

LÖN, UTVECKLING ELLER ARBETSKAMRATER? – EN STUDIE OM ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSE OCH ARBETSPRESTATION BLAND TELEFONFÖRSÄLJARE

Kandidatuppsats
Organisation och personalutveckling i samhället, 180hp
Arbetsvetenskap
15hp

Christoffer Stadig
Dennis Rupertsson
Martin Taube

HT 2013

INSTITUTIONEN FÖR PEDAGOGIK, HÖGSKOLAN I BORÅS



HÖGSKOLAN I BORÅS
INSTITUTIONEN FÖR PEDAGOGIK

Kandidatuppsats

Organisation och personalutveckling i samhället

Arbetsvetenskap

15hp

Utgivningsår: HT 2013

Svensk titel: Lön, utveckling eller arbetskamrater? En studie om arbetstillfredsställelse och arbetsprestation bland telefonförsäljare

Engelsk titel: Salary, development or co-workers? A study of job satisfaction and job performance among telemarketers

Författare: Christoffer Stadig, Dennis Rupertsson och Martin Taube

Handledare: Christer Theandersson

Examinator: Erik Ljungar

Sammanfattning

Detta är en studie som behandlar arbetsmotivation och arbetsmotivationens förutsättningar bland olika kategorier av telefonförsäljare utifrån Herzbergs tvåfaktorsteori gällande hygien- och motivationsfaktorer. Studien belyser två övergripande frågeställningar. Den första frågan är om prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet bland telefonförsäljare skiljer sig beroende på kön, socio-ekonomisk status, arbetstider, utbildningsnivå, ålder och lön. Den andra frågan är om tillfredsställelsen i arbetet skiljer sig bland telefonförsäljare beroende på kön, socio-ekonomisk status, arbetstider, utbildningsnivå, ålder och lön. Materialet som ligger till grund för studien är en enkätundersökning i form av en totalundersökning på ett callcenter, totalt omfattar studien 104 respondenter. Studien är avgränsad till att endast undersöka arbetsmotivationens förutsättningar ur ett medarbetarperspektiv i det egna arbetet. Tidigare forskning visar att faktorer som bidrar till arbetstillfredsställelse och arbetsprestation skiljer sig beroende på olika bakgrundsvariabler. Det vill säga att olika faktorer i individers arbete påverkar arbetstillfredsställelse och arbetsprestation på olika sätt. Tidigare forskning visar även att tillfredsställelsen skiljer sig i arbetet beroende på olika bakgrundsvariabler. Resultatet i denna studie visar att faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation varierar mellan olika kategorier, dock tenderar det huvudsakliga resultatet gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation visa att hygienfaktorer i form av trevliga arbetskamrater, lön och psykisk arbetsmiljö vara av viktigast betydelse för samtliga kategorier. Chefens ledarskap tenderar utifrån resultatet att vara av störst betydelse för arbetstillfredsställelse beträffande samtliga kategorier. Ett utmärkande resultat gällande arbetsprestation är att motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter visat sig vara av betydande vikt för kategorierna kvinnor, okvalificerade arbetare, deltid, lägre utbildning, yngre ungdomar och låg lön. Beträffande tillfredsställelsen visar resultatet att den skiljer sig mellan de olika kategorierna av telefonförsäljare som ingått i studien. Kategorierna kvinnor, kvalificerade arbetare, lägre utbildning och yngre ungdomar tenderar att uppvisa en lägre grad av tillfredsställelse i arbetet.

Nyckelord: Arbetstillfredsställelse, Arbetsprestation, Arbetsmotivation, Hygienfaktorer, Motivationsfaktorer, Motivation, Tillfredsställelse, Herzberg, Telefonförsäljare.

Abstract

This is a study that investigate work motivation and work motivation conditions among different categories of telemarketers based on Herzberg's two factor theory regarding hygiene- and motivation factors. The study highlights two main research questions; the first question investigates if the priorities and the assigned role of occupational factors in job satisfaction and job performance at work among telemarketers differ based on gender, socioeconomic status, working hours, education, age and salary. The second question investigates if different job satisfaction among telemarketers is depending on gender, socioeconomic status, working hours, education, age and salary. The material that forms the basis of this study is a survey in the form of comprehensive survey at a call center with a total of 104 respondents in the study. The study is limited to investigate the working conditions of motivation from an employee perspective in their own work. Previous research shows that the factors contributing to job satisfaction and job performance differs depending on various background variables. That is, the various factors in individuals work affect job satisfaction and job performance in different ways. Previous research also shows that job satisfaction is different at work due to different background variables. The result of this study shows that factors in job satisfaction and job performance varies between different categories, however, the main result regarding job satisfaction and job performance shows that hygiene factors in the form of pleasant colleagues, salary and mental work environment to be the strongest factors for all categories. The manager's leadership tends to be, based on the result, of the greatest importance for job satisfaction on all categories. A distinctive result regarding job performance is also that the motivating factor varied tasks proves to be of significant importance for the category of women, unskilled workers, part-time, less educated, younger and low pay. Regarding job satisfaction the result shows that it differs between the different categories of telemarketers who participated in the study. The categories of women, skilled workers, less educated and younger adolescents tend to express a lower degree of job satisfaction.

Förord

Vi vill tacka alla som bidragit till att studien kunnat slutföras. Framförallt vill vi tacka våra kontaktpersoner på callcentret för det seriösa tillmötesgåendet under hela genomförandet av studien vilket möjliggjorde att vi kunde få in det material som behövdes. Vi vill även tacka vår handledare Christer Theandersson på Högskolan i Borås för alla tips och råd under arbetets gång med studien.

Christoffer Stadig, Dennis Rupertsson och Martin Taube
Borås, januari 2014

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

KAPITEL 1 – INLEDNING	1
Bakgrund	1
Syfte	2
Övergripande frågeställningar	2
Hypoteser	2
Prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer	2
Tillfredsställelse i arbetet	4
Studiens avgränsningar och räckvidd	5
Rapportens disposition	5
KAPITEL 2 – TEORIANKNYTNING	7
Herzbergs tvåfaktorsteori	7
Motivationsfaktorer som skapar hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation	8
Hygienfaktorer som förhindrar låg arbetstillfredsställelse och ger kortsiktig arbetsprestation	9
Kritik mot Herzberg	10
KAPITEL 3 – TIDIGARE FORSKNING	12
Empirisk testning av Hertzbergs tvåfaktorsteori om arbetsmotivation bland säsongsarbetare	12
Jobbet för lön, lust eller andra värden	13
Status, roller och tillfredsställelse bland utvecklingsingenjörer	14
Unga människors arbetsmotivation och värderingar	15
Arbetstillfredsställelse på ett callcenter: En empirisk studie i Kanada	16
KAPITEL 4 – METOD	18
Val av metod och metoddiskussion	18
Urval	19
Övergripande tillvägagångssätt och pilotundersökning	20
Upplägget av frågor	21
Mätnivåer	22
Bearbetning och analys	23
Etiska överväganden	25
Validitet och reliabilitet	25
Förförståelse och värderingar	26
KAPITEL 5 – CALLCENTERBRANSCHEN OCH DET UNDERSÖKTA FÖRETAGET	27
Callcenterbranschen	27
Det undersökta företaget	27
KAPITEL 6 – RESULTAT	28

Del 1 - Prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation	28
Slutsatser	36
Del 2 - Faktorerers tillskrivna betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation	38
Slutsatser	46
Del 3 - Tillfredsställelse i arbetet	48
Slutsatser	49
KAPITEL 7 – DISKUSSION	51
Uppdelningen av motivation- och hygienfaktorer	51
Callcenterbranschen och arbetets design	51
Fortsatt forskning	52
Studiens betydelse för kommande yrkesroll	52
KÄLLFÖRTECKNING	53
Litteratur	53
Tidskrifter	54
Elektroniska källor	55
Bilaga 1	56
Bilaga 2	64
Bilaga 3	65
Bilaga 4	66
Bilaga 5	67
Bilaga 6	68
Bilaga 7	69
Bilaga 8	70
Bilaga 9	71

KAPITEL 1 – INLEDNING

I detta kapitel presenterar vi bakgrunden till studien, vi kommer dessutom presentera studiens syfte, övergripande frågeställningar, hypoteser, avgränsningar och räckvidd. Vi avslutar kapitlet med en redogörelse av rapportens disposition.

Bakgrund

Arbetsmotivation är ett mycket komplext begrepp som har berört forskare och chefer i över 50 år, framförallt efter de banbrytande Hawthorne experimenten. Echchakaoui et.al (2013) rapporterar att nästan 3500 studier gavs ut mellan 1958 och 1976 som ägnades åt att utforska arbetsmotivation (Echchakoui, et.al, 2013:577). Arbetet har i de flesta människors liv en central innebörd genom att det skapar en form av personlighet, säkerhet och samhörighet. Det finns flera generella faktorer till att människor arbetar såsom trivsel, lön, ansvar och personlig utveckling. Herzberg gör en uppdelning av hygien- och motivationsfaktorer där han menar att hygienfaktorer såsom lön och arbetskamrater endast förhindrar låg arbetstillfredsställelse och ger kortsiktig arbetsprestation. Motivationsfaktorer i sin tur såsom utveckling och ansvar genererar enligt Herzberg en hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation (Herzberg, 1959:59ff). I det nya arbetslivet menar Allvin (2006) att människor oftare byter arbete, arbetslivet har blivit mer fritt och flexibelt, samtidigt som det blivit mer kravfyllt och otryggt. Konkurrensen har ökat både inom och mellan arbetsorganisationer men framförallt har arbetet fått en ny plats i människors liv. Fortfarande är det en angelägenhet för de flesta att skilja på fritid och arbete, men ett tydligt mönster är att fler arbetar flextid, oregelbundna tider och till och med hemifrån. Arbetsgivare erbjuder många gånger olika möjligheter till sina anställda för att tillfredsställa personliga behov, men viktigt är att olika individer drivs och motiveras av olika faktorer i arbetet (Allvin, 2006:103f). Brist på motivation kan bland annat leda till sämre arbetstillfredsställelse i form av ogynnsamma psykosociala aspekter och sämre arbetsprestation i form av lägre effektivitet inom arbetsorganisationer (Bigliardi & Petroni, 2005:454).

Viktigt är att anställdas tillfredsställelse påverkas av situationen i arbetet, Herzberg menar att en hög arbetstillfredsställelse inte kan nås genom hög lön, anställningstrygghet eller arbetsmiljön, utan att en hög arbetstillfredsställelse förutsätter utvecklingsmöjligheter och stimulerande arbetsuppgifter i arbetet (Herzberg, 1959:70ff). En annan central aspekt av arbetsmotivation är arbetsprestation där tidigare forskning visat att olika faktorer påverkar arbetsprestationen i olika utsträckning, där framförallt feedback, information, ansvar och utbildning varit av stor betydelse (Andersson, Gudmundson & Lundberg 2008:895ff). Faktorer för tillfredsställelse och prestation är även beroende av särskilda omständigheter i arbetsorganisationen såsom hierarkiska positioner, personalpolitiken och den typ av arbete som utförs. Samtidigt har studier visat att prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelse i arbetet kan variera under skilda perioder i individers yrkesliv och beroende på socio-ekonomisk status (Bigliardi, et.al, 2005:460f). Arbetsmotivation är även något individuellt, tidigare forskning har visat att individers arbetstillfredsställelse påverkas av olika bakgrundsvariabler såsom utbildningsnivå och kön (Theandersson, 2000:117).

Arbetsmotivation är ett intressant område ur ett arbetsvetenskapligt perspektiv, motivation kopplas ofta till effektivitet, trivsel och lönsamhet vilket vi ser som centralt inom arbetsvetenskapen. Vi ser dessutom området som betydelsefullt ur ett ledarskapsperspektiv, i tidigare forskning belyses arbetstillfredsställelse och arbetsprestation som centralt för helheten inom arbetet, där man borde skapa ett klimat där ledningen och chefskapet ser faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation som något centralt (Bigliardi, et.al, 2005:464ff). Att ha förståelse för vad som motiverar är följaktligen något viktigt, inte bara för den enskilda individen utan även för arbetsorganisationen i sin helhet.

Syfte

Studiens syfte är att undersöka arbetsmotivation och vilka arbetsrelaterade faktorer som skapar förutsättningar för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation bland olika kategorier av telefonförsäljare.

Övergripande frågeställningar

- Skiljer sig prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet bland telefonförsäljare beroende på kön, socio-ekonomisk status, arbetstider, utbildningsnivå, ålder och lön?
- Skiljer sig tillfredsställelsen i arbetet bland telefonförsäljare beroende på kön, socio-ekonomisk status, arbetstider, utbildningsnivå, ålder och lön?

Hypoteser

Vi har formulerat 17 stycken hypoteser för att kunna besvara vårt syfte och de övergripande frågeställningarna med studien. Samtliga hypoteser grundar sig i tidigare forskning på området, de elva första hypoteserna fokuserar på prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet. Övriga hypoteser syftar till att undersöka om bakgrundsvariabler påverkar tillfredsställelsen i arbetet.

Prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer

Kön

Forskning har visat att kön påverkar prioriterade faktorer i arbetssituationen och vilken betydelse individer tillskriver dessa, då män i större utsträckning än kvinnor lägger vikt vid faktorer som utveckling och arbetsuppgifternas utformning för arbetstillfredsställelsen (Bigliardi, et.al, 2005:460). Kvinnor har i sin tur i större utsträckning än män lagt vikt vid motivationsfaktorer såsom utveckling och arbetsuppgifternas utformning för arbetsprestationen (Gamberales & Hagström, 1995:479ff). Följande hypoteser formuleras:

Hypotes 1: Vi antar att män i större utsträckning prioriterar och tillskriver betydelse till motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen i arbetet än kvinnor under liknande arbetsformer.

Hypotes 2: Vi antar kvinnor i större utsträckning än män prioriterar och tillskriver betydelse till motivationsfaktorer för arbetsprestationen i arbetet under liknande arbetsformer.

Socio-ekonomisk status

Forskning har visat att faktorer såsom ansvar, erkännande och arbetsvillkor är av störst betydelse för arbetstillfredsställelsen hos kvalificerade arbetare (Bigliardi, et.al, 2005:460f), medan lön och personalpolitiken i större utsträckning har betydelse för arbetsprestationen bland okvalificerade arbetare (Andersson, et.al, 2008:895ff).

Hypotes 3: Vi antar att kvalificerade arbetare i större utsträckning tillskriver betydelse till motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen i arbetet än okvalificerade arbetare under liknande arbetsformer.

Hypotes 4: Vi antar att okvalificerade arbetare i större utsträckning än kvalificerade arbetare tillskriver betydelse till hygienfaktorer för arbetsprestationen i arbetet under liknande arbetsformer.

Arbetstider

Forskning har visat att individer som arbetar deltid i större utsträckning lägger vikt vid lön och arbetskamrater än individer som arbetar heltid för arbetsprestationen (Andersson, et.al, 2008:895ff). Tidigare forskning som vi utgått ifrån har dock inte belyst hur arbetstider påverkar prioriterade faktorer och vilken betydelse individer tillskriver faktorer för

arbetstillfredsställelsen. Vi tror att om individer endast arbetar deltid så får hygienfaktorer en större betydelse för arbetstillfredsställelsen då dessa individer inte lägger samma vikt vid arbetet som individer som arbetar heltid.

Hypotes 5: Vi antar att individer som arbetar heltid i större utsträckning prioriterar och tillskriver betydelse till motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen i arbetet än individer som arbetar deltid under liknande arbetsformer.

Hypotes 6: Vi antar individer som arbetar deltid i större utsträckning än individer som arbetar heltid prioriterar och tillskriver betydelse till hygienfaktorer för arbetsprestationen i arbetet under liknande arbetsformer.

Utbildning

Forskning har visat att utbildningsnivå påverkar prioriteringen och betydelsen individer tillskriver faktorer för arbetstillfredsställelsen då högutbildade lägger större vikt vid motivationsfaktorer än lågutbildade (Bigliardi, et.al, 2005:459). Tidigare forskning som vi utgått ifrån har dock inte belyst hur utbildningsnivå påverkar prioriteringen och betydelsen faktorer tillskrivs för arbetsprestationen. Emellertid tror vi att låg utbildningsnivå innebär att hygienfaktorer får en mer utmärkande betydelse då dessa individer inte tillskriver arbetet samma värde samt krav på arbetet som individer med hög utbildning.

Hypotes 7: Vi antar att högutbildade i större utsträckning prioriterar och tillskriver betydelse till motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen i arbetet än lågutbildade under liknande arbetsformer.

Hypotes 8: Vi antar att lågutbildade i större utsträckning än högutbildade prioriterar och tillskriver betydelse till hygienfaktorer för arbetsprestationen i arbetet under liknande arbetsformer.

Ålder

Forskning har visat att ålder inte påverkar prioriteringen och betydelsen individer tillskriver faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i arbetet (Gamberales, et.al, 1995:484f).

Hypotes 9: Vi antar att det inte finns skillnader med hänsyn till ålder utifrån hur motivation- och hygienfaktorer prioriteras och den betydelse de tillskrivs för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i arbetet under liknande arbetsformer.

Lön

Tidigare forskning som vi utgått ifrån har inte undersökt hur individens lönenivå påverkar prioriteringen och betydelsen individer tillskriver olika faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i arbetet. Eftersom vi inte har hittat någon forskning som analyserar lönenivå som en bakgrundsvariabel, så antar vi utifrån förnuftsmässiga grunder att individer med låg lönenivå prioriterar och tillskriver betydelse i större utsträckning till hygienfaktorer såsom lön och arbetskamrater än individer med hög lön eftersom det är centrala faktorer för grundläggande behov inom arbetet och för att kunna säkerställa levnadsstandarden utanför arbetet.

Hypotes 10: Vi antar att individer med hög lönenivå i större utsträckning än individer med låg lönenivå prioriterar och tillskriver betydelse till motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen i arbetet under liknande arbetsformer.

Hypotes 11: Vi antar att individer med låg lönenivå i större utsträckning än individer med hög lönenivå prioriterar och tillskriver betydelse till hygienfaktorer för arbetsprestationen i arbetet under liknande arbetsformer.

Tillfredsställelse i arbetet

Kön

Tidigare forskningresultat visar inga entydiga resultat på hur kön påverkar tillfredsställelsen i arbetet. Forskning har till exempel visat att kvinnor är mindre tillfredsställda i arbetet jämfört med män (Echchakoui, et.al, 2013:584), medan Theandersson (2000:111) visar att kvinnor har en högre tillfredsställelse i arbetet under liknande arbetsvillkor jämfört med män. Att kvinnor uttrycker en högre eller lika hög tillfredsställelse i arbetet jämfört med män trots generellt sämre förhållanden i arbetet förklaras med att kvinnor möjligtvis kan ha lägre anspråk än män (Theandersson, 2000:118).

Med utgångspunkt i Theanderssons resultat formuleras följande hypotes:

Hypotes 12: Vi antar att kvinnor är mer tillfredsställda i arbetet än män under liknande arbetsformer.

Socio-ekonomisk status

Forskning angående arbetstillfredsställelse utifrån socio-ekonomisk status visar skilda resultat då kvalificerade arbetare tenderar att ha en lägre tillfredsställelse i arbetet än okvalificerade arbetare (Bigliardi, et.al, 2005:453ff), medan andra studier visat att socio-ekonomisk status inte har betydelse för tillfredsställelsen i arbetet (Theandersson, 2000:111).

Hypotes 13: Vi antar att socio-ekonomisk status inte påverkar graden av tillfredsställelse i arbetet under liknande arbetsformer.

Arbetstider

Tidigare forskning som vi utgått ifrån har inte undersökt hur bakgrundsvariabeln arbetstider påverkar tillfredsställelsen. Vi tror dock att heltidsarbete skapar ett större engagemang i arbetet vilket påverkar tillfredsställelsen i positiv riktning.

Hypotes 14: Vi antar att individer som arbetar heltid är mer tillfredsställda i arbetet än individer som arbetar deltid under liknande arbetsformer.

Utbildning

Tidigare forskning visar olika resultat när det gäller utbildningsnivåns betydelse för tillfredsställelsen i arbetet då Echchakoui (2013) visar att individer med högre utbildning tenderar att vara mindre tillfredsställda i arbetet (Echchakoui, et.al, 2013:585), medan Theandersson (2000) visar att utbildningsnivå inte har betydelse för tillfredsställelsen i arbetet (Theandersson, 2000:116). En möjlig förklaring till att högutbildade uppvisar en lägre tillfredsställelse är att individer med högre utbildning skapar förväntningar om bättre arbetsvillkor i arbetet (Theandersson, 2000:118).

Hypotes 15: Vi antar att högutbildade är mindre tillfredsställda i arbete än lågutbildade under liknande arbetsformer.

Ålder

Forskning har visat att yngre tenderar att vara mindre tillfredsställda i arbetet jämfört med äldre (Theandersson, 2000:112). Att ålder har denna betydelse för tillfredsställelsen i arbetet under liknande arbetsvillkor förklaras genom fenomenet att äldre många gånger har längre tid på sig att hitta ett jobb som motsvarar deras önskemål, samt generationsspecifika socialisationserfarenheter där äldre har lägre anspråksnivåer beroende på sämre uppväxtvillkor (Theandersson, 2000:118).

Hypotes 16: Vi antar att äldre är mer tillfredsställda i arbetet än yngre under liknande arbetsformer.

Lön

Tidigare forskning har inte visat hur lönenivå som bakgrundsvariabel påverkar tillfredsställelsen i arbetet. Vi tror utifrån förnuftsmässiga grunder att en hög lön påverkar tillfredsställelsen i arbetet i en positiv riktning eftersom lön möjligtvis kan fungera som en uppskattning från arbetsgivaren och ett medel för att förbättra sin levnadsstandard. **Hypotes 17:** Vi antar att individer som har en hög lönenivå är mer tillfredsställda i arbetet än individer som har en låg lönenivå under liknande arbetsformer.

Studiens avgränsningar och räckvidd

Som framgått av ovanstående kommer vi behandla området arbetsmotivation i denna studie och vilka arbetsrelaterade faktorer som skapar förutsättningar för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation bland olika kategorier av telefonförsäljare. Arbetsmotivation är ett mångfasetterat begrepp som inbegriper många infallsvinklar, vi har följaktligen valt att avgränsa oss till dimensionerna arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet. Vi kommer även utifrån våra utvalda bakgrundsvariabler analysera hur dessa påverkar tillfredsställelsen i arbetet, endast aspekten av fenomenet tillfredsställelse med det egna arbetet kommer att beaktas. Anledningen till dessa avgränsningar beror dels på vårt intresse, men även för att det är centrala dimensioner för både tillfredsställelse och effektivitet i arbetet. Avgränsningarna beror även på studiens omfattning och för att vi ser dessa delar som betydelsefulla infallsvinklar, eftersom de har en central betydelse för både enskilda individer och företaget som helhet.

Studien har avgränsats till ett företag i form av ett callcenter. Grunden till att vi enbart genomfört studien på ett företag beror på att vi här fick tillgång till våra på förhand utvalda bakgrundsvariabler, samtidigt som företaget kunnat tillhandahålla med tillräckligt många respondenter för att genomföra relevanta analyser och jämföra resultatet med tidigare forskning. Studien är avgränsad till att endast belysa arbetsrelaterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation, samt tillfredsställelsen i arbetet utifrån ett medarbetarperspektiv, inga respondenter i studien har därför någon form av lednings- eller chefsposition. Enkätstudien som ligger till grund för studien består av en totalundersökning på en arbetsplats, studien baseras således inte på något slumpmässigt urval från en större population. Dessutom överensstämmer inte kategoriernas representation med befolkningen som helhet. Detta innebär att vi kommer vara försiktiga med att generalisera utifrån resultatet i studien. För att handskas med detta problem kommer vi att relatera studiens resultat till vår teoretiska utgångspunkt och tidigare forskning på området.

