

**Skattekontoret i Falun**  
**Ett mönsterkontor**

Jordanis Kavathatzopoulos  
Jenny Persson  
Carl Åborg

Uppsala universitet  
Avd. för människa-datorinteraktion



## **Sammanfattning**

Denna rapport är en utvärdering av åtgärder som genomfördes på skattemyndighetens kontor i Falun som en del av mönsterkontorsprojektet. Åtgärdernas syfte var att tillföra individer och organisation färdighetsbaserat lärande för att minska otrivsel, stress och ohälsa. Avdelningen för människa-datorinteraktion vid Uppsala universitet har deltagit som stöd i ansträngningarna för förbättring av arbetsmiljön samt i utvärderingen av genomförda åtgärder som en del i VERKA-projektet. Utvärderingen har baserats på data som har samlats genom intervjuer, frågeformulär och testinstrument. Resultaten visar att stämningen på Falunkontoret är bättre nu än innan. De anställda har en klar önskan att tillämpa det de lärt sig samt att fortsätta med nya och kompletterande åtgärder. De har också ett stort behov att förbättra IT-stödet.



## **Inledning**

### **Syfte**

Denna rapport är en utvärdering av åtgärder som genomfördes på skattemyndighetens kontor i Falun som en del av mönsterkontorsprojektet. Åtgärdernas syfte var att tillföra individer och organisation färdighetsbaserat lärande för att minska otrivsel, stress och ohälsa.

Avdelningen för människa-datorinteraktion vid Uppsala universitet har som en del i VERKA-projektet deltagit som stöd i ansträngningarna för förbättring av arbetsmiljön samt i utvärderingen av genomförda åtgärder.

Rapporten sammanfattar en del av erfarenheterna från detta mönsterkontorsprojekt och syftar till att sprida kunskaperna både till andra regioner inom Riksskatteverket och till andra organisationer.

### **Några teoretiska utgångspunkter**

Antagandet är att ökad kontroll över det egna arbetet tillsammans med socialt och kunskapsmässigt stöd förbättrar arbetsmiljön och effektiviteten. Ökad egenkontroll i arbetet och särskilt i användning av informationsteknologi uppnås genom lämpliga kunskaper om hur man använder IT-stödet samt genom bättre färdigheter att hantera brister och problem som uppstår under användning. Färdigheter och organisationsanpassning är nödvändiga för en vidare tillämpning i alla situationer som kan orsaka stress t ex interna relationer och relationer till medborgarna, till andra organisationer och till samhället i stort (Kavathatzopoulos, 2001). Möten mellan olika värderingar och intressen i kombination med brist på etisk vägledning kan skapa osäkerhet, konflikter och moralstress.

Det finns många teorier som beskriver stress och dess orsaker. En gemensam nämnare för alla är däremot betoningen på egenkontroll och stöd eller möjligheten för individer och grupper att kunna hantera belastningen, lösa problemet och uppnå sina mål tillsammans på ett tillfredsställande sätt. Ökad egen kan enligt detta synsätt leda till minskad stress och bättre hälsa. Syftet med åtgärder som sätts in för att förbättra arbetsmiljön och motverka ohälsa är således att hjälpa människorna att öka den egna kontrollen.

Begreppet stress definieras inte enhetligt, det används på många olika sätt både i vardagsspråket och i olika vetenskapliga sammanhang. Den ledande teoretiska modellen inom arbetsmiljöforskning de senaste åren är Robert Karaseks modell som används för att beskriva och förstå den psykosociala arbetsmiljön och som han vidareutvecklat tillsammans med Töres Theorell (Karasek, & Theorell, 1990). Modellen lanserades på 70-talet för att analysera arbetsrelaterade stressfaktorer som förklaringsvariabler till hjärt-kärlsjukdomar. Hjärt-kärlsjukdomar sågs som en effekt av relationen mellan möjlighet till egenkontroll och kravmängd.

Karaseks och Theorells modell betonar långsiktigheten. Stressorer som finns i arbetsmiljön påverkar människorna dag ut och dag in, decennier i sträck. I detta

sammanhang är stressorernas kontrollerbarhet en mycket viktig komponent. Modellen har kompletterats av ytterligare en forskare, Jeff Johnsson, med en tredje faktor, socialt stöd. Stöd kan ses både som en social och känslomässig buffert mot stress och som kunskapsmässigt stöd för att öka egenkontrollen och effektiviteten i arbetet.

Teknikens effekt på arbetsmiljö och stress på skattekontoret i Falun var särskilt intressant. Tekniken definierades inte på ett snävt sätt d.v.s. bara systemet i sig, utan arbetssättet i sin helhet av vilket det tekniska stödet är en del. Frågan var vilka åtgärder som krävdes för att minska stressen samt för att förbättra arbetsmiljön. Svaret var att det inte skulle räcka med punktinsatser för att anpassa organisationsstrukturen, arbetssättet eller medarbetarnas kunskaper. På grund av situationens föränderlighet, tekniskt, arbetsmässigt, socialt och samhällsmässigt, ansågs det att insatser för färdighetslärande för individer liksom ständigt lärande för organisationen vore det mest lämpliga. Dessa insatser skulle ge medarbetarna och organisationen verktyg som de kunde använda för att hantera alla slags problem på ett tillfredsställande sätt. Vidare var tanken att detta inte skulle stanna vid rena handläggnings- eller teknikanvändningsproblem utan de skulle sträcka sig till sociala, psykologiska och värdemässiga aspekter inom och utanför organisationen som kan vara viktiga faktorer när det gäller stress och arbetsmiljö.

För att uppnå detta syfte har skattekontoret i Falun genomfört en utbildning för individ- och organisationsutveckling. Totalförsvarscentrum-Norr (TFC-N) har hållit i denna utbildning. Alla anställda på Falunkontoret har i någon form deltagit i denna utbildning. Utvärderingen av insatsen koncentrerar sig på hur de anställda upplever och bedömer arbetssituationen efter utvecklingsinsatserna och alls inte hur insatserna genomfördes. Data samlades också för att beskriva personalens etiska kompetens. Då inga åtgärder genomfördes för att höja denna kompetens var det särskilt intressant att undersöka denna kompetens som en jämförelse.

## **Metod**

Utvärderingen baseras på data som samlats in genom frågeformulär, test och intervjuer. Datainsamlingsmetoderna fokuserade dels ovannämnda teoretiska antaganden.

Frågeformuläret bestod av 35 frågor med fasta svarsalternativ fördelade på fem områden med sju frågor i varje område samt med några frågor om personens bakgrund. De fem områden som undersöktes var krav, kontroll, stöd, IT-verktyg, och etik. Svaren på frågorna beskrev de anställdas tillfredsställelse med de krav som ställs på dem i arbetet, med den egenkontroll de känner att de hade över och i arbetet, med det sociala och kunskapsmässiga stödet de upplever att de får av ledning och arbetskamrater, med hur IT-verktygen fungerar samt med förutsättningarna att hantera etiska problem på ett tillfredsställande sätt.

