervjuguide utifrån syfte, forskningsfrågor och teoretiska utgångspunkter. Vi skapade också teman som hjälpte oss att kontrollera att vi besvarade vårt syfte och våra frågeställningar. Då vi valde att studera en organisations medarbetare säkrade vi genom nyckelpersonen att rätt personer behandlades i vår studie, personer med rätt yrkesroll som kunde besvara våra frågeställningar.

Med hjälp av de halvstrukturerade intervjuerna ansikte mot ansikte fick vi möjlighet att ta del av mimik och gester, som var omöjliga att fånga utan ett personligt möte. Alla intervjuer genomfördes på samma vis och med samma övergripande frågor, utan ledande inslag. Transkriberingarna genomfördes ordagrant med varje ljudeffekt inräknad så som skratt, paus och tvekan (Kvale, 2009:145).

Analysen skedde genom meningskoncentrering och färgkodning utifrån våra förskapade teoretiskt förankrade teman, vilket därmed öppnade upp och särskiljde vår förförståelse från tolkningen. Då vi fann både teorier och tidigare forskning med ungefär samma utgångspunkt och synsätt som våra intervjupersoners, kunde vi förlita oss på att resultatet var pålitligt, och inte hade framkommit av en slump. Att våra intervjupersoner gav oss liknande svar stärkte också vår uppfattning om reliabiliteten. Eftersom samhället är under ständig utveckling och vi studerade en organisations medarbetare, kan vi inte garantera att samma studie får samma utfall om tio år. I dagsläget anar vi att en liknande studie ger samma resultat (Kvale, 2009:259ff).

4.10 Arbetsfördelning

Arbetet med den här uppsatsen, från utsändning av pm till inläsning av teorier, intervjuer och transkriberingar har varit jämnt fördelat i gruppen. Det samma gäller produktion av det skrivna materialet. Vi har medvetet fördelat arbetet så jämnt som möjligt, för att alla skulle vara delaktiga i samtliga moment och även erhålla samma kunskap. Att vi suttit tillsammans i gruppen har öppnat till djupare diskussioner och har därför varit optimalt för detta arbete. Genom att hela gruppen har varit delaktig kan samtliga gruppmedlemmar med stolthet argumentera för innehållet i den här studien.

Kapitel 5 Resultat

I följande avsnitt presenteras utfallet av intervjupersonernas upplevelser. Presentationen är indelad i teman för att skapa struktur för läsaren men också en övergripande bild av vårt studerade fenomen.

5.1 Övergripande fakta om organisationen och våra intervjupersoner

Den undersökta organisationen är indelad i tre verksamheter, med knutpunkt i samma kontor. Bolagen har kontor i tre städer spridda över Sverige, med tjänstemän från alla organisationerna representerade i varje stad. Gemensamt för de tre organisationerna är att de säljer och installerar analysinstrument för laboratoriemiljö. Organisationerna tillhandahåller även service och reparation av sålda instrument.

Intervjupersonerna är sju män som alla arbetar i dessa organisationer. De är välutbildade med akademisk bakgrund och är i åldrarna 25-55 år gamla. Majoriteten av männen har familj med små barn, där partnern antingen är föräldraledig eller lönearbetar. Tjänsterna är fördelade på vd, servicetekniker och säljare och alla har tillgång till det senaste inom den tekniska kommunikationsutrustningen. I resultatet väljer vi att namnge våra intervjupersoner med namn som för säljarna börjar på S, och serviceteknikerna börjar på T.

Tjänstemännens arbetslivserfarenhet inom företaget varierar mellan 0-15 år och vd:n som varit med och grundat företaget. Kontoren som finns i de olika städerna är en plats som fungerar som en knutpunkt för tjänstemännen där de erbjuds en fast arbetsplats att utgå ifrån. Mobilt bredband och mobiltelefon gör det möjligt för tjänstemännen att även arbeta hemifrån. Mycket av arbetstiden spenderas i bilen till och från möten med kunder, vilket skapar en flexibel arbetsmiljö. Sune som är säljare säger

”Mycket av det jag gör måste inte göras på just den fysiska platsen där kontoret är utan bara jag har tillgång till en dator och en telefon i princip så kan man göra allting i alla fall.”

5.2 Flexibilitet och nätverkssamhället – uppkopplingens möjligheter

”... tillgänglighet, det är om man finns nåbar på något sätt och flexibilitet för mig det är om man får bestämma själv hur man vill jobba”

”Tillgänglighet tycker jag, det är när .. kunder och kollegor kan nå en och ett val och flexibilitet är när man har möjlighet att tänja på sitt schema eller anpassa sig, när man har tid eller möjlighet att svara på ett brådskande anbud, eller offert eller ett serviceutrop”

Citaten ovan av Tomas och Sören belyser våra intervjupersoners begreppstolkning av flexibilitet och tillgänglighet. Vår tolkning är att intervjupersonerna ser på begreppet flexibilitet från två olika perspektiv, som en möjlighet och som ett tvång. En möjlighet att själv styra sitt arbete i form av arbetstid och arbetsuppgifter, och på så vis finnas tillgänglig för både arbetsliv och privatliv. Tjänstemännen har i sin flexibilitet möjlighet att exempelvis bestämma själva om de vill sluta tidigare en dag eller planera en tjänsteresa när det passar i deras schema. Arbetet kan även utföras hemifrån, om tjänstemännen behövs i hemmet för att

exempelvis barnen är sjuka, då de har bärbar dator och mobiltelefon för att vara nåbara hos kunder och kollegor.

Men våra intervjupersoners utsagor visar också en motsägelsefullhet. Tjänstemännen upprepar flera gånger under intervjuerna hur kunderna och privatlivet påverkar deras vardag. Kundernas olika önskemål och krav utgör enligt tjänstemännen dagens olika prioriteringar, då den kunden med de största behoven också styr dagens schema. På det viset ger tjänstemännen uttryck för att vara kundstyrda, något som innebär en begränsning i flexibiliteten ur individens synvinkel. Tjänstemännen måste förutom att tillgodose kundernas behov även förhålla sig till förväntningarna i privatlivet. Det beskriver intervjupersonerna i sina berättelser om familjernas vardagsrutiner om vem som lämnar och hämtar barnen på förskolan eller att någon av föräldrarna måste vara hemma från arbetet när barnen blir sjuka. Med andra ord finns det begränsningar i flexibiliteten enligt vår tolkning. Den hos tjänstemännen upplevda självstyrningen och flexibiliteten verkar inom ramarna för de yttre kraven när tjänstemännen formar sina dagar där kraven från kunder och privatliv är utgångspunkten. Våra intervjupersoner upplever att de är fria att själva styra sin tid och sina uppgifter med en omedvetenhet om att fler styrande aspekter spelar in. Utifrån vår tolkning av intervjupersonernas utsagor skapas flexibilitet i deras omedvetna acceptans av arbetslivets spelregler. Det ger en möjlig förklaring till varför de intervjuade har en så positiv bild av arbetets flexibilitet. Tobias ger uttryck för denna positiva syn i följande citat:

”Ja det tycker jag e en fördel ja. Men det e ju det att man lägga, om man har ett jobb som man vet att det är klart klockan eller om det inte tar så lång tid, då kan man ju lägga det på en fredag till exempel om man ska göra nåt på helgen en sån sak e ju bra. Tvärtom om man inte har ett jobb som behöver börja så tidigt så kan man ju ta ett sånt jobb när det passar och kanske lämna... på dagis”

Tobias påvisar även styrningens motsägelsefullhet när han ger uttryck för hur strukturerat privatlivet måste vara för att det ska finnas utrymme för en stor flexibilitet i arbetslivet. Vi tolkar detta uttryck som en bekräftelse på människans motsägelsefullhet, då de å ena sidan är flexibla inom ramarna men å andra sidan upplever att de har möjlighet att bestämma själva hur dagarna ska se ut.

”Ja, precis, men skulle jag då va flexibel i privatlivet så skulle det bli tvärtom i arbetslivet, då skulle det ju inte bli så flexibelt i arbetet.”

Sven berättar om hur hans familj lägger upp vardagen med barnen:

”Det är väl ofta min fru som lämnar, men ... ja jag har lämnat dom ibland och hämtat ibland men det är oftast min fru som gör det.”

Tjänstemännen med familj och barn upplever att de är flexibla i sitt arbetsliv, vilket vi tolkar beror på att deras partner tar hand om vardagsrutinerna med barnen. Här beskriver tjänstemännen att det möjliggör för dem att utnyttja den flexibla arbetstiden, exempelvis genom att de kan påbörja en tjänsteresa långt före förskolans öppnande eftersom det finns någon annan som kan lämna barnen där. Med partners hjälp kan, enligt vår tolkning, tjänstemännen också vara borta över natten och komma hem sent på kvällen, när arbetsdagen är över.

Arbetet hos kunderna sker oftast individuellt både vad gäller installationer och reparationer. Men en av tjänstemännen beskriver att det ibland krävs att de är två vid dessa tillfällen och att det då måste planeras tillsammans och noggrant för att fungera för alla parter.

Flexibiliteten är enligt våra intervjupersoner möjligheten att ständigt vara uppkopplad mot sitt arbete, där tjänstemännen upplever ett ansvar mot kunderna och organisationen att finnas tillgängliga. Arbetsuppgifterna är individuella och uppgiftsbaserade och ligger på varje tjänstemans ansvar, vilket enligt vår tolkning gör att tjänstemännen upplever sig vara flexibla. När vi frågade Sune vilka fördelar som finns med det här arbetet i förhållande till hans privatliv får vi svaret:

”Ja det är ju det att det är flexibelt. Jag kan ju stanna hemma eller liksom säga att nu måste jag åka iväg på det här, eller nu måste jag vara hemma på det här och det här har dykt upp och då är det ingen som grymtar å säger att nå nu måste du in till kontoret, nu är det så och så, utan de litar på att jag får gjort saker ändå. Får jobba ikapp det någon annanstans eller någon annan gång.”

Alla intervjupersoner beskriver att de har flera uppdrag som pågår samtidigt. Det kan röra sig om att befinna sig på ett planerat kundbesök och samtidigt bli uppringd och inkallad av en annan kund som har problem. Samtidigt ska tjänstemännen också avsluta de projekt som är påbörjade. Utöver detta tillkommer kontorsarbete där bland annat offerter och servicereporter ska skrivas. Tjänstemännen beskriver att arbetsuppgifterna är många och de upplever att det alltid finns möjlighet att utöka sitt kundnät och förbättra organisationens egenskaper eller att slutföra fler uppdrag. Problemet som tjänstemännen uttrycker, är att tiden inte alltid räcker till. Alla tjänstemännen säger att de vill vara lediga på kvällen men känner ett så pass stort ansvar och drivkraft att de är beredda att lägga den tid som krävs. De är också medvetna om att det arbete de inte själva utför samlas på hög i väntan på ett avslut. Vi tolkar det därför som att tjänstemännen låter arbetet få inkräkta på privatlivet vid behov.

När vi frågade Tobias om han känner sig som en flexibel människa fick vi följande svar:

”Ja det tycker jag, det måste man nog va för att stå ut med att jobba så här tror jag. Man måste kunna va lite flexibel och så annars blir det nog svårt både i det privata livet och jobblivet.”

Det här citatet belyser att tjänstemännen inte enbart upplever att de är flexibla i sin yrkesroll, utan att de även känner sig som flexibla människor. Vi tolkar med det här citatet att flexibilitetens krav blivit en del av dem själva.

Våra intervjupersoner beskriver att deras kunder finns i hela Sverige, vilket innebär att en stor del av deras arbete går åt till att befinna sig ute och bemöta kunden. Flera av tjänstemännen tillbringar även stora delar av sin arbetstid i bilen, där många arbetsuppgifter såsom att kontakta kunder eller ta emot e-post, men framförallt resor för kundbesök utförs. Intervjupersonerna upplever att teknologin gör det möjligt för dem att utföra sitt arbete, utanför kontoret, där bilen blir en form av mobilt kontor. Här upplever tjänstemännen att de är tillgängliga om de är uppkopplade via telefon och e-post, och att tillgänglighet som begrepp enligt intervjupersonerna handlar om att vara nåbar. De talar enbart om nåbarhet via mobiltelefon och e-post, inte tillgänglighet i form av att finnas på plats. Vi noterar otillgängligheten som uppkommer när tjänstemännen exempelvis är i Norrland på kundbesök samtidigt som en kund i Skåne behöver dem eller om privatlivet har behov av att ha tjänstemännen i närheten. Enligt tolkningen av intervjupersonernas utsagor ser vi två sidor av tillgängligheten. Å ena sidan tillgängligheten när de alltid är anträffbara via sin mobiltelefon eller e-post, å andra sidan otillgängligheten i att inte vara närvarande fysiskt även om de är tillgängliga genom teknologin. Tobias som är servicetekniker uttrycker tillgängligheten och fördelen med det mobila kontoret:

”Ja de gör jag, det är då egentligen som man har mycket tid över å ringa, men det funkar ju inte att skriva servicereporter och sånt i bilen heller(skratt), möjligtvis att svara på mail funkar ju men inte så där jätte bra. Nä men det funkar ju ändå hyfsat såna man ringer och svarar på. Har man mail i telefonen så går det rätt bra.”