För att belysa syftet med studien har vi valt att avgränsa oss till att utgå från Herzbergs tvåfaktorsteori. Utifrån denna teori får vi ett brett perspektiv av vad som påverkar inom området arbetsmotivation, samtidigt som teorin möjliggör en tydlig uppdelning av olika arbetsrelaterade faktorer. Dessutom anser vi att Herzbergs tvåfaktorsteori ger en klarhet om vad som ska undersökas.

Rapportens disposition

Rapporten består av sju kapitel, i kapitel ett hade vi vår inledning gällande området arbetsmotivation samt en redogörelse för vårt syfte, övergripande frågeställningar, hypoteser och studiens avgränsningar samt räckvidd. I kapitel två redogör vi för vår teoretiska utgångspunkt, Herzbergs tvåfaktorsteori och avslutar med kritik som finns mot teorin. I kapitel tre redogör vi för den tidigare forskning som vi utgått ifrån gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Kapitel fyra beskriver studiens forskningsmetod, enkätutformningen samt tillvägagångssättet. Genomgående i kapitlet förs en diskussion om

tillvägagångssättet samtidigt som argument framförs för valet av metod. Kapitel fem syftar till en redogörelse av callcenterbranschen samt det undersökta företaget.

I kapitel sex presenterar vi vårt resultat, resultatet är uppdelat i tre delar som berör prioriterade motivation- och hygienfaktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Den betydelse som motivation- och hygienfaktorer tillskrivits, samt tillfredsställelsen i arbetet utifrån våra bakgrundsvariabler. Löpande kopplingar och slutsatser görs till Herzbergs teori och tidigare forskning i anknytning till varje resultatdel. I kapitel sju har vi vår diskussion, i det avslutande kapitlet diskuterar vi Herzbergs teori, chefskapets betydelse och arbetsorganisationers ansvar för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Vi avslutar kapitlet med en diskussion gällande studiens betydelse för vår kommande yrkesroll.

KAPITEL 2 – TEORIANKNYTNING

I detta kapitel presenterar vi vår teoriansknytning i form av Fredrick Herzbergs tvåfaktorsteori. Vi avslutar kapitlet med en del av den kritik som framkommit under åren från det att tvåfaktorsteorin konstruerades.

Herzbergs tvåfaktorsteori

Den amerikanske forskaren Fredrick Herzberg (1959) utförde en kvalitativ studie i och runt regionen Pittsburgh om arbetsmotivation. Han tittade framförallt på 200 stycken ingenjörer och revisorers attityder till arbetet samt om de var tillfredsställda med sitt arbete (Herzberg, 1959:32f). Den centrala frågan som Herzberg ville undersöka var: vad vill människor uppnå med sitt arbete (Herzberg, 1959:107). Före huvudstudien genomförde Herzberg två stycken pilotundersökningar. I den första pilotundersökningen intervjuades 13 stycken respondenter där de fick berätta om när de hade en bra eller dålig känsla i arbetet. Den andra pilotundersökningen var i större omfattning då Herzberg genomförde 39 stycken intervjuer bland mellanchefer på en ingenjör- och konstruktionsfirma. Samtliga respondenter som deltog i undersökningen var kvalificerad arbetskraft då de arbetade som ingenjörer eller hade en bakgrund som ingenjörer (Herzberg, 1959:24f). Resultatet av pilotundersökningarna väckte ett intresse inom ämnet arbetsmotivation och därför beslutade Herzberg att arbeta vidare med studien genom att genomföra fler intervjuer för att se om antagandet stämde att olika faktorer påverkade arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i arbetet (Herzberg, 1959:32). I Herzbergs teori använder han sig av olika begrepp som han kategoriserar som motivation- och hygienfaktorer, vi har därför valt att beskriva de begrepp som är relevanta för vår studie när det gäller arbetstillfredsställelse och arbetsprestation.

Begrepp som Herzberg använder inom kategorin motivationsfaktorer är exempelvis *framgång*, vilket kan vara en befordran eller möjlighet att utföra ett framgångsrikt arbete där individen får en chans att vara med och lösa problem samt uppleva det slutgiltiga resultatet av sin *prestation*. Således är *ansvar* över sitt eget arbete viktigt enligt Herzberg, samt möjligheten att få nya ansvarsområden för att individen skall få högre tillfredsställelse och lust till bättre prestation i arbetet. Den personliga utvecklingen är också betydelsefull för individens motivation, därför är *utvecklingsmöjligheter* inom arbetsorganisationer betydande för att få en tillfredsställd och effektiv arbetssituation. Utvecklingsmöjligheter kan ge en ny position inom arbetsorganisationen vilket kan öka individens status, därmed kan individen fortsätta att utvecklas och växa i arbetet vilket ökar både tillfredsställelsen och individens prestation enligt Herzberg. *Erkännande* är också ett positivt begrepp som såväl kan erhållas genom chef, medarbetare, kollegor och kunder. Ett erkännande har liknande effekt på individen oberoende av vem som framför det. *Arbetsuppgifterna* handlar enligt Herzberg om utformningen av arbetsuppgifterna och hur individer trivs med sitt arbete då arbetet kan vara utformat på olika sätt (Herzberg, 1959: 44f).

Begrepp som Herzberg använder inom kategorin hygienfaktorer är exempelvis att en chef fördelar arbete och ansvar efter individers behov inom arbetsorganisationen. Herzberg menar att *arbetsledningen* därför är av betydelse då anställda kan övervakas av chefen i olika grader vilket påverkar individens tillfredsställelse och prestation i arbetet. *Personalpolitiken* handlar om företagets policys, administration och makt vilket syftar till arbetssätt och maktstrukturer inom arbetsorganisationen. Begreppet *lön* handlar om vilka förväntningar det finns på löneökningar samt vilken funktion ersättningen har när det gäller tillfredsställelsen och prestationen. En annan viktig faktor är *arbetsmiljön* vilket syftar till den psykiska arbetsmiljön i form av arbetsbelastningen, samt utformningen av den fysiska arbetsmiljön vilket exempelvis syftar till lokalerna. Herzberg belyser även begreppet

anställningstrygghet vilket kan påverka tillfredsställelsen och prestationen, han kopplar det till hur företaget går ekonomiskt och den anställdes anställningsform (Herzberg, 1959: 46f).

I huvudstudien undersökte Herzberg förhållandet mellan arbetsprestation och arbetstillfredsställelse i arbetet på nio stycken olika industrier (Herzberg, 1959:30). De utvalda respondenterna som ingick i undersökningen arbetade som revisorer eller ingenjörer och respondenterna fick frågor där de fick berätta om situationer i arbetet då de upplevde en positiv eller negativ tillfredsställelse samt upplevelsen för prestationen (Herzberg, 1959:43f). I de två kommande delarna presenteras Herzbergs resultat och hur motivation- samt hygienfaktorer påverkar både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen.

Motivationsfaktorer som skapar hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation

Herzbergs analys av resultatet visade prioriterade och mindre prioriterade faktorer, dessa jämfördes och delades in i vad han kallade motivation- och hygienfaktorer. Totalt uppmärksammade Herzberg 228 faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. De mest prioriterade faktorerna som enligt Herzberg hade en signifikant påverkan på individens arbetsprestation och arbetstillfredsställelse var prestation, erkännande, arbetsuppgifterna, ansvar, framgång, utveckling samt tio mer sällan förekommande faktorer. Viktigt att understryka vad de gäller de tio mer sällan förekommande faktorerna så visade resultatet att de hade en påverkan, men Herzberg menade att de inte var av signifikant betydelse. Det var således bara de sex mest prioriterade faktorerna som hade en signifikant betydelse i ökad av respondenternas arbetstillfredsställelse och arbetsprestation, dessa faktorer kategoriserade Herzberg som motivationsfaktorer men han benämner även de som inre motivationsfaktorer. Utöver dessa sex faktorer var det endast faktorn lön som var av framstående betydelse, dock kategoriserade Herzberg lönen som en hygienfaktor eftersom lönen inte påverkade i tillräckligt stor utsträckning (Herzberg, 1959:59f).

Av motivationsfaktorerna var prestation den mest prioriterade faktorn, den förekom i 41 procent av svaren som en signifikant faktor för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Den näst mest prioriterade motivationsfaktorn var erkännande, viktigt att poängtera enligt Herzberg var att någon form av prestation inte måste ligga som grund för att ett erkännande ska få effekt. Källan till erkännandet är inte lika viktigt som erkännandet i sig utan det kan komma från olika håll, exempelvis från arbetsledare, kollegor, underordnade och kunder. Efter erkännande kom arbetsuppgifterna som en prioriterad motivationsfaktor, det vill säga möjligheter till kreativitet, utmanande arbetsuppgifter, varierande arbetsuppgifter och möjligheten till att se resultat av arbetet. Enligt Herzberg genererade arbetsuppgifter som innehöll dessa aspekter både hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation (Herzberg, 1959:60ff).

På fjärde plats bland motivationsfaktorerna kom ansvar som en prioriterad faktor. Till ansvar kopplar Herzberg möjligheter att arbeta utan en arbetsledares övervakning, hållas ansvarig för sina egna insatser, ges ansvar för andras arbete och få förtroendet att byta arbetsuppgifter med nya ansvarsområden utan att formellt behöva avancera inom arbetsorganisationen. Viktigt att understryka är att det ökade ansvaret enligt Herzberg kan få positiva effekter utan att individen får en formell befordran, samt att ett ökat ansvar i sig är viktigare än den status som det ger. Framgång kom på femteplats som den mest förekommande motivationsfaktorn, viktigt att understryka är att faktorn framgång enligt Herzberg är förenad med faktorn utveckling. Dessa faktorer syftar enligt Herzberg till att den anställda blir befördrad, vilket kopplas till omständigheter såsom personlig utveckling i arbetsorganisationen, igenkännande från överordnade och ökat ansvar. En sekundär effekt av en befordran var ofta den höjda

ersättningen för arbetet som bidrog till att befördran fick en positiv effekt för individens upplevda tillfredsställelse och prestation i arbetet. Viktigt att understryka gällande Herzbergs resonemang utifrån motivationsfaktorerna är att de enligt honom genererar en hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation inom arbetet (Herzberg, 1959:61ff).

Hygienfaktorer som förhindrar låg arbetstillfredsställelse och ger kortsiktig arbetsprestation

Hygienfaktorer är de yttre faktorerna som Herzberg belyser, hygienfaktorer visade sig sällan vara avgörande för att åstadkomma hög arbetstillfredsställelse och en långsiktig arbetsprestation. Herzberg menar istället att hygienfaktorerna förhindrar låg arbetstillfredsställelse och leder till kortsiktig arbetsprestation. Hygienfaktorer fokuserar inte på arbetet i sig utan snarare på egenskaperna i det sammanhang där arbetet utförs, det är en grundläggande skillnaden mellan motivation- och hygienfaktorer. Hygienfaktorer var alltså inte direkt motivationsskapande i sig enligt Herzberg utan beskriver mer situationen i arbetet. Hygienfaktorer benämns även som yttre motivationsfaktorer (Herzberg, 1959:63).

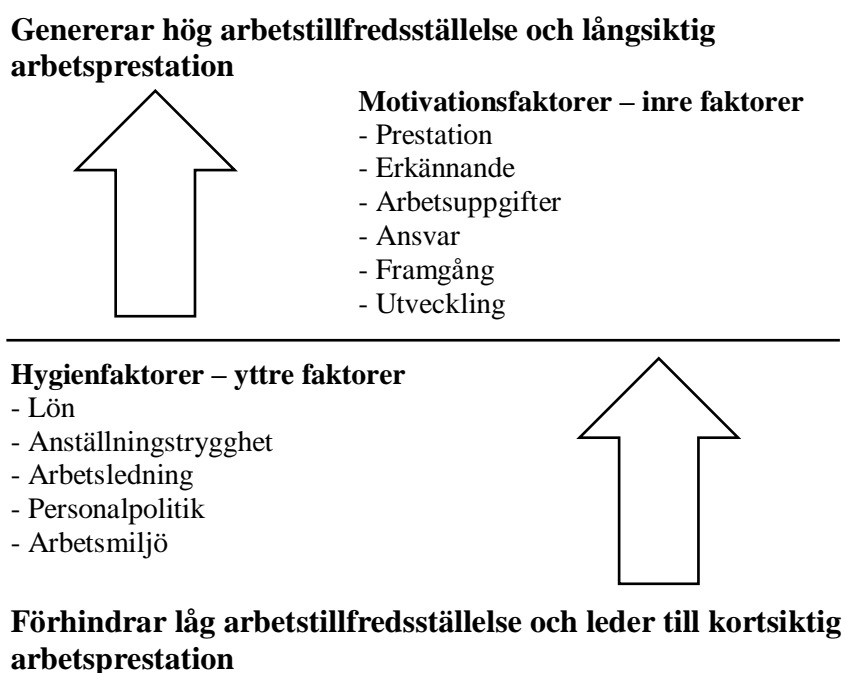
Personalpolitiken var en av de viktigaste hygienfaktorerna för att förhindra att respondenterna upplevde en låg arbetstillfredsställelse, denna faktor stod för en tredjedel av de prioriterade hygienfaktorerna. Personalpolitiken berör aspekter såsom en ineffektiv arbetsorganisation, dubbelarbete, slöseri, spel om makten och policys. Herzberg beskriver organisationspolicy som skadlig om den är orättvist utformad då den berör anställda och andra arbetsorganisatoriska aspekter såsom orättvisa löner (Herzberg, 1959:70f). På andra plats kom arbetsledningen, det syftar till arbetsrelaterade ledarskapsproblem vilket enligt Herzberg innefattade ineffektivitet samt saknad förmåga att styra arbetslaget och bristande kompetens inom det område som arbetsledaren styrde. Även brister i det sociala samspelet påverkade respondenternas upplevda tillfredsställelse och prestation. Enligt resultatet kunde en dålig relation med chefen vara förödande för individen vilket är viktigt att belysa. Arbetsmiljön hade en betydande inverkan på individens arbetstillfredsställelse och den kortsiktiga arbetsprestationen, avgörande för vad som fick respondenterna att klaga på den fysiska arbetsmiljön var om lokalerna inte var ändamålsenliga och om företaget låg otillgängligt. Den psykiska arbetsmiljön syftade till arbetsbelastningen. Anställningstrygghet var också en hygienfaktor som hade en betydande inverkan, denna faktor kopplades dels till företagets lönsamhet men även respondentens anställningsform (Herzberg, 1959:72ff). Lönen intar en speciell roll då den förekommer både som en motivation- och hygienfaktor. Men lönen har framförallt en hög potential att hindra en låg arbetstillfredsställelse och en kortsiktig arbetsprestation enligt Herzberg, därför definierar han lönen som en hygienfaktor vilket innefattar bristfällig löneadministration och orättvisa lönesättningar bland de anställda. Löneökningar fick enligt Herzberg en större betydelse än att individen bara får mer pengar, löneökningar fungerade också som ett erkännande för individen (Herzberg, 1959:82).

Herzberg såg ett mönster i hur olika motivation- och hygienfaktorer påverkade arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Motivationsfaktorer tenderade att påverka prestationerna mer långvarigt och effektivare än hygienfaktorer. När företaget presterade bra påverkade det arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationerna positivt medan det motsatta hände då företaget gick dåligt. Utifrån resultatet av studien konstruerade Herzberg sin teori som numera är känd som tvåfaktorsteorin. Viktigt att understryka enligt Herzbergs slutsatser är att han framförallt kopplade motivationsfaktorerna till arbetet i sig, medan hygienfaktorerna i större utsträckning kopplades till kontexten där arbetet utfördes. Viktigt att förtydliga utifrån Herzbergs resonemang är att hygienfaktorerna verkar för att förhindra låg arbetstillfredsställelse och leder till kortsiktig arbetsprestation, medan

motivationsfaktorerna genererar hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation. Betydelsefullt vad det gäller motivationsfaktorerna är att de flesta faktorerna handlar om arbetsberikning, men det handlar inte om fler tråkiga arbetsuppgifter som läggs till i en enformig arbetssituation, utan det måste innebära mer frihet, makt, ansvar, återkoppling och utrymme att använda färdigheter och kunskaper (Herzberg, 1959:85ff).

Figur 2.1

Figuren nedan ger en överskådlig bild av Herzbergs tvåfaktorsteori och motivation- samt hygienfaktorernas funktioner.



Kritik mot Herzberg

Åren efter Herzbergs studie och hans konstruktion av tvåfaktorsteorin har det framkommit en del kritik. Tietjen & Myers (1998) kritik handlar om Herzbergs urval av respondenter, det rörde sig om kvalificerade tjänstemän i form av ekonomer och ingenjörer, de menar därför att resultatet inte går att jämföra med vad som skapar arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet hos lägre kvalificerad arbetskraft. Dock menar författarna att det kan förekomma möjliga invändningar mot den ovanstående kritiken, då de menar att de förhållandena som gällde för respondenterna i Herzbergs undersökning i fråga om inflytande nu 55 år efter studien också gäller för arbetstagare i allmänheten. Ytterligare kritik mot Herzberg från Tietjen & Myers gäller uppställningen av motivation- och hygienfaktorer, samt om det verkligen handlar om två olika typer av arbetsrelaterade faktorer som ger olika följder. Författarna ställer frågan om vad som händer när ett företag inför en ny personalpolitik, Herzberg skulle kategorisera det som en hygienfaktor samtidigt som Tietjen & Myers menar att en ny policy inom arbetsorganisationen skulle kunna påverka anställdas långsiktiga arbetsprestation, samt skapa hög arbetstillfredsställelse och att det i och med det skulle vara en motivationsfaktor (Tietjen & Myers, 1998:227ff). Mabon (1990) menar att det möjligen kan finnas en enkel förklaring till Herzbergs uppdelning av motivation- och hygienfaktorer, nämligen att Herzbergs förklaringar reflekterar den banala psykologiska "sanningen" att individer betonar de egna insatserna när de når framgång, medan individer skyller på omgivningen när de misslyckas (Mabon, 1990:122f). Dessutom har det under de senaste åren kommit kritik och frågor angående Herzbergs antaganden om tillit till chefen, tillit har under de senaste åren blivit en avgörande faktor i förhållandet mellan medarbetare

och chefer, samt en viktig variabel för att förutsäga både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Problemet med tillit utifrån Herzbergs teori är att den faktorn är kategoriserad som en hygienfaktor (Cunningham & MacGregor, 2000:1578ff).

Vidare har Theanderson (2000) visat att hygienfaktorer har en viktig betydelse för arbetstillfredsställelsen i arbetet. Det resultatet skiljer sig från Herzbergs teori om hygienfaktorer som han menar bara förhindrar låg arbetstillfredsställelse. Herzberg menar att hygienfaktorer såsom anställningstrygghet och god arbetsmiljö bara har en svag inverkan till att skapa en hög arbetstillfredsställelse. Senare års forskning har visat att hygienfaktorer som anställningstrygghet och arbetsmiljö är av signifikant betydelse för arbetstillfredsställelsen vilket går emot Herzbergs tvåfaktorsteori (Theanderson, 2000: 117).

Intressant att belysa vad det gäller kritik mot Herzberg är Sachaus (2007) olika argument, han menar att Herzbergs tvåfaktorsteori fortfarande är användbar för forskning inom området arbetsmotivation. Framförallt menar Sachau att man kan använda Herzbergs tvåfaktorsteori för att utveckla arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet. Framstående kritik från Sachau mot Herzbergs tvåfaktorsteori är misstaget som Herzberg begick då han menade att mellanmännsliga relationer inte kan frambringa hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation. Sachau menar att relationer inom arbetet leder till psykologisk tillväxt och utveckling samt att denna faktor därför borde definieras som en motivationsfaktor. Sachau menar till skillnad från Herzberg att vänskap i arbetet kan leda till psykologisk tillväxt samt motverka motivationsbrist. Därför menar Sachau att mellanmännsliga relationer kan vara en motivationsfaktor och inte enbart en hygienfaktor. Det centrala i Sachaus kritik mot Herzberg är att faktorer som bidrar till arbetstillfredsställelse och arbetsprestation skiljer sig beroende på olika bakgrundsvariabler. Det vill säga att olika faktorer i individers arbete påverkar arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen på olika sätt. Slutsatsen enligt Sachau stämmer därmed till viss del överens med Herzbergs uppdelning av motivations- och hygienfaktorer där olika faktorer på olika sätt påverkar arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Skillnaden är att Sachau understryker att olika individer motiveras av olika faktorer för arbetsprestationen och arbetstillfredsställelsen (Sachau, 2007:383f).

Abrahamsson och Andersen (1998) är också kritiska mot Herzbergs tvåfaktorsteori eftersom forskarna menar att Herzberg inte beaktar de individuella skillnaderna när det gäller vilka faktorer som leder till arbetstillfredsställelse, istället menar forskarna att Herzberg hade utgångspunkten att alla individer är lika, i likhet med Sachaus kritik. Vidare menar Abrahamsson och Andersen att man kan vara kritisk mot Herzbergs kategorisering av lönen som en hygienfaktor, speciellt då senare studier visat att lönen är av stor betydelse för både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen, samtidigt som lönen även i Herzbergs egna studie var av betydelse, fast han själv valde att kategorisera den som en hygienfaktor utifrån eget tycke (Abrahamsson & Andersen, 1998:153).

KAPITEL 3 – TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel presenterar vi den tidigare forskning som vi har som utgångspunkt gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Vi framför även argument om varför denna forskning är relevant för vår studie.

Empirisk testning av Herzbergs tvåfaktorsteori om arbetsmotivation bland säsongarbetare

Andersson, Gudmundson och Lundberg (2008) genomförde en studie med syftet att belysa motivation i form av arbetsprestation i arbetet bland lågkvalificerade arbetare. Författarna såg studien som intressant att belysa för det ibland problematiska förhållandet mellan anställdas prestation och en kunds uppfattning om kvalitet och service. Förhållandet mellan kund och anställd blir i dessa fall en viktig egenskap och därför grundas många gånger en framgångsrik arbetsorganisation genom motiverade medarbetare. Författarna menar att området är viktigt att undersöka för att kunna skapa en arbetssituation där de anställda känner sig motiverade och agerar i syfte att uppnå arbetsorganisationens mål. Förståelse av vilka faktorer som påverkar anställdas arbetsprestation blir således avgörande enligt författarna. Studien genomfördes utifrån en kontextanpassad version av Herzbergs tvåfaktorsteori, data samlades in genom en enkätundersökning och djupgående intervjuer (Andersson, et.al, 2008:890ff).

Studien genomfördes bland säsongarbetare, definition av en säsongarbetare var en individ som har ett kontrakt med ett slutdatum. Definitionen omfattade därmed både lokala invånare och tillflyttade individer. Urvalet bestod av personer inom besöksnäringen och turistnäringen, 45 procent av respondenterna bestod av individer som arbetar inom besöksnäringen medan återstående 55 procent arbetade i inom turistnäringen. Enkäten skickades ut till totalt 613 säsongarbetare med en svarsfrekvens på 43 procent. Utifrån den kvantitativa data som författarna fick fram kunde Herzbergs tvåfaktorsteori testas för att se hur hygien- och motivationsfaktorer prioriterades för arbetsprestationen. Tekniken som författarna använde sig utav byggde på ett förfarande i två steg där sambandet mellan teoretiska konstruktioner och observerbara faktorer för arbetsprestationen etablerades i en värderingsmodell. Det andra steget var att analysera förhållandet mellan teoribildningarna och faktorerna för arbetsprestationen inom modellen (Andersson, et.al, 2008:893f).