Testet är ett etikpsykologiskt instrument som mäter individens etiska kompetens. Det består av sex frågor som representerar olika moraliska dilemman i arbetslivet (Kavathatzopoulos & Rigas, submitted).

Intervjuerna bestod av frågor angående krav, kontroll, stöd, IT-användning, etik, kompetensutveckling, samarbete och bedömning av genomförda åtgärder på kontoret.

Intervjuerna gjordes gruppvis med representanter för de stora avdelningarna på kontoret, och med alla om gruppen var liten. Från ledningsgruppen intervjuades tre personer. De anställda intervjuades en gång under pågående utbildning och en gång efter det att åtgärderna avslutades.

Frågeformuläret och testet delades ut till alla anställda på kontoret men bara en gång efter utbildningen. Femtio personer fyllde i och returnerade materialet.





## Resultat

### Frågeformulär

Skalan som används i tabellerna läses så att värdet 1 motsvarar en alltigenom negativ upplevelse medan 4 motsvarar en alltigenom positiv upplevelse av situationen gällande det stapeln symboliserar. Alla svar är självskattningar.

Med krav avses här arbetsmängd i förhållande till tid, arbetsuppgifternas upplevda svårighetsgrad, ansvar, hur tydliga mål och förväntningar är samt i vilken utsträckning arbetets krav är förenliga med privatlivet.

Med kontroll avses hur överblickbar arbetsmängden är, vilken möjlighet som finns till att själv planera arbetstiden, kompetensutvecklingsmöjligheter och i vilken utsträckning relevant information ges.

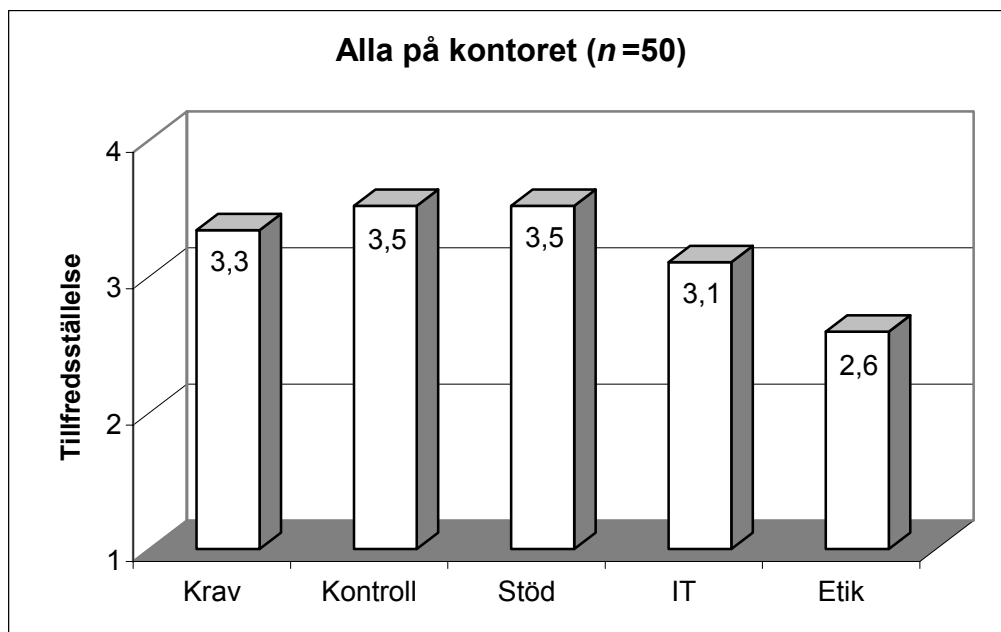
Med stöd avses stöd, hjälp och uppskattning från chefer, medarbetare och i privatlivet, både när det gäller arbetet och mer personliga frågor.

Med IT-stöd avses tillgång till utrustning och program samt i vilken utsträckning man har kompetens att använda sina verktyg och hur svårt IT-stödet är att använda. Även möjligheten att påverka utvecklingen av nya datorprogram samt frågor om teknikstrul, långa svarstider och oro för brister i tekniken omfattas.

Med etik avses uppkomsten av etiska konflikter i arbetet samt individens och organisationens förmåga att hantera sådana frågor.

## 1. Alla på kontoret

Hur alla på kontoret upplevde kraven i arbetet, egenkontrollen de kände att de hade, stödet av ledning och arbetskamrater de fick, användning av IT-stödet samt hur nöjda de var med sina färdigheter att hantera etiska problem.

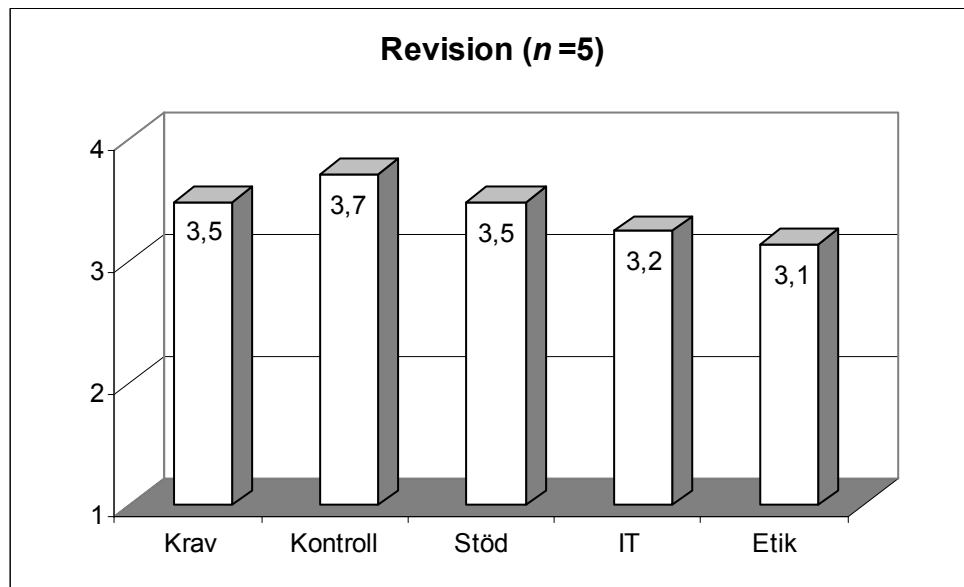


Kommentar:

Mycket hög tillfredsställelse när det gäller kontroll och stöd, hög tillfredsställelse när det gäller krav, mindre hög tillfredsställelse när det gäller IT-stödet, och jämförelsevis lägre tillfredsställelse när det gäller hanteringen av etiska problem.

