



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS**

SÄKERHETS- OCH ARBETSMILJÖARBETE PÅ ARBETSFÖRMEDLINGEN

Naturlig utveckling och påtvingade förändringar

CATARINA BERGDAHL

Akademien för ekonomi, samhälle och teknik
Miljövetenskap
Grund
15 högskolepoäng
Kandidatprogrammet Miljövetenskap Miljö,
hälsa, arbete
MXA205

Handledare: Therés Andersson
Examinator: Patrik Klintenberg
Extern handledare: Alexander Junker,
Arbetsförmedlingen Eskilstuna
Datum: 2013-06-07

ABSTRACT

Arbetsförmedlingen is the Swedish national authority responsible for the work politics, and its main purpose is to create and build a solid and sustainable job market.

Economic crises together with changes in the society and in the organization over the past few years mean that the unemployed individuals that come in contact with Arbetsförmedlingen are no longer a homogenous group. A lot of effort is put into helping those who may find it difficult to enter the work environment, such as youths (19 – 26 years old), people who have been unemployed or on sick leave for a long period of time, people with disabilities or immigrants who are newly arrived in Sweden.

A harder social and economic climate can lead to frustration among the unemployed which mean that security measures at the offices has had to become adjusted. Local offices now have a public area where they have meetings with their clients and a locked open plan office space to which the public have no access. Working within an open plan office environment can cause health problems, mostly due to the constant background noise that comes from people having conversations on the phone, or with each other. The public areas have been furnished from a safety aspect, and different alarm functions are in place. Interviews with employees at the local Arbetsförmedlingen in Eskilstuna show that staff safety is a high priority with plenty of guidelines and directions to be followed.

There are rules regulating the handling of personal information, and strategies need to be in place regarding the IT-structure that the organization is using.

Keywords: security, open plan office, work environment, IT-structure

Förord

Detta arbete markerar avslutningen på Kandidatprogrammet i Miljövetenskap - Arbete, Miljö och Hälsa på Mälardalens Högskola i Västerås.

Jag vill säga ett stort tack till de personer som på olika sätt hjälpt till att få det här examensarbetet klart.

Therés Andersson, min handledare på Mälardalens Högskola – tack för goda råd, pushning och för att jag fått bolla ord och formuleringar.

Alexander Junker, min externa handledare och andra anställda på Arbetsförmedlingen i Eskilstuna – tack för ert stöd, er tid och era svar! Ni har varit till otroligt stor hjälp.

Kurskamrater MXA 205, VT 2013 – Facebookkonversationerna har både klargjort, förvirrat och muntrat upp. Ni är grymma allihop!

Karin Berggren på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (troligtvis Sveriges mest hjälpsamma myndighet) – tack för grundläggande information om IT-säkerhetsarbete.

Joel Isensköld, Säkerhetschef, Arbetsförmedlingen – för information om säkerhetsföreskrifter.

Catarina Bergdahl

Eskilstuna, 31/5 2013

SAMMANFATTNING

Arbetsförmedlingen är den nationella myndighet i Sverige som har det övergripande ansvaret för arbetsmarknadspolitiska verksamheter. Myndigheten är direkt underställd Regeringen och leds av en generaldirektör. Verksamheten arbetar efter de mål och riktlinjer som Regeringen årligen tar fram (Arbetsförmedlingen, styrning). Förändringar i samhället och i det arbetsmarknadspolitiska programmet de senaste åren har lett till ökat antal arbetsuppgifter för de anställda inom myndigheten. Uppgifter har tagits över från kommuner och andra myndigheter, och ökad samverkan sker med Kriminalvården och Försvarsmakten (Arbetsförmedlingen 2010/2011). Förändringarna har även haft effekt på arbetssökande genom att ökade krav ställs på dem.

Genom omstruktureringar inom organisationen har förändringar skett både när det gäller säkerhetstänk för personal samt gällande arbetsplatsytor. Under 2000-talet har övergång skett från enskilda kontor till kontorslandskap. Detta har medfört en annorlunda arbetsmiljö som kanske inte fungerar för alla individer.

Problemformuleringen för arbetet var att identifiera skillnaderna mellan naturliga och framtvungade säkerhetsförändringar, se till den vitala IT-strukturen samt även att övergripande tolka resultat av en förändrad arbetsmiljö.

Resultatet visar att det verbala bruset som överhörs från medarbetare nämns som det största arbetsmiljöproblemet (Intervju, anställd). Detta stämmer bra överens med flera vetenskapliga artiklar som tolkat störningar i kontorslandskap och dragit slutsatser till varför just andra människors samtal anses störande (Jahncke 2012; Kjellberg 1996; Marsh 2009). Arbetsmiljöverket menar att det är viktigt att verksamheter tar med bullerproblemet i det systematiska arbetsmiljöarbetet (Arbetsmiljöverket, Bort med bullret).

Resultat visar även att det finns ett stort säkerhetstänk gällande personalen. Det finns en hel del säkerhetsföreskrifter inom myndighetens interna instruktioner, både gällande den fysiska säkerheten för de anställda, men även för att upprätthålla en säker IT-infrastruktur samt för hantering av personuppgifter. Säkerhetsskrifterna gällande personalens säkerhet innefattar både lokalers utformning samt riskanalys vid möten med kunder (Arbetsförmedlingen, interna instruktioner; Isensköld). Flera kvalitativa metoder för handlingsplaner och strategier gällande IT-säkerhet finns utarbetade och framtagna av både Myndigheten för samhällsskydd och beredskap samt Swedish standards institute.

På det stora hela är resultat från litteraturstudier tämligen överensstämmande med det arbete och de riktlinjer som inhämtats från Arbetsförmedlingen via skrifter och intervjuer med anställda. Det finns dock utrymme för både diskussion och förslag till vidare arbete, och främst då gällande kartläggning av de eventuella hälsoproblem som kan uppkomma till följd av arbete på kontorslandskap.

INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Syfte	2
1.3	Mål	2
1.4	Problemformulering	2
1.5	Avgränsning	3
2	METODBESKRIVNING	3
2.1	Objektbeskrivning – AF.....	3
2.2	Analysmetod.....	4
2.3	Analys av felkällor	4
2.4	Insamling av data - Intervju med anställda.....	5
2.4.1	<i>Felkällor vid intervjuer</i>	<i>5</i>
2.5	Internetsökning.....	5
2.6	Myndigheters rapporter och dokument	5
3	LITTERATURSTUDIE	6
3.1	Myndigheters rapporter och dokument	6
3.2	Arbetsmiljö.....	6
3.2.1	<i>Styrkort och produktionsmått.....</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Buller</i>	<i>7</i>
3.3	Ledarskap	8
3.4	Säkerhet.....	9
3.5	IT.....	9
3.5.1	<i>Sociala medier</i>	<i>10</i>
4	RESULTAT.....	11
4.1	Arbetsmiljö.....	11
4.1.1	<i>Styrkort och produktionsmått.....</i>	<i>12</i>
4.1.2	<i>Buller</i>	<i>13</i>

4.2 Ledarskap	13
4.3 Säkerhet.....	14
4.4 IT.....	16
4.4.1 Sociala medier.....	18
5 DISKUSSION.....	18
6 SLUTSATS.....	20
7 VIDARE ARBETE.....	20
REFERENSLISTA	22

BILAGSLISTA

Bilaga A

Bilaga B

Samtliga foton gällande arbetsmiljö är tagna av författaren och visar lokaler på Arbetsförmedlingen i Eskilstuna.

1 INLEDNING

1.1 Bakgrund

Arbetsförmedlingen bildades som en myndighet¹ 1 januari 2008, planen att omarbete arbetsmarknadens myndigheter hade funnits under nästan hela 2000-talet men bestämdes efter ett regeringsförslag av den nya Regeringen som valdes 2006. Tidigare fanns inom Arbetsmarknadsverket (AMV) tre olika myndighetsnivåer; Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS), Länsarbetsnämnden samt de lokala arbetsförmedlingarna, därtill fanns olika Arbetsmarknadsinstitut (AMI). Detta gav en ganska rörig och ologisk uppbyggnad med flera olika styrelser som alla hade bestämmanderätt (Skoog 2008). I dagsläget finns endast Arbetsförmedlingen under AMV. Verksamheten styrs till stor del av lagar, förordningar och föreskrifter, men även av uppsatta mål. Genom årligt regleringsbrev från Regeringen får verksamheten instruktioner om de övergripande målen och prioriteringarna som de ska arbeta med det kommande året. Utifrån det beslutar styrelsen om interna riktlinjer för verksamheten, vilka ligger till grund för den verksamhetsplanering som sker på de olika nivåerna inom myndigheten. Riktlinjerna ligger även till grund för hur resurser skall fördelas och vilka prioriteringar som skall göras för att nå uppsatta mål. För att tydliggöra de övergripande målen för arbetslag och enskilda medarbetare, samt bryta ned målen till enskilda aktiviteter används styrkort (Arbetsförmedlingen, styrning).