Att organisationen är liten med få inblandade kan enligt tjänstemännen få negativa utfall när säljarna eller serviceteknikerna fastnar hos en kund på grund av att någonting krånglar eller går fel. Vid ett sådant scenario säger tjänstemännen att de saknar möjligheten att ringa in en person som kan hjälpa till eller backa upp. Kollegan är i det läget anträffbar via telefonen men kan inte komma och hjälpa till. Då får kunden och tjänstemannen vänta på att en kollega ska bli tillgänglig för den typen av hjälp.

I intervjun med Stig får vi ta del av hur arbetet som säljare fungerade innan det fanns tillgång till tekniska kommunikationshjälpmedel. Då fick planeringen föregå spontaniteten och flexibiliteten. Han beskriver för oss att om säljaren under resan till en kund behövde komma i kontakt med densamma, tvingades han att använda sig av telefonkiosken eller bensinmacken för att meddela sitt ärende.

”Ja, alltså. När man kom försent till ett möte så åkte, stannade man vid en bensinmack och åkte in och givetvis är det nån som hade ryckt sladden eller på telefonstolparna som stod... jag fick en punktering nere i Skåne en gång ute på landsbygden då tänker man jag är på väg till ett möte, hur ska jag meddela mig? Det står läkare och väntar på mig nu... ja, så man får ju panik va...”

Vi tolkar Stig som att han menar att utvecklingen av teknologin visar en förenkling av vardagen för personer som reser och har ett flexibelt arbete, då de nästan alltid kan vara tillgängliga med hjälp av sin mobiltelefon. Vår uppfattning om vad Stig menar är att tillgängligheten är förändrad idag i jämförelse med 80-talets teknologi. Men vi tolkar även möjligheten att alltid vara nåbar som en ofrihet och som ett kontrollbehov. Det tar sig uttryck när intervjupersonerna säger att kunderna förväntar sig att det går att nå tjänstemännen. Sören beskriver hur förändringen av teknologin påverkar honom:

”Det är väl att folk förväntar sig eller har fått den förväntan att jag är flexibel och kan komma med kort varsel eller ta mig till kunder på kort varsel eller, det är inte alltid planerbart med resten av familjen då”.

Begreppen flexibilitet och tillgänglighet har ingenting med privatlivet att göra enligt intervjupersonerna, utan de upplever att tillgänglighet och flexibilitet är direkt kopplat till arbetslivet. Sören upplever att kunderna har vant sig vid att säljarna och serviceteknikerna finns tillgängliga, vilket avspeglar deras vilja att finnas till hands för kunden så att de inte försvinner. Det här tolkar vi som en negativ aspekt av att ständigt finnas tillgänglig. Tjänstemännen är aldrig helt lediga. Det är möjligt att vara frånvarande en dag, men när det blir fråga om längre ledigheter såsom semester känner tjänstemännen ett ansvar mot kunder och kollegor att finnas till hands. Flera av dem uttrycker sakligt vikten av att inte låta konkurrenterna ta över kundens intresse under ledigheten. Vi tolkar tjänstemännen som att de upplever att den här typen av marknad är känslig för konkurrens och att de måste bygga en personlig relation till kunden för att få dem att stanna kvar. Säljaren Sven belyser detta i följande citat

”...i ett sånt här jobb så ligger det ju mycket i mitt intresse att kunderna ska finnas kvar när jag kommer tillbaka.”

Under intervjuerna framkom att en av tjänstemännen inte är håller sig lika uppkopplad som de övriga. Det som gör honom intressant utifrån vår tolkning är att han upplever att arbetet utförs lika bra trots mindre tid vid de teknologiska verktygen. Den här intervjupersonen ger ändå uttryck för att känna sig flexibel och tillgänglig. Vår tolkning av detta är att han uppfattar och förhåller sig till ramarna som styr hans arbete på ett annat sätt än de övriga, med en tydligare gränsdragning mellan arbetsliv och privatliv. Förutom det här exemplet på tydlig struktur, framkommer under två andra intervjuer svårigheterna med gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv som nyanställd. Dessa två har varit anställda i mindre än ett år och vi upplever att deras ovana vid arbetsrutiner gör att de inte kan strukturera sin arbetsdag på ett bra sätt. Ibland vet de inte vad de har för arbetsuppgifter och ibland vet de inte hur de ska utföra arbetet mest effektivt. De uttrycker att de inte alltid vet vilket arbete de ska utföra i nästa steg men betonar att det blir bättre allteftersom de får mer erfarenhet. Stefan tillägger:

”Ja det är det, det är så det är faktiskt och... det tyckte jag nog va lite jobbigt också och man vill göra bra ifrån sig å sen så bara fan (skratt) vad ska jag göra egentligen..”

Vi tolkar detta som att oerfarenhet av yrket begränsar flexibiliteten så tillvida att tjänstemännen inte fullt har förstått och tillägnat sig spelreglerna för arbetsformen. Därigenom upplever tjänstemännen svårigheter med att hitta en bra struktur för hur uppkopplade de förväntas vara och hur ofta, vem som styr deras arbete och arbetstid. Spelreglernas omfattning innebär även att vara medveten om när arbetsdagen är slut och privatlivet får ta över, men också känslan av att själv styra sitt eget arbete och därigenom känna sig flexibel.

Efter att vi har presenterat de olika perspektiven av flexibilitet och tillgänglighet som intervjupersonerna delat med oss, tolkar vi att flexibiliteten och tillgängligheten är individuell beroende på vilken utgångspunkt tjänstemännen har. Det verkar som att det går att finna balans mellan arbetsliv och privatliv, men det krävs att tjänstemännen är väl införstådda med sitt arbete. Hur uppkopplad eller fränkopplad tjänstemannen bestämmer sig för att vara är hans eget beslut och styrs av hur tillgänglig han upplever att han behöver vara för kunden. Tillgängligheten och flexibiliteten beror på tjänstemännens bedömning av marknadens känslighet. Balansen mellan arbetslivet och privatlivet tolkar vi kan se olika ut eftersom arbetet är individuellt.

5.3 Arbetsliv och privatliv - livspusslets utmaningar

Sören påvisar i följande citat den ständiga balansgången mellan arbetslivet och privatlivet, där tjänstemännen vill finnas tillgängliga för både kunder och för sitt privatliv.

”... man vill ju alltid vara tillgänglig eller till lags så att det kan ibland vara svårt. Det är många som vill prata med en...”

Vi upplever efter utförda intervjuer att teknologin är en orsak till att arbetslivet får inkräkta på privatlivet. Tjänstemännen berättar att e-posten ofta kontrolleras även efter arbetstid och att de finns tillgängliga på telefonen efter arbetsdagens officiella slut. Det här tolkar vi som tjänstemännens uppfattning om att de tror sig vara flexibla i sitt arbete och i sitt privatliv.

Vi upplever att tjänstemännen genomgående brottas med vikten av att ha en tydlig gräns mellan sitt arbetsliv och sitt privatliv, där vi tolkar att arbetslivet oftast prioriteras genom att de är uppkopplade även under kvällstid. Detta leder enligt intervjupersonerna till att privatlivet får stå tillbaka. Under intervjuerna berättar flera av våra intervjupersoner att organisationen de arbetar för upplevs som en organisation med god förståelse för vikten av att tjäns-

temännen kan underhålla sitt privatliv. Vi tolkar deras berättelser som självmotsägande, då de ständigt betonar vikten av att tillgodogöra kundens behov framför privatlivets behov. Genom intervjuerna med tjänstemännen får vi reda på att arbetet som säljare och servicetekniker upplevs som roligt och engagerande, vilket vi upplever som en anledning till att arbetslivet får inkräkta på privatlivet. Tjänstemännen ger oss en bild av att präglas av drivkraft och framåtanda som kommer av den prestationsbaserade individualiseringen i arbetet. Belöningen är enligt tjänstemännen känslan av tillfredsställelse, självuppfyllelse och personlig utveckling vid bra prestation. Vi tolkar belöningarna som en morot att lägga mer tid på arbetet och låta privatlivet delvis hamna i kläm. Tjänstemännen måste själva styra över hur fördelningen mellan arbetslivet och privatlivet ska prioriteras. Sven belyser sina prioriteringar:

"Valet mellan familj och jobb, eller prioriteringen är ganska enkel för mig, familjen är ju mycket viktigare än det jag håller på med här faktiskt. Det här jobbet kan jag ju byta ut eller jag kan säga upp mig men det kan jag ju inte riktigt från min familj så det e ju en viktig för mig den prioriteringen."

När intervjupersonerna berättar om sin vardag förstår vi att arbetet är jätteviktigt för dem och att det upptar en stor del av deras liv. Men när tjänstemännen beskriver helheten av sin vardag berättar de att det i alla uttalade fall är familjen som står i centrum för dem. Under intervjun med Tomas framkommer en diskrepans mot de övriga. Där beskriver Tomas att kunden alltid får vänta om privatlivet står på tur. Medan de andra tjänstemännen enligt vår tolkning snarare låter arbetslivet i praktiken gå före. Vilket möjliggörs genom att privatlivet sköts och kontrolleras av den andre partnern. Tjänstemännen har dock en önskan om att privatlivet ska ha prioritet trots arbetets inspirerande uppgifter. Svårigheterna i privatlivet som tjänstemännen uttrycker, är att de lider av dåligt samvete för att den andre partnern få ta ett större ansvar i hemmet. Något som vi tolkar att de tycker att arbetet är så stimulerande att det är svårt att utföra arbetet på andra vis. Sören fortsätter:

"... dom svårigheterna jag ser är väl att det kan vara lite påfrestande för familjen därhemma..." Annars så Jag har alltid arbetat så jag trivs med det... så det är svårt att se något annat alternativ för mig..."

Tobias ger också uttryck för att arbetet går före privatlivet:

"... men än så länge är det väl i princip mitt jobb som gått före kan jag känna."

Vid semester och annan ledighet, finns tjänstemännen tillgängliga via e-post och telefon, även om de inte aktivt är på kundbesök, eller befinner sig på kontoret. De öppnar då sin e-post minst en gång per dag och tar viktiga och brådskande samtal. Några intervjupersoner beskriver också att de planerar sin egen semester när deras kunder är lediga. Då vi tolkar att tjänstemännen känner ett stort ansvar för sitt arbete och upplever ett behov av att alltid finnas till hands för sina kunder, upplever vi att de trots ledigheten inte har möjlighet att ge sin familj fullt fokus. Genom att tjänstemännen väljer att vara tillgängliga under sin ledighet påverkas både privatliv och arbetsliv. Privatlivet i den mån att tid under ledighet försvinner till arbetet och arbetslivet påverkas då fokus egentligen finns i privatlivet och insatsen därmed blir mindre effektiv och halvhjärtad. Men å andra sidan upplever tjänstemännen att de är flexibla nog att göra mer än en sak åt gången och kan därmed låta arbetet bli en del av privatlivet. Genom att finnas till för kunden även under ledighet upplever tjänstemännen att de inte förlorar sina kunder på grund av otillgänglighet.

Vi upplever att tjänstemännens arbetsupplägg också beror på hur deras privatliv ser ut. När vi frågar dem hur många timmar de lägger på arbetet i veckan svarar alla minst fyrtio tim-

mar. Den eventuella övertid de har kompenseras med en extra semestervecka. Alla intervju-personer är enligt vår uppfattning väl införstådda med att arbetsuppgifterna ligger på deras eget ansvar och därmed arbetar den tid som krävs. Att arbetstiden får inkräkta på privatlivet tolkar vi därför som ett krav individerna har tagit på sig själva, inte som ett direkt krav från organisations sida. Även om organisationen har ett intresse av att vårda sina kunder tolkar vi att även tjänstemännen har ett eget intresse och behov av att göra det samma. Detta både för den egna tillfredsställelsen och stimulansen, men också för ett fortsatt lyckat arbete.

Även om arbetet är enskilt och individuellt blir det tät telefonkontakt mellan tjänstemännen under dagarna och om tjänstemännen har en arbetsdag på kontoret umgås de med kollegorna vid lunchraster och fikapauser. Att företaget är litet erfar tjänstemännen frambringa en familjär stämning, med möjlighet att lära känna varandra väl. Den familjära stämningen beskriver tjänstemännen, enligt vår tolkning som ytterligare en förklaring till att gränsen mellan ledig och icke-ledig får vara vag. Den familjära stämningen skapar enligt tjänstemännen en gemenskap och en känsla av tillhörighet, där tjänstemännen ändå får sin egen plats. I intervjuerna framkommer även deras känsla av att vara flexibla och självstyrda som en drivkraft i arbetet. De tänker inte alltid på att familjen får mindre tid eftersom de upplever att de är fria att själva strukturera upp sitt arbete. Det beskriver Tobias i följande citat:

”... Nja det e väl det med privata planet. Arbetet det går ju bra å utföra de liksom men det blir ju lidande på privata sidan idag...”