## 2. Olika avdelningar

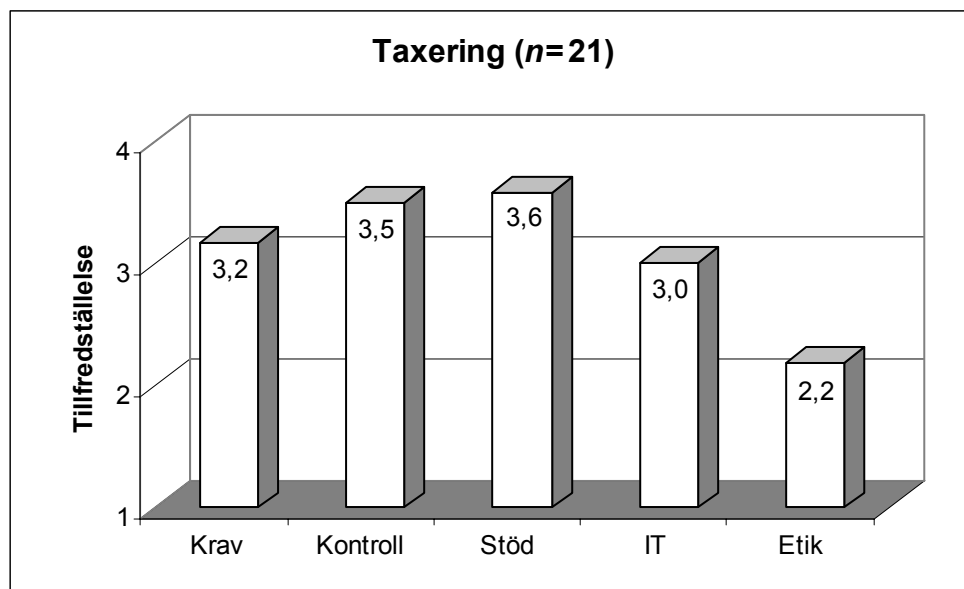
### Revision



#### Kommentar:

Ganska få personer, men ändå samma mönster som hela kontoret. Mycket hög tillfredsställelse när det gäller kontroll, hög tillfredsställelse när det gäller krav och stöd, och jämförelsevis lägre tillfredsställelse när det gäller IT-stödet och hanteringen av etiska problem.

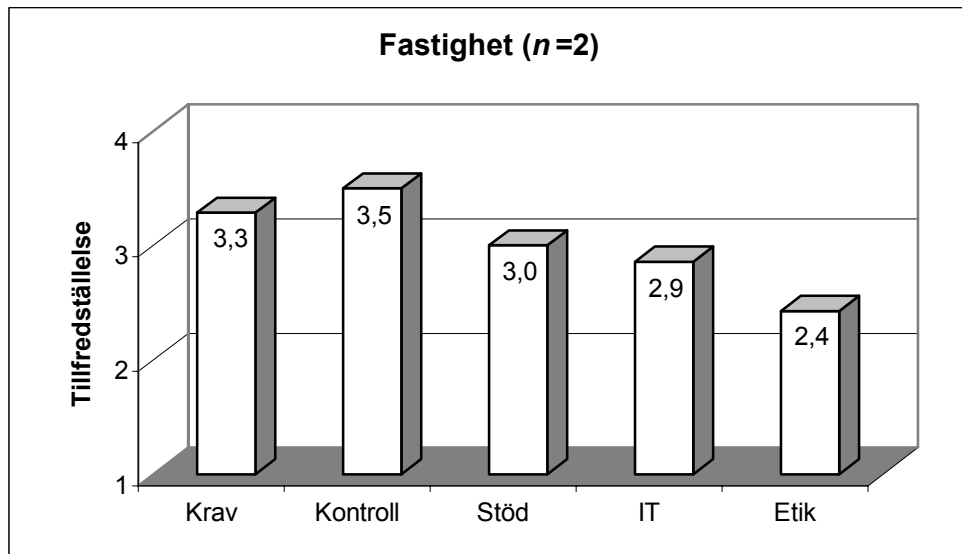
## Taxering



### Kommentar:

Samma mönster som för hela kontoret. Mycket hög tillfredsställelse när det gäller stöd och kontroll, hög tillfredsställelse när det gäller krav, nästan lika hög tillfredsställelse när det gäller IT-stödet, och lägre tillfredsställelse när det gäller hanteringen av etiska problem.

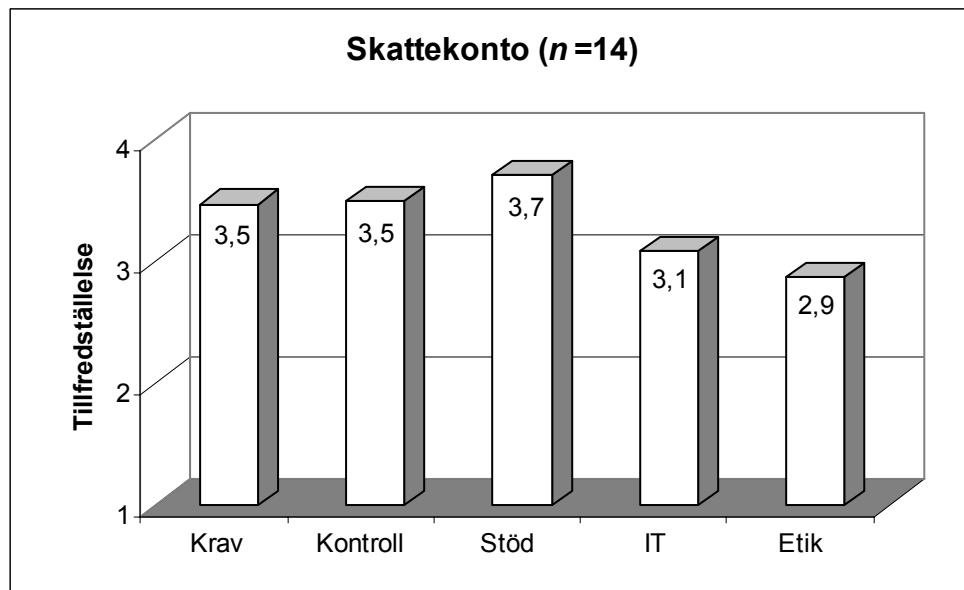
## Fastighet



### Kommentar:

För få personer för att kunna dra en tillförlitlig slutsats. Mönstret är ändå samma som för hela kontoret, dvs. mycket hög tillfredsställelse när det gäller kontroll, hög tillfredsställelse när det gäller krav, inte lika hög tillfredsställelse när det gäller stöd och IT-stödet, och jämförelsevis lägre tillfredsställelse när det gäller att hantera etiska problem.