Arbetsförmedlingens mål är att genom olika uppdrag förbättra och långsiktigt förstärka den svenska arbetsmarknaden. Dessa uppdrag är individberoende för varje arbetssökande och kan bestå av att effektivt föra samman lämplig arbetssökande och arbetsgivare, prioritera de individer som står långt ifrån anställningsmöjlighet, samt övergripande verka för att på lång sikt stadigt öka sysselsättningen (SFS 2007:1030). Enligt 2013 års regleringsbrev ska stor satsning göras på de individer som av olika anledningar (långtidssjukskrivna, funktionshindrade, långtidsarbetslösa) anses stå långt ifrån anställningsmöjligheter (Regeringen, 2013). I samband med att den allmänna värnplikten avskaffades har Försvarsmakten och Arbetsförmedlingen inlett ett samarbete för värnpliktsrekrytering och samarbeten med Kriminalvården finns med syftet att dels stävja risken för att ungdomar i riskzonen ska bli kriminella, men även för att fungera som en rehabilitering för individer i fängelse, detta kan ske genom yrkesinriktad utbildning under verkställighetsstiden (Arbetsförmedlingen 2010/2011). Det så kallade Etableringsuppdraget trädde i kraft 1 december 2010 vilket innebar att Arbetsförmedlingen övertog ansvaret från kommunerna gällande etablering av vissa nyanlända invandrare i samhället. Arbetet innefattar stöd till att finna bostad, lära sig det svenska språket genom utbildningen Svenska för invandrare (SFI),

¹ Begreppet en myndighet tillämpas på den myndighet som bildats genom sammanslagningar av flera centrala eller lokala myndigheter inom samma verksamhetsområde. (Statskontoret).

skola eller annan utbildning samt möjlighet att få fast anställning (SFS 2010:197). I och med förändringar i sjukförsäkringsreformen har Arbetsförmedlingen fått ett utökat ansvar med att hjälpa långtidssjukskrivna tillbaka ut i arbetslivet (Arbetsförmedlingen 2010/2011).

I samband med den globala ekonomiska krisen år 2008 sjönk antalet lediga arbeten och många anställda blev arbetslösa då flertalet olika verksamheter hamnade i ekonomiska svårigheter. Förändringar både inom arbetsmarknadspolitiken samt gällande arbetslöshetsersättningar har resulterat i hårdare krav och ökad press på arbets sökande individer, vilket kan leda till pressade situationer vid kontakt med myndighetspersonal med bestämmanderätt (Intervju, anställd).

När det gäller arbetsplatsens utformning gällande de anställdas säkerhet finns en intern säkerhetspolicy med övergripande information för möblering och anpassning (Arbetsförmedlingen, Säkerhetspolicy).

1.2 Syfte

Syftet med arbetet är att identifiera vilka säkerhetsförändringar för att skydda medarbetare som införts, vilka arbetsmetoder som används för att säkra IT-infrastrukturen samt att identifiera förändringar gällande arbetsmiljön.

1.3 Mål

Målet med denna uppsats är att i samarbete med den nämnda myndigheten kunna kartlägga förändringar samt att se tydliga anledningar som gett upphov till de förändringar som skett genom åren gällande säkerhet, arbetsmiljö samt IT.

1.4 Problemformulering

Förändringar på arbetsplatser sker naturligt över tid, samt i och med att teknik och samhälle utvecklas. Dock finns det förändringar i miljö och arbetssätt som blir framtvungade på grund av händelser som kanske inte var förutsägbara, exempelvis hot eller negativa händelser.

Problemformuleringen ligger i att identifiera skillnaderna mellan naturliga och framtvungade säkerhetsförändringar gällande personalens säkerhet samt få fram vilka IT-system som anses vitala för myndigheten. Även att övergripande tolka resultat av en förändrad arbetsmiljö där medarbetare arbetar närmare varandra än tidigare samt vilka för- och nackdelar det kan innebära.

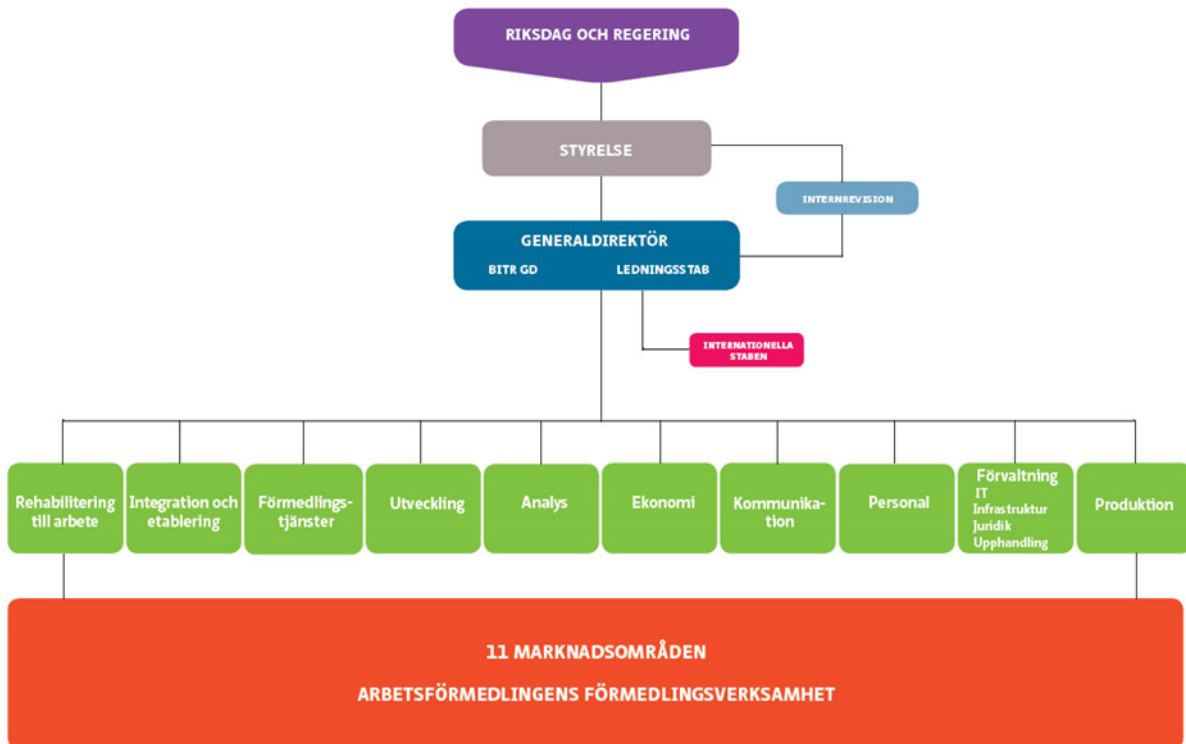
1.5 Avgränsning

Arbetet täcker Arbetsförmedlingen som nationell verksamhet. Lokala arbetsförmedlare som är anställda på kontoret i Eskilstuna har blivit intervjuade, och deras svar gäller endast Eskilstunakontoret. I övrigt görs inga skillnader mellan lokala kontor eller regionala områden. Information gällande samtliga kontor samt anvisningar för anställda har hämtats från personal på huvudkontoret. Rapporten tar heller inte upp sjukskrivningar eller tolkningar/spekulationer om ohälsa. De båda grupperna ”anställda inom myndigheten” samt ”arbetsökande” behandlas som två homogena grupper om inget annat anges.

2 METODBESKRIVNING

2.1 Objektbeskrivning – AF

I nuläget är Arbetsförmedlingen en nationell myndighet uppdelad på ett huvudkontor, 11 marknadsområden samt 320 lokala arbetsförmedlingar, i maj 2012 var 12 274 personer anställda varav 10 000 arbetade med personlig kontakt mot kunder. Både arbetsökande, arbetsgivare och externa samarbetspartners räknas som kunder. Organisationen leds av en generaldirektör samt har en styrelse som är myndighetens högst beslutande organ. Generaldirektören utses av Regeringen, och har till sin hjälp ett antal olika staber och ledningsgrupper som arbetar inom olika områden. På uppdrag av styrelsen genomförs internrevisioner av verksamheten för att granska och förbättra myndighetens arbete (Arbetsförmedlingen, organisation). Illustrationen nedan ger en bild av hur verksamheten är uppbyggd.



Figur 1: Organisationsskiss. arbetsformedlingen.se

2.2 Analysmetod

Kartläggning med hjälp av dokument, intervjuer, statliga utredningar samt litteraturstudier för att identifiera hur utveckling och förändring har skett. Fyra anställda på den lokala arbetsförmedlingen är intervjuade vid personligt möte, ytterligare fem anställda har fått frågorna via mejl, endast en av de tillfrågade har inte gett respons. En av de intervjuade är förutom arbetsförmedlare även huvudskyddsombud för marknadsområdet Södra Mälardalen. Frågor har efter telefonkontakt även skickats via mejl till högsta cheferna på huvudkontoret för avdelningarna personal, säkerhet och IT med önskan om svar och utförligare information. Samtliga frågor som skickats till huvudkontorets respektive avdelningar finns i bilaga A.

2.3 Analys av felkällor

Mycket information är hittat på nätet, vid intervjuer och pressutlåtande eller media. Medvetande finns gällande risk för feltolkning i tryckt massmedia, och information har därför inte hämtats från dagstidningar.

2.4 Insamling av data - Intervju med anställda

Resultat av intervjufrågor vid personligt möte samt via mejlkontakt med anställda på Arbetsförmedlingen i Eskilstuna under april månad 2013. De flesta gav liknande svar på frågorna vilket får anses som objektiva svar, men med individens subjektiva erfarenhet vilket anses förväntat.

Inga frågor ställdes om generaldirektören då det kan vara svårt att tolka om svaren är objektiva eller subjektiva.

Utgångsfrågorna som ställdes i intervjuer finns i bilaga B.

2.4.1 Felkällor vid intervjuer

Ett öppet frågeformulär användes med några fasta frågor där utrymme gavs för följdfrågor. Respondenterna valdes av den externa handledaren där samtliga intervjuade har varit anställda under lång tid och därför upplevt förändringar inom IT-användning, arbetsmiljö och säkerhetsarbete. Svaren ger en god bedömning av utvecklingen på Arbetsförmedlingen i Eskilstuna samt kan ge en övergripande tolkning över hur utvecklingen kan ha skett på övriga lokalkontor.

2.5 Internetsökning

Litteratursökningen har främst skett via Web of Science samt Google scholar. De främsta och mest användbara artiklarna är dock funna genom att följa källförteckningar.