Resultatet utifrån studien visade framförallt skillnader i den sociala interaktionens betydelse för arbetsprestationen. Den sociala interaktion tenderade att vara särskilt viktigt för dem som flyttade till samhället för att säsongarbeta. De två faktorer som hade signifikanta skillnader mellan grupperna var att de som flyttade till samhället var betydligt mindre motiverade av lönen i jämförelse till dem som redan bodde i samhället och arbetade som säsongarbetare. Dessutom tenderade de som flyttade till samhället att prioritera sociala relationer i större utsträckning än dem som redan var bosatta i området. De generellt viktigaste faktorerna hos båda kategorierna för arbetsprestationen var motivationsfaktorer såsom återkoppling, information, ansvar och utveckling. Resultatet visade att hygienfaktorer inte tenderade att var av lika stor betydelse som motivationsfaktorerna i de båda undersökta kategorierna. Författarna är dock tydliga med att hygienfaktorer har ett viktigt samband med arbetsprestationen utifrån resultatet, men inte lika utmärkande. Utifrån studiens syfte bedömer författarna att Herzbergs tvåfaktorsteori fortfarande har giltighet. De menar att kärnan av teorin utifrån studien är att arbetsprestation har ett viktigt samband med tillfredsställelse av ”högre” behov eller ”jaget-uppfyllelser” och ett inte lika viktigt samband med vardagliga behov såsom lön och olika typer av belöningar (Andersson, et.al, 2008:895ff).

Studien ser vi som relevant för vår studie. Författarna undersöker inte samma yrkeskategori som vår studie kommer beröra, men en liknande typ av mindre kvalificerad arbetskraft. Författarna belyser förhållandet mellan kund och den anställda samt vilka faktorer som specifikt påverkar arbetsprestationen. Förhållandet mellan kund och anställda stämmer bra överens med callcenterbranschen där vi kommer genomföra vår studie. Dessutom visar studier att individer som tar jobb inom callcenter ofta gör det under olika typer av övergångsperioder i livet, vilket går att likställa med karaktären av ett säsongsarbete (Arbetsformedlingen.se). Studien syftade till att belysa faktorer för arbetsprestationen utifrån Herzbergs tvåfaktorsteori, vilket även vi har som avsikt att göra.

Jobbet för lön, lust eller andra värden

Theandersson (2000) utreder i sin studie hur faktorer innanför och utanför arbetet påverkar anställdas attityd till arbetet. Studien kartlägger faktorer som ses som viktiga för att känna tillfredsställelse. Studien genomfördes till en början med intervjuer medan den andra delen utgjordes av enkätundersökningen som därefter utgjorde grunden för analyserna i studien. Studien bestod av totalt tolv stycken arbetsplatser inom sektorerna industri, handel, offentlig förvaltning, omsorg och vård. Enkäten skickades till 1797 personer och antal svar blev 1444 stycken. (Theandersson, 2000:39ff).

En del av studien syftade till att undersöka uppfattningen om individens arbetssituation och om det har inverkan på arbetstillfredsställelsen. Theandersson (2000) var här intresserad av att undersöka Herzbergs teori om att arbetsmiljö, lön, sociala relationer och anställningstrygghet inte kan generera en hög arbetstillfredsställelse. Utan att en hög arbetstillfredsställelse endast kan uppnås genom utveckling, stimulerande arbetsuppgifter och ansvar (Theandersson, 2000:107). I resultatet gör författaren en uppdelning av tillfredsställelse med det egna arbetet och arbetsplatsen. De faktorer som hade en signifikant betydelse för båda aspekterna av tillfredsställelse var möjligheter till utveckling, möjligheter till att ta egna initiativ, kamratskap samt arbetsmiljön. Viktigt är också att författaren undersöker förväntningen av en lägre grad av tillfredsställelse och en hög grad av tillfredsställelse. Författaren gör en uppdelning mellan att överhuvudtaget vara tillfredsställd och vara helt tillfredsställd. Vad det gäller faktorer för att vara helt tillfredsställd med arbetsplatsen så inverkade faktorerna inflytande över arbetet, lön och arbetsmiljön. Lön hade endast en positiv effekt för överhuvudtaget vara tillfredsställd med arbetsplatsen, medan de faktorer som hade positiv effekt för att överhuvudtaget vara tillfredsställd med det egna arbetet var möjligheter till inflytande, ej psykiskt påfrestande och varierande arbetsuppgifter. Framförallt visade intressanta och varierande arbetsuppgifter att ha en stark påverkan på tillfredsställelsen med det egna arbetet. För att vara helt tillfredsställd med det egna arbetet så inverkade faktorerna varierande arbetsuppgifter, intressanta arbetsuppgifter samt ansvar positivt med arbetstillfredsställelsen. Slutsatsen som författaren drar utifrån arbetstillfredsställelsen är att faktorer såsom anställningstrygghet, lön och arbetsmiljön har en positiv inverkan på tillfredsställelsen med det egna arbetet och arbetsplatsen. Det är ett intressant resultat eftersom Herzberg hävdar att de faktorerna endast är av liten betydelse för arbetstillfredsställelsen (Theandersson, 2000:111ff).

Den del där Theandersson (2000) berör arbetstillfredsställelse går att koppla konkret till vårt syfte eftersom vi precis som författaren kommer undersöka om olika bakgrundsvariabler och faktorer påverkar graden av arbetstillfredsställelse i det egna arbetet.

Status, roller och tillfredsställelse bland utvecklingsingenjörer

Bigliardi och Petroni (2005) genomförde en kvantitativ studie bland 642 stycken ingenjörer med skilda sysselsättningar i 11 arbetsorganisationer som var verksamma inom livsmedelsindustrin i Italien. Svarefrekvensen var 58 procent vilket resulterade i att 376 respondenter ingick i studien. Viktigt att understryka gällande urvalet var att 96 procent var män, anledningen till detta var för att det helt enkelt inte fanns fler kvinnor representerade bland ingenjörerna. Anledningen till att författarna undersökt arbetstillfredsställelsen bland ingenjörer var för att tidigare studier visat att det finns problem med att motivera kvalificerade arbetare i arbetet som följd av förändringar i de ekonomiska, sociala och tekniska förhållandena. Forskning har visat att ingenjörer generellt är mer missnöjda i förhållande till mindre kvalificerad arbetskraft inom tillverkningsindustrin och att det följaktligen är viktigt att visa uppmärksamhet för detta. Bristen på lämplig motivation bland ingenjörer har resulterat i en högre personalomsättning i förhållande till yrken med liknande utbildning (Bigliardi, et.al, 2005:453ff). Syftet med studien var att granska vad som påverkade tillfredsställelsen utifrån ingenjörernas förväntningar i arbetet, om ingenjörerna kunde identifiera sig med organisationskulturen och i vilken utsträckning de ville stanna kvar i arbetet (Bigliardi, et.al, 2005:459f). Vi kommer att presentera hur ingenjörerna uppfattade organisationens förståelse för deras förutsättningar samt prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen.

Resultatet i studien visade att en majoritet av ingenjörerna ansåg att arbetsorganisationen inte hade förståelse för deras förväntningar om vad som påverkar arbetstillfredsställelsen i arbetet. Vad det gäller prioriterade faktorer var det fem faktorer som visade sig vara viktigast. Den viktigaste faktorn var ”belöningsystemet” och det syftade inte till lön, utan till möjligheter för utveckling inom arbetsorganisationen. Den andra faktorn var ”förståelse” för ingenjörernas förväntningar vilket syftade till att chefer inte ska använda sin hierarkiska position mot ingenjörernas kunskaper. Den tredje faktorn var ”underlåtenhet” vilket avsåg att ingenjörerna menade att ledningen skulle skilja mellan dem och andra arbetstagare inom arbetsorganisationen. Den fjärde faktorn var ”arbetsuppgifterna” vilket syftade till att arbetsuppgifterna måste vara anpassade till ingenjörens kunskaper. Den femte faktorn var ”ledarskapet” vilket avsåg kunskapsnivån hos ledarskapet inom tekniska och organisationsrelaterade frågor (Bigliardi, et.al, 2005:460f).

Resultatet i studien visade även att det fanns en konkurrens mellan chefer och ingenjörer inom arbetsorganisationen som påverkar tillfredsställelsen i arbetet. Det är därför viktigt att ledningen förstår ingenjörers förväntningar enligt författarna för att kunna motivera dessa kvalificerade arbetare på ett framgångsrikt sätt genom förtroende och en öppen kommunikation. Ingenjörer har enligt författarna många gånger en spetskompetens vilket chefer bör uppmärksamma genom att skapa en decentraliserad organisationsstruktur. Författarna menar att studiens resultat innebär att ledare bör öppna upp för en självständig, integrerad och produktiv arbetsmiljö vilket förbättrar ingenjörers tillfredsställelse i arbetet. Studien visade vidare att ingenjörerna ansåg att det var viktigt att arbetsuppgifterna är balanserade, de bör vara utmanande, skapa engagemang och leda till utveckling. Delaktighet och nivån på arbetsuppgifterna är därmed en viktig faktor för att ingenjörerna inte skall bli uttråkade, därför är det betydelsefullt att ingenjörerna får återkoppling för sin arbetsprestation vilket skapar bättre förutsättningar för arbetstillfredsställelse. Resultatet visade även att ansvar för specifika arbetsområden skapar en positiv arbetstillfredsställelse hos ingenjörerna, härutöver menar författarna att detta även ökar arbetsprestationen (Bigliardi, et.al, 2005:464ff). Författarna menar att chefer ofta misslyckas med att tillfredsställa ingenjörer, de menar att ingenjörer måste få riktlinjer och ansvar så att de behandlas som proffs. Ingenjörer behöver särskild behandling oberoende av de traditionella

kontrollsystem som man har inom arbetsorganisationen. Ledningen måste enligt författarna utveckla olika faktorer som ska passa olika medarbetares behov på olika nivåer i arbetsorganisationer (Bigliardi, et.al, 2005:454).

Studien är relevant för vår studie eftersom den belyser viktiga faktorer för arbetstillfredsställelsen utifrån kvalificerade arbetare, samt hur socio-ekonomisk status påverkar tillfredsställelsen i arbetet. Vi kommer i vår studie att koppla resultatet till kategorin kvalificerade arbetare inom undersökningspopulationen. Viktigt att understryka gällande definitionen av kvalificerade arbetare är att vår kategori kvalificerade arbetare skiljer sig från denna studies kvalificerade arbetare eftersom vi kommer undersöka säljare och inte ingenjörer. Betydelsefullt är alltså att det finns olika definitioner av kategorin kvalificerade arbetare. Bigliardi, et.al, (2005) har även använt en enkätundersökning med liknande faktorer för arbetstillfredsställelsen som vi gjort vilket möjliggör relevanta jämförelser mellan studierna.

Unga människors arbetsmotivation och värderingar

Gamberales och Hagström (1995) undersöker i sin studie de förändrade värderingar som alltmer präglar arbetsmarknaden, där författarna menar att attityderna har förändrats hos unga i jämförelse med den äldre. Utvecklingen har gått från att yngre individer prioriterar anställningstrygghet och ekonomiskt trygghet, till att unga idag istället prioriterar livskvalitet, tillfredsställelse och självutveckling för arbetsprestationen och arbetstillfredsställelsen i arbetet. Enbart hög lön räcker inte till för att motivera unga och välutbildade i dagens samhälle. Författarna har utfört studien med tre olika frågeställningar för att undersöka de förändrade attityderna hos yngre individer. Frågeställningarna var: Vad karakteriserar ungas attityder i arbetet och hur ser de ut överlag? Beror ungas attityder på ekonomin i samhället och förändras attityderna i takt med fluktationerna på marknaden och på vilket sätt sker det? Kan man avgöra vilka faktorer i arbetet som har betydelse för ungas arbetstillfredsställelse? (Gamberales & Hagström, 1995:475ff). Första och andra frågeställningen är relevanta då de ligger i linje med vårt syfte. Studien utgjordes av en enkät som riktade sig till ungdomar som var i slutet på sin gymnasieutbildning, totalt ingick 2349 elever i åldrarna 17-21. Studien redogör för hur kön och utbildning är relaterade till unga individers åsikter om prioriterade faktorer för arbetsprestationen och arbetstillfredsställelsen i arbetet.

Resultatet visade att respondenterna värderade tre övergripande faktorer som viktiga för arbetsprestationen, dessa var arbetets betydelse, arbetsvillkor och arbetsförmåner. Nedan redogörs för vilka faktorer som respondenterna ansåg positivt påverka arbetsprestationen.

Arbetets betydelse

- Uppskattning
- Kompetensutveckling
- Intressanta/utvecklande arbetsuppgifter
- Informationsflödet inom organisationen

Arbetsförmåner

- Lön och ersättningar

Arbetsvillkor

- Den psykiska arbetsmiljön
- Arbetskamrater
- Anställningstrygghet
- Den fysiska arbetsmiljön

(Gamberales, et.al, 1995:476f).

Ett resonemang förs utifrån de faktorer som författarna ser präglar dagens postmaterialistiska värderingar. Begreppet syftar till prioritering av faktorer som förbättrar livskvalitén, man brukar koppla begreppet till välmåendeprioriteringar såsom uppskattning, intressanta samt utvecklande arbetsuppgifter, ansvar och erkännande i arbetet (Gamberales, et.al, 1995:479). Arbetets betydelse avspeglar Herzbergs inre motivationsfaktorerna och stämmer överens med de postmaterialistiska värderingarna, medan arbetsvillkor och

arbetsförmåner avspeglar Herzbergs yttre motivationsfaktorerna. De yttre motivationsfaktorerna kopplar Gamberales, et.al, (1995) samman med en materialistisk syn, ett begrepp som syftar till en värderingsstruktur där individer prioriterar fysisk och materiell trygghet såsom stressfritt arbete, anställningstrygghet, lön och den fysiska samt psykiska arbetsmiljön (Gamberales, et.al, 1995:480). Vid analysen kunde författarna urskilja ett mönster gällande kön. Överlag ansåg kvinnorna att inre motivationsfaktorer var viktigare för arbetsprestationen i förhållande till männen, samtidigt som kvinnor tenderade att uttrycka åsikter som stämmer in på de postmaterialistiska värderingarna i förhållande till männen (Gamberales, et.al, 1995:479ff). För att få en djupare förståelse för vad som påverkar ungas attityder till arbetsprestationen i arbetet utöver den övergripande bilden som enkäten gav, genomfördes 45 intervjuer med respondenter i åldrarna 15-25 med olika bakgrunder gällande utbildning och erfarenhet i arbetslivet. Efter sammanställningen gick det tyda ett mönster med fyra olika attityder bland respondenterna till arbetsprestationen. Respondenter med postmaterialistiska värderingar prioriterade livskvalitet, självförverkligande, utveckling och sociala kontakter för arbetsprestationen. Respondenterna med materialistiska värderingar prioriterade lön, anställningstrygghet och ersättningar för arbetsprestationen, de värderade i större utsträckning att överleva på arbetsmarknaden (Gamberales, et.al, 1995:484f).

Vidare gjordes intervjuer för att skapa en bild av vad det är som påverkar unga individers arbetstillfredsställelse. Respondenterna menade att faktorer för arbetstillfredsställelsen hade både ett långt och kortsiktigt perspektiv. De långsiktiga faktorerna för arbetstillfredsställelse i arbetet berörde flexibilitet, utveckling och ett förändrat arbetsliv i grunden som präglas av självutveckling. De kortsiktiga faktorerna berörde en decentraliserad arbetsorganisation, mer rotation och Socioteknik. Viktigt enligt resultatet gällande arbetstillfredsställelsen var följaktligen att både inre och yttre motivationsfaktorer påverkade (Gamberales, et.al, 1995:485f).

Vi ser studien som relevant eftersom författarna dels undersökt en ålderskategori som stämmer överens med vår undersökningspopulation. Dessutom belyser studien både faktorer som påverkar arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen vilket stämmer överens med vårt syfte, vilket underlättar jämförelser mellan studierna.

Arbetstillfredsställelse på ett callcenter: En empirisk studie i Kanada

Echchakoui och Naji (2013) undersöker i sin studie vad som påverkar arbetstillfredsställelsen i det egna arbetet på ett callcenter i New Brunswick. Grunden till studien ligger i callcentersbranschens snabba tillväxt under 2000-talet. Denna tillväxt har åtföljts av en ökad efterfrågan på arbetskraft samtidigt som branschen ”brottas” med problem i form av en hög personalomsättning, något som många gånger förklaras utifrån arbetskraftens låga arbetstillfredsställelse. Studier på området har visat att nivån på tillfredsställelse i arbetet är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för ett callcenter och något som även påverkar graden av personalomsättningen (Echchakoui & Naji, 2013:576). Författarna understryker att arbetstillfredsställelse är ett flerdimensionellt begrepp, i studien utgår författarna från att arbetstillfredsställelse är den positiva eller negativa attityden hos en individ mot dennes arbete, alltså de känslomässiga upplevelserna i form av en uppsättning attityder till specifika aspekter av arbetet. Syftet med studien var dels att undersöka om det finns olika faktorer som prioriteras för arbetstillfredsställelsen samt om tillfredsställelsen i arbetet varierar beroende på olika bakgrundsvariabler. Metoden som författarna använde sig utav var en enkät som delades ut till 200 respondenter, svarsfrekvensen var på 54 procent. Författarna använde en skala från 1 till 5 för att mäta arbetstillfredsställelsen, där 1 var

mycket missnöjd och 5 mycket nöjd. Totalt mättes 20 stycken olika faktorer för arbetstillfredsställelsen i arbetet (Echchakoui, et.al, 2013:578ff).

För att analysera arbetstillfredsställelsen gjorde författarna en uppdelning i fyra olika områden. Områdena handlade om respondenterna var tillfredsställda med arbetsvillkoren, rutiner samt förordningar, hierarkiska relationer i arbetet och autonomi. Resultatet i studien visade att det fanns olika faktorer som påverkade de fyra områdena för arbetstillfredsställelsen. Följande faktorer hade en signifikant påverkan på arbetstillfredsställelsen för de olika kategorierna som ingick i studien:

Arbetsvillkoren

- Stimulerande arbetsuppgifter
- Ansvar
- Kreativitet
- Lön
- Erkännande
- Bekräftelse
- Utvecklingsmöjligheter

Hierarkiska relationer i arbetet

- Säkerhet i form av förtroende
- Moraliska värderingar
- Tillsyn av mänskliga relationer

Rutiner samt förordningar

- Social status
- Auktoritet
- Social service inom organisationen
- Företagspolicy
- Variation
- Aktivitet

Autonomi

- Oberoende
- Förmåga att ta beslut

(Echchakoui, et.al, 2013:582).

Gällande tillfredsställelse i arbetet utifrån resultatet framgick det att den inte varierade signifikant beroende på ålder bland respondenterna. Vad det gäller kön visade analysen utifrån de fyra områdena av tillfredsställelse i arbetet, att männen var mer tillfredsställda än kvinnorna. Viktigt att understryka är dock att nivån på tillfredsställelsen i arbetet mellan könen endast hade en signifikant skillnad för områdena, arbetsvillkoren och rutiner samt förordningar (Echchakoui, et.al, 2013:584).

Resultatet avseende utbildningsnivå visade att tillfredsställelsen tenderade att vara högre bland respondenterna utan eller med lägre kvalifikationer jämfört med respondenterna med högre utbildning. Sambandet mellan utbildningsnivå och tillfredsställelse i arbetet var dock endast signifikant utifrån ett av områdena, autonomi i arbetet. Analysen av arbetstider som bakgrundsvariabel visade att de heltidsanställda var mer tillfredsställda än deltidsanställda. Förhållandet hade signifikanta skillnader för tre områden, arbetsvillkoren, rutiner samt förordningar och hierarkiska relationer i arbetet. Vad det gäller etnicitet som bakgrundsvariabel visade resultatet signifikanta skillnader i tillfredsställelse för samtliga fyra dimensionerna då respondenterna från Kanada var mer tillfredsställda i arbetet än respondenterna som var födda i utlandet. För att förklara orsaken till denna skillnad genomförde författarna en Chi²-analys mellan ursprung och utbildningsnivå som visade ett starkt samband mellan variablerna. Specifikt visade analysen att flertalet av de anställda som hade en hög utbildningsnivå var utlandsfödda. Därför förmodar författarna att orsaken till den bristande tillfredsställelsen i arbetet bland de utlandsfödda jämfört med de kanadensiska respondenterna, var för att de ansåg sig vara undersysselsatta eftersom de upplevde arbetsuppgifterna som mindre utmanande jämfört med övriga anställda (Echchakoui, et.al, 2013:585ff).

Följande studie stämmer delvis överens med vår studie eftersom den berör samma bransch och faktorer för arbetstillfredsställelsen utifrån liknande bakgrundsvariabler. Likheter mellan studierna möjliggör relevanta och intressanta jämförelser mellan resultaten.

KAPITEL 4 – METOD

I detta kapitel presenterar vi valet av metod, hur vi gått till väga vid insamlandet av det empiriska materialet och hur vi konstruerat enkäten. Löpande förs även diskussioner om varför vi valt vissa tillvägagångssätt samt slutsatser om eventuella fördelar och nackdelar.

Val av metod och metoddiskussion

Vi har valt att använda oss av en kvantitativ metod i form av en enkätstudie. Vi vill undersöka vilka arbetsrelaterade faktorer som ligger till grund för att skapa förutsättningar till arbetstillfredsställelse och arbetsprestation utifrån Herzbergs tvåfaktorsteori. Vår studie är följaktligen hypotetisk-deduktiv vilket innebär att vi utgår ifrån en teori inom området arbetsmotivation och prövar den i praktiken. Vi är intresserade av att testa vårt resultat mot teorin samt den tidigare forskning som vi utgått ifrån, vi vill se om det finns eventuella mönster som motbevisar eller bekräftar teorin inom undersökningspopulationen vilket är anledningen till valet av den kvantitativa metoden (May, 2001:47ff). Som forskare har vi följaktligen valt positivismen som det vetenskapliga perspektivet till studien. Intressant att understryka är inriktningens epistemologi då denna menar att man som forskare kan berika sig med en sanningsenlig bild av det som avspeglar verkligheten (Bryman, 1997:23ff). Vi ser dessutom metodologi som en påverkande faktor då positivismen inriktar sig på faktorer som går att mäta, kvantitet samt att man som forskare kan anta ett neutralt och objektiva förhållningssätt utan värderingar vilket vi ser som viktigt utifrån syftet och de övergripande frågeställningarna. Valet av inriktningen är även av betydelse då vi kommer tillämpa variabler och vad man kallar ett variabeltänkande (Sohlberg, 1997:240ff).

Metodvalet grundar sig således i vår typ av forskningsfråga eftersom vi vill undersöka eventuella samband och hur faktorer prioriteras samt vilken betydelse de tillskrivs utifrån våra bakgrundsvariabler. Av betydelse är även vår analysmetod då vi utgår från en hypotetiskt-deduktiv forskningsansats samtidigt som vår presentationsordning i studien går från del till helhet. Med enkätundersökningen kan vi få fram vilka faktorer som prioriteras och vilken betydelse de tillskrivs för arbetstillfredsställelsen samt arbetsprestationen och således presentera en helhet för vilka faktorer som tenderar att vara av störst betydelse bland olika kategorier av telefonförsäljare i arbetet. Dessutom kan vi utifrån metodvalet på ett smidigt sätt analysera hur bakgrundsvariablerna påverkar tillfredsställelsen i det egna arbetet (Starrin, 1994:22f).