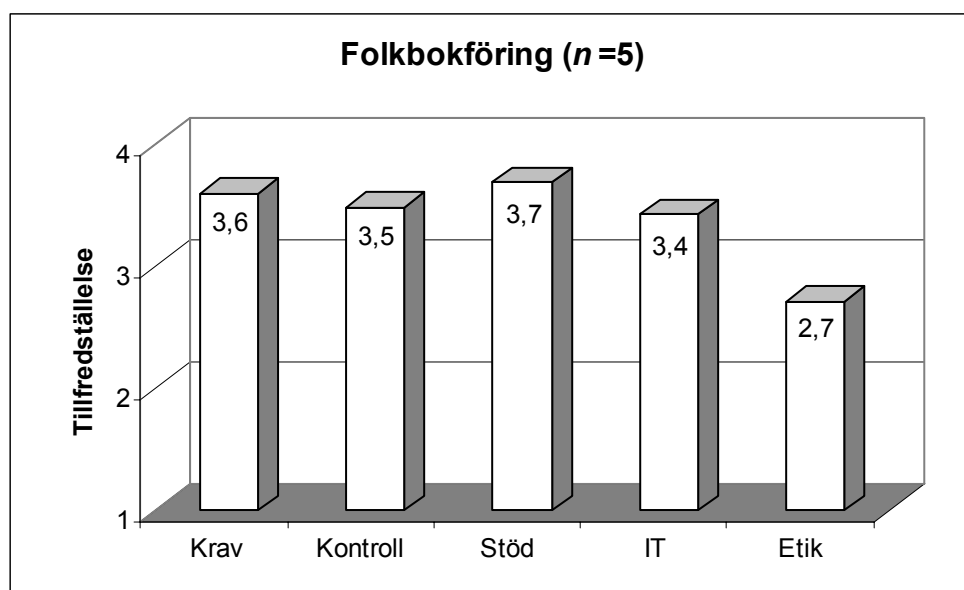
## Skattekonto



### Kommentar:

Resultatet visar samma mönster som för hela kontoret. Mycket bra när det gäller stöd, tillfredsställande när det gäller krav och kontroll, mindre tillfredsställande när det gäller IT-stödet och att hantera etiska problem.

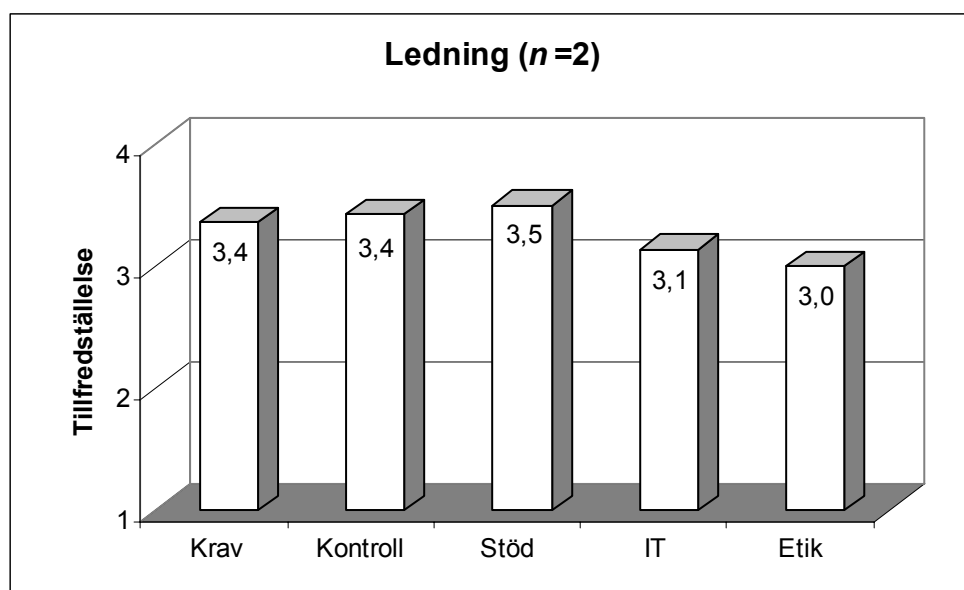
## Folkbokföring



### Kommentar:

Inte tillräckligt många personer för att jämföra med hela kontoret, men man kan säga att i princip visas samma resultat utom när det gäller IT-stödet med vilket de är tillfredsställda. Hantering av etiska problem är man mindre tillfredsställd med.

## Ledning



### Kommentar:

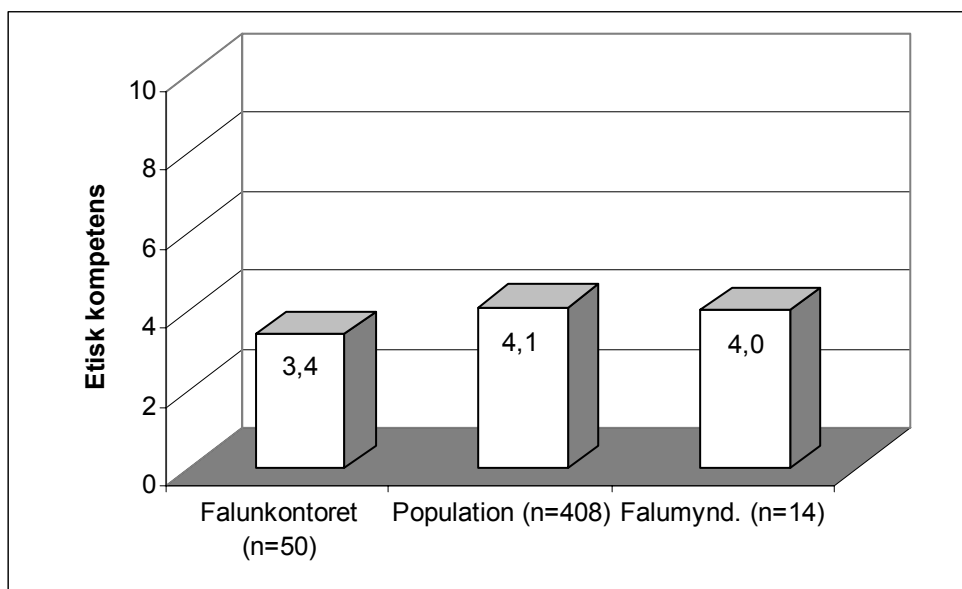
För få personer för att jämföra med hela kontoret, men trots det visas samma mönster. Mycket hög tillfredsställelse när det gäller stöd och kontroll, hög tillfredsställelse när det gäller krav och IT-stödet, och tillfredsställelse med hanteringen av etiska problem.