Även efter arbetsdagens slut upplever tjänstemännen ett behov av att fortfarande vara tillgänglig via e-post och mobiltelefon, de är beredda på att svara när kunden ringer även när de sitter vid middagsbordet hemma. Vi tolkar det här som att tjänstemännen sällan är helt lediga. Men vi tolkar tillgängligheten som något tjänstemännen själva måste bestämma över. Väljer de att stänga av telefonen när de kommer hem, eller inte starta datorn är det deras individuella beslut som kan få följder för att de inte finns tillgängliga för kund eller organisation. Valet av hur tillgänglig tjänstemannen vill vara avgörs av hur tillgänglig han tror att han behöver vara gentemot marknaden och kunden. Det här valet grundas, enligt vår tolkning, på hur stor framåtanda, drivkraft och tillika vilka risker de anser att de i sina yrkesroller vill utsätta sig för. Att välja att stänga av telefonen kan göra att kunden väljer att vända sig till någon annan när inte säljaren eller serviceteknikern är anträffbar. Vår tolkning grundas ändå i att arbetet fungerar lika bra utan att finnas anträffbar efter den officiella arbetsdagens slut. Det visar sig i den tjänstemannen som har en tydlig gräns mellan arbetsliv och privatliv och uttrycker det i följande citat:

F: ”Om du har semester är du helt ledig då eller går du in och kollar? *Tomas: Nej , men då är jag ledig.. Då stänger du av allt? JA, semester är semester...*

Och likadant om man är föräldraledig eller så? *JA....*

Men om de ringer då? *Nej då svarar man inte.* Men om de ringer från kontoret? *Nej men de vet om att man är ledig... mmm och då respekterar de det? JA ”*

I föregående avsnitt beskrev vi vår tolkning av tjänstemännens upplevelse av självstyrning. Hur självstyrningen grundas i balansgången mellan arbetsliv och privatliv. Här ser vi exempel på vilket sätt de faktiskt är självstyrande, när tjänstemannen kan välja att vara uppkopplad eller avstängd mot sitt arbete. Vi tolkar gränsdragningen mellan arbetslivet och privatlivet som en individuell upplevelse, där tjänstemannen i samråd med sitt privatliv avgör om arbetet får integreras i privatlivet. Gränsen mellan arbetsliv och privatliv behöver enligt vår tolkning inte vara tydlig för andra, utan är tydlig enbart för tjänstemannen och hans privatliv. Tjänstemännen upplever en enighet i att det krävs uppoffringar i privatlivet för att kunna utföra arbetet på ett bra och tillfredsställande sätt, där vissa av dem offerar mer tid av privat-

livet till förmån för arbetet medan andra prioriterar annorlunda. Enligt vår uppfattning är det de mer kortare erfarenhet av yrket som inte anser sig ha funnit en balans som fungerar för både arbetsliv och privatliv. Vi upplever en strävan från tjänstemännen att avsluta arbetet när kunderna slutar för dagen, för att tillbringa resten av dagen med familjen. Sune poängterrar detta i följande citat:

”Jag försöker jobba klart på jobbet, så jag kan släppa det och åka hem och va pappa istället, istället för pappa-säljare när jag kommer hem..”

Stig, som är VD för det studerade företaget, belyser under sin intervju vikten av att ha en arbetsplats att gå till. Genom hans långa erfarenhet som säljare har han provat att ha kontoret hemma också, och menar att det går att ha det så under en tid men att det behöver finnas en gräns mellan arbetet och hemmet.

Flera av tjänstemännen har tagit upp att tjänsteresorna är mer än bara ett kundbesök som de känner är inspirerande, vi upplever att det även kan vara en aspekt som påverkar privatlivet. Där vi upplever att tjänstemännen uttrycker att det krävs en förstående partner som ingår i ett strukturerat och rutinmässigt privatliv. De flesta tjänstemännen påpekar att de strävar efter att komma hem till familjen på kvällen, de vill inte vara borta över natten, utan försöker planera så att resorna infaller dagtid och blir så effektiva som möjligt. Framför allt en av våra intervjupersoner betonar att han gärna besöker flera kunder på samma gång när han ändå är ute och reser. Det gör att han känner att han kan effektivisera sitt arbete och på samma gång minska resdagarna så att det i slutändan ska gynna familjen. Han upplever att det skulle bli mycket restid om han skulle åka flera mil fram och tillbaka och att han därför väljer att ligga borta några dagar för att på så vis spara tid som kan nyttjas i privatlivet istället för i bilen. Det här tolkar vi som den verkliga flexibiliteten i arbetet som säljare och servicetekniker i den här organisationen, att själv kunna anpassa sin arbetstid på ett sätt som passar både kunden och privatlivet. Sören säger att:

”..det blir mer effektivt när man kan besöka mer än en kund i samma område, som en liten road trip istället för att åka fram och tillbaka... jag vill ju inte minimera min tid hos kund för att skynda mig till nästa ställe, men om det går försöker jag boka in flera besök under två eller flera dar.. Ibland ringer jag en kund och bokar ett stand by –möte och när jag inte vet hur lång tid de andra besöken tar frågar jag om jag kan komma med kort varsel, flexibla mötestider kan man säga...”

Enligt vår tolkning av intervjupersonernas utsagor innebär tjänsteresor över natt en stor uppoffring för familjen och privatlivet. Finns det barn i familjen måste någon annan än tjänstemannen själv ta hand om dem. Det ställer i våra ögon höga krav på att den resterande familjen vill, och kan göra dessa uppoffringar. Å andra sidan uttrycker framför allt Sören fördelen med att vara borta över natt, tjänstemännen har de facto accepterat organisationens krav och förväntas ta sig ut till kund. Då menar Sören att en längre tjänsteresa effektiviserar arbetet genom fler kundbesök och ger privatlivet mer utrymme när han kommer hem och kan koppla av. Förutom att vara effektiv i arbetet, eller ställa krav på sin partner finner vi fler konsekvenser av tjänsteresorna. Det handlar även här om tillgänglighet. Vi upplever det som problematiskt för tjänstemännen att kalla sig tillgängliga för privatlivet när de befinner sig på annan ort. Uppstår då problem i privatlivet, genom exempelvis sjuka barn, eller andra oförutsedda händelser är tjänstemannen väldigt oflexibel och otillgänglig, eftersom han är bunden att slutföra sitt uppdrag genom att följa de avtalade spelreglerna som är uppsatta av organisationen och kunden.

Efter intervjun med Stig får vi uppfattningen om att han ser sig som en VD som uppmuntrar medarbetarna till god självkänedom, för att ge utrymme åt medarbetarna att styra sig själva, men också för att skapa balans mellan arbetsliv och privatliv. Enligt vår tolkning använder Stig i en del av sin styrning bra och moderna teknologiska verktyg. Datorerna, telefonerna, bilarna med mera är ett sätt att visa tjänstemännen att de har rätt förutsättningar för att klara sitt arbete. Allmänt missnöje som enligt tjänstemännen skulle kunna bero på teknologin menar Stig bara vara ett sätt att kringgå det reella problemet. Han menar enligt vår tolkning att organisationen tillhandahåller det som behövs, därefter är det tjänstemännens egna ansvar att genomföra arbetet inom ramarna för spelets regler. Kan en person inte anpassa sig till ramarna för yrkesrollen menar Stig att en sådan person försvinner av sig själv från organisationen.

”...Var det lösningen? Nä, utan då var det ju nånting annat istället då va. Så att så har jag alltid vart med, jag är gärna sån med personal om de säger så här att jamen, jag har dåliga verktyg. Jamen, då får du en ny dator och då får du det och så får du det liksom så de flesta här har- vi har rätt bra grejer [skratt] vi har bra bilar, vi har bra dator, vi har bra telefoner, vi har allting så vi inte börjar prata om de här sakerna som gör att jag har inte lyckats därför att nå...”

Genom Stigs långa erfarenhet som säljare upplever vi att han har en stor förståelse för tjänstemännens behov av privatlivet, vilket vi tror skapar en känsla hos tjänstemännen att kunna ha sitt privatliv integrerat i arbetslivet. När privatlivet finns inom arbetslivet får tjänstemännen uppleva en känsla av frihet och flexibilitet. Stig uttalar dock att de teknologiska hjälpmedlen innebär en tyst överenskommelse om att tjänstemännen förväntas finnas tillgängliga även på kvällar och helger:

”...Under min tid så har vi haft två typer utav människor och det finns ju en typ som har en arbetstelefon, och de sätter på den kl. 8 och de stänger av den kl. 5 och de ringer inte privata samtal på den och sen har de en privat telefon hela tiden vid sidan om, men det betyder då att företaget kan ju inte nå dem på helger eller nånting så och det blir ju nånstars en tyst överenskommelse med det...”

En av intervjupersonerna uttrycker svårigheter med att hinna med alla uppgifter om inte arbetet följs upp på kvällstid. Men han beskriver att det inte är en optimal lösning att arbeta hemifrån med barn i bakgrunden. Den här problematiken uttalar även Stig under sin intervju, när han beskriver ambitionen hos sig som en driven säljare:

”För man vill hinna med allt, man vill vara en bra pappa, man vill skaffa mycket saker givetvis det var min, man hade materialistisk längtan...”

5.4 Makt och kontroll – det egna ansvaret

Under intervjuerna har det framkommit att organisationen har genomgått en utveckling från att vara ett litet företag med få anställda, till att växa sig större, för att sedan återgå till ett mindre företag. Det har också framkommit att organisationsstrukturen förändrats och utvecklats till att innefatta en platt organisation med decentraliserad makt. Stig beskriver att det tidigare var en mer hierarkisk struktur med detaljerad styrning och när företaget förändrades, förändrades också dess struktur till att bli mer platt och individualiserad där Stig uttrycker att han vill få medarbetarna att känna ansvar och entreprenörsanda. Han belyser vikten av att känna passion för sitt arbete.

”...nu har ju vi startat om igen kan man säga då, här och nu blir det här lilla företaget med entreprenörskap mycket om man jobbar utifrån ett man jobbar mycket med person och energi som kommer inifrån, alltså man har roligt när man arbetar - jag kan inte säga när den storleken när man går över den storleken men jag kan säga såhär, att vi var tidigare 22 anställda som mest, och då var vi för många för att vi skulle kunna upprätthålla det här att människor jobbar med passion...”

Stig betonar vikten av att styra sina medarbetare utifrån deras premisser, och är medveten om att människor är olika och därmed har olika behov:

”...det är väl alltid så när man jobbar med biologiskt material att [skratt] det går aldrig att säga vad som är liksom att såhär är det utan det finns lite varianter på allting”

Det här tolkar vi vara tjänstemännens möjlighet att påverka och styra sin egen arbetssituation och därmed deras flexibilitet, trots att vi tidigare belyst tjänstemännens ofrihet då de måste förhålla sig till organisationens ramar och kundernas behov.

Tomas är den av intervjupersonerna som varit i organisationen längst tid och också den som beskrivit hur företagets flexibilitet har utvecklats sedan han började. Enligt Tomas var arbetet tidigare mer kontrollerat. Det fanns inte samma utrymme för beslutsfattande och egen planering av arbetet, men i takt med att organisationen växte sig större menar Tomas att kontrollen av medarbetarna släpptes och utvecklades till vad den är idag.

”Nej, men det var ju mer styrt från början när jag började jobba här... Då var det chefer som tittade och hade mer koll på vad man gjorde tills man blev kanske mer accepterad, när de förstod att allting funkade släpptes kontrollen.”

Den egna disciplinen, är något vi uppfattar att alla tjänstemännen måste vara beredda att anpassa sig till, då de beskriver att de inte har några tydliga krav från organisationen om vilka uppgifter som ska göras i vilken ordning. Planeringen av arbetstiden ligger därmed helt på individen, därför känner vi att det krävs erfarenhet i yrket för att på bästa sätt strukturera upp sin arbetsdag, men också för att nå känslan av att vara flexibel. Stefan och Sören utgör två exempel på arbetsdagarnas olika upplägg.

”Jag brukar oftast jobba så, kanske är jag som är knäpp, men jag brukar alltid skriva en agenda dan innan jag går hem, dan innan så skriver jag upp punkter det här ska jag göra liksom dan innan.”

”... ingen dag är den andra lik ...”

Citaten ovan, av Stefan och Sören beskriver arbetsdagarnas olika upplägg, där vi menar att det ligger på individen själv att planera och organisera sitt arbete. Arbetet bestäms och planeras utifrån omgivningens yttre krav. Makten är enligt intervjupersonerna fördelad mellan den enskilde medarbetaren, familjen och kunden. Stig uttrycker anpassningen till de yttre kraven:

”De har helt olika behov och måste mötas helt individuellt så det finns bara personlig utveckling, allt annat är illusion”

Vi informerades under intervjuerna att organisationen använder kontrollverktyg i datasystemen som kan användas för att kontrollera tjänstemännens utförda arbete, men enligt tjänstemännen upplevs inte verktygen som kontrollerande, utan verktyget används framförallt av

säljarna och serviceteknikerna för att kontrollera sitt eget arbete och för själva att se till att de får gjort det arbete de planerat att utföra. Systemet går att använda för olika typer av planering och om de exempelvis vill statistikföra sitt arbete, hjälper systemet till att kontrollera att de prioriterar på rätt sätt. Varken säljare eller servicetekniker upplever att det förekommer någon kontroll av arbetstiden, utan de tar själva ansvar för när deras uppgifter ska utföras och hur lång tid det får ta. Nedan beskriver Sören sättet han ser på sitt maktutrymme:

”Vi är inte rädda för att kunden kostar pengar oavsett hur lång tid det tar, det är frihet under ansvar men anser jag att kunden behöver en extra utbildningsdag så bestämmer jag det själv”

Beroende på hur familjens struktur ser ut och vilka rutiner som finns får tjänstemannen förhålla sig olika till sitt arbete. Mer eller mindre flexibelt. De intervjupersoner med riktigt små barn där partnern är föräldraledig eller arbetar deltid har därför större möjlighet att styra själv över sin arbetssituation och arbetstid, jämfört med de tjänstemän som har barn på förskolan och där båda parter arbetar.