Anledningen till att vi inte valt att använda forskningsmetoder av mer kvalitativ karaktär, såsom observationer eller intervjuer är bland annat av praktiska skäl då callcentret inte kunde tillgodose med respondenter utifrån de tidsramar som intervjuer kräver. Vi har förståelse för att den kvantitativa forskningsmetoden kan innebära vissa svagheter, en eventuell svaghet kan vara vår hypotetiskt-deduktiva ansats eftersom denna ansatsmetod många gånger omöjliggör upptäckter utöver de arbetsrelaterade faktorer som vi behandlar inom vår enkät för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Utifrån forskningsansatsen kan vi inte belysa det som inte framstår i premisserna. Vi kan dra slutsatser utifrån de faktorer som behandlas i vår enkät men vi kan inte dra några slutsatser om eventuella faktorer som inte behandlas i enkäten (Starrin, 1994:26). Problemet med att förförståelsen ska styra oss som forskare under studien har vi i största möjliga mån försökt undvika och nyansera genom att genomföra en pilotundersökning vilken vi redogör för senare i detta kapitel. Förförståelsen har vi dessutom försökt påverkat genom vår inläsning på området arbetsmotivation, dels genom vår teoretiska utgångspunkt men även den tidigare forskning som genomförts inom området arbetsmotivation. Eftersom vi i största möjliga mån undersökt området arbetsmotivation utifrån studiens tidsramar är vår förhoppning att viktiga faktorer inte förbisetts i enkäten. Den största svagheten med vårt metodval är således att vi

kan missa viktiga faktorer som påverkar arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen samtidigt som vi som forskare inte kan få någon förståelse om varför vissa faktorer prioriteras, varför vissa tillskrivs en stor betydelse och varför tillfredsställelsen skiljer sig i arbetet utifrån våra bakgrundsvariabler (Aspers, 2011:13ff).

Den viktigaste styrkan som vi ser med den kvantitativa forskningsansatsen är att den stämmer överens med vårt syfte och de övergripande frågeställningarna, metoden ger oss möjligheten att se hur faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation fördelar sig inom undersökningspopulationen samt hur bakgrundsvariabler påverkar tillfredsställelsen i det egna arbetet (Starrin, 1994:29). Vårt syfte är att belysa mönster och pröva våra på förhand utvalda hypoteser, att göra detta med en kvalitativ metod blir många gånger problematiskt eftersom de metoderna istället inriktar sig på förståelse. Det viktiga i valet av kvantitativ metod är följaktligen den typ av data som vi behöver för att besvara syftet och de övergripande frågeställningarna. Vi vill belysa mönster och skillnader, därför blev valet av en enkätundersökning naturligt (Dannefjord, 1999:4).

Urval

Urvalet av företag och kategorierna av telefonförsäljare handlar om ett strategiskt urval eftersom vi på förhand valt kategorier med kända egenskaper utifrån våra önskemål med studien. Målet med urvalet av respondenter som skulle ingå i studien var att de skulle ha en jämn fördelning mellan kategorier, detta för att vi skulle kunna urskilja eventuella mönster (May, 1997:121). De två socio-ekonomiska klasserna som är utvalda arbetar med försäljning på ett callcenter, de skiljer sig dock i sina yrkesprofiler eftersom den ena kategorin arbetar med avancerad försäljning mot företag och har en fördjupad utbildning inom området. Den andra kategorin arbetar med enklare försäljning mot privatpersoner och saknar den fördjupade utbildningen. Dessutom arbetar kategorin mot företag heltid medan individerna som arbetar mot privatpersoner i de flesta fallen arbetar deltid (Muntlig källa, 2013-12-04). Därmed kategoriserar vi dessa yrkeskategorier som kvalificerade samt okvalificerade arbetare. Intressant att understryka är att urvalet av företag även kan kopplas till ett bekvämlighetsurval eftersom vi valt företaget på basis av våra kontakter. Vi benämner därmed vårt urval som ett strategiskt bekvämlighetsurval (Eliasson, 2006:51). Tack vare vår kontakt med callcenterföretaget har vi erhållit en fullständig förteckning över företagets anställda och på så vis kunnat precisera vår urvalsram och hur stor del av personalen som ingått i studien. Totalt antal anställda är 117 stycken på callcentret och vår urvalsram täcker totalt 104 respondenter. Totalt arbetar 110 anställda på avdelningarna försäljning mot företag och privatpersoner, resterande 7 anställda arbetar på ledande positioner och har därför exkluderats från studien. Det innebär att 94 procent av de anställda ingått i studien, vi betecknar därför studiens urval som en totalundersökning (Eliasson, 2006:45f). Viktigt för oss som forskare är att vår urvalsram är så fullständig som möjligt, detta för att kunna styrka att våra slutsatser gäller för undersökningspopulationen. Valet av urval grundar sig således i trovärdighet, vi vill nå hög reliabilitet i våra slutsatser om undersökningspopulationen som helhet (Eliasson, 2006:47f).

Eftersom urvalsramen täcker 94 procent av den totala populationen på callcentret, innebär det att vi fått ett externt bortfall på sex procent inom populationen. Det handlar om respondenter som inte har arbetat under den tiden som studien genomförts, till exempel på grund av sjukdom eller semester. Viktigt är att man som forskare inte negligerar ett bortfall eftersom stora bortfall riskerar snedvridning i resultatet. Vi anser att det externa bortfallet är av den storleken att det inte ska ge snedvridning av resultatet. Bland respondenterna som deltog i studien har inga enkäter varit ofullständigt ifyllda, det interna bortfallen är således obefintligt (Ejlertsson, 2005:25).

Viktigt att tänka på vad det gäller eventuella slutsatser om undersökningspopulationen, så måste man som forskare ha insikt i att urvalsramen alltid ger en bild av vilka som ingår i en undersökningspopulation vid en speciell tidpunkt. Det innebär att en ny studie vid ett senare tillfälle, så kan möjligen populationen ändrat sig i förhållande till urvalsramen vilket kan ge helt nya resultat (Eliasson, 2006:47). Vi kan således dra slutsatser inom den population som idag arbetar på callcentret, men om företaget skulle ha en hög personalomsättning så är det inte alls säkert att en ny studie skulle visa samma resultat. Det måste följaktligen betraktas som ett reliabilitetsproblem eftersom man vid en upprepad mätning vid en enkätundersökning måste ha förutsättningen att det som ska mätas inte har förändrats (Ejlertsson, 2005:103).

Ett mål med urvalet är att andelen respondenter i högsta möjliga mån ska stå i proportion till bakgrundsvariablerna på det undersökta företaget, vi vill följaktligen undvika vad Becker kallar kategoriproblemet under urvalet (Becker, 2008:95). Det är alltså viktigt för oss att den insamlade empirin täcker in så många respondenter som möjligt på callcentret, då vi på ett korrekt sätt vill förmå att presentera ett resultat där risken för snedvridning är så liten som möjligt inom undersökningspopulationen (May, 1997:124).

Övergripande tillvägagångssätt och pilotundersökning

Forskningsprocessen genomfördes i uppstartsfasen i fyra olika steg, det första steget var ett möte med vår kontaktperson på callcentret där vi presenterade oss som forskare och gick igenom praktiska detaljer om respondenterna som skulle ingå i studien samt området arbetsmotivation. Steg två var att bearbeta informationen och sedan ta med denna till vår handledare för att få återkoppling där vi beslutade att belysa områdena arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i det egna arbetet. I steg tre återkom vi till callcentret och presenterade vilka områden som skulle undersökas och genomförde en pilotundersökning bland respondenterna från de olika avdelningarna. Under pilotundersökningen deltog tre respondenter från varje avdelning. Steg fyra blev att slutföra justeringar i enkäten för att sedan genomföra den slutgiltiga studien.

Skälet till att vi genomförde en pilotundersökning var för att minska riskerna för tänkbara reabilitets- och validitetsproblem när enkäten skulle delas ut, alltså möjliga oförutsedda problem. Pilotundersökningen genomfördes i två steg, i det första steget gick vi igenom enkäten med fyra stycken studenter på Högskolan i Borås och under steg två genomfördes pilotundersökningen på de två olika avdelningarna som skulle ingå i studien. Båda stegen gav viktiga upplysningar, vi ser steg två som extra viktigt eftersom vi under denna process fick värdefull information om hur vissa frågor var tvungna att formuleras för att de inte skulle misstolkas. Följaktligen hade vi en diskussion med respondenterna där syftet var att minska riskerna för misstolkningar av frågorna, samt undersöka att inga svarsalternativ saknades. Det viktiga med pilotundersökningen var att respondenterna skulle tolka frågorna på samma sätt som oss som frågekonstruktörer. Upplysningarna som vi fick resulterade i att vi genomförde vissa förändringar för att förbättra validiteten, framförallt berörde det enkätens utformning samt vissa frågors ordalydelser. Respondenterna ansåg framförallt att vi skulle vara extra tydliga med att understryka de olika delarnas skillnader vilket vi förtydligade i enkätens presentationsbrev samt innan varje del i enkäten. För att understryka de olika delarnas innebörder i enkäten genomfördes även en muntlig presentation av oss som forskare om syftet med studien innan den genomfördes, detta för att stärka validiteten så att respondenterna inte blandade ihop innebörden av de olika delarna. I del ett, fråga sex (se bilaga 1) hade vi först bruttomånadslön, respondenterna var osäkra på skillnaden mellan netto- samt bruttomånadslön vilket gjorde att vi formulerade frågan till lön före skatt istället.

Dessutom fanns det vissa problem för några av respondenterna att förstå fråga 8 samt 24 vilket gjorde att vi förtydligade vad vi menade med bra psykisk arbetsmiljö, bra fysisk arbetsmiljö och chefens ledarskap (se bilaga 1). Under pilotundersökningen tog vi även reda på om respondenterna kände sig förtroga med ämnet, alltså om de hade insikten som fordrades för att ge svar på frågorna i enkäten (May, 1997:128f). Slutligen undersökte vi även om respondenterna saknade faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen vilket inte var fallet. Genom pilotundersökningen har vi kunnat utforma och förbättra enkäten under en dialog, det har minskat problem i form av eventuella missförstånd och gav förutsättningarna för en lättöverskådlig samt tydlig enkät vilket gör att respondenterna även blir mer intresserade av att besvara frågorna (Eliasson, 2006:41). Viktigt att understryka gällande eventuella tolkningar eller missförstånd är att det är svårt att undvika, vid enkätundersökningar finns det alltid ett spelrum för tänkbara tolkningar bland respondenter.

Upplägget av frågor

Syftet, de övergripande frågeställningarna samt hypoteserna i vår studie handlar om tillfredsställelse och vilka faktorer som prioriteras samt den betydelse som de tillskrivs för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Motivation är därför en återkommande infallsvinkel i enkätfrågorna. Vid konstruktionen av frågorna har vi lagt mycket tid på att få fram en enkel och tydlig layout på enkäten, samtidigt som vi planerat följderna av frågorna och innehållet. En viktig detalj i utformningen av frågorna är att vi bland annat varit noggranna med att endast ha en fråga i varje fråga (Trost, 2007:82). En angelägen del under utformningen av enkäten har även varit att vi inte tagit med hypotetiska frågor eller minnesfrågor eftersom de många gånger skapar en besvärlig situation för respondenten, vilket exempelvis kan leda till svar som inte är av intresse. Dessutom har vi varit tydliga med språket och beskrivningarna till samtliga frågor för att minska risken för eventuella missförstånd, samtidigt som vi inte använt oss utav ledande frågor (May, 1997:134f). Vad det gäller språket i enkäten har vi i största möjliga mån valt ett språk som "passar" respondenterna och i de fall där vi misstänkt att det ändå kan förkomma eventuella missförstånd har vi förtydligat frågan med ett exempel (se bilaga 1, fråga 8). Samtliga frågor är korta och precisa till sin karaktär, detta för att skapa enkla förutsättningar för respondenterna (Trost, 2012:84). Genom en enkel konstruktion av frågorna sparar vi även tid vid inläsningen av svaren och bortfallet minskar, det blir således lättare att sammanställa resultatet (Eliasson, 2006:30). Gällande enkätens utformning har vi genomgående konstruerat frågorna så att de är kontextanpassade till undersökningspopulationen.

Intressant att belysa är att vi i enkäten har använt vad man kallar en korrelationsdesign, det innebär att strukturen syftar till att kunna undersöka samband mellan våra variabler (Ruane, 2006:107). Del ett i enkäten (se bilaga 1) behandlar olika bakgrundsvariabler som vi vill undersöka, alltså hur kön, socio-ekonomisk status, arbetstider, utbildning, ålder och lön påverkar tillfredsställelsen i arbetet, samt prioriteringen av faktorer och den betydelse som de tillskrivs för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. De oberoende- och beroendevariabler som vi har som utgångspunkt i studien är:

Oberoende variabler:

- *Individuella faktorer i form av bakgrundsvariabler*
 - Kön, utbildningsnivå, ålder och lön
- *Bakgrundsvariabler som är sammanbundna till arbetet*
 - Socio-ekonomisk status (position) och arbetstider

Beroende variabler:

- *Arbetsrelaterade faktorer i form av motivationsfaktorer*
- erkännande, prestation, ansvar, framgång, utveckling, arbetsuppgifter
- *Arbetsrelaterade faktorer i form av hygienfaktorer*
- lön, ersättningar, arbetsmiljö, arbetsledning, personalpolitik och anställningstrygghet

Det finns kritiska åsikter om att ha klassifikationsfrågor, alltså personliga frågor om de olika bakgrundsvariablerna i enkätens början. Det finns en risk att respondenten uppfattar det som stötande eller obekvämt och avstår att delta i studien. För att undvika detta problem har vi under pilotundersökningen samt under den faktiska studien grundligt upplyst om syftet med studien (May, 1997:129). För att besvara våra övergripande frågeställningar och hypoteserna har vi delat upp enkäten i fyra olika delar. Del ett, fråga ett till sex berör olika bakgrundsvariabler som vi valt att undersöka. Del två, fråga sju berör tillfredsställelsen i arbetet för att kunna besvara syftet hur de olika bakgrundsvariablerna påverkar tillfredsställelsen i arbetet. I del tre, fråga åtta får respondenterna göra en rangordning av prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen vilket gör att vi kan analysera hur hygien- och motivationsfaktorer prioriteras för arbetstillfredsställelsen. Fråga 9-23 berör de olika beroendevariablerna, både hygien- och motivationsfaktorer där respondenterna får tillskriva vilken betydelse de olika faktorerna har för arbetstillfredsställelsen. I del fyra, fråga 24 får respondenterna göra en rangordning av prioriterade faktorer för arbetsprestationen vilket gör att vi kan analysera hur hygien- och motivationsfaktorer prioriteras för arbetsprestationen. Fråga 25-39 berör de olika beroendevariablerna, både hygien- och motivationsfaktorer där respondenterna får tillskriva vilken betydelse de olika faktorerna har för arbetsprestationen. Del tre och fyra har följaktligen samma upplägg, skillnaden är att vi i del tre undersöker prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer för arbetstillfredsställelsen, medan vi i del fyra undersöker prioriteringen och den tillskrivna betydelsen av arbetsrelaterade faktorer för arbetsprestationen.

En viktig del under utformningen av del tre och fyra har varit operationaliseringen av våra beroendevariabler, alltså motivation- och hygienfaktorerna. Denna process har varit viktig eftersom operationaliseringen möjliggör en identifiering och mätning av beroendevariablerna (May, 1997:128). Dessutom har processen varit av stor betydelse för att begreppen inom teorin i största möjliga mån ska stämma överens med respondenternas definitioner och uppfattningar. Det har således handlat om definitioner och förklaringar av begreppen i Herzbergs tvåfaktorsteori, dels genom operationella definitioner så att begrepp kan mätas och teoretiska definitioner för att förtydliga begreppen i förhållande till teorin. Processen har följaktligen varit viktig för att begreppen ska förstås av respondenterna (Eliasson, 2006:13f). För mer specifik information om hur del tre och fyra har operationaliserats hänvisar vi till bilaga två till fyra.

Mätnivåer

I del ett, fråga ett till fyra (se bilaga 1), använder vi en nominalskala för att göra en kategorisering av värdet på de oberoende bakgrundsvariablerna hos respondenten, det handlar om en kvalitativ variabel såsom kön, socio-ekonomisk status, utbildningsnivå och arbetstider. Viktigt angående svarsalternativen på fråga ett till fyra är att de är uttömmande, det finns alltså ett svarsalternativ till alla respondenter vilket vi hade möjligheten att undersöka under pilotundersökningen (Ejlertsson, 2005:74). Angeläget att understryka vad det gäller fråga fyra, utbildningsnivå så har vi i efterhand kategoriserat svarsalternativ ett till två som grundskola/pågående gymnasieutbildning och svarsalternativ tre till fem som avslutad gymnasieskola/högre utbildning. Fråga fem till sex i del ett berör också oberoende

bakgrundsvariabler, på dessa två frågor använder vi en kvotskala där respondenten får redogöra för det värde som stämmer överens med individen, det handlar om en kvantitativ variabel. Anledningen till att vi använder en kvotskala på de två sista frågorna i del ett är för att vi som forskare i efterhand ska kunna göra om bakgrundsvariabeln ålder och lön till en kvalitativ variabel med en jämn fördelning. Ålder kategoriserades till yngre ungdomar (19 år eller yngre) och äldre ungdomar (20 år eller äldre). Viktigt att understryka är att kategorin yngre ungdomar går ner till 16 år medan kategorin äldre ungdomar går upp till 29 år. Lön kategoriserades till 9500kr eller mindre och 9501kr till 35000kr (Djurfeldt, et.al, 2010:44). Intressant att belysa vad det gäller ålder så finns det en del kritik mot att mäta ålder utifrån en kvotskala eftersom en exakt ålder kan begränsa anonymitetsskyddet bland respondenter som är mycket yngre eller äldre än medelåldern. Vi valde att använda kvotskalan eftersom vi anser att vi inte undersöker ett känsligt område, samt för att vi informerade om att åldersfrågan skulle omkategoriseras i efterhand så att vi som forskare skulle kunna göra en jämn fördelning mellan ålderskategorierna under analysen (Ejlertsson, 2005:87).

Del två i enkäten syftar till att undersöka tillfredsställelsen i arbetet utifrån de oberoende bakgrundsvariablerna, det handlar om en kvantitativ intervallskala där respondenten fick ringa in sin tillfredsställelse i arbetet på en likertskala från (1) inte bra till (7) mycket bra. Det innebär att vi kan rangordna värdet för tillfredsställelsen i arbetet hos respondenterna och sedan jämföra tillfredsställelsen i arbetet mellan de olika kategorierna (Djurfeldt, et.al, 2010:49). Del tre och fyra i enkäten har samma upplägg, den första frågan i dessa två delar syftar till att respondenten får göra en prioritering av de fyra viktigaste arbetsrelaterade faktorerna av totalt 16 stycken. Denna fråga innebär således att respondenten får göra en prioritering av motivation- och hygienfaktorerna utifrån en rangordning på en ordinalskala. De 15 sista frågorna i del tre och fyra berör både motivation- samt hygienfaktorer, samtliga frågor ligger på en kvantitativ intervallskala där respondenten får ringa in den betydelse som faktorn har i arbetet för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen på en likertskala från (1) inte viktigt till (7) mycket viktigt. Det innebär att vi kan rangordna värdet för respektive faktor utifrån våra oberoende bakgrundsvariabler, både i förhållande till arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen (May, 1997:132). Utifrån syftet med studien vill vi mäta tillfredsställelsen och attityder till motivation- och hygienfaktorer hos respondenterna. Vi vill således mäta i vilken utsträckning olika faktorer prioriteras samt den betydelse som de tillskrivs för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i det dagliga arbetet.

Bearbetning och analys

Del ett i enkäten berör kvalitativa variabler, del två kvantitativa variabler, första frågan i del tre och fyra berör kvalitativa variabler och de 15 sista frågorna i del tre och fyra berör kvantitativa variabler. I analysen kommer värdet på de olika oberoende bakgrundsvariablerna jämföras mot de olika svaren i del två till fyra, till exempel: hur påverkas tillfredsställelsen i arbetet, prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen och den betydelse som faktorer tillskrivs för arbetstillfredsställelsen beroende på bakgrundsvariabel. Vad det gäller de oberoende bakgrundsvariablerna som i enkäten ligger på en kvotskala, så har dessa under analysen kodats så att vi fått en jämn fördelning i cellerna. Anledningen till denna strategi är för att vi vill undvika det eventuella problemet med att vi får för få observationer inom en cell eftersom det ibland kan förklara att man inte får fram ett signifikant p-värde under analysen (Djurfeldt, et.al, 2010:223).

Del 1 – kvalitativ, nominalskala → Del 2 – kvantitativ intervallskala

I denna del av analysen har vi använt en bivariat analys i form av ett test av sambandet mellan en kvalitativ variabel och en kvantitativ variabel. Eftersom de oberoende

bakgrundsvariablerna är fördelade på två nivåer har vi analyserat skillnader i medelvärde med ett t-test (Djurfeldt, et.al, 2010:229). Fråga sju i del två är en kvantitativ variabel och ligger på en intervallskala, det gjorde att vi kunde jämföra medelvärdet mellan de olika kategorierna relaterat till de kvalitativa oberoende bakgrundsvariablerna (Djurfeldt, et.al, 2010:247f). Syftet med denna del av analysen var att undersöka hur de kvalitativa oberoende bakgrundsvariablerna påverkar tillfredsställelsen i det egna arbetet.

Del 1 - kvalitativ, nominalskala → Del 3 - kvalitativ, ordinalskala, fråga 8

I denna del av analysen har vi använt en bivariat analys i form av en korstabulering för att analysera frekvensfördelningen mellan de två kvalitativa oberoende bakgrundsvariablerna. Detta för att kunna se hur de olika faktorerna prioriteras för arbetstillfredsställelsen utifrån en procentsammanräkning. Prioriteringarna av beroendevariablerna har tolkats som en funktion av den oberoende bakgrundsvariabeln. I denna del har vi analyserat vilka faktorer som prioriteras utifrån de oberoende bakgrundsvariablerna och på så vis analyserat om det är motivation- eller hygienfaktorer som är av störst betydelse för arbetstillfredsställelsen då respondenten gör en prioritering (Djurfeldt, et.al, 2010:142). För att kunna besvara våra hypoteser om prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen har vi under analysen dikotomiserat y-variabeln för att få ett tillräckligt stort antal förväntade observationer i alla av tabellens celler. Rent praktiskt har vi kodat om prioriteringsfrågan i efterhand och kategoriserat alla hygienfaktorer till kategorin ”hygienfaktorer” och alla motivationsfaktorer till kategorin ”motivationsfaktorer” i en fyrfältstabell. På så vis fick vi endast fyra celler och kunde genomföra ett Pearson χ^2 -test för att kunna fastställa en slutsats om prioriteringarna av motivation- eller hygienfaktorer för arbetstillfredsställelsen beror på slumpen eller om skillnaderna är statistiskt signifikanta. Anledningen till att vi var tvungna att slå samman kategorierna, alltså motivation- och hygienfaktorerna berodde på, att vi vid en analys av samtliga 16 faktorer fick fler än 20 procent av cellerna med en förväntad frekvens som var mindre än det kritiska värdet. Därmed kunde inte χ^2 -testet genomföras med samtliga faktorer (Djurfeldt, et.al, 2010:213f). χ^2 -testet har många fördelar, det är enkelt att förstå och framförallt har metoden stor spridning inom samhällsvetenskapen när det berör analyser av variabler på nominal- och ordinalskala. Dock finns det vissa nackdelar då χ^2 -testet endast prövar de båda bakgrundsvariablerna i korstabellen i sin helhet, man får alltså ingen information om vilka beroendevariabler som är statistiskt signifikanta (Djurfeldt, et.al, 2010:220).