## Etiskt test

De anställda på Falunkontoret svarade på testet Ethical Autonomy Questionnaire-Working Life and Business, som mäter personers etiska kompetens, dvs. förmågan att hantera etiska problem.

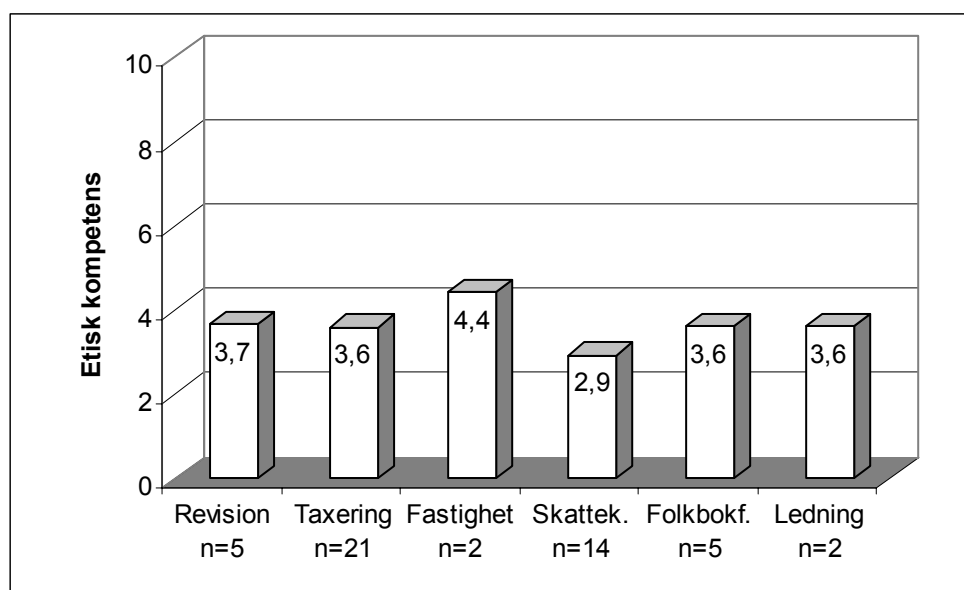
*Falunkontoret jämfört med den allmänna populationen och en annan myndighet i Falun*



Kommentar:

Resultatet visar att medelvärdet för Skattekontoret i Falun är lägre än båda jämförelsegrupper. Detta stämmer med svaren på frågeformuläret vilka visar att Falunkontoret var minst tillfredsställd med etiken. Testet mäter inte människors moraliska värderingar utan endast individens förmåga att hantera moraliska problem oberoende av deras normativa innehåll.

### *Etisk kompetens i de olika grupperna*



Kommentar:

Grupperna skiljer sig inte så mycket från varandra. Den enda som avviker är Skattekontot som visar lägre resultat. Fastighet och Ledning kan man inte lägga stor vikt vid då de består av för få individer.

## Intervjuer

Intervjuerna var koncentrerade huvudsakligen på samma områden som enkätens områden, d.v.s. arbetsbelastning, arbetssituation (krav, kontroll, stöd), utbildning, kompetens, IT-stödets funktion, etiska aspekter, och hur TFC-N:s insats upplevdes. Här presenteras en sammanfattning.

### *1. Arbetsbelastning*

Arbetsbelastningen varierar under året för de flesta grupperna. Detta beror på olika slutdatum för deklaration och taxering.

Arbetet anses vara väl planerat och det huvudsakliga stressmomentet kommer från de skattskyldiga som antingen ringer och stör eller, när det gäller revision, inte samarbetar och snabbt presenterar den information som man begär av dem. På ett motsvarande sätt upplever ledningen att den huvudsakliga arbetsbelastningen är informationsöverflöd och tiden som går till att besvara olika frågor.

IT-stödet och automatiseringen lättar den fysiska bördan och minskar mängden information som behöver behandlas manuellt.

En av anledningarna till större belastning som nämnts är otillräckliga personalresurser.

### *2. Organisation, samarbete, kompetens, utveckling*

De anställda i alla grupper upplever att de får mycket bra stöd både från ledning och från arbetskamrater. De upplever också att de har bra samarbete i grupperna och med ledningen.

Utbildning och kompetensutveckling är de däremot inte nöjda med, utom ledningen som anser att de får bra utbildning. Personalen är nöjd med introduktionsutbildningen för sina arbetsuppgifter, men de önskar fler möjligheter till fortsatt utbildning och vidareutveckling samt utbildning för ersättare.

När det uppstår en fråga brukar de för det mesta lösa den själva om det är en sakfråga och sen om de inte klarar det brukar de gå vidare till arbetskamrater eller specialister. Om det handlar om frågor kring användning av IT-stödet är det främst arbetskamrater de vänder sig till.

### *3. IT-stöd*

Alla grupper uppgav att de använde IT-verktygen mycket utom ledningen som hade en relativt liten användning av IT-stödet.

Den allmänna uppfattningen var att IT-stödet hade många fördelar och att det var nödvändigt för arbetet, t ex tillgång till bärbara datorer, snabbare uppdatering, textfunktioner, förenkling, mindre fysisk belastning etc.

Negativa aspekter finns också som stressar användarna och försämrar effektiviteten. Avbrott är vanliga. Systemet upplevs som ett lapptäcke av olika orelaterade program. Överblicken är dålig på ett sådant sätt att man måste skriva ut papperskopior för att se effekten av sina åtgärder och för att få en samlad bild. Det är inte lätt att få fram nya uppgifter. In- och utloggningar kan vara mycket besvärliga. Svarstiderna är långa. Det krävs mycket mushantering. De anställda upplever att bundenheten till datorn ökar hela tiden. Allt detta skapar onödig belastning både mentalt och fysiskt.

Många önskar sig trots det utökning och förbättring av systemen så att de innehåller alla uppgifter de behöver i sitt arbete, t ex mallar, texter, digitala kartor, skannade uppgifter etc.

#### 4. Etik

Den allmänna uppfattningen var att etiska problem inte förekom så ofta när det gäller relationen till medborgarna. Interna problem kan däremot uppstå oftare, t ex när det gäller lönesättning.

Ett lite speciellt område är folkbokföringen där alla ärenden har att göra med människors viktiga händelser i livet. Där kan etiska problem och konflikter uppstå oftare.

Tidsbristen kan skapa etiska problem. Det innebär att för att passa olika slutdatum låter man saker passera trots att man misstänker att allt inte är rätt. Tidsbristen kan också skapa konflikter med de skattskyldiga som vill få sina ärenden snabbt hanterade, speciellt gäller det momsredovisning. Frågor om offentlighet och sekretess kan också orsaka etiska problem.

