

MAGISTERUPPSATS  
MAGISTERUTBILDNING I STRATEGISK INFORMATION OCH KOMMUNIKATION  
SEKTIONEN FÖR BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2020

“Egentligen vill jag inte jobba när jag inte får betalt”  
Hur anställda som arbetar med informationsteknik och  
kommunikations upplevda hälsa påverkas i *ett helt uppkopplat*  
*Sverige*

KLARA JOELSSON TRÄFF  
LINDA JOHANSSON



HÖGSKOLAN I BORÅS  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Klara Joelsson Träff & Linda Johansson  
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande

- Svensk titel: “Egentligen vill jag inte jobba när jag inte får betalt” Hur anställda som arbetar med informationsteknik och kommunikations upplevda hälsa påverkas i *ett helt uppkopplat Sverige*
- Engelsk titel: “I actually do not want to work when I am not getting paid” How professionals working with information technology and communications’ perceived health is affected in a *completely connected Sweden*
- Författare: Klara Joelsson Träff, Linda Johansson
- Färdigställt: 2020
- Handledare: Carina Hallqvist
- Abstract: Most professionals working in the field of information technology and communication are able to also work with digital media outside working hours, which could blur the distinction between work and private life. The aim of the study is to examine how the perceived health of these professionals is affected when the boundaries between work and private life blur and to identify the positive and negative aspects of using digital media outside of working hours. The effects on the actual health of professionals working in this line of work are not being examined in this study.  
Based on existing literature on aspects of working with digital media outside working hours, a quantitative and qualitative survey was distributed to employees working with information technology and/or communication. The study was complemented by additional qualitative interviews. The results suggest that the perceived health of the majority of respondents was negatively impacted by working with digital media outside of working hours. The main reason for this is that they feel overwhelmed with information. One of the conclusions of this study is that respondents may be negatively influenced by the use of digital media outside of working hours but that this does not have to be the case necessarily. A further conclusion is that there are complex combinations of advantages and disadvantages from these aspects which affect respondents more individually. In addition, the study shows that companies need to be aware of the advantages and disadvantages of using digital media outside working hours in order to provide healthy working conditions for their employees.
- Nyckelord: Digitala medier, boundary spanning, hälsa och sociala medier.

## Tack till

Ett stort tack till vår handledare Carina Hallqvist för utmärkt handledning och ett fantastiskt engagemang. Vi har genomgående under hela arbetsprocessen fått god vägledning och gynnsam feedback.

Vi vill även tacka samtliga respondenter som deltagit och visat engagemang genom att delta i enkätundersökningen. Ytterligare ett varmt tack till de informanter som även tagit sig tid till att genomföra intervjuer.

Dessutom skulle vi vilja tacka våra närstående som hjälpt oss något enormt under processens gång med allt ifrån feedback till stöd och förståelse.

Till sist vill vi tacka varandra för enastående samarbete, förstklassig kommunikation och för det stöd vi gett varandra under resans gång. Tack vare ömsesidigt engagemang och telefonsamtal som varat i timmar har vi inte enbart utformat ett bra magisterarbete utan även funnit vänskap för livet. Tack.

# Innehållsförteckning

1	Introduktion .....	2
1.1	Bakgrund .....	3
1.2	Problembeskrivning: otydliga arbetsförhållanden.....	4
1.3	Syfte och frågeställning .....	5
1.4	Avgränsningar .....	6
1.5	Disposition.....	6
2	Teoretiskt ramverk .....	7
2.1	Strategisk kommunikation.....	7
2.1.1	Socialt hållbar kommunikation .....	7
2.2	Digitala medier .....	9
2.3	Positiva och negativa aspekter av digitala medier .....	11
2.3.1	Informations- och kunskapstillgång.....	11
2.3.2	Hälsa och digitala medier .....	12
2.3.3	Boundary spanning.....	18
2.4	Summering av teoretiskt ramverk .....	19
3	Metod .....	21
3.1	Studiedesign.....	21
3.2	Enkätundersökning .....	22
3.2.1	Urval och material.....	22
3.2.2	Datainsamlingsinstrument.....	24
3.2.3	Tillvägagångssätt.....	25
3.2.4	Bearbetning och analys av data.....	25
3.3	Semistrukturerade intervjuer.....	28
3.3.1	Datainsamlingsinstrument.....	29
3.3.2	Tillvägagångssätt.....	30
3.3.3	Bearbetning och analys av data.....	30
3.4	Etiska överväganden .....	31
4	Resultat.....	33
4.1	Resultat enkätundersökning .....	33
4.1.1	Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid ...	34
4.1.2	Aspekter av digitala medier .....	37
4.2	Resultat intervjuer .....	42
4.2.1	Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid ...	44
4.2.2	Aspekter av digitala medier .....	45
4.3	Jämförelse av insamlad data.....	47
4.3.1	Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid ...	47
4.3.2	Aspekter av digitala medier .....	47
4.4	Sammanfattning av resultat .....	50
4.4.1	Sammanfattning av enkätresultatet .....	50
4.4.2	Sammanfattning av intervjuresultatet.....	51
4.4.3	Sammanfattning av jämförelsen av insamlad data.....	51
5	Diskussion och slutsats .....	53
5.1	Slutsats .....	58
6	Reflektioner och ytterligare studier.....	60
6.1	Metodreflektion .....	60

6.1.1 Validitet och reliabilitet .....	60
6.1.2 Begränsningar .....	61
6.2 Ytterligare studier.....	62
6.3 Studiens kunskapsbidrag .....	63
Referenslista .....	64
Bilagor.....	70
Bilaga 1A: Enkät, informationstext.....	70
Bilaga 1B: Enkät.....	71
Bilaga 2A: Semistrukturerade Intervjuer, informationsmail.....	73
Bilaga 2B: Semistrukturerade intervjuer, intervjufrågor mall.....	74

# 1 Introduktion

Att som anställd befinna sig i en arbetsmiljö som är ständigt uppkopplad med kommunikationsmöjligheter utan gränser är både fenomenalt och komplicerat. Det kan upplevas som en känsla av lyx att ständigt vara kontaktbar och erbjudas ett mer flexibelt arbete. Samtidigt upplevs en stress över precis samma saker. Anställda försöker vara så effektiva som möjligt när krav om att ständigt vara tillgänglig ökar (Telenor Företag & Gospic, 2019).

Digitala medier resulterar i att anställda utför arbetsrelaterade uppgifter efter arbetstid (Wright, et al., 2014, s. 508). Gränserna mellan arbetsliv och privatliv blir därav alltmer oskarpa (Wright et al., 2014, s. 508) och 61 procent av Sveriges befolkning har svårt att separera dessa gränser. Det visar sig även att anställda använder internet på sin arbetstid för privat bruk. Merparten av svenskarna blandar samman privatliv och arbetsliv och enbart 9 procent kan hålla isär dem helt (Internetstiftelsen, 2018).

Digitaliseringen anses vara en bidragande orsak till att de flesta individer i dagsläget alltid kan vara tillgängliga. Detta har resulterat i ett förändrat beteendemönster, inte minst på arbetsplatser (Telenor Företag & Gospic, 2019). Regeringen (2016) beskriver att ökad digitalisering har ett samband med ett uppkopplat samhälle och att digitaliseringen anses bidra till effektivisering av förslagsvis samhällsservice och förhöjd livskvalitet för invånarna. Vidare tycker Regeringen att samtliga invånare i Sverige ska ha snabb tillgång till internet. Deras vision är "*ett helt uppkopplat Sverige*" år 2025. Regeringen anser att internet är en förutsättning för att gemene man ska kunna vara delaktig i samhället. Enligt Internetstiftelsen (2019) har 98 procent av Sveriges befolkning tillgång till internet i hemmet, och 95 procent använder sig av internet. Detta tyder på att regeringens mål om ett helt uppkopplat Sverige snart är uppnått redan några år innan utsatt måldatum, och att utvecklingen går väldigt fort fram.

Nästantill alla som arbetar i Sverige använder internet i sitt arbete och 78 procent använder det dagligen. Hos anställda som arbetar med informationsteknik (IT) och kommunikation är internetanvändningen så hög som 99 procent. Majoriteten av internetanvändare använder sig också frekvent av sociala medier. De mest populära sociala medierna är Facebook, Instagram och Snapchat (Internetstiftelsen, 2018). Förutom att kommunicera via sociala nätverk konverserar svenskar parallellt i flertalet andra kanaler och den genomsnittliga internetanvändaren nyttjar ungefär fem olika meddelandetjänster (Internetstiftelsen, 2017). Detta avser då kommunikation via e-post, diverse chatt- och/eller videoapplikationer och liknande. Att som anställd kunna anslutas tjugofyra timmar om dygnet via sin mobila kommunikationsenhet (Bucher, Fieseler & Suphan, 2013, s. 1640) samt att ha möjligheten till att nyttja kommunikationsverktyg underlättar vid distansarbete och i Sverige arbetar sju av tio anställda hemifrån (Internetstiftelsen, 2018).

Organisationer blir allt mer medvetna om de kommunikativa gränser som suddats ut, de ökade kraven på tillgänglighet samt för- som nackdelar av att vara ständigt uppkopplad och kunna arbeta när och var som helst (Telenor Företag & Gospic, 2019). Även gränsen mellan ledare och medarbetare suddas ut (Heide, Johansson & Simonsson, 2012, s. 123). Allt fler anställda får dock nog av sociala medier. Carlson

(2018) illustrerar exempelvis detta i sin artikel “Kommunikatören fick nog: Hej Facebook, jag säger upp mig”. Det bekräftas också av Internetstiftelsen (2019) som redogör för att användandet av sociala medier inte längre går stadigt uppåt, utan snarare har avstannat, samt att få känner någon meningsfullhet med sitt användande. Faktum är också att anställda som arbetar med IT och kommunikation är de som har svårast att skilja på arbete och fritid (Internetstiftelsen, 2019).

Hur individer kommunicerar och tar del av information är relevant inom Information Management (IM). För att organisationer, och deras information- och kommunikationshantering ska fungera väl behövs anställda som arbetar effektivt och upplever mening i det de gör. Information bör således vara lättanvänd och kunna användas effektivt (Detlor, 2010), inte stressa och belasta. Det är inte bara organisationen utan även dess anställda som spelar en viktig roll för att kunna utveckla effektiva IM-strategier (Macevičiūtė & Wilson, 2005, s. 3).

## 1.1 Bakgrund

Digitaliseringen har möjliggjort för olika former av digitala medier, såsom e-post och andra internetbaserade kommunikationstjänster (Internetstiftelsen, 2019). Dessa digitala medier, särskilt sociala medier, har integrerats i allt större utsträckning inom organisationer (van Zoonen, Verhoeven & Vliegthart, 2016, s. 1297; Zivnuska, Carlson, Carlson, Harris & Harris, 2019, s. 746). Digitala medier skapar interaktion mellan intressenter i realtid, vilket vidare skapar förändring i hur arbete utförs på arbetsplatser. Det kan exempelvis leda till att anställda kan dela information och kunskap med varandra på ett mer effektivt sätt samt via längre distanser. Telenor Företag och Gospic (2019), Wright et al. (2014) och Bucher et al. (2013) redogör alla för att yrket inte enbart berikas med oändliga möjligheter, utan också med utmaningar. Enligt Telenor Företag och Gospic (2019) är det möjligt att den ständigt uppkopplade arbetsmiljön resulterar i att anställda får sämre koncentrationsförmåga. Detta ger negativa konsekvenser för organisationer då koncentration och fokus är en eftertraktad och konkurrenskraftig egenskap (Landqvist & Hamrefors, 2006, s. 6). Symptom som utbrändhet och stress nämns också som en möjlig påföljd av att anställda förväntas utföra arbetsrelaterade uppgifter utanför utsatt arbetstid (Wright et al., 2014, s. 509). Därav finns alltså en risk att nya former av digitala medier inte är socialt hållbart för de anställda.

Det är tydligt att forskning om att gränser suddas ut, genom att ta med jobbet hem, inte är ett nytt fenomen. *Boundary spanning* har forskats på inom kundtjänstmedarbetaryrket redan på 90-talet (Singh, Goolsby & Rhoads, 1994). *Boundary spanning* har en bred definition där en av dem är otydligheten i var gränserna mellan arbete och familj går när arbetstagare har arbetsrelaterad kontakt utanför arbetstid (Glavin, Schieman & Reid, 2011, s. 43). Det var alltså känt redan på 90-talet att ohälsa i form av utbrändhet var relativt hög bland kundservicemedarbetare i jämförelse med andra yrken där anställda riskerade att bli utbrända, exempelvis bland sjuksköterskor eller poliser (Singh et al., 1994). Vidare menas att tendenser för att bli utbränd ofta är en faktor inom yrken som inkluderar “strong interpersonal components”, alltså arbetsuppgifter som relaterar till relationer eller kommunikation mellan människor, och höga nivåer av jobbstress. Utifrån att *boundary spanning*-aktiviteter kan ge upphov till ohälsa i form av stress och utbrändhet (Singh et al., 1994), även innan digitaliseringen i en tid med mindre möjlighet att konstant bli

kontaktad, kan detta potentiellt innebära att det har blivit ännu svårare att hantera balansen mellan privatliv och arbetsliv i dagsläget. Det är således möjligt att se ett samband mellan utbrändhet och yrken med mycket kommunikativ aktivitet.

Det har forskats på hur viss teknologi påverkar människan i årtionden. Redan 1984 skrev Brod (1984 refererad i Bucher et al., 2013, s. 1647) om oförmågan att handskas med digitala medier på ett hälsosamt vis, och myntade begreppet *technostress*. Symptomen av technostress kan ge uttryck i ett missnöje på arbetet, lägre motivation, trötthet på grund av stor mängd information, frustration eller överbelastning på arbetet (Bucher, et. al., 2013, s. 1647). Begreppet technostress är enligt Himma (2007, refererad i Bucher et al., 2013, s. 1647) kopplat till överbelastning av information. Överbelastning av information benämns ofta som *information overload*. Information overload betyder att gemene man har tillgång till mer innehåll än vad som anses vara hanterbart och drabbas därmed av negativa psykologiska effekter, som förslagsvis ångest. Informationsöverbelastning kan alltså påverka en människas hälsa negativt. Om det råder konstant informationsöverbelastning kan det finnas risk för att det blir svårt för anställda att känna sig uppdaterade och att de upplever stress över att missa viktig information.

## 1.2 Problembeskrivning: otydliga arbetsförhållanden

Ett uppkopplat samhälle, där anställda ständigt är nåbara, oberoende av tidpunkt eller geografisk position har omformat gemene mans levnadssätt. Den ständigt uppkopplade miljön har lett till beteendeförändringar och nya rutiner, inte minst i jobbrelaterade situationer (Telenor Företag & Gospic, 2019). Det skapas effektiva arbetssätt, men samtidigt finns det risk för utbrändhet (Write et al., 2014). Ett ständigt uppkopplat samhälle resulterar således i både positiva och negativa aspekter, och många upplever det som en svår balansgång mellan teknikens för- och nackdelar (Telenor Företag & Gospic, 2019).

Att som anställd kunna nås via en smarttelefon, dator eller surfplatta tjugofyra timmar om dygnet kan resultera i ett upplevt behov att som anställd alltid behöva vara ansluten och nåbar. Detta resulterar i sin tur i att den anställda kan hamna i situationer med oavbruten konversation med medarbetare eller ledningsgrupp (Bucher et. al, 2013, s. 1656), även utanför arbetstid. Däremot väljer anställda likväl att fokusera på smarttelefoner för privat bruk under arbetstid, även om det finns andra viktiga arbetsuppgifter att genomföra. Beroende kan uppkomma av att ständigt ha kontakt med omvärlden utanför arbetsplatsen, då detta ses som en trygghet (Telenor Företag & Gospic, 2019). Dessutom urskiljs beteendet att ständigt vara nåbar gentemot medarbetare eller ledningsgrupp på anställdas lediga tid. Det är möjligt att detta skulle kunna leda till att anställda känner rädsla för att missa information eller känna utanförskap från arbetsgruppen om de inte är lika tillgängliga som de andra anställda.

Under studiens datainsamling upplevdes det att forskning om positiva aspekter av sociala medier inom IM-området är svårare att hitta än forskning som beskriver negativa aspekter. Det är oturligt eftersom forskning om sociala mediernas positiva aspekter utanför IM är vanliga (jfr. Lee & Hong, 2016; Skopp, Alexander, Durham & Scott, 2018; Robinson, et al., 2016). Dessa studier handlar exempelvis om de positiva



aspekter som sociala medier har i koppling till suicidprevention<sup>1</sup>, socialt stöd och support för utplacerade soldater med mera. Det är troligt att det finns positiva aspekter av sociala medier inom IM, möjligen i mindre omfattning, men som då upplevs svårare att hitta. Överlag verkar alltså de negativa aspekterna av digitala medier, särskilt sociala medier, vara mest synliggjorda. Däremot beskriver Heide och Simonsson (2011, s. 211) att sociala medier ofta ses som positiva och att endast få hittar negativa aspekter av det. Detta kan möjligen beröra forskning utanför IM snarare än innanför IM-området. Det upplevs vara vanligare att redogöra för exempelvis den tidigare nämnda information overload och technostress som kan upplevas. Dessutom redogör Glavin et al. (2011, s. 51) för att det finns anledning att tro att kontakt med jobbet utanför arbetstid korrelerar med en känsla av skuld och oro. Vidare menar Bucher et al. (2013, s. 1656-1657) att sociala medier kan göra att man spenderar mindre tid med sin familj och att osäkerhet uppkommer om organisationens kommunikationsstrategi förändras för ofta. De potentiellt positiva aspekterna av sociala medier inom IM verkar alltså ha blivit förbisedda och en riktig helhetsbild upplevs saknas.

Telenor Företag och Gospic (2019) beskriver att det finns för- och nackdelar med teknologi och att gränsdragningen är svår. Trots ett sådant uttalande finns det lite forskning om vad fördelarna av sociala medier inom IM faktiskt är. Därför noteras det att en dagsaktuell bild av hur verkligheten ser ut idag saknas, särskilt med avseende på att digitala medier i form av sociala medier förändras snabbt (Bucher et al., 2013, s. 1640), vilket leder till att forskning inom ämnet också snabbt blir inaktuell. Det saknas en förståelse för hur människors, och specifikt anställda som arbetar med IT och kommunikation, hälsa påverkas av att använda dessa nya verktyg med möjlighet till konstant användning och uppkoppling. Därav kommer denna studie att undersöka vilka potentiella positiva och negativa aspekter som upplevs av användningen av digitala medier. Eftersom anställda som arbetar med IT och kommunikation därtill har svårast att skilja på arbete och fritid (Internetstiftelsen, 2019) är just denna målgrupp ännu mer central att studera. För att anställdas arbete ska vara hälsosamt och socialt hållbart är det således viktigt att ta reda på hur deras upplevda hälsa påverkas av att gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas ut.

### 1.3 Syfte och frågeställning

Mot bakgrund av problembeskrivningen har det identifierats ett behov att undersöka hur den upplevda hälsan<sup>2</sup> påverkas av att använda digitala medier för att utföra arbetsrelaterade uppgifter utanför arbetstid för anställda som arbetar med IT och kommunikation. Syftet med undersökningen är således att skapa en dagsaktuell bild av hur användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid, med fokus på hur internet och sociala medier, påverkar de anställda. Studien förväntas komma fram till såväl positiva som negativa aspekter av användningen av digitala medier efter arbetstid.

Den övergripande frågeställningen är:

Hur kan anställda som arbetar inom IT och kommunikation upplevda hälsa

---

<sup>1</sup> Att förebygga att någon/några försöker ta sitt liv.

<sup>2</sup> Definieras i denna studie som den subjektiva upplevelsen om att må bra eller att må dåligt. Helt enkelt de anställdas allmänna välbefinnande och livskvalitet, både fysiskt och psykiskt.

påverkas när gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas ut av möjligheten att använda arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid?

Mer specifikt kommer studien att undersöka:

Vilka aspekter av att använda digitala medier för arbetsrelaterade uppgifter utanför arbetstid kan upplevas positivt respektive negativt för de anställda?

## 1.4 Avgränsningar

Det kan vara värt att notera att när uppsatsen behandlar begreppet digitala medier innefattar det e-post, sociala medier och webbsidor. Studien exkluderar alltså analoga medier såsom radio och tv men även telefonsamtal. Enligt Internetstiftelsen (2018) kommunicerar flest svenskar via e-post. Därefter kommer chatt, röstsamtal över internet och videosamtal. I och med att dessa kommunikationsverktyg är vanligast att använda är de även mest relevanta att studera.

I studien avgränsas till anställda som arbetar med IT och kommunikations upplevda hälsa, och inte deras faktiska hälsa. Detta betyder att fokus berör anställdas subjektiva upplevelse, om att må bra eller att må dåligt i allmänhet. Studien berör således anställdas välbefinnande och livskvalitet generellt, både fysiskt och psykiskt.

Ytterligare en avgränsning gäller det geografiska området. Studien har avgränsats till svenska anställda som arbetar med IT och kommunikation av flera anledningar. För det första är det svårt att dra generella slutsatser om anställda i övriga delar av världens användning av digitala medier i och utanför arbetet under den tidsperiod studien har. För det andra fanns så pass specifik information om svenskarnas internetanvändning (Internetstiftelsen, 2016; Internetstiftelsen, 2017; Internetstiftelsen, 2018; Internetstiftelsen, 2019) att det fanns god grund att utgå ifrån. Slutligen var det ett urval av individer som kunde nås för datainsamling på ett fördelaktigt sätt.

## 1.5 Disposition

Studien är disponerad enligt följande:

Efter studiens inledande kapitel presenteras kapitel 2, det teoretiska ramverket. Där presenteras tidigare forskning med huvudrubrikerna strategisk kommunikation, digitala medier samt positiva och negativa aspekter av digitala medier. Sist i kapitlet presenteras en summering av det teoretiska ramverket. Kapitel 2 bidrar med att skapa en förståelse för vad studien utgår ifrån för forskning för att utforma utgångspunkt samt frågeformulär och intervjuguide. Kapitel 3 avhandlar studiens metodavsnitt. Inledande presenteras metodens studiedesign följt av studiens första metod, enkätundersökning. Därefter beskrivs studiens andra metod, semistrukturerade intervjuer. Kapitlet förklarar hur studien gått till innan det i kapitel 4 redogörs för studiens resultat. Resultatkapitlet inleds med enkätundersökningens resultat och därefter presenteras resultatet från intervjuerna. Följande presenteras en sammanfattning av studiens slutgiltiga resultat. Därefter redogörs för studiens diskussion och slutsats för att avsluta studien.

## 2 Teoretiskt ramverk

Inledande i kapitlet redogörs för tidigare forskning om strategisk kommunikation som leder in på tidigare forskning om socialt hållbar kommunikation. Därefter presenteras ämnet digitala medier och sedan dess positiva och negativa aspekter. Detta leder sedan in på hälsa och digitala medier som i sin tur övergår i ohälsa, sociala medier-beroende samt fear of missing out (FOMO) och social exkludering. Därefter introduceras informations- och kunskapsstillgång med underrubriker i form av boundary spanning och distansarbete. Slutligen presenteras en summering av det teoretiska ramverket och studiens nyckelbegrepp lyfts fram.

### 2.1 Strategisk kommunikation

Kommunikation, och att kommunicera, är att uppnå gemensam förståelse mellan parter, till skillnad från information som är enkelriktad (Nielsen, 2010, s. 13). Författaren definierar strategisk kommunikation som ett långsiktigt mål- och resultatorienterat utbyte av information med en annan person för att påverka denne i ett specifikt syfte och därmed uppnå gemensam förståelse av ett specifikt mål. Att studera strategisk kommunikation ger organisationer möjlighet att förstå vad meningsfull kommunikation är och hur organisationer bäst presenterar information (Hallahan, Holtzhausen, Van Ruler, Verčič & Sriramesh, 2007, s. 16).

Information Management (IM) är en del av strategisk kommunikation. Enligt Detlor (2010, s. 103) avser IM kontroll över information; det vill säga hur den skapas, organiseras, lagras, distribueras och används för att underlätta effektiv tillgång och användning av information. IM underlättar således för människor och organisationer att på ett lättare sätt få tillgång till och arbeta med information på ett mer effektivt sätt. Detta leder i sin tur till att organisationer kan arbeta på ett mer strategiskt sätt som stödjer organisationers anställda att genomföra arbetsuppgifter, likväl som att hålla de anställda bättre uppdaterade och informerade.

#### 2.1.1 Socialt hållbar kommunikation

Hållbarhet har ingen entydig definition (Waseem & Kota, 2017; Corvellec, 2016, s. 384) men Bonnedahl (2012) beskriver att om någonting ska vara hållbart ska det kunna fortsätta i liknande tillstånd under lång tid. I liknelse med Bonnedahl beskriver Waseem och Kota (2017) att begreppet kan ses som en förmåga att upprätthålla. Begreppet hållbarhet inkluderar ekonomiska, miljömässiga- och samhällliga aspekter (Guzeloglu, Bitirim & Maden, 2015, s. 1124; Waseem & Kota, 2017), mer specifikt berör hållbarhet således förhållandet mellan miljömässig kvalitet, ekonomisk utveckling likväl som social rättvisa (Guzeloglu et al., 2015, s. 1124). I denna studie kommer det inte att redogöras för samtliga huvuddimensioner av hållbarhet, det fokuseras snarare på de samhällliga aspekter av hållbarhet som anses relevanta för studien. Detta i form av mänsklig fokus, såsom ledarskap, partnerskap eller innovation. Definitionen för hållbarhet i denna studie handlar således om jämställdhet, mänskligt behov eller begränsade resurser (Guzeloglu, et al., 2015, s. 1125).

Begreppet hållbarhet används i många situationer, exempelvis i situationer som berör hållbar marknadsföring, hållbar konsumtion eller hållbar kommunikation (Guzeloglu et al., 2015, s. 1125), varav den sistnämnda ligger i fokus i denna studie. Hållbar kommunikation handlar om kommunikationspraxis och innefattar mänsklig interaktion som skapats och bibehålls i naturliga och sociala miljöer (Guzeloglu et al., 2015, s. 1124-1125; Godemann & Michelsen, 2011). Begreppet hållbarhet syftar till att vidta försiktighetsåtgärder och skapa strategier för att öka välfärden i samhället (Guzeloglu et al., 2015, s. 1124-1125), en utveckling som innefattar social förståelse och eventuella lösningar (Godemann & Michelsen, 2011).

Hållbar kommunikation förutsätter kommunikationsaktiviteter som lägger grund för ökad förståelse mellan olika parter och eventuella frågor eller problem. Eventuella kommunikationsproblem kan övervinnas med kommunikationsstrategier som bland annat omfattar förbättrad administration eller dialog mellan parter (Von Kutzschenbach & Brønn, 2006). Kommunikation är således en grundläggande faktor för att alla i samhället ska kunna delta och sammankopplas (Guzeloglu et al., 2015, s. 1125). Enligt Von Kutzschenbach och Brønn (2006) är målet med hållbar kommunikation att förbättra relationer mellan olika parter. Guzeloglu et al. (2015, s. 1125) beskriver att målet med hållbar kommunikation handlar om att alla i samhället ska kunna medverka och interagera i diverse beslutsprocesser. Vidare beskriver Guzeloglu, et al. (2015, s. 1125) att hållbar kommunikation är nära relaterat till socialt arbete. En del av strategin för hållbar kommunikation handlar således om att placera människor i fokus och ge dem uppmärksamheten (Guzeloglu, et al., 2015, s. 1125).

Kommunikation är viktigt på samhällelig nivå, likväl som internt inom organisationer. Socialt hållbar kommunikation syftar i denna studie till den interna kommunikationen inom organisationer, det sociala ansvar en organisations ledning har gentemot anställda och det faktum att ledningsgrupper bör stödja sina anställda till ett mer hållbart arbetssätt. Samtliga medlemmar inom en organisation bör ges möjlighet att interagera med samtliga personer inom organisationen, likväl som att delta i betydelsefulla beslutskedan. Detta för att möjligen uppnå en social rättvisa och jämställdhet inom organisationen. Dock har det med avseende på tidigare forskning (jfr. Bonnedahl, 2012) uppfattats att den interna kommunikationen och etik gentemot anställda ibland underskattas eller åsidosätts. Det uppfattas således att anställdas behov inte alltid fokuseras på, eller att det urskiljs en brist på uppmärksamhet gentemot anställda och deras krav eller behov. Genom att implementera hållbar kommunikation kan möjligen tvåvägskommunikation i form av öppen dialog mellan chefer och anställda (likväl som chefer eller anställda sinsemellan) bidra till mer effektiva relationer och mer produktiv arbetssätt. Hållbar kommunikation kan således fördelaktigt användas vid olika typer av informationsutbyte om lämpliga strategiska kommunikationssätt tillämpas och kommuniceras inom organisationer.