Del 1 - kvalitativ, nominalskala → Del 3 - kvantitativ, intervallskala, fråga 9-23

Denna del har analyserats på samma sätt som beskrivits i analysen av del ett mot del två, skillnaden är att vi istället för analysera tillfredsställelse i arbetet har analyserat vilken betydelse respondenter tillskrivit olika motivation- samt hygienfaktorer för arbetstillfredsställelsen.

Del 1 - kvalitativ, nominalskala → Del 4 - kvalitativ, ordinalskala, fråga 24

Denna del har analyserats på samma sätt som fråga 8 i del tre, skillnaden är att vi istället för prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen undersökt prioriterade faktorer för arbetsprestationen.

Del 1 - kvalitativ, nominalskala → Del 4 - kvantitativ, intervallskala, fråga 25-39

Denna del har analyserats på samma sätt som beskrivits i analysen av del ett mot del två, skillnaden är att vi istället för analysera tillfredsställelse i arbetet har analyserat vilken betydelse respondenter tillskrivit olika motivation- samt hygienfaktorer för arbetsprestationen.

Etiska överväganden

Respondenterna som deltagit i studien har varit anonyma, därför har utformandet av enkäten skett på ett sådant sätt att vi inte krävt några personliga uppgifter såsom namn, personnummer eller adress. Förfarandet är utarbetat för att kunna säkerställa anonymitet så att respondenterna inte kan identifieras vilket går i linje med god forskningssed utifrån konfidentialitetskravet (May, 1997:67ff). Anonymitetsaspekten har hanterats genom att respondenterna fått svara på enkäten anonymt i sina enskilda arbetsrum eller liknande platser. Under pilotundersökningen hade vi möjligheten att granska de olika avdelningarna, det gjorde att vi på bästa sätt kunde planera var enkäterna skulle fyllas i. När respondenterna hade genomfört enkätstudien kontrollade vi som forskare insamlandet på avdelningarna. Detta för att ingen respondent skulle känna oro för att enkäten nådde felaktiga händer. Vi är medvetna om att metoden inneburit extra jobb men vi valde detta tillvägagångssätt för att säkerställa att respondenternas svar blev så korrekta som möjligt. Vi var angelägna om att studien genomfördes under ordnade former där callcentret som uppdragsgivare och respondenterna kunde uppleva trygghet. Det syftar till noggrannhet angående nyttjandekravet så att den insamlade empirin endast används till studiens ändamål (Ejlertsson, 2005:30). Vi såg det även som viktigt att ha informationsmöten inför studien så att respondenterna och vår kontaktperson kunde förmedla eventuella funderingar (Eliasson, 2006:42). Under dessa informationsmöten var vi även noggranna med informationskravet, alltså att informera respondenterna om syftet med studien (Ejlertsson, 2005:29).

I möjligaste mån har vi försöka ställa frågor som inte kan uppfattas som stötande, dock valde vi att ha med en fråga om bruttomånadslön vilket möjligen skulle kunna uppfattas som en känslig fråga för vissa respondenter. Ytterligare en fråga som kan vara känslig är den i del två (se bilaga 1) som berör tillfredsställelsen i arbetet. Dessa frågor har vi övervägt med vår handledare och utifrån litteratur på området. Efter funderingar valde vi att ha med dem, bland annat för att vi anser att vi inte undersöker ett känsligt område, men även för att relatera vårt forskningsresultat teoretiskt och med tidigare forskning på området. Eftersom dessa frågor eventuellt kan uppfattas som känsliga så bekräftar det skälet till att använda en anonym enkät för att respondenterna skulle kunna svara på frågorna så öppet som möjligt (Trost, 2012:47ff). Under forskningsprocessen har vi dessutom varit noga med olika typer av åsikter, ingen respondent inom urvalspopulationen har uteslutits på grund av ålder, etnicitet, kön och så vidare. Vår etiska startpunkt i studien är människors lika värde och att respondenterna således också fick delta i studien på lika villkor (codex.vr.se). Konkret innebär det att enkäten kom att se likadan ut för samtliga respondenter och att alla fick ta del av samma upplysningar. Enkäten var frivillig att besvara och kunde avbrytas om respondenten inte ville fullfölja den, samtyckeskravet var vi noggranna med att informera om, både muntligt och skriftligt på enkäten. Vad det gäller åldersgränser för enkätundersökningar har vi följt etiklagen, eftersom inga respondenter varit under 15 år har inget medgivande behövts från föräldrarna utan studien har istället varit sanktionerad av vår kontaktperson på callcentret (Ejlertsson, 2005:32).

Validitet och reliabilitet

Validitet och reliabilitet handlar till stor del om en studies trovärdighet. Reliabilitet syftar i grunden till en studies pålitlighet och man kopplar ofta begreppet till upprepning och det engelska verbet "rely on" – lita på. Reliabilitet handlar således om frågan: kan man lita på att studien ger samma resultat om man upprepar den under liknande förhållanden (Eliasson, 2006:15). Validitet handlar om giltighet, att man i en enkät mäter det som man avser att mäta så att slutsatserna blir sanna (Trost, 2007:65). Validitet och reliabilitet har varit något centralt i vår studie, till en början har vi disponerat tid på att definiera och dela upp begreppet arbetsmotivation på ett överensstämmande sätt som vår teoretiska utgångspunkt,

samt den tidigare forskningen som vi utgått ifrån. Alltså en uppdelning till begreppen arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Det har följaktligen varit viktigt för oss som forskare att understryka ur vilket perspektiv som studien genomförts. Angeläget är att vi varit noggranna med att berör liknande faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen som Herzberg, samt den tidigare forskning som vi utgått ifrån. Grunden till definitionen av motivation- samt hygienfaktorer är att stärka studiens trovärdighet, reliabiliteten skulle påverkas om vi kategoriserar faktorer på ett annorlunda sätt, samtidigt som det skulle medföra problem med att jämföra resultatet med Herzberg teori. I vårt fall handlar det om att faktorerna för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation placerats i samma kategorier som teorin som vi utgått ifrån, alltså uppdelningen mellan motivation- samt hygienfaktorer (May, 1997:96). Att placera faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i kategorier är även sammankopplat med vår studies validitet. Detta är förenat med våra operationella definitioner av begreppen så att det stämmer överens med de teoretiska definitionerna i största möjliga mån (Eliasson, 2006:17). Det handlar om att vi validerat frågorna i relation till teorin, syftet och våra hypoteser (Ejlertsson, 2005:101).

Vi har varit noggranna med att tillfället för själva undersökningen varit så standardiserat som möjligt, det innebär att alla respondenter fick genomföra enkätstudien i lugna och ordnade former. Det är viktigt för både validiteten och reliabiliteten att våra respondenter kände trygghet under hela genomförandet. Intressant att belysa är att det till stor del handlar om tidpunkten för genomförandet där vi som forskare i samråd med vår kontaktperson genomförde studien då den inte konkurrerade med andra aktiviteter (Ejlertsson, 2005:30). I vår enkät har vi även resonerat om kongruensen, alltså likheten mellan frågor som syftar till att mäta samma sak. På vissa ställen i enkäten kan man få uppfattningen att vi ställer samma eller i alla fall liknande frågor om samma faktor för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Detta är ett strategiskt val för att kunna få med alla nyanser av en faktors betydelse för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Dessutom har vi diskuterat precisionen i enkäten, det syftar framförallt till den typografiska utformningen så att enkäten är så lätt som möjlig att fylla i för våra respondenter. Vad det gäller objektiviteten har vi varit noggranna med att analysera och läsa in alla enkäter på samma sätt, parallellt som icke korrekt ifyllda enkäter tagits bort för att inte skapa snedvridning i resultatet (Trost, 2007:64). I utformningen av enkätfrågorna har vi även diskuterat språkbruket, detta eftersom ett krångligt språk skulle kunna påverka reliabiliteten samtidigt som eventuella missförstånd på grund av ett krångligt språkbruk även skulle påverka validitet, eftersom missförstånd bland respondenterna skulle resultera i att vi inte mäter det som vi har som avsikt att mäta. Viktigt att understryka vad det gäller pilotundersökning som vi tidigare redogjort för, är att den syftade till ett validitetstest av enkäten (Trost, 2012:62).

Förförståelse och värderingar

Förförståelsen är något som vi diskuterat eftersom det många gånger är något problematiskt då det tenderar att ge studier en viss inriktning som grundas på olika föreställningar inom ett område. Genom inläsning av tidigare forskning inom områdena arbetstillfredsställelse och arbetsprestation, samt pilotundersökning har vi försökt vidga våra föreställningar med målet att få med mer av den ”verkliga världen”, alltså de faktorer som faktiskt påverkar arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen (Becker, 2008:30). Eventuella problem som vi måste ha med i våra beräkningar är att vi trots våra ansträngningar kan missa betydelsefulla faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen, det är följaktligen svårt att undersöka alla faktors betydelse utifrån metodvalet samt studiens tidsramar. Samtidigt som det alltid finns risk för eventuella tolkningar och missförstånd bland respondenter vid enkätstudier.

KAPITEL 5 – CALLCENTERBRANSCHEN OCH DET UNDERSÖKTA FÖRETAGET

I detta kapitel presenterar vi kortfattat callcenterbranschen och det företag som studien har genomförts på.

Callcenterbranschen

Callcenterbranschen (Arbetsformedlingen.se) är en av de snabbast växande branscherna på arbetsmarknaden i hela världen. En av anledningarna till branschens snabba tillväxt är att det blir vanligare att företag outsourcar sina tjänster till externa callcenter. Det handlar framförallt om tjänster som IT-/datorsupport, kundtjänst, post- samt fakturahantering, kundsupport, SMS-tjänster, telefonförsäljning och telemarketing. Inom callcenterbranschen brukar man skilja på ”inbound”, vilket innebär att kunder påbörjar kontakten och ”outbound”, vilket innebär att callcentret tar kontakt med kunden. Vissa callcenter har båda tjänsterna samt flera olika uppdrag medan andra callcenter istället valt att specialisera sig inom ett område. Vid outsourcing är det inte ovanligt att tjänsterna outsourcas till företag med verksamheten i utlandet. Många av företagen inom callcenterbranschen är stora internationella företag med verksamhet i flera länder, men det finns även ett flertal mindre lokala företag utspridda i hela Sverige.

Callcenterbranschen har framförallt en ung arbetskraft, arbetet utförs i de flesta fallen på det svenska språket och i regel krävs ingen formell utbildning för att arbeta inom branschen. Ett vanligt förekommande önskemål inom callcenterbranschen är personlig lämplighet med god kommunikationsförmåga, gärna i kombination med erfarenhet av någon form av servicearbete. Löpande fortbildning inom området som man arbetar med är vanligt inom de flesta företagen inom branschen. Arbetet sker många gånger i stora kontorslandskap, i en bevakad miljö med höga krav på resultat och måluppfyllelser utifrån företagets uppsatta riktlinjer. Personalomsättningen är oftast ganska hög, men det erbjuds ibland möjlighet att söka sig vidare inom företaget, både karriärmässigt och geografiskt. I de flesta företagen inom branschen är arbetstiderna schemalagda, ofta på helger och kvällar. Det är vanligt med deltidstjänster, vilket innebär att den unga arbetskraften ofta kombinerar arbetet med studier eller andra regelbundna sysselsättningar på fritiden (Arbetsformedlingen.se).

Den snabba utvecklingen inom callcenterbranschen har skapat många nya arbetstillfällen och affärsidéer under en relativt kort period. Den snabba framväxten har inte bara resulterat i positiva följder, utan det har även skapats problem inom branschen i form av hög personalomsättning, arbetsmiljöproblem och framförallt problem med olika typer av individsammanbundna företeelser som psykosocial ohälsa och motivationsproblem (SOU, 1999:138).

Det undersökta företaget

Företaget (Muntlig källa, 2013-12-04) som ingått i studien grundades under mitten av 2000-talet och tillhandahåller både extern och intern försäljning med inriktning på prenumerationer av dagstidningar, fackpress och branschpress. Företaget utbildar även inom fält- och telefonförsäljning. Geografiskt är företaget beläget i Sjuhärad och har totalt 117 anställda. Företaget lämnar resultatgaranti på utförda uppdrag och under uppdragstiden genomförs utförliga kontroller i form av medlyssning och inspelning av samtal. Företaget ser sin personal och uppdragsgivare som den viktigaste tillgången, mottot är därför att personalen ska trivas och att uppdragsgivare ska vara nöjda. Företaget är medlemmar i Kontakta (f.d Svenska Callcenterföreningen, SCCF) och följer alla riktlinjer inom branschen. Företaget erbjuder sina anställda både fast lön och provision (Företagsnamn.se)

KAPITEL 6 – RESULTAT

I detta kapitel presenterar vi resultatet från vår studie och besvara våra hypoteser. Kapitlet är uppdelat i tre olika delar, i den första delen undersöker vi prioriterade motivation- och hygienfaktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet. I del två undersöker vi vilken betydelse motivation- och hygienfaktorer har tillskrivits för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet och i del tre undersöker vi tillfredsställelsen i det egna arbetet. Löpande i varje resultatdel sker kopplingar till den tidigare forskning som vi haft som utgångspunkt och i slutet presenteras en slutsats. Vi börjar med en redogörelse av undersökningspopulationen.

Tabell 6.1

Undersökningspopulationen, antal och procent utifrån bakgrundsvariabel och kategori.

Bakgrundsvariabel	Kategori	Antal	Procent
Kön	Man	54	52
	Kvinna	50	48
	Totalt	104	100
Socio-ekonomisk status	Okvalificerade arbetare	92	89
	Kvalificerade arbetare	12	11
	Totalt	104	100
Arbetstider	Heltid	50	48
	Deltid	54	52
	Totalt	104	100
Utbildningsnivå	Grundskola/pågående gymnasieutb.	51	49
	Avslutad gymnasieutb./högre utb.	53	51
	Totalt	104	100
Ålder	Yngre ungdomar (19 år eller yngre)	57	55
	Äldre ungdomar (20 år till 29 år)	47	45
	Totalt	104	100
Lön	9500kr eller mindre	55	53
	9501kr - 35000kr	49	47
	Totalt	104	100

Tabell 6.1 ger en övergripande bild av undersökningspopulationen. Vi kan konstatera att samtliga bakgrundsvariabler har en jämn fördelning mellan kategorierna med undantag för bakgrundsvariabeln socio-ekonomisk status. Därav kommer resultatet gällande kategorin kvalificerade arbetare att tolkas med försiktighet.

Del 1 - Prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation

I ovan beskriva enkätstudie ställde vi frågan: *Rangordna 4 stycken faktorer som är viktigast för din trivsel/prestation i arbetet, rangordna från 1-4 där 1 är viktigast* (se bilaga 1, fråga 8 och 24). Totalt kunde respondenterna välja mellan 16 stycken motivation- och hygienfaktorer. Vi redovisar endast den viktigaste faktorn för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Faktor två finns som bilaga utifrån samtliga bakgrundsvariabler förutom socio-ekonomisk status på grund av snedfördelningen inom den bakgrundsvariabeln. Anledningen till att faktor två presenteras som en bilaga är för att spridningen mellan hygien- och motivationsfaktorerna inte är nämnvärt avvikande från den främst prioriterade

faktorn. Syftet är att undersöka vilka faktorer som prioriteras utifrån bakgrundsvariablerna, Herzberg menar att en hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation endast kan uppnås genom motivationsfaktorer (Herzberg, 1959:59ff). Nedan ska vi pröva om det ligger något i det antagandet.

Tabell 6.2

Den viktigaste prioriterade faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln kön. Procent förstahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Man	Kvinna	Totalt	Man	Kvinna	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	0	4	2	2	0	1
Ansvar i arbetet	2	2	2	4	2	3
Varierande arbetsuppgifter	2	0	1	6	36	20
Uppskattning från chefen	2	0	1	0	0	0
Totalt	6	6	6	12**	38**	24
Hygienfaktorer						
Lön	44	8	27	78	18	49
Trevliga arbetskamrater	11	42	26	2	26	13
Passande arbetstider	2	0	1	2	2	2
Psykisk arbetsmiljö	7	12	10	6	16	11
Fysisk arbetsmiljö	2	0	1	2	0	1
Anställningstrygghet	2	0	1	0	0	0
Chefens ledarskap	22	30	26	0	0	0
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	0	0	0
Totalt	94	94	94	88**	62**	76
Antal respondenter	54	50	104	54	50	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Våra hypoteser gällande kön bekräftas endast delvis utifrån resultatet i tabell 6.2. Vi antog att män skulle prioritera motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen starkare än kvinnorna vilket inte ligger i linje med resultatet. Vi får stöd för vår hypotes att kvinnor skulle prioritera motivationsfaktorer starkare än män gällande arbetsprestationen, signifikanta skillnader noteras mellan kategorierna. Samstämmigheten är inte lika stark mellan könen gällande arbetsprestation som för arbetstillfredsställelse.

De största skillnaderna som går att utläsa gällande enskilda faktorer betydelse för arbetstillfredsställelsen är att männen prioriterat hygienfaktorn lön som viktigare än kvinnorna, medan kvinnor prioriterat hygienfaktorerna trevliga arbetskamrater, psykisk arbetsmiljö och chefens ledarskap som viktigare än männen. De största skillnaderna som går att utläsa gällande prioriteringen av enskilda faktorer för arbetsprestationen är att männen prioriterat hygienfaktorn lön som viktigare än kvinnorna. Kvinnorna har prioriterat motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter och hygienfaktorerna trevliga arbetskamrater

och psykisk arbetsmiljö som viktigare än männen. De signifikanta skillnader som går att utläsa gällande arbetsprestation är att kvinnorna prioriterat motivationsfaktorer starkare, medan männen prioriterar hygienfaktorerna i större utsträckning. En intressant faktor gällande arbetstillfredsställelse är att totalt 26 procent av respondenterna i båda kategorierna prioriterat hygienfaktorn chefs ledarskap, medan inga respondenter prioriterat denna faktor för arbetsprestationen.

Gällande tidigare forskning kan resultatet sägas stå i samklang till viss del då kvinnor i större utsträckning än män prioriterat motivationsfaktorer som arbetsuppgifternas utformning för arbetsprestationen (Gamberales, et.al, 1995:479ff). Dock skiljer sig resultatet gällande män då de i större utsträckning än kvinnor prioriterat motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen i tidigare forskning (Bigliardi, et.al, 2005:460).

Tabell 6.3

Den viktigaste prioriterade faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln socio-ekonomisk status. Procent förstahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Okval. arbetare	Kval. arbetare	Totalt	Okval. arbetare	Kval. arbetare	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	2	0	2	1	0	1
Ansvar i arbetet	2	0	2	3	0	3
Varierande arbetsuppgifter	1	0	1	22	8	20
Uppskattning från chefen	1	0	1	0	0	0
Totalt	6	0	6	26	8	24
Hygienfaktorer						
Lön	24	50	27	43	92	49
Trevliga arbetskamrater	27	17	26	15	0	14
Passande arbetstider	1	0	1	2	0	2
Psykisk arbetsmiljö	9	17	10	12	0	11
Fysisk arbetsmiljö	1	0	1	1	0	1
Anställningstrygghet	1	0	1	0	0	0
Chefens ledarskap	27	17	26	0	0	0
Chef som inte missbrukar sin makt	3	0	3	0	0	0
Totalt	94	100	94	74	92	76
Antal respondenter	92	12	104	92	12	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Vad det gäller kategorin kvalificerade arbetare i tabell 6.3 har vi valt att exkludera denna kategori i denna del av analysen på grund av för få svarande. Vi väljer dock att ha kvar datan i tabellen. På grund av fåtalet respondenter i kategorin kvalificerade arbetare kan inga jämförelser gällande prioriterade faktorer göras mellan kategorierna.

Beträffande prioriteringen av enskilda faktorer för arbetstillfredsställelsen bland de okvalificerade arbetarna kan vi se att hygienfaktorerna lön, trevliga arbetskamrater och chefens ledarskap prioriterats som viktigast. Vad det gäller enskilda faktorer för arbetsprestationen kan vi se att kategorin okvalificerade arbetarna prioriterat motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter och hygienfaktorerna lön, trevliga arbetskamrater och psykisk arbetsmiljö som viktigast.

Resultatet ligger i linje med tidigare forskning beträffande okvalificerade arbetare då lön visat sig ha en viktig betydelse för arbetsprestationen inom denna kategori (Andersson, et.al, 2008:895ff), medan arbetskamrater, lön och chefens ledarskap haft en viktig betydelse för arbetstillfredsställelsen (Echchakoui, et.al, 2013:582)

Tabell 6.4

Den viktigaste prioriterade faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln arbetstider. Procent förstahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	2	2	2	0	2	1
Ansvar i arbetet	2	2	2	2	4	3
Varierande arbetsuppgifter	2	0	1	6	33	20
Uppskattning från chefen	0	2	1	0	0	0
Totalt	6	6	6	8**	39**	24
Hygienfaktorer						
Lön	38	17	27	74	26	49
Trevliga arbetskamrater	22	30	26	4	22	13
Passande arbetstider	0	2	1	2	2	2
Psykisk arbetsmiljö	8	11	10	12	9	11
Fysisk arbetsmiljö	2	0	1	0	2	1
Anställningstrygghet	0	2	1	0	0	0
Chefens ledarskap	20	32	29	0	0	0
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	0	0	0
Totalt	94	94	94	92**	61**	76
Antal respondenter	50	54	104	50	54	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Våra hypoteser gällande arbetstider ligger inte i linje med resultatet i tabell 6.4. Vi antog att kategorin heltid skulle prioritera motivationsfaktorer starkare för arbetstillfredsställelsen än kategorin deltid vilket inte ligger i linje med resultatet. Hypotesen gällande arbetsprestation och att kategorin deltid skulle prioritera hygienfaktorer starkare för arbetsprestationen får vi inte heller stöd för. Samstämmigheten mellan kategorierna utifrån resultatet visar sig vara tydligast gällande arbetstillfredsställelsen. De signifikanta skillnader som går att utläsa är att kategorin deltid prioriterat motivationsfaktorer som viktigare än kategorin heltid för

arbetsprestationen, medan kategorin heltid prioriterat hygienfaktorer som viktigare.

Gällande enskilda faktorer för arbetstillfredsställelsen kan vi utläsa att kategorin heltid prioriterat hygienfaktorn lön som viktigare än kategorin deltid. Kategorin deltid har i sin tur prioriterat hygienfaktorerna trevliga arbetskamrater, psykisk arbetsmiljö och chefs ledarskap som viktigare. Beträffande enskilda faktorer för arbetsprestationen ser vi en större spridning mellan hygien- och motivationsfaktorerna. De skillnader som vi kan se gällande motivationsfaktorerna är att kategorin deltid prioriterat varierande arbetsuppgifter som viktigare än kategori heltid. Gällande hygienfaktorerna kan vi se att kategorin heltid prioriterat lön och psykisk arbetsmiljö som viktigare, medan kategorin deltid tenderar att prioritera trevliga arbetskamrater som viktigare för arbetsprestationen.