De anställda upplever att de behöver utbildning för färdigheter i bl. a. argumentation, problemlösning och förhandlingsteknik.

#### 5. TFC-N

Personalen i alla grupper var mycket positiva till TFC-N:s utbildning. De uppgav att de lärt sig kommunicera, fått kunskap om sina egna problem, lärt sig att acceptera varandra. Det har blivit öppnare klimat och bättre samarbete.

För några ur personalen en negativ sida av TFC-N:s insatser var att det tog tid i anspråk som minskat arbetsinsatsen och försämrat resultatet. Men trots det upplevde man att åtgärderna var nödvändiga.

De anställda var splittrade i uppfattningen om den positiva effekten skulle bestå. Ungefär hälften trodde att utbildningen inte gav något konkret som kan användas i vardagen, och hälften trodde att den var bra och att den går att använda praktiskt och kontinuerligt. Många efterlyste en fortsättning.

## Tidigare intervjuer

I februari 2001 genomfördes intervjuer med de olika verksamhetsgrupperna på skattekontoret i Falun. Det var relativt öppna gruppintervjuer, vilka omfattade några frågeområden inom det överordnade området arbetsmiljö. Dessa var arbetsinnehåll, arbetsledning, utvecklingsmöjligheter, arbetets organisation, stress, TFC-N, arbetsklimat och datorstöd.

Vid en jämförelse mellan hur arbetssituationen uppfattades i februari 2001 och i oktober 2001 finns några urskiljbara tendenser. Inställningen till TFC-Ns insatser har blivit mer positiv, framförallt på det sättet att det nu finns en uppfattning om insatsens positiva konsekvenser. Insatsen ses inte i samma utsträckning som tidigare som ett underhållande inslag, vars effekter man ställer sig frågande till. Förståelse för andra grupper synes också ha ökat.

När det gäller arbetsbelastning, kompetensutveckling och IT-stöd uppfattas situationen lika som vid den tidigare intervjun. Detta är områden som man inte är helt nöjd med. Periodvis är arbetsbelastningen alltför hög, i synnerhet gäller det de grupper som har "toppar" i sitt arbete. Kompetensutveckling i form av olika utbildningsinsatser uppfattas fortfarande som en brist, liksom IT-stödet med mycket "teknikstrul", oväntade avbrott, datorn som "hänger sig", oanvändbara felmeddelanden, typ "BKS 16" eller "systemfel", information som försvinner, inskriven text som kan försvinna utan att sparas osv. Även planerade avbrott, som veckorna efter jul, skapar stress och frustration.

Sammantaget kan skillnaden mellan februari 2001 och oktober 2001 ses som positiv. De förändringar som skett har skett i positiv riktning, men det återstår ännu en del att göra.



## Slutsatser

Den intressanta frågan för utvärderingen är om de genomförda åtgärderna på Falunkontoret har bidragit till att förbättra arbetsmiljön genom att tillhandahålla personalen färdigheter de behöver och genom att omvandla organisationen till en lärande organisation. Resultaten visar att så är fallet, med vissa frågetecken och brister.

Ett frågetecken är om lärdomarna och förändringarna verkligen är så konkreta att de kommer att kunna tillämpas i fortsättningen. Alla anställda är glada åt det positiva resultatet men många tvivlar på att det kommer att bli något bestående eller något som kommer att användas i vardagen. Här måste man tänka på att de anställdas uppfattning om just det är något de tror om framtiden och inte något de redan har upplevt.

Åtgärderna verkar inte heller ha täckt alla områden som kan påverka arbetsmiljön. Resultaten visar att personalen inte var lika tillfredsställd med de tekniska aspekterna av IT-stödet och sättet på vilket arbetet organiseras. Det nuvarande datorstödet upplevs onödigt belastande, både mentalt och fysiskt, p.g.a. sin bristande konsistens och överblick. Det kräver också mycket mushantering och arbetets utformning ger en hög grad av bundenhet till bildskärmen. Bland de anställda finns en oro för att bundenheten hela tiden ökar och att det i sin tur ska komma att leda till ökade hälsorisker.

De anställda är enligt frågeformuläret ännu mindre tillfredsställda med förutsättningarna att hantera etiska problem. En vidareanalys av den etiska förmågan visade att personalens etiska kompetens var lägre än genomsnittet. Ingen utbildning hade givits inom detta område, vilket med största sannolikhet är orsaken till den relativa otillfredsställelsen när det gäller etiken.

De anställda var på ett generellt plan tillfredsställda med stödet de får i arbetet. Detta gäller för alla grupper men inte lika mycket för revisorerna. Effekten kan delvis bero på uppmärksamheten som riktats mot dem under perioden för mönsterkontorsprojektet, men effekten beror också på en reell positiv förändring i stödet. Med stöd menas det sociala stödet och uppskattningen som de får. Det kunskapsmässiga stödet och samarbetet fungerar också mycket tillfredsställande enligt intervjuvaren.

Den egna kontrollen över och i arbetet är också mycket tillfredsställande. Arbetet anses i regel vara väl planerat. De anställda upplever att även om det ofta uppstår problem, t ex på grund av tidsbrist eller krånglande IT-stöd, kan de till slut på ett eller annat sätt klara av dem. Överblickens kan vara problematisk ibland men även här har de anställda olika metoder att hantera situationen.

När det gäller krav och belastningar upplever de anställda en tillfredsställande situation. Otillräckliga personalresurser i samband med telefontjänst och sjukfrånvaro är en anledning till större belastning. Tidsbrist och slutdatum sätter också större krav på de anställda.

Utvärderingen visar att de anställda efterlyser en fortsättning av åtgärderna. Vidareutbildning i färdighets- och organisationslärande som täcker alla områden skulle ytterligare höja tillfredsställelsen och skulle stabilisera den på en hög nivå. Införandet av nya modeller, utvecklingsprocesser organisationsrutiner kan bidra till att underlätta personalens deltagande i utveckling av nya IT-stöd så att det tas hänsyn till deras krav.

Utbildning kan ge personalen de färdigheter som de behöver för att formulera och kommunicera sådana krav. Lämpliga organisationsprocesser och individuella färdigheter kan hjälpa de anställda att etablera spontana och informella nätverk för kunskapsmässigt stöd vid alla slags användningsproblem. Speciella rutiner och färdigheter kan bli verktyg som kan användas av individer och organisation för att klara av etiska problem och konflikter.

Generellt sett är stämningen på Falunkontoret bättre nu än innan TFC-N:s och andra insatser. I det konkret mätbara syns inte detta så tydligt (vi har inga egna ”före”-data att jämföra med), men vid intervjuerna har det ändå kommit fram.