Bonnedahl (2012) anser att det finns en dubbelmoral där det å ena sidan anses viktigt i organisationer att förhålla sig till hållbarhetsmål samtidigt som de hela tiden måste hålla allting rullande för att kunna fortsätta sin verksamhet som innan. Etik tas för sällan med i beräkningen då det anses vara viktigare att konkurrera än att vara etiskt hållbar. Detta innebär att en del organisationer främst tänker på att konkurrera, före den internt sociala hållbarheten för exempelvis de anställda. Eftersom hållbarhet som begrepp inte är entydigt är det också otydligt exakt vad som är hållbara handlingar (Corvellec, 2016, s. 384) och därför kan det eventuellt också vara diffust att behöva

arbeta med hållbarhet. Organisationer tänker ofta för kortsiktigt när de arbetar med hållbarhet (Bonnedahl, 2012).

Hållbar kommunikation syftar ofta till en underkategori till hållbar marknadsföring och då gärna med fokus på miljöaspekten av hållbarhet (Godemann & Michelsen, 2011). Alltså, hur en kommunikatör kan kommunicera en organisations externa budskap med ett hållbart perspektiv på antingen produkten eller själva kommunikationen. Ett begrepp för hur kommunikationen ska vara socialt hållbar tillbaka gentemot de anställda verkar inte finnas. Enligt Nair, Pinto, Chandra och Satheesh (2017, s. 130) kan någonting socialt hållbart vara allt ifrån att fysiologiska behov är tillfredsställda, som mat och tak över huvudet, till att mer självförverkligande behov som personlig utveckling och egenmakt är tillfredsställda. För organisationer menar forskarna att det innebär att organisationerna behöver bete sig etiskt, delvis genom att bidra till en god levnadsstandard för samhället men även för de anställda och deras familjer. Trots det ligger fokuset, i alla fall för forskningen, för hållbar kommunikation nästan totalt utåt mot kunden (Godemann & Michelsen, 2011). Det är en potentiell förlust för organisationer då *perceived organizational support* (POS), alltså upplevt stöd och support från organisationer leder till att anställda känner sig mer villiga att hjälpa organisationen att nå sina mål och upprätthålla dess rykte (Nica, 2016, s. 34-37). Vidare bidrar POS också till att anställda tar mer ansvar för att skapa goda resultat på grund av att de själva känner att organisationen hjälper och stöttar dem i gengäld. Dessutom finns det anledning att tro att POS gör att anställda gärna associerar sig med organisationen vilket också bidrar till ett högre engagemang hos de anställda. Det går alltså att dra en slutsats att om organisationer stödjer sina anställda så vill även de anställda stödja organisationen tillbaka vilket i sin tur blir ett socialt hållbart förhållningssätt gentemot sina anställda.

Sociala medier gör kommunikation mer demokratiserad, och på så vis mer socialt hållbar, genom att makten har förflyttats från företagen till individerna som skapar och delar information och videor med mera (Kietzmann, Hermkens, McCarthy, Silvestre, 2011, s. 242). Det har tidigare redogjorts för regeringens vision *ett helt uppkopplat Sverige* (Regeringen, 2016). Regeringen har också en digitaliseringsstrategi där visionen lyder *ett hållbart digitaliserat Sverige*. Digitaliseringsstrategin innefattar både ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv i relation till hållbar utveckling. Målet med strategin är att Sverige ska vara bäst i världen på att nyttja de möjligheter som digitaliseringen medför. Digitaliseringen möjliggör för ökad livskvalitet och således anser regeringen att samtliga invånare måste omfattas för den sociala gemenskapen. Vägen mot ett hållbart digitaliserat Sverige handlar om att ta vara på de resurser som digitaliseringen medför likväl som att handskas med de risker som uppkommer under tid (Regeringen, 2017). Ibland upplevs den sociala hållbarhetsaspekten som tämligen enkelriktad. Anställda verkar förväntas kommunicera social hållbarhet men organisationen förhåller sig inte nödvändigtvis socialt hållbart för de anställdas kommunikation tillbaka.

## 2.2 Digitala medier

Hur individer kommunicerar och tar del av information är ett relevant ämne inom IM. Digitala medier är ett brett ämne som berör diverse sätt att kommunicera elektroniskt på. Internet uppkom på sent 60-tal och är därmed inget nytt fenomen. Internets stora genombrott skedde dock under 90-talet och blev inte lättillgängligt förrän 1994

(Nationalencyklopedin, 2019b). Digitaliseringen av informationsteknik har gett upphov till en uppmärksam utveckling av medielandskapet under de senaste årtiondena (Internetstiftelsen, 2019) vilket har resulterat i att även digitala medier både har skapats och utvecklats. Informationsteknik är således inte längre enbart radio, telefoni eller television utan innefattar likväl mobiltelefoni, surfplattor eller datorer. Kinkini och Annu (2017, s. 35) kallar informationsteknik för informations- och kommunikationsteknologi (IKT) och ser IKT som ett paraplybegrepp. Enligt dem så inkluderas samtliga kommunikationsenheter och applikationer. Författarna menar att IKT berör all teknik som möjliggör för att kommunicera information (exempelvis lagra, bearbeta eller generera) på ett mer bekvämt sätt över gränser eller kulturer.

Digital teknik ökar möjligheter till kommunikation och allt fler yrken förutsätter användning av digital kommunikation (Darics, 2016). Idag upplevs ett behov om tillgång till effektiva verktyg som stödjer digital kommunikation. Det kan beröra användning av e-mail, meddelandetjänster, videokonferenser och andra digitala medier (Darics, 2016). Framväxten av digitala medier har gjort det möjligt att inte bara skapa information utan också interagera mellan individer. Internet har därmed förändrats över tid till att användas för att interagera genom. Traditionellt sett har gemene man använt internet för att ta del av innehåll eller för att köpa en produkt eller en tjänst. I dagsläget är verkligheten dock annorlunda och på grund av utvidgning av internet används sociala nätverk, plattformar, wikis och bloggar för att dela, diskutera och skapa innehåll på internet. Dessa tjänster för innehållsdelning beskrivs som sociala medier (Kietzmann et al., 2011, s. 241). Tekniska plattformar, alltså sociala medier, bygger på social interaktion mellan individer. Social interaktionen i sociala medier handlar om att skapa, dela eller utbyta information och innehåll med andra individer online (Zivnuska et al., 2019, s. 747; Kietzmann et al., 2011, s. 243).

I dagsläget nyttjas sociala medier av både organisationer för strategisk kommunikation, både internt och externt (Macnamara & Zerfass, 2012, s. 287). För intern kommunikation kan sociala medier användas för delning av kunskap och kontakt mellan anställda. Externt används sociala medier för att kommunicera med omvärlden, det vill säga med kunder eller leverantörer. Ett nyttjande av sociala medier externt används även för att sprida en organisations varumärke eller stärka dess identitet. Det handlar också om att skapa engagemang mellan organisationen och dess intressenter (Vuori, 2012, s. 155).

Av internetanvändare i Sverige använder 83 procent sociala medier (Internetstiftelsen, 2019). Kommunikation via sociala medier är således ett modernt tillvägagångssätt för elektronisk kommunikation och i dagsläget är det nästintill oundvikligt att inte använda sociala medier (Abel, Buff & Burr, 2016, s. 36). Användning av sociala medier i arbetet kan kopplas till en mer effektiv kommunikation. Det kan beröra effektivitet i form av bättre prestationsförmåga, mer fördelaktig referenshantering eller bättre samverkan och gemensamt arbete. Således bidrar sociala medier till nya spännande tillvägagångssätt för interaktion privat men även i arbetsrelaterade situationer (van Zoonen et al., 2016, s. 1297).

Det sker ständig förändring av sociala medier (Bucher et al., 2013, s. 1640) som både är stora och omfattande likväl som tämligen små. Detta resulterar i att komplexiteten att hantera sociala medier och dess innehåll möjligen ökar. Därav är det nästintill ett krav att anställda håller sig uppdaterade om de förändringar som sker i

medielandskapet. Sociala medier har med avseende på dess slagkraft möjligheten att ha inverkan på en organisations rykte och till och med dess överlevnad (Kietzmann et al., 2011, s. 241). Det skulle kunna vara så att organisationer förväntar sig att anställda ständigt är lojala mot arbetsgivare och är budbärare av organisationens varumärke och rykte, inte bara i jobbmässiga situationer utan likväl privata.

En av de äldsta kommunikationstjänster som existerar på internet är e-post. E-post är den kommunikationstjänst som nyttjas av 97 procent av befolkningen, det vill säga nästintill alla i Sverige, och är därav den mest använda tjänsten för elektronisk kommunikation. Dock antas chattapplikationer snart ta över, och det mest använda chattverktyg i Sverige är Facebook Messenger (Internetstiftelsen, 2019). Att chatta betyder "småprata på internet", och idag chattar hälften av internetanvändarna dagligen. Förutom att nästintill 9 av 10 (under 45 års ålder) använder diverse chattverktyg använder även 7 av 10 videosamtal (Internetstiftelsen, 2019).

Som Internetstiftelsen (2019) beskriver har 98 procent av Sveriges befolkning tillgång till internet i hemmet. Det är tydligt att internet är och förblir allt viktigare, såväl privat som i arbete eller i studier (Internetstiftelsen, 2019). Digitala medier som webbsidor, e-post, chatt och videoapplikationer, e-tjänster med mera är vanliga och används i stor utsträckning. Samtliga kan användas både på dator, smarttelefon och surfplatta.

## 2.3 Positiva och negativa aspekter av digitala medier

I detta avsnitt kommer olika perspektiv av användningen av digitala medier att redogöras för. Med avseende på att forskning om digitala medier i relation till hälsa och att gränserna suddats ut mestadels varit negativ kan det uppfattas som att studien har en negativ utgångspunkt. Det beror på att aspekterna redogörs utifrån ett antagande om hur de påverkar människor utifrån den forskningsbild som uppkommit. Avsnittet redogör inte för alla möjliga aspekter av digitala medier utan endast de som är belysta i studien och kan antas ha störst relevans för IT- och kommunikationsanställdas hälsa samt som är mest påtagliga för att dela upp gränsen mellan arbetsliv och privatliv.

De aspekter som kommer att diskuteras i avsnittet är följande: information- och kunskapstillgång, hälsa och digitala medier, ohälsa, sociala medier-beroende, Fear of missing out (FOMO) och social exkludering, information overload, boundary spanning och distansarbete. Avsnittet inleds med information- och kunskapstillgång och avslutas med distansarbete.

### 2.3.1 Informations- och kunskapstillgång

Dagens medielandskap och en ständig utveckling av teknik har gjort det lätt att sprida information (Kolekofski & Heminger, 2003, s. 521). Digitala medier dominerar världen och kommunikationens kraft är framträdande (Kinkini & Annu, 2017, s. 35). Datorer har fått en ny innebörd och data och information uppfattas numera som resurser. För organisationen kan denna resurs ses som en strategisk fördel om den nyttjas på ett effektivt sätt (Kolekofski & Heminger, 2003, s. 521). Det blir allt vanligare att använda internet genom smarttelefoner (Internetstiftelsen, 2017) vilket kan underlätta och effektivisera användningen av digitala medier för att få tillgång till information (Kinkini & Annu, 2017, s. 36).

Information och kunskap är av stor vikt för social och ekonomisk utveckling och avgörande för utvecklingsprocessen i samhället (Kinkini & Annu, 2017, s. 35-36). Därför är kunskap en av organisationers största tillgångar (Vuori, 2012, s. 158-159). För att skaffa sig kunskap är tillgång till information en viktig faktor (Kinkini & Annu, 2017, s. 35-36). Internet är en stor källa till information- och kunskapsstillgång och gemene man ser internet som en plats för inhämtning av information. Via internet har anställda således tillgång till all information som behövs (Landqvist & Hamrefors, 2006, s. 6-7). Sociala medier kan också stärka hela organisationers kunskapshantering (Vuori, 2012, s. 164). God kunskapshantering är eftersträvansvärt för organisationer (Choo, 2016, s. 26). Detta eftersom kunniga anställda leder till större chans att hela organisationen fungerar väl och når framgång.

Digitala medier är ett användbart verktyg för information och kommunikation. Verktuget spelar stor roll för möjliggörandet av spridning av data. Digitala medier kan således ses som en länk mellan individer och information och kunskap. Det används inte bara för att ansluta individer med resurser, utan gör det även möjligt för individen att tillgå information på ett effektivt sätt (Kinkini & Annu, 2017, s. 35-36). På grund av digitala medier och en ökning av sociala medier har företagskommunikation demokratiseras. Detta berör kraften från att som organisation ha en egenrätt över hur information om företaget kommuniceras via förslagsvis marknadsföring eller PR till att individer privat publicerar information om organisationen utifrån ett personligt tycke i sociala medier såsom via tweets eller Facebook-poster. Detta betyder att det sker kommunikation om en organisations varumärke, dock utan tillstånd, och att organisationen således har förlorat sin makt att styra över hur de representeras (Kietzmann et al., 2011, s. 242).

### 2.3.2 Hälsa och digitala medier

Hälsa är ett svårdefinierat begrepp men kan beskrivas som ett fysiskt, psykiskt eller socialt välbefinnande (Leonardi, 2018). Det kan också ses som individers subjektiva upplevelse av lycka och tillfredsställelse (Bonnedahl, 2012, s. 34-35). Denna subjektiva uppfattning kan alltså förklaras som ett kroppsligt allmäntillstånd som förklarar hur någon mår. *E-hälsa* är ett begrepp som berör användningen av digitala verktyg för att utbyta digital information och på grund av detta göra det möjligt att uppnå god hälsa eller upprätthålla den aktuella hälsan (Strand, Bergmo 2017). E-hälsa har många fördelar, en fördel är att e-hälsa kan korta ner tid för diagnos och således förbättra individers livskvalitet. Förutom detta kan även e-hälsa stödja hälso- och sjukvårdspersonal, detta i form av exempelvis minskade möten som kan ersättas med digital teknik (Strand, Bergmo 2017). Det är tydligt att e-hälsa upplevs hjälpa individer och förbättrar individens tillfredsställelse.

Internet upplevs vara en viktig del av privatlivet och 88 procent av befolkningen känner sig delaktiga i det digitala samhället (Internetstiftelsen, 2019). Ungefär hälften av alla svenskar känner att internet är meningsfullt i privatlivet när det kommer till att lyssna på podcasts/onlineradio och att titta på film eller video online. Majoriteten av Sveriges befolkning anser att e-tjänster generellt underlättar för sjukvård, kollektivtrafik och andra samhällstjänster som erbjuds online. Nio av tio individer som använder sig av internet tar del av information rörande medicin och hälsa på internet (Internetstiftelsen, 2018). På så vis bidrar internet, om än i mindre skala, till att positivt öka människors livskvalitet. Sociala medier kan stödja och förbättra livskvaliteten i sin



helhet (Lee, Lee, Sung & Song, 2019). Däremot upplever endast 24 procent att den tid som spenderas på sociala medier är meningsfull (Internetstiftelsen, 2019) så det finns även baksidor.

## Ohälsa

Människan lever i en kommunikationsmiljö som alltid är ansluten (Misra & Stokols, 2011, s. 737). Detta resulterar i risken att anställda som försöker vara så effektiva som möjligt istället upplever stress och mindre kontroll över andra arbetsrelaterade uppgifter som ska skötas (Arbetsmiljöverket, 2019). Boundary spanning-aktiviteter kan som sagt resultera i ohälsa i form av stress och utbrändhet (Singh et al., 1994). Utbrändhet kan förklaras som emotionell trötthet, nedsatt personlig prestationsförmåga och depersonalisation<sup>3</sup> (Nunn & Isaacs, 2019).

Den ständiga utvecklingen och ökade användningen av digitala medier resulterar i att anställda upplever stress (Ae Ri, Soon-Min & Kyung Kyu, 2016, s. 52). Att oavbrutet vara uppkopplad med omvärlden kan trötta ut den anställdes hjärna (Telenor Företag & Gospic, 2019). Det kan även leda till depression eller försämrad koncentration (Lee et al., 2019). Detta kan således skapa en negativ effekt på den anställdes välbefinnande, utlösa stress, missnöje eller frustration. I vissa fall kan detta ha en negativ påverkan på den anställdas generella hälsa (Bucher et al., 2013, s. 1655).

En användning av digitala medier förutsätter ständig interaktion mellan individer (Lee et al., 2019). Detta kan orsaka en trötthetskänsla. Att uppleva trötthet i relation till sociala medier kan påverka vardagen för en anställd i form av förslagsvis försämrade rutiner eller lägre jobbprestation som orsakas av att den anställda blir distra. Sociala medier kan möjligen resultera i att den totala mängden sömn förskjuts (Levenson, Shensa, Sidani, Colditz & Primack, 2016, s. 36-37). Detta betyder att en större användning av sociala medier kan bidra till sömnstörningar. Otillräckligt med sömn är förknippat med trötthet på dagtid, likväl som andra negativa hälsoaspekter i form av exempelvis dåligt humör eller försämrat immunförsvar. Sömn och god dygnsrytm är alltså avgörande för god hälsa.

Arbete med digitala medier berör i stor utsträckning dator- och bildskärmsarbete (Arbetsmiljöverket, 2019), exempelvis genom en användning av datorer, surfplattor eller smarta telefoner. Att arbeta med bildskärm resulterar i diverse problem och risker och det blir allt vanligare att det bidrar med hälsoproblem. De hälsoproblem som kan uppstå är stress, försämrad arbetsprestation eller dåligt välbefinnande (Arbetsmiljöverket, 2019). Dessa risker anses enligt Arbetsmiljöverket (2019) bero på brister mellan arbetsförhållande och organisation. Möjligtvis kan det även bero på att anställda, på grund av digitala medier har svårt att skilja på privatliv och arbetsliv, vilket också kan leda till att den anställda upplever en känslomässig utmattning (van Zoonen et al., 2016, s. 1298). Vid arbete med bildskärm måste hjärnan bearbeta fler intryck på samma gång. Detta kan påverka individens mentala krav och leda till kognitiv överbelastning (Arbetsmiljöverket, 2019). Lee et al. (2019) beskriver mental svaghet som stress eller deprimerad sinnesstämning.

Technostress uppkommer vid oförmågan att hantera digitala medier på "ett hälsosamt sätt" (Brod, 1984 refererad i Bucher et al., 2013, s. 1647). Det framgår dock inte vad

---

<sup>3</sup> Att inte känna sig som sig själv; att känna sig osäker i sin identitet.

Brod menar med begreppet “hälsosamt” och vad det innefattar. Med avseende på att begreppet hälsa har många definitioner (Leonardi, 2018) går det att tolka på flera olika sätt. Detta är problematiskt eftersom det blir svårt att säga exakt hur technostress påverkar individer. Däremot kvarstår trots det faktumet att technostress påverkar individer negativt.

Ramakrishna, Varun och Russnell (2011, s. 832) beskriver att den “moderna sjukdomen technostress” kan orsakas på grund av stress på arbetsplatsen. Detta är en faktor som också påverkar hälso- och livskvaliteten negativt. Författarna beskriver att användning av digitala medier på arbetsplatsen skapar press och höga förväntningar på anställda. Således hävdar författarna att technostress med stor sannolikhet uppkommer under arbetsrelaterade situationer. Anställda som finner sin arbetssituation mindre tillfredsställande har större chans att uppleva technostress än anställda som är tillfreds med sin arbetssituation eller arbetsplats (Ramakrishna et al., 2011, s. 832). På samma sätt har anställda som är tillfreds med sitt jobb en lägre stressnivå än anställda med förslagsvis ett internetberoende (Burke & Fiksenbaum, 2009, s. 359-260).

Det går att koppla både fysiska och psykiska hälsoproblem med bildskärmsarbete. Fysiska besvär kan uppstå i form av smärta i övre delen av kroppen, såsom förslagsvis nacke eller rygg (Arbetsmiljöverket, 2019; Lee et al., 2019). Mental belastning kan uppstå i form av psykisk påfrestning. En belastning som sådan kan möjligen uppstå när det finns en brist i förhållandet mellan den anställda och organisationen. Det kan bero på ett tidspressat schema, höga krav eller förväntningar och elektroniska system som strular. Det påverkar även kroppen i form av låg fysisk aktivitet, vilket kan resultera i en försämrad muskelmassa eller ett svagt skelett (Arbetsmiljöverket, 2019). Förutom det är det även ansträngande för den anställdes ögon och synproblem kan också uppstå, även trötthet och huvudvärk (Arbetsmiljöverket, 2019). *Computer vision syndrome* (CVS) är ett hälsorelaterat tillstånd som påverkar anställda negativt. Begreppet är förknippat med användning av bildskärmsarbete och ger symptom som ögonproblem, huvudvärk, torra ögon och suddig syn. Hälsoproblemen uppstår först via yttre symptom, exempelvis suddig syn och övergår därefter i inre symptom, exempelvis huvudvärk. Det som kan bidra till CVS är förslagsvis mängden bländning, exponering av ljus, teckenstorlek eller avstånd vid datorarbete (Lurati, 2017, s. 56). Cheng, Chen, Hsiang-Jui och Cheng (2014, s. 613) beskriver att överdriven exponering inklusive blått ljus kommer från bildskärmsarbete, vilket också kan vara förknippat med ögonproblem. Den blåa ljuskomponenten verkar uppenbart framträdande i relation till CVS och det konstgjorda blåa ljuset kan leda till trötthet och obehag. CVS kan alltså försämra anställdas livskvalitet.

### **Sociala medier-beroende**

Användning av internet i form av sociala medier är populärt och fortsätter därav att öka. Detta leder givetvis till att även internetberoende<sup>4</sup> stiger. Ett beroende av internet ses som ett hälsoproblem som ständigt förhöjs i stora delar av världen (Zivnuska et al., 2019, s. 746). Att använda sociala medier kan vara beroendeframkallande och kan i stor utsträckning leda till ett sociala medier-missbruk. Detta innebär att användaren distraheras av sociala medier och får koncentrationssvårigheter rörande andra viktiga livsuppgifter (Blackwell, Leaman, Tramosch, Osborne & Liss, 2017, s. 69). Ett missbruk av sociala medier kan alltså beskrivas som en överdriven användning och

---

<sup>4</sup> Överdriven användning av internet.

övervakning av sociala medier. Helt enkelt nyttjar användaren sociala medier tvångsmässigt på bekostnad av andra betydelsefulla aktiviteter (Zivnuska et al., 2019, s. 747).

Med hänsyn till ständig tillväxt av digitala medier beskriver tidigare forskning att missbruk i relation till sociala medier med stor sannolikhet är ett fortsatt stort problem (Hawi & Samaha, 2016, s. 583). Tidigare studier (Blackwell, et al., 2017; Zivnuska, et al., 2019) visar på att missbruk av internet och sociala medier har en koppling och leder till stress, ångest och depression. Samtliga nämnda faktorer påverkar tillfredsställelsen av en människas liv på ett negativt sätt. Exempelvis upplever individer som är beroende av det sociala mediet Facebook sämre tillfredsställelse med livet likväl som lägre självkänsla än människor som inte har ett beroende (Hawi & Samaha, 2016, s. 578).

Att som användare ständigt kontrollera sociala medier kan resultera i en upplevd tro om att andra individer som publicerar och delar innehåll har ett bättre liv och därav är lyckligare än användaren själv i fråga. Ett beteende som detta kan påverka användarens självkänsla negativt och kan således drabba användaren av en upplevd känsla av orättvishet (Hawi & Samaha, 2016, s. 578). Detta kan möjligen bero på att det innehåll som publiceras i sociala medier mestadels berör intressanta och positiva livshändelser, snarare är det faktiska liv individen verkligen lever. Därav presenteras en falsk bild av individens verklighet som resulterar i att användare ständigt jämför sitt liv med andras (Hawi & Samaha, 2016, s. 578). I de fall där en individ är beroende av sociala medier försämras dennes förmåga att prioritera. Tid som skulle ha ägnats åt arbete, vänner eller familj ägnas istället åt sociala medier. Detta betyder att sociala medier kan bidra till en sämre balans mellan arbetsliv och privatliv. En annan konsekvens som kan uppstå är att individen inte kan uppnå arbetsrelaterade mål, men inte heller mål uppsatta rörande sin familj eller sitt fritid (Zivnuska et al., 2019, s. 749).

I en tid med ständigt ökad digitalisering spenderar anställda som arbetar med IT och kommunikation tid och energi på sociala medier för att tillfredsställa användaren, även inom arbetet. Dessa anställda söker således efter information på ett sätt som kan vara överväldigande vilken möjligen kan stå i vägen för deras produktivitet. Ett sociala medier-beroende och en ständig jakt efter relevant information kan resultera i utmattning. Att vara beroende riskerar alltså att en anställd blir utbränd. Sociala medier kan därmed bidra till utbrändhet, vilket uppstår ur stress, vilket i sin tur resulterar i utmattning och trötthet. Symptom för utbrändhet kan vara brist på energi och känslomässiga resurser. Om en anställd är utbränd kan detta ses som en resursförlust inom en organisation (Zivnuska et al., 2019, s. 749).

Att vara beroende av sociala medier kan alltså påverka både arbets- och privatlivet (Zivnuska et al., 2019; Hawi & Samaha, 2016). Ännu en dimension av beroendet kan läggas till om sociala medier används både i arbets- och privatlivet och på så sätt tar upp ännu större del av ens vardag än de som endast använder det privat. Att gränsen mellan privat- och arbetsliv dessutom är utsuddad (Wright et al., 2014, s. 508) samt att anställda använder sociala medier för privat bruk på arbetstid (Internetstiftelsen, 2018) bör inte underlätta för beroendetendenser.

Det är också möjligt att vara beroende av sitt arbete. Burke och Fiksenbaum (2009, s. 259-260) menar att de som är beroende av att arbeta arbetar längre timmar och är mer

involverade i sina arbeten, precis som de som endast är passionerade över sitt jobb. Däremot visar de som är beroende av sina arbeten, till skillnad från de som är passionerade, tvångsmässiga beteenden som exempelvis perfektionism. De som är passionerade över sina jobb visar större tillfredsställelse och lägre nivå av stress än de som är beroende. Anställda med hög grad av passion visar också tecken på bättre psykologisk hälsa. I och med att sociala medier är beroendeframkallande (Blackwell et al., 2017, s. 69) finns det en risk att anställda blir beroende av det de arbetar med och därmed upplever mindre tillfredsställelse, högre nivå av stress och sämre psykologisk hälsa än de anställda som brinner för sitt arbete. Det finns även forskning som visar på att det finns en risk att det går ut över familjen om arbete via sin smarttelefon utförs på kvällar och helger, även om deras forskning också visar att kommunikationsteknologi har möjligheten att bidra till en bättre balans mellan arbete- och privatliv (Derks, Bakker, Peters, & van Wingerden, 2016, s. 1059).

Det verkar som att utfallet delvis beror på personlighet men också att upplevelser i arbetet också bidrar till att en person blir beroende av att arbeta (Burke, Matthiesen & Pallesen, 2006, s. 1223-1231). Det är därav ett komplext förhållande för den anställde som både kan bli beroende av både sociala medier och själva arbetet i sig. Det går att diskutera huruvida hållbart det är för en individ att ha en yrkesbefattning där denne ska engagera sig i eventuellt beroendeframkallande arbetsuppgifter.

### **Fear of missing out (FOMO) och social exkludering**

Utvecklingen inom digitala medier har gjort det lättare att tillgå elektronisk information med exempelvis smarttelefoner, surfplattor eller datorer. Den enkla åtkomsten av information via teknik har resulterat i att individer numera kan jämföra sina liv med andra individer via sociala medier (Hawi & Samaha, 2016, s. 578). Detta är som tidigare forskning beskrivit mer beroendeframkallande än någonsin och leder till att människan upplever mer missnöje i sitt eget liv eller beteende (Abel et al., 2016, s. 33). Rädslan för att gå miste om något, eller engelskans *fear of missing out* (FOMO) beskrivs enligt Abel et al. (2016, s. 33) som oron och känslan av att gå miste om någonting dina bekanta förslagsvis gör eller har, antingen kunskapsmässigt, men ävenså innehar någonting som är bättre än det individen själv anser sig ha. Tidigare forskning om FOMO i relation till sociala medier har visat på att individer upplever känslor som förslagsvis ångest, självkänsla eller otillräcklighet (Abel et al., 2016, s. 34).