Tjänstemännen är eniga om att den snabba utvecklingen och förändringen av marknadens behov skapar en nyfikenhet som stimulerar till att inte byta yrkesbana, trots många resdagar och svårigheter i balansgången med privatlivet. Samtidigt tolkar vi kraven på utveckling som något tjänstemännen måste förhålla sig till för att organisationen ska finnas kvar. Alla tjänstemän kompetensutvecklas återkommande i samband med nya systems utveckling och det innebär under perioder veckovis utbildningar i hela världen. Att vara borta en hel vecka uppfattas inte särskilt positivt då tjänstemännen hellre vill komma hem till familjen på kvällen. Men stimulansen och tillfredsställelsen i att hela tiden lära sig nya saker och därmed utveckla sina kunskaper gör att tjänstemännen finner det värt uppoffringen att delta i utbildningarna. Detsamma gäller de mässor och utställningar som organisationen är med och visar upp sig i, Sören menar att arbetstiden som läggs här är tidseffektiv eftersom det vid ett sådant här tillfälle är kunderna som kommer till organisationen på mässan istället för omvänt, när säljare reser till kunden.

”Snacka om tidseffektivt, istället för att jag behöver åka till 10 kunder, så kommer kunderna till mig”

Enligt vår tidigare tolkning har kunderna ett stort inflytande på tjänstemännens vardag. För att kunna sälja och serva kunden upplever tjänstemännen att de måste anpassa sig efter kundens krav. Sven säger:

”Det är nog snarare kunderna som styr mig än nåt annat. De har nog störst inflytande över mitt arbete tror jag. Så jag är nog mer kundstyrd än chefsstyrd.”

Tjänstemännen ger enligt vår tolkning uttryck för att vara självstyrda i sina roller som tekniker och säljare, men som ovanstående citat påvisar är självstyrningen en del av kundstyrningen, då tjänstemännen alltid förväntas vara tillgängliga. Enligt vår tolkning kan vi konstatera att tjänstemännens självstyrning är kopplad till deras relation till kunden, privatlivet och organisationen.

Chefen har inte uttalat att han förväntar sig att dator och telefon är igång efter arbetstid, men det upplevs ändå av medarbetarna som en tyst överenskommelse att finnas tillgänglig även efter arbetsdagens slut. De tar ofta med sig datorn hem och öppnar e-post, även efter arbetstid och finns alltid nåbara på telefonen. Tobias uttrycker det på följande sätt

”Nä, men det vet jag inte men det känns ganska så självklart tycker jag med alla kommunikationsmedel mail och sånt här å telefon då det är väl främst det vi använder.”

Tjänstemännen beskriver att de uppdaterar och förbereder sig inför morgondagens utmaningar när de arbetar under kvällstid. Enligt vår tolkning har tjänstemännen för avsikt att alltid visa sin bästa sida och framträda professionellt under kundbesöken, för att inte riskera att kunden vänder sig till en konkurrent. Eftersom våra intervjupersoner beskriver att kundkontakten bygger på personliga relationer och därmed kräver en viss flexibilitet, anser tjänstemännen att det är viktigt för framförallt säljarna att upprätthålla en god profil och vara uppdaterade med den senaste informationen för att behålla organisationens image. Enligt vår uppfattning krävs det att tjänstemännen själva tar ansvar för sin kompetens och personliga utveckling, vilket Stig beskriver under sin intervju: Hur personer som inte klarar av att vara självstyrda och som inte är beredda att acceptera de krav som finns från kunder och kraven på att vara tillgängliga och flexibla, försvinner från organisationen av sig själva. Vår tolkning är därför att de tjänstemän som inte upplever kundstyrningen som en form av flexibilitet, inte passar att arbeta i den här organisationen.

Kapitel 6 Diskussion

I diskussionsavsnittet kopplar vi samman vårt resultat med teoretiska perspektiv och tidigare forskning. Därefter presenteras vår metoddiskussion för att vidare avsluta uppsatsen med förslag på vidare forskning.

6.1 Resultatdiskussion

6.1.1 Flexibilitet och nätverkssamhället

Genomgående beskriver tjänstemännen att tiden inte räcker till för alla de arbetsuppgifter som de vill utföra så snabbt som möjligt. Det leder enligt vår tolkning till att de fortsätter att vara uppkopplade när de kommer hem på kvällen för att de har en vilja, men också ett begär av att prestera bra. Flexibiliteten och tillgängligheten upplever vi påverkar tjänstemännen genom att arbetsliv och privatliv flyter ihop och att gränsen mellan dem blir svår att urskilja. Det här går att spegla mot Castells nätverksteori, men även Giddens, Bauman och Beck i deras syn på samhällets utveckling. Enligt vår tolkning av dessa teorier är det genom de teknologiska hjälpmedlen som det går att ha ett arbete som går att utföra var som helst, på det sätt som Beck menar. Tjänstemännens livsstil avspeglas även genom Giddens och Baumans teorier, då de låter sig vara uppkopplade även under kvällstid, då arbetsdagen egentligen är över. Det här tolkar vi som karaktäristiskt för det moderna samhället när individen står i centrum och förväntas fatta beslut som för individen framåt och bidrar till att de känner sig nöjda med arbetsdagen. Genom att vara uppkopplad under kvällstid uppfattar vi tjänstemännen som individuellt ansvariga för sin egen prestation och lycka, på samma sätt som de inte vill misslyckas genom att inte utföra den sista uppgiften innan de avslutar dagen. Enligt vår tolkning av Bauman blir tjänstemännen aldrig helt nöjda med sin prestation och tillåter därför arbetet att flyta in i privatlivet, för att på så vis bli en del av dem själva (Bauman, 2004; Beck, 2000; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Giddens, 2002).

Risntagandet och begäret går också att knyta samman, vilket vi ser i tjänstemännens vardag. Beck menar enligt vår tolkning att individen ständigt utsätter sig för ett systematiskt risktagande och att det är en del av det moderna samhället. Tjänstemännen ger enligt vår tolkning uttryck för detta när de har det begär som Bauman menar genom att vara uppkopplade på kvällstid. Risken som tjänstemännen upplever att de tar om de väljer att inte besvara ett e-postmeddelande under kvällen, leder till en upplevelse hos tjänstemännen att kunden vänder sig till någon annan, samtidigt som begäret att finnas uppkopplad utgör en risk för privatlivet. Den flexibla arbetsformen i sig själv utgör enligt vår tolkning ett risktagande gentemot privatlivet när tjänstemännen upplever att tiden inte räcker till (Bauman, 2004; Beck, 2000).

Efter bearbetning och analys av intervjumaterialet finner vi en motsägelsefullhet i tjänstemännens uppfattningar om begreppen flexibilitet och tillgänglighet. Tjänstemännen beskriver under intervjuerna att de uppfattar begreppet flexibilitet som en form av anpassning till olika saker, och det här har vi tagit fasta på. Enligt vår tolkning anpassar sig tjänstemännen till kundens och organisationens krav, vilket blir en form av yttre styrning. Genom att tjänstemännen uttrycker att de är kundstyrda, ses de som objekt för makten, i det här fallet är den yttre makten tjänstemännens kunder. När vi då tolkar tjänstemännens utsagor erfar vi en förståelse om att tjänstemännen har accepterat att arbeta inom de ramar som kunder och organisation förväntar sig. Därmed blir de subjekt för den yttre makten och upplever en pastoral makt som i deras fall innebär flexibilitet. Flexibiliteten är därför enligt vår tolkning begränsad till att verka inom de ramar som finns uppsatta. Att det finns ramar är tjänstemännen medvetna om, men de känner inte att ramarna styr eftersom styrningen har blivit en del av

deras identitet. Vår tolkning av tjänstemännens utsagor visar därmed att motsägelsefullheten ligger i tjänstemännens omedvetenhet om vem som egentligen styr deras arbetsliv, de säger att de är flexibla och kan bestämma själva hur arbetsdagen ska se ut. Men genom att säga att kundens behov styr arbetsdagens utseende leder vår tolkning till att de låter sig styras av andra. Det resultatet erfar vi även i tjänstemännens privatliv, då de vid behov behöver anpassa arbetsdagen till förmån för familjens aktiviteter, exempel på det skulle kunna vara att barnen är sjuka eller när andra oförutsedda händelser inträffar (Foucault, 2009). Genom styrningen, som skapar flexibilitet, tolkar vi att tjänstemännen upplever en frihet som kan verkställas i och med de teknologiska verktygen i form av laptop och i-phone, då de väljer att arbeta hemifrån när det behövs eller om privatlivet kräver det.

När Castells och Beck beskriver att individen kan arbeta oberoende av en konkret arbetsplats, med hjälp av moderna teknologiska verktyg tolkar vi tjänstemännens arbetssituation som karaktäristisk för nätverkssamhället. Utan laptop och i-phone hade inte detta varit möjligt. Det är de teknologiska verktygen vi upplever att tjänstemännen talar om när de beskriver sin syn på flexibilitet och hur bra det är att kunna utföra sitt arbete var som helst. Men vi undrar hur bra det egentligen är att kunna utföra sitt arbete var som helst? Vi upplever givetvis att det är en fördel att kunna svara i telefonen, eller öppna e-postkontot utan att befinna sig på kontoret. Men om tjänstemännen inte är på kontoret avbryts den aktivitet som han befinner sig i just då, oavsett om han är i en arbetssituation eller i en privat situation. Det här tolkar vi kan utgöra en problematik, att en aktivitet aldrig kan avslutas utan att tjänstemannen blir störd av sin mobiltelefon. Samtidigt förstår vi vikten av att upprätthålla tjänstemännens nätverk för att kunder, men också privatliv ska känna att behoven blir tillgodosedda (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Beck, 2000).

Boltanski och Chiapello har beskrivit hur arbetslivet har utvecklats till att bli mer flexibelt och individualiserat. Individualiseringen upplever vi går att utläsa hos våra intervjupersoner som har fri arbetstid och därmed kan välja när och hur de ska utföra sina arbetsuppgifter. Tjänstemännen beskriver att den fria arbetstiden ger dem möjlighet att justera arbetstiden efter privatlivets måsten. Tid som kan användas exempelvis till läkarbesök eller utvecklingssamtal på förskolan. Då privata ärenden ibland kan inträffa under kontorstid och där arbetsuppgifter som skulle blivit gjorda inte hinns med, upplever vi att privatlivet påverkas av att dessa arbetsuppgifter måste utföras vid ett senare tillfälle. Våra intervjupersoner beskriver att det senare tillfället oftast inträffar under kvällstid för att inte resten av arbetet ska bli försenat. Vi undrar även hurvida den fria arbetstiden är så fri som våra intervjupersoner upplever den. Även om flexibiliteten ligger i att kunna planera sin arbetstid, måste de fortfarande förhålla sig till den ofrihet som finns inom organisationens ramar. En ofrihet ur vår synpunkt, som är baserad på kundstyrning, krav som påverkar tjänstemännens flexibilitet och tillgänglighet (Allvin m fl., 2007; Boltanski m.fl., 2002; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Foucault, 2009; Sennett, 2006,).

Enligt vår tolkning menar Castells i sin nätverksteori att individen i nätverkssamhället måste förhålla sig flexibelt i sitt sätt att leva. Samhället förändras i takt med teknologin och individen måste vara beredd att följa utvecklingens mönster. Tjänstemännen som ingår i den här studien upplever vi följer mönstret som Castells beskriver. De är öppna för nya utmaningar och genom att flytta arbetet från kontoret till bland annat hemmet visar de enligt vår tolkning att de är flexibla på det sätt Castells menar i sin teori. På samma sätt upplever vi att tjänstemännen innehar de egenskaper som enligt Sennett den moderna karaktären behöver ha för att lyckas. Genom att förstå Giddens Jaggernaut som ett ångande och ostoppbart maskineri som människan får hålla fast vid för att vara en del av samhället, upplever vi att tjänstemännen vill vara delaktiga i marknadens utveckling. Här tolkar vi att tjänstemännen upplever att kunden är intresserad av deras produkter idag, och att det imorgon kan vara för sent. Finns

tjänstemännen inte där när kunden ropar försvinner de. Vi menar därför att tjänstemännen måste vara beredda att anpassa sig till kraven på sin yrkesroll och finnas tillhands när kunden vill nå dem, även om det innebär att arbetsliv och privatliv flyter samman. Genom att vi tolkar Jaggernauten som ett samhällsfenomen visar vi att tjänstemännen påverkas av den ständiga uppkopplingen och tillgängligheten. Att vara en flexibel tjänsteman i den här organisationen innebär att kunna göra mer än en sak åt gången, prioritera och ändå behålla fokus i det ursprungliga projektet. Graden av tillgänglighet utgörs av hur flexibel tjänstemannen upplever sig vara (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Giddens, 2002; Sennett, 2006).