I Sverige har Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) tagit fram och publicerat strategier och handlingsplaner och Swedish Standards Institute (SIS) har utarbetat standarder (ISO 27000-serien) för att hjälpa verksamheter att så långt som möjligt att säkra sina IT-system, informationsutbyten samt dess driftsäkerhet.

Gällande säkerhet har inga användbara artiklar ännu hittats vid standardsökning, frågor gällande utveckling och förändringar gällande personsäkerhet för personal har skickats till säkerhetsansvarig på Arbetsförmedlingen, tyvärr har inga ytterligare svar erhållits och därför har endast myndighetens egna rapporter och interna dokument använts.

2.6 Myndigheters rapporter och dokument

Arbetsförmedlingen har publicerat olika rapporter, årsredovisningar och remissvar som har visat sig användbara. Viss information från myndigheten gällande IT-frågor kan anses kort och ofullständig, detta beror enligt säkerhetsansvarig på Arbetsförmedlingen på att det finns uppgifter som inte får lämnas ut på grund av sekretess.

Olika skrifter från Arbetsmiljöverket har använts för riktlinjer, lagar och förordningar, för enklare översikt finns dessa upptagna under relevant rubrik. Även lagar och förordningar från Svensk författningssamling har använts i rapporten.

3 LITTERATURSTUDIE

Beroende på den arbetssökande individen och dess egna förutsättningar hamnar personen i en utav fem sektioner, sektionerna är;

- Arbetssökande
- Jobb- och Utvecklingsgarantin (för långtidsarbetslösa – delas upp i tre faser)
- Jobbgarantin för ungdomar (upp till 26 år)
- Insatser för personer med funktionshinder
- Etableringsuppdraget (för vissa nyanlända invandrare)

Då ansvaret för flera olika individgrupper har tagits över från andra myndigheter har även arbetsförmedlarens roll förändrats. Från att tidigare främst ha matchat arbetssökande med lämpligt arbete kan nu olika former av förberedelser för arbetslivet vara den viktigaste uppgiften, detta kan skapa ökad press på arbetsförmedlaren. Dessa förändringar medför en ökad samverkan med andra myndigheter som exempelvis Försäkringskassan och kommunen för att ge arbetssökanden bästa möjliga stöd (Arbetsmarknadsrapport 2013).

3.1 Myndigheters rapporter och dokument

Regeringen har gett Arbetsmarknadsverket i uppdrag att informera om och belysa olika arbetsmiljöproblem, under de närmaste åren kommer därför olika kunskapssammanställningar att publiceras, en rapport som redan finns tillgänglig gäller störande buller. Rapporten tar bland annat upp olika akustiska och icke-akustiska faktorer, effekter, exponeringsvägar samt påverkan på medarbetare (Hygge et al 2013).

3.2 Arbetsmiljö

På landets samtliga lokala arbetsförmedlingar har det skett en övergång från att arbetsförmedlare haft egna rum till att arbetsförmedlare numera arbetar i låsta kontorslandskap och alla besök med arbetssökande sker i speciella besöksrum.

Det finns inga regler eller riktlinjer gällande hur stort eller litet ett kontorslandskap skall vara (Arbetsmiljöverket, rumsstorlek) förutom att arbetsplatser, arbetslokaler och personalutrymmen ska ha en, med hänsyn till verksamheten, tillräcklig area och fri höjd samt vara

lämpligt förlagda, utformade och inredda (AFS 2009:2 § 4). Den lämpliga fria höjden anges som 2,7 meter i de allmänna råden som tillhör AFS 2009:2. Det finns inga riktlinjer om hur många anställda som bör eller får arbeta på en viss yta.

3.2.1 Styrkort och produktionsmått

För att tydliggöra de övergripande målen samt bryta ned dem till enskilda aktiviteter används styrkort. (Arbetsförmedlingen, styrning). Dessa styrkort används även av cheferna för att se vad varje anställd gör, hur mycket tid som läggs på arbetssökanden, vilka resultat den enskilde arbetsförmedlaren har gällande antal arbetssökanden som får arbete eller annan åtgärd (Intervju, anställda). Styrkortet är till för att hjälpa de olika arbetslagen och ger information om vilket arbete som skall utföras, när och hur det ska utföras, av vilken person det skall utföras samt hur resultat skall mätas (Arbetsförmedlingen, styrning).

Det har visat sig vanligt att självuppfattningen gällande den egna prestationen står i relation till hur mycket engagemang individen lägger i sitt arbete. Vid en undersökning där individer fick uppskatta resultatet av sitt arbete (högt, lågt eller mellan) visade det sig att en högre självskattning än vad resultatet visade var ganska vanlig. Individerna meddelades om sina resultat på två sätt, dels med feedback gällande den egna prestationen, samt med endast statistiska siffror. I majoriteten av fallen sjönk självuppfattningen mer vid det resultatet som följde med feedback än när resultatet endast visas som statistik. (Ertac 2011). Även sättet information bearbetades efter försökspersonerna hade fått resultat förändras. Feedbacksvaret gav upphov till en större osäkerhet vilket gjorde informationsbearbetning svårare. Ertac drar slutsatsen att de flesta medarbetare har en större distans till arbetet samt att de inte kopplar arbetet till den personliga självkänslan på samma sätt om resultat endast redovisas statistiskt (Ertac 2011).

3.2.2 Buller

Arbetsmiljöverket förklarar ordet buller som ett icke önskvärt ljud och nämner att det både omfattar ljud som anses störande samt ljud som kan ge upphov till hörselskador (AFS 2005:16 §2). Det finns inga satta gränsvärden gällande olika störande ljud som förekommer i kontorslandskap, i de kommentarer som tillhör § 1 finns dock vägledande värden. I ett kontorslandskap som kräver viss koncentration mot arbetsuppgifterna samt behov av att obesvärat kunna föra ett samtal anges det vägledande värdet till 40 dB(A). Det värdet innefattar dock inte aktiviteter som den egna aktiviteten bidrar med, utan gäller andra störningar exempelvis ventilation eller ljud som kommer utifrån. Arbetsgivaren har det övergripande ansvaret för ljudmiljön (Arbetsmiljöverket, frågor och svar) vilket betyder att arbetsplatsens utformning och inredning skall ta hänsyn till ändamålet med arbetet, aktuella ljudegenskaper samt de förekommande bullerkällorna. Dessa källor ska planeras och isoleras så att så få individer som möjligt utsätts för störande buller samt att bullerexponeringen är så låg som möjligt (AFS 2009:2 §32). Det är även viktigt att eventuella bullerproblem tas med i det systematiska arbetsmiljöarbetet, då främst genom PDCA-cykeln, det vill säga undersökning, riskbedömning, åtgärder och kontroll (Arbetsmiljöverket, Bort med bullret).

I sin doktorsavhandling har Helena Jahncke, både genom litteraturstudier och egna laborationer och experiment, dragit slutsatser om hur det verbala bakgrundsbruset påverkar hälsa och prestation hos arbetare i kontorslandskap. Jahncke delar in det verbala bruset i samtal som överhörs ord för ord, samt samtal som överhörs som mummel. Resultatet av forskningen visar att båda sorterna upplevs som störande och påverkar prestationen negativt (Jahncke 2012). Att just verbala samtal som överhörs har stark störande påverkan beror på att samtal anses innehålla information vilket människor ofta omedvetet bearbetar även om det är riktat till någon annan (Kjellberg et al 1996). Detta stärks av Marsh et al (2009) som har påvisat att en pågående arbetsuppgift (lyssna på annan berättare, läsning, skrivning) störs av den vanemässigt automatiska bearbetningen av ovidkommande tal. Liknande resultat visas i en sammanställning av tre års forskning med fokus på buller- och hörselproblem inom olika områden. Olika uträkningar har gjorts för att komma fram till lämplig utformning och möblering av kontorslandskap samt beräkningar på utrymmets akustik för att dämpa de störande samtalen (Brammer och Laroche, 2012).

I kontorslandskap är det vanligt med olika bullerdämpande åtgärder som gångmattor, skärmar, akustikplattor i tak och liknande, inga rapporter har hittats om dessa kan ha den negativa effekten att de dämpar de samtal som arbetarna faktiskt behöver föra.

3.3 Ledarskap

Förtroende för chefer på hög- eller toppnivå från medarbetare kommer inte från hur individerna interagerar personligt med varandra utan beror på hur regler, roller och relationer inom verksamheten är strukturerade. Förtroendet bygger på att arbets- och verksamhetsmiljön fungerar, samt är beroende av att den aktuella chefen eller cheferna även har förtroende för sina medarbetare (Chughtai och Buckley, 2008). En sammanställd studie gjord av Holtz och Harold dammar av två ledarskapstyper som inte tagits i beräkning på tre decennier, hänsyn och struktur. Hänsyn kännetecknar en ledartyp vars uppförande visar att denne är vänlig, respekterar andras åsikter, inbjuder till kommunikation och behandlar de anställda som jämlikar. Strukturtypens uppförande visar en klar kommunikation, definierar och implementerar vilka resultat och prestationer som önskas samt avgränsar gruppens roller. Slutsatsen i rapporten visar att författarna anser att ett bra ledarskap implementerar både hänsyn och struktur i arbetet och i kommunikationen med de anställda (Holtz & Harold 2013). I en tidningsartikel menar Dodgson (2010) att trenden för arbetsplatser går mot ett allt mer enkelspårigt fokus på en effektivitet där egna incitament blir direkt mätbara, och där etablerade rutiner inte lämnar utrymme för egna idéer och förslag. Dock menar Dodgson att problemet inte ligger i ledarskapet utan i synen på hur ledarskapet ska gå till samt att en organisation som uppmuntrar egna initiativ får bättre resultat än en som kräver lydnad.