Ett begrepp som är nära besläktat med FOMO och rädslan för att gå miste om någonting är social exkludering som kan beskrivas som rädslan att känna sig socialt utestängd. Båda faktorerna påverkar individen i form av ångest och lägre självkänsla (Abel et al., 2016, s. 34). Om en individ upplever social exkludering kan detta påverka individens humör på ett negativt sätt och öka stressnivån i kroppen (Telenor Företag & Gospic, 2019). Det finns olika sätt att uppleva social exkludering och situationer där individer bevakar sociala medier och på grund av publicerat innehåll upplever missnöje verkar inte vara ett undantag (Abel et al., 2016, s. 34). Det finns dock andra arbetsrelaterade situationer där social exkludering kan uppkomma. Förslagsvis i ett konferensrum under en presentation där den som talar kämpar om uppmärksamheten från publiken men att åhörarna istället väljer att lägga fokus på sina smarttelefoner. Enligt Telenor Företag och Gospic (2019) är reaktionen som uppstår i hjärnan hos talaren att hen blir nonchalerad vilket hjärnan då upplever som social exkludering. Detta registreras på samma sätt som annan psykisk smärta och nedstämdhet.

## Information Overload

Redan 1978 diskuterades det att samhället blev allt mer beroende av tekniska kommunikationsmedel; som telefon, radio och datornät (Latin, 1978). Utvecklingen av elektronisk kommunikation, exempelvis datorer resulterade alltså redan 1978 i fördelaktiga sätt att överföra data. Faktum är att det redan då upplevdes en känsla av överflöd av information på grund av elektronisk kommunikation. Den problematik som uppstod var individers förmåga att hantera all den informationen de kom i kontakt med. Latin (1978) menar att problemen med att uppleva information overload är många. Exempelvis att en person helt missar delar av informationen, en del av informationen ignoreras för att personen måste prioritera, personen undviker att alls komma i kontakt med mer information för att slippa överbelastning med mera.

På grund av ökad informationsmängd och tillgång har det skett en förändring rörande vart gränsen mellan informationsöverbelastning och informationsrelevans går (Ae Ri et al., 2016, s. 58). Tidigare forskning har redogjort för att anställda har tillgång till all information som behövs. Samtidigt existerar oändligt mycket information på internet och därav blir det istället komplicerat för anställda att finna rätt information vid rätt tillfälle (Landqvist & Hamrefors, 2006, s. 7). Digitala medier har möjliggjort för både individer och organisationer att få åtkomst till stora mängder information. Däremot har den ökade hastigheten för distribution och lagring av information resulterat i en möjlig informationsöverbelastning (Misra & Stokols, 2011, s. 738). Med informationsöverbelastning menas den upplevda känslan att som individ uppfatta att den mängd information som mottas blir en belastning. Det vill säga att information erhålls i ett alldeles för snabbt tempo för att på ett produktivt sätt kunna hantera eller använda den (Misra & Stokols, 2011, s. 739).

Tillgången till stora mängder information leder ibland till en överdriven användning av digitala medier vilket också resulterar i överbelastning, som i sin tur resulterar i negativa konsekvenser av användningen. Överbelastning av digitala medier kan uppstå när anställda måste arbeta skyndsamt under lång tid, och därav upplever en negativ stress. Förutom att uppleva stress kan användning av digitala medier även resultera i obehag, otillfredsställelse, negativ attityd eller utmattning (Ae Ri et al., 2016, s. 52). En stress som uppstår på grund av digitala medier kan benämnas som technostress (jfr. Brod, 1984, refererad i Bucher et al., 2013, s. 1647). Technostress uppstår när digitala medier förändras snabbt, är komplicerad, svår att lära sig eller ses som komplicerad multitasking. Dessa är faktorer som därmed kan leda till ökad stress. Technostress hänger ihop med överbelastning som i sin tur representerar stress (Ae Ri et al., 2016, s. 52).

Den mängd information som digitala medier medför kan även resultera i att en anställd upplever trötthet i relation till detta vilket kan leda till både fysisk och psykisk belastning (Misra & Stokols, 2011, s. 737; Ae Ri et al., 2016, s. 52). Trötthet är ett begrepp med många definitioner. Exempelvis kan trötthet förklaras som en subjektiv känsla av minskad motivation och obehag. Det kan också förklaras som en utmattning som uppstår av interaktion mellan fysiska och psykiska faktorer (Ae Ri et al., 2016, s. 53). I de fall där utbyte av information således har större omfattning än den anställdas intellektuella kapacitet kan detta leda till att koncentrationen går förlorad rörande viktiga livsuppgifter (Ae Ri et al., 2016, s. 58).

Det är tydligt att krav på anställdas intellektuella utvecklingsgång kan orsaka överbelastning (Ae Ri et al., 2016, s. 58). Likväl att den mängd information som digitala medier bidrar med kan leda till att anställda har svårt mentalt med att bearbeta den information som finns och att de därav känner sig överväldigade (Ae Ri et al., 2016, s. 54). Detta beskriver Ae Ri et al. (2016, s. 54) som en “explosion of digital information” och vidare redogör författarna för att detta således leder till information overload. I många fall är den information som anställda kommer över mer information än vad som är meningsfullt eller möjligt att ta till sig eller behandla (Bucher et al., 2013, s. 1640) och den anställda blir ofta överöst med information. Informationsöverbelastning kan resultera i ovisshet eller tveksamhet hos den anställda, och det blir med avseende på sociala medier, som är i ständig förändring, allt mer komplicerat för anställda att finna källor av relevans och trovärdighet (Bucher et al., 2013, s. 1640). Detta påverkar organisationers produktivitet och effektivitet (Misra & Stokols, 2011, s. 738) likväl som den anställdes upplevda hälsa.

### 2.3.3 Boundary spanning

Begreppet boundary spanning kan beskrivas som de oskarpa gränser som uppstår mellan arbets- och familjerollen när den anställda har arbetsrelaterad kontakt utanför sin arbetstid (Brown, Marder, Calvard & Kowalski, 2018). Boundary spanning kan antingen ta uttryck i att familjelivet kommer i konflikt med arbetslivet genom att behöva arbeta på tider där den anställde egentligen skulle vilja spendera tid med sin familj och därav känner press över sin roll. Detta kallas för *work-family conflict*. Det kan också vara så att rollerna snarare överlappas. Exempelvis kan den anställde samtidigt som denne spenderar tid med sin familj ta ett jobbsamtal. Detta kallas istället för *work-family role blurring* (Glavin et al., 2011, s. 44). Boundary spanning kan ge upphov till oro och skuld, antingen för att den anställde inte är så engagerad i sitt privatliv som skulle vilja men likväl för att den inte känner sig så engagerad i sitt arbete som den borde (Glavin et al., 2011, s. 50-53).

Användningen av digitala medier gör att dessa gränser suddas ut då det ofta är mobiler eller e-post som gör denna utsuddning möjlig. Det krävs en del psykologisk ansträngning att behöva ställa om från en uppgift till en annan. På kort tid kan ett oväntat samtal eller e-post göra att en person blir ofokuserad på det som denne nyss gjorde (Glavin et al., 2011, s. 44-45). Enligt Telenor Företag & Gospic (2019) tar det tjugofem minuter att återfå koncentrationen varje gång en individ blir avbruten med e-post eller ett sms. Detta leder till ineffektivitet, både i privatlivet och arbetslivet.

Det går att dra en koppling mellan arbeten som har mycket boundary spanning-möjligheter och utbrändhet (Singh et al., 1994, s. 558). Detsamma gäller för arbeten som inkluderar “strong interpersonal components”, vilket innebär arbetsuppgifter som är sammanlänkade med kommunikation mellan människor. Utbrändhet innebär att en person upplever emotionell trötthet, nedsatt personlig prestationsförmåga och depersonalisation (Nunn & Isaacs, 2019). Forskningen som Singh et al. (1994, s. 564-566) utfört visar att dessa tre utbrändhetstendenser finns hos individer som upplever stress i sin roll och att det ger negativt resultat på en persons arbete. Vidare menar de att mer boundary spanning leder till mer utbrändhetstendenser hos en person. Utbrändhet i sin tur influerar en persons beteende negativt (Singh et al., 1994, s. 556).

## Distansarbete

Redan på 90-talet antog många att arbetslivet skulle komma att förändras på grund av internet. Det spekulerades att arbete hemifrån skulle möjliggöra för att anställda inte skulle behöva ta sig till jobbet dagligen. Det ansågs även vara bra för miljön (Internetstiftelsen, 2016). Utvecklingen har dock varit långsam. År 2007 jobbade endast 2 procent hemifrån regelbundet (Internetstiftelsen, 2016) och inte förrän år 2018 arbetar så många som 70 procent hemifrån (Internetstiftelsen, 2018).

Digitala medier har förändrat dagens arbetsmiljö och möjliggjort för nya effektiva arbetssätt. Organisationer som förstår styrkan med sociala medier kan använda dem för att skapa en ny arbetsmiljö med obegränsade möjligheter (Kiryakova, Yordanova & Angelova, 2011, s. 169). Digitala och sociala medier möjliggör för distansarbete vilket betyder att anställda kan arbeta från avlägsna platser vid olika tidpunkter (Kiryakova et al., 2011, s. 171). Distansarbete kan alltså beskrivas som regelbunden arbetsrelaterad aktivitet som genomförs och är placerad utanför de lokaler som arbetsgivaren förser sina anställda med (Nationalencyklopedin, 2019a). I dagens medielandskap blir det allt vanligare att anställda arbetar på distans och utför arbete på avlägsna platser, avskilt från kollegor och ledningsgrupp (White, 2015).

Ny informationsteknik, förslagsvis sociala medier, underlättar kommunikation över stora geografiska gränser. Detta gör att en användning av exempelvis Facebook möjliggör för smidig anslutning mellan människor över de olika gränserna (Chang, 2015, s. 34). Därav kan digitala medier användas exempelvis som en lösning för kommunikation i de fall där det geografiska avståndet mellan människor är för stort. Det kan ske via e-post, videokonferenser, SMS med mera. Detta kan möjliggöra för virtuella team som befinner sig i olika städer eller länder att kommunicera trots avstånd (White, 2015).

På grund av den förhöjda användningen av digitala medier har det urskiljs både en ökning av flexibilitet i anställdas arbetsscheman likväl som möjligheten att genomföra arbete "när som helst och var som helst" (Glavin et al., 2011, s. 44). Att jobba på distans kan vara fördelaktigt för anställda som behöver lugn och ro. Dock ska distansarbete inte vara resultatet av känslan att fly den vanliga arbetsmiljön (Telenor Företag & Gospic, 2019). Distansarbete underlättar också för boundary spanning-aktiviteter med dess fördelar såväl som negativa konsekvenser. Utöver detta finns det även forskning som visar på en risk att arbete via smarttelefon som utförs på kvällar och helger har negativa konsekvenser för familjelivet (Derks, Bakker, Peters, & van Wingerden, 2016, s. 1059). Däremot menar de även att kommunikationsteknologi har möjligheten att bidra till en bättre balans mellan arbete- och privatliv. Det kan visa sig vara svårt att enkelt fastställa för- och nackdelarna med användning av digitala medier efter arbetstid.

## 2.4 Summering av teoretiskt ramverk

Det teoretiska ramverket har redogjort för strategisk kommunikation samt socialt hållbar kommunikation. Hela uppsatsen tar utgångspunkt i strategisk kommunikation och i och med kopplingen till anställdas hälsa är frågan om digitala medier är socialt hållbar för de anställda. Delen om digitala medier beskriver hur anställda använder sig

av digitala medier och lägger grunden för att kunna diskutera hur användningen påverkas av att kunna arbeta uppkopplat samt bidrar till att bekräfta eller dementera den information respondenterna ger i uppsatsens egen empiri. De olika positiva och negativa aspekterna av digitala medier är de aspekter som varit mest forskade på samt förefaller mest relevanta att studera. Alla positiva och negativa aspekter av digitala medier har inte studerats och kommer heller inte att redogöras för i resultatet. Däremot ger de aspekter som tagits upp en bra överblick av hur anställda påverkas av att gränserna mellan arbetsliv och privatliv suddas ut samt hur det påverkar deras upplevda hälsa positivt eller negativt. Alla delarna i det teoretiska ramverket används som grund för att kunna utföra en solid analys av den data som samlats in.

I det teoretiska ramverket har följande nyckelbegrepp behandlats: strategisk kommunikation (Nielsen, 2010; Hallahan, et al., 2007), socialt hållbar kommunikation (Corvellec, 2016; Godemann & Michelsen, 2011; Kietzman et al., 2011), digitala medier, positiva och negativa aspekter av digitala medier, hälsa (jrf. Lee, Lee, Sung & Song, 2019; Zivnuska et al., 2019; Kietzman et al., 2011) och digitala medier, ohälsa (jrf. Misra & Stokols, 2011; Telenor Företag & Gospic, 2019; Singh et al., 1994; Ae Ri, Soon-Min & Kyung Kyu, 2016; Bucher et al., 2013), sociala-medier beroende (jrf. Zivnuska et al., 2019; Blackwell, et al., 2017; Hawaii & Samaha, 2016), FOMO och social exkludering Hawaii & Samaha, 2016; Abel et al., 2016), informations- och kunskapstillgång (Kolekofski & Heminger, 2003; Kinkini & Annu, 2017; Landqvist & Hemresors, 2006; Choo, 2016), information overload (Latin, 1978; Ae Ri et al., 2016; Misra & Stokols, 2011; Bucher, et al., 2013), boundary spanning (Galvin, et al., 2011; Singh, et al., 1994), samt distansarbete (Kiryakova et al., 2011; White, 2015, Galvin, et al., 2011).

Nämnda nyckelbegrepp som tagits fram med avstamp i ovan nämnd forskning och litteratur kommer att vara en grund vid analys av data, detta är således studiens analysverktyg.



## 3 Metod

Studiedesignen inleder kapitlet för att beskriva den grund som metoderna utgår ifrån. Därefter redogörs för studiens datainsamlingsmetoder: enkätundersökning och semistrukturerade intervjuer. I vardera avsnitt redogörs för metodernas komponenter, bland annat urval, tillvägagångssätt, etiska överväganden och analys av data.

### 3.1 Studiedesign

För att samla in data användes två metoder: enkätundersökning och semistrukturerade intervjuer. Enkätundersökningen innehöll både kvantitativa och kvalitativa element, en så kallad blandad undersökningsmetod (Kvale & Brinkman, 2014; Pickard, 2017). De kvantitativa elementen användes i syftet att samla in data som var statistiskt mätbar och att stärka eller motsäga den tidigare forskningen. Syftet var att skapa en tydligare helhetsbild om forskningsämnet för att kartlägga dagsläget av hur användningen av digitala medier ser ut och för att kunna generalisera resultatet. För att stödja de kvantitativa elementen i undersökningen användes till nästan lika stor del kvalitativa element. Den kvalitativa delen gav en mer detaljerad bild av forskningsämnet för att komplettera och bidra med nyanser av helhetsbilden. Kombinationen av kvantitativa och kvalitativa element möjliggjorde alltså för en sammankoppling av generaliserbar, mätbar data likväl som mer utvecklade, subjektiva förklaringar av upplevelsen vilket ansågs skapa en mer rättvis bild av hur verkligheten faktiskt ser ut (Kvale & Brinkman, 2014; Pickard, 2017). Efter enkätundersökningens slutförande utfördes semistrukturerade intervjuer via telefon. Intervjuernas syfte var att fördjupa det som framkom från enkätsvaren, delvis för att få mer och djupare kvalitativ data men också för att potentiellt stärka de svar som redan uppkommit (Pickard, 2017).

Alla metoder för datainsamling har för- och nackdelar (Pickard, 2017). För att kompensera och väga upp den subjektivitet en metod kan medföra har triangulering använts. Studien använde sig därav av flera varianter av triangulering för att öka trovärdigheten. Enkätundersökningen innehöll både kvantitativa och kvalitativa frågor. De kvalitativa frågorna möjliggjorde för en nyansering av de kvantitativa frågorna. Utöver enkätundersökningen har också kvalitativa semistrukturerade intervjuer använts som komplement för att försöka validera de svar som uppkommit ur enkätundersökningen. Genom att använda flera datainsamlingsmetoder kan en mer djupgående bild om forskningsämnet således skapas (Patel & Davidson, 2011, s. 107). För studien innebär detta att ytterligare kvalitativ forskningsdata inhämtats vilket kan stärka studiens reliabilitet och validitet. Dessutom minskar subjektiviteten om fler personer kan analysera datan, vilket varit fallet i denna studie.

Ett induktivt arbetssätt har tillämpats. Det innebär att studien genomförts utan att ha förankrat undersökningen genom att formulera en specifik teori (Patel & Davidson, 2011, s. 23). Studien har istället fokuserat på en specifik situation och en specifik grupp av människor (Patel & Davidson, 2011, s. 23). Denna situation och grupp avsåg utsuddningen av gränserna mellan privatliv och arbetsliv när arbetsrelaterade digitala medier används utanför arbetstid bland anställda som arbetar med IT och kommunikation.

Observera att digitala medier benämns som informations- och kommunikationsteknik (IKT) i både frågeformuläret och intervjuguiden (se bilaga 1 och 2). Detta begrepp framkom från det teoretiska ramverket där förslagsvis Kinkini och Annu (2017) benämner digitala medier som IKT. Svenska datatermgruppen (2019) redogör för att begreppet IKT är problematiskt och inte bör användas för att det är ett “ganska vagt begrepp”. Därför har begreppet digitala medier kommit att fortsättningsvis nyttjats.

## 3.2 Enkätundersökning

Studiens första metod var en enkätundersökning i form av ett webbaserat frågeformulär (se bilaga 1). Syftet var att göra en grundlig och detaljerad granskning (Denscombe, 2016, s. 27) av studiens frågeställningar. Enkäten möjliggjorde för att ställa exakt samma frågor till samtliga individer som deltog (Denscombe, 2016, s. 27; Pickard, 2017, s. 111). I och med det kunde studiens utvalda variabler som påverkar gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv samt potentiellt positiva och negativa aspekter studeras (Pickard, 2017, s. 111).

En enkätundersökning ansågs generera god mängd kvalitativ och kvantitativ data. Förutom detta har enkätundersökningen även underlättat för att nå och komma i kontakt med respondenter oberoende av geografisk position, och har därav setts som ett smidigt datainsamlingsinstrument då enkäten kunde genomföras helt på distans (Denscombe, 2016, s. 36). Enkätundersökningen möjliggjorde för svarspersonerna att delta i undersökningen vid det tillfälle som passade dem personligen under de veckor undersökningen varit publicerad. Detta ansågs fördelaktigt istället för att behöva boka in en specifik tid för genomförandet, som vid exempelvis en intervju (Denscombe, 2016, s. 259). Fördelaktigt var även onlineverktyget SUNET Survey som underlättade vid skapandet av enkäten. Verktyget har även möjliggjort för analys av data på ett fördelaktigt och överskådligt sätt. Data blev därmed korrekt bearbetad då den automatiskt publicerats i en datafil som därefter kunnat kodas och analyseras. Detta minskar manuella fel (Denscombe, 2016, s. 259).

Förutom de fördelar med metodval som benämns har diverse nackdelar med enkätundersökningen noterats och hafts i åtanke genomgående i arbetsprocessen. Ett hinder sågs i de förkodade svar som enkätundersökningen hade. Detta kan möjligen göra att respondenterna känner sig begränsade (Denscombe, 2016, s. 260). Det har dock undvikits genom att återkommande i frågeformuläret ge respondenterna en möjlighet till öppna frågor med plats för kommentarer och övriga åsikter. Det ansågs även möjligen svårt att kontrollera sanningshalten av de svar som registrerats då förslagsvis ansiktsuttryck från respondenten går förlorad genom en enkät, dock har detta undvikits i den mån som går genom att komplettera metoden med semistrukturerade intervjuer.

### 3.2.1 Urval och material

När urval för populationen bestämdes gjordes detta med ett representativt urval. Det representativa urvalet kan ses som ett snitt av populationen. Den data som samlats in genom ett representativt urval kan således bevisa och generalisera hur det ser ut i hela populationen (Denscombe, 2016, s. 63). Den urvalspopulation som undersöks är anställda som arbetar med IT och kommunikation. I det representativa urvalet har sedan ett sannolikhetsurval applicerats. Det innebär att ett slumpmässigt urval ur den

population som studeras valts ut och att forskaren inte haft något inflytande alls (Denscombe, 2016, s. 64). Även om det skett ett slumpmässigt urval ur den population som studerats har ett medvetet urval gjorts rörande hur anställda som arbetar med IT och kommunikation kontaktats för att möjliggöra för ett snitt av undersökningspopulationen. Distribueringen har begränsats till plattformen Facebook i form av väl utvalda svenska Facebooksidor och -grupper där användarna har gemensamma intressen av exempelvis digitala medier och kommunikation. Med tanke på att vilken användare som helst har kunnat svara på enkätundersökningen via länken till frågeformuläret är urvalet således slumpmässigt och representerar hela undersökningsgruppen.

I startskedet för urvalet fördes anteckningar där potentiellt intressanta Facebooksidor och -grupper dokumenterades och kontrollerades utifrån relevans, följartal, aktivitet med mera. När antalet ansågs nöjaktigt för att samla in tillräckligt med data kontaktats samtliga. Efter att eventuellt medlemskap i grupper blivit accepterat kunde distribueringen av enkäten påbörjas. Enkätundersökningen hölls publicerad under två veckors tid och efter den första veckan skickades en påminnelse ut.

Eftersom användarna på sidorna och i grupperna inte nödvändigtvis alla har arbetat inom IT eller kommunikation har det tydligt framgått i den inledande texten på Facebook såväl som introduktionstexten innan enkäten startar att studien endast riktar sig till dessa personer. Syftet med enkätundersökningens första fråga var att säkerställa att alla som besvarat enkäten faktiskt arbetade med IT och kommunikation. Av de som svarat på enkäten arbetar samtliga (100 procent) inom IT och kommunikation, detta betyder att inga svar i enkäten har påverkats av andra yrkesgruppers åsikter eller upplevelser.

Som tidigare nämnt påpekas igen att studien endast undersöker anställda som arbetar med IT och kommunikations upplevda hälsa och inte deras faktiska hälsa. I denna studie syftar hälsa på den subjektiva upplevelsen av att må bra eller må dåligt överlag, alltså respondenternas allmänna välbefinnande och livskvalitet, fysiskt likväl som psykiskt. Den faktiska hälsan är en viktig del av en individs liv men det är likväl den upplevda hälsan, då den bidrar betydligt till bilden av hur en individ mår. Människors upplevelse av deras hälsa har också betydelse för deras mående. Attityd och inställning kan också påverka den upplevda hälsan vilket inte den faktiska hälsan kanske gör. Eftersom studien fokuserar på upplevd hälsa är den därmed också begränsad till individuella uppfattningar.

I studien undersöks potentiellt positiva och negativa aspekter av användning av digitala medier utanför arbetstid (jrf. Internetstiftelsen, 2019; Singh et al., 1994; Bucher et al., 2013). Ett medvetet urval har gjorts rörande vilka positiva respektive negativa aspekter som har studerats. De aspekter som studerats är hälsa (jrf. Lee, Lee, Sung & Song, 2019; Zivnuska et al., 2019; Kietzman et al., 2011), ohälsa (jrf. Misra & Stokols, 2011; Singh et al., 1994; Ae Ri, Soon-Min & Kyung Kyu, 2016; Bucher et al., 2013), sociala-medier beroende (jrf. Zivnuska et al., 2019; Blackwell, et al., 2017; Hawai & Samaha, 2016), Fear of missing out (FOMO) (Hawaii & Samaha, 2016; Abel et al., 2016), informations- och kunskapstillgång (Kolekofski & Heminger, 2003; Kinkini & Annu, 2017; Landqvist & Hemresors, 2006; Choo, 2016), information overload (Latin, 1978; Ae Ri et al., 2016; Misra & Stokols, 2011; Bucher, et al., 2013), boundary Spanning (Galvin, et al., 2011; Singh, et al., 1994) och distansarbete (Kiryakova et al., 2011; White, 2015, Galvin, et al., 2011).

Dessa aspekter valdes ut på grund av att de återkommande benämns och diskuteras i både modern och äldre tidigare forskning. De utvalda aspekterna har varit grunden till att skapa det frågeformulär som använts som datainsamlingsmetod. Då frågeformuläret varit både kvantitativt och kvalitativt har det också möjliggjort för utvecklade svar av personliga erfarenheter, även sådana som frågeformuläret i sig inte avhandlat. Därav kan även ytterligare begrepp och aspekter komma att nämnas i studien. Detta anses höja studiens validitet och reliabilitet. De olika för- och nackdelarna hinner dock inte studeras på djupet eftersom studien i första hand snarare fokuserar på att försöka kartlägga vilka de positiva och negativa aspekterna är.

### 3.2.2 Datainsamlingsinstrument

Enkätundersökningen (se bilaga 1) har utformats som ett webbaserat frågeformulär i verktyget SUNET Survey. Verktyget är en molnbaserad tjänst som möjliggör för enkätundersökningar på internet (Högskolan i Borås, 2019). Verktyget erbjuder färdiga mallar som underlättade vid formgivningen av enkäten. Vid skapande av enkäten i SUNET Survey har stöd således mottagits i form av mall, frågetyper (alternativknappar och öppna svar), svarsalternativ (obligatoriska svar eller icke), sammanställning och bearbetning av data med mera.

För att undvika att respondenten misstolkar betydelsen av frågorna utformades enkäten noggrant för att uppnå standardiserade svar. Flera frågor utformades och de mest relevanta valdes ut för att frågeformuläret inte skulle bli för långt, samt att studien skulle få in relevanta svar. Frågorna kontrollerades även språkligt för att undvika att de skulle missförstås eller misstolkas. Frågornas ordningsföljd granskades och färdigställdes (Denscombe, 2016, s. 246-245). Frågorna (se bilaga 1) formulerades utifrån studiens syfte, frågeställningar och det teoretiska ramverket. Inledningsvis gavs information om målgrupp, studiens syfte, etiskt förhållningssätt med mera (Denscombe, 2016, 244-245). Fråga 1 säkerställde att de som svarade på enkäten arbetade inom IT och kommunikation samt hur länge de varit yrkesverksamma för att kunna dra kopplingar mellan deras erfarenhet och deras upplevelse, samt hur gränsdragningen kan ha förändrats över tid (fråga 12). Fråga 2 är kopplad till utsuddningen av gränser (Internetstiftelsen, 2019; Singh et al., 1994; Nunn & Isaacs, 2019) och om anställda överhuvudtaget använder digitala medier utanför arbetstid som exempelvis Internetstiftelsen (2019) menar. Fråga 3 låter respondenterna besvara om de aspekterna av digitala medier alls kan appliceras på deras situation. Fråga 4 och 5 låter därefter besvara vilka aspekter som respondenterna anser positiva och negativa för att inte göra något antagande om hur det påverkar de anställda utan att de själva får redogöra för det. Alternativen i fråga 3-5 grundar sig i FOMO (Abel et al., 2016), information overload (Latin, 1978; Misra & Stokols, 2011; Ae Ri et al., 2016), distansarbete (Kiryakova et al., 2011; White, 2015) med mera som uppkommit från det teoretiska ramverket. Dessutom slumpades ordningen på aspekterna för att skapa en så opartisk och slumpmässig ordning som möjligt för att inte skapa en tydlig struktur bland svarsalternativen. Fråga 6, 7 och 9 är fokuserade på att reda ut hur den upplevda hälsan bland respondenterna är. Fråga 6 baserar sig mycket på technostress (jfr. Brod, 1984, refererad i Bucher et al., 2013; Ae Ri et al., 2016) och boundary spanning (Glavin et al., 2011; Singh et al., 1994) och fråga 7 om hälsan påverkas av den boundary spanning-aktiviteten samt diskussion av övriga sätt som hälsan påverkas

som möjligen inte framkommit i det teoretiska ramverket. Fråga 9 utreder hur inställning och attityd kan kopplas till hälsa utifrån Ramakrishna et al. (2011) samt Burke och Fiksenbaums (2006) tidigare forskning. Fråga 8 undersöker en ytterligare aspekt av gränsdragningen mellan privat- och arbetsliv. Även denna fråga utgår från sådant som Internetstiftelsen (2018) hävdar. Fråga 10 och 11 låter respondenterna själva uppge om de anser att utsuddningen av gränser är påtaglig och också förklara anledningen till varför de väljer att använda arbetsrelaterade verktyg på fritiden. Detta för att ta fram alternativa aspekter av digitala medier samt ge en möjlig inblick i varför just anställda som arbetar med IT och kommunikation har svårast att skilja på arbetsliv och privatliv (Internetstiftelsen, 2019). Avslutningsvis fick respondenterna tillägga övriga kommentarer om det var något som de själva ville beröra samt lämna sin e-postadress om de ville delta i en kommande intervju.