Det finns en klar önskan till fortsättning med tillämpning av det man lärt sig och med nya och kompletterande åtgärder där det finns brister. De anställda har också ett stort behov att förbättra IT-stödet genom att t ex öka överblicken, och minska bundenheten och musanvändningen.

## **Några förslag**

1. Etablera organisationsrutiner och befogenheter som säkerställer fortsättningen och förvaltningen av erfarenheterna, t ex en arbetsmiljöansvarig person utanför ledningsgruppen och utan produktionsansvar.
2. Kartlägga och sammanställa problemen med IT-användningen och ge konkreta förslag till förbättringar.
3. Etablera kontakter med utvecklingsorganisationen, så att synpunkter och förslag rörande IT-stödet kan följas upp.
4. Konstruera och genomföra en vidareutbildningsplan, speciellt när det gäller etisk kompetens och användningen av det etiska testet och frågeformuläret.
5. Skapa en plan för att sprida erfarenheterna från mönsterkontorsprojektet till andra regioner och organisationer.



## Referenser

Karasek, R. and Theorell T. (1990). *Healthy work – Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, Inc., Publishers.

Kavathatzopoulos, I. (2001). Knowledge production processes for optimal IT use. In M. J. Smith & G. Salvendy (Eds.) *Systems, social and internationalization aspects of human-computer interaction* (pp. 577-581). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Kavathatzopoulos, I. and Rigas, G. (submitted). The psychological process approach to the assessment of ethical autonomy in the domain of working life and business. *Journal of Applied Psychology*.



## **Bilagor**



# Enkät Skattekontoret i Falun

Oktober 2001

Inom ramen för det pågående forskningsprojektet om verksamhetsutveckling och arbetsmiljö, VERKA, utgör denna enkät en del. Syftet med forskningsprojektet är att finna möjligheter att i framtiden utveckla datorstödda arbetsmiljöer där sådana negativa arbetsmiljökonsekvenser som idag ses kan byggas bort.

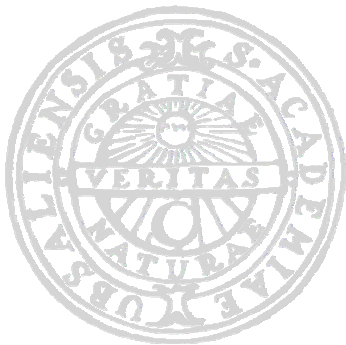
Ditt svar kommer att behandlas konfidentiellt och kommer ej att presenteras på individnivå, utan kommer att sammanställas på gruppnivå.

## Tack för din medverkan!

Signatur: \_\_\_\_\_ (Välj en signatur, ditt namn eller en symbol och använd samma symbol på båda frågeformulären)

Revision  Taxering  Fastighet  Skattekonto  Folkbokföring  Chef

Kvinna  Man



Uppsala universitet  
Institutionen för informationsteknologi  
Avdelningen för Människa Dator-interaktion  
Iordanis Kavathatzopoulos  
Jenny Persson  
Carl Åborg

<b>Fyll i ditt svar i en av kolumnerna till höger. Alla frågor är av ja/nej karaktär men det finns också möjlighet att nyansera svaret med alternativen sällan eller ibland. 0 = Nej och 3 = Ja. Om du finner frågan svår att svara på eller att förstå, skriv gärna en kommentar om det.</b> <b>Tack för din medverkan!</b>	<b>Nej = 0</b>	<b>Sällan = 1</b>	<b>Ibland = 2</b>	<b>Ja = 3</b>
Har du svårt att hinna med dina arbetsuppgifter?	0	1	2	3
Är dina arbetsuppgifter alltför svåra?	0	1	2	3
Är dina arbetsuppgifter alltför enkla och ensidiga?	0	1	2	3
Har du alltför stort ansvar i ditt arbete?	0	1	2	3
Har du svårt att förena kraven från arbetet med livet utanför arbetet?	0	1	2	3
Vet du vad som förväntas av dig i ditt arbete?	0	1	2	3
Har du tydliga mål uppställda för ditt arbete?	0	1	2	3
Kan du överblicka den mängd arbete du måste klara av under dagen?	0	1	2	3
Kan du överblicka den mängd arbete du måste klara av de närmaste veckorna?	0	1	2	3
Har du möjlighet att påverka planeringen av ditt arbete, t ex i vilken ordning du ska utföra dina arbetsuppgifter?	0	1	2	3
Har du möjlighet att påverka din arbetstakt?	0	1	2	3
Har du möjlighet att ta paus i arbetet vid behov?	0	1	2	3
Har du möjlighet att få kompetensutveckling i arbetet?	0	1	2	3
Får du tillgång till den information du behöver i arbetet?	0	1	2	3
Får du i ditt arbete stöd av din närmaste chef?	0	1	2	3
Får du hjälp och stöd i arbetet av dina arbetskamrater?	0	1	2	3
Finns det någon på din arbetsplats du kan anförtro dig åt i personliga frågor?	0	1	2	3
Har du någon utanför arbetet att prata med om problem på jobbet?	0	1	2	3

Vet du om din arbetsinsats uppskattas av din närmaste chef?	0	1	2	3
Vet du om din arbetsinsats uppskattas av dina arbetskamrater?	0	1	2	3
Har du tillgång till de hjälpmedel du behöver i ditt arbete? (t ex i form av datorer och annan teknisk utrustning)	0	1	2	3
Har du tillgång till de funktioner i datorsystemet som du behöver?	0	1	2	3
Har du tillräcklig datorkompetens för att hantera de program/system du behöver i ditt arbete?	0	1	2	3
Har du möjlighet att påverka utvecklingen eller val av datorprogram?	0	1	2	3
Störs du ofta av driftavbrott, förlängda svarstider eller annat "teknikstrul"?	0	1	2	3
Vet du vem du ska vända dig till för att få hjälp med datorsystemet?	0	1	2	3
Tycker du att de datorprogram du arbetar med är krångliga att lära sig och/eller att använda?	0	1	2	3
Är du orolig för att brister i dator tekniken, eller i ditt hanterande av tekniken, ska leda till allvarliga konsekvenser?	0	1	2	3
Uppstår etiska problem och konflikter i ditt arbete (kan ha att göra i relation till kunder, klienter eller till arbetskamrater)?	0	1	2	3
Är det lätt för dig att förutse etiska konflikter och problem innan de uppstår eller innan de växer till större konflikter?	0	1	2	3
Vet du hur du ska hantera och lösa de konkreta etiska problem som du möter i ditt arbete?	0	1	2	3
Har din organisation välfungerande processer och rutiner för att hantera etiska problem (t ex lösa etiska konflikter internt och externt, skapa etiska regler och kontinuerligt utveckla och anpassa dessa)?	0	1	2	3
Vet du hur du ska argumentera, förklara och försvara dina etiska beslut och åtgärder på ett övertygande sätt?	0	1	2	3
Känner du självförtroende och tillit till din förmåga att hantera etiska problem på ett tillfredsställande sätt?	0	1	2	3
Har du och dina arbetskamrater fått utbildning i tillräcklig omfattning och kvalitet för att ni ska kunna hantera etiska konflikter och problem på ett tillfredsställande sätt?	0	1	2	3





# ETHICAL AUTONOMY QUESTIONNAIRE

## WORKING LIFE & BUSINESS

*Iordanis Kavathatzopoulos*

Datum: .....