Våra intervjupersoner beskriver att organisationens struktur är platt och att makten är decentraliserad. Vilket vi uppfattar ger tjänstemännen möjlighet att utföra sitt arbete individuellt. De menar att arbetet innebär att ha flera uppdrag pågående samtidigt, vilket vi utifrån Castells och Boltanski tolkar att det krävs en individ som är både flexibel och tillgänglig. Genom individualiseringen får tjänstemännen själva ansvara för sina arbetsuppgifter och själv planera och stå till svars för sin arbetstid, vilket vi tolkar kan skapa en drivkraft och en framåtanda att utföra en bra prestation i sitt arbete. Arbetet blir därmed en del av tjänstemännens liv. Arbetslivet går enligt vår tolkning inte att särskilja från tjänstemannen som alltid är en del av sitt arbete och därför låter privatlivet bli berört (Castells, 2000a, 2001, 2002; Boltanski, 2002).

Enligt den intervjuade VD:n i vår studie har mobiltelefonens intåg förändrat möjligheten att vara tillgänglig och flexibel. Till skillnad från 1980-talet när den resande tvingades stanna vid en telefonkiosk eller vägkrog för att ringa personer som behövde kontaktas under resan, kan idag dessa personer nås via mobiltelefonen. Detta tolkar vi som att både arbetslivet och privatlivet påverkas, då vi idag direkt via mobiltelefonen har möjlighet att kontakta kunder, familj och chef vid oplanerade förändringar. Våra intervjupersoner har inga problem med att ställa om sin agenda tack vare kommunikationshjälpmedlens utveckling, då exempelvis ett kundbesök med kort varsel kan bokas om eller ställas in. Vi uppfattar utvecklingen av den avancerade kommunikationsteknologin som att privatlivets och arbetslivets flexibilitet förenklas när flera av arbetsuppgifterna, som att ringa till kunder går att utföra i bilen (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Beck m fl., 1994; Giddens, 2002; Sennett, 2006).

I och med att tjänstemännens kunder finns vid olika orter i hela Sverige tror vi att det är viktigt för våra intervjupersoner att kunna utföra arbetsuppgifter även i bilen. Flera av våra intervjupersoner menar att det går att både ringa, och till viss del även svara på e-post i bilen. Det är tack vare de teknologiska verktygen som Castells beskriver detta som möjligt. Organisationen tillhandahåller den senaste teknologin för att de ska kunna utföra sitt arbete så effektivt som möjligt. Alla tjänstemän har exempelvis tjänstebil, i-phone och laptop, vilket enligt vår uppfattning är för att de ska kunna vara både flexibla och tillgängliga för sitt arbete. I det här avsnittet belyser vi även tjänstemännens tillgänglighet, där vi upplever en dubbelsidig aspekt av tillgängligheten. Den enligt vår tolkning, positiva sidan av tillgängligheten är att tjänstemännen alltid är nåbara när de är uppkopplade via internet och mobiltelefon. Då kan kunder, organisation och privatliv alltid nå tjänstemannen. Baksidan av tillgängligheten är den rumsliga befattningen, där tjänstemannen på tjänsteresa inte är anträffbar vid något annat än just resans destination. Oförutsedda händelser kan enligt vår tolkning upplevas som väldigt påfrestande för tjänstemannen som inte personligen kan närvara. Vi upplever ändå att den positiva sidan väger över baksidan, då tjänstemännen ändå upplever att de är tillgängliga. Tjänstemännens uttryck ”mobilt kontor” är ett påstående som vi upplever överensstämmer med Castells nätverkssamhälle där effektiviteten gynnas genom att inneha mobil internetuppkoppling (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Beck, 2000).

Diskussionerna kring tjänstemännens tillgänglighet går att problematisera ytterligare. Vi reflekterar över de många uppgifterna tjänstemännen har att utföra. Att här alltid finnas tillgänglig kan omöjligt vara en fördel. Om exempelvis en säljare sitter på kontoret med uppföljningsarbete tror vi att det kan vara rent störande att telefonen hela tiden ringer. Samtidigt som vi tror att tjänstemännen är så nyfikna på vem det är som ringer att de inte kan motstå frestelsen att låta bli att svara. Att låta bli att svara kan innebära att de går miste om en ny, viktig kund, eller något oförutsett som händer i privatlivet (Bauman, 2000; Beck, 2000; Beck m fl., 1994; Giddens, 2002).

Tillgängligheten följer också med våra intervjupersoner in i semestertider. Flera av dem beskriver att det inte är möjligt att vara helt ledig, utan de går in på sitt e-postkonto någon gång om dagen för att fortsätta vara tillgängliga för kunden vid behov och för att de själva ska känna sig uppdaterade. Om tjänstemännen kopplar bort arbetet helt upplever de att det finns en risk att kunden ska ha vänt sig till någon annan under deras ledighet, eller att det ska finnas allt för mycket arbete att hinna med när de kommer tillbaka eftersom det inte finns någon annan som utför deras arbete när de är borta. Den här tolkningen utgår från Becks teori om risksamhället och är en verklighet för tjänstemännen enligt vår uppfattning. Det vi finner intressant i den här delen av resultatet är den tjänstemannen som får arbetet att fungera, trots att han tydligt uttrycker att ledighet är ledighet. Vi undrar om den tjänstemannen upplever att han kan vara fränkopplad vid kvällstid eller annan ledighet för att han är bättre på att strukturera upp sitt arbete under arbetstid, eller om de andra tjänstemännen upplever ett större kontrollbehov och därför inte kan stänga av för att vara lediga? Eller upplever tjänstemännen att organisationen kräver att de ska vara uppkopplade? (Allvin m fl., 2007; Bergman m fl., 2008; Beck, 2000; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Foucault, 2009; Sennett, 2006).

Serviceteknikernas perspektiv på flexibilitet och tillgänglighet visar vidare en annan aspekt av begreppen. Nämligen att kunna samarbeta och vara tillgängliga för varandra vid behov av installation eller reparation när situationen kräver två medarbetares kompetens. Att samarbeta beskrivs annars som ovanlig men trevlig företeelse då teknikerna oftast är ute på egna uppdrag och kan befinna sig i helt olika delar av landet. Vi upplever att samarbete skapar en oflexibilitet hos tjänstemännen då de vid dessa tillfällen måste anpassa sig och finnas tillgängliga för fler behov än kundens, privatlivets och sitt eget. Resultatet i den här studien speglar Mollemans forskning där han i sin studie kommit fram till att individen är mer flexibel vid enskilt arbete, än arbete i team (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Molleman, 2009).

Tjänstemännen upplever att de är flexibla, där framför allt en av dem påpekar att han tror att ett flexibelt arbetsliv kräver ett strukturerat privatliv. Privatlivet står enligt vår uppfattning inte stilla utan behöver skötas även om tjänstemännen är på resande fot. De tjänstemän utan familj och barn har ingen mer än sig själv att sköta, men de med familj och barn måste på något vis lösa vardagens rutiner. Där upplever vi att det krävs att den andre föräldern, eller någon annan sköter vardagsrutinerna med barnen för att tjänstemännen ska kunna vara flexibla i sin yrkesroll. Vi tror också att relationen kräver god förståelse för arbetets art, för att tjänstemännen ska uppleva att de får stöd hemifrån, som leder till bra prestation i arbetslivet. Resultatet av att det krävs ett strukturerat privatliv för att vara flexibel i arbetslivet går att utläsa i tidigare forskning av Bergman m fl., där de beskriver att privatlivet och familjen får stå tillbaka när arbete och resande sätts i främsta rummet (Allvin m fl., 2007; Bergman m fl., 2008). Flexibiliteten går att koppla till Sennett som beskriver hur individen tvingats anpassa sig till ett flexibelt samhälle med både dess möjligheter och begränsningar. För att klara av vårt samhälle med dess flexibilitet behöver vi därför också vara flexibla till vår natur (Sennett, 2006; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Bäck- Wiklund, 2003; Bäck- Wiklund m fl., 1997). Vi riktar här tankarna mot traditionella könsroller. Det här är en studie som enbart innefattar män och att de flesta råkar ha familj med barn hemma är något som framkom under in-

samlingen av materialet. Den tidigare forskningen som finns att tillgå visar att det är kvinnan som har huvudansvaret över hemmet och barnen. Vi tolkar resultatet i vår studie som att det framförallt är kvinnorna som hämtar/lämnar barnen på förskolan och har huvudansvaret i hemmet. Därmed upplever vi att flexibiliteten hos dessa män möjliggörs genom kvinnans vilja att ha huvudansvaret för hemmet. De som ingår i studien och inte har familj väljer att lägga sin tid på arbetslivet men poängterar också att de så småningom vill ha ett stabilt privatliv som går att avgränsa från arbetet (Bäck- Wiklund, 2003; Bäck- Wiklund m fl., 1997).

När arbetet tar upp så mycket tid att arbetslivet blir privatliv får vi känslan av att individen påverkas genom att vardagslivet blir en utmaning. Tjänstemännen menar att de ständigt måste göra avvägningar om vad som ska prioriteras, eftersom det alltid finns arbete att göra. När Giddens beskriver hur livspusslet utmanas utav ett arbete som är stimulerande och ett privatliv som är efterlängtad undrar vi vad privatliv egentligen är för något. Vi undrar också när den extra semesterveckan som tjänstemännen har som kompensation för de många arbetstimmar ska tas ut, när arbetet är så uppfyllt och lustfyllt att tid för vanlig semester inte finns (Beck m fl., 1994; Castells, 2000, 2001, 2002; Giddens, 2002).

Effekten av att ständigt ha förmåga att vara tillgänglig, kan utifrån vår tolkning ses genom olika aspekter. Där den ena effekten upplevs vara att tillgängligheten luckrar upp gränsen mellan arbetsliv och privatliv, och därmed begränsar ledigheten till att gälla när ingen vill nå tjänstemannen. Den andra upplevda effekten av tillgängligheten kan vara att det privata får inkräkta i arbetslivet, exempelvis om en av tjänstemännen behöver göra ett ärende av privat karaktär under arbetstid, finns han fortfarande tillgänglig via mobiltelefon eller e-post för sitt arbetsliv. En tredje effekt av den upplevda tillgängligheten kan vara att tjänstemannens närbarhet stärker självbilden av att vara eftersökt av kunder och organisationer. När denna självbild enligt vår tolkning stärks ökar också intresset av att alltid finnas nåbar (Castells 2000ab, 2001, 2002; Sennett, 2006).

Enligt vår tolkning underhålls och utvecklas det sociala nätverket i arbetslivet, genom att tjänstemännen ständigt möter nya kunder. Dessa kontakter är enligt våra tolkningar viktiga att underhålla, då det enligt Sennett och Castells är nätverket i sig själv som kan användas för framtida affärsutbyten. Byggnationen av nätverket utgör enligt vår tolkning fundamentet i nätverkssamhället (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Sennett, 2006).

Vi tolkar i resultatet som att i tjänstemännens verksamhet påverkas arbetslivet bland annat av att de upplever sig vara kundstyrda, de upplever att det finns en risk för att kunderna kan vända sig till en konkurrerande organisation om tjänstemännen inte finns tillgängliga när kunden söker dem. Enligt vår tolkning upplevs det alltså som ett risktagande att inte finnas tillgänglig för kunden när de vill nå tjänstemännen. Tjänstemännen upplever därmed att de utsätter sig för ett systematiskt risktagande då de i sin flexibla och självstyrda vardag måste avväga och prioritera vilket kunduppdrag som är viktigast. Att vara flexibel i det här avseendet innebär enligt vår uppfattning, att kunna anpassa sig till att risktagandet blir en del av vardagen. Att vara frånvarande från arbetet i form av sjukdom eller ledighet kan också betraktas som ett risktagande, då planerade kundbesök uteblir eller där tjänstemännen är allmänt otillgängliga (Castells, 2000ab; Beck, 2000).

Den individualiserade arbetsformen upplever vi kan göra det svårt för den nyrekryterade att veta vilka arbetsuppgifter denne har och vilka förväntningar som chefer, kunder och kollegor har på den nya tjänstemannen. Det här går att återknyta till Bauman som menar att individen har ett begär av att lyckas och att det kan skapa bekymmer när det inte finns tydliga ramar och direktiv som påvisar vad som ska bli gjort, och i vilken ordning (Bauman, 2000).