### 3.2.3 Tillvägagångssätt

Enkätundersökningen distribuerades på internet, närmare bestämt på sociala mediet Facebook. Sociala medier möjliggör för spridning av frågeformulär (Denscombe, 2016, s. 41) och med avseende på att studien bygger på digitala medier ansågs sociala mediet Facebook som en relevant plats att distribuera enkäten. Sociala medier möjliggör också för att urvalspopulationen ska kunna besvara enkätundersökningen via den miljö de är vana vid, vilket ansågs vara fördelaktigt. Förutom detta ansågs Facebook möjliggöra för insamling av data och kunna ge hög svarsfrekvens. Enligt Denscombe (2016, s. 41) kan undersökningsspersonerna identifieras med utgång i personliga intressen. Därav har specifika Facebooksidor och -grupper där kommunikationsyrket kan ses som en gemensam identitet sökts fram. Detta tillvägagångssätt fungerar väl då syftet handlar om att få information från anställda som arbetar med IT och kommunikation som är representativa för den bredare populationen. Ett öppet meddelande skickades till samtliga medlemmar i gruppen där det redogjordes för undersökningens syfte, deltagande samt möjlighet till anonymitet i studien. I meddelandet bifogades länken till enkätundersökningen. Ett öppet meddelande skickades ut igen efter en vecka för att påminna samtliga i gruppen att undersökningen fortfarande var aktuell att besvara. Enkätundersökningen var öppen i sammanlagt två veckor.

Svaren från frågeformuläret har automatiskt förts in i onlineverktyget under datainsamlingens gång. Samtliga svar lagrades i onlineverktyget SUNET Survey och vid enkätundersökningens sista tidpunkt stängdes undersökningen. Därefter kunde samtliga svar bearbetas och analyseras.

### 3.2.4 Bearbetning och analys av data

Studiens syfte och frågeställning ämnade till att få en bättre förståelse av hur det påverkar anställda som arbetar med IT och kommunikation att digitala medier suddar ut gränserna mellan privatliv och arbetsliv, samt hur det påverkar deras upplevda hälsa. Tillvägagångssättet inriktade sig på att analysera regelbundenheter i dessa sociala fenomen (Denscombe, 2016, s. 342-343) samt reda ut samband och varför dessa regelbundenheter inträffar (Denscombe, 2016, s. 342). Analysen är därmed en tolkning av individuella uppfattningar, särskilt i de kvalitativa svar som framkom i enkäten.

Denscombes tabell (2016, s. 348) “...fem stegen vid analys av data” (se tabell 1) har använts som stöd vid bearbetningen av både den kvantitativa och kvalitativa datan.

Tabell 1: “...fem stegen vid analys av data” (baserad på Denscombe, 2016, s. 348).

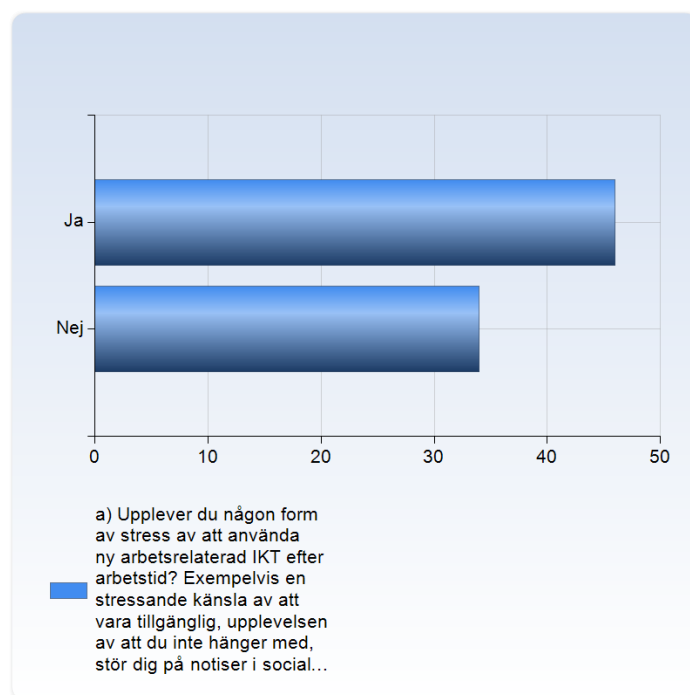
Steg	Kvantitativ data	Kvalitativ data
1. Iordningställande av data.	Kategorisering av data och kontroll av data.	Kategorisering av text och bearbetning av data.
2. Inledande utforskning av data.	Leta efter uppenbara mönster eller samband.	Leta efter tydliga återkommande teman eller begrepp, kommentera data och föra anteckningar.
3. Analys av data.	Använda statistiska verktyg och koppla data till forskningsfrågor.	Kodning av data, gruppera koderna till kategorier eller teman, jämförelse av kategorier eller teman, leta efter begrepp som sammanfattar kategorier.
4. Framställning av presentation av data.	Tabeller, figurer, skriftlig tolkning av fynd.	Skriftlig tolkning av fynd, illustration av poänger genom citat, användning av visuella modeller, figurer, tabeller.
5. Validering av data.	Externa normer, intern överenskommelse, jämförelse med alternativa förklaringar.	Data- och metodtriangulering, deltagarvalidering, jämförelse med alternativa förklaringar.

### Kvantitativ bearbetning och analys av data

Kvantitativ data på nominalskalenivå gjorde det möjligt att kvantifiera populationen (Denscombe, 2016, s. 350). Vid denna mätnivå baserades all numerisk data på utvalda kategorier. Mätnivån möjliggjorde för att ta reda på kvantiteter eller frekvenser inom specifika kategorier. Inom varje kategori räknades frekvens och procent ut. De siffrorna som uppkom kunde användas som resultat. Resultatet som uppkom baserades således på kategoriernas benämningar och någon rangordningslista finns inte. För att beskriva mittpunkten på mätnivån användes typvärde. När detta centralmått användes avsåg måttet det värde som var mest förekommande. Typvärdet hade ingen vidare matematisk bearbetning, utan resulterade i färdig produkt (Denscombe, 2016, s. 356).

Utifrån den kvantitativa delen ur Denscombes tabell (2016, s. 348) var det första steget att kategorisera och kontrollera data. Datas typvärde och en frekvensfördelning upprättades för varje fråga (Pickard, 2017). Därefter eftersöktes trender och samband. Dessa och övriga kommentarer kring resultatet noterades. Data kopplades sedan till rätt forskningsfråga. Frekvensfördelningstabeller upprättades och skriftlig tolkning av data skrevs också ned i resultatdelen av uppsatsen. Till sist har data setts ut olika perspektiv för att se alternativa förklaringar till resultatet och för att räkna med hur faktorer som kanske inte har efterfrågats kan ha eller inte ha påverkat svaren.

Nedan följer två exempel på hur data har bearbetats. Figur 1 visar hur SUNET survey räknat ut och skapat diagram automatiskt och tabell 2 visar hur frekvensfördelningen gått till.



Figur 1

Tabell 2: *Upplever du stress av IKT efter arbetstid?*

Svarsalternativ	Frekvens	Procent
Ja	45	57,5 %
Nej	34	42,5 %

### Kvalitativ bearbetning och analys av data

Syftet med den kvalitativa datan var att skapa förståelse för utsuddningen av gränser som digitala medier bidragit till. Likväl var syftet att försöka förstå hur och varför sambanden ser ut som de gör samt kontextualisera datan (Pickard, 2017). Den kvalitativa datan i enkätundersökningen användes för att nyansera och vidareutveckla den kvantitativa datan och vidare förstå hur de anställdas hälsa påverkas av digitala medier.

Utifrån den kvalitativa delen av Denscombes tabell (2016, s. 348) var första steget att bearbeta data. Ord, meningar och fraser har setts som en enhet för analys (Denscombe, 2016, s. 344). Svaren lästes igenom ett antal gånger innan någonting gjordes med den. Återkommande svar noterades och relevanta citat sparades sedan. Svaren delades också in i olika kategorier för att vidare försöka hitta tydligare mönster eller samband för att sedan sammanställas i tabeller. Även här har data till sist vridits och vänts på för att försöka se alternativa förklaringar till resultatet och för att räkna med hur faktorer som kanske inte har efterfrågats kan ha eller inte ha påverkat svaren. Syftet med bearbetningen var att få en djupgående analys som skulle förbinda olika enheter

och därav reda ut när och varför de förekom i det skede som de gjorde (Denscombe, 2016, s. 393).

Nedan följer ett exempel på hur data bearbetats genom kategorisering av upplevda negativa aspekter (tabell 3).

Tabell 3: *Negativa aspekter av att använda arbetsrelaterade digitala medier utanför utsatt arbetstid.*

Kategorier	Antal
Bortkopplad från mänsklig kontakt	1
Kontrollbehov och beroende ( <i>hålla koll på likes/kommentarer, känna behov av att kolla inkorgen</i> )	2
Aldrig riktigt avkopplad/ledig	3
Koncentrationssvårigheter ( <i>tappar fokus, svårt att vara i nuet</i> )	1
Tillgänglighet ( <i>alltid tillgänglig, ingen skillnad på jobb/fritid, förväntan/krav</i> )	5
Krav på självständighet	1
Stress ( <i>inte känna sig uppdaterad</i> )	2
Fysiska åkommor ( <i>rastlöshet, irritation, trött, frånvarande</i> )	1
Reklam ( <i>tvång att se</i> )	1

### 3.3 Semistrukturerade intervjuer

Studiens kompletterande metod var två semistrukturerade intervjuer (se bilaga 2). Metoden möjliggjorde för datainsamling av individers personliga åsikter (Denscombe, 2016, s. 263; Patel & Davidson, 2011, s. 82). Intervjuerna innebar noteringar av ämnen som skulle behandlas eller besvaras (Denscombe, 2016, s. 266). Vid intervjutillfällena fanns det plats för flexibilitet och det fanns inga regler över någon särskilt ordningsföljd på de frågor som önskades besvaras. Detta möjliggjorde för informanterna att tala utförligt om de ämnen som togs upp. Betoning låg på intervjupersonens personliga synpunkter (Denscombe, 2016, s. 266; Patel & Davidson, 2011, s. 82). Syftet med undersökningsmetoden handlade således om att undersöka och få förståelse för undersökningspersonernas åsikter, uppfattningar, erfarenheter och känslor (Denscombe, 2016, s. 265) om hur anställda som arbetar med IT och kommunikations upplevda hälsa påverkas vid användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid.

En fördel med intervjuer är den möjlighet till djupgående och detaljerad data som kan insamlas inom området. Förutom detta ansågs även möjligheten till hög svarsfrekvensen tilltalande då intervjuerna bokats på förhand. Dessutom behövdes endast enkel utrustning, en telefon, för att genomföra båda intervjuerna. Även flexibiliteten i semistrukturerade intervjuer ansågs fördelaktig då den möjliggjorde för justeringar av material både under och efter intervjun. Slutligen ansågs validiteten i



data även vara fördelaktig eftersom det ofta urskiljs huruvida det råder tvivel i undersökningspersonernas svar eller ej (Denscombe, 2016, s. 287-288).

Det finns även nackdelar med metoden. En del nackdelar går parallellt med metodens fördelar (Denscombe, 2016, s. 260). En nackdel som hafts i åtanke är förslagsvis validiteten i data, det vill säga huruvida intervjupersonen talar sanning eller ej. Detta har hafts i åtanke under arbetsprocessen även om det inte går att garantera. Intervjuer är även en tidskrävande metod, speciellt i databearbetning och analys (Denscombe, 2016, s. 289). Att addera intervjuer för att undersöka attityder kompletterade studiens enkätundersökning med ytterligare kvalitativ forskningsdata vilket gör att nackdelarna övervägdes i denna studies fall. Detta att intervjuerna tillkom sent i processen och att antalet intervjuer var relativt få eftersom intervjuerna fortfarande möjliggjorde för vidare utveckling av resultatet snarare än att hela empirin baserades på dem.

### **Urval och material**

Urvalet skedde med stöd ur enkätundersökningens sista fråga där respondenterna valfritt kunde skriva in e-postadress om det fanns en önskan om att delta i en vidareutvecklad intervju vid ett senare tillfälle. Samtliga som bidragit med e-postadress kontaktades och de två som var intresserade av att delta fick representera forskningspopulationen. Därav har metodens urval således skett slumpmässigt ur den grupp respondenter som accepterat förfrågan utan medvetet inflytande (Denscombe, 2016, s. 64; Patel & Davidson, 2011, s. 56).

### **3.3.1 Datainsamlingsinstrument**

Efter att enkätundersökningen delvis analyserats och ett intresse om detaljerade intervjuer funnits bland respondenterna utvecklades intervjuunderlaget. Den semistrukturerade intervjun utvecklades således med avstamp i enkätundersökningen, dess svar från respondenterna likväl som delar av enkätundersökningens resultat. Den semistrukturerade intervjun hade liknande frågor och upplägg som enkätundersökningen men sökte mer djupgående och detaljerad data. Varje fråga hade komplex struktur med flera anledningar till varför de är ställda. Det kommer därför endast redogöras övergripande för hur frågorna har konstruerats. Fråga 1 i intervjuguiden diskuterade i allmänhet hur gränsen mellan privatliv och arbetsliv uppfattades utifrån antagandet om att gränsen är otydlig (Telenor Företag & Gospic, 2019; Singh et al., 1994) samt gick in på några aspekter som kan bredda och nyansera svaren från enkätundersökningen. Fråga 2 gick in på några få aspekter av boundary spanning (Glavin et al., 2011; Singh et al., 1994) i koppling till stress (Ae Ri, et al., 2016) och tillgänglighet (Telenor Företag & Gospic, 2019) såväl som hur inställning och attityd påverkar trivseln på arbetet (Ramakrishna et al., 2011; Burke & Fiksenbaums, 2006), vilket enkätundersökningen endast gjorde i liten mån. Fråga 3 skapades för att vidare validera eller dementera samt ge en mer nyanserad bild av de olika positiva och negativa aspekterna (Internetstiftelsen, 2019; Bucher et al., 2013; Burke & Fiksenbaum, 2009). Detta för att aspekterna av digitala medier inte alltid är så ensidiga som enkäten ibland tvingades framställa dem. Fråga 4 sökte att vidareutveckla fenomenet information overload. Detta eftersom tidigare forskning (bl.a. Latin, 1978; Misra & Stokols, 2011 samt Ae Ri et al., 2016) betonat hur stressande informationsöverbelastningen kan vara medans respondenterna i enkäten uppgav att digitala medier knappt gav upphov till att information missades. Fråga 5 är

endast baserad på att den tidigare forskningen av boundary spanning (Glavin et al., 2011; Singh et al., 1994), såväl som enkätundersökningen, allra mest fokuserar på anställda som arbetar utanför arbetstid och att det finns väldigt lite information om hur mycket anställda utför privata ärenden på arbetstid. Det återgår även till attityd och inställning (Ramakrishna et al., 2011; Burke & Fiksenbaums, 2006) då det skulle kunna säga väldigt mycket om hur de anställda förhåller sig till arbete och fritid såväl som vad som arbetsgivarna förväntar sig av de anställda både på och utanför arbetet. Fråga 6 undersöker vidare i hälsoaspekterna av digitala medier (Telenor Företag & Gospic, 2019; Singh et al., 1994; Arbetsmiljöverket, 2019; Bucher et al., 2013), både de som uppkommit från enkätsvaren såväl som sådant som inte tagits upp där.

### 3.3.2 Tillvägagångssätt

Intervjupersonerna kontaktades i förväg för att boka in tidpunkt för intervju. I denna kontakt, som skedde via e-post redogjordes för studiens syfte, på vilka villkor respondenten deltar samt information om samtycke och samtyckesblankett. Vid acceptans skickades samtyckesblanketten ut och datum för intervju bokades in. Samtyckesblanketten begärdes tillbaka via e-post innan intervjun genomfördes. Detta för att säkerställa att den insamlade datan faktiskt kunde användas.

Vid intervjutillfället påbörjades samtalet med en redogörelse för studiens bakgrund och syfte, likväl för att data kommer behandlas konfidentiellt samt på vilka villkor intervjupersonen deltar (Denscombe, 2016, s. 277; Patel & Davidson, 2011, s. 74) med mera. Detta för att återigen säkerställa att intervjupersonen förstått och inte misstolkat informationen. När studiens bakgrund beskrivits gick samtalet över till en intervju. Eftersom intervjuerna inte spelades in så fördes anteckningar genomgående under samtalets gång. Intervjun var beräknad till ungefär 30-45 minuter. När alla frågor ställts tackades respondenterna för sitt deltagande.

### 3.3.3 Bearbetning och analys av data

Syftet med kvalitativ data var, som nämnt i avsnitt 3.2.4.2, att förstå det fenomen som studerats, försöka förstå hur och varför sambanden ser ut som de gör och försöka kontextualisera data (Pickard, 2017). Den kvalitativa data i intervjuerna användes för att validera den tidigare insamlade data och få mer djupgående information som skulle komplettera både den kvantitativa och kvalitativa data från enkätundersökning.

Denscombes tabell (2016, s. 348) användes som stöd även vid intervjuerna (se tabell 1, avsnitt 3.2.4). Först bearbetades data genom att anteckningarna från intervjuerna lästes igenom och tankar om helheten antecknades ned. Svar som liknade eller totalt gick emot varandra i intervjuerna samt svar som tydligt kunde stärka eller gick emot enkätundersökningens resultat och slutsatser antecknades. Dessutom antecknades den data som kommit fram som var utöver enkätundersökningens frågor som breddade eller djupdök i något ämne. Relevanta citat sparades. Utifrån de anteckningar som kommit fram delades svaren in i olika kategorier. Data har analyserats ur flera perspektiv för att försöka se alternativa förklaringar till resultatet och för att räkna med hur faktorer som kanske inte har efterfrågats kan ha eller inte ha påverkat svaren, precis som i analysen för enkätundersökningen. Till sist tolkades kategorierna skriftligt i resultatdelen med citaten som komplement eller förtydligande stöd.

Nedan följer ett exempel på hur data har analyserats i kategorier. Detta är bara ett utdrag ur den riktiga tabellen och kan således ses som en förkortad version av originalet. Hela tabellen kan hittas i avsnitt 4.2.

Tabell 4: *Exempel på kategorisering av data.*

Kategorier	Respondent 1	Respondent 2
Validerande svar av enkätundersökningen	Använder ibland arbetsrelaterade digitala medier under semestern	Kan känna press på jobbet
Svar som inte går i linje med enkätundersökningen	Upplever inget krav i att vara tillgänglig	Upplever inget krav i att vara tillgänglig
Positiva aspekter av digitala medier	Arbeta på distans	Arbeta på distans
Negativa aspekter av digitala medier	Stress av att vara tillgänglig	Stress av att vara tillgänglig
Gränsen mellan privatliv och arbetsliv	Gränsen mellan arbetsliv och privatliv kan ibland vara otydlig, men har inga problem att hantera balansgången mellan arbetsliv och privatliv	Ser inte gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv som något större problem
Hälsa	Inga hälsoproblem vad gäller sömn, ont i axlar, utbrändhet med mera.	Upplever inte sömnproblem
Djupgående svar som inte berörs i enkäten	Har separata kommunikationsenheter (dator, smarttelefon) för arbetsrelaterad kommunikation	Har separata kommunikationsenheter (dator, smarttelefon) för arbetsrelaterad kommunikation

### 3.4 Etiska överväganden

Inom ämnesrådet för humaniora och samhällsvetenskap redogörs för det grundläggande individskyddskravet som kan delas in i fyra allmänna huvudkrav (Vetenskapsrådet, 2019). Dessa krav är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dessa principer har till syfte att beskriva specifika riktlinjer rörande förhållandet mellan forskare och undersökningsdeltagare. Dessa huvudkrav har varit vägledande under hela arbetsprocessen och har fungerat som rekommendationer och råd för båda datainsamlingsmetoderna. Riktlinjerna har uppfattats som underlag och egna bedömningar och ansvar har likväl applicerats (Kvale & Brinkman, 2014, s. 111). Med hänsyn till att båda insamlingsmetoder har behandlat en studie av människor är det ytterst viktigt att förhålla sig till forskningsetiska ställningstaganden. Hur dessa riktlinjer applicerats under arbetsprocessen och datainsamlingens gång redogörs för nedan.

I enlighet med informationskravet upplystes samtliga undersökningsspersoner om studiens syfte (Patel & Davidson, 2011, s. 74; Pickard, 2017, s. 74; Vetenskapsrådet, 2019). Samtliga undersökningsspersoner hade rätt att känna till att de deltog i en forskningsstudie och varför de studerades (Pickard, 2018, s. 87). I undersökningarnas startskede, upplystes undersökningsspersonerna likväl om att deltagandet är frivilligt

samt möjligheten till att kunna avbryta sitt deltagande (Vetenskapsrådet, 2019; Kvale & Brinkman, 2014, s. 107). Detta berör båda insamlingsmetoderna.

I enkätundersökningen samlades en större mängd data in, vilket därav inte krävde ett samtycke på förhand. Frågeformuläret distribueras på internet och utförlig information var bifogad. Det informerades förslagsvis om att undersökningspersonerna i undersökningen personligen bestämmer över sin medverkan, i enlighet med samtyckeskravet (Vetenskapsrådet, 2019). En inlämnad och ifylld enkät ansågs som ett individuellt samtycke (Kvale & Brinkman, 2014, s. 107; Vetenskapsrådet, 2019). Eftersom inga personuppgifter lagrades i verktyget SUNET Survey behövdes inget tydligare samtycke ges. Däremot var samtliga informanterna tvungna att ge samtycke till att bli intervjuade innan själva intervjun genomfördes. Detta skedde via en samtyckesblankett. Vid underskrift gavs acceptans från respondenterna att intervjuerna hade till avsikt att producera material i forskningssyfte. Detta innebar att de intervjuade personernas ord accepterades att användas som forskningsdata (Denscombe, 2018, s. 263-264).

Samtliga undersökningspersonerna gavs största möjliga konfidentialitet. Frågeformuläret var anonymt och omfattade generellt inga känsliga uppgifter som var personliga eller kunde identifiera någon individ (Kvale & Brinkman, 2014, s. 109; Patel & Davidson, 2011, s. 74; Pickard, 2017, s. 77; Vetenskapsrådet, 2019). I frågeformuläret gavs dock en möjlighet för respondenten att fylla i sin e-postadress, i de fall där personliga uppgifter i form av e-postadresser har fyllts i, lagras dessa säkert genom SUNET Survey så att obehöriga inte kan ta del av dessa uppgifter, i enlighet med konfidentialitetskravet (Kvale & Brinkman, 2014, s. 109; Patel & Davidson, 2011, s. 74; Vetenskapsrådet, 2019). Även i både förfrågan om intervjun, likväl som introduktionen vid intervjutillfället, redogjordes det också för att undersökningspersonerna gavs konfidentialitet. Detta betyder att nästintill inga personliga uppgifter inhämtas, använts eller lagras, endast telefonnummer och e-postadress. E-postadresserna lagras i SUNET Survey och i studentmailen för Högskolan i Borås så att inga obehöriga kan ta del av dessa uppgifter. De telefonnummer som getts samtycke att få tillgång till raderades efter avslutad kontakt. I studiens resultat kommer samtliga respondenter att presenteras som anonyma. Allt detta är i enlighet med konfidentialitetskravet (Kvale & Brinkman, 2014, s. 109; Patel & Davidson, 2011, s. 74; Vetenskapsrådet, 2019).

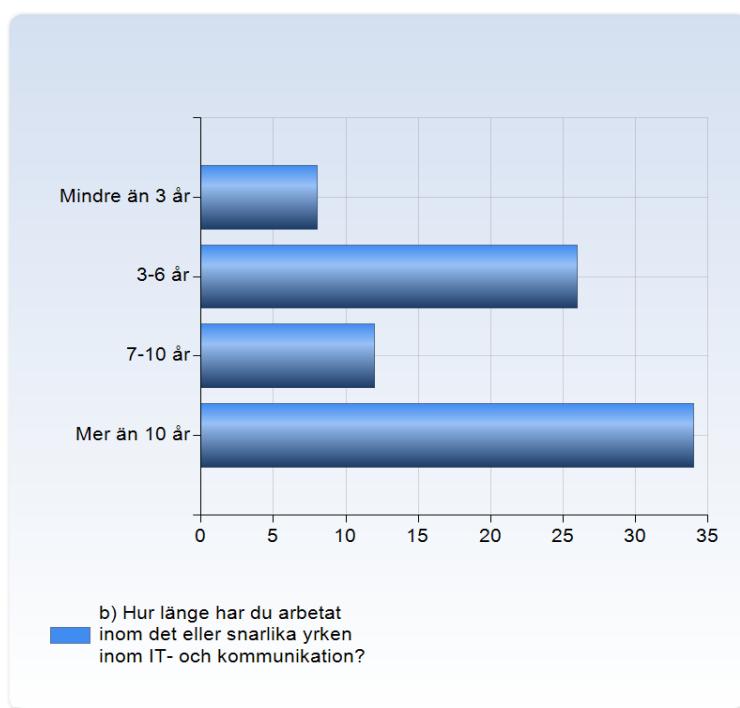
Insamlade e-postadresser och telefonnummer användes endast för detta ändamål. Inga personuppgifter har delats eller kommer att delas med tredje part i kommersiellt bruk eller icke-vetenskapliga syften. Detta i enlighet med nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2019).

## 4 Resultat

Kapitlet inleds med en presentation av resultatet av enkätundersökningen vilken är uppdelad utifrån studiens frågeställningar, det vill säga upplevd hälsa i koppling till gränsdragningen mellan privat- och arbetsliv samt positiva och negativa aspekter av digitala medier. Därefter presenteras resultatet för studiens intervjuer med en liknande struktur. Slutligen redogörs för en sammanfattning av hela studiens resultat.

### 4.1 Resultat enkätundersökning

I enkätundersökningen insamlades 80 stycken svar där samtliga respondenter hade en yrkesroll inom IT och kommunikation. Titlarna varierade mellan PR-konsult, grafisk designer, webb- och systemansvarig, webbredaktör med flera. Utmärkande var dock att kommunikatörer stod för 47,5 procent av svarspersonerna. Typvärdet rörande hur länge respondenterna arbetat inom branschen var mer än 10 år (figur 2).



Figur 2

Lite mer än hälften av respondenterna (51,25 procent) upplever någon skillnad idag mot i början av sin karriär inom branschen rörande kravet om att ständigt vara tillgänglig när arbetsdagen är slut. Resterande 48,75 procent upplever ingen skillnad, trots att en stor del av respondenterna arbetat länge inom branschen. Dock framgår det inte huruvida denna skillnad anses vara positiv eller negativ utifrån frågans utformning. Det vill säga, svaren förklarar inte om de som svarat nej alltid har upplevt ett krav att alltid vara tillgänglig, eller om de som svarat nej inte upplever att de behöver vara tillgängliga alls. En respondent kommenterar hur gränsutsuddningen förändrats över tid:

*Det har blivit mer accepterat/förväntat/normalt att ägna sig åt exempelvis jobbmejl efter arbetsdagens slut. Jag kan inte minnas att det någonsin hände för 20 år sedan. Här har nog framför allt sociala medier löst upp gränserna.*

#### 4.1.1 Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid

Av respondenterna använder sig 92,5 procent av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid vilket ger en standardavvikelse på endast 0,3. Användningen sker främst i form av e-post och sociala medier men även webbsidor, intranät, videosamtal med mera. I de fall där arbetsrelaterade digitala medier nyttjas på den anställdas fritid används dessa särskilt för att kolla igenom inkorgen eller svara på meddelanden men även för kontakt med kollegor, publicera inlägg alternativt uppdatera sociala medier, omvärldsbevakning med mera. Värt att notera är dock att samtliga respondenter inte redogjort för hur de använder sig av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid, utan snarare enbart att de nyttjar dem och vilka de nyttjar. Därav är det enklare att dra en slutsats om vilka digitala medier som används, än på vilket sätt de används. En respondent beskrev att hen mestadels håller sig informerad om */.../ reaktioner vi fått i våra sociala medie-kanaler /.../*. Detta beror enligt respondenten på risken för kritiska inlägg som kan komma att behöva bemötas mer skyndsamt. Samma respondent påpekar likväl att hen ständigt går igenom arbetsrelaterad e-post via telefonen och kallar beteendet för */.../ inte sunt /.../*.