En myndighetschef är anställd av regeringen och arbetar i enlighet med dess politik vilket gör att både anställningsvillkor och arbetsuppgifter är speciella. Ett av de villkor som måste tas hänsyn till är huruvida den tilltänkte myndighetschefen har förutsättning att uppfylla uppdraget. En utredning har tillsatts för att se över anställningsvillkoren för myndighetschefer. Där ingår bland annat anställningstid, anställningsskydd, löner och andra

förmåner samt förflyttningar mellan anställningar. Det övergripande målet med utredningen är dels att uppdatera vissa redan gällande lagar samt få i kraft ”Lag (0000:00) om villkor för anställning som myndighetschef” (SOU 2011:81).

3.4 Säkerhet

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift om åtgärder mot hot och våld i arbetsmiljön skall arbetsgivaren utreda vilka risker som kan uppstå i arbetet samt vidta åtgärder för att i största möjliga mån förhindra att incidenter uppstår (AFS 1993:3 § 2,3,6). Det ska finnas rutiner på plats gällande arbetsuppgifter som kan medföra hotade situationer och samtliga anställda ska ha fått information om rutinerna (AFS 1993:2 § 4). I de allmänna råden om tillämpning som medföljer föreskriften listas myndighetsperson eller person i maktposition som särskilt utsatt då denne kan ta beslut som påverkar en individ negativt. I de allmänna råden förklaras våld som allt ”från mord till trakasserier i form av hot på telefon eller via brev” (AFS 1993:2). Föreskriften är inte uppdaterad gällande hot via e-mail, sociala medier eller övrig internetaktivitet. Arbetsplatsen skall även utformas för att i största möjliga mån minska uppkomsten av incidenter (AFS 1993:2 §6) samt ge möjlighet att arbetstagarna på ett enkelt sätt ska kunna larma om en hotfull situation uppstår (AFS 1993:2 § 7).

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om första hjälpen och krisstöd definieras en kris som ” en händelse där ens tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man skall förstå och psykiskt hantera den aktuella situationen” (AFS 1999:7 Allmänna råd tillhörande §3). På arbetsplatsen ska finnas rutiner och beredskap att kunna hantera den typ av kris som arbetet kan tänkas medföra, ett antal personer ska vara utbildade att kunna ge första hjälpen och chefer och arbetsledare ska ha tillräckliga kunskaper om krisstöd för att kunna organisera det på bästa sätt (AFS 1999:7 §4-7).

3.5 IT

IT-infrastrukturen är en av samhällets stöttepelare gällande informationsutbyten och samverkan, inte bara hos myndigheter utan även mellan företag och privatpersoner. Då trafikeringen är hög och konstant under dygnets alla timmar krävs en hög säkerhet mot attacker. Detta sätter stor press på ansvariga inom IT-hantering som konstant måste vara beredda på att avvärja intrång (Kanoun et al. 2012). Säkerhetsrisker ökar hela tiden då IT-strukturen förändras genom delad miljö (”moln”), sociala plattformar, ekonomiska transaktioner och så vidare (Neghina & Scarlet 2013).

Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) har i samarbete med flera andra myndigheter i landet (Försvarmakten, Försvarets materielverk, Försvarets radioanstalt, Post- och telestyrelsen, Sveriges certifieringsorgan för IT-säkerhet (CSEC), samt Rikskriminalpolisen/Säkerhetspolisen i en gemensam förkortning SAMFI) tagit fram en nationell handlingsplan för samhällets informationssäkerhet. Den riktar sig till samtliga

aktörer som arbetar med informationsteknik inom sin verksamhet (MSB, 2012). Handlingsplanen är indelad i fem strategier för en enkel översikt, dessa är;

1. Informationssäkerhet i verksamheter
2. Kompetensförsörjning
3. Informationsdelning, samverkan och respons
4. Kommunikationssäkerhet
5. Säkerhet i produkter och system

Inom varje strategi finns angivet mål, genomförande och åtgärder samt olika arbetsförslag och annan information organisationer bör ta i betänkande. Handlingsplanen är omfattande och bör ge en bra grund till organisationers arbete gällande informationssäkerhet (MSB, 2012).

För att säkerställa personlig integritet och undvika att individer utsätts för kränkning skall alla verksamheter, företag och myndigheter som är baserade i Sverige följa Personuppgiftslagen 1998:204 (PUL) vid hantering av personliga uppgifter. Paragraf 9 hänvisar till hur insamlad information skall hanteras av personuppgiftsansvarig och paragraf 10 hänvisar till när behandling av personuppgifter är tillåten. Viss information anses som känslig (§ 13) och får därför endast insamlas om individen ger sitt samtycke, behöver medicinsk vård, vid insamling av statistik för nationellt intresse eller vid rättslig åtgärd (§ 15–16, 18-19).

Som känslig information räknas sexuell läggning, politisk, religiös eller filosofisk övertygelse, hälsa och livsstil samt om individ är medlem i fackförbund (SFS 1998:204). Personuppgiftsförordningen 1998: 1191 ger kompletterande uppgifter där det anses behövas. Arbetsförmedlingen måste även följa lagen (2002:546) samt tillhörande förordning (2002:623) om behandling av personuppgifter i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten.

Myndigheten lyder under både Tryckfrihetsförordningen (1949: 105) samt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) när det gäller hantering av tryckt media och handlingar.

I de fall då de olika lagarna kan anses stå emot varandra finns paragrafer i samtliga lagtexter som medger undantag samt vilken lag som är närmast gällande.

Datainspektionen är tillsynsmyndighet gällande PUL (Datainspektionen, lagar och regler).

3.5.1 Sociala medier

2000-talet såg en kraftig ökning av antalet sociala medier, så som Facebook, MySpace, bloggar, dejtingsajter, YouTube, Twitter med miljontals användare världen över (Holgersson & Smederöd 2010). De olika sajterna ger individer möjlighet att bland annat hålla kontakt med vänner och familj, träffa nya vänner eller träffa andra individer med gemensamma intressen och aktiviteter. De flesta nätverken kräver en viss mängd av information för att individen ska ha tillgång till olika tjänster samt för att kunna interagera med andra

människor, informationskravet varierar mellan olika plattformar. Detta ställer krav på att nätverken arbetar med säkerhet för att skydda medlemmarnas integritet och personuppgifter (Ajami et al 2011). Det finns även sociala karriärnätverk, främst LinkedIn, som riktar sig mot professionell information, affärs- och företagsverksamhet samt för att skapa arbetsmarknadskontakter (LinkedIn.com).

4 RESULTAT

Samtliga intervjuade på lokalkontoret i Eskilstuna har varit anställda i 15 - 35 år förutom huvudskyddsombudet som har varit anställd i 9 år.

4.1 Arbetsmiljö

På landets samtliga lokala arbetsförmedlingar har det skett en övergång från att arbetsförmedlare haft egna rum, dit arbetsökande kunde komma och gå praktiskt taget obehindrat, till att arbetsförmedlare numera arbetar i låsta kontorslandskap och alla besök med arbetsökande sker i speciella besöksrum (Intervju, huvudskyddsombud). Samtliga intervjuade anser att det är den största förändringen gällande arbetsmiljön, och de tillfrågade individernas åsikter om kontorslandskap hölls överlag objektiva med orden att det ”passar inte för alla”. Det betonades av samtliga att arbetsmiljön upplevs som störande med ett konstant brus, mycket rörelse då medarbetare går omkring, dålig luft och trångt om utrymme. Några nämnde även att detta påverkar koncentrationen och ger ökad trötthetskänsla senare under dagen. De anställda som har någon form av fysisk funktionsnedsättning (hörselskador, besvärliga ryggproblem) eller som arbetar främst med känsliga eller utsatta grupper har enskilt arbetsrum. Det finns ett fåtal mindre så kallade tysta rum att tillgå om känsliga telefonsamtal behöver ringas eller om en medarbetare behöver arbeta mer ostört, dessa rum används ofta. En av de tillfrågade menar att det är enklare att samarbeta med sina kollegor då de sitter närmare, en annan anser att enskilda rum eller mindre landskap bidrar till effektivare arbetsinsats. En tidigare anställd chef på den lokala arbetsförmedlingen drog upp egna riktlinjer gällande hänsyn och arbetssätt för kontorslandskap som de anställda ska följa för ökad trivsel och färre störningar (Intervju, anställda).

Arbetsförmedlingen samarbetar med Previa när det gäller den fysiska arbetsmiljön och dess utrustning. Alla bord är höj- och sänkbara, stolar är anpassade efter enskild individ, det finns terminalglasögon och ergonomiska tillbehör tillgängliga vid data-användning. Previas personal kommer till myndigheten och anpassar och justerar utrustning efter individens behov, samtliga intervjuade menade att det samarbetet fungerar bra och att Previas insatser är snabba och effektiva när behoven av hjälp uppstår (Intervju, anställda). Previa har även en skyddsingenjör som går med på skyddsronderna på Arbetsförmedlingen. Enligt

huvudskyddsombudet går ibland Arbetsförmedlingens och Previas åsikter om säker och hälsosam arbetsmiljö isär, men så länge Arbetsförmedlingens regler och riktlinjer inte bryter mot Arbetsmiljöverkets skrivelser är det dem som gäller (Intervju, huvudskyddsombud).

Skyddsombuden upprättar varje år en arbetsmiljöplan för sin lokala arbetsförmedling, den tar hänsyn till hela utrymmet på arbetsplatsen inklusive arbetsstationer, matplatser, toaletter och eventuella trapphus. Om förändringar, ombyggnationer eller åtgärder behöver göras skickas information med förfrågan till avdelningen Lokalstöd som har det övergripande ansvaret för myndighetens lokaler. Tidsspannet mellan förfrågan, beslut och handling kan vara lång (Intervju, huvudskyddsombud).