6.1.2 Arbetsliv och privatliv

Efter genomarbetat och analyserat material kan vi konstatera att det endast är ett fåtal av tjänstemännen som enligt dem själva har lyckats skapa en bra balans mellan arbetsliv och privatliv. Enligt vår uppfattning finns det flera anledningar till obalansen. Det kan delvis bero på att några av tjänstemännen är nyanställda och därför ännu inte har lyckats strukturera upp sitt arbete på det mest effektiva viset. En annan anledning kan vara tjänstemännens behov av att vara hemma och ta hand om familjen och barnen. En tredje orsak som präglar dem allihop erfar vi är bristen på tid i förhållande till mängden arbete. Balans för våra intervjupersoner upplever vi är att lyckas strukturera upp sin vardag så att det fungerar för både arbetslivet och privatlivet. Det här leder enligt vår tolkning till att tjänstemännen själva har ansvar över att finna sin egen balans. Vi tolkar därför gränsdragningen på samma sätt som i Allvins tidigare forskning som pekar på att arbetslivet och privatlivet flyter samman, men att det inte behöver innebära att det blandas samman. Allvin m fl. menar i sitt resultat av *Gränslöst arbete* att planering av arbetet och att förhandla med familjens övriga medlemmar är en förutsättning för att hålla arbetet under rimliga former, vilket vi upplever som överensstämmande med utfallet i vår studie då tjänstemännen talar om problematiken med att aldrig känner att dagens arbete är färdigt (Allvin m fl. 2007; Boltanski m fl., 2002; Gustafson, 2009). Tolkningen går även att koppla till Giddens teorier om individualiseringens framväxt, där valen för tjänstemännen blir individuella och utgår från deras egna erfarenheter, där de får välja vem de vill identifiera sig med och vem de vill vara (Giddens, 2002). Bauman menar att individens begär och vilja att bli tillfredsställd i så många delar som möjligt av sitt liv är en del av individualitetens framväxt. Det här kan vi utläsa ur tjänstemännens utsagor, då de upplever en tillfredsställelse i sitt arbete, samtidigt som de påpekar vikten av att finnas i och för sitt privatliv. Med utgångspunkt i Bauman (2004) gör vi tolkningen att tjänstemännen har begär av att finnas för både arbetsliv och privatliv, för att nå den individuella stimulansen och tillfredsställelsen. Det är också därför vi tolkar att balansen endast går att finna i den enskilde individen och vi kan därför inte bestämma vad som är en bra och dålig balans (Bauman, 2004).

Vi tolkar att problematiken i balansgången mellan arbetsliv och privatliv finns i tjänstemännens uttryckta flexibilitet. Deras vilja att prestera och begäret att lyckas med sitt arbete och göra kund, kollegor och organisation nöjda är ett sätt som vi tolkar utvecklar deras flexibilitet. Genom att de måste anpassa sig till både kunder, arbetsliv och privatliv, skapas enligt vår tolkning en instabilitet i deras vardag. Vardagens instabilitet ställer höga krav på tjänstemännen som har en vilja att utveckla och bekräfta sin kapacitet. Viljan att prestera är individuell och beror på hur eftertraktad tjänstemannen vill vara på marknaden. Vi upplever att tjänstemännen ger uttryck för att sträva efter att vara eftersökta i sin roll som säljare eller servicetekniker vilket också avspeglar deras prioriteringar. Prioriteringarna och planeringarna sker utifrån kundens behov, medan privatlivets schema kommer i andra hand. Enligt vår tolkning upplever tjänstemännen att kundernas behov är viktigast och att flexibiliteten skapas genom att först ta hänsyn till arbetets förväntningar som inte alltid är lika självklara som privatlivets vardagliga och rutinmässiga schema. Den här tolkningen gör vi genom tjänstemännens uttryck för att inte veta hur nästa arbetsdag ser ut, men att privatlivets vardag innehåller ungefär samma moment varje dag (Bauman, 2000; Beck, 2000; Foucault, 2009; Huh-tala, 2004).

Flera av våra intervjupersoner talar om vikten av att ha en arbetsplats att återknyta till för att kunna göra ett bra arbete. Vi utläser att det trots alla tekniska verktyg alltså behövs en fysisk knutpunkt för de anställda att kunna återknyta till för att tillfredställa de sociala behoven som arbetskamraterna kan ge dem, men också för att kunna samla sitt arbete till en fysisk plats. Vi tolkar att det blir lättare att skilja på sitt arbetsliv och privatliv när det finns ett fy-

siskt kontor att komma till, för att exempelvis utföra sitt pappers- och telefoniarbete eller för att få, men också ge feedback till kollegor och chef. Våra intervjupersoner beskriver att det alltid finns en kollega i rummet bredvid om de skulle behöva hjälp, om den inte är ute på uppdrag. Det här resultatet kontrasterar mot Becks teori som enligt vår tolkning framhåller att det moderna samhället till stor del består av arbeten som kan utföras var som helst tack vare teknologiska hjälpmedel. Att tjänstemännens arbete är platsoberoende kan vi hålla med om, men vi tolkar ändå att återknytningen till kontoret är av stor vikt för tjänstemännen som där också har möjlighet att finna gemenskap och utvecklas i organisationens sociala nätverk (Allvin m fl., 2007; Beck, 2000; Beck m fl., 1994; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Giddens, 2002).

Flera av tjänstemännen berättar att arbetet förflyttas till hemmet vid längre ledighet såsom vid semester eller föräldraledighet. Då kontrollerar tjänstemännen sin e-post och svarar i telefonen vid akuta samtal. Under dessa perioder gör de dock inga aktiva kundbesök, installationer eller reparationer utan är tillgängliga i form av muntlig närvaro. Att vara ledig är enligt vår tolkning av tjänstemännen att tillbringa den största delen av dagen i privatlivet, där arbetet får kortare stunder. Medan att arbeta innebär att privatlivet får vänta tills arbetet är utfört. Med utgångspunkt i Baumans sätt att beskriva individens begär och vilja att bli tillfredsställd i så många sammanhang och delar av sitt liv som möjligt gör vi tolkningen att tjänstemännen har behov av semester, men också ett begär att finnas till för sitt arbete. Tjänstemännen upplever att de måste tillfredsställa kundens behov, även när tjänstemännen har semester. Det intressanta i den här studien är en tjänsteman som inte uttrycker samma behov och begär. Den här avvikande attityden påvisar att arbetet går att avgränsa helt och hållet från privatlivet. Det visar sig när han uttrycker att ledighet är ledighet och inte arbete och att organisationen respekterar hans privatliv. Genom att uppvisa den här avvikande attityden gentemot resten av tjänstemännen gör vi en tolkning som bygger på att kraven på tillgängligheten i arbetet är tjänstemännens individuella upplevelse och därmed speglar det moderna, individualiserade samhället på det sätt som Giddens, Beck och Bauman beskriver (Beck, 2000; Beck m fl., 1994; Bauman, 2004; Giddens, 2002).

Eftersom vi tolkar tjänstemännen som kundstyrda skapas en oflexibilitet i privatlivet, när akuta problem hos kunden uppstår. Vi menar att tjänstemännen måste förhålla sig flexibla till sina kunder och finnas tillgängliga för kunder som förväntar sig hjälp snarast. På det viset skapas enligt vår tolkning en oflexibilitet i privatlivet där tjänstemännen måste förlita sig på att vardagen flyter på i hemmet, när de är tillgängliga för kunden. Tjänstemännen upplever att de måste finnas till hands för kunden, vilket kan innebära att tjänstemannen med kort varsel måste resa bort och inte har möjlighet att ta sig hem på kvällen. Resor är en del av vardagen i dessa tjänstemäns liv och när kundnätet befinner sig i hela Sverige, kan resorna ibland bli långa och därmed inkräkta på privatlivet när tjänstemannen måste ge sig iväg före solens uppgång. Här finns enligt vår tolkning inget utrymme att exempelvis hämta eller lämna barnen på förskolan. Å andra sidan kan tjänstemännen genom att börja arbetsdagen tidigt hinna med kundbesök på längre avstånd och samtidigt kunna komma hem samma dag för att få tid till sitt privatliv. Tjänsteresor på längre avstånd effektiviseras oftast genom att innefatta mer än ett besök, vilket vi upplever gynnar tjänstemännens arbetsliv och privatliv, då får privatlivet mer tid när tjänstemännen kan vara på hemmaplan efter längre resor. Arbetslivet gynnas också efter längre tjänsteresor då arbetet kan följas upp på hemmaplan, och när fler kundbesök utförs under samma resa blir det mer kostnadseffektivt för organisationen (Bauman, 2004; Bergman m fl., 2008; Bäck-Wiklund m fl., 1997; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Giddens, 2007; Gustafson, 2009).

Genom att vi lever i nätverkssamhället erfar vi att tjänstemännen kan kommunicera och underhålla sitt privata nätverk via telefon, när de är på resande fot. På det viset tolkar vi att

tjänstemännen upplever sig vara tillgängliga för sitt privatliv, samtidigt som vi upplever att tillgängligheten i praktiken är begränsad, då tjänstemännen inte fysiskt är på plats. Kommunikationsmöjligheterna i dagens samhälle låter tjänstemännen vara delaktiga på avstånd. Genom mobiltelefonen kan de följa privatlivets förlopp och bli informerade om vad som händer på hemmaplan. På det viset underhålls det privata nätverket och skapar en upplevelse av delaktighet. Men just upplevelsen av delaktighet tolkar vi som motsägelsefull, tjänstemännen är de facto inte fysiskt närvarande när de är på tjänsteresor och kan exempelvis inte dela hemuppgifterna och de dagliga upplevelserna med sin partner (Bergman m fl., 2008; Boltanski, 2002; Bäck- Wiklund m fl., 1997; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Gustafson, 2009; Sennett, 2006).

Våra tjänstemän uttrycker att de tycker om sitt arbete. Stimulansen och tillfredsställelsen av att inte veta hur varje arbetsdag ser ut, gör att arbetet aldrig blir tråkigt och rutinmässigt. Det skapar en effektivitet och framåtanda som vi erfar gör att arbetet får inkräkta på privatlivet. Vi tror att det är svårt att tacka nej när någonting är roligt. Arbetet får därmed inta en stor plats i tjänstemännens liv, samtidigt som familjen alltid står i centrum, enligt dem själva. Den familjära stämningen finns även i organisationen, vilket vi tror beror på att den är ganska liten. Tjänstemännen upplever en gemenskap och i den skapas en upplevelse av att organisationen har en förståelse för att tjänstemännen har ett behov av ett arbetsliv och ett privatliv. Genom tjänstemännens upplevelse av gemenskapen på arbetet erfar vi att arbetet blir minst lika viktigt som privatlivet för tjänstemännen. Det här visar även Allvins forskning genom att framhålla att arbetslivet och privatlivet får flyta in i varandra (Allvin m fl., 2007; Bauman, 2000; Beck m fl., 1994; Castells, 2000ab, 2001, 2002; Giddens, 2002).

Flera av tjänstemännen säger sig prioritera arbetslivet. Vi tror att de syftar på att arbetsmaterialet följer med hem och fortsätter bearbetas. Detta tror vi är möjligt på grund av att den andre partnern tar huvudansvaret för barnen och hemmet, medan tjänstemännen får möjlighet att låta arbetet ta den tid som krävs. Följden blir enligt vår tolkning att tjänstemännens roll som privatperson hamnar i obalans när han fortsätter att vara tillgänglig för sitt arbete under sin privata tid. Det här är något som även Bäck- Wiklund tar upp i sin forskning, om svårigheterna i balansgången mellan arbetsliv och privatliv. Enligt Bäck- Wiklund förväntas familjerna genomgå en ständig förhandling för en jämställd delning av hemarbetet och yrkesrollen där vi tror, i likhet med Bäck- Wiklund, att tjänstemännen upplever det svårt att räkna till för alla. Den pågående förhandlingen avspeglas i tjänstemännens vardag då de förmodligen har gjort upp med sin partner att det är tillåtet att arbeta under kvällstid. Allvin m fl. menar också att individen själv är tvungen att förhandla fram familjens vardagsrutiner (Allvin m fl., 2007; Bäck- Wiklund, 2003; Bäck- Wiklund m fl., 1997.).

Efter analys av vårt resultat gör vi tolkningen av att det inte går att vara lika flexibel i både arbetslivet som i privatlivet. Tjänstemännen måste välja vilket som ska prioriteras framför det andra, arbetslivet eller privatlivet, för tjänstemännen upplever att tiden inte räcker till för båda sfererna. För att arbetslivet ska kunna ha dess flexibla form, tolkar vi att det krävs rutiner och struktur i privatlivet, speciellt om det finns barn i familjen. I och med att tjänstemännen ofta befinner sig på resande fot och överlag har ett ostrukturerat arbetsliv, där varje dag ser olika ut, utläser vi att det krävs en tydlig struktur i privatlivet för att undvika att barnens behov förbigås. Flera av våra intervjupersoner upplever vi har valt att lägga mer tid på privatlivet genom att resa mindre antal dagar per år sedan de fick barn, eller gör resorna mer effektiva. Vi begriper det som att balansgången är svårare att lösa efter barnens inträde, då tjänstemännen upplever dåligt samvete, då de vill finnas till hands för privatlivet. När barnen kommer upplever tjänstemännen att privatlivet kräver mer utrymme, vilket gör det svårt för tjänstemännen att balansera arbetslivet och privatlivet, för att få ut så mycket som möjligt av dem båda. Tjänstemännen uttrycker den här problematiken när de beskriver sina roller. Ge-

nom att de upplever att arbetet släpar efter till förmån för privatlivet uppstår ett stressmoment hos tjänstemännen att inte räkna till samt dåligt samvete åt båda sidor. Detta går även att koppla till Baumans teori om individens rädsla för att misslyckas eller prestera dåligt, något som ligger på individens eget ansvar (Allvin m fl., 2007; Bauman, 2000; Bäck-Wiklund m fl., 1997, 2003; Giddens, 2002; Gustafson, 2009; SOU:1997:139).