Det förtydligas att arbetsrelaterade uppgifter genomförs på anställdas fritid, likväl som privata ärenden genomförs under arbetstid. Detta beskriver en respondent som */.../ att man kanske gör privata saker på jobbet*. En annan respondent beskriver i ett annat svar att *Arbetsliv och privatliv blandas upp* och fortsätter med att *Det viktiga är inte längre antalet arbetade timmar eller när det arbetas utan istället ligger fokus på att få jobbet utfört*. En tredje respondent förklarar att hen inte upplever någon skillnad mellan arbetsrelaterade digitala medier och kommunikationsteknik som hen nyttjar privat. Dessa är alla belägg för de utsuddade gränserna. En fjärde respondent beskriver att det på grund av gränsutsuddning blir lätt *hänt att tex kolla/svara på mejl* vilket hen upplever som *Bra på ett sätt* samtidigt som respondenten dock nämner att */.../ egentligen vill jag inte jobba när jag inte får betalt*.

Det är 37 procent av respondenterna som använder arbetsrelaterade digitala medier utanför utsatt arbetstid för att "det upplevs en press till att göra det, även om det inte finns en uttalad förväntan". Detta är nästintill lika många som använder arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid för att "det är roligt/för att jag vill" (35 procent). En något lägre procenthalt (21,25 procent) upplever att det finns en förväntan, även om det inte är ett krav att göra det. Slutligen är det 6,75 procent av respondenterna som befinner sig i en situation där det krävs av arbetet och/eller ledningsgruppen. Det är alltså få som arbetar utanför arbetstid på grund av att det faktiskt krävs i arbetet. Däremot upplever hela 58,25 procent att det finns någon slags förväntan eller press att arbeta efter arbetstid ändå och endast var tredje person arbetar efter arbetstid av rent nöje.

## Boundary spanning

Av svarspersonerna upplever 48,75 procent att gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas ut på grund av digitala medier (se tabell 5). En respondent beskriver att det är *En tunn linje mellan vad som är fritid och jobb*. Däremot upplever 31,25 procent inte detta. En del av respondenterna (20 procent) vet dock inte hur de upplever situationen och har därav lämnat svaret blankt. Trots att var femte respondent inte valt att besvara frågan tycker ändå hälften att gränserna mellan privatliv och arbetsliv faktiskt suddas ut.

Vidare anser 37,5 procent av respondenterna att utsuddningen av gränserna mellan privatliv och arbetsliv inte gör att balansgången blir svårare att hantera, medan 21,25 procent anser att det blir svårare (se tabell 6). Däremot har 41,25 procent valt att inte besvara frågan. Dessa 41,25 procent står troligen för de som inte upplever att gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas ut samt de som inte heller svarade på frågan för tabell 5.

Tabell 5: *Upplever du att gränserna suddas ut?*

Svarsalternativ	Frekvens	Procent
Ja	39	48,75 %
Nej	25	31,25 %
Vet ej/ej specificerat	16	20 %

Tabell 6: *Detta leder till en svår balansgång mellan privatliv och arbetsliv.*

Svarsalternativ	Frekvens	Procent
Ja	17	21,25 %
Nej	30	37,5 %
Vet ej/ej specificerat	33	41,25 %

Det går alltså att tolka resultatet som att ungefär hälften av respondenterna upplever att gränserna suddas ut. Av dessa 39 personer upplever majoriteten att balansen mellan privatliv och arbetsliv därmed blir svårare att hantera men av alla 80 svarande upplever inte majoriteten detta. Gränsutsuddningen är därmed tydlig för respondenterna men verkar däremot inte påverka någon större andel i någon större utsträckning. Många respondenter har uttryckt just det på liknande vis, till exempel:

*Eftersom jag många gånger jobba[r] hemifrån kan det ibland vara svårt att veta när arbetsdagen börjar och slutar. Däremot ser jag det inte som ett problem.*

Bland de som upplever att gränserna suddas ut är det tillgängligheten, flexibiliteten och notiser i sociala medier och från e-post som är de vanligaste anledningarna till varför de upplever att detta sker. En respondent känner sig exempelvis *Aldrig klar med dagen*. Några uppger också att de arbetar redan på vägen till jobbet. En annan anledning till att respondenterna upplever att gränserna suddas ut är även

problematiken med hur enkelt det är att ta hem arbete med digitala medier. En respondent uppger att det *Går på slentrian*. Även att det privata flödet och arbetsflödet i sociala medier blandas upplevs som något som suddar ut gränserna.

Få har beskrivit på vilket sätt detta leder till att balansgången mellan privatliv och arbetsliv är svårare att hantera. Bland de respondenter som har beskrivit vad anledningen är ges att de alltid har en mental närvaro, aldrig är avkopplade och att det går ut över andra delar av livet (förslagsvis familjen eller andra intressen) som exempel. En respondent beskriver att arbetstiden blir otydlig och att det är svårt att veta hur många timmar som faktiskt har arbetats när privata och arbetsrelaterade aktiviteter blandas.

Någon har också beskrivit att det inte handlar om yrket utan arbetsgivaren:

*De senaste tre arbetsgivarna har varit olika. Arbetsgivare 1 var jag väldigt engagerad i lade ner mycket fritid på arbetsuppgifter och var ständigt tillgänglig. Så har det inte varit med arbetsgivare 2 och 3. Där är jag för det mesta nedkopplad på fritiden.*

Bland respondentsvaren finns det alltså olika faktorer för olika respondenter som bidrar till utsuddningen av gränserna och balansgången mellan privatliv och arbetsliv. För en del beror det på dem själva, andra själva yrket och för vissa har det med ledningen att göra. Även om det inte nämnts bland respondenterna kan det antas att det även för vissa beror på en blandning av dessa faktorer.

Det bör noteras i resultatet att de flesta som svarat på enkäten har arbetat länge med kommunikation. Det finns en möjlighet att de som inte arbetat så länge med kommunikation inte upplever samma utsuddning av gränserna då digitala medier hela tiden varit en del av deras yrke. En respondent har svarat *Vet inget annat*. Detta tyder på att några av svaren som motsäger utsuddningen kan ha att göra med att de varit yrkesverksamma under för kort tid. Det kan dock också vara så att en del av de som arbetat länge inte heller upplever någon utsuddning. Det går utifrån frågornas utformning inte helt att besvara.

I de fall där anställda som arbetar med IT och kommunikation ska uppdatera sin organisations sociala medier måste 73,25 procent vara inloggade på sitt privata sociala medier-konto för att utföra detta. En respondent beskriver att hen *försöker särskilja privat och jobb så mycket som det går /.../* men påpekar vidare att det blir svårt som administratör av Facebooksidor, vilket enligt respondenten beror på att hen ständigt får aviseringar och frågor. Resterande 26,75 procent behöver inte nyttja sitt privata konto i detta syfte.

Tre av fyra respondenter använder arbetsrelaterade digitala medier under sin semester. Respondenterna upplever användningen nästintill lika mycket positivt (21,25 procent) som negativt (20 procent). Dessutom tycker en del respondenter (13,75 procent) att är både positivt och negativt. Några få (8,75 procent) använder digitala medier under sin semester för att det krävs av deras position på arbetet vilket stämmer överens med hur många som använder digitala medier efter arbetstid överlag. Det är 37,5 procent av respondenterna som valt att inte svara på om det är positivt eller negativt. Förmodligen står många av dessa respondenter för de som inte använder digitala medier på sin semester.

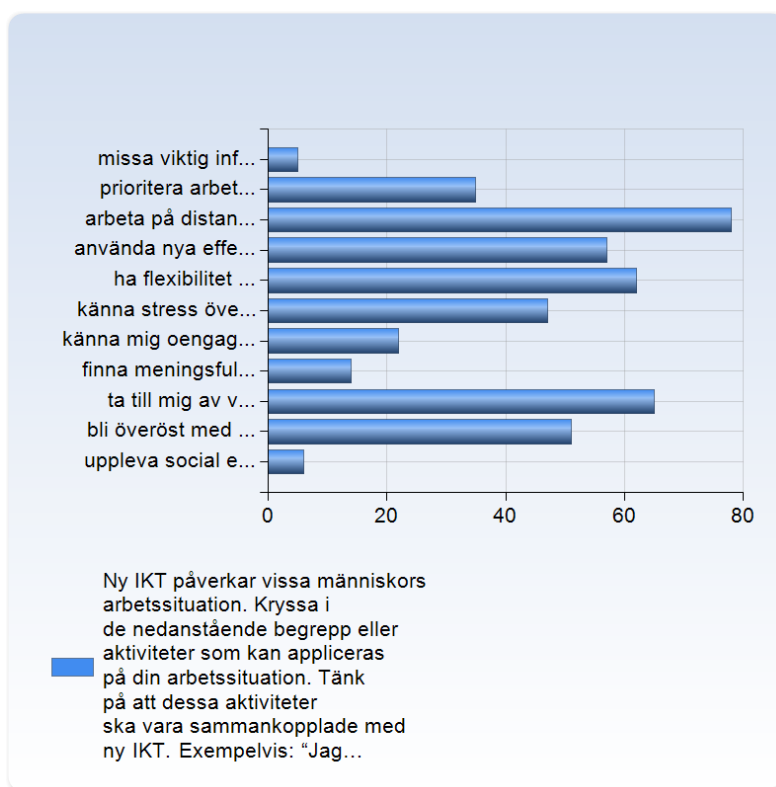


De respondenter som benämner användningen som positiv anger övervägande att det är för att de trivs på sitt arbete och tycker om sina arbetsuppgifter. Förutom detta nämns även nyfikenhet av vad som händer på arbetet som något positivt. Respondenterna menar att de kan ha kontroll på vad som sker på arbetet när de själva är på semester. Även flexibiliteten benämns som en positiv aspekt. Flexibilitet beskrivs av en respondent som att denne kan ha längre semester om arbete utförs under tiden. I de fall där respondenterna påpekar användningen som negativ är tillgängligheten den dominerande kritiska aspekten. Nästintill lika många respondenter påpekade även stress som en negativ faktor. Få påpekade FOMO och fysiska eller psykiska åkommor som negativt.

En respondent beskriver att dennes privata mail och arbetsmail är synkroniserade för att *minimera risken för dubbelbokningar*. Vidare fortsätter respondenten att *Det innebär dock att jobbmejl syns i min privata telefon, vilket jag nog gärna skulle slippa*. Den här respondenten beskriver tydligt att det finns för- och nackdelar med samma element av de digitala medierna. Å ena sidan slipper respondenten dubbelboka sig men å andra sidan måste hen då också få arbetsrelaterade notiser på sin privata telefon. Detta kan göra det svårt att avgöra huruvida vissa aspekter är renodlat positiva eller negativa utan kanske snarare är beroende av olika faktorer som samverkar för att ibland ha positiva och ibland negativa effekter.

#### 4.1.2 Aspekter av digitala medier

Digitala medier påverkar människors arbetssituation (figur 3). En aktivitet som kan appliceras på 97,5 procent av respondenternas arbetssituation är möjligheten till arbete på distans. Förutom detta upplever 81,25 procent att de kan ta till sig viktig yrkesinformation och -kunskap. På grund av digitala medier påstår 77,5 procent av respondenterna att de kan ha mer flexibilitet i schemat och arbeta när de vill. Nästan lika stor del (71,25 procent) anser att digitala medier gör det möjligt att använda nya effektiva arbetssätt. En stor andel (63,75 procent) upplever också att de kan bli överösta med information. På grund av digitala medier prioriterar 43,75 procent av respondenterna arbetsrelaterade uppgifter före familj, vänner eller fritidsintressen vid behov. Aspekter som respondenter i stor utsträckning inte upplever påverka deras arbetssituation är exempelvis att de kan missa viktig information (6,25 procent) eller uppleva social exkludering (7,5 procent).



Figur 3

### Positiva aspekter av digitala medier

Den aktivitet som enligt respondenterna anses mest fördelaktig i relation till digitala medier är att arbeta på distans (95,5 procent). Nästan varenda respondent ser detta som någonting positivt. Även aspekterna "ta till mig viktig yrkesinformation och -kunskap" (81,25 procent), "ha flexibilitet i schemat/arbete när jag vill" (77,5 procent) och "använda nya effektiva arbetssätt" (71,25 procent) ses som positiva. Utöver enkätfrågans förvalda positiva aspekter benämndes även att digitala medier bland annat *Minskar koldioxidutsläpp då man minskar antal nödvändiga resor* och kan underlätta när anställda vill *Hålla kontakt med människor* som de inte träffar fysiskt eller *planera kommande dag* på ett mer fördelaktigt sätt. Utmärkande var dock möjligheten till informations- och kunskapsstillgång som inkluderar: ta del av eller dela information, benchmarking, omvärldsanalys, enkel tillgång till utbildning samt fritidsanvändning som stärker jobbkompens eller ger inspiration. En respondent beskriver den positiva aspekten att själv kunna styra över sin arbetstid. Hen beskriver detta som att *jag kan arbeta i flow, jag kan arbeta när jag kommer på något /.../ behöver inte vänta till jag kommer till kontoret*. Många benämnde också att en positiv aspekt var att arbetet med digitala medier är snabbt, smidigt och effektivt.

I ett fall påpekar en respondent att *man kan tänka sig att man jobbar för att leva eller lever för att jobba* och beskriver att hen föredrar att arbetet är så pass tillfredsställande att det känns bra att utföra jobbrelaterade uppgifter hemifrån. Respondenten beskriver också att det är *mer kopplat till ens identitet*. Vissa respondenters sätt att se på att arbeta efter arbetstid verkar vara kopplat till personlig attityd och inställning till arbetet. Dessa respondenter ser inte den otydliga gränsen som ett problem om de trivs med det de arbetar med.

## Negativa aspekter av digitala medier

Aktiviteter som upplevs minst fördelaktiga i relation till digitala medier är utmärkande “bli överöst med information” (80 procent) och “känna stress över att alltid behöva vara tillgänglig” (80 procent). Andra ofördelaktiga aspekter är “prioritera arbetsuppgifter före familj/vänner/fritidsintressen vid behov” (60 procent) samt uppleva “social exkludering” (36,25 procent). Utöver enkätfrågans förvalda negativa aspekter av digitala medier benämndes av respondenterna att *jobbet finns alltid där, kan aldrig vara riktigt avkopplad, alldeles för [mycket] hjärnstress, det förväntas att arbeta utanför arbetstid* med mera. En respondent beskriver också att *Det finns inte längre någon skillnad på jobb och fritid* vilket tydliggör problematiken när gränserna suddas ut. En annan respondent nämner förväntan att alltid vara flexibel som en negativ aspekt och hur denne helst skulle vilja hantera detta:

*Jag kan vara flexibel under min arbetstid inte efter eller innan.*

En tredje respondent nämner att negativa aspekter är kopplade till *krav och förväntningar av arbetsgivaren /.../ blir man kompenserad för att göra saker utanför arbetstid är det inga problem*. Slutligen beskriver respondenten att problemet snarare handlar om *underförstådda antydningar om ansvar*. Även detta går att koppla till citatet *egentligen vill jag inte jobba när jag inte får betalt* (se stycke 2, avsnitt 4.1.1).

Det finns även fall där respondenter nästintill inte alls upplever negativa aspekter av digitala medier. En respondent beskriver att *Eftersom jag undviker att arbeta efter arbetstid upplever jag inte så många negativa aspekter av det*. En annan respondent påpekar att hen *upplever inte negativa aspekter i någon större utsträckning alls* och beskriver snarare att verktygen istället bara är till stor nytta. Dessa typer av svar är färre än de som påpekar de negativa aspekterna.

Standardavvikelsen för de positiva aspekterna resulterade i 1,9 medan standardavvikelsen för de negativa aspekterna resulterade i 3,2. Det går därmed att säga att respondenterna håller med varandra mer om vilka aspekter som är positiva än vilka som är negativa.

## Övriga aspekter av digitala medier

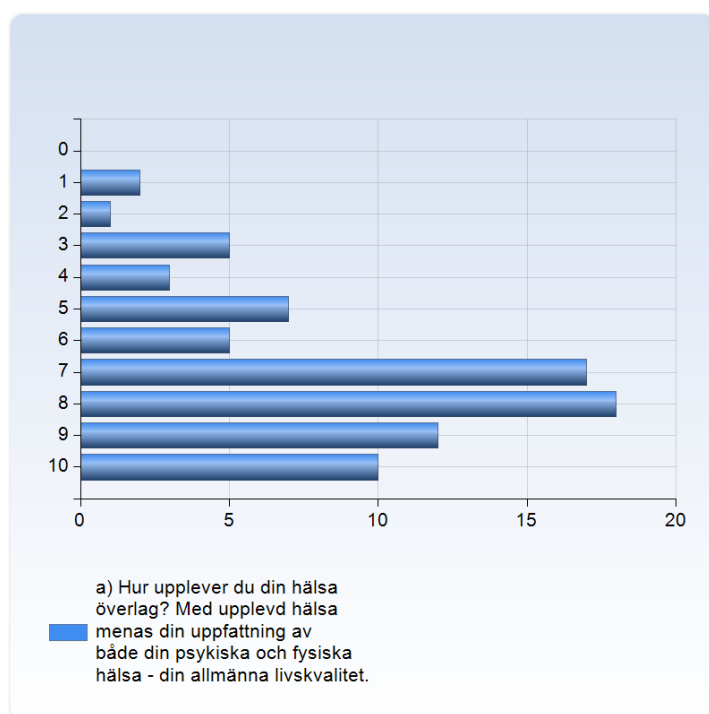
Det finns tre aspekter i detta avsnitt som har valts att inte har klassificerats som varken positiva eller negativa. Dessa tre aspekter är “missa viktig information”, “känna mig oengagerad/avtrubbad av alla intryck” och “finna meningsfullhet”. Ingen har upplevt “missa information” som någonting positivt och endast 27,5 procent har fyllt i att de upplever det som negativt. Samma sak gäller i motsatt form för “finna meningsfullhet”. Endast 1,25 procent upplever att “finna meningsfullhet” är någonting negativt och ändå har endast 23,75 procent angett att det skulle vara positivt heller. Endast 27,5 procent upplever att *känna mig oengagerad/avtrubbad av alla intryck* kan appliceras på deras arbetssituation och ännu färre (17,5 procent) upplever aspekten “finna meningsfullhet” applicerbar. Ytterst få, 6,25 procent, upplever att “missa viktig information” är något som digitala medier orsakar alls. Det blir därmed svårt att avgöra om någon av dessa tre aspekter anses positiva eller negativa eftersom få tycker att de överhuvudtaget kan appliceras på deras arbetssituation och att det inte finns ett

tydligt svar kring om de är positiva eller negativa. Dessa aspekter verkar därmed ha en mer neutral påverkan på de respondenter som ändå upplever dem.

Även om det inte går att säga om dessa aspekter lika tydligt är renodlat positiva eller negativa går det att säga att de inte upplevs påverka respondenterna på något påtagligt sätt. De kvalitativa svaren går sällan in på varken meningsfullhet, avtrubbning eller att missa viktig information. Den sista aspekten är intressant eftersom ett flertal respondenter trots detta verkar uppleva sig vara överösta med information.

### Hälsa i relation till digitala medier

Typvärdet för hur respondenterna uppfattar sin allmänna livskvalitet (figur 3), det vill säga både deras fysiska och psykiska hälsa överlag, resulterade i 8 med en undre kvartil på 6 och en övre kvartil på 9. Den upplevda generella hälsan kan därmed ses som god bland respondenterna.



Figur 4

De respondenter som rapporterar en hälsa på 6 eller mer är 77,5 procent av alla svarande, alltså fler än 3 av 4. Typvärdet för medelhälsan är därmed över medel.

Tabell 7: *Medelhälsa*

Medelhälsa	Frekvens	Procent
Under medel	10	12,5 %
Medel	7	8,75 %
Över medel	62	77,5 %

Enligt 63,75 procent har arbetet en tendens att påverka respondenternas allmänna livskvalitet både positivt och negativt. 1 av 4 har svarat att deras arbete enbart

påverkar deras hälsa positivt och ungefär 1 av 10 beskriver att deras hälsa enbart påverkas negativt av arbetet.

Det är 65 procent som upplever att deras psykiska och fysiska hälsa påverkas av nyttjandet av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid. Främst påpekar respondenterna (46,25 procent) att hälsan påverkas ur ett negativt perspektiv och enbart 7,5 procent påstår att hälsan påverkas på ett positivt sätt. Dessutom är det 7,5 procent av respondenterna som påpekar att hälsan påverkas på båda vis, det vill säga både positivt och negativt.

I de fall där respondenter påpekar att deras hälsa påverkas negativt av att använda arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid är den utmärkande benämnda faktorn stress. En del respondenter nämner dessutom övriga psykiska åkommor i form av FOMO, förväntningar, otillräcklighet, prestige och depression men även press, svårt att koppla av och sömnproblem nämns. Få respondenter beskriver social exkludering och beroende som negativ påverkan på deras hälsa. En respondent som påpekade att hen ibland har *svårt att somna*. Respondenten nämner dock att detta nödvändigtvis inte behöver bero på digitala medier utan att det snarare kan handla om stress och press på arbetet i allmänhet.

I de fall där respondenter påpekar att deras hälsa påverkas positivt av att använda arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid väger övrig psykisk hälsopåverkan tyngst. Detta berör att känna inspiration, känna sig uppdaterad, känna tillfredsställelse och erbjudas flexibilitet. Få respondenter beskriver social inkludering eller delaktighet och kontroll som positiva hälsoaspekter.

Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför utsatt arbetstid resulterar i en upplevd stress för 57,5 procent av respondentgruppen. Det som stressar merparten av respondenterna är utmärkande tillgänglighet. Det innefattar att alltid kunna vara tillgänglig, uppleva press ovanifrån att behöva vara tillgänglig, aldrig känna sig ledig, gå och vänta på att någonting ska dyka upp, alltid vara uppkopplad samt att det förväntas ge snabba svar. Men även notiser stressar flertalet respondenter. Andra aspekter som stressar benämner respondenterna förslagsvis som att *gränserna suddas ut /.../*, att arbetsrelaterade digitala medier är *kopplat till privat socialt medium* eller att respondenterna *jämför sig med andra*. Dessutom upplever många respondenter att de får *för många intryck* av de digitala medierna.

Hur denna stress påverkar respondenterna vidare förklarar de som att det går ut över andra delar av livet. Det beskrivs även att stressen leder till trötthet eller hjärntrötthet, att aldrig vara avkopplad eller att inte kunna få någon återhämtning. Stressen gör också att några känner kontrollbehov eller beroende. En respondent beskriver att det handlar om att */.../ känna att det förväntas av en att vara tillgänglig, och svara på mejl och [chattmeddelanden] efter arbetstid, särskilt när det kommer från ens chef...* vilket kan tyda på uttalad eller outtalad press från ledningen. En annan beskriver stressen av att fastna vid telefonen och beskriver att hen *Blir beroende. Tiden äts upp*.

Resterande 42,5 procent upplever dock inte en stressande känsla av att förslagsvis alltid vara tillgänglig eller att störa sig på notiser som är kopplade till arbetet. En respondent beskriver att hen har gjort ett aktivt val genom att stänga av stressande faktorer, såsom notiser. Vidare beskriver respondenten att *På min arbetsplats är man generellt [mycket] bra på att inte mejla och messa på kvällstid och helger*. En annan

respondent beskriver att det är upp till individen själv att undvika stressande situationer i den mån som det går och en annan påpekar också individens ansvar som svar på sista frågan om respondenterna hade något övrigt att tillägga till studien: *Alldeles för många kommunikatörer är alltför tillgängliga och bidrar därför till en osund 'norm'.*

Slutligen finns det en respondent som beskriver *Att vara tillgänglig och flexibel är en möjlighet men också ett stressmoment. Ibland är det en räddare för att klara av arbetsliv och hemmaliv men ibland känns det stressigt att jobbet alltid finns med.* Detta tydliggör återigen för att det ibland finns både för- och nackdelar i en och samma aspekt.

Sammanfattningen av hälsans påverkan av digitala medier kan beskrivas som att det är många som upplever stress och annan hälsopåverkan av att använda digitala medier efter arbetstid men också ganska många som inte gör det. Dessutom upplever respondenterna sig vara vid god hälsa överlag, trots dessa stressande faktorer.

## 4.2 Resultat intervjuer

I detta avsnitt presenteras resultatet av intervjuerna. Övergripande för båda intervjuerna är att informanterna ibland håller med varandra angående vissa aspekter av digitala medier på arbetet och ibland inte. Där informanterna mer djupgående diskuterat delar av enkäten finns det också svar som som stämmer överens med enkätrespondenternas svar såväl som som ibland avviker från enkätsvaren. Bland svaren som inte har någon motsvarighet i enkätundersökningen har informanterna en del liknande åsikter och en del individuella åsikter.

I tabell 8 ges en övergripande bild av de mest relevanta fynden från informanterna och huruvida de håller med varandra eller inte för att ge en övergripande bild av deras inställning till användningen av digitala medier efter arbetstid.

Tabell 8: *Jämförelse av respondenternas svar*

Kategorier	Informant 1	Informant 2
Validerande svar av enkätundersökningen	Använder ibland arbetsrelaterade digitala medier under semestern	Kan känna press på jobbet  Anser jobbet vara stillasittande
Svar som inte går i linje med enkätundersökningen	Upplever inget krav i att vara tillgänglig  Ser inte gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv som något större problem, även om den ibland är lite otydlig  Använder i stort sett inte digitala medier efter arbetstid och utövar därav inte heller någon boundary-spanning  Anser inte att missa viktig information är särskilt negativt	Upplever inget krav i att vara tillgänglig  Ser inte gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv som något större problem  Upplever ingen stress av digitala medier  Använder aldrig arbetsrelaterade digitala medier under semestern

Positiva aspekter av digitala medier	Arbeta på distans Effektiva arbetssätt Flexibilitet Meningsfullhet	Arbeta på distans Effektiva arbetssätt Flexibilitet Meningsfullhet
Negativa aspekter av digitala medier	Stress av att vara tillgänglig Överöst med information Arbeta på distans - om detta innebär att det finns en förväntan att en anställd bör använda möjligheten Effektiva arbetssätt - om det blir en jakt på att hitta nya för ofta	Stress av att vara tillgänglig Överöst med information Missa viktig information Uppleva social exkludering
Gränsen mellan privatliv och arbetsliv	Gränsen mellan arbetsliv och privatliv kan ibland vara otydlig, men har inga problem att hantera balansgången mellan arbetsliv och privatliv Viktigt med tydlig kommunikation mellan chef och anställd för en tydlig gränsdragning Finns också risk att gränsen är svår att dra för andra	Ser inte gränsdragningen mellan arbetsliv och privatliv som något större problem
Hälsa	Inga hälsoproblem vad gäller sömn, ont i axlar, utbrändhet med mera.	Upplever inte sömnproblem Dålig syn Sitter stilla för mycket
Djupgående svar som inte berörs i enkäten	Har separata kommunikationsenheter (dator, smarttelefon) för arbetsrelaterad kommunikation Använder privata sociala medier på arbetstid för viktiga ärenden Inställning och attityd påverkar trivseln på arbetet Beskriver en arbetsplats som är mån eller förstående av informantens hälsa Information Overload kan ske även på ett traditionellt möte eller i konversation. Meningsfullhet kommer inte bara ur digitala medier utan det bidrar mer till en helhet Finns en rättvis förväntan mellan chefer och anställda i hur arbetstid och fritid	Har separata kommunikationsenheter (dator, smarttelefon) för arbetsrelaterad kommunikation Det anses lite negativt att använda privata sociala medier på arbetstid Inställning och attityd påverkar trivseln på arbetet Beskriver en arbetsplats som är mån eller förstående av informantens hälsa Uttrycker sig som positiv till sociala medier men tar ändå upp flertalet negativa aspekter

	<p>delas ut</p> <p>Det finns stor risk inom kommunikationsyrken att bli utmattad</p>	<p>Värderar olika digitala medier som olika viktiga</p> <p>Beskriver översiktligt att det finns en känsla av att känna sig övervakad online ibland i arbetssammanhang</p>
--	--	---

#### 4.2.1 Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid

Båda informanterna uppger att de inte använder några arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid. Däremot uppger informant 1 att hen kollar av sin e-post innan semestern är slut för att *inte behöva gå igenom en stor backlog efter fem veckor*. Däremot beskriver hen med enfaset att den typen av arbetsrelaterad användning av digitala medier utanför arbetstid är en av de mycket få gånger som det sker.