Med tanke på de senaste årens förändringar i samhällsklimatet ställdes frågor gällande de arbetssökandes attityd; om arbetsförmedlaren har upptäckt någon förändring, om det förekommer kränkningar, hot eller våldsamheter från arbetssökande samt om det finns en attityd som menar att det är ok att vara taskig mot myndighetsperson/arbetsförmedlare. Samtliga har svarat att de ser en förändring och menar att nya regler har satt ökad press på arbetssökande vilket kan leda till frustration och ilska. Kränkningar, hot och våldsamheter förekommer, dock inte i stor skala. De tillfrågande menar även att det anses som subjektivt mellan olika individer om situationer uppfattas som hotfulla eller inte. Samtliga var enade om att bemötandet från arbetsförmedlaren sida är viktigt och att arbetsförmedlaren erfarenhet kan lugna många situationer som annars kan spåra ut. Samtliga var även tveksamma till om de upplevt attityden "Det är ok att vara taskig mot myndighetsperson/arbetsförmedlare" det är dock vanligt att arbetssökande kan vara upprörda över regler samt över myndigheten som institution (Intervju, anställd).

4.1.1 Styrkort och produktionsmått

All kontakt med arbetssökande noteras i så kallade daganteckningar, dessa beskriver kortfattat mötet, hur situationen för den arbetssökande ser ut i dagsläget, eventuella frågor, åtgärder eller beslut samt datum för uppföljning. Daganteckningarna syns på den arbetssökandes fil men även hos den arbetsförmedlare som skrivit dem, detta gör det enkelt för chefer att se hur arbetsförmedlarna arbetar, vilka resultat som uppnås samt hur mycket tid som läggs på olika uppgifter. Arbetsförmedlare skall även notera möten med arbetsgivare eller andra aktörer. Dessa anteckningar jämförs sedan med de mål (produktionsmått) som är uppsatta enligt styrkortet för att se om kvoten uppnås. (Intervju, anställd). På intervjufrågan "Vad är din inställning till att arbeta efter produktionsmått?" varierade svaren mellan; *det kan bli jobbigt, det tillkommer nya mål och uppgifter hela tiden utan att något annat faller bort, alla uppgifter som läggs till ska prioriteras vilket är praktiskt omöjligt, det är tråkigt att människor skall räknas som endast siffror*. Några av de svarande ansåg att "vissa" tycker att det är väldigt bra då det kan ge arbetstillfredsställelse om siffrorna är positiva (vilka "vissa" är framkom dock inte). Dock anses det överlag vara ett stressmoment och den mest positiva inställningen till produktionsmått är "okej"(Intervju, anställda).

4.1.2 Buller

Kontorslandskapen är utformade för att i så stor mån som möjligt undvika att medarbetare störs av onödigt buller. Det innebär bland annat gångmattor på golvet för att dämpa fotsteg, skärmar runt arbetsbord för att inte störas av medarbetares samtal, plantor som bullerdämpare samt i viss mån golvskärmar.

Arbetsborden är placerade så att det finns två - fyra arbetsplatser i en grupp med gångmöjligheter runt grupperna. Skärmarna runt den enskilda arbetsplatsen uppfyller höjdkraven för att i mesta möjliga mån dämpa ljud men inte hindra luftcirkulationen.



Bild 1 och 2 visar hur möbleringen kan se ut i kontorslandskapen, bild 3 visar bullerdämpande åtgärder och en konstgjord korridor i kontorslandskap.

Bullerskärmar får enligt Arbetsförmedlingens interna riktlinjer inte stå hur som helst på golvet på grund av snubbelrisk (Intervju, huvudskyddsombud). Åtgärder till trots finns störningar fortfarande kvar enligt flera av de intervjuade på myndigheten, varav en uttryckte sig "Även om jag inte lyssnar så hör jag ju vad min arbetskamrat pratar om, och det kan vara riktigt jobbigt om jag själv försöker föra ett samtal i telefon med en arbetssökande". Akustikplattor i taket för att dämpa ytterligare har diskuterats men inget beslut har ännu tagits i den frågan (Intervju, huvudskyddsombud).

4.2 Ledarskap

Angeles Bermudez-Svankvist har varit generaldirektör på Arbetsförmedlingen sedan juli 2008, tidigare befattningar har varit chef på St Eriks sjukhus samt chef för Folkandvården i Stockholms län. Tidningen Veckans Affärer utsåg Bermudez-Svankvist till "Årets Chef" samt "Årets Myndighetschef" 1999. Hon anses ha en modern syn på ledarskap samt har gett ut boken "Management by love" (Akademikerkompetens).

Den senaste tiden har det förekommit artiklar och reportage både i daglig massmedia, fackförbundstidningar och politiska magasin om bristande förtroende för Bermudez-

Svankvist från medarbetare (Svt.se publicerat 2013-04-25) samt att hon har en ledarstil som inte ger utrymme för opponerande åsikter från medarbetare (Svt.se publicerat 2012-11-22). Det låga förtroendet för ledarskapet visar sig även i den undersökning gjord av fackförbundet ST som skickade ut en anonym enkät till sina medarbetare på Arbetsförmedlingen. Med en svarsperiod på endast sju dagar svarade 2841 av 5656 medlemmar. Förutom enkätfrågor med valbara svar (9 stycken där 4 av dem tog upp bakgrundsinfo gällande kön, ålder, geografisk plats samt anställningstid) fanns utrymme för fritext där medlemmarna kunde förtydliga sina svar. Sammanlagt blev det 120 sidor fritext där 44 % av de svarande ansåg att det inte är ”högt i tak”² på Arbetsförmedlingen (ST, En tyst myndighet). Arbetsförmedlingen sänder årligen ut medarbetarenkäter till sina anställda, år 2012 hade frågan om hur stort förtroende den anställde har för generaldirektören plockats bort. Spekulationer hävdar att det berodde på det stora förtroendefallet mellan åren 2010 till 2011 men ledningen hävdar att frågan inte är relevant då endast ett fåtal anställda träffar generaldirektören i sitt arbete (Svt.se publicerat 2013-01-30). Frågor har skickats från författaren till personalenheten på Arbetsförmedlingen för ytterligare information om medarbetarenkäten, dess uppbyggnad, hur svaren används i framtida strategier samt med önskan om tidigare års svarssammanställning, svar har ännu inte erhållits från personalenheten.

Varje marknadsområde har en områdeschef, de lokala förmedlingarna har en kontorschef och de fem sektionerna på varje arbetsförmedling har en gruppchef. Kontorschefen i Eskilstuna anställdes under hösten 2012. Samtliga tillfrågade ansåg att förhållandet mellan anställda och chefer i Eskilstuna fungerade bra (Intervju, anställda).

4.3 Säkerhet

Säkerhetsenheten har ett övergripande ansvar för myndighetens säkerhet och verksamhetsskydd, vilket fördelar sig på områdena riskhantering, fysisk säkerhet, informationssäkerhet, personsäkerhet, krishantering i fredstid samt höjd beredskap och totalförsvaret. Även incidenthantering hör till säkerhetsenhetens uppgifter. I ansvaret ingår att bedöma risk- och sårbarhetsanalyser, föreslå åtgärder, upprätta kontinuitetsplaner samt dokumentera rapporter. Arbetet innebär även att samordna myndighetens säkerhetsarbete och samverka med andra myndigheter och verksamheter gällande säkerhetsfrågor samt att identifiera vilka övningar som behöver utföras och om utbildningsbehov finns (Arbetsförmedlingen, säkerhetspolicy).

Arbetsförmedlingens lokaler är indelade i olika zoner A - C. I zon A har allmänheten tillträde även om det inte finns personal på plats, endast kundarbetsplatser finns där. Zon B är det område där besök sker, området är tillgängligt under förmedlingens öppettider. I zon B finns besöks- och konferensrum. Zon C är låst för allmänheten, där ingår personalens arbetsplatser och övriga personalutrymmen. Passerkort krävs för att förflytta sig mellan zon A och B samt mellan zon B och C. Alla lokaler skall utformas för att undvika dolda ytor och för att enkelt

²). ”Högt i tak” betyder bland annat att det finns utrymme för medarbetares idéer och att dialog välkomnas, det finns plats för samverkan samt lyhörddhet. Författarens förtydligande

kunna överblicka vad som pågår. Lös inredning (undantaget möbler) som kan användas som tillhyggen skall undvikas. Lokalerna skall även ha inbrottslarm och passagesystem installerade, kontorschefen är ytterst ansvarig för systemets driftsäkerhet samt för vilka som har tillträde till lokalerna (Arbetsförmedlingen, lokaler).

Alla besök mellan arbetsförmedlare och arbetssökare sker i så kallade publika ytor, dessa består av kundmottagningen (även kallad Direktservice) samt olika besöksrum där besök sker enskilt eller i grupper om fler arbetssökande. Samtliga besöksrum är säkerhetsmöblerade, vilket betyder att arbetssökare sitter längst in i rummet och arbetsförmedlare sitter närmast utgången. I varje rum finns en larmfunktion som när den aktiveras larmar väktare och polis samt skickar varningsmeddelande till samtliga datorer som används av de anställda med informationen "Förnamn Efternamn i rum XXX har aktiverat larm". De medarbetare som arbetar i Direktservice använder sig av bärbara larm som vid aktivering sänder samma information som de fasta larmen (Junker). Besöksrummen i Eskilstuna har dock en felplicerad skyddsfilm på glaspartierna som alltför effektivt förhindrar insyn, vilket är negativt om en incident uppstår och larmknappen inte kan nå (Intervju, huvudskyddsombud). Rekommenderad placering av skyddsfilmen är 90 cm över golvet för filmens underkant samt att den får vara max 60 cm hög. Skärmar som används mot insyn eller som ljuddämpare i zon B får ha en maxhöjd på 150 cm (Arbetsförmedlingen, lokaler). I Eskilstuna öppnas dörrarna till besöksrummen inåt mot rummen istället för som rekommenderat utåt mot korridoren (Intervju, huvudskyddsombud).