6.1.3 Makt och kontroll

Efter genomförda intervjuer och bearbetat material tolkar vi tjänstemännens maktutrymme som något begränsat. Vi upplever att tjänstemännen framför allt är kundstyrda i sitt arbete. Enligt tjänstemännens utsagor föreligger inga uttalade yttre krav på flexibilitet och tillgänglighet, utan det är något som tjänstemännen tar för givet i sina roller som säljare och servicetekniker. Det här avspeglar Castells nätverkssamhälle då tjänstemännen har tillgång till kommunikationshjälpmedel och därmed också förväntas finnas tillgängliga via e-post och mobiltelefon. Det egna ansvaret för tillgängligheten och flexibilitet är något som återkommer i Huhtalas studie av the emancipated worker (Castells, 2000ab, 2001, 2002; Foucault, 2009; Huhtala, 2004).

Nätverkssamhället med den högteknologiska utrustningen har utvecklat en tillgänglighet och flexibilitet som ställer nya krav på individen, men det skapar också en maktstruktur hos den som besitter kunskapen om utrustningen och underordning hos den som inte behärskar kunskapen (Castells, 2007). Genom att tjänstemännen har tillgång till den senaste tekniken tolkar vi att den studerade organisationen är bärare av makten inom kunskapsfältet. Tjänstemännen kan med hjälp av sin kommunikations- och nätverksutrustning uppdatera sig inom sitt kunskapsfält och bestämma över vad kunder och konkurrenter ska veta. Information som sprids kan också vara av negativ karaktär om det visar sig att kunder får del av bättre information om konkurrenternas varor, tidigare än organisationen hinner med att presentera sitt utbud. En del av det arbete som sker på kvällstid i privatlivet är baserat på att bibehålla sin maktposition som säljare och servicetekniker, då gäller det att uppdatera den senaste informationen för att stå till svars och inte riskera att en konkurrent får försprång hos kunden.

Tjänstemännen måste förhålla sig till olika maktstrukturer i både arbetslivet och i privatlivet, menar vi. Det vi utläser i vårt resultat är att inom organisationen har VD:n den yttersta kontrollen för att arbetet ska flyta obehindrat. VD tillhandahåller de verktyg som tjänstemännen uttrycker att de behöver i sitt arbete. Dessa hjälpmedel är den senaste teknologin inom till exempel telefoni, datorer och transportmedel. Tjänstemännen behöver därför aldrig känna avsaknad av den senaste tekniken. Att tillhandahålla dessa verktyg anser vi är en teknik han använder sig av för att styra sina medarbetare och tydligt visa att han är i en överordnad maktposition. Chefens makttekniker tolkar vi yttar sig i en utveckling av tjänstemännens governmentality genom att inte direkt- och detaljstyra dem. Tjänstemännen har budgetansvar, men dessa är inte tvingande utan ses som eftersträvnansvärda mål. Kontrollverktygen som finns i de system som tjänstemännen använder går att brukas för kontroll, men tjänstemännen beskriver att de istället använder dem för framförallt inspektion av sitt eget arbete (governmentality). Vår uppfattning om organisationen är att det förekommer granskning men att tjänstemännen aldrig vet när de blir kontrollerade, en form av panoptism, vilket skapar en osäkerhet, men också en drivkraft som används för att utföra sina uppgifter på bästa och effektivaste sätt (Castells, 2007; Foucault, 2009).

Genom panoptismen som organisationen använder kan vi uttyda att tjänstemännen ses som subjekt för makten där de själva styr inom sina ramar. Den egna styrningen, med andra ord den pastoraliska makten, sker inom ramarna för organisationens och kundens villkor. Möjligheterna att kunna planera sin arbetstid och sitt eget arbete finns då arbetsuppgifterna är full-

ständigt delegerade till den enskilde individen. Men genom den pastorala makten göds också tjänstemännens kundorienterade flexibilitet i arbetslivet. En slutsats som vi drar utifrån vårt resultat är att de individer som inte kan hantera den pastorala makten på ett effektivt sätt försvinner frivilligt från organisationen. Det krävs en flexibilitet och disciplin hos tjänstemannen för att anpassas till organisationens krav, en förmåga som inte alla besitter. De som väljer att lämna organisationen av den här anledningen anser vi vara de som också gör motstånd mot organisationens maktstruktur. Vi kan också utläsa en viss form av motstånd när tjänstemännen tänjer på gränserna, då de exempelvis väljer att åka hem tidigt eller avstår att svara i telefonen när kunden ringer (Castells, 2007; Foucault, 2009; Giddens, 2002; Huhtala, 2007; Sennett, 2006).

Efter insamlingen av materialet kan vi utläsa en struktur som grundas i kundens och ledningens makt över tjänstemännen. En makt som vi tolkar att tjänstemännen inte alltid är medvetna om att de utsätts för. De har accepterat ledningens styrning då de antagit villkoren för sin yrkesroll, men de reflekterar inte dagligen över denna styrningsteknik. Tjänstemännen finns tillgängliga i stort sett dygnet runt och det är något som förväntas av dem genom tysta överrenskommelser. Vår tolkning är att tillgängligheten är ett fenomen som uppkommit i samband med intåget av nätverkssamhället. Kan inte tjänstemannen svara när kunden ringer eller skickar e-post befarar tjänstemannen att kunden kan välja att gå till en konkurrent som responderar snabbare. Tjänstemännen upplever krav från kunden som gör att de kan ses som objekt för makten. Maktpositionen kan förändras genom att bygga personliga relationer med kunderna och därmed göra sig till subjekt för makten och få mer inflytande över kundens behov (Bauman, 2000; Castells, 2007; Foucault, 2009).

Det avslutande maktperspektivet som vi har studerat är makten i privatlivet. Som vi presenterade tidigare upplever vi att det krävs ett strukturerat och välplanerat privatliv om det finns små barn med i bilden för att ha möjlighet att vara flexibel i arbetslivet. Männerna som ingår i den här studien uttrycker att de lägger stor vikt vid arbetets uppgifter, vilket kan inkräkta på tiden som är avsedd för privatlivet. Hemmets maktstruktur sker under förhandling enligt studien SOU 1997:139, och i vår studie kan vi utläsa att männen har en överordnad position i familjen, för att männen är lönearbetande och låter arbetet styra stora delar av vardagen, medan kvinnorna tar hand om barnen. Vi diskuterar huruvida det är något som förhandlats fram i familjen, att arbetet får inkräkta på privatlivet eller om det är kvinnorna som markerat att de vill ha det yttersta ansvaret för hem och barn. Tidigare forskning visar ändå att kulturella värderingar och maktfördelning ligger till grund för vilka beslut som fattas inom hemmets väggar (SOU 1997:139). Vår tolkning är att tjänstemännen är bärare av pastoral makt över sin arbetssituation, men har de det även i familjelivet? Om hustrun uttrycker ett behov av mannens stöd och närvaro om exempelvis barnen är sjuka eller om det är utvecklingssamtal på förskolan, eller andra akuta oförutsedda, eller förutsedda händelser inträffar. Vad avgör vem som bestämmer utfallet? Är det hustruns vädjan? I sådana fall är mannen underordnad familjens behov. Är det tjänstemannen själv? Då är det han som har makten över situationen. Eller är det kunden som avgör? I det fallet är det arbetet som styr över tjänstemannen (SOU 1997:139; Bäck-Wiklund m fl., 1997, 2003; Castells, 2007; Foucault, 2009).

Vi har enbart intervjuat en tjänsteman som inte har familj och barn. Den personen beskriver hur privatlivet får stå tillbaka till förmån för arbetslivet. Till skillnad från de med familj beskriver han att han själv valt att arbeta mer nu när det inte finns barn och familj inblandade. Vi tolkar att han uttrycker pastoral makt i arbetet genom att arbeta hemifrån på kvällstid och se till att finnas tillgänglig för kunderna på det disciplinära vis som tjänstemännen upplever att kunderna förväntar sig. Den här tjänstemannen låter sig vara mer kundstyrd än de andra som även har styrning hemifrån genom familjelivet (Foucault, 2009).

6.2 Metoddiskussion

Efter avslutad studie kan vi fastställa att vi i ovanstående avsnitt har svarat på vårt syfte och på våra frågeställningar, vilket gör att vår validitet och reliabilitet har ökat. Att vi har kunnat få svar på vårt syfte och våra frågeställningar har flera orsaker, vilka vi kommer att diskutera nedan.

Att vi har utfört vår studie på en organisation gör att vårt resultat kan vara svårt att generalisera mot resten av samhället, men det är inte heller något som vi har eftersökt. Vårt syfte har varit att undersöka ett antal säljares och serviceteknikers upplevelser om hur flexibilitet och tillgänglighet i en kundorienterad verksamhet påverkar deras arbetsliv och privatliv. Våra generaliseringar har därför endast kunnat sägas gälla den studerade organisationen, men efter genomförd studie har vi funnit generella mönster som inte är ett resultat av slumpen, utan något som förekommer hos de berörda tjänstemännen.

Kvalitativ metod med halvstrukturerad intervju, har varit den metod som har stämt bäst överens med vårt syfte och vår frågeställning. Den halvstrukturerade intervjun har gett oss uttömmande svar och en bra riktlinje, och det var lagom längd på intervjuerna, med tanke på uppgiftens storlek. Eftersom vi har återvänt till vissa intervjupersoner för fler svar och följdfrågor har vi kunnat säkerställa resultatet bättre och har kunnat klargöra strukturer som vi eftersökt. Intervjupersonerna har varit glada över att dela med sig av sina erfarenheter, vilket också bekräftats när vi har ringt upp dem vid de senare tillfällena. Vår nyckelperson, som hjälpt oss få tillträde till fältet har gjort det lättare för oss att skapa förtroende hos våra intervjupersoner. Det hade förmodligen varit svårare att både få tillträde till fältet, men också få ett bra urval utan den personen. Tack vare vår nyckelperson har vi också kunnat säkra att vårt urval har varit det eftersökta. (Kvale, 2009)

Det hade varit intressant att genomföra en förstudie i en liknande organisation som den vi studerade, dels för att få en djupare förståelse för hur en kundorienterad organisation arbetar, men också för att se om vår intervjuguide skulle haft behov av att kompletteras ytterligare före de ordinarie intervjuerna. Detta har varit något som vi diskuterat, men vi har inte funnit någon lämplig kandidat varför vi tvingats överge den idén. Det har heller inte funnits utrymme att göra någon förstudie på den studerade organisationen då den är så pass liten att det inte har funnits fler intervjupersoner än de vi använt till studien.

För att vara helt säkra på att intervjuguiden har besvarat den frågeställning vi undersökt har vi varit inlästa på relevanta teorier och tidigare forskning. De teorier vi använt oss av har uppfattats som väsentliga. Det är omöjligt att veta om vårt resultat hade blivit annorlunda om vi använt oss av andra teorier, men då vi har sökt i ett brett urval av både teorier och tidigare forskning har vi kunnat minimera risken att betydelsefulla teorier har förbisetts. Den abduktiva ansatsen har gett oss möjlighet att fördjupa kunskaperna inom teoretiska perspektiv, men vi har även haft möjlighet att utgå från vår förförståelse när vi tagit del av intervjupersonernas upplevelser. Avgränsningarna i studien har varit väl genomtänkta, vi har fått tag i den urvalsgruppen vi sökt och den har gett oss möjlighet att besvara vårt syfte och våra frågeställningar.

Vi har intervjuat sju personer fastän instruktionerna till uppsatsen bedömde åtta som lagom. Hur vi än har försökt få tag på den åttonde personen har det inte funnits någon mer som ville medverka. Då vi har studerat en relativt liten organisation känner vi trots detta att vi kunnat uppnå empirisk mättnad (Kvale, 2009:129f).

I och med att det är en liten organisation har det varit viktigt att så långt det är möjligt bibehålla tjänstemännens anonymitet. Detta har vi gjort genom att ge dem fiktiva namn och bearbeta allt vårt material i enskildhet. Det är omöjligt att garantera att våra intervjupersoner inte kommer att känna igen både sig själva, men också sina medarbetare. Vi hoppas trots detta att de ska känna att vi har gjort vårt bästa för att de ska förbli anonyma och oigenkännliga, lika väl som vi har försökt att aldrig peka ut någon av våra intervjupersoner utan beskriva dem så objektivt som varit möjligt.

Intervjuguiden skapades efter inläsning av teorier vilket har lett till att vi upplever att vi har lyckats fånga vårt sökta fenomen. Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar skapades våra teman, som har gett uppsatsen en god struktur och skapat en bra disposition. Temana har under arbetets gång underlättat arbetet, delvis när vi planerat och fördelat uppsatsens avsnitt, men de har också varit vägledande i analysen för att finna avvikare och mönster. Tack vare noggrann transkribering har vi kunnat använda citat för att bestyrka resultatet utifrån våra frågeställningar. Transkriberingen har även gett oss en bra grund för meningskoncentreringen och färgkodningen. Genom att intervjuguiden varit väl genomarbetad inför intervjusituationerna har vi fått svar på vårt syfte och vår frågeställning. Frågorna har också varit tillräckligt öppna för att finna avvikare.