Ingen av informanterna upplever att det finns någon förväntan på dem att de alltid ska kunna vara tillgängliga. Informant 1 upplever att det är en rättvis balans mellan vilken tillgänglighet som förväntas under och efter arbetstid mot möjligheten att kunna uträtta privata ärenden på arbetet när behov uppstår. Det handlar mycket om *frihet under ansvar*, enligt båda informanterna.

Informanterna uppger också att de båda har separata kommunikationsenheter, både dator och telefon, för arbetsrelaterad kommunikation. Dessa enheter tas med hem av båda trots att de inte använder dem efter arbetstid. Informant 2 förklarar att det har med möjligheten att arbeta hemifrån dagen efter om behov skulle uppstå eller andra omständigheter som har med flexibilitet och arbete på distans att göra.

Det finns endast en respondent i enkätundersökningen som tagit upp vilka kommunikationsenheter som används i arbetet. Denna respondent beskrev:

*Vi förväntas ha jobbtelefon med oss hem eller jobbtelefon [i] privat telefon för att alltid vara tillgängliga. Främst om det skulle bli någon form av kris men det nyttjas även i andra lägen.*

Detta är bara en respondent att jämföra med men det verkar som att det finns olika lösningar för olika arbetsplatser. Detta skulle kunna vara en faktor till hur anställda som arbetar med IT och kommunikation upplever stress med mera av att använda digitala medier efter arbetstid och vittnar också om att det finns olika krav och förväntningar på hur tillgängliga anställda behöver vara.

#### **Boundary spanning**

Den första informanten anser att gränsen mellan arbetsliv och privatliv ibland kan vara otydlig och den andra informanten håller delvis med. Däremot är båda informanterna överens om det inte är något problem att gränsen är otydlig eller att det skulle vara svårt att hantera balansgången mellan arbetsliv och privatliv på grund av det. Informant 1 anser att det är viktigt att ha tydlig kommunikation mellan arbetsgivare och anställd för att gränserna ska vara tydliga, för båda parter skull. Däremot har hen förståelse för att andra kan uppleva gränsen som otydlig eller svår att hantera.



Båda informanterna har beskrivit att de inte använder arbetsrelaterade digitala medier efter arbetstid men båda två använder i olika utsträckning privata digitala medier under arbetstid. Informant 1 beskriver väldigt utförligt att det är viktigt att inte göra arbetsrelaterade uppgifter på fritiden och att det krävs något särskilt undantag för att det ska ske. Även när detta händer ska det också i så fall räknas som arbetstid, i de flesta fall. Däremot använder hen då och då sociala medier för att konversera med familjen om sådant som behöver lösas för att dagen ska gå ihop, exempelvis hämtning på förskola, och inser själv att hen är hårdare åt det ena hållet än åt det andra. Det vill säga att hen är mer strikt med att inte använda arbetsrelaterade digitala medier efter arbetstid än att använda privata digitala medier under arbetstid. Informant 2 förklarar att det generellt sett inte uppskattas att använda privata digitala medier under arbetstid. Båda tycker dock igen att det förhåller sig till frihet under ansvar. Det viktigaste är att göra det som ska göras och att sköta det dagliga arbetet.

#### 4.2.2 Aspekter av digitala medier

De aspekter av digitala medier som tagits upp i intervjuerna har varit de som varit särskilt utmärkande från enkätundersökningen. Det innebär att intervjuerna inte har berört aspekterna “prioritera arbetsuppgifter före min familj/vänner/fritidsintressen vid behov”, “känna mig avtrubbad/oengagerad av alla intryck” och “ta till mig viktig yrkesinformation och -kunskap”.

##### **Positiva aspekter av digitala medier**

Informanternas syn på vilka aspekter av digitala medier som är positiva skiljer sig delvis ifrån varandra och därmed också ibland från svaren ur enkätundersökningen. Informant 2 höll helt med om; precis som enkätrespondenterna; att “arbeta på distans”, “ha flexibilitet i schemat/arbeta när jag vill”, “använda nya effektiva arbetssätt” och “finna meningsfullhet” var positiva aspekter av digitala medier och att det inte fanns någonting negativt med dem att belysa. Den första informanten har delvis ett annat sätt att se på det. Hen håller med om att alla fyra aspekterna överlag är positiva aspekter av digitala medier. Däremot menar hen att arbeta på distans skulle kunna medföra någonting negativt om det innebär att det skapar en förväntning på att den anställda också ska arbeta på olika platser bara för att det är möjligt. Hen menar också att nya effektiva arbetssätt skulle kunna medföra någonting negativt om det innebär att det blir för stort fokus, eller som hen själv säger *en hets*, på att hitta nya arbetssätt för ofta på bekostnad av att de arbetssätt som finns redan fungerar väl. *If it ain't broken...* säger hen och menar att det är onödigt att ändra på arbetssätt som fungerar. När det kommer till att finna meningsfullhet så ser hen detta som positivt men att det inte måste ske via digitala medier utan att det snarare är en faktor för meningsfullhet som bidrar till en helhetsbild av meningsfullhet för en individ.

##### **Negativa aspekter av digitala medier**

Samma förhållande visar sig när det kommer till de negativa aspekterna av digitala medier. Synen på vilka aspekter av digitala medier som är negativa skiljer sig också delvis ifrån varandra och därmed också ibland från svaren ur enkätundersökningen. Den andra informanten höll även här med enkätrespondenterna om att “missa viktig information”, “känna stress över att behöva vara tillgänglig”, “bli överöst med information” och “uppleva sociala exkludering” är negativa aspekter av digitala

medier och att det inte fanns någonting positivt med dessa aspekter. Hen problematiserar digitala medier på det viset att det kan bli stressigt att bli kontaktad genom flera kanaler och att det är lätt att missa viktig information, särskilt som digitala medier ständigt utvecklas och förändras. Den första informanten ansåg dock bara att “stress över att behöva vara tillgänglig” och att “bli överöst med information” var negativa aspekter. Hen kommenterade inte vidare så utförligt kring att uppleva sociala exkludering men förklarade att det mer handlade om att digitala medier inte bidrog till social exkludering. Samma sak gällde att missa viktig information. *Jag är inte uppkopplad så jag missar inget* menar hen när det kommer till att arbetsdagen tagit slut. *[Jag] missar hellre en grej för mycket* säger hen också och uttrycker därmed det som många andra respondenter i enkätundersökningen uttryckt på det motsatta viset. Till skillnad från svar från informant 2 och tidigare respondenter upplevs inte heller någon större stress eller kanske problematik i att missa information. *Hamnar det i spam-filtret så gör det ingenting*. Informant 1 upplever sig inte ha några problem med att sälla och om någonting mot förmodan skulle missas så är det bara att fråga igen eller ta tag i det när problemet uppdragas. Hen menar i grund och botten att bara för att det finns möjlighet att kunna ta del av väldigt mycket information så måste den inte tas del av om det är för tidskrävande eller irrelevant. Denna inställning till att missa information verkar mycket sällsynt i jämförelse med andra svar som undersökningen fått in.

### **Hälsa i relation till digitala medier**

Under intervjuerna diskuterades inte informanternas allmänna hälsa. Däremot har det implicit diskuterats genom frågan kring huruvida informanterna upplever att de trivs i sin nuvarande arbetsmiljö. Båda informanterna redogör för att de trivs väldigt bra på sina arbeten. De tar upp positiva aspekter kring deras arbetsuppgifter såväl som kollegor. Båda håller med om att den anställdes egen inställning och attityd påverkar hur trivseln ser ut och upplevs på en arbetsplats. Informant 2 påpekar även vikten i sina kollegors attityd och inställning *har man negativa kollegor så blir man lätt själv negativ* och fortsätter sedan *man påverkas av andra negativa människor*.

Båda informanterna hittar problematik med digitala medier som påverkar hälsan. De upplever exempelvis båda två att arbetet är väldigt stillasittande. Informant 2 vidareutvecklar att stillasittandet fortsätter hemma om arbetet sker hemifrån och att det hemma är sämre ergonomiska förutsättningar än på arbetet. Informant 1 diskuterar också ergonomi. På arbetet finns höj- och sänkbara skrivbord och anpassade musmattor. Det finns förutsättningar för att arbetet inte ska bli alldeles för stillasittande men poängterar att det inte går att komma ifrån att arbetet inte är fysisk krävande, som för exempelvis asfaltsläggare.

Informanterna upplever inte överlag att arbetet påverkar deras fysiska hälsa genom dålig sömn, utmattning eller smärta i axlarna eller dylikt. Någon gång har de båda känt sig utmattade efter en arbetsdag, men inte systematiskt. Snarare handlar det om någon kort krävande period eller att sömnen av andra anledningar varit påverkade. De kopplar inte ihop arbetet med digitala medier med försämrad fysisk hälsa när det kommer till just sömn, utmattning eller smärta. Informant 1 är dock tydlig med att hen är aktiv på fritiden för att kompensera sitt stillasittande och även att hen utvecklat verktyg för att hålla sig från att bli utmattad. Informant 2 upplever dock stora problem med sin syn på grund av hens arbete. Synen är försämrad, hen har falsk närsynthet,

röda och torra ögon med mera. Hen måste använda skärmglasögon för att kunna arbeta.

### 4.3 Jämförelse av insamlad data

Nedan presenteras en jämförelse av data som uppkommit i enkätundersökningen och intervjuerna. Detta för att reda ut om båda datainsamlingsmetoder har genererat liknande svar eller hur svaren möjligen avviker från varandra. Överlag går det att se att de mest centrala åsikterna bland respondenterna i enkätundersökningen och informanterna i intervjuerna ibland är överens med varandra och ibland inte.

#### 4.3.1 Användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid

I enkätundersökningen uppkom att 92,5 procent använde arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid medan ingen av informanterna gör detta. Det innebär att det är svårt att dra några vidare likheter och skillnader i användningen av digitala medier utanför arbetstid eftersom det inte finns någon ytterligare information från informanterna på det området.

##### **Boundary spanning**

Nästintill hälften (48,7 procent) av respondenterna upplever att gränserna suddas ut genom en användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför utsatt arbetstid. Även informanterna håller med om att digitala medier bidrar till otydliga gränser. Även kring huruvida balansgången mellan privatliv och arbetsliv därmed blir svårt att hantera håller respondenterna och informanterna med varandra: det är inte svårare att hantera balansgången trots att gränserna suddas ut. Eftersom informanterna inte använder arbetsrelaterade digitala medier efter arbetstid går det inte att jämföra vilka anledningar som anses vara bidragande till gränssuddningen eller användningen av digitala medier efter arbetstid. Informanterna upplever dock inte att det finns något krav eller förväntan på dem att vara konstant tillgängliga, vilket enkätrespondenterna upplever vara en av de största bidragande faktorerna. Däremot validerar informanterna att det är möjligt att vara tillgänglig och flexibel med digitala medier, även om de själva inte nödvändigtvis nyttjar möjligheten.

Informant 2 använder inte arbetsrelaterade digitala medier under sin semester till skillnad från 3 av 4 enkätrespondenter. Informant 1 använder digitala medier på semestern mycket sparsamt. Denna informant upplever detta som en positiv möjlighet som gör att det är lättare att komma in i rutinerna igen efter ett långt uppehåll.

#### 4.3.2 Aspekter av digitala medier

Båda informanterna och nästintill alla respondenterna (97,5 procent) upplever att distansarbete är möjligt i deras yrke genom digitala medier. Informanterna såväl som respondenterna påtalar att aspekter som flexibilitet och att bli överöst med information också påverkar deras arbete och också att missa information inte är särskilt applicerbart på deras situation.

## Positiva aspekter av digitala medier

Merparten av respondenterna uppfattar följande aspekter av digitala medier som positiva: "arbeta på distans", "ta till mig viktig information och -kunskap", "ha flexibilitet i schemat/arbeta när jag vill" och "använda nya effektiva arbetssätt". Detta håller båda informanterna med om. Däremot nyanserar informant 1, vilket respondenterna inte hade möjlighet att göra, att det även är möjligt att några av dessa aspekter genererar nackdelar om de hanteras på fel sätt.

Informanterna har inte varit lika beskrivande till varför dessa aspekter har varit positiva, till skillnad från de respondenter som angett miljövänlighet, kontakt med människor med mera som bidragande anledningar. Däremot verkar båda informanternas inställning likna ett fåtal av respondenterna som beskriver kopplingen till aspekterna av digitala medier med *ens identitet* och även inställningen till arbetet. Båda informanterna har trivts bra på sina arbeten vilket verkar antyda att det skulle kunna finnas en möjlig koppling till om användningen av digitala medier efter arbetstid upplevs som positiv eller negativ. Detta blir lite mera stärkt med informanternas mer utförliga svar.

## Negativa aspekter av digitala medier

Merparten av respondenterna uppfattar följande aspekter av digitala medier som negativa: "bli överöst med information", "känna stress över att alltid behöva vara tillgänglig", "prioritera arbetsuppgifter före familj/vänner/fritidsintressen vid behov" samt "uppleva sociala exkludering". Prioritera arbetsuppgifter före familj/vänner/fritidsintressen har inte kommit på tal i intervjuerna och kan därav inte jämföras. Informanterna håller inte med om att det finns en stress att alltid behöva vara tillgänglig men ser aspekten som negativ för de vars situation detta kan appliceras på. En av informanterna håller med om att social exkludering är negativt medan en av informanterna inte gör det, eller möjligen ställer sig mer neutral till aspekten. När det kommer till att "bli överöst med information" upplever båda informanterna att detta är en negativ aspekt men informant 1 upplever inte att det är särskilt applicerbart på sin egen situation. Informanterna är alltså inte lika överens med respondenterna, och inte heller varandra hela tiden, med vilka aspekter av digitala medier som är negativa. Detta är inte förvånande då även respondenterna upplevde ganska stora skillnader i vad som var negativa aspekter inom respondentgruppen. Därav går det att säga att åsikterna på sätt och vis är förenade, trots sin splittring.

Informant 1 verkar avvika mest mot de övrigas åsikter, även om informant 2 delvis också gör det, vilket förstås nyanserar data men det går inte att säga om det är en ovanlig åsikt som uttrycks och som inte kan representera hela gruppens åsikt eller om det är ett tydligt exempel på att de negativa aspekterna som upplevs är väldigt individuella.

Det som liknar några få andra respondenters svar är sättet att hantera gränsdragningen och den potentiella stressen:

*Eftersom jag undviker att arbeta efter arbetstid upplever jag inte så många negativa aspekter av det.*

Det kan ibland tyckas svårt att jämföra informanternas syn på de negativa aspekterna av användningen av digitala medier utanför arbetstid när de inte använder dem utanför arbetstid. Dock kan det antas att de ser aspekterna som negativa just eftersom de väljer att inte använda dem utanför arbetstid.

### **Övriga aspekter av digitala medier**

Bland de övriga aspekterna ur enkätundersökningen har endast “missa viktig information” och “finna meningsfullhet” berörts i intervjuerna. Ingen av respondenterna ansåg att “missa viktig information” var någonting positivt vilket informant 2 höll med om. Informant 1 upplevde inte att “missa viktig information” var någonting negativt, men inte heller någonting positivt, utan diskuterade mest att det inte var applicerbart på hans arbetsituation. Båda informanterna höll med om att “finna meningsfullhet” var någonting positivt, precis som en del av respondenterna. Informanterna var tydligare i sin beskrivning av dessa aspekter som positiva eller negativa vilket kan tyda på att utrymmet att förklara sin åsikt mer noggrant gör det lättare att nyansera eller tydligt förklara hur aspekterna påverkar dem. Å andra sidan kan det också vara så att informanternas åsikt bara avviker från respondenterna eftersom det trots allt var relativt få som ansåg att “finna meningsfullhet” var positivt.

Det finns också övriga aspekter av digitala medier hos informanterna som inte diskuterats direkt i enkätundersökningen. Dessa kan förstås inte jämföras. Däremot har en del av dessa aspekter berörts i de kvalitativa svaren i enkätundersökningen av några få och är värda att nämnas.

Exempelvis verkar det som att fler än bara informanterna har separata kommunikationsenheter för arbetsrelaterad kommunikation men det går inte att jämföra hur många av respondenterna som använder privata eller separata enheter för privat- och arbetsliv. Båda informanterna har också tagit tydlig ställning för att deras egen inställning och attityd till arbetet påverkar trivseln vilket några respondenter också benämnt som hastigast i sina svar.

Vidare beskriver båda respondenterna att deras arbetsplatser, medarbetare såväl som ledning, på något sätt visar att god hälsa eller ett separat privatliv för informanten är högt värderat. Det finns liknande svar bland flera respondenter som exempelvis *På min arbetsplats är man generellt mkt bra på att inte mejla och messa på kvällstid och helger*. Däremot finns det även många respondenter som vittnar om motsatsen också, med en ledning som förväntar sig eller kräver att respondenterna ska vara flexibla eller tillgängliga. Här är informant 1 tydlig med att förväntningarna från ledningen kontra sin egen arbetsinsats är rättvis och går hand i hand. Hen har kommunicerat vad hen tänker och inte tänker göra på sin fritid och det finns ingen problematik med det. Det är något som respondenterna, på ett mer outtalat sätt, inte alla håller med om i så stor utsträckning.

### **Hälsa i relation till digitala medier**

De flesta respondenter upplever att de är vid god hälsa. Informanterna har inte explicit frågats om hur de upplever sin hälsa överlag men utifrån de svar som uppkommit kring hälsa verkar inte deras hälsa vara dålig. Det är bekräftat att merparten av respondenterna upplever att deras upplevda hälsa påverkas både positivt och negativt av deras arbete. Detta har inte heller efterfrågats av informanterna explicit men båda

informerar beskriver både positiva och negativa sidor av deras arbeten samt att deras inställning och attityd delvis färgar upplevelsen av hur arbetet upplevs.

Av 80 svarande respondenter påpekar 65 procent att både deras fysiska och psykiska hälsa upplevs påverkas, främst påverkas den enligt respondenterna negativt (46,3 procent). Utmärkande faktorer benämns som stress och tillgänglighet men även FOMO, sömnproblem och andra faktorer tas upp. Detta stämmer delvis överens med informanterna som dock mest nämner fysiska aspekter som exempelvis ögonproblem eller stillasittande som ett hälsoproblem. Stress eller tillgänglighet upplevs inte påverka någon av informanterna i någon större utsträckning. Detta kan möjligen bero på att informanterna till skillnad från merparten av respondenterna inte upplever någon förväntan att alltid vara tillgänglig.

En del respondenter har uppgett att deras hälsa, främst den psykiska, ibland påverkas positivt. Där håller informanterna ibland med. De upplever, som dessa respondenter, att de erbjuds flexibilitet och känner sig tillfredsställda med sina arbeten.

## 4.4 Sammanfattning av resultat

Nedan följer en sammanfattning av hela studiens resultat. Inledningsvis presenteras en sammanfattning av enkätundersökningens resultat och därefter en sammanfattning av intervjuernas resultat. Sist sammanfattas även jämförelsen av resultatet mellan datainsamlingsmetoderna.

### 4.4.1 Sammanfattning av enkätresultatet

Nästan samtliga respondenter använder arbetsrelaterade digitala medier på fritiden. Var tredje person gör detta av rent nöje. I de fall där arbetsrelaterade sociala medier ska uppdateras måste ungefär tre av fyra nyttja sitt privata konto. Slutligen använder tre av fyra respondenter arbetsrelaterade digitala medier under sin semester.

Ungefär hälften av respondenterna upplever att gränserna mellan arbetsliv och privatliv suddas ut på grund av digitala medier. Däremot anser enbart ungefär en fjärdedel att balansgången blir svårare att hantera på grund av detta. Majoriteten upplever alltså att gränserna suddas ut men att detta inte nödvändigtvis behöver betyda någonting negativt.

De aspekter som upplevs vara mest applicerbara på respondenternas arbetssituation är att kunna arbeta på distans och att kunna ta till sig viktig yrkesinformation och -kunskap. Att arbeta på distans upplevs även som den mest positiva aspekten av användning av digitala medier efter arbetstid. Även "ta till mig viktig information och -kunskap" och "ha flexibilitet i schemat/arbete när jag vill" upplevs som de mest positiva aspekterna. De aspekter av digitala medier som främst upplevs som negativa är att kunna bli överöst med information, känna stress över att vara tillgänglig och "prioritera arbetsuppgifter före familj/vänner/fritidsintressen vid behov". Något som är värt att notera är att det fanns några få aspekter som inte har varit uppenbart positiva eller negativa för respondentgruppen. Ytterligare en sak att notera är att aspekterna upplevs vara kopplade till de anställdas attityd och/eller inställning till arbetet.

Den allmänna hälsan bland respondenterna kan ses som god och arbetet påverkar de flesta respondenters hälsa på både ett positivt och ett negativt sätt. Användningen av digitala medier efter arbetstid påverkar cirka 50 procent av respondenterna negativt och endast 7,5 procent påverkas positivt. Stress är den största anledningen att de digitala medierna påverkar respondenterna negativt. Att alltid kunna vara tillgänglig och notiser från medierna är det som stressar respondenterna mest. Problematiken med att alltid vara tillgänglig och att få notiser efter arbetstid är främst att det går ut över andra delar av livet.

#### 4.4.2 Sammanfattning av intervjuresultatet

Båda informanterna är noga med att inte nyttja arbetsrelaterade digitala medier på fritiden. En av informanterna använder dock digitala medier när semestern närmar sig sitt slut, men detta är det enda undantag informanten gör. Ingen av informanterna upplever att det finns något krav att ska vara tillgängliga eller nyttja arbetsrelaterade digitala medier efter arbetet och väljer att inte använda de separata kommunikationsenheter de fått från arbetet när arbetsdagen tagit slut.

Den första informanten anser att gränsen mellan privatliv och arbetsliv ibland kan vara otydlig och de är båda överens om att utsuddningen av gränsen inte gör balansgången mellan arbetsliv och privatliv svår att hantera. Båda två informanterna är strikta med att inte använda arbetsrelaterade digitala medier efter arbetstid men är lite mindre strikta när det kommer till att använda privata digitala medier under arbetstid.

Båda informanterna håller med om att "arbeta på distans", "ha flexibilitet i schemat/arbeta när jag vill", "använda nya effektiva arbetsätt" och "finna meningsfullhet" är positiva aspekter av digitala medier. Informant 2 ser ingenting negativt med aspekterna medan informant 1 ser risken med att "arbete på distans" likväl som "användning av nya effektiva arbetsätt" skulle kunna ha negativa inslag. Samma sak gäller för de negativa aspekterna: informant 2 ser ingenting positivt med att "missa viktig information", "känna stress över att behöva vara tillgänglig", "bli överöst med information" och "uppleva sociala exkludering". Informant 1 upplever dock enbart stress över tillgänglighet och att bli överöst med någonting negativt. Att missa information eller bli socialt exkluderad upplever inte informant 1 som ett problem.

Under intervjutillfället frågades informanterna aldrig om hur de upplevde sin allmänna hälsa. Däremot påpekade båda informanter att de trivs väl på sina arbetsplatser och med sina arbetsuppgifter. Båda informanter uttryckte att det fanns en problematik med digitala medier i relation till anställdas upplevda hälsa, men att det mestadels inte gick att applicera på informanternas situation. Det som däremot poängterades var att arbete med digitala medier vanligtvis är stillasittande och därför kräver goda ergonomiska förutsättningar. Förutom detta påpekar en av informanterna de ögonproblem som hen fått genom arbete med digitala medier.

#### 4.4.3 Sammanfattning av jämförelsen av insamlad data

Något som skiljer sig mellan enkäten och intervjun är att informanterna i intervjun inte använder arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid, vilket i stort sett att respondenter i enkätundersökningen gjorde.

Det som liknade resultatet i enkätundersökningen och i intervjuerna är att informanterna håller med om att gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas ut men att det inte påverkar balansgången mellan dessa för det. Däremot upplever inte informanterna något krav eller förväntan på att alltid vara tillgänglig.

Mer likheter mellan enkäten och intervjun var att distansarbete var applicerbart på deras arbetssituation samt att det var en positiv aspekt av användning av digitala medier efter arbetstid överlag. Informanterna håller även med om att “ta till mig viktig information och -kunskap”, “ha flexibilitet i schemat/arbete när jag vill” och att “använda nya effektiva arbetsätt” också överlag är positiva aspekter.

När det kommer till de negativa aspekterna är informanterna och respondenterna inte lika överens om vilka aspekter som är negativa. Istället svarar informanterna lite olika från varandra vilket också gör att det på flera sätt skiljer sig från respondenternas svar. Respondenterna och informanterna är mest eniga om att “bli överöst med information” kan vara en negativ aspekt.

Respondenterna och informanterna verkar överlag vara vid god hälsa. Att hälsan främst påverkas negativt håller de med varandra om men tar upp olika faktorer för hur. Informanterna håller delvis med de respondenter som har uppgett att den psykiska hälsan ibland påverkas positivt, exempelvis genom att känna sig tillfreds med sitt arbete.



## 5 Diskussion och slutsats

I detta kapitel förs inledande en diskussion av resultatet och därefter presenteras studiens slutsats.

För att undersöka hur anställda som arbetar med IT och kommunikations upplevda hälsa påverkas av att gränserna suddas ut gjordes ett antagande utifrån tidigare forskning om att gränserna faktiskt hade suddats ut. Hälften av respondenterna i enkäten, 51,25 procent, upplever en skillnad mellan gränserna för privatliv och arbetsliv sedan början av deras karriär. Det går inte att avgöra om det är korrelation eller slump men eftersom 57,5 procent av respondenterna har jobbat 7 år eller längre är det möjligt att det är de flesta ut den gruppen som tycker att gränserna har suddats ut i motsättning till de som arbetat 6 år eller mindre. Det vore naturligt om den gruppen som arbetat kortare tid inte har upplevt samma utsuddning av gränserna.

Frågan om gränserna suddats ut sedan början på respondenternas karriär är endast utformad för att ta reda på om respondenterna upplever att någon utsuddning har skett. Det går därför inte att veta om de som har svarat nej på frågan upplever att de alltid har behövt vara konstant tillgängliga eller inte. Det kan också betyda att de som svarat ja också menar att de förväntas vara mindre tillgängliga nu mot förut. Enkäten besvarar inte detta. Däremot går det att göra ett antagande utifrån övriga svar i enkätundersökningen, exempelvis en del kvalitativa svar som påtalar att digitala medier har gjort det svårare att veta när arbetsdagen slutar och liknande, att de som svarat ja på frågan om utsuddningen av gränser också menar att skillnaderna är mer otydliga och att de som svarat nej inte upplever någon skillnad. Att anta att så är fallet är inte heller osannolikt när det kan jämföras med Internetstiftelsens (2016) beskrivning av att man redan på 90-talet trodde att internet skulle suddas ut gränserna. I och med att distansarbete inte tog fart förrän någonstans runt 2007 och åren efter (Internetstiftelsen, 2016) verkar det ännu mer rimligt att de som endast arbetat 6 år eller mindre inte skulle ha märkt av utsuddningen lika tydligt. Det blir ännu tydligare att gränserna har suddats ut, och faktiskt på grund av digitala medier, eftersom undersökningen visar att i stort sett alla respondenter använder digitala medier efter arbetstid. Studien validerar det som Internetstiftelsen (2019) också beskriver, att e-post är det digitala mediet som används allra mest.