Bild 1 visar korridor och utsida till besöksrum med felaktigt insynsskydd, bild 2 visar ett besöksrum med säkerhetsmöblering och bild 3 visar ett besöksrum med två utgångar.

Innan möten ska en riskbedömning göras gällande kunden, samtalets innehåll samt vilka konsekvenser som mötet kan få för kunden, detta för att förbättra förutsättningarna för ett säkert möte. Om kunden tidigare har visat oönskat eller hotfullt beteende, eller kan tänkas göra det, bör två medarbetare medverka vid mötet. Om besök tas emot i ett tjänsterum bör där inte finnas foton eller annat privat material som kan användas som påtryckningsmedel mot arbetsförmedlaren. Möten som sker utanför myndighetens lokaler skall noteras och närmaste chef eller arbetsgrupp skall vara informerad, även tjänstetelefonen ska vara med

och vara påslagen. Om arbetsförmedlaren anser att mötet kan innebära en oönskad situation skall mötet avbrytas (Arbetsförmedlingen, kundmöten och resor).

Samtliga intervjuade anser att säkerhetstänket runt personalen är starkare och de är eniga om att det beror på ett hårdare samhällsklimat samt förändringar i arbetsmarknadsreformen som har gjort att arbetssökande har fler och hårdare krav på sig. Även det faktum att de arbetar med fler utsatta grupper än tidigare har ökat säkerhetskraven (Intervju, anställd).

Flera av de lokala kontoren har börjat sammanställa en så kallad "krismapp" som ska delas ut till samtliga anställda, den ska innehålla viktiga telefonnummer och information om hur individen ska hantera olika incidenter och otrygga situationer. Där kommer även finnas information om de stödgrupper som myndigheten har avtal med dit den anställde kan ringa anonymt för att få stöd, råd, information eller bara "prata av sig". Till dessa hör både Previa och S:t Lukas stiftelsen (Intervju, huvudskyddsombud). Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om första hjälpen och krisstöd definieras en kris som "en händelse där ens tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man skall förstå och psykiskt hantera den aktuella situationen" (AFS 1999:7 Allmänna råd tillhörande §3). Vid varje händelse som arbetsförmedlaren uppfattar som hotfull eller vid tillbud eller andra händelser (inbrott, stöld, brand, arbetsskador) ska en incidentrapport skrivas där det ska framgå vad som har hänt, vad som kan ha utlöst händelsen samt konsekvenser och förslag på åtgärder. Rapporten skickas sedan för analysering och utredning till säkerhetsorganisationen. I deras arbete ingår även att följa upp händelsen samt att se till att samtliga drabbade får det stöd de behöver (Arbetsförmedlingen, Personsäkerhet och fysisk säkerhet). Till de incidenter som har inträffat i Eskilstuna kan räknas pistolhot, bombhot, vandalisering av lokal med hjälp av möbler samt personliga hot mot anställda via e-mail samt telefon. Samtliga händelser blev incidentrapporterade och polisanmälda (Junker, Intervju, anställd).

Regelbundna skyddsronder utförs 1-2 gånger per år och utrymningsövningar görs 1-2 gånger per år, samtliga intervjuade hade en klar uppfattning om hur de skulle agera vid brandlarm (Intervju, anställda).

4.4 IT

För att säkerställa individers personuppgifter och integritet följer Arbetsförmedlingen de regler som finns enligt PUL (1998:204), samt den tillhörande Personuppgiftsförordningen (1998:1191). Hantering av arbetssökandes personuppgifter sker i enlighet med SFS 2002:546, lag om behandling av personuppgifter i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten, vilken anger att vissa andra myndigheter i samverkan med Arbetsförmedlingen har tillgång till personuppgifter (SFS 2002:546 §12) om det behövs enligt skatteuträkning, utbetalningar, utmätning av egendom eller om individen är asylsökande (SFS 2002:546 §5). Lagen (2002:546) kompletteras av en förordning (SFS 2002:623) (Isensköld).

Enligt förordning MSBFS 2009:10 skall samtliga myndigheter som är underställda regeringen upprätta ett ledningssystem för informationssäkerhet, systemet skall vara baserat på standarden SS-ISO/IEC 27001. Arbetsförmedlingen arbetar enligt förordningen MSBFS

2009: 10 samt har även ett egenutvecklat systematiskt arbetssystem gällande IT-säkerhet där det ingår ett etablerat IT-säkerhetsråd (Isensköld). Med informationssäkerhet menas att upprätthålla en önskad nivå av tillgänglighet, riktighet samt konfidentialitet (Arbetsförmedlingen, informationssäkerhet).

MSB:s strategi gällande informationssäkerhet är en faktor inom Arbetsförmedlingens IT-arbete, även om flera av aktiviteterna är riktade mot Försvarets radioanstalt (FRA), Post- och telestyrelsen (PTS) och andra tillsynsmyndigheter finns relevans i de fem tidigare nämnda strategierna;

1. Informationssäkerhet i verksamheter
2. Kompetensförsörjning
3. Informationsdelning, samverkan och respons
4. Kommunikationssäkerhet
5. Säkerhet i produkter och system

Arbetsförmedlingen arbetar kontinuerligt med framtagande av ramverk för informationssäkerhetsområdet inom verksamheten, och med kontinuitetsplanering för att tillhandahålla säkra e-tjänster samt med förbättring av skyddet av personlig integritet. Samtliga anställda får web-utbildning i Personuppgiftslagen (PUL) som ett av leden inom kompetensförsörjning. Myndigheten samverkar med andra myndigheter genom nätverk för informationssäkerhetsområdet, samt bedriver ett kontinuerligt arbete med att öka säkerheten för såväl intern kommunikation som kommunikation med olika externa parter. De arbetar aktivt och systematiskt med säkerheten i både produkter och system där de tillämpar en egenutvecklad metod för systemsäkerhetsanalyser. Dessa analyser genomförs såväl vid egenutveckling som vid upphandling/avrop av standardsystem. MSB:s ”Vägledning - informationssäkerhet i upphandling” är ett stöd i detta (Isensköld). Uppföljning sker regelbundet, dels för att se till att årliga mål uppfylls men även så riktlinjer uppdateras vid ändrad riskbild eller vid eventuella förändrade omständigheter inom organisationen (Arbetsförmedlingen, informations-säkerhet).

Arbetsförmedlingen arbetar aktivt med riskanalyser, bland annat i utvecklingsprojekt och har en fastställd metod som är framtagen på kvalitativa riskanalyser. De har även en modell för informationsklassificering, vilket enkelt betyder att olika information anses ha olika viktighetsgrad, för att enkelt kunna prioritera säkerhetsåtgärder. Alla vitala IT-system är redundant uppsatta, och tillgängligheten i IT-infrastrukturen anses viktigast. För interna användare innebär det inloggningsmöjlighet och för externa användare att de ska ha tillgång till myndighetens externa tjänster. Behörighet för informations- och hanteringsmöjligheter inom myndighetens IT-system för de anställda är individuellt bestämda och tilldelade beroende på individens arbetsuppgift (Isensköld).

Genom sin samverkan med andra myndigheter bland annat Försäkringskassan, Migrationsverket och kommuner sker även informationsutbyten. Internationell samverkan bedrivs med flertalet länder, främst inom EU och då genom Eures-nätverket (Isensköld).

4.4.1 Sociala medier

Endast ett fåtal av de intervjuade använder sig av någon form av sociala medier (i det här fallet Facebook) för privat bruk, ingen av dem har råkat ut för någon form av trakasserier på Facebook på grund av att de är myndighetsanställda (eller i övrigt) och de har heller inte hört talas om att någon medarbetare har råkat ut för det (Intervju, anställda). Några av de intervjuade trodde att Arbetsförmedlingen som myndighet hade en Facebook-sida, ingen av dem visste att den lokala Arbetsförmedlingen har en.

5 DISKUSSION

De rapporter och vetenskapliga artiklar som hittats gällande säkerhet har främst handlat om anställda inom vårdsektorn eller industrin och har inte ansetts relevanta. Detta då arbetssätten skiljer sig åt mellan de mera fysiskt krävande vård- och industrisektorerna och myndighetens kundorienterade administrativa arbetsuppgifter. Som stödjande litteratur har därför Arbetsmiljöverkets skrifter gällande säker utformning av arbetsplatser använts i relation till de resultat som framkommit genom intervjuer och Arbetsförmedlingens egna skrifter. De skrivna officiella ramverken ger ett tämligen stort tolkningsutrymme när det gäller arbetsplats och personalutrymmen då det inte finns några rekommenderade siffror gällande hur många arbetare som är lämpligt per kvadratmeter yta i ett kontorslandskap. Det finns många artiklar som publicerats de senaste åren som tar upp problemet med störande ljud i kontorslandskap, både gällande att identifiera vad som stör mest samt uträkningar i andra rapporter om hur ljudet rör sig, resonans och akustik. Bullerproblemet har spridit sig från traditionella industri- och byggarbeten till förskolor, vård, kontor och undervisning där de skapar problem som hörselskydd inte kan lösa. Om det visar sig att bullerdämpande material har negativ påverkan på de samtal som behöver föras, skulle effekten i framtiden kunna vara röstskador på grund av att medarbetare får lov att prata med högre volym. Detta vore potentiellt ett nytt hälsoproblem.

När det gäller arbetsutrustning och samarbetet med Previa är alla tillfrågade på Arbetsförmedlingen överens om att det fungerar bra och att eventuella problem snabbt och effektivt blir lösta. Vid intervjuerna så uppfattades svaren gällande arbete i kontorslandskap och med produktionsmått som neutrala och diplomatiska, detta på grund av de svarandes tonfall och ordval. De var medvetna om säkerhetstänket bakom ett låst kontorslandskap men i det dagliga arbetet så uppstår det störningar då många aktiviteter pågår samtidigt. Även om det främst är bakgrundsbruset som stör så påpekade flera att luftkvaliteten blir sämre under dagen och det blir svårare att koncentrera sig.