Resultatet ligger till viss del i linje med tidigare forskning gällande kategorin deltidsarbetare då hygienfaktorerna lön och trevliga arbetskamrater varit av viktig betydelse för arbetsprestationen. Dock skiljer sig vårt resultat gällande motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter och kategorin deltidarbetare eftersom denna faktor inte haft en lika utmärkande betydelse för arbetsprestationen i tidigare forskning (Andersson, et.al, 2008:895ff). Tidigare studier som vi utgått ifrån har inte belyst hur bakgrundsvariabeln arbetstider påverkar prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen, därav kan inga jämförelser göras.

Tabell 6.5

Den viktigaste prioriterade faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln utbildning. Procent förstahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Grund/ pågående gym.utb	Avslutad gym.utb/ högre.utb	Totalt	Grund/ pågående gym.utb	Avslutad gym.utb/ högre.utb	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	0	4	2	0	2	1
Ansvar i arbetet	2	2	2	2	3	3
Varierande arbetsuppgifter	0	2	1	33	8	20
Uppskattning från chefen	0	2	1	0	0	0
Totalt	2	10	6	35**	12**	24
Hygienfaktorer						
Lön	22	32	27	34	64	49
Trevliga arbetskamrater	26	26	26	25	2	14
Passande arbetstider	0	2	1	0	4	2
Psykisk arbetsmiljö	10	10	10	4	17	11
Fysisk arbetsmiljö	0	2	1	2	0	1
Anställningstrygghet	2	0	1	0	0	0
Chefens ledarskap	35	17	26	0	0	0
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	0	0	0
Totalt	98	90	94	65**	87**	76
Antal respondenter	51	53	104	51	53	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Våra hypoteser gällande utbildning ligger inte i linje med resultatet i tabell 6.5. Vi antog att kategorin med högre utbildning skulle prioritera motivationsfaktorer starkare än kategorin med lägre utbildning för arbetstillfredsställelsen vilket inte ligger i linje med resultatet. Hypotesen gällande arbetsprestationen får vi inte heller stöd för, vi antog att kategorin med lägre utbildning skulle prioritera hygienfaktorer starkare för arbetsprestationen vilket inte överensstämmer med resultatet. De signifikanta skillnader som vi kan utläsa gällande arbetsprestationen är att kategorin med lägre utbildning prioriterat motivationsfaktorer som viktigare, medan kategorin med högre utbildning prioriterat hygienfaktorer som viktigare.

Gällande enskilda faktorer arbetstillfredsställelsen kan vi utläsa att kategorin med lägre utbildning prioriterat hygienfaktorn chefens ledarskap som viktigare, medan kategorin med högre utbildning prioriterat hygienfaktorn lön som viktigare. Trevliga arbetskamrater tenderar att vara en viktig faktor för båda kategorierna beträffande arbetstillfredsställelse. De faktorer som tenderar att vara viktigast gällande arbetsprestation är att kategorin med lägre utbildning starkare prioriterat motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter. Beträffande hygienfaktorerna kan vi se att kategorin med högre utbildning prioritera lön och psykisk

arbetsmiljö som viktigare i jämförelse med kategorin lägre utbildning. Kategorin med lägre utbildning har i sin tur prioriterat hygienfaktorn trevliga arbetskamrater starkare.

Tidigare forskning visar att utbildningsnivå påverkar prioriterade faktorer då högutbildade tenderar att prioritera motivationsfaktorer i större utsträckning än lågutbildade för arbetstillfredsställelsen (Bigliardi, et.al, 2005:459). Vårt resultat utifrån kategorin med högre utbildning ligger inte i linje med denna forskning då kategorin med högre utbildning i vår studie istället prioriterat hygienfaktorer som viktigare för arbetstillfredsställelsen. Tidigare forskning som vi utgått ifrån har inte belyst hur utbildningsnivå påverkar prioriterade faktorer för arbetsprestationen, därmed kan inga jämförelser göras.

Tabell 6.6

Den viktigaste prioriterade faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln ålder. Procent förstahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Yngre ungdom.	Äldre ungdom.	Totalt	Yngre ungdom.	Äldre ungdom.	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	2	2	2	0	2	1
Ansvar i arbetet	2	2	2	4	2	3
Varierande arbetsuppgifter	0	2	1	33	4	20
Uppskattning från chefen	2	0	1	0	0	0
Totalt	6	6	6	37**	8**	24
Hygienfaktorer						
Lön	16	40	27	32	70	49
Trevliga arbetskamrater	32	19	26	23	2	13
Passande arbetstider	2	0	1	0	4	2
Psykisk arbetsmiljö	11	8	9	7	15	11
Fysisk arbetsmiljö	0	2	1	2	0	1
Anställningstrygghet	0	2	1	0	0	0
Chefens ledarskap	32	19	26	0	0	0
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	0	0	0
Totalt	94	94	94	63**	92**	76
Antal respondenter	57	47	104	57	47	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Vår hypotes gällande ålder bekräftas endast delvis utifrån resultatet i tabell 6.6. Vi antog att det inte skulle finnas några skillnader gällande ålder och hur hygien- och motivationsfaktorer prioriteras. Vi får stöd för hypotesen gällande faktorer för arbetstillfredsställelse mellan kategorierna. Resultatet ligger dock inte i linje med hypotesen gällande arbetsprestation där signifikanta skillnader finns mellan kategorierna. Vi kan utläsa att kategorin yngre ungdomar starkare prioriterat motivationsfaktorer för arbetsprestationen, medan äldre ungdomar starkare prioriterat hygienfaktorer.

Gällande enskilda faktorer för arbetstillfredsställelsen kan vi utläsa att kategorin yngre ungdomar prioriterat hygienfaktorerna trevliga arbetskamrater och chefens ledarskap som viktigare, medan kategorin äldre ungdomar prioriterat faktorn lön som viktigare. Vad det gäller enskilda faktorer för arbetsprestationen ser mönstret annorlunda ut, kategorin yngre ungdomarna har prioriterat motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter som viktigare än kategorin äldre ungdomar. Gällande hygienfaktorerna kan vi utläsa att kategorin yngre ungdomar prioriterat trevliga arbetskamrater som viktigare, medan kategorin äldre ungdomar prioriterat lönen som viktigare.

Tidigare forskning har visat att ålder inte har en inverkan på prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i arbetet, både motivation- och hygienfaktorer är likvärdigt prioriterade utifrån bakgrundsvariabeln ålder (Gamberales, et.al, 1995:484ff). Vårt resultat tyder på att hygienfaktorer prioriterats i större utsträckning än motivationsfaktorer för både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i arbetet mellan ålderskategorierna. Kategorin yngre ungdomar tenderar dock att i större utsträckning prioritera motivationsfaktorer för arbetsprestationen än kategorin äldre ungdomar.

Tabell 6.7

Den viktigaste prioriterade faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln lön. Procent förstahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	9500kr eller mindre	9501kr till 35000kr	Totalt	9500kr eller mindre	9501kr till 35000kr	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	2	2	2	0	2	1
Ansvar i arbetet	2	2	2	2	4	2
Varierande arbetsuppgifter	0	2	1	33	6	20
Uppskattning från chefen	2	0	1	0	0	0
Totalt	6	6	6	35**	12**	24
Hygienfaktorer						
Lön	18	37	27	33	67	49
Trevliga arbetskamrater	27	25	26	22	4	14
Passande arbetstider	2	0	1	0	4	2
Psykisk arbetsmiljö	11	8	10	10	13	11
Fysisk arbetsmiljö	0	2	1	2	0	1
Anställningstrygghet	2	0	1	0	0	0
Chefens ledarskap	33	18	26	0	0	0
Chef som inte missbrukar sin makt	2	4	3	0	0	0
Totalt	95	94	94	65**	88**	76
Antal respondenter	55	49	104	55	49	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Våra hypoteser gällande lön ligger inte i linje med resultatet i tabell 6.7. Vi antog att kategorin med högre lön skulle prioritera motivationsfaktorer starkare för arbetstillfredsställelsen än kategorin med lägre lön vilket inte ligger i linje med resultatet. Gällande hypotesen för arbetsprestationen antog vi att kategorin med lägre lön starkare skulle prioritera hygienfaktorer vilket inte heller det stämmer överens med resultatet. De signifikanta skillnader som vi kan utläsa gällande arbetsprestationen är att kategorin med lägre lön prioriterar motivationsfaktorer som viktigare, medan kategorin med högre lön prioriterar hygienfaktorer som viktigare.

De skillnader som måste belysas gällande arbetstillfredsställelsen och enskilda faktorer är att kategorin med lägre lön prioriterat hygienfaktorerna psykisk arbetsmiljö och chefs ledarskap som viktigare, medan kategorin med högre lön prioriterat hygienfaktorn lön som viktigare. Gällande arbetsprestationen ser mönstret annorlunda ut, kategorin med lägre lön har prioriterat motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter som viktigare än kategorin med högre lön. Beträffande hygienfaktorerna visar resultatet att kategorin med lägre lön prioriterat trevliga arbetskamrater som viktigare, medan kategorin med högre lön prioriterat lön och den psykiska arbetsmiljön som viktigare. Eftersom tidigare forskning som vi utgått ifrån inte belyst lönen som bakgrundsvariabel kan inga jämförelser genomföras.

Slutsatser

Som tidigare nämnts menar Herzberg att hygienfaktorer är av mindre betydelse för hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation. Resultatet tyder på att hygienfaktorer knappast är obetydliga för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation bland kategorierna av telefonförsäljare som ingått i studien. Slutsatsen som vi drar är att såväl lön, trevliga arbetskamrater och psykisk arbetsmiljö tvärtom framträder som viktiga bestämningsfaktorer utifrån vårt resultat för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Ett intressant mönster som måste understrykas är att hygienfaktorn chefs ledarskap prioriterats som en viktig faktor för arbetstillfredsställelsen utifrån samtliga kategorier, men ingen respondent inom kategorierna har prioriterat chefs ledarskap som en viktig faktor för arbetsprestationen. Viktigt att belysa är även att motivationsfaktorn varierande arbetsuppgifter har prioriterats som en viktig faktor för arbetsprestationen utifrån kategorierna kvinnor, okvalificerade arbetare, deltidsarbetare, lägre utbildning, yngre ungdomar och låg lön. Endast detta mönster finner vi som stöd för Herzbergs teori. Det innebär att vi utifrån resultatet måste ställa oss frågande till om hygienfaktorer endast kan generera en låg arbetstillfredsställelse och kortsiktig arbetsprestation enligt Herzberg teori. Nedan ska vi försöka ge möjliga förklaringar till det uppkomna mönstret.

Den starka betoningen av hygienfaktorer gäller samtliga kategorier som undersökts i studien. En möjlig förklaring till detta kan vara Goldthorpes et.al (1971) hypotes om att aktiviteterna i arbetet i vår typ av samhälle, eller troligen det undersökta callcenterföretaget förutsätter en viss grad av instrumentalitet (Goldthorpe, et.al, 1971:52ff). En rimlig tolkning av det redovisade resultatet gällande hygien- och motivationsfaktorerna för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen är att det finns omständigheter både inom och utanför arbetet som kan påverka vad respondenterna prioriterar som viktigt i arbetet. Vad det gäller den undersökta yrkeskategorin telefonförsäljare, tror vi att denna till stor del påverkar inställningen till vilka faktorer som prioriteras som viktigast för arbetsprestationen och arbetstillfredsställelsen. Arbetet sker många gånger i stora kontorslandskap, i en bevakad miljö med höga krav på resultat och måluppfyllelse utifrån företagets uppsatta riktlinjer (Arbetsformedlingen.se). Detta tror vi påverkar individerna på det sättet att de endast prioriterar hygienfaktorer såsom lön, arbetsmiljö och chefs ledarskap. En möjlig

förklaring till att motivationsfaktorer prioriteras så lågt kan möjligen bero på att respondenterna helt enkelt upplever att det inte finns några utvecklingsmöjligheter inom arbetet och därför i första hand prioriterar faktorer som man upplever går att påverka. Möjligtvis kan även respondenternas sociala bakgrund påverkat resultatet i form av generationsspecifika socialisationserfarenheter.

En intressant hygienfaktor som generellt har prioriterats i stor utsträckning som en av de viktigaste faktorerna för både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen är trevliga arbetskamrater. En möjlig förklaring till att denna faktor fått en så pass utmärkande betydelse kan bero på en kompensation för de enformiga arbetsuppgifterna som telefonförsäljare. Förklaringar i studier som uppvisat liknande resultat bland arbetare är att arbetskamrater prioriteras som viktigt eftersom arbetsuppgifterna för dessa yrkeskategorier generellt uppfattas som mindre stimulerande. Dessutom finns det forskare som menar att arbetare generellt arbetar i en organisationskultur där gemenskap är viktigt som kan likställas med ett callcenter där det skapas ett normsystem där trevliga arbetskamrater blir en viktig faktor (Theandersson, 2000:85). Sammantaget tyder hygienfaktorn trevliga arbetskamraters generellt viktiga prioritering utifrån samtliga kategorier på att arbetet är en institution för sociala kontakter och att detta fått en viktigare funktion under de senaste decennierna (Theandersson, 2000:144). Intressant att understryka vad det gäller hygienfaktorernas utmärkande höga prioritering, är följaktligen att typen av arbetsuppgifter möjligtvis påverkar. Vi tror att respondenterna helt enkelt upplever att det är viktigare med väl fungerande hygienfaktorer i jämförelse med motivationsfaktorerna. Denna förklaring skulle kunna kopplas till Herzberg som menar att individer med enformiga arbetsuppgifter är mer beroende av fungerande hygienfaktorer (Herzberg, 1959:82ff).

Ett sakförhållande som kan ha påverkat resultatet är hur hygien- och motivationsfaktorerna har operationaliserats eftersom det många gånger sker på olika sätt. Exempelvis kan "*trevliga arbetskamrater*" uppfattas som en självklarhet och resultatet skulle möjligen kunnat bli annorlunda om vi bara skrivit "*arbetskamrater*". Resultatet i studien kan även kopplas till Robert Blauners hypotes om att människors inställning till arbetet ska sökas i arbetsplatsens villkor. Blauner (1964) menar att en instrumentell attityd skall tolkas som en anpassning och en försvarsmekanism i en psykologiskt alienerad arbetssituation (Blauner, 1964:116). Vad det gäller lönsens betydelse som prioriterad faktor, kan en annan möjlig förklaring vara att individer som generellt prioriterar lönen som viktig för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen söker sig till arbeten där de har chansen att få sina preferenser tillgodosedda (Theandersson, 2000:78). Det innebär att resultatet möjligen kan vara ett uttryck för selektion.

Inom dagens arbetsliv har chefens styrning förändrats där allt mer kan registreras och mätas vilket kan ha medfört att våra respondenter prioriterat chefens ledarskap som en viktig faktor för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Intressant att belysa gällande dagens arbetsliv är att Allvin (2006) menar att den psykiska ohälsan, exempelvis oro, trötthet och depression ökar i takt med att påfrestningarna i arbetet blir allt högre (Allvin, 2006:159ff). Detta är något som vi kopplar till den automatiserade callcenterbranschen vilket vi tror kan ligga till grund för att faktorer såsom trevliga arbetskamrater, chefens ledarskap och psykisk arbetsmiljön prioriterats för att minska otryggheten och kraven att prestera som telefonförsäljare. Avslutningsvis kan den utmärkande prioriteringen av hygienfaktorer möjligtvis kopplas samman med att respondenterna uttrycker en form av önskan att få trygghet och kontinuitet i arbetet. Det kan kopplas till Maslows behovshierarki och individers prioritering av fysiologiska och sociala behov i arbetet (Granberg, 2011:293). Samtidigt kan vi inte utesluta att det finns andra orsaker till skillnaderna i vårt resultat i förhållande till tidigare forskning och Herzbergs teori.

Del 2 - Faktorerers tillskrivna betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation

I ovan beskrivna enkätstudie fick respondenterna redogöra för vilken betydelse motivation- och hygienfaktorer har för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen utifrån 15 stycken enkätfrågor. Frågorna berörde både motivation- och hygienfaktorer, där respondenten fick ringa in faktornas betydelse på en likertskala från (1) inte viktigt till (7) mycket viktigt. Syftet är att undersöka vilken betydelse motivation- och hygienfaktorerna har utifrån bakgrundsvariablerna, Herzberg menar att en hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation endast kan uppnås genom motivationsfaktorer (Herzberg, 1959:59ff). Nedan ska vi pröva om det ligger något i detta antagande. I denna del har vi fått en större spridning eftersom respondenterna fått tillskriva betydelsen för samtliga motivation- och hygienfaktorer. För att underlätta det för dig som läsare avslutar vi resultatet utifrån varje bakgrundsvariabel med kopplingar till Herzbergs teori.

Tabell 6.7

Motivation- och hygienfaktorers betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet utifrån bakgrundsvariabeln kön.

		Arbetstillfredsställelse				Arbetsprestation			
		Man		Kvinna		Man		Kvinna	
Man (n=54)		(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
Kvinnor (n=50)									
Motivationsfaktorer									
Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan	5,57	0,98	5,18	1,53	5,46	1,05	5,74	1,25
	Varierande arbetsuppg.	5,48	1,29	5,38	1,57	5,31*	1,30	5,92*	1,17
Ansvar	Ansvarsfulla arbetsuppg.	5,14	1,27	5,12	1,53	4,96*	1,50	5,56*	1,45
Utveckling	Kompetensutveckling	4,79	1,74	4,74	1,87	4,98	1,75	5,42	1,38
Framgång	Befordran	5,03	1,78	5,44	1,70	5,11*	1,63	5,72*	1,48
Prestation	Se resultat av arbetsinsats	5,01	1,75	5,58	1,48	4,79*	1,59	5,52*	1,64
Erkännande	Uppskatt. - arb.kamrater	3,85**	1,76	5,64**	1,69	3,75**	1,67	5,16**	1,79
	Uppskatt. - chef	5,51	1,00	5,72	1,57	5,66	1,24	5,68	1,50
Hygienfaktorer									
Lön	Lön	6,25**	0,80	4,38**	1,77	6,42*	1,07	5,9*	1,23
	Ersättningar	5,46	1,56	5,50	1,47	5,70	1,53	5,92	1,20
Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	5,46	1,65	5,44	1,40	5,25	1,63	5,62	1,29
Arbetsmiljö	Fysisk arbetsmiljö	5,92	0,82	5,80	1,39	5,88	1,04	6,12	1,04
	Psykisk arbetsmiljö	6,00*	1,08	6,42*	0,94	6,09**	1,10	6,64**	0,63
Personalpolitik	Chef - ej maktmissbruk	6,20	1,01	5,80	1,51	6,42	0,74	6,14	1,12
Arbetsledning	Chefens ledarskap	6,05	0,97	5,66	1,61	5,72	1,12	5,82	1,24

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *= $p < 0,05$ **; = $p < 0,01$

Resultatet i tabell 6.7 ligger till viss del i linje med våra hypoteser gällande kön. Vi antog att män skulle tillskriva motivationsfaktorer en större betydelse för arbetstillfredsställelsen än kvinnor vilket inte ligger i linje med resultatet. Vi får däremot stöd för vår hypotes att kvinnor skulle prioritera motivationsfaktor som viktigare för arbetsprestationen då motivationsfaktorerna varierande arbetsuppgifter, ansvarsfulla arbetsuppgifter, kompetensutveckling, befordran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning från arbetskamrater tillskrivits signifikant viktigare betydelse av kvinnorna.

Signifikanta skillnader som vi kan utläsa gällande enskilda faktorer för arbetstillfredsställelse är att männen tillskrivit hygiefaktorn lönen som viktigare än kvinnorna. Kvinnorna har i sin tur tillskrivit betydelsen för motivationsfaktorn uppskattning från arbetskamrater och hygiefaktorn psykisk arbetsmiljö som signifikant viktigare. Beträffande arbetsprestationen kan vi se att männen tillskrivit hygiefaktorn lön en viktigare, medan kvinnorna utöver de faktorer som redan nämnts tillskrivit hygiefaktorn psykisk arbetsmiljö en viktigare betydelse. En intressant hygiefaktor som tenderar att ha tillskrivits en utmärkande viktig betydelse utifrån båda kategorierna för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation är en chef som ej missbrukar sin makt.

Resultatet ligger till viss del i linje med tidigare forskning då kvinnor i tidigare studier i större utsträckning än män tillskrivit motivationsfaktorer såsom arbetsuppgifternas utformning, befordran samt se resultat av arbetsinsats som viktigare för arbetsprestationen (Gamberales, et.al, 1995:479ff). Gällande männen ligger resultatet inte i linje med tidigare forskning då män i tidigare studier i större utsträckning tillskrivit motivationsfaktorer som viktigast för arbetstillfredsställelsen (Bigliardi, et.al, 2005:460).

Resultatet tyder på att hygiefaktorer inte är obetydliga för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Framförallt tyder resultatet på att lön är en viktig bestämningsfaktor för män gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Intressant att understryka gällande hygiefaktorernas betydelse så finns det höga medelvärden för både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen utifrån båda kategorierna som inte får negligeras. För arbetstillfredsställelse och arbetsprestation har männen exempelvis tillskrivit ett högt medelvärde för faktorn en chef som ej missbrukar makt. Likaså har kvinnorna tillskrivit hygiefaktorer såsom en chef som inte missbrukar sin makt, psykisk samt fysisk arbetsmiljö utmärkande höga medelvärden för arbetsprestationen. Resultatet av de höga medelvärdena för hygiefaktorerna tyder på att de är viktiga bestämningsfaktorer. Intressant är att vi funnit flera signifikanta skillnader gällande kvinnornas tillskrivna betydelse av motivationsfaktorerna, det finner vi som stöd för Herzbergs teori då motivationsfaktorer tenderar att ha en större betydelse för kvinnornas arbetsprestation i jämförelse med männen. Vi ställer oss frågande till Herzbergs teori om att en chef som inte missbrukar sin makt, psykisk samt fysisk arbetsmiljö endast kan generera en låg arbetstillfredsställelse och kortsiktig arbetsprestation. Tendensen utifrån vårt resultat pekar på att dessa faktorer tvärtom borde ses som viktiga bestämningsfaktorer för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation.

Tabell 6.8

Motivations- och hygienfaktorerens betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet utifrån bakgrundsvariabeln socio-ekonomisk status.