Studien har också visat att hälften av respondenterna upplever att digitala medier är en bidragande faktor till att dessa gränser har suddats ut. Bland dessa upplever få att balansgången mellan privatliv och arbetsliv därav blir svår att hantera. Detta verkar gå i motsatt riktning från delar av den tidigare forskningen. Exempelvis hävdar Telenor Företag och Gospic (2019) att många ska uppleva det som en svår balansgång. Denna studie kan inte validera det eftersom respondenterna verkar uppleva motsatsen. Det vore intressant att resonera kring hur dessa olikheter kan ha uppkommit men det blir mycket svårt då det inte finns någon redogörelse för var Telenor Företag och Gospics (2019) data kommer ifrån eller hur många som tillfrågats.

När det kommer till den stress som respondenterna upplever sig känna av att arbeta med digitala medier efter arbetstid verkar det inte som att det motsatta förhållandet reflekteras över så mycket. Både några respondenter och informanterna använder privata digitala medier under arbetstid. Respondenterna uttrycker exempelvis *egentligen vill jag inte jobba när jag inte får betalt*. Motsatsen, alltså att arbetsgivare

inte heller vill betala anställda när de skickar chattmeddelanden som inte är arbetsrelaterade till vänner, verkar inte slå respondenterna. Enkätundersökningen är förstås inte heller vinklad åt det hållet och ingen forskning kring hur anställda upplever icke-arbetsrelaterade uppgifter som blir utförda under arbetstid har kommit fram under studiens gång. Synen på användning av digitala medier efter arbetstid blir därför också lite vinklad när bilden från arbetsgivarens sida inte finns att ta del av. Respondenterna svarar olika på vad det är som leder till att de använder digitala medier efter arbetstid. Vissa respondenter påtalar yrkets natur, andra att det beror på vilken arbetsgivare de har och vissa lägger ansvaret på sig själva. Många upplever att det finns förväntan eller krav att arbeta efter arbetstid. Återigen dyker frågan om social hållbarhet upp. Denna studie har inget svar på vems ansvar det är att arbetsuppgifterna är hälsosamma, och kanske kan ingen svara på den frågan egentligen, men frågan ter sig idag enkelriktad där anställda upplever krav att arbeta efter arbetstid samt hur stressande det är, och ändå använder vissa svars personer privata digitala medier under arbetstid istället för att göra det när arbetsdagen är slut. Samtidigt verkar inte organisationer ha reflekterat över om exempelvis användningen av privata konton för att uppdatera sociala medier är etisk eller om det kanske till och med missgynnar organisationen. Endast en svars person påtalar att kommunikationen mellan arbetsgivaren och arbetstagaren är viktig för att etablera tydliga gränser. Frågan är därmed om ingen annan har kommunicerat detta med sin arbetsgivare eller om det snarare är någon annans, eller finns ett delat, ansvar. Det finns mycket i detta ämne som behöver redas ut inom forskning eller diskuteras internt inom organisationer för att säkerställa att arbetstagare och anställda är överens.

Något som verkar påverka att gränserna suddas ut är att de anställda som arbetar med sociala medier upplever ett krav att använda sitt privata konto för att kunna administrera organisationens sociala medier. Notiser från sociala medier upplevs som en av de faktorer som stressar respondenterna mest vilket bör leda till att de känner sig mindre tillfreds med sin arbetssituation än de som inte upplever denna stress. Ramakrishna et al. (2011) samt Burke och Fiksenbaum (2009) rapporterade att anställda som är tillfredsställda med sin arbetssituation är mindre stressade och upplever mindre technostress. Det bör diskuteras att verktygen som en del anställda arbetar med mer eller mindre kräver att de behöver använda sina privata kommunikationsenheter. Delvis är det ett tydligt belägg både för att gränserna suddas ut med hjälp av digitala medier såväl som att det stressar respondenterna men även detta är en fråga om hållbarhet. Bonnedahl (2012) anser att organisationer tänker för mycket på att konkurrera och för lite på etik i allmänhet och Nair et al. (2017) menar att egenmakt är en del av social hållbarhet. Utifrån de anställdas perspektiv verkar det som att Bonnedahl har rätt i att detta ofta blir förbisett, vilket organisationer förlorar på genom ineffektivitet (Arbetsmiljöverket, 2019), mer ohälsosamma arbetsvillkor (Bucher et al., 2013) och mindre hjälpsamma anställda (Nica, 2016).

När det kommer till de aspekter som studien antog skulle påverka de anställda som arbetar inom IT och kommunikation var de allra flesta av aspekterna väl utvalda. Denna slutsats går att dra eftersom det endast var två aspekter som fått resultatet att färre än 1 av 6 upplever det i sitt arbete. De aspekterna var "missa viktig information" och "uppleva social exkludering". "Finna meningsfullhet" av digitala medier hade också en ganska låg procent (17,5 procent) men detta går i linje med den tidigare forskningen (Internetstiftelsen, 2019) som menar att endast 1 av 5 finner meningsfullhet i användningen av sociala medier. I och med att de flesta aspekter

kunde appliceras på, eller inte appliceras på, de anställdas arbetssituation på det vis som förutsattes var inte bara uppsatsens teoretiska ramverk väl valt utan även forskningen i sig har haft en rättvis bild av hur digitala medier påverkar anställda och människor överlag. Däremot kan det vara värt att fundera över varför svarspersonerna inte upplever att digitala medier gör att de missar information och upplever social exkludering.

Information Overload har påverkat människor redan innan den nuvarande informationsålder som diskuteras idag (Latin, 1978). En möjlig tolkning är att forskningen har helt eller delvis fel, och att de anställda är duktiga på att sälla bland information eller lägger mycket tid på att ta till sig information och att det därav inte uppstår någon problematik. En annan möjlig tolkning är att de anställda inte själva har möjlighet att redogöra för om de missar information eller inte. Mängden information som digitala medier medför kan leda till att de anställda känner sig överväldigade (Ae Ri et al., 2016; Bucher et al., 2013). Även om 63,8 procent av respondenterna upplever att de blir överösta med information, så delvis håller faktiskt respondenterna med. En person som är överväldigad med information och efter arbetstid stressar över att hinna med notiser i sociala medier med mera kanske missar information utan att denne vet om det. Om någon har missat information är det förmodligen inte alla gånger detta alls märks. Det kan också vara så att endast delar av informationen missas eller att det till och med medvetet undviks för att slippa just överbelastning (Latin, 1978) vilket kanske inte ses av respondenterna som att missa information. För att få svar på detta skulle informationsöverbelastning behöva studeras på ett annat sätt än genom att undersöka upplevda faktorer.

När det kommer till social exkludering finns det inte samma möjlighet till reflektion. Den tidigare forskningen kring FOMO och social exkludering (Abel et al., 2016) är inte lika bred och den enda möjliga tolkningen som denna studie kan bidra med är att det helt enkelt inte stämmer att användningen av digitala medier efter arbetstid leder till social exkludering, kanske för att de flesta anställda trots allt träffar människor fysiskt dagligen eller möjligen för att studiens respondenter arbetar på inkluderande arbetsplatser.

Slutligen anser de flesta att distansarbete och flexibilitet i schemat är positiva aspekter av att använda digitala medier efter arbetstid (jrf. Kiryakova et al., 2011). Däremot anser få att möjligheten att prioritera arbetsuppgifter före familj eller liknande vid behov är positivt och dessutom är många stressade av att alltid vara tillgängliga. Det verkar finnas ett komplicerat förhållande av hur anställda ser på detta. Detta är ännu ett belegg för att de olika aspekterna kan vara såväl positiva som negativa och att det inte är enkelt att reda ut exakt hur det påverkar svarspersonerna.

Respondenterna upplever fyra aspekter av att arbeta med digitala medier som mest positiva samt någon övrig aspekt som de själva har nämnt. För de negativa aspekterna var det fyra andra aspekter som benämndes som mest negativa samt några övriga aspekter som de själva tog upp. Det bör dock noteras att social exkludering har nämnts som en negativ aspekt, om det skulle ske, men i och med att respondenterna upplever social exkludering i sitt arbete med avseende på digitala medier i så pass liten utsträckning så bör den inte ses som någonting som påverkar respondenterna alls. Det fanns även några få aspekter som inte var tydligt positiva eller negativa. Det kan verka någorlunda enkelt att därmed säga att förhållandet mellan för- och nackdelarna med att

använda digitala medier efter arbetstid är tämligen neutralt eftersom respondenterna har angett att det är mer eller mindre lika många positiva som negativa aspekter. Dock är det inte så enkelt att avgöra. Det behövs en djupare analys för att verkligen kunna svara på om så är fallet. Studiens syfte var att kartlägga vilka aspekter som påverkar anställda som arbetar med IT och kommunikation samt om de ansågs vara positiva eller negativa. Det går alltså inte att diskutera vidare om användning av digitala medier efter arbetstid överlag anses positivt eller negativt, eftersom enkätundersökningen aldrig varit utformad för det. Exempelvis kunde en informant hitta nackdelar med aspekter som överlag ansågs positiva vilket komplicerar hur aspekterna påverkar anställda såväl som hur de uppfattas. En del av problematiken ligger i att olika personer verkar uppleva åtminstone en del av aspekterna på olika sätt. Detta kan möjligen bero på attityd (Ramakrishna et al., 2011; Burke & Fiksenbaum 2006), arbetsgivarens förväntningar; vilket respondenterna själva påtalat; personlighet (Burke, Matthiesen & Pallesen, 2006) eller andra faktorer.

Respondenterna upplever sig vara vid god hälsa överlag och de upplever att arbetet påverkar deras hälsa, positivt såväl som negativt. Samtidigt upplever sig respondenterna vara stressade av känslan av att alltid vara nåbar vilket gör det svårt att koppla av med mera. Det skulle kunna förhålla sig så att respondenterna överlag är vid god hälsa och att deras arbete på många sätt är utvecklande och bidrar till en upplevd positiv hälsa men att användningen av digitala medier efter arbetstid är en av de saker som bidrar till negativ upplevd hälsa. Det behöver inte innebära att digitala medier efter arbetstid aldrig ska nyttjas. Det handlar nog mycket om det respondenterna och informanterna själva menade: *frihet under ansvar* samt balans. Det skulle också kunna vara så att respondenterna och informanterna är partiska i sina svar. De ser fördelarna med att arbeta på distans och vill gärna utnyttja möjligheten men utan att det ska bidra med någonting negativt, som att de också alltid kan vara nåbara. Detta kan återkopplas till attityd och inställning. Om anställda förväntar sig att endast ta del av fördelarna kanske de blir besvikna av den negativa påverkan som de digitala medierna har på dem, medan anställda som väljer att vara tydliga med sina arbetsgivare, stänger av sina kommunikationsenheter och även trivs på sina arbeten inte upplever samma negativa effekter. En respondent menade att det har blivit mer *accepterat/förväntat/normalt* att arbeta efter arbetstid och nya, eventuellt ohälsosamma normer, kanske också bidrar till att de anställdas attityd och inställning blir mer negativ.

Som förra stycket berörde så upplever sig respondenterna vara vid god hälsa trots att över hälften av dem upplever stress av att använda digitala medier efter arbetstid. Stressen verkar främst kopplad till möjligheten att alltid vara tillgänglig. Glavin et al. (2011) definierade två typer av boundary spanning: work-family conflict och work-family role blurring. Respondenterna har väldigt tydligt beskrivit att den boundary spanning de utför främst handlar om work-family role blurring för just dem. Däremot har få respondenter uppgett att detta leder till varken oro eller skuld i sina kvalitativa svar. Inte heller informanterna nämner skuld eller oro som något problem. Det bör dock noteras att studien inte heller tar upp dessa aspekter explicit och att respondenterna och informanterna själva inte ha tänkt på att detta skulle kunna stämma. Det skulle också kunna vara så att det finns någon underliggande skuld bland de som *känner att det förväntas av en att vara tillgänglig, och svara på mejl och [chattmeddelanden] efter arbetstid, särskilt när det kommer från ens chef* som bara inte har uttryckts som just skuld. Vidare är det ännu mer värt att notera att respondenterna upplever stress, krav att alltid vara tillgänglig och aldrig kan koppla av

men ändå inte upplever att balansgången skulle vara svår att hantera. Stress borde kunna ses som en effekt av att de anställda känner sig överväldigade och inte kan eller hinner hantera arbetsbördan vilket i sin tur borde vara belägg för att balansgången trots allt är svår att hantera. Även här kan det eventuellt handla om att det är svårt för de anställda att själva se hur olika faktorer påverkar dem. Kanske är det möjligt att Telenor och Gospic (2019) trots allt har en poäng i att balansgången är svårare att hantera men att de anställda själva inte upplever det på det viset. De som arbetat kortare tid med IT och kommunikation ser kanske inte heller problemet för att de inte vet vad motsatsen innebär. Kanske har även organisationskultur någonting med problematiken att göra. Det är möjligt att tydliga förhållningssätt till boundary spanning, stöttande kollegor och kommunikativa arbetsgivare inom organisationen underlättar för de anställda att hantera balansgången och att stressen bara blir temporär.

Vidare kring hälsa verkar det som att en del faktorer som bidrar till negativ hälsa endast delvis kan kopplas till arbete med digitala medier, särskilt med fokus på arbete efter arbetstid. Studiens resultat visar att stress tydligt varit kopplat till notiser och möjligheten att alltid vara tillgänglig. Även känslor som otillräcklighet och press har uttryckts som att det påverkar hälsan negativt. Dessa har tydligt uttalats som faktorer som är bidragande till hälsan med avseende på att arbeta med digitala medier efter arbetstid. Däremot behöver inte sömnproblem, huvudvärk och avkoppling nödvändigtvis vara kopplat till digitala medier, eller användning av digitala medier efter arbetstid, utan snarare all typ av arbete med bildskärmar, som exempelvis att skriva i ordbehandlingsprogram eller redigera bilder. När det kommer till hälsoproblem som sömnsvårigheter är det ännu mer diffust om det överhuvudtaget behöver vara kopplat till bildskärmsarbete. Sömnsvårigheter skulle kunna vara kopplade till stress på grund av överbelastning av arbetsuppgifter generellt eller konflikter på arbetet exempelvis. Det bör tas på allvar det som respondenterna informerar om, alltså att de upplever att det är på grund av digitala medier, men samtidigt går det inte att utesluta att det är många faktorer som bidrar och att det inte alltid går att reda ut vad som leder till vad, varken för de själv eller för någon expert.

Något som informanterna bidragit med att belysa är hur en anställds egen attityd och inställning kan påverka trivseln på arbetet. God trivsel skulle kunna leda till låg stressnivå (Ramakrishna et al., 2011) och möjlighet att bättre bidra till organisationens resultat (Nica, 2016) vilket i sin tur leder till bättre hälsa för de anställda såväl som bättre fungerande organisationer. Respondenterna har uttryckt att *jag föredrar nog att jobbet är [så pass] kul att man kan tänka sig att göra jobbrelaterat i soffan hemma och Många tycker jag har aldrig tagit riktig semester. Självt tycker jag har semestrat hela livet. Det gäller att tycka om det man gör.* Det framkom därmed att den upplevda stressen av att alltid behöva vara tillgänglig åtminstone delvis skulle kunna ligga i den egna inställningen och attityden till sitt arbete. Informanterna frågades därför mer noga om detta. Eftersom informanterna också upplever att den egna inställningen till arbetet, samt medarbetares inställning, påverkar trivseln kan detta antas vara bidragande till de anställdas upplevda hälsa. Detta förringar inte den stress som många respondenter upplever men kanske kan det vara så att de anställda som inte är vid god hälsa kan välja att göra något för att trivas bättre på sin arbetsplats alternativt arbetar med sin egen inställning har en relativt snabb lösning på hur de ska kunna må bättre. Dock är bara attityd och inställning en av de faktorer som verkar bidra. Organisationer

och arbetsgivare som är medvetna om så många faktorer som möjligt som påverkar de anställdas hälsa har också bättre förutsättningar att bidra med en god arbetsmiljö.

Användning av digital kommunikation är ett krav för att kunna arbeta med kommunikation idag (Arbetsmiljöverket, 2019). De digitala mediernas syfte inom strategisk kommunikation kan tänkas vara att underlätta för effektiv tillgång, lagring och distribuering av information (Detlor, 2010). Digitala medier, och kanske särskilt sociala medier som är nyare än exempelvis e-post, har förändrat arbetsplatser och deras anställdas beteendemönster (Telenor & Gospic, 2019). Organisationer behöver vara medvetna om detta och organisationer som ser för onyanserat på användning av digitala medier kan bli förblindade för hur deras anställda mår. Om inte organisationer är medvetna om att deras anställda blir stressade av notiserna från sociala medier, upplever att det finns en förväntan att arbeta efter arbetstid och kan känna sig överösta med information kan det bli förödande för effektiviteten (Arbetsmiljöverket, 2019).

## 5.1 Slutsats

Det har tidigare observerats att gränserna mellan privatliv och arbetsliv suddas delvis ut på grund av digitaliseringen likväl som möjligheten till användning av digitala medier efter arbetstid. Däremot har det saknats en förståelse för hur anställda som arbetar med IT och kommunikation blir påverkade av detta vilket är väsentligt att kartlägga för att organisationer ska kunna bidra med en hälsosam kommunikationsmiljö för sina anställda. Syftet med studien var således att skapa en dagsaktuell bild av hur användning av arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid påverkar de anställda genom att studera de anställdas upplevda hälsa samt vilka positiva och negativa aspekter som finns av att använda digitala medier utanför arbetstid. Studien har kommit fram till att nästan samtliga respondenter använder arbetsrelaterade digitala medier på fritiden och att ungefär hälften av respondenterna upplever att gränserna mellan arbetsliv och privatliv suddat ut med avseende på de digitala medierna.

### **God hälsa trots stress**

Överlag har svarspersonerna uppfattats vara vid god hälsa och att deras arbete kan påverka hälsan både positivt och negativt. Även användningen av digitala medier efter arbetstid verkar påverka hälsan både positivt och negativt. Det verkar finnas flera faktorer som ligger bakom den upplevda hälsan. Exempelvis har studien kartlagt att den anställdas attityd och inställning till arbetet färgar upplevelsen för arbetet och hur dennes upplevda hälsa påverkas i relation till detta. Slutsatsen för hur anställda som arbetar med IT och kommunikations upplevda hälsa påverkas av att använda digitala medier efter arbetstid är därmed att det kan, men inte nödvändigtvis behöver, påverka deras hälsa negativt och att den stress som uppkommer av boundary spanning samt notiser från de digitala medierna är de främsta anledningarna.

### **Positiva och negativa aspekter samspelar med varandra**

Överlag har det framkommit att "arbeta på distans" och att "ta till sig viktig yrkesinformation och -kunskap" är de aspekter som kan appliceras på flest respondenters arbetssituation. De mest framträdande positiva aspekter som en användning av digitala medier för arbetsrelaterade uppgifter som utförs på anställdas

fritid medför är att “arbeta på distans” och “ta till mig viktig yrkesinformation och -kunskap”. De mest framträdande negativa aspekterna är att “bli överöst med information” och “känna stress över att alltid behöva vara tillgänglig”. Några få aspekter har inte kunnat klassificeras som positiva eller negativa och några aspekter har både för- och nackdelar. Helhetsbilden har därmed blivit kartlagd. Slutsatsen är att helhetsbilden inte kan värderas som enhetligt positiv eller negativ och att de positiva och negativa aspekterna samspelar med varandra på ett komplext vis och påverkar varje anställd ganska individuellt.

### **Organisationer måste vara medvetna om för- och nackdelarna**

Studien har kommit fram till att den upplevda hälsan påverkas av att använda digitala medier utanför utsatt arbetstid, oftast negativt. Även om det är svårt att tydligt säga om användningen av digitala medier efter arbetstid är mer positiv än negativ eller tvärtom så är det av vikt för organisationer att vara medvetna om för- och nackdelarna av användningen. Detta för att skapa hälsosamma och socialt hållbara arbetsplatser för sina anställda. Även om det är svårt att redogöra för hur anställda som arbetar med IT och kommunikation som grupp blir påverkade av enskilda aspekter av att använda digitala medier efter arbetstid, eftersom det är så individuellt olika, är det viktigt att förstå att studien främst kommit fram till att det påverkar den upplevda hälsan negativt. En generell slutsats är att organisationer som förhåller sig till detta och kommunicerar med sina anställda om den eventuella problematiken kan få fler anställda som är tillfreds med sitt arbete, bidrar bättre till organisationens resultat och har en starkare vilja att upprätthålla organisationens rykte samt därmed bli en mer socialt hållbar organisation.

## 6 Reflektioner och ytterligare studier

I detta avslutande kapitel presenteras först en metodreflektion samt studiens validitet och reliabilitet. Slutligen beskrivs förslag på vidare forskning samt studiens kunskapsbidrag.

### 6.1 Metodreflektion

I studien har väl utvalda metoder valts ut för att besvara studiens frågeställningar. Det upplevs att triangulering av olika slag kompletterat varandra väl. Enkätundersökningens svarsfrekvens ansågs hög och de kompletterande semistrukturerade intervjuerna gav studien mer djupgående data. Dock hade det varit önskvärt att genomföra ytterligare intervjuer för att tillhandahålla en ännu mer nyanserad bild om forskningsämnet med samma kvalitativa nivå. Efter att båda intervjuer genomförts och datan analyserats samt bearbetats tydliggjordes det att informanterna tyckte väldigt lika i ett flertal situationer. Därav, om tid funnits, hade det varit intressant att genomföra fler intervjuer och hittat informanter med åsikter att ställa emot de åsikter som de informanter som verkligen genomfört intervjuerna haft. Denna tanke framkom, med tanke på att enkätundersökningens resultat bevisat att en del respondenter hade motsatta åsikter. Dock var detta inte möjligt då intresset från respondenterna om att genomföra mer djupgående intervjuer varit aningen lågt. Detta hade möjligen kunna förändrats genom att utföra ytterligare intervjuer från samma urvalspopulation, som dock då inte genomfört enkätundersökningen. Det vill säga, från en annan urvalsgrupp.

Eftersom frågeställningarna kunnat besvarats, och resultatet till stor del förhåller sig till samma information som det teoretiska ramverket, upplevs ändå att valda metoder och tillvägagångssätt varit välfungerande arbetssätt.

#### 6.1.1 Validitet och reliabilitet

Nedan redogörs för studiens validitet och reliabilitet. Inledningsvis presenteras validitet och reliabilitet i relation till studiens kvalitativa forskningsdel som sedan övergår i validitet och reliabilitet för studiens kvantitativa forskningsdel.

##### **Validitet och reliabilitet i kvalitativ forskning**

Det är svårt att bedöma trovärdigheten i en kvalitativ forskning (Denscombe, 2016, s. 409; Kvale & Brinkman, 2014, s. 299). Eftersom tiderna ständigt förändras blir det nästintill omöjligt för en ny studie att få åtkomst till samma sociala inramning som vid detta forskningstillfälle (Denscombe, 2016, s. 409; Kvale & Brinkman, 2014, s. 295). Därav är det svårt att veta om data som insamlats stämmer. Det finns inga garantier att tillgå inom tillförlitlighet och validitet i kvalitativ forskning. Det som däremot kan utlovas är en försäkran om att studiens kvalitativa data skapats och kontrollerats med god praxis (Denscombe, 2016, s. 409). För att stärka studiens validitet och reliabilitet har även olika typer av triangulering genomförts (Patel & Davidson, 2011, s.108).

För att stärka studiens validitet ytterligare har även respondentvalidering genomförts. Detta genom att återgå till delar av respondentgruppen via semistrukturerade intervjuer för att kontrollera enkätundersökningens data. Detta möjliggjorde en undersökning och



verifiering av hur träffsäker data i enkätundersökningen var (Denscombe, 2016, s. 411).

### **Validitet och reliabilitet i kvantitativ forskning**

Studiens kvantitativa forskning och dess validitet går hand i hand med noggrannhet. Därav har det noga undersökts om insamlad data är korrekt för att undersöka studiens frågeställningar. En del av frågeformulärets frågor har därav utformats snarlika för att ta reda på om respondenterna svarar detsamma på samtliga frågor. Det har även granskats om data mäts upp på rätt sätt (Denscombe, 2016, s. 377) genom att två personer granskat resultatet (Patel & Davidson, 2011, s. 104-107).

Eftersom insamlad data fördes in automatiskt genom SUNET Survey ses detta som en försäkran om att data inte innehåller några transkriberingsfel. Datafilerna är således konstruerade automatiskt vilket stärker studiens validitet.

Det har nyttjats ett opartiskt förhållningssätt vid analys av data. Detta för att undvika inverkan på studiens resultat. Detta har skett genom att behandla insamlad data på ett opartiskt sätt, förutom detta har det även synliggjorts för egna tankar och reflektioner i studiens resultat (Denscombe, 2016, s. 379).

### **6.1.2 Begränsningar**

En begränsning uppkom vid de semistrukturerade intervjuerna. Samtliga respondenter av intresse för en djupgående intervju kontaktades via e-post. Detta var ungefär ett tiotal personer. En del av dessa personer gav aldrig någon återkoppling och med vissa bokades intervjuer in som senare avbokades. Detta blev problematiskt då det funnits en förväntan om att genomföra minst tre intervjuer för att kunna stärka studiens validitet och reliabilitet, vilket ansågs möjligt då cirka tio anmält intresse. Istället blev det endast två vilket var under förväntan. Att försöka få tag i fler informanter har således varit både tids- och arbetskrävande och att försöka få tag på fler i slutskedet av studiens arbetsgång ansågs inte möjligt.

Förutom detta har det även urskiljts viss svaghet i undersökningsgruppens svar, främst i enkätundersökningen. I vissa fall hade det önskats mer utförliga svar. Det finns även fall där det upplevs att respondenten inte helt uppfattat frågans betydelse eller huruvida frågan varit obligatorisk eller ej. Det finns även en möjlighet att val av begreppet IKT har förvirrat några respondenter, även om det redogjorts för begreppets innebörd innan undersökningen påbörjades (se bilaga 1). Detta kan urskiljas genom ett fåtal kvalitativa svar där respondenterna frågar "vad är IKT?". Det ska dock poängteras att detta var ytterst få svar som gav intrycket av att ha missförstått begreppet. Trots detta har dock tillräckligt data inhämtats från studiens båda metoder som därav kunde besvara studiens frågeställningar.

Med kvalitativ forskning finns det även en risk för att studiens resultat sett annorlunda ut om den genomförts med andra respondenter eller informanter ur en liknande urvalsgrupp (se avsnitt 5.2). Detta betyder att resultatet möjligen sett annorlunda ut om förslagsvis intervjuer genomförts med andra personer ur urvalsgruppen. Att detta möjligen kan ifrågasätta studiens validitet har hafts i åtanke, men inte upplevts som en större begränsning då triangulering nyttjats.

## 6.2 Ytterligare studier

Det finns flera områden som identifierats som intressanta att studera vidare efter att studien färdigställts.

Ett av dessa områden är att utveckla det som denna studie endast berört övergripande: social hållbarhet. Mer specifikt, anställdas sociala hållbarhet i relation till användning av digitala medier utanför arbetstid. Detta skulle bidra med bredare information kring hur användningen av digitala medier efter arbetstid inte bara påverkar de anställda utan även genom andra perspektiv som ledningsgruppen, organisationen eller kanske till och med på samhällsnivå.

I studien har arbetsrelaterade digitala medier utanför arbetstid belysts generellt. Det skulle därför utveckla ämnet om jämförande analyser av ledningsgruppens perspektiv av deras anställdas användning av arbetsrelaterade digitala medier kunde göras. Detta skulle ge mer förståelse för varför arbetsrelaterade digitala medier används efter arbetstid även när det inte finns någon förväntan på de anställda att göra det och att det för de anställda resulterar i stress, exempelvis. Även användningen av privata digitala medier under arbetstid vore att bredda bilden.

Endast de anställdas upplevda hälsa har undersökts i studien. En vidareutveckling på detta hade således även varit att studera de anställdas faktiska hälsa, exempelvis genom att uppmäta stressnivå eller kartlägga sömnmönster. Detta skulle komplettera bilden av hur hälsan påverkas av boundary spanning.