Att Arbetsförmedlingen enligt regleringsbrev skall satsa på de individer som står långt från anställningsmöjligheter (funktionshindrade, långtidssjukskrivna eller långtidsarbetslösa) kan ha både för- och nackdelar. Fördelarna innebär att individen kan matchas med lämplig sysselsättning, nackdelen kan vara att individerna ses mer som siffror och resultat som måste uppfyllas än som människor med individuella behov.

Frågor om ledarskap till de intervjuade höll sig till att gälla de lokala cheferna då svar gällande generaldirektören kan vara svåra att tolka huruvida de är objektiva eller subjektiva, åsikter om de lokala cheferna var bland de tillfrågade positiva. Bermudez-Svankvist har förekommit mycket i media under de senaste månaderna, dels på grund av egna uttalanden men också på grund av situationer som rör myndigheten, brist på dokumenterade utredningar gör att mycket kan tolkas som "snack" och det tas därför inte med i det här arbetet.

Arbetsförmedlingen har ett antal interna instruktioner som visat sig användbara över hur säkerhetsarbetet ser ut för tillfället, dock saknas det efterfrågande underlaget gällande tidigare rapporter samt incidentanalyser för att korrekt kunna tolka utvecklingen. Incidenter förekommer, även om de är relativt få. Arbetsförmedlare är personer i maktposition med bestämmanderätt som ibland måste ge negativa besked till individer som kanske redan befinner sig i en pressad situation, vilket kan ge upphov till oönskade händelser. Även det hårdare samhällsklimatet och nya regler kan ge upphov till frustration, då det handlar om individens möjlighet till försörjning av sig själv och eventuell familj. Att det finns fungerande säkerhetsföreskrifter, säkerhetsmöbleringar och larm är väsentligt, men i de fall där avvikelser förekommer är det viktigt att de åtgärdas. Det är även viktigt med fungerande uppföljning och krishantering i de fall där incidenter inträffar, de tillfrågade var positiva till det krisstöd som myndigheten har avtal med, hur den praktiska uppföljningen och eventuella åtgärder från myndighetens sida fungerar har jag ännu inte fått information om.

Det finns flera ramverk för hur informationshantering skall se ut, vilka personuppgifter som ska samlas in samt hur de uppgifterna får hanteras. Flera av de vetenskapliga artiklarna som hittades tar upp hot och attacker mot datasystem, dock anser jag mig inte tillräckligt insatt i ämnet för att ta med dem utan valde att fokusera på text gällande säkerhetsuppbyggnad av informationssystemen. Enligt både använda texter och säkerhetsansvarig på Arbetsförmedlingen är det ett kontinuerligt arbete att säkra IT-infrastrukturen. Få av de intervjuade använder sig i dagsläget av sociala medier, men då det är ett konstant växande mötesforum med olika inriktningar ansåg jag att det var intressant att ta med. Gällande rapporter som handlar om kränkande särbehandling och trakasserier via sociala medier var dessa gällande barn och ungdomar och har därför inte tagits med i rapporten.

Målet med rapporten var att i samarbete med myndigheten kunna kartlägga förändringarna inom säkerhets-, IT- och arbetsmiljöarbetet samt att därefter kunna se vilka tydliga anledningar som ligger bakom förändringarna. Samarbetet har fungerat bra på lokal nivå men tyvärr mycket sämre på högre nivå. Syftet var att identifiera vilka säkerhetsförändringar som införts för att skydda medarbetare, viss information erhöles från myndigheten men inte den informationen som påvisar vilka förändringar som genomförts eller varför förändringar gjorts. Fakta om lokalernas och arbetsplatsernas förändringar erhöles vid intervjuer med anställda på det lokala kontoret. Problemformuleringen som låg i att identifiera vilka skillnader som uppstått genom naturlig eller framtvungad förändring blir på det hela svår att tolka då underlag för varför förändringar skett inte erhöles från Arbetsförmedlingen. Dock står det klart att förändringar har skett och att de kan anses relevanta till arbetsuppgifterna och den bestämmande position som arbetsförmedlarna besitter. Vidare framkom att tillgängligheten (intern inloggning samt externa tjänster) ansågs som vitala IT-funktioner,

vilket förvånade mig lite då jag anser att skydd av personuppgifter borde ha högst prioritet. Vid intervjuerna framkom förändringarna i arbetsmiljön gällande kontorslandskap som övervägt störande, buller, verbala samtal och mycket spring nämndes överlag. I ett kontorslandskap där flera människor arbetar nära inpå varandra är det just de sakerna som inte går att komma ifrån. De tillgängliga tysta rummen används flitigt när anställda vill kunna arbeta ostört.

6 SLUTSATS

Kontorslandskap är vanliga både i Sverige och internationellt, och åsikter om effektiviteten går isär beroende på vad individen har för utgångspunkt (effektivitet, hälsa, ekonomisk), dock vore det en fördel om ordentliga regler togs i bruk gällande storlek på lokal, max antal arbetare per kvadratmeter, högre krav på luftcirkulation samt effektiv bullerdämpning. Med fler klagomål från nya arbetsplatser måste nya åtgärder gällande arbetsmiljö hittas och tas i bruk annars finns risk för framtida hälsoproblem hos arbetare gällande hörsel och tal.

Säkerhetsaspekten gällande skydd av personal och IT-system verkar vara teoretiskt och praktiskt väl utvecklat hos myndigheten i dagsläget. Olika larmfunktioner finns installerade, och informerande dokument och riktlinjer finns antagna som de anställda ska följa vid kundmöten för att minska risk för hotfulla situationer. Gällande IT-infrastrukturen anses tillgängligheten vara det mest vitala systemet, dock kan jag som privatperson anse att skydd av personuppgifter borde vara av högsta prioritet.

Förändringar i regelverk för arbetssökande samt utvidgningen att fler utsatta grupper som numer står under Arbetsförmedlingens ansvar ökar pressen på de anställda. Då de i många fall samarbetar med andra myndigheter krävs en god kommunikation och tillgänglighet vid informationsutbyte så att ingen arbetssökande riskerar att ”hamna mellan stolar”.

Överlag verkade alla jag träffade i Eskilstuna, både de som intervjuades samt de som jag mötte i lokalerna när jag var där, trivas på arbetet.

7 VIDARE ARBETE

Mycket forskning görs på buller och bullerbekämpning på grund av att industrin inte står för främsta klagomålen längre utan att det är inom förskolor, undervisning, vård och kontorsmiljöer de flesta drabbas. Personliga hörselskydd är på dessa ställen inte lämpligt och andra lösningar för bullerdämpning måste därför finnas. Framtida resultat av dessa kan eventuellt leda till regler och riktlinjer gällande kontorslandskap.

Vidare forskning kan med fördel göras på de hälsoaspekter, både fysiska och psykiska, som arbete inom kontorslandskap kan ge upphov till för att försöka kartlägga framtida hälsoproblem.

Det vore även bra med riktlinjer för hur många arbetare och vilken yta som är optimalt både för arbetsprestation och minsta möjliga störning vid arbete i kontorslandskap. Detta skulle både arbetsgivare (ekonomisk vinning) och medarbetare (hälsofrämjande) tjäna på i det långa loppet.

REFERENSLISTA

- Ajami R., Ramadan N., Mohamed N., Al-Jaroodi J. (2011) *Security Challenges and Approaches in Online Social Networks: A Survey* IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, Volume.11 (Sidor inte angivna)
- Akademikerkompetens, Angeles Bermudez-Svankvist (2013-05-29)
- Arbetsförmedlingen, Arbetsmarknadsrapport 2013
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.306228a513d6386d3d85680/14+-+Arbetsmarknadsrapport+2013.pdf>
- Arbetsförmedlingen *Intern instruktion för kundmöten och resor* Arbetsförmedlingens interna instruktioner [2012-02-16]
- Arbetsförmedlingen *Informationssäkerhet* Arbetsförmedlingens interna instruktioner [2010-12-13]
- Arbetsförmedlingen *Intern instruktion för utformning av lokaler och tillträde* Arbetsförmedlingens interna instruktioner [2012-02-16]
- Arbetsförmedlingen *Intern instruktion Säkerhetspolicy* Arbetsförmedlingens interna instruktioner [2012-02-16]
- Arbetsförmedlingen "Kort om Arbetsförmedlingen 2010/2011"
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.2c0d748132b0964694800011039/kort-om2010-2011.pdf>
- Arbetsförmedlingen *Personsäkerhet och fysisk säkerhet* Arbetsförmedlingens interna instruktioner [2010-12-08]
- Arbetsförmedlingen – styrning (2013-04-15) <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Styrning.html>
- Arbetsförmedlingen – organisation (2013-04-15) <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Organisation.html>
- Arbetsmiljöverket *Arbetsplatsens utformande* AFS 2009:2
- Arbetsmiljöverket *Buller* AFS 2005:16
- Arbetsmiljöverket *Bort med bullret – en bra ljudmiljö lönar sig*. ADI 598
http://www.av.se/dokument/publikationer/adi/adi_598.pdf
- Arbetsmiljöverket – Frågor och svar (2013-05-16) <http://www.av.se/fragorochsvar/52.aspx>
- Arbetsmiljöverket *Första hjälpen och krisstöd* AFS 1999:7