		Arbetstillfredsställelse				Arbetsprestation			
		Okval. arbetare		Kval. arbetare		Okval. arbetare		Kval. arbetare	
Okval. (n=92)		(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
Motivationsfaktorer									
Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan	5,39	1,29	5,33	1,30	5,64	1,14	5,25	1,28
	Variierande arbetsuppg.	5,44	1,44	5,33	1,43	5,65	1,21	5,25	1,65
Ansvar	Ansvarsfulla arbetsuppg.	5,13	1,43	5,16	1,19	5,32	1,46	4,66	1,77
Utveckling	Kompetensutveckling	4,91	1,75	3,66	1,82	5,34	1,42	4,00	2,29
Framgång	Befordran	5,40*	1,62	3,91*	2,15	5,59*	1,41	3,91*	2,06
Prestation	Se resultat av arbetsinsats	5,48*	1,48	3,75*	2,05	5,33*	1,53	3,66*	1,82
Erkännande	Uppskatt. - arb.kamrater	4,95**	1,85	2,83**	1,58	4,64*	1,78	2,83*	1,74
	Uppskatt. - chef	5,60	1,35	5,66	0,88	5,64	1,39	5,91	1,16
Hygienfaktorer									
Lön	Lön	5,22**	1,69	6,33**	0,77	6,09**	1,22	6,75**	0,45
	Ersättningar	5,48	1,48	5,41	1,78	5,80	1,38	5,83	1,46
Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	5,42	1,43	5,66	2,22	5,47	1,39	5,08	2,10
Arbetsmiljö	Fysisk arbetsmiljö	5,86	1,17	5,83	0,71	5,96	1,07	6,25	0,75
	Psykisk arbetsmiljö	6,22	1,03	6,00	1,04	6,32	0,97	6,58	0,66
Personalpolitik	Chef - ej maktmissbruk	5,97	1,33	6,25	0,86	6,23	0,98	6,66	0,49
Arbetsledning	Chefens ledarskap	5,85	1,33	5,91	1,37	5,79	1,15	5,58	1,37

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *=p<0,05 **; = p<0,01

Resultatet i tabell 6.8 ligger inte i linje med våra hypoteser gällande socio-ekonomisk status. Vi antog att kategorin kvalificerade arbetare skulle tillskriva motivationsfaktorer en större betydelse för arbetstillfredsställelsen än kategorin okvalificerade arbetare vilket inte ligger i linje med resultatet. Hypotesen om att okvalificerade arbetare skulle tillskriva hygienfaktorer en större betydelse för arbetsprestationen ligger inte heller i linje med resultatet. Viktigt att understryka gällande kategorin kvalificerade arbetare är att resultatet bör tolkas med försiktighet på grund av fåtalet respondenter.

Signifikanta skillnader som vi kan utläsa gällande faktorer för arbetstillfredsställelsen är att kategorin okvalificerade arbetare tillskrivit motivationsfaktorerna befordran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning av arbetskamrater en signifikant viktigare betydelse än de kvalificerade arbetarna. De kvalificerade arbetarna har i sin tur tillskrivit hygienfaktorn lön en signifikant viktigare betydelse. Beträffande arbetsprestation kan vi se att kategorin okvalificerade arbetare tillskrivit motivationsfaktorerna befordran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning av arbetskamraterna en signifikant viktigare betydelse än de kvalificerade arbetarna. De kvalificerade arbetare har i sin tur tillskrivit hygienfaktorn lön en signifikant viktigare betydelse. Ett intressant mönster utifrån resultatet är att hygienfaktorerna tenderar att ha utmärkande höga medelvärden för arbetsprestationen, speciellt för kategorin kvalificerade arbetare.

Resultat ligger till viss del i linje med tidigare forskning då faktorer såsom ansvar, erkännande från chefen och arbetsvillkor varit av stor betydelse för arbetstillfredsställelsen utifrån kategorin kvalificerade arbetare (Bigliardi, et.al, 2005:460f). Dessa faktorer har ett högt medelvärde även utifrån vårt resultat för kategorin kvalificerade arbetare. Beträffande tidigare forskning om okvalificerade arbetare har studier visat att faktorer såsom lön och personalpolitik haft en stor betydelse för arbetsprestationen (Andersson, et.al, 2008:895ff). Vårt resultat ligger i linje med Andersson, et.al, (2008) då medelvärdet för hygienfaktorerna lön och personalpolitik även tillskrivits höga medelvärden i vår studie för arbetsprestation. Viktigt att understryka gällande båda kategorierna är att hygienfaktorerna generellt tenderar att ha tillskrivits en viktigare betydelse för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation.

Resultatet visar framförallt att hygienfaktorerna lönen, fysisk arbetsmiljö, psykisk arbetsmiljö och en chef som inte missbrukar sin makt, är viktiga bestämningsfaktorer för båda kategorierna gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation vilket inte ligger i linje med Herzbergs teori. Motivationsfaktorerna inflytande och påverkan, varierande arbetsuppgifter och uppskattning från chefen tenderar dock att ha tillskrivits höga medelvärden för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation utifrån båda kategorierna. Det finner vi som stöd för Herzbergs teori.

Tabell 6.9

Motivation- och hygienfaktorers betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet utifrån bakgrundsvariabeln arbetstider.

		Arbetstillfredsställelse				Arbetsprestation			
		Heltid		Deltid		Heltid		Deltid	
Heltid (n=50)	Deltid (m=54)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
Motivationsfaktorer									
Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan	5,42	1,12	5,35	1,42	5,40	1,06	5,77	1,22
	Variation av arbetsuppg.	5,44	1,16	5,42	1,65	5,38	1,29	5,81	1,22
Ansvar	Ansvarsfulla arbetsuppg.	5,04	1,10	5,22	1,63	4,92*	1,50	5,55*	1,44
Utveckling	Kompetensutveckling	4,78	1,70	4,75	1,89	4,62**	1,81	5,72**	1,13
Framgång	Befordran	4,88*	1,84	5,55*	1,59	4,90*	1,72	5,87*	1,28
Prestation	Se resultat av arbetsinsats	4,70**	1,87	5,83**	1,17	4,72*	1,66	5,53*	1,56
Erkännande	Uppskatt. - arb.kamrater	4,26*	1,90	5,12*	1,90	3,92*	1,79	4,90*	1,81
	Uppskatt. - chef	5,58	0,97	5,64	1,56	5,84	1,05	5,51	1,59
Hygienfaktorer									
Lön	Lön	5,92**	1,06	4,83**	1,91	6,44*	0,83	5,92*	1,38
	Ersättningar	5,26	1,50	5,68	1,50	5,64	1,41	5,96	1,35
Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	5,40	1,59	5,50	1,48	5,20	1,61	5,64	1,33
Arbetsmiljö	Fysisk arbetsmiljö	5,78	0,91	5,94	1,30	5,90	0,93	6,09	1,13
	Psykisk arbetsmiljö	5,8**	1,17	6,57**	0,71	6,10*	1,09	6,59*	0,71
Personalpolitik	Chef - ej maktmissbruk	6,32*	0,76	5,72*	1,58	6,36	0,89	6,22	1,00
Arbetsledning	Chefens ledarskap	6,08	0,96	5,66	1,57	5,72	1,10	5,81	1,24

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *= $p < 0,05$ **; = $p < 0,01$

Resultatet i tabell 6.9 ligger inte i linje med våra hypoteser gällande arbetstider. Vi antog att kategorin heltid skulle tillskriva motivationsfaktorer en större betydelse för arbetstillfredsställelsen än kategorin deltid, vilket inte stämmer överens med resultatet.

Gällande kategorin deltid antog vi att de skulle tillskriva hygienfaktorer en viktigare betydelse för arbetsprestationen, endast hygienfaktorn psykisk arbetsmiljö har tillskrivits en signifikant viktigare betydelse för denna kategori vilket innebär att vi inte får stöd för hypotesen.

Signifikanta skillnader som går att utläsa gällande faktorer för arbetstillfredsställelse är att kategorin deltid tillskrivit motivationsfaktorn befordran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning från arbetskamrater som signifikant viktigare än kategorin heltid. Gällande hygienfaktorer för arbetstillfredsställelse har kategorin deltid tillskrivit psykisk arbetsmiljö som signifikant viktigare, medan kategorin heltid tillskrivit hygienfaktorerna lön och en chef som ej missbrukar sin makt som signifikant viktigare. Beträffande arbetsprestation kan vi se att kategorin heltid tillskrivit hygienfaktorn lön en signifikant viktigare betydelse, medan kategorin deltid tillskrivit hygienfaktorn psykisk arbetsmiljö som viktigare. Vi finner de största skillnaderna bland motivationsfaktorerna. Kategorin deltid har tillskrivit en signifikant viktigare betydelse för ansvarsfulla arbetsuppgifter, kompetensutveckling, befordran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning från arbetskamrater.

Resultatet ligger till viss del i linje med tidigare forskning gällande kategorin deltid där resultat visat att hygienfaktorer tenderade att vara av störst betydelse för denna kategori gällande arbetsprestationen (Andersson, et.al, 2008:895ff). Tidigare forskning som vi utgått ifrån har inte belyst hur bakgrundsvariabeln arbetstider påverkar vilken betydelse individer tillskriver faktorer för arbetstillfredsställelsen, därmed kan inga jämförelser göras.

Resultatet tyder på att hygienfaktorer inte är obetydliga för någon av kategorierna gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. De hygienfaktorer som tenderar att ha utmärkande viktiga betydelser för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation utifrån båda kategorierna är lön, fysisk arbetsmiljö, psykisk arbetsmiljö och en chef som ej missbrukar sin makt. Eftersom Herzberg menar att dessa faktorer är av mindre betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation måste vi ställa oss frågande till hans teori utifrån bakgrundsvariabeln arbetstider. Dock är det viktigt att olikheterna återspeglar relativa skillnader utifrån den betydelse som hygien- och motivationsfaktorerna tillskrivits. Resultatet tenderar att ge delvis stöd till Herzbergs teori utifrån kategorin deltids höga tillskrivning av motivationsfaktorerna för arbetsprestationen, jämfört med kategorin heltid.

Tabell 6.10

Motivations- och hygienfaktorerers betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet utifrån bakgrundsvariabeln utbildning.

		Arbetstillfredsställelse				Arbetsprestation			
		Grund/ pågående		Avslutad		Grund/ pågående		Avslutad	
		gym.utb.		gym.utb/ högre utb.		gym.utb.		gym.utb/ högre utb.	
Grund/pågående gym.utb (n=51)									
Avslutad gym.utb/högre utb (n=53)		(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
Motivationsfaktorer									
Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan	5,39	1,49	5,37	1,06	5,76	1,22	5,43	1,08
	Varierande arbetsuppg.	5,47	1,60	5,39	1,26	6,01**	1,04	5,20**	1,34
Ansvar	Ansvarsfulla arbetsuppg.	5,27	1,57	5,00	1,20	5,70*	1,38	4,81*	1,49
Utveckling	Kompetensutveckling	4,76	1,85	4,77	1,76	5,58*	1,28	4,81*	1,77
Framgång	Befordran	5,43	1,59	5,03	1,88	5,76*	1,42	5,05*	1,66
Prestation	Se resultat av arbetsinsats	5,72*	1,21	4,86*	1,89	5,56*	1,47	4,73*	1,72
Erkännande	Uppskatt. - arb.kamrater	5,05	1,85	4,37	1,98	4,98*	1,89	3,9*	1,69
	Uppskatt. - chef	5,54	1,65	5,67	0,87	5,64	1,55	5,69	1,16
Hygienfaktorer									
Lön	Lön	4,72**	1,98	5,96**	0,91	6,09	1,20	6,24	1,15
	Ersättningar	5,78*	1,46	5,18*	1,51	6,07*	1,16	5,54*	1,53
Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	5,64	1,39	5,26	1,64	5,80*	1,23	5,07*	1,62
Arbetsmiljö	Fysisk arbetsmiljö	5,92	1,32	5,81	0,92	6,15	1,04	5,84	1,02
	Psykisk arbetsmiljö	6,50*	0,73	5,90*	1,19	6,50	0,80	6,20	1,04
Personalpolitik	Chef - ej maktmissbruk	5,86	1,48	6,15	1,06	6,31	1,02	6,26	0,88
Arbetsledning	Chefens ledarskap	5,64	1,57	6,07	1,01	5,88	1,22	5,66	1,12

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *= $p<0,05$ **; = $p<0,01$

Resultatet i tabell 6.10 ligger endast delvis i linje med våra hypoteser gällande utbildning. Vi antog att kategorin med högre utbildning skulle tillskriva motivationsfaktorer som viktigare för arbetstillfredsställelsen än kategorin med lägre utbildning vilket inte ligger i linje med resultatet. Hypotesen att kategorin med lägre utbildning skulle tillskriva hygienfaktorer en viktigare betydelse för arbetsprestationen får delvis stöd. Signifikant skillnader finns beträffande hygienfaktorerna ersättningar och anställningstrygghet i jämförelse med kategorin med högre utbildning.

Signifikanta skillnader som går att utläsa gällande faktorer för arbetstillfredsställelse är att kategorin med lägre utbildning tillskrivit motivationsfaktorn att se resultat av arbetsinsats en viktigare betydelse, samt hygienfaktorerna ersättningar och psykiska arbetsmiljö. Kategorin med högre utbildning har i sin tur tillskrivit lön en signifikant viktigare betydelse. Beträffande arbetsprestation kan vi utläsa de största skillnaderna, kategorin med lägre utbildning har tillskrivit motivationsfaktorerna varierande arbetsuppgifter, ansvarsfulla arbetsuppgifter, kompetensutveckling, befordran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning från arbetskamrater som signifikant viktigare.

Tidigare forskning visar att kategorier med högre utbildning tenderar att lägga större vikt vid motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen såsom ansvar och utveckling än kategorier

med låg utbildning (Bigliardi, et.al, 2005:459). Vårt resultat ligger inte i linje med denna forskning eftersom kategorin med lägre utbildning istället prioriterat motivationsfaktorn se resultat av arbetsinsats som signifikant viktigare för arbetstillfredsställelsen. Tidigare forskning som vi har utgått ifrån har inte belyst hur utbildningsnivå som bakgrundsvariabel påverkar vilken betydelse faktorer tillskrivs för arbetsprestationen, därmed kan inga jämförelser göras.

Resultatet visar framförallt tydliga skillnader gällande arbetsprestationen där kategorin med lägre utbildning i större utsträckning prioriterat motivationsfaktorer såsom varierande arbetsuppgifter, ansvar, kompetensutveckling, befordran, att kunna se resultat av arbetsinsats samt uppskattning från arbetskamraterna i förhållande till kategorin med högre utbildning. Dock har vissa hygienfaktorerna jämfört med motivationsfaktorerna överlag tillskrivits en viktigare betydelse för både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen vilket gör att vi återigen måste ställa oss frågande till Herzbergs teori.

Tabell 6.11

Motivation- och hygienfaktors betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet utifrån bakgrundsvariabeln ålder.

		Arbetstillfredsställelse				Arbetsprestation			
		Yngre		Äldre		Yngre		Äldre	
Yngre ungdomar (n=57)		ungdomar	(m)	ungdomar	(s)	ungdomar	(m)	ungdomar	(s)
Äldre ungdomar (n=47)		(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
Motivationsfaktorer									
Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan	5,24	1,41	5,55	1,09	5,71	1,22	5,44	1,07
	Variierande arbetsuppg.	5,52	1,52	5,31	1,32	5,94*	1,02	5,19*	1,42
Ansvar	Ansvarsfulla arbetsuppg.	5,26	1,50	4,97	1,25	5,59*	1,33	5,82*	1,60
Utveckling	Kompetensutveckling	4,91	1,80	4,59	1,78	5,70**	1,20	4,57**	1,79
Framgång	Befordran	5,68*	1,47	4,68*	1,90	5,87**	1,24	4,82**	1,77
Prestation	Se resultat av arbetsinsats	5,80**	1,21	4,65**	1,87	5,64**	1,42	4,53**	1,71
Erkännande	Uppskatt. - arb.kamrater	5,33**	1,78	3,95**	1,87	5,14**	1,72	3,57**	1,66
	Uppskatt. - chef	5,71	1,53	5,48	0,97	5,75	1,40	5,57	1,33
Hygienfaktorer									
Lön	Lön	4,75**	1,87	6,08**	0,90	5,94*	1,36	6,44*	0,82
	Ersättningar	5,73	1,43	5,17	1,56	6,07*	1,16	5,48*	1,57
Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	5,54	1,31	5,34	1,77	5,75*	1,18	5,04*	1,71
Arbetsmiljö	Fysisk arbetsmiljö	5,96	1,28	5,74	0,92	6,07	1,11	5,91	0,95
	Psykisk arbetsmiljö	6,50**	0,75	5,82**	1,20	6,56*	0,70	6,10*	1,12
Personalpolitik	Chef - ej maktmissbruk	5,87	1,42	6,17	1,08	6,14	1,05	6,46	0,77
Arbetsledning	Chefens ledarskap	5,66	1,53	6,10	0,98	5,89	1,14	5,61	1,20

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *= $p < 0,05$ **; = $p < 0,01$

Resultatet i tabell 6.11 ligger inte i linje med vår hypotes beträffande ålder. Vi antog att det inte skulle finnas några skillnader mellan ålderskategorierna. Resultatet visar istället flera signifikanta skillnader mellan kategorierna yngre och äldre ungdomar gällande både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation.

Signifikant skillnader som går att utläsa gällande faktorer för arbetstillfredsställelse är att kategorin yngre ungdomar tillskrivit motivationsfaktorerna befördran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning ifrån arbetskamrater som signifikant viktigare än kategorin äldre ungdomar. Kategori yngre ungdomar har även tillskrivit hygienfaktorn psykisk arbetsmiljö som viktigare, medan kategorin äldre ungdomar tillskrivit hygienfaktorn lön som signifikant viktigare för arbetstillfredsställelsen. Beträffande arbetsprestation kan vi att kategorin yngre ungdomarna tillskrivit motivationsfaktorerna varierande arbetsuppgifter, kompetensutveckling, befördran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning ifrån arbetskamrater som signifikant viktigare. Hygienfaktorerna ersättningar och psykisk arbetsmiljö har också tillskrivits som signifikant viktigare av de yngre ungdomarna. Kategorin äldre ungdomarna har i sin tur tillskrivit motivationsfaktorn ansvarsfulla arbetsuppgifter och hygienfaktorn lön som signifikant viktigare för arbetsprestationen.

Resultatet ligger inte i linje med den tidigare forskning bland olika ålderskategorier av ungdomar som vi utgått ifrån då hygien- och motivationsfaktorer tillskrivits likvärdiga betydelser för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation (Gamberales, et.al, 1995:484f). Vårt resultat tenderar istället visa att ålder har betydelse. Resultatet tyder återigen på att vi måste ställa oss frågande till Herzbergs teori, respondenterna i ålderskategorierna tenderar att tillskriva hygienfaktorerna utmärkande höga medelvärden.

Tabell 6.12

Motivations- och hygienfaktorers betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet utifrån bakgrundsvariabeln lön.

		Arbetstillfredsställelse				Arbetsprestation			
		9500kr		9501kr		9500kr		9501kr	
		eller		till		eller		till	
		mindre		35000kr		mindre		35000kr	
9500kr eller mindre (n=55)		(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
9501kr till 35000kr (n=49)		(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)	(m)	(s)
Motivationsfaktorer									
Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan	5,36	1,43	5,40	1,11	5,69	1,23	5,48	1,08
	Variierande arbetsuppg.	5,52	1,56	5,32	1,28	5,94*	1,07	5,22*	1,37
Ansvar	Ansvarsfulla arbetsuppg.	5,30	1,51	4,93	1,28	5,63*	1,33	4,81*	1,57
Utveckling	Kompetensutveckling	4,87	1,81	4,65	1,78	5,65*	1,26	4,67*	1,77
Framgång	Befördran	5,67*	1,47	4,73*	1,90	5,85*	1,28	4,89*	1,74
Prestation	Se resultat av arbetsinsats	5,74*	1,20	4,77*	1,91	5,60*	1,44	4,63*	1,72
Erkännande	Uppskatt. - arb.kamrater	5,20*	1,83	4,16*	1,92	5,00**	1,75	3,79**	1,79
	Uppskatt. - chef	5,56	1,60	5,67	0,87	5,60	1,49	5,75	1,21
Hygienfaktorer									
Lön	Lön	4,78**	1,92	6,00**	0,93	6,03	1,37	6,32	0,89
	Ersättningar	5,72	1,45	5,20	1,54	6,05	1,19	5,53	1,54
Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	5,54	5,35	5,34	1,71	5,67	1,18	5,16	1,73
Arbetsmiljö	Fysisk arbetsmiljö	5,92	1,31	5,79	0,88	6,05	1,12	5,93	0,94
	Psykisk arbetsmiljö	6,52**	0,74	5,83**	1,19	6,52	0,81	6,16	1,04
Personalpolitik	Chef - ej maktmissbruk	5,87	1,45	6,16	1,06	6,18	1,05	6,40	0,81
Arbetsledning	Chefens ledarskap	5,63	1,55	6,12	0,97	5,56	1,31	5,77	1,00

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *=p<0,05 **; = p<0,01

Resultatet i tabell 6.12 ligger inte i linje med våra hypoteser beträffande lön. Vi antog att kategorin med högre lön i större utsträckning skulle tillskriva betydelse till motivationsfaktorer för arbetstillfredsställelsen jämfört med kategorin lägre lön vilket inte ligger i linje med resultatet. Gällande kategorin med låg lön antog vi att den kategorin i större utsträckning än de med hög lön skulle tillskriva betydelse till hygienfaktorer för arbetsprestationen vilket även det visade sig vara felaktigt utifrån resultatet.

Signifikanta skillnader som vi kan utläsa gällande faktorer för arbetstillfredsställelse är att kategorin med lägre lön tillskrivit motivationsfaktorerna befördran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning ifrån arbetskamrater som signifikant viktigare än kategorin med högre lön. Gällande hygienfaktorerna ser vi att kategorin med lägre lön tillskrivit psykisk arbetsmiljö som signifikant viktigare, medan kategorin med högre lön tillskrivit lön som viktigare. Beträffande arbetsprestationen och motivationsfaktorer kan vi se att kategorin med lägre lön tillskrivit varierande arbetsuppgifter, ansvarsfulla arbetsuppgifter, kompetensutveckling, befördran, se resultat av arbetsinsats och uppskattning ifrån arbetskamrater som signifikant viktigare än kategorin med högre lön.

Vi utgick inte från någon tidigare forskning som analyserat lönen som bakgrundsvariabel, därmed kan inga jämförelser göras. Gällande Herzbergs teori ligger den till viss del i linje med resultatet utifrån arbetsprestation och kategorin med lägre lön då sex stycken motivationsfaktorer är av signifikant större betydelse för denna kategori i jämförelse med kategorin med högre lön. Viktigt att understryka är att hygienfaktorerna dock tenderar att ha tillskrivits generellt högre medelvärden för arbetsprestationen utifrån båda kategorierna, emellertid måste det understrykas att det handlar om relativa skillnader.

Slutsatser

Resultatet i denna del tenderar att följa samma linje som föregående resultatdel. Skillnaden i denna del är att samtliga faktorer kunnat analyseras eftersom respondenterna fått tillskriva betydelsen för varje enskild faktor gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Slutsatsen som vi drar utifrån denna resultatdel är att hygienfaktorerna fortsatt tenderar att vara viktiga bestämningsfaktorer för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation inom undersökningspopulationen. En intressant hygienfaktor som måste belysas utifrån denna resultatdel är personalpolitik i form av chef som inte missbrukar sin makt. Denna faktor tenderar att ha tillskrivits en utmärkande viktig betydelse för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation utifrån samtliga kategorier. Det är ett intressant resultat eftersom denna hygienfaktor inte hade en så utmärkande betydelse för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen i föregående resultatdel. Även hygienfaktorn psykisk arbetsmiljö har tillskrivits en framträdande viktig betydelse utifrån samtliga kategorier. I den tidigare slutsatsen gav vi olika förklaringar till det uppkomna mönstret, vi ska nu försöka utveckla våra resonemang om varför hygienfaktorerna fått en så utmärkande betydelse i vår studie.