Hur anställdas attityd och inställning påverkar hur anställda ser på att gränserna mellan arbetsliv och privatliv suddas ut har också delvis berörts. Ytterligare en intressant aspekt är därav att forska vidare inom detta ämne, dock mer djupgående. Likväl huruvida anställda upplever balansgången som positiv eller negativ med mer avstamp i just attityd alternativt trivsel på arbetsplatsen. Detta skulle också kunna kopplas till hälsa och dessutom skulle det potentiellt kunna förklara varför upplevelsen av att arbeta efter arbetstid påverkar anställda i så pass olika utsträckning.

Det anses att djupgående studier inom de olika aspekter som berörts (exempelvis distansarbete, FOMO, social exkludering med mera) likväl som hur de påverkar anställda mer specifikt också kan vara värdefullt. Mer kvalitativ forskning om de olika aspekterna, eller andra nya aspekter, skulle kunna bredda helhetsbilden och även nyansera den. Det är möjligt att detta tydligare skulle visa på om arbete med digitala medier efter arbetstid ger mest positiva eller mest negativa effekter.

Enligt respondenterna upplevs balansgången mellan det privata och arbetet inte särskilt svårt att hantera. Detta går emot en del av den tidigare forskningen (Telenor Företag & Gospic, 2019). Därav hade det varit intressant att återigen studera detta ämne, dock med nya förutsättningar rörande respondentgrupp. Detta hade möjligen kunna validera den tidigare forskningen, eller stöttat denna studies resultat.

Det är inte heller unikt för anställda som arbetar med IT och kommunikation att arbeta med digitala medier och det finns säkerligen fler yrkesgrupper som vore intressanta att studera och jämföra med. Hur omfattande användningen av digitala medier efter arbetstid bland andra yrkesgrupper är vore alltså också intressant. Det är inte säkert att alla yrkesgrupper använder dessa digitala medier efter arbetstid men andra perspektiv

som privata digitala medier under arbetstid eller hur hälsan bland de som inte utför boundary spanning är skulle ge ett värdefullt bidrag för att komplettera studien.

### 6.3 Studiens kunskapsbidrag

Resultatet av studien kan tänkas nyttjas av både anställda, ledningsgrupper och organisationer som arbetar med IT och kommunikation. Förhoppningen är att studiens resultat kan stödja likväl som förhöja förståelsen för den gränsutsuddning som skett och således tydliggöra för både de positiva och negativa aspekter som digitala medier kan medföra. Detta kan stärka både individer och organisationer samt att forskning kan vidareutveckla de fynd som denna studie har hittat. Det finns också anledning för hållbarhetsforskning att fördjupa sig inom den sociala hållbarheten eller bredda studien genom att även undersöka miljö- eller den ekonomiska aspekten av hållbarhet med koppling till arbete med digitala medier efter arbetstid. Studien kan även ses användas som god vägledning i de fall där en organisation vill uppnå mer social hållbarhet eller förstå sina anställda och deras behov. Förhoppningsvis kan det även urskiljas hur arbete bör utföras för att undvika konflikter mellan arbetsgivare och arbetstagare inom de yrkesgrupper där gränser mellan arbetsliv och privatliv suddas ut och därav möjligen också undvika negativa hälsoaspekter såsom utbrändhet, stress med mera. Slutligen kan även studien ligga till grund för framtida forskning inom ämnet eller delar av det (se avsnitt 5.3).

## Referenslista

- Abel, J. P., Buff, C. L., Burr, S. A. (2016). Social Media and the Fear of Missing Out: Scale Development and Assessment. *Journal of Business & Economics Research (JBBER)*, 14(1), 33-44. doi:10.19030/jber.v14i1.9554.
- Arbetsmiljöverket. (2019). *Dator- och bildskärmsarbete*. Hämtad 2019-11-26 från <https://www.av.se/inomhusmiljo/dator--och-bildskarmsarbete/?hl=distans>.
- Blackwell, D., Leanman, C., Tramposch, R., Osborne, C. & Liss, M. (2017). Extraversion, neuroticism, attachment style and fear of missing out as predictors of social media use and addiction. *Personality and Individual Differences*, 116(1), 69-72. doi:10.1016/j.paid.2017.04.039.
- Bonnedahl, K. J. (2012). *Från ekonomiskt till hållbart: En bok om att tänka om från exploatering till samexistens*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Brown, C., Marder, B., Calvard, T. & Kowalski, T. (2018). Hybrid social media: employees' use of a boundary-spanning technology. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 74-93. doi: 10.1111/ntwe.12103.
- Bucher, E., Fieseler, C., & Suphan, A. (2013). The stress potential of social media in The workplace. *Information, Communication & Society*, 16(10), 1639-1667. doi:10.1080/1369118X.2012.710245.
- Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2009). Work motivations, work outcomes, and health: Passion versus addiction. *Journal of business ethics*, 84(2), 257-263. doi:10.1007/s10551-008-9697-0.
- Burke, R. J., Matthiesen, S. B., & Pallesen, S. (2006). Personality correlates of workaholism. *Personality and Individual Differences*, 40(6), 1223-1233.
- Carlson, C. (2018). "Hej Facebook, jag säger upp mig." *Kommunikatören Joakim Carlson har fått nog av att jobba gratis för Mark Zuckerberg*. Hämtad 2019-10-08 från <https://www.dn.se/kultur-noje/kommunikatoren-joakim-carlson-har-fatt-nog-hej-facebook-jag-sager-upp-mig/>.
- Chang, H. J. (2015). Facebook Uses, Boundary Spanning Activities, and Social Capital. *Redfame Publishing*, 3(1), 34-46. doi:10.11114/smc.v3i1.777.
- Cheng, H. M., Chen, S. T., Hsiang-Jui, L. & Cheng, C. Y. (2014). Does Blue Light Filter Improve Computer Vision Syndrome in Patients with Dry Eye? *Life Science Journal*, 11(6) 612-615.
- Choo, C. W. (2016). *The inquiring organization: How organizations acquire knowledge and seek information*. Oxford: Oxford University Press.
- Corvellec, H. (2016). Sustainability objects as performative definitions of sustainability: The case of food-waste-based biogas and biofertilizers. *Journal of Material Culture*, 21(3), 1-19. doi:10.1177/1359183516632281.

- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3., rev. och uppdaterade uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Darics, E. (2016). Digital media in workplace interactions. In Georgakopoulou, A. & Spiliotti, T. (Eds.), *The Routledge handbook of language and digital communication*, 197-211. London, England: Routledge.
- Derks, D., Bakker, A. B., Peters, P., & van Wingerden, P. (2016). Work-related smartphone use, work–family conflict and family role performance: The role of segmentation preference. *Human Relations*, 69(5), 1045-1068. doi:10.1177/0018726715601890.
- Detlor, B. (2010) Information management. *International Journal of Information Management* 30(2), 103-108. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2009.12.001.
- Glavin, P., Schieman, S., & Reid, S. (2011). Boundary-spanning work demands and their consequences for guilt and psychological distress. *Journal of Health and Social behavior*, 52(1), 43-57. doi:10.1177/0022146510395023.
- Godemann, J. & Michelsen, G. (2011). *Sustainability Communication – An Introduction*. In: Godemann J., Michelsen G. (eds) Sustainability Communication. Springer, Dordrecht.
- Godemann, J. & Michelsen, G. (2011). *Sustainability Communication: Interdisciplinary Perspectives and Theoretical Foundation*. London, New York: Springer, Dordrecht. doi: 10.1007/978-94-007-1697-1.
- Guzeloglu, E.B, Bitirim, S. & Maden, D. (2015). Technology Based Sustainable Communication in Stakeholder Voluntarism: Seferikart Projekt1. *Procedia Economics and Finance*, 26, 1124-1129. doi: 10.1016/S2212-5671(15)00940-5.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., Van Ruler, B., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2007). Defining strategic communication. *International journal of strategic communication*, 1(1), 3-35. doi:1080/15531180701285244.
- Hawi, N. S. & Samaha, M. (2016). The Relations Among Social Media Addiction, Self-Esteem, and Life Satisfaction in University Students. *Social Science Computer Review*, 35(5), 576-586. doi:10.1177/0894439316660340.
- Heide, M., Johansson, C., & Simonsson, C. (2012). *Kommunikation i organisationer*. Stockholm: Liber.
- Heide, M. & Simonsson, C. (2011). Putting coworkers in the limelight: New challenges for communication professionals. *International Journal of Strategic Communication*, 5(4), 201-220. doi:10.1080/1553118X.2011.605777.
- Högskolan i Borås. (2019). *SUNET Survey*. Hämtad 2019-11-01 från <https://www.hb.se/Student/Mina-studier/Webb-och-mobiltjanster/Sunet-Survey/>.
- Internetstiftelsen. (2016). *Svenskarna och Internet 2016*. Hämtad 2019-11-26 från <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2016/>.

- Internetstiftelsen. (2017). *Svenskarna och Internet 2017*. Hämtad 2019-10-12 från <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2018/>.
- Internetstiftelsen. (2018). *Svenskarna och Internet 2018*. Hämtad 2019-10-12 från <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2018/>.
- Internetstiftelsen. (2019). *Svenskarna och Internet 2019*. Hämtad 2019-10-17 från <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/>.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P. & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241-251. doi:10.1016/j.bushor.2011.01.005.
- Kinkini, M. & Annu, T. (2017). Use of Information and Communication Technology (ICT) by Tribal Women in Jharkhand. *Splint International Journal of Professionals*, 4(8), 35-42.
- Kiryakova, G., Yordanova, L. & Angelova, N. (2011). WEB 2.0 in business. *Trakia Journal of Sciences*, 9(3), 169-177.
- Kolekofski, K. E. & Heminger, A. R. (2003). Beliefs and attitudes affecting intentions to share information in an organizational setting. *Information & Management*, 40(6), 521–532. doi:10.1016/S0378-7206(02)00068-X.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Landqvist, F. & Hamrefors, S. (2006). *Vad är rätt information till rätt person vid rätt tillfälle?* Stockholm: Sveriges informationsförening 1/06.
- Latin, P. V. (1978). Communication. Information Overload. *Electronics and Power*, 24(7), 491.
- Lee, A. R., Son, S. M., & Kim, K. K. (2016). Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective. *Computers in Human Behavior*, 55(4), 51-61. doi:10.1016/j.chb.2015.08.011.
- Lee, E., Lee, K.Y, Sung, Y. & Song, Y.A. (2019). #DeleteFacebook: Antecedents of Facebook Fatigue. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 22(6), 417-422. doi:10.1089/cyber.2018.0200.
- Lee, J. & Hong, I. B. (2016). Predicting positive user responses to social media advertising: The roles of emotional appeal, informativeness, and creativity. *International Journal of Information Management*, 36(3), 360-373. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2016.01.001.
- Leonardi, F. (2018). The Definition of Health: Towards New Perspectives. *Internal Journal of Health Services*, 48(4), 735-748. doi: 10.1177/0020731418782653
- Levenson, J. C., Shensa, A., Sidani, J. E., Colditz, J. B. & Primack, B. A. (2016). The association between social media use and sleep disturbance among young adults. *Preventive Medicine* 85, 36–41. doi:10.1016/j.ypmed.2016.01.001.

- Lurati, A. R. (2017). Computer Vision Syndrome: Implications for the Occupational Health Nurse. *Workplace Health & Safety*, 66(2), 56-60. doi:10.1177/2165079917731790.
- Macevičiūtė, E. & Wilson, T. D. (2005). *Introducing information management : an information research reader*. London: Facet.
- Macnamara, J. & Zerfass, A. (2012). Social Media Communication in Organizations: The Challenges of Balancing Openness, Strategy, and Management. *International Journal of Strategic Communication*, 6(4), 287-308. doi:10.1080/1553118X.2012.711402.
- Misra, S. & Stokols, D. (2011). Psychological and Health Outcomes of Perceived Information Overload. *Environment and Behavior*, 44(6), 747-759. doi:10.1177/0013916511404408.
- Nair, V. K., Pinto, A., Chandran, L., & Satheesh, S. (2017). Impact of Social Media on Management Students for Social Service and Sustainability. *Recent Trends in Sustainability and Management Strategy*, 1, 126-140.
- Nationalencyklopedin. (2019a). *Distansarbete*. Hämtad 2019-11-25 från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/distansarbete>.
- Nationalencyklopedin. (2019b). *Internet*. Hämtad 2019-11-22 från <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/internet>.
- Nica, E. (2016). The effect of perceived organizational support on organizational commitment and employee performance. *Journal of Self-Governance and Management Economics* 4(4), 34-40.
- Nielsen, M. F. (2010). *Strategisk kommunikation*. Köpenhamn: Akademisk Forlag.
- Nunn, K. & Isaacs, D. (2019). Burnout. *Journal of Paediatrics and Child Health*, 55(1), 5-6. doi: 10.1111/jpc.14331.
- Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. (4.,[uppdaterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Pickard, A. J. (2017). *Research methods in Information* (2 uppl.). London: Facet.
- Ramakrishna, A., Varun G. & Russnell, P. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *Management information systems*, 35(4), 831-858. doi:10.2307/41409963.
- Regeringen. (2016). *Sverige helt uppkopplat 2025 - en bredbandsstrategi*. Hämtad 2019-10-20 från <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2016/12/sverige-helt-uppkopplat-2025---en-bredbandsstrategi/>.
- Robinson, J., Cox, G., Bailey, E., Hetrick, S., Rodrigues, M., Fisher, S., & Herrman, H. (2016). Social media and suicide prevention: a systematic review. *Early intervention in psychiatry*, 10(2), 103-121. doi:10.1111/eip.12229.

- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569. doi:10.1177/002224379403100409.
- Strand, Bergmo, T. (2017). How to Measure Costs and Benefits of eHealth Interventions: An Overview of Methods and Frameworks. *J Med Internet Res*, 17(11), e254. doi: 10.2196/jmir.4521
- Skopp, N. A., Alexander, C. L., Durham, T., & Scott, V. (2018). Positive and negative aspects of Facebook use by service members during deployment to Afghanistan: Associations with perceived social support. *Psychology of Popular Media Culture*, 7(3), 297-307. doi: doi.org/10.1037/ppm0000123.
- Svenska datatermgruppen. (2019). *IKT*. Hämtad 2019-12-23 från <http://www.termado.com/DatatermSearch/?ss=ikt>.
- Telenor Företag & Gospic, K. (2019) *Workfulness - en handbok för företag som vill skapa en sund digital arbetsmiljö*. Hämtad 2019-10-16 från [https://www.telenor.se/globalassets/mediabibliotek/telenorforetag/pdfer/workfulness/workfulness\\_handbok\\_telenor.pdf](https://www.telenor.se/globalassets/mediabibliotek/telenorforetag/pdfer/workfulness/workfulness_handbok_telenor.pdf).
- van Zoonen, W., Verhoeven, J. and Vliegthart, R. (2016). Social media's dark side: inducing boundary conflicts. *Journal of Managerial Psychology*, 31(8), 1297-1311. doi:10.1108/JMP-10-2015-0388.
- Vetenskapsrådet. (2019). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhälls vetenskaplig forskning*. Hämtad den 12.11.19 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>.
- Von Kutzschenbach, M. & Brønn, C. (2006). *Communicating sustainable development initiatives*. *Journal of Communication Management*, 10(3), 304-322. doi: 10.1108/13632540610681185.
- Vuori, M. (2012). Exploring uses of social media in a global corporation. *Journal of Systems and Information Technology*, 14(2), 155-170. doi:10.1108/13287261211232171.
- Waseem, K. & Kota, S. (2017). Sustainability Definitions – An analysis. *Research into Design for communities*, 2, 361-371. doi: 10.1007/978-981-10-3521-0\_31.
- White, P. (2015). How to show appreciation to long distance employees. *Strategic HR Review*, 14(5). doi:10.1108/SHR-07-2015-0055.
- Wright, K. B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'Connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., ... & Shelton, A. (2014). Work-Related Communication Technology Use Outside of Regular Work Hours and Work Life Conflict: The Influence of Communication Technologies on Perceived Work Life Conflict, Burnout, Job Satisfaction, and Turnover Intentions. *Management Communication Quarterly* 2014, 28(4), 507–530. doi:10.1177/0893318914533332.



Zivnuska, S., Carlson, J. R., Carlson, D. S., Harris, R. B & Harris, K. J. (2019). Social media addiction and social media reactions: The implications for job performance. *The Journal of Social Psychology*, 159(6), 746-760. doi:10.1080/00224545.2019.1578725.

# Bilagor

## Bilaga 1A: Enkät, informationstext

**Nedan presenteras den text som skickats ut till diverse Facebooksidor- och grupper.**

Där tillstånd för att publicera inlägg krävdes:

Hej!

Vi är två studenter på Högskolan i Borås som skriver vårt examensarbete på avancerad nivå. Vår undersökning handlar om hur anställda som arbetar mycket med digital kommunikation upplever sin hälsa. Syftet med studien är att undersöka hur IT- och kommunikationsanställda upplever att använda nya former av digital information, som e-post eller sociala medier, för att utföra arbetsrelaterade uppgifter utanför utsatt arbetstid. Därför undrar vi om det skulle vara okej att vi skickar ut vår enkät "hur påverkas din upplevda hälsa i *ett helt uppkopplat Sverige*" genom er för att få in svar till studien. Enkätundersökningen är anonym.

Hör av er om ni har några frågor!

Tack och vänliga hälsningar  
Klara Joelsson Träff  
Linda Johansson

### **Själva inlägget:**

Hur påverkas din upplevda hälsa i *ett helt uppkopplat Sverige*? Svara på vår enkät!  
\*peka nedåt emoji\*

Vi är två studenter på Högskolan i Borås som skriver vårt examensarbete på avancerad nivå. Vår undersökning handlar om hur anställda som arbetar mycket med digital kommunikation upplever sin hälsa. Syftet med studien är att undersöka hur IT- och kommunikationsanställda upplever att deras hälsa påverkas av att använda nya former av digital kommunikation, som e-post eller sociala medier, för att utföra arbetsrelaterade uppgifter utanför utsatt arbetstid. Enkätundersökningen är anonym.

Vi vore jättetacksamma om ni ville ta cirka 10 minuter av er dag för att svara på våra frågor!

<https://sunet.artologik.net/hb/ett%20helt%20uppkopplat%20Sverige>

/Klara och Linda

## Bilaga 1B: Enkät

### Hur påverkas din upplevda hälsa i *ett helt uppkopplat Sverige*

Den här enkäten är riktad till IT- och kommunikationsanställda. Enkäten kommer att användas för att samla in resultatet till ett examensarbete på avancerad nivå. Ämnet för examensarbetet är ny informations- och kommunikationsteknologi (IKT). Med ny IKT menas främst internet, alltså sociala medier, e-post och andra sätt att kommunicera via internet, även om begreppet i sig även brukar inkludera exempelvis telefoner och television.

Syftet med studien är att undersöka hur IT- och kommunikationsanställda upplever att använda nya former av IKT, som e-post, för att utföra arbetsrelaterade uppgifter utanför utsatt arbetstid.

När du startar enkäten samtycker du till att delta i undersökningen. Du utlovas konfidentialitet och anonymitet. Inga personuppgifter kommer att lagras eller kunna tas del av från tredje part. Om du vill avsluta ditt deltagande kan du göra det när som helst innan enkäten är slutförd.

Tack för ditt deltagande i studien.

Vid frågor eller synpunkter når du oss via e-post:

Klara Joelsson Träff  
s160348@student.hb.se

Linda Johansson  
s153960@student.hb.se

### Frågor:

- a) Vad är din jobbtitel/yrkesroll? [svar: öppet]
  - b) Hur länge har du arbetat inom det eller snarlika yrken inom IT- och kommunikation? [svar: envalsalternativ - mindre än 3 år, 3-6 år, 7-10 år, mer än 10 år]
- a) Använder du ny IKT på din fritid för att utföra arbetsrelaterade uppgifter? Exempelvis svarar på e-post, tittar på statistik från sociala medier, chattar med kollegor om arbetsrelaterade frågor eller liknande. [svar: ja/nej]
  - b) Om ja, kan du ge exempel på vilken/vilka nya IKT du nyttjar och hur dessa används? [svar: öppet]
  - c) Om du angav att du använder sociala medier på fråga b), måste du vara inloggad på ditt privata konto för att uppdatera organisationens sociala medier? [svar: ja/nej]
3. Ny IKT påverkar vissa människors arbetssituation. Kryssa i de nedanstående begrepp eller aktiviteter som kan appliceras på din arbetssituation. Tänk på att dessa aktiviteter ska vara sammankopplade med ny IKT. Exempelvis: "Jag kan jobba på distans *via internet*".

Jag kan på grund av/tack vare ny IKT...

- a) missa viktig information
  - b) prioritera arbetsuppgifter före min familj/vänner/fritidsintressen vid behov
  - c) arbeta på distans
  - d) använda nya effektiva arbetssätt
  - e) ha flexibilitet i schemat/arbete när jag vill
  - f) känna stress över att behöva vara tillgänglig
  - g) känna mig oengagerad/avtrubbad av alla intryck
  - h) finna meningsfullhet
  - i) ta till mig av viktig yrkesinformation och -kunskap
  - j) bli överöst med information
  - k) uppleva social exkludering
- [svar: flervalsalternativ]

4. a) Vilka av dessa aspekter av att använda ny arbetsrelaterad IKT efter arbetstid tycker du är **positiva**? [svar: flersvarsalternativ mellan a-k ovan]  
b) Upplever du **andra** positiva aspekter rörande att använda ny arbetsrelaterad IKT efter arbetstid? [svar: öppet]
5. a) Vilka av dessa aspekter av att använda ny arbetsrelaterad IKT efter arbetstid tycker du är **negativa**? [svar: flersvarsalternativ mellan a-k ovan]  
b) Upplever du **andra** negativa aspekter rörande att använda ny arbetsrelaterad IKT efter arbetstid? [svar: öppet]
6. a) Upplever du någon form av stress av att använda ny arbetsrelaterad IKT efter arbetstid? Exempelvis en stressande känsla av att vara tillgänglig, upplevelsen av att du inte hänger med, stör dig på notiser i sociala medier som är kopplade till arbetet [svar: ja/nej].  
b) Om ja, kan du förklara vad som stressar dig och hur? [svar: öppet]
7. Upplever du att din psykiska eller fysiska hälsa påverkas på något annat vis av att använda ny arbetsrelaterad IKT utanför utsatt arbetstid? Det kan vara positiv såväl som negativ påverkan på din hälsa. Exempelvis social inkludering, social exkludering, press, stress, avkoppling, meningsfullhet, sömnlöshet, tillfredsställelse med mera. Vid nej, ange endast nej. [svar: öppet]
8. a) Använder du någon gång ny arbetsrelaterad IKT när du är på semester? [svar: ja/nej].  
b) Om ja, är det positivt (för att du trivs bra på ditt jobb exempelvis), negativt (för att det stressar dig att exempelvis ha oläst e-post) eller för att det krävs av din roll (exempelvis att din befattning innebär ett ansvar som inte kan ta semester)? [svar: öppet]
9. a) Hur upplever du din hälsa överlag? Med upplevd hälsa menas din uppfattning av både din psykiska och fysiska hälsa - din allmänna livskvalitet. [svar: skala 0-10]  
b) Påverkar ditt jobb din hälsa positivt eller negativt? [envalssvar: positivt,

negativt, både och]

10. Om du använder ny arbetsrelaterad IKT utanför utsatt arbetstid, vad är anledningen? [flersvarsalternativ mellan “det krävs av mitt jobb/min chef”, “det finns en förväntan, om än ej ett krav, att arbeta efter min arbetstid för att hinna med”, “det förväntas inte av mig men jag känner ändå en press att göra det“ och “det är roligt/för att jag vill”]
11. Upplever du att gränserna mellan ditt privatliv och arbetsliv suddas ut med avseende på ny IKT? I så fall, hur? Resulterar detta i att balansgången mellan privatliv och arbetsliv blir svårare att hantera? I så fall, hur? [svar: öppet]
12. Upplever du någon skillnad idag mot i början av din karriär inom IT- och kommunikation i kravet att vara tillgänglig för din arbetsplats och arbeta när arbetsdagen är slut? [svar: ja/nej]
13. Har du någonting övrigt att tillägga som inte diskuterats i enkäten? [svar: öppet]
14. Om du önskar delta i en fördjupad intervju via internet, fyll i din e-post så kontaktar vi dig inom kort! [svar: öppet]

Tack igen för ditt deltagande,  
Linda Johansson och Klara Joelsson Träff

## Bilaga 2A: Semistrukturerade Intervjuer, informationsmail

### Uppföljning av anmälan till intervju

Hej!

Tack för ditt deltagande i enkäten “Hur påverkas din upplevda hälsa i *ett helt uppkopplat Sverige*” och intresseanmälan för att delta i en djupgående intervju. Syftet med intervjuerna är att få mer djupgående information än vad som kunde samlas in via enkäten.

Vi vill nu höra om det fortfarande är aktuellt att delta i en intervju någon gång under nästa vecka. Intervjun beräknas att ta cirka 30 minuter. Du garanteras konfidentialitet och tredje part kommer inte kunna ta del av din information. Du kommer att få fylla i och skicka in en samtyckesblankett innan intervjun utförs men kan avbryta ditt deltagande när som helst.

Återkom innan veckan är slut om intresse fortfarande föreligger.

Tack och vänliga hälsningar  
Klara Joelsson Träff och Linda Johansson

## Bilaga 2B: Semistrukturerade intervjuer, intervjufrågor mall

### Fråga 1

1.1 Vilka nya IKT använder du i jobbet? Har du fått jobbdator och jobbtelefon för att utföra detta? Om ja, tar du dessa enheter med dig hem efter arbetstid? Är gränsen mellan arbetsliv och privatliv idag svår att skilja på/balansera? Finns det något sätt att underlätta/förändra detta? Hur påverkar det dig?

1.2 Sociala medier: använder du ditt privata konto för att uppdatera ditt företags konto? Tycker du det är okej att använda företagets sociala medier efter arbetstid? Om ja, varför? Använder du privata sociala medier under arbetstid? Om ja, varför? Tycker din arbetsgivare att det är okej?

1.3 För alla: hur upplever du att få upp notiser i ditt privata flöde/på telefonen och liknande?

### Fråga 2

Hur trivs du på ditt jobb? Tror du att din egen inställning och attityd till jobbet påverkar din trivsel? Känner du dig någonsin stressad på jobbet? Använder du arbetsrelaterad ny IKT efter arbetstid? Använder du också ny IKT på semestern? Varför? Upplever du stress av att alltid behöva vara tillgänglig?

### Fråga 3

3.1 Utifrån enkätundersökningen är “missa viktig information”, “känna stress över att behöva vara tillgänglig”, “bli överöst med information”, “uppleva social exkludering” exempel på vad respondenterna upplever som negativa aspekter av ny IKT. Håller du med? Finns det NÅGOT positivt i nämnda aspekter?

3.2 Utifrån enkätundersökningen är “arbeta på distans”, “ha flexibilitet i schemat/arbeta när jag vill”, “använda nya effektiva arbetsätt”, “finna meningsfullhet” exempel på vad respondenterna upplever som positiva aspekter av ny IKT. Håller du med? Finns det NÅGOT negativt i nämnda aspekter?

### Fråga 4

4.1 Upplever du att IKT gör att du alltid kan hålla dig informerad eller att det är för mycket information att hålla koll på? Upplever du någonsin att du missar information? Känner du dig uppdaterad på all information som finns inom ditt yrke?

4.2 Utifrån enkätundersökningen tycker endast 6 procent att de kan “missa viktig information”. Hur ser du på det?

### Fråga 5

“Egentligen vill jag inte jobba när jag inte får betalt”. Hur ser du på det citatet? Känner du också så? Hur tror du arbetsgivaren känner för att du (eventuellt) istället använder IKT till privata ärenden på jobbet? “Egentligen vill jag inte betala min anställda när den inte arbetar”. Upplever du att det är “rättvist” mellan förväntningarna på dig med vad du får och inte får göra under och efter arbetstid?

### **Fråga 6**

6.1 Tror du att din fysiska hälsa påverkas av ditt arbete? I så fall hur?

6.2 Har du någonsin upplevt störd sömn för att du inte kan koppla bort jobbet och/eller jobbar för sent?

Brukar du ibland känna dig utmattad efter jobbet? Om ja, vad tror du att det beror på? Påverkas din kropp på något annat sätt, t.ex. ont i nacke, axlar, huvud eller rygg?

### **Fråga 7**

Har du något mer att tillägga? Vill du ändra någonting som du har sagt? Återkom om du inte vill att svaren ska användas i studien.