- Arbetsmiljöverket – Rumstorlek (2013-05-16)
http://www.av.se/teman/kontorsarbete/hur_stort/rumstorlek/
- Arbetsmiljöverket *Våld och hot i arbetsmiljön* AFS 1993:2
- Brammer AJ, Laroche C. (2012) *Noise and communication: A three-year update*. Noise Health Volume 14 Pages 281-286
- Chughtai A.A, Buckley F (2008) *Work Engagement and its Relationship with State and Trait Trust: A Conceptual Analysis* Journal of Behavioral and Applied Management, Volume 10 Pages 47-71
- Datainspektionen, Lagar och regler <http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/>
(2013-05-30)
- Dodgson M. (2010) *Loose the corporate straitjacket and set minds free* The Australian (Business Education) (2010-05-26)
- Ertac S. (2011) *Does self-relevance affect information processing? Experimental evidence on the response to performance and non-performance feedback* Journal of Economic Behavior & Organization Volume 80, Pages 532–545
- Holgersson M., Smederöd H. (2010) *Personlig integritet och säkerhet i sociala nätverksmiljöer* Kandidatuppsats, Halmstads Högskola
- Holtz B.C, Harold C.M (2013) *Effects of leadership consideration and structure on employee perceptions of justice and counterproductive work behavior* Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav. Volume 34, Pages 492–519
- Hygge S, Kjellberg A, Landström U (2013) Arbetsmarknadsverket
Kunskapsammanställning - Störande buller i arbetslivet Rapport 2013:3
- Jahncke H. (2012) *Cognitive Performance and Restoration in Open-Plan Office Noise* Doktorsavhandling, Luleå Tekniska Universitet
- Kanoun W., Dubus S., Papillon S., Cuppens –Boulaïhia N., Cuppens F. (2012) *Towards Dynamic Risk Management: Success Likelihood of Ongoing Attacks* Bell Labs Technical Journal, Volume 17, Pages 61–78
- Kjellberg, A., Landström, U., Tesarz, M., Söderberg, L. & Åkerlund, E. (1996) *The effects of non-physical noise characteristics, ongoing task and noise sensitivity on annoyance and distraction due to noise at work*. Journal of Environmental Psychology, Volume 16, Pages 123–136.
- Marsh, J.E., Hughes, R.W. & Jones, D.M.. (2009) *Interference by process, not content, determines semantic auditory distraction*. Cognition, Volume 110, Pages 23–38.
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap *Föreskrifter om statliga myndigheters informationssäkerhet* 2009:10

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2013) *Vägledning – informationssäkerhet i upphandling*

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap *Samhällets informationssäkerhet Nationell handlingsplan 2012*

Neghina D., Scarlet E. (2013) *Managing Information Technology Security in the Context of Cyber Crime Trends* International Journal Computer Community, Volume 8(1) Pages 97-104,

Regeringen, Arbetsmarknadsdepartementet. *Regleringsbrev för budgetåret 2013 avseende Arbetsförmedlingen. A2012/4138/A*

SFS (2010:197) Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare

SFS (1998:204) Personuppgiftslag

SFS (1998:1191) Personuppgiftsförordning

SFS (2007:1030) Förordning med instruktion för Arbetsförmedlingen

SFS (2002:546) Lag om behandling av personuppgifter i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

SFS (2002:623) Förordning om behandling av personuppgifter i den arbetsmarknadspolitiska verksamheten

SFS (1949:105) Tryckfrihetsförordning

SFS (2009:400) Offentlighets- och sekretesslag

Skoog P. (2008) Arbetsförmedlingen *En ny myndighet formas*

<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.59a3cc6a1218b235ea480002672/nymyndighet.pdf>

ST inom Arbetsförmedlingen *"En tyst myndighet" En rapport om arbetsmiljön på Arbetsförmedlingen hösten 2012*

http://www.st.org/currentSite/public/files/11478/Rapport_arbetsmiljo_november_2012.pdf

Statens offentliga utredningar (2011) *Myndighetschefers villkor. Betänkande av Utredningen om översyn av anställningsvillkoren för myndighetschefer* (SOU 2011:81)

Statskontoret (Inget utgivningsdatum angett) *När flera blir en – om nyttan med enmyndigheter* 2013-06-20

Svt.se (Publicerat 2013-04-25) <http://www.svt.se/nyheter/sverige/manga-af-chefer-saknar-fortroende-for-generaldirektoren> 2013-05-13

Svt.se (Publicerat 2012-11-22) <http://www.svt.se/nyheter/sverige/piskan-viner-pa-arbetsformedingarna> 2013-05-13

Svt.se (Publicerat 2013-01-30) <http://www.svt.se/nyheter/sverige/stort-missnoje-pa-arbetsformedingen> 2013-05-22

Eures-nätverket <https://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=sv> 2013-05-27

LinkedIn http://www.linkedin.com/static?key=what_is_linkedin&trk=hb_what 2013-05-29

S:t Lukas stiftelsen <http://www.sanktlukas.se/> 2013-05-22

Isensköld J. Säkerhetsansvarig, Arbetsförmedlingen huvudkontor

Junker A. Säkerhetsansvarig Arbetsförmedlingen Eskilstuna

Bilaga A

Frågor skickade till respektive chef på Arbetsförmedlingens huvudkontor.

Personalavdelningen

Jag har hört att de anställda på Arbetsförmedlingen får medarbetarenkäter årligen och jag har några frågor rörande dem som jag gärna skulle vilja ha svar på.

Finns det någon vetenskaplig standard som bas eller utgångspunkt som används vid framtagandet av enkäten? I så fall vilken? Finns standard (även för) sammanställning av svar?

Förändras enkäten eller återkommer (alltid) samma frågor och svarsmöjligheter? Finns det möjlighet att få se en enkät som inte är ifylld?

Hur distribueras enkäten till de anställda? (Via mejl, intranät, pappersform?)

Är den helt eller delvis anonym? Anges ålder och/eller kön vid svar?

Hur lång svarstid har de anställda på sig?

Hur stor procent av de anställda brukar svara?

Distribueras den till samtliga anställda eller bör de ha varit anställda en viss "minimumperiod" för att anses kunna ge rättvisa svar?

Används resultatet av svarssammanställningen som underlag för vidare arbete inom Arbetsförmedlingen?

Jag har sett fackförbundet ST:s medarbetarenkät som gjordes 2012 och inte visar så bra resultat, jag skulle gärna vilja ta del av er också för att kunna få en rättvisare bild. Om möjligt enkäter från åren 2005-2012 för att se om uppfattningen följer de förändringar som skett i samhället med ett tyngre klimat och högre arbetslöshet och ekonomisk påfrestning.

IT-avdelningen

Finns det ett systematiskt säkerhetsarbete gällande it? Eget framtaget dokument eller standard från annat håll?

MSB har i samverkan med några andra myndigheter tagit fram en strategi för att säkerställa samhällets informationssäkerhet, är det en rapport som ni använt er av?

Med utgångspunkt från de 5 strategiska områden som MSB mfl har tagit fram, vilken/vilka arbetar ni med? (1. Informationssäkerhet i verksamheter, 2. Kompetensförsörjning, 3. Informationsdelning, samverkan och respons, 4. Kommunikationssäkerhet samt 5. Säkerhet i produkter och system)

Har ni klassificeringssystem om vad som är viktig information?

Vilka funktioner måste alltid vara igång? Vad måste alltid vara skyddat? Finns back-up system?

Görs risk- och sårbarhetsanalyser?

Har samtliga anställda på arbetsförmedlingen (oavsett position, arbetsuppgift) tillgång till samma informationsflöde, datauppgifter?

Vilka lagar, regler och riktlinjer följer ni gällande informationsflöde, datasäkerhet, personuppgifter?

Finns det samverkan med andra myndigheter och i så fall vilka? Finns internationell samverkan?

Säkerhetsavdelningen

Hur ser det systematiska säkerhetsarbetet ut? Enligt vilka strategier arbetar ni? (Otroligt öppen fråga)

Säkerhetspolicy – vilka riktlinjer och komplement finns framtagna? (Det får inte stå skärmar på golvet i kontorslandskap på grund av snubbelrisk etc) Finns de tillgängliga som offentliga dokument att ta del av? Annars uppskattar jag om jag kunde få som bilaga i mejl.

Då jag är intresserad av säkerhetsarbetets utveckling önskar jag gärna se äldre policys, riktlinjer och liknande för att kunna göra jämförelser och se naturlig utveckling jämt mot påtvingad förändring i samband med förändrat samhällsklimat, är det möjligt?

Vad händer med incidentrapporter när de fyllts i och lämnats in? Vilka förändringar har kommit till stånd efter incidenter? Finns det rapporter gällande antal incidenter hot vs handling/år att få ta del av?

Finns det samverkan med andra myndigheter gällande säkerhetsarbetet, och i så fall vilka?

Vilka lagar, förordningar och riktlinjer arbetar ni efter gällande säkerhetsarbetet?

Finns internationell samverkan?

Bilaga B

Utgångsfrågor vid intervjuer med anställda på den lokala Arbetsförmedlingen, Eskilstuna

Hur många år har du arbetat på Arbetsförmedlingen? Har du arbetat på annan ort än Eskilstuna?

När det gäller skillnader och förändringar rörande säkerhets- och arbetsmiljöfrågor, vad anser du är den största förändringen?

Gällande arbetsmiljön och den fysiska arbetsplatsen: Hur ser den ergonomiska arbetsplatsen ut? Fungerar den?

Vad anser du om att ha gått från egna rum till öppna kontorslandskap?

Vad är din inställning till att arbeta efter produktionsmått?

Gällande säkerhet och den fysiska arbetsplatsen: Är byggnaden och utformningen säker?

Gällande kunders attityd: Har du upptäckt någon förändring? Förekommer kränkningar, hot, våldsamheter? Finns attityden "Det är ok att vara taskig mot myndighetsperson/af-personal"?

Gällande sociala medier: Har du, eller någon du känner, blivit trakasserad, hotad eller kränkt via sociala medier? (Facebook, Twitter, blogg, Instagram eller liknande)



MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS

Box 883, 721 23 Västerås **Tfn:** 021-10 13 00
Box 325, 631 05 Eskilstuna **Tfn:** 016-15 36 00
E-post: info@mdh.se **Webb:** www.mdh.se