Kod:.....

Kön:  Man

Kvinna

Ålder:.....

Högsta avslutad utbildning:  
Forskning

Grundskola

Gymnasium

Univ/Högskola

Slutbetyg:

Grundskola:.....

Gymnasium:.....

Tjänst:  Assistent

Handläggare

Sektionschef

Kontorschef

Arbete:  Eget företag

Anställd privat

Anställd offentlig sektor

Funktion i organisationen:  VD, motsv.

Högre chef

Mellancheff

Övrigt

Antal år i chefsposition: .....

Etiska konflikter i arbetet:  Mycket ofta

Ofta

Ibland

Aldrig

Etiska konflikter privat:  Mycket ofta

Ofta

Ibland

Aldrig

### Instruktion

I detta häfte finns det ett antal historier som handlar om olika etiska konflikter. Efter varje historia följer fyra alternativ som representerar fyra olika sätt att tänka för att lösa det etiska problemet. För varje historia skall Du sätta Dig in i huvudpersonens situation, Du skall se problemet som Ditt eget och fundera över hur Du kan finna en lösning. Sedan skall Du välja det alternativ som Du tycker är viktigast att överväga. Det skall Du markera med en etta. Av de resterande tre alternativen skall du sedan välja det som Du anser är näst viktigast att överväga och Du skall markera det med en tvåa. Gör inga fler markeringar.

*Gör först detta exempel innan Du vänder sidan.*

Du funderar på att skaffa bil. Du har inte lust att offra hela ditt sparkapital för att köpa en ny eller nästan ny bil. Å andra sidan har du inte heller lust att köpa en bil som krånglar ofta och kräver att du lägger ned mycket tid på den.

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med 1 resp. 2).*

Hur pålitlig bilen är  (.....)	Bilens kostnad  (.....)	Säkerhet och komfort  (.....)	Familje- medlemmarnas åsikt  (.....)
--------------------------------------	-------------------------------	--	---

Ibland kan det vara svårt att välja, men gör så gott Du kan. Hoppa inte över någon historia. Även om Du tycker att fler alternativ eller inga alternativ i en historia passar in, skall Du *alltid* välja det som ligger *närmast* för en etta och det som ligger *närmast* för en tvåa. För varje historia markerar Du *en* etta och *en* tvåa.

### 1

Du är VD för ett byggnadsföretag och har fått höra att några av dina arbetare brukar röka hasch ibland. Du vet att din nuvarande kund, en stor papperstillverkare, har en hård attityd gentemot användning av narkotika. De testar regelbundet sin personal och avskedar alla som har rökt hasch. Du funderar på om du också borde kräva av din personal att låta sig testas.

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med **1** resp. **2**)*

Respekt för människors integritet  (.....)	Knark är farligt och olagligt  (.....)	Situationen skapar problem i företaget  (.....)	Du kan förlora din kund  (.....)
--	--	---	--

### 2

Du är VD för en storbank och upptäcker att en av de riktigt gamla trotjänarna i företaget använder sig av en datorrutin för att systematiskt föra över kunders pengar till sig själv. Han är hög chef, känd som en av företagets profiler utåt. Skall du polisanmäla eller diskret göra upp med honom?

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med **1** resp. **2**)*

Han har bedragit, lurat och skadat många människor  (.....)	Skadeståndskraven blir väldigt stora  (.....)	Det är väldigt viktigt att värna om bankens goda namn  (.....)	Frestelsen är stor och vem som helst kunde ha gjort detsamma  (.....)
---	---	--	---

### 3

Du är VD i ett kemibolag som planerar en stor investering i ett av de av arbetslöshet hårdast drabbade områden i landet. Miljöaktivisterna kräver att fabriken stoppas p.g.a. kemikalierna som kommer att släppas ut, medan många välkomnar nya jobb.

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med **1** resp. **2**)*

Konflikten i samhället kan skapa problem för företaget  (.....)	Miljöskyddet är viktigt  (.....)	Arbetslösheten minskar  (.....)	Den nya fabriken är viktig för företaget  (.....)
---	--	---------------------------------------	---

4

Du är chef för ett bankkontor som har fått en ansökan av en förståndshandikappad förtidspensionär att öppna ett personkonto för att genom det betala sina räkningar. Bankens policy är emot, och du vet själv att sådana konton inte är lönsamma p.g.a. den låga omsättningsvolymen.

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med 1 resp. 2)*

Banken förlorar pengar  (.....)	Det innebär diskriminering av en grupp människor  (.....)	Dålig publicitet  (.....)	Policyn är fastlagd av bankens styrelse  (.....)
---------------------------------------	---	---------------------------------	--

5

Du bor på en liten ort som domineras av en stor vapenindustri där du också arbetar. Så småningom kommer du i kontakt med handlingar som visar på att företaget exporterar stora mängder vapen till diktaturländer vilket är förbjudet enligt lagen. En vidare undersökning som du gör visar att detta är bortom all tvivel, fast företagsledningen nekar. Du vet inte om du skall anmäla detta för ansvariga myndigheter och massmedia

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med 1 resp. 2)*

Exporten är olaglig och vapnen används av förtryckarregimer  (.....)	Din framtid och karriär i företaget är mycket viktiga  (.....)	Det är oundvikligt om man vill finna kunder  (.....)	Du blir anklagad för att vara illojal  (.....)
--	--	--	--

6

Du är VD för ett företag som har tagit fram en ny sorts schampo som motverkar skallighet. Ni har testat det men studierna har tagit mycket längre tid än planerat. Trots det är forskarna fortfarande oeniga huruvida det finns eller inte finns några biverkningar. Ni skulle kunna fortsätta med studierna, men företaget har redan överskridit sin budget flera gånger om och är i behov av inkomster. Många i styrelsen tycker därför att ni skall börja marknadsföra produkten.

*Vilket av följande är viktigast resp. näst viktigast att överväga innan du fattar ditt beslut?  
(Markera med 1 resp. 2)*

Det kan vara farligt för konsumenterna  (.....)	Företaget får dåligt rykte  (.....)	Ni har inte råd att vänta längre  (.....)	Man kan aldrig vara helt säker  (.....)
---	---	---	---