Innan påbörjad studie har vi diskuterat vår egen förförståelse om det fält vi skulle möta. Det har gjorts för att vi skulle vara säkra på att vi inte skulle påverka våra intervjupersoner mer än nödvändigt, men också för att vi skulle kunna studera vårt fenomen så objektivt som möjligt. När vi nu har avslutat vår studie kan vi konstatera att mycket av det vi trodde om våra intervjupersoner stämmer, men att det finns en del som inte gör det.

Trots att vi har fått svar på vårt syfte och våra frågeställningar finns det alltid saker som vi skulle kunna gjort annorlunda, så även i det här fallet. Om vi hade fått möjlighet att genomföra den här studien igen hade vi förmodligen valt att genomföra fler intervjuer för att på så vis ges möjlighet att fånga upp eventuella aspekter som vi i nuläget kan ha förbisett. Det hade också varit önskvärt att utöka urvalet. På så vis har vi kunnat vara ännu mer säkra på att ha uppnått empirisk mättnad och dessutom kanske ha funnit flera avvikande beteenden.

I vår studie har vi endast studerat män i en kundorienterad organisation, varför vi frågar oss om utfallet hade blivit annorlunda om vi även hade haft kvinnor med i vårt urval. Även om det är omöjligt att veta hur just våra intervjupersoner skulle ha svarat, kan vi utifrån vår tidigare forskning utläsa att de kvinnor som arbetar på det vis som våra intervjupersoner gör, visar på mer tillgänglighet för sin familj och då framför allt för hushållsarbetet. Bergman och Gustafson påpekar dock tydligt att det resultatet inte går att generalisera, och det gör det även svårt för oss att spekulera i hur vårt utfall skulle ha kunnat bli (Gustafson m fl., 2008).

6.3 Vidare forskning

Om vi hade haft utrymme för en större studie, hade det varit intressant att undersöka samma individer med familj, och därigenom bredda studien till att även innefatta partners upplevelse av hur individer påverkas av att arbeta i flexibla och tillgängliga organisationer. Det samma gäller en studie om partnern, hur är det att leva tillsammans med en person som alltid är uppkopplad?

I en annan studie hade det också varit intressant att gå vidare med att studera könsaspekten vad gäller arbetsliv och privatliv i en flexibel organisation. Om det finns skillnader i olika organisationer, men också synen på sig själv och sin egen utveckling.

Det finns åtskilliga aspekter att studera som rör arbetsliv och privatliv när individen är flexibel, det här är ett axplock av vårt intresseområde.

6.4 Avslutning

Efter genomarbetad uppsats är gruppen överens om att studiens resultat går att använda i vårt vidare yrkesliv, som organisations- och personalutvecklare i samhället. Genom studiens arbete har vi erhållit kunskap om vad som krävs och förväntas av individen som arbetar i en organisation med det flexibla samhällets egenskaper. Vi upplever att vi erhållit kunskap om vilka verktyg och förhållningssätt som säljare och servicetekniker anser vara viktigt för den här typen av arbete och vi förstår nu hur dessa definierar sin yrkesroll inom ramen för en flexibel arbetsorganisation.

Den här organisationen avspeglar stora delar av våra presenterade teoriers innehåll. Castells nätverksteori med teknologiska kommunikationshjälpmedel och Foucaults maktperspektiv vad gäller självstyrning och pastoral makt finns representerade i det studerade fältet, vilket ger oss möjlighet att förankra våra teoretiska kunskaper i arbetslivet.

Uppsatsen ger oss en djupare förståelse för Foucaults maktperspektiv genom att tillämpa detta på ett empiriskt material som vi själva samlat in. Vi tycker att det är intressant att studera tjänstemännens motsägelsefullhet, som på något vis utgör hela deras uttalade flexibilitet och tillgänglighet. När vi under intervjuerna frågade tjänstemännen vem som styr, och de svarade att de är självstyrda genom att de själva bestämmer sin arbetsdag. Men allt eftersom intervjuerna fortgick och vi frågade hur de upplever sin flexibilitet i arbetet och vem eller vad som styr arbetsdagens upplägg, uppvisades en enighet hos tjänstemännen i att de var styrda av kunden. Vi upplever att det här påvisar att människan är en komplex varelse som är beredd att anpassa sig till det som är runt omkring dem.

Precis som vi tidigare antagit, upplever våra intervjupersoner tillfredsställelse med sitt arbetsupplägg. Arbetet är flexibelt och individualiserat, vilket gör att våra intervjupersoner till stor del kan styra sin arbetsdag själva. I vår förförståelse förväntade vi oss dock inte att kundstyrningen skulle ta så stort utrymme hos våra intervjupersoner, utan detta är ny kunskap som vi har förvärvat. Detta leder också till att privatlivet inte har möjlighet att vara flexibelt i samma utsträckning. Tjänstemännen använder sitt kontor som en knutpunkt, men inte i så hög grad en obligatorisk arbetsplats. Resultatet angående de teknologiska verktygen som hjälpmedel, visar att arbetet kan utföras oberoende av en fast arbetsplats, och att detta också upplevs som en förutsättning för att klara sina arbetsuppgifter.

Efter genomförda intervjuer kan vi konstatera att våra intervjupersoner aldrig är helt lediga, något vi inte heller trodde att de skulle vara. De ger uttryck för att ständigt finnas tillgängliga via sin telefon eller e-post, både efter arbetsdagens slut men också när de befinner sig på längre ledighet såsom föräldraledighet eller semester. Precis som vi antagit menar de intervjuade att detta påverkar privatlivet i den mening att arbetet får uppta den tid som de upplever krävs av dem. Att det skulle finnas avvikare i detta avseende har inte varit något som vi tänkt skulle vara möjligt innan vi påbörjade studien, men intressant nog kan vi notera att det finns individer i den studerade organisationen som ger uttryck för en tydligare gränsdragning mellan arbets- och privatliv. Vi kan som avslutning konstatera att stora delar av vår förförståelse stämmer överens med det resultat som har framkommit, även om det finns vissa avvikelser som gör att vår förförståelse fått ett nytt innehåll i vissa

dLitteraturförteckning

Litteraturförteckning

- Allvin, M; Aronsson, G; Hagström, T; Johansson, G; Lundberg, U (2007). *Gränslöst arbete – socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber
- Alvesson, M; Sköldberg, K (2009). *Tolkning och reflektion, vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur
- Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber
- Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Cambridge: Polity
- Beck, U. (2000). *Risksamhället*. Göteborg: Daidalos AB
- Beck, U; Giddens, A; Lash, S. (1994). *Reflexive modernization. Politics, tradition and aesthetic in the modern social order*. Stanford California: Stanford University press
- Bergman, A; Gustafson, P. (2008). ”Tjänsteresor, tillgänglighet och relationen mellan arbete och familjeliv”: *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 14, vol 2, s.11-18
- Boltanski, L; Chiapello, E. (2002). *The new spirit of capitalism*. Paper to be presented to the Conference of Europeanists, March 14-16, 2002 Chicago
- Bäck-Wiklund, M; Bergsten, B. (1997). *Det moderna föräldraskapet*. Stockholm: Natur och Kultur
- Bäck-Wiklund, M; Johansson, T. (red) (2003). *Nätverksfamiljen*. Stockholm: Natur och Kultur
- Castells, M. (2000a). *Identitetens makt. Informationsåldern ekonomi, samhälle och kultur band II*. Göteborg: Daidalos
- Castells, M. (2000b) “Materials for an exploratory theory of the network society”: *British journal of sociology* Vol. Nr. 51 Issue No1, s.5-24
- Castells, M. (2001). *Nätverksamhällets framväxt. Informationsåldern ekonomi, samhälle och kultur band I*. Göteborg: Daidalos
- Castells, M. (2002). *Internetgalaxen. Reflektioner om internet, ekonomi och samhälle*. Göteborg: Daidalos
- Castells, M. (2007) ”Communication, power and counter-power in the network society” *International Journal of Communication* 1(2007) s.238-266.
- Foucault, M. (2009). *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag
- Giddens, A. (2002). *Modernitet och självidentitet, självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg: Daidalos
- Gustafson, P (2009). ”Mormor vabbar: Om tjänsteresor, könsroller och familjeliv”: *Arbetsmarknad & arbetsliv*, årg 15, nr 3, s.27-47

Huhtala, H. (2004). *The emancipated worker? A Foucauldian study of power, subjectivity and organizing in the information age*. Saarijärvi: Finland

Kvale, S. (2007). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Kvale, S; Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Molleman, E (2009) "Attitudes Toward Flexibility: The Role of Task Characteristics". *Group & Organization Management* 2009, 34: 241 originally published online 7 January

Sennett, R. (2006). *När karaktären krackelerar, människan i den nya ekonomin*. Stockholm: Atlas

SOU 1997:139, Ahrne, G & Roman, C. *Hemmet, barnen och makten - förhandlingar om arbete och pengar i familjen*. Stockholm: Gotab

Vetenskapsrådet. (2006) Forskningsetiska principer (<http://www.codex.vr.se>. Hämtad 2010-11-15)

Bilaga 1

Intervjuguide

Hur våra intervjupersoner påverkas av att ha ett arbete där man ständigt kan vara uppkopplad?

Inledande frågor (leder ip in på det vi söker)

- Ålder
- Civilstånd, barn?
- Arbetslivserfarenhet
- Arbetsuppgifter
- Befattning
- Hur många år i org
- Typ av org (*låt ip beskriva organisationen, och var ip är i org.*)
- Kollegor (*har kollegor att falla tillbaka på, arbetsätt, team eller ensamvarg*)
- Övertid (*överblickbar information som kan användas för analysen*)

Definition av begrepp relevanta för studien (vad betyder begreppen för ip?)

- Tillgänglighet
- Flexibilitet

Arbetsliv och privatliv (ger oss en förståelse av ip:s arbetsituation vad gäller flexibilitet och tillgänglighet i arbetslivet)

Berätta om arbetet (vi prickar av allteftersom)

- En dag på jobbet
- Arbetets och arbetstidens uppbyggnad (*börjar arbeta i bilen, hemifrån? Varför just så? egen planering eller uppifrån, kundstyr?*)
- Arbetstid hemma (*isf. hur ofta, hur många timmar?*)
- Tjänsteresor (*hur ofta, vart, arbetsområde*)
- Upplevelse av flexibilitet i arbetet (*självbestämmande? Styrd? Krav? Bra, dåligt, inkräktar på privatlivet*)
- Upplevelse av tillgänglighet i arbetet (*uppkopplad? Nåbar? Krav? Ansvar?*)

Berätta om privatlivet

- Socialt stöd (*hjälpande nätverk*)
- Prioriteringar (*vilket kommer först och varför, upplägget av arbetet...*)
- Fritid (*finns det någon, hur ser den ut?*)
- Vardagens uppbyggnad (*hämta, lämna, arbeta hemma osv.*)
- Flexibilitet i privatlivet (*självstyrd?, barn på dagis? Anpassning/anpassningsbar?*)
- Prioriteringar (*vilket kommer först och varför*)

Möjligheter (både i arbetsliv och privatliv)

- Beskriv fördelar
- På vilket sätt är det bra för ditt arbete?
- På vilket sätt är det bra för dig själv?
- Något du vill utveckla vidare (*personliga mål*)

Begränsningar

- Specifika svårigheter (*sjuka barn, speciell situation eller liknande, stress, hur löser ip sådana svårigheter eller andra, krav?*)
- Beskriv nackdelar
- Andra begränsningar på grund av familjen eller arbetet

Sammanfattning/Avslutning

- Upplevelse av helheten
- Ser du dig själv som en flexibel människa? Isf hur och varför?
- Tycker du att du är tillgänglig? Isf hur och varför?
- Tror du att personer i din omgivning uppfattar dig som flexibel och tillgänglig?

Tack för intervjun!

Bilaga 2

Missivbrev

Vi heter Sara, Josefin och Helena. Vi ska genom att studera hur individens privatliv och arbetsliv påverkas av att ha ett flexibelt arbete skriva en kandidatuppsats i ämnet Sociologi. Ämnet består av ett antal frågeställningar där vi vill erhålla din tolkning och uppfattning om hur det är att vara en tjänsteman i det moderna samhället i form av flexibilitet, tillgänglighet och ständig uppkoppling. Intervjumaterialet vi tillhandahåller hanterar vi konfidentiellt och materialet får endast användas till detta syfte. Det finns inget krav på att du som intervjuperson måste svara på alla frågor och känns det inte bra under intervjun eller efteråt kan du alltid dra dig ur.

Vid intresse delar vi gärna med oss av färdig uppsats.

Vi vill även passa på att tacka för visat intresse och hoppas att få återkomma om klarhet saknas.

Om det finns frågor i efterhand eller tankar som du vill dela med oss, går vi att nå via telefon eller e-post.

Sara: 07XX – XX XX XX, S082XXX@student.hb.se

Helena: 07XX – XX XX XX, S082XXX@student.hb.se

Josefin: 07XX – XX XX XX, S082XXX@student.hb.se