Att män i vår studie tillskrivit lön en så pass viktig betydelse för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation kan höra ihop med att män fortfarande förväntas ha det centrala ansvaret för försörjningen. Ellingsaeter (1995) menar att män ofta inte vill vara ekonomiskt beroende av andra människor, utan de vill förvärva sina pengar genom arbete, vilket även är en norm som historiskt sett i synnerhet varit en manlig norm (Ellingsaeter, 1995:239ff). En ytterligare förklaring till det uppkomna resultatet kan kopplas till Allvin (2006), han menar att den psykiska arbetsmiljön kan vara en viktig faktor till mäns inställning. Pressen att prestera för att behålla sin anställning tror vi därför kan höra samman med lörens viktiga

betydelse för manliga telefonförsäljare. Viktigt utifrån vårt resultat är att männen inte enbart tillskrivit lönen en viktigare betydelse för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation, männen har dessutom prioriterat lönen som en viktigare än kvinnorna. Mönster kan kopplas till Eriksson (1998) som påvisar att män uppskattar tiden då de arbetar i mindre utsträckning än kvinnor och att män helt enkelt inte ser ett intresseväckande arbete som det centralaste i livet. Intressant att understryka gällande könsskillnaderna i resultatet, är att kvinnor tillskrivit en viktigare betydelse för hygienfaktorn arbetskamrater samt prioriterat faktorn som viktigare i jämförelse med männen för både arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Att kvinnor betonar kamratskapens värde i större utsträckning än män kan möjligtvis vara ett resultat av könsspecifika kulturskillnader. Forskare menar att den kvinnliga kulturen i jämförelse med den manliga kulturen, utmärks av värden såsom solidaritet, omsorg och gemenskap i större utsträckning. Den kvinnliga kulturen medför därmed att arbetet upplevas som en viktig gruppaktivitet (Liljeström & Dahlström, 1981:204ff).

Den instrumentella syn som resultatet uppvisar kan dessutom vara ett tecken på att respondenterna intresserar sig mindre för utveckling och lärande inom callcenterföretaget, vilket kan vara ett resultat av att ledningen uppmuntrar och stödjer hygienfaktorer i större utsträckning än motivationsfaktorer (Allvin, 2006:156f). Den instrumentella synen kan också vara ett tecken på att individer inom callcenterbranschen inte ser arbetet som ett arbete för framtiden, istället är det ett övergångsarbete där individerna ser just lönen som den viktigaste faktorn för att söka sig till branschen (Allvin, 2006:67). Ytterligare faktorer som möjligtvis kan påverka den starka betoningen av hygienfaktorer är att callcenterbranschen är en relativt ny organisationsform där det inte finns någon stabil struktur i förhållande till det snabbt föränderliga samhället (Arbetsförmedlingen.se).

Eriksson (1998) skriver om en instrumentell inställning till arbetet där lörens betydelse tenderar att öka i takt med att arbetstiden minskar. Individer som arbetar deltid arbetar i högre grad för lönen än heltidsanställda (Eriksson, 1998:166f). Intressant att belysa utifrån resultat är att både kategorin deltid och heltid tillskrivit en viktig betydelse till lönen för både arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Orsakerna till lörens betydelse kan vara karaktären på branschen med en hög andel provisionsbaserade löner samt de ekonomiska skälen som generellt är mer tvingande och de relativt korta anställningsperioderna (Arbetsförmedlingen.se). Viktigt att understryka gällande lörens betydelse är att vårt resultat inte är unikt trots att det till viss del inte ligger i linje med den tidigare forskning som vi utgått ifrån och Herzbergs teori. Lön framstår ofta som en viktig faktor både för arbetar- och tjänstemannakategorier i tidigare forskning (Theandersson, 2000:74).

En intressant iakttagelse i vårt resultat är att kategorin yngre ungdomar tillskrivit faktorn anställningstrygghet som viktigare för arbetsprestationen än kategorin äldre ungdomar. Det finns förmodligen flera olika förklaringar till detta, men en möjlig förklaring kan vara den höga ungdomsarbetslösheten. Den höga ungdomsarbetslösheten och våra generellt unga respondenter är dessutom något som vi generellt tror kan vara en förklaring till hygienfaktorernas viktiga betydelse i denna studie. Viktigt att understryka är dock att kategorin yngre ungdomar tenderar att både prioritera och tillskriva motivationsfaktorer en viktigare betydelse för arbetsprestationen i jämförelse med de äldre ungdomarna. Att inställningen varierar mellan ålderskategorierna kan möjligen bero på generationsspecifika skillnader i grundvärderingar och mentalitet. Almås, Karlsen & Thorland (1995) menar att vi allt mer går från det gamla samhället som lagt stor vikt vid kollektiva värderingar och trygghet, till ett nytt samhälle där det skett en förskjutning av de gemensamma grundvärderingarna vilket orsakats av förändrade socialisationserfarenheter, urbaniseringen samt välfärdsstatens framväxt (Almås, et.al, 1995:4f).

Del 3 - Tillfredsställelse i arbetet

I vår enkätstudie fick respondenterna skatta sin tillfredsställelse i arbetet utifrån frågan: *Hur trivs du med arbetet som telefonförsäljare?* Skattningen gjordes på en likertskala från (1) inte bra till (7) mycket bra. Syftet i denna del av resultatet är att undersöka vilken betydelse bakgrundsvariablerna har för tillfredsställelsen i arbetet. Således kommer endast aspekten av fenomenet tillfredsställelse med det egna arbetet att beaktas. Vi avslutar med en slutsats som kopplas till våra teoretiska utgångspunkter.

Tabell 6.13

Svarsfördelning utifrån bakgrundsvariablerna, tillfredsställelse i arbetet

		Tillfredsställelse i arbetet		
		(m)	(s)	(n)
Kön	Man	5,57**	1,8	54
	Kvinna	2,68**	1,28	50
Socio-ekonomisk status	Okvalificerade arbetare	4,35*	2,18	92
	Kvalificerade arbetare	2,83*	1,11	12
Arbetstider	Heltid	4,46	2,1	50
	Deltid	3,92	2,16	54
Utbildningsnivå	Grundskola/pågående gymnasieutb.	3,64*	2,12	51
	Avslutad gymnasieutb./högre utb.	4,69*	2,04	53
Ålder	Yngre ungdomar	3,70**	2,12	57
	Äldre ungdomar	4,76**	2,02	47
Lön	9500kr eller mindre	3,92	2,18	55
	9501kr - 35000kr	4,46	2,07	49

Levene's t-test for Equality of Means. Signifikansnivå *= $p < 0,05$ **; = $p < 0,01$

Resultatet ligger endast till viss del i linje med våra hypoteser enligt tabell 6.13. Vi antog att kvinnor skulle vara mer tillfredsställda än män vilket inte ligger i linje med resultatet, kvinnorna uppvisar tvärtom den lägsta tillfredsställelsen i arbetet av samtliga kategorier. Skillnaden i tillfredsställelse mellan könen är signifikant. Gällande bakgrundsvariabeln socio-ekonomisk status utgick vi ifrån att det inte skulle finnas några signifikanta skillnader i tillfredsställelse vilket visade sig vara felaktigt då kategorin okvalificerade arbetarna är signifikant mer tillfredsställda i arbetet. Hypotesen utifrån arbetstider visade sig stämma överens med resultatet, det vill säga att inga signifikanta skillnader har framkommit. Att kategorin med högre utbildning skulle vara mindre tillfredsställd visade sig vara felaktigt, tvärtom visar resultatet att kategorin med högre utbildning är signifikant mer tillfredsställd i arbetet. Gällande ålder ligger resultatet i linje med vår hypotes då resultatet visar att kategorin äldre ungdomar är signifikant mer tillfredsställd än yngre ungdomar. Avslutningsvis visar resultatet inga signifikanta skillnader beroende på lönekategori, vilket inte ligger i linje med vår på förhand uppsatta hypotes om att kategorin med högre lön skulle vara mer tillfredsställd i arbetet.

Vad det gäller tidigare forskning kan resultatet sägas stå i samklang till viss del. Resultatet ligger i linje med Echchakoui et.al (2013) som visat att kvinnor är mindre tillfredsställda i arbetet jämfört med män (Echchakoui, et.al, 2013:584), medan resultatet inte står i samklang med Theandersson (2000) som visat att kvinnor har en högre tillfredsställelse i arbetet under liknande arbetsvillkor jämfört med män. Resultatet överensstämmer med Bigliardi et.al

(2005) som påvisat att kvalificerade arbetare tenderar att ha en lägre tillfredsställelse i arbetet än okvalificerade arbetare (Bigliardi, et.al, 2005:453ff). Dock skiljer sig resultatet gällande socio-ekonomisk status då Theandersson (2000) påvisat att yrkesposition inte har betydelse för tillfredsställelsen i arbetet (Theandersson, 2000:111). Vårt resultat visar att socio-ekonomisk status har betydelse då de kvalificerade arbetarna uppvisar en signifikant lägre tillfredsställelse än kategorin okvalificerade arbetare. Resultatet gällande ålder uppvisar likheter med tidigare forskning som visat att yngre tenderar att vara mindre tillfredsställda i arbetet jämfört med äldre (Theandersson, 2000:112) (Echchakoui, et.al, 2013:584). Gällande utbildningsnivå har tidigare forskning visat att individer med högre utbildning tenderar att vara mindre tillfredsställda i arbetet (Echchakoui, et.al, 2013:585), medan Theandersson (2000) visar att utbildningsnivå inte har betydelse för tillfredsställelsen i arbetet (Theandersson, 2000:116). Resultatet i denna studie ligger inte i linje med denna forskning eftersom kategorin med lägre utbildning uppvisar signifikant lägre tillfredsställelse i arbetet jämfört med kategorin högre utbildning. Tidigare forskning som vi utgått ifrån har inte belyst hur bakgrundsvariabeln arbetstider och lön påverkar tillfredsställelsen i arbetet, därmed kan inga jämförelser göras.

Slutsatser

Resultatet tenderar att uppvisa en låg grad av tillfredsställelse i arbetet utifrån samtliga kategorier som undersökts. Slutsatsen som vi drar utifrån resultatet i tabell 6.13 är att endast männen uppvisar en hög grad av tillfredsställelse i arbetet. Viktigt att understryka är att kategorierna kvinnor och kvalificerade arbetare uppvisar anmärkningsvärda låga medelvärden gällande tillfredsställelsen i arbetet. Även kategorierna lägre utbildning och yngre ungdomar tenderar att följa detta mönster. Den låga tillfredsställelsen i arbetet som framkommit bland respondenterna är intressant eftersom Theandersson (2000) menar att individer i huvudsak tenderar att inta en positiv hållning till sitt arbete (Theandersson, 2000:108). Anledningen till att individer generellt intar en positiv hållning till sitt arbete menar Blauner (1960) bero på att arbetet är en viktig källa till självrespekt. Han utvecklar argumentet med att om en individ inte tolkar sitt arbete som godtagbart, så är det samma sak som att säga att man själv inte är godtagbar (Blauner, 1960:352f). Nedan ska vi försöka ge förklaringar till mönstret gällande tillfredsställelsen i arbetet bland respondenterna.

Eriksson (1998) skriver i sin forskning om att individer inom högstressarbeten har en annan inställning till arbetet. Individer inom högstressarbeten känner mer sällan en samhörighet med sin arbetsorganisation, mindre solidaritet och tenderar att se sig som mindre betydelsefulla medarbetare i verksamheten vilket kan vara en tänkbar anledning till den generellt låga tillfredsställelsen i undersökningspopulationen. Samhörighet och solidaritet är viktiga aspekter på dagens arbetsmarknad där det är vanligt att individer identifierar sig med sitt arbete (Eriksson, 1998:159). Detta skulle kunna vara en förklaring till varför kvinnorna i vår studie uppger att de är missnöjda då Erikssons forskning visar att kvinnor i högre grad än män anser att ett intressant arbete är en av de viktigaste delarna i livet (Eriksson, 1998:166). Möjligtvis kan det följaktligen vara så att kvinnorna i studien inte finner arbetet som telefonförsäljare intressant, eller i alla fall i inte i samma utsträckning som männen. Grunden till hypotesen gällande kön om att kvinnor skulle uttrycka en högre eller lika hög tillfredsställelse i arbetet jämfört med män på grund av att kvinnor möjligtvis kan ha lägre anspråk än män (Theandersson, 2000:118), ligger således inte i linje med resultatet.

Att tillfredsställelsen i arbetet överlag visar låga medelvärden utifrån resultatet är en aspekt som är viktigt att ha med sig då man tolkar resultatet. En tänkbar förklaring till det uppkomna mönstret kan vara att den undersökta callcenterbranschen klassas som lågstatusjobb. I dagens samhälle har arbetet en central roll för självuppfattningen (Theandersson,

2000:108f). Det kan vara en anledning till varför resultatet visar på att respondenterna överlag är mindre tillfredsställda med sitt arbete.

Som vi tidigare upplyst om så är det få respondenter inom kategorin kvalificerade arbetare i vår studie, resultatet visar att de kvalificerade arbetarna är mindre tillfredsställda än de okvalificerade arbetarna. Det kan vara många orsaker som ligger till grund för det uppkomna mönstret. Bland annat menar forskare att individer med högre utbildning har högre krav mot sitt arbete då de anammar andra normer än de med lägre utbildning. Uppfyller inte arbetet individens förväntningar så upplever de sig som mindre tillfredsställda i arbetet (Theandersson, 2000:118). Detta skulle möjligen kunna vara en förklaring till varför de kvalificerade arbetarna i denna studie uppvisar en signifikant lägre tillfredsställelse i arbetet, eftersom denna kategori har en högre utbildning samt en fördjupad utbildning inom området försäljning (Muntlig källa, 2013-12-04) och därför möjligen även ställer högre krav. Ett motstridigt resultat i studien står därför bakgrundsvariabeln utbildningsnivå för, då de med högre utbildningsnivå skattade en högre tillfredsställelse i arbetet än kategorin med lägre utbildning. Därför tror vi inte att det är den formella utbildningen som påverkar tillfredsställelsen, utan snarare den fördjupade utbildningen inom försäljning som kategorin kvalificerade arbetare har inom denna studie. De rådande omständigheterna i callcenterbranschen med generellt dåliga utvecklingsmöjligheter att avancera inom arbetsorganisationen kan möjligen också vara en aspekt som kan påverkat tillfredsställelsen negativt för kategorin kvalificerade arbetare.

Det bör understrykas att våra ålderskategorier äldre och yngre ungdomar har ett snävt spann vilket gör att det är svårt att dra säkra slutsatser. Varför de yngre ungdomarna skattade en lägre tillfredsställelse med sitt arbete än kategorin äldre ungdomarna kan ha att göra med att de tillhör ålderskategorin 16 till 19 år och då ofta arbetar extra utöver sina studier. De tillhör då i de flesta fallen den lönekategorin som tjänar minst pengar och det kan vara ett av skälen till varför de är mindre tillfredsställda med sitt arbete. Eriksson (1998) skriver i sin forskning att ålderskategorin 16 till 24 år i större utsträckning arbetar för pengar i jämförelse med andra ålderskategorier, vilket möjligtvis kan vara en förklaring till det uppkomna mönstret (Eriksson, 1998:93). Kategorin yngre ungdomar kan helt enkelt känna sig missnöjda med lönen, vilket även kan ha och göra med att callcenterbranschen många gånger fungerar som ett övergångsjobb som kräver en viss ”inkörningsfas” innan individen får ett tillfredsställande ekonomiskt utbyte (Muntlig källa, 2013-12-04). Att äldre är mer tillfredsställda i arbetet kan möjligen förklaras genom fenomenet att äldre har mer tid på sig att hitta ett jobb som motsvarar deras förväntningar, samt att äldre även anpassar sina anspråk till det jobb som de har. Skillnaderna kan även förklaras som en tänkbar effekt av generationsspecifika socialisationserfarenheter (Theandersson, 2000:118).

Att respondenterna generellt skattade låga medelvärden gällande tillfredsställelsen tror vi alltså till stor del beror på callcenterbranschen och de generellt hårda arbetsvillkoren (Arbetsformedlingen.se). Människor trivs många gånger när det finns en trygghet i arbetsorganisationen vilket gör att individer vill gå tillbaka till och utvecklas inom arbetet (Ahrne & Papakostas, 2002:70). Samtidigt kan vi inte utesluta att det finns andra orsaker till skillnaderna i vårt resultat gällande tillfredsställelsen i arbetet. Avslutningsvis är det viktigt och understryka att tillfredsställelsen i arbetet inte behöver vara en avspiegling av arbetsmiljöns faktiska utformning. En likartad arbetsmiljö tenderar att upplevas olika beroende på enskilda individers anspråk och förväntningar, både utifrån vårt resultat och den tidigare forskningen som vi utgått ifrån.

KAPITEL 7 – DISKUSSION

I detta kapitel presenterar vi våra avslutande diskussioner gällande arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Vi framför reflektioner beträffande Herzbergs tvåfaktorsteori, callcenterbranschen, fortsatt forskning och studiens betydelse för kommande yrkesroll.

Uppdelningen av motivation- och hygienfaktorer

I de två inledande resultatdelarna framgår det tydligt att vi som forskare måste ställa oss frågande till Herzbergs uppdelning av motivation- och hygienfaktorer. Utifrån resultatet av prioriterade faktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation är det tydligt att hygienfaktorer såsom lön, chefens ledarskap, trevliga arbetskamrater och psykisk samt fysisk arbetsmiljö måste ses som viktiga bestämningsfaktorer för samtliga kategorier som ingått i studien. Slutsatsen som vi drar gällande Herzbergs uppdelning ligger därmed i linje med Sachau (2007), man måste ha förståelse för att olika faktorer påverkar arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen för olika kategorier på olika sätt. Individer med olika förutsättningar i arbetslivet motiveras därför av olika faktorer i arbetet. Därför borde bestämningsfaktorer för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation ses som något flerdimensionellt som påverkar olika individer på olika sätt. Det behöver nödvändigtvis inte vara enligt Herzbergs teori att endast motivationsfaktorer kan genererar en hög arbetstillfredsställelse och långsiktig arbetsprestation (Sachau, 2007:383f).

Callcenterbranschen och arbetets design

Arbetet som telefonförsäljare kan vara psykiskt påfrestande på olika vis, det finns en tendens att callcenterföretagets organisationsstruktur liknar Scientific Management där individer arbetar efter regler som liknar ett maskinellt arbete där den sociala gemenskapen får mindre utrymme (Flaa, 1998:39). Arbetsuppgifterna inom callcenterföretaget är följaktligen utformade på ett sådant sätt att de är repetitiva och enkla, samtidigt som arbetsuppgifterna många gånger kräver få färdigheter och kunskaper. Detta går koppla till 1900-talets tidigare organisationsstrukturer där företag till stor del försökte uppnå effektivitet genom ett enkelt arbete, vilket resulterade i att arbetares tillfredsställelse och motivation sjönk (Bolman & Deal, 1999:189). Det leder därmed till att hygienfaktorer i större utsträckning får en avgörande betydelse för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation då möjligheten till uppfyllelse av motivationsfaktorer generellt är bristfällig.

Enligt SOU (1999) expanderar callcenterbranschen i takt med teknologin och internets framväxt på arbetsmarknaden. Det finns inga indikationer på att branschen minskar utan snarare tenderar den att öka succesivt i stora delar av världen. Det blir därför allt viktigare att ta ställning till den psykiska arbetsmiljön för att individer skall trivas i arbetet och inte drabbas av negativa psykosociala aspekter såsom stress och påfrestningar som callcenterbranschen har problem med. Samtidigt som callcenterbranschen succesivt etablerar sig på arbetsmarknaden är det svårt att bevara den mänskliga kompetensen inom företagen när det gäller utförandet av arbetet. Andelen ungdomar som arbetar inom branschen är stor vilket medför att kompetensen ofta inte stannar inom företaget då personalomsättningen är hög (SOU, 1999:137ff). Detta kan vara en av anledningarna till att callcenterföretag inte arbetar med motivationsfaktorer såsom kompetensutveckling utan istället koncentrerar sig på individens arbetsprestation och hygienfaktorer, för att därigenom skapa arbetstillfredsställelse. Frågan är bara om callcenterföretaget överhuvudtaget arbetar med arbetstillfredsställelse, då fokus generellt tenderar att ligga på arbetsprestation.

Vi anser att callcenterföretaget skulle kunna förbättras genom att använda en kombination av en Socio-teknisk arbetsorganisation och en lärande arbetsorganisation. Införande av en Socio-teknisk arbetsorganisation skulle kunna leda till att medarbetare får en bättre kunskap

om arbetsinnehållet. En kombination av kundsamtal, ansvar, planering och administrativa uppgifter skulle kunna leda till att medarbetarna får ett mer stimulerande arbete med mer varierande arbetsuppgifter. Detta skulle kunna leda till en mångkunnighet med självstyrande grupper, vilket medför att alienation undviks då medarbetarna kontinuerligt informeras om verksamhetens resultat och kvalitet (Sandkull & Johansson, 2000:73ff). Införandet av en sådan arbetsorganisation skulle leda till en mer decentraliserad arbetsorganisation där ledningen kan arbeta med att utveckla den kompetens som krävs för att medarbetarna skall kunna prestera och trivas i sitt arbete (Sandberg & Targama, 1998:52).

Fortsatt forskning

Under arbetet med denna studie har vi erhållit en djupare insikt för forskningsområdet och i med det så har nya perspektiv och intressanta frågeställningar väckts. Att i framtiden fördjupa vår forskning är en lockande tanke för oss då vi ser arbetsmotivation som ett centralt och viktigt område inom arbetsvetenskapen. Ämnets ständiga aktualitet grundar sig i arbetsmarknadens konstanta förändring vilket medför att motivationsfrågor alltid är aktuella för en arbetsorganisation. För vår del ser vi att en forskningsansats av en kvalitativ typ skulle vara intressant då vi skulle få möjlighet att få en djupare förståelse för varför individer upplever sig motiveras av olika faktorer i arbetet. Samtidigt så ser vi stora fördelar med den kvantitativa forskningsansatsen då möjligheterna är större att få med fler individer i en studie. Så kanske rentav en kombination av forskningsansatserna är att föredra. Vår erfarenhet säger oss att en utgångspunkt i Herzbergs motivations- och hygienfaktorer är en träffande teori för att förstå vad arbetstillfredsställelse och arbetsprestation innebär och på ett sådant sätt skapa ett underlag för motivationshöjande åtgärder inom arbetsorganisationer.

Intressant att problematisera gällande fortsatt forskning är att det finns olika dimensioner av tillfredsställelseaspekten. I linje med Theandersson (2000) kan man även belysa fenomenet utifrån tillfredsställelse med arbetsplatsen, samtidigt som man i linje med Echchakoui et.al (2013) kan belysa tillfredsställelse i arbetet utifrån områdena arbetsvillkor, rutiner samt förordningar, hierarkiska relationer och autonomi. Det är således viktigt att det finns fler infallsvinklar att belysa än de som vi undersökt i denna studie gällande tillfredsställelse.

Studiens betydelse för kommande yrkesroll

Studien kommer att vara av viktig betydelse för vår kommande yrkesroll. För det första är arbetstillfredsställelse och arbetsprestation två viktiga områden för kvalitén på de tjänster som levereras av medarbetare, samtidigt som motiverade medarbetare ger förbättrad samverkan inom arbetsorganisationen, parallellt som vi även tror att det skapar bättre förutsättningar för kundtillfredsställelse. Utifrån studien ser vi det som viktigt att arbetsorganisationer baserar sin konkurrenskraft genom att skapa förståelse för vad som skapar arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Det går inte ta miste på att motiverade medarbetare skapar kvalitet i företags tjänster, vilket leder till nöjda kunder och mer effektiva arbetsorganisationer. I detta avseende utifrån studien konstaterar vi att ha insikt för vad som skapar förutsättningar för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för en arbetsorganisation. Resultatet i denna studie är därför av intresse för alla arbetsorganisationer, synnerligen för att få en uppfattning för att arbetsrelaterade faktorer motivera skilda medarbetare på olika sätt.

Studie har utvecklat vår insikt kring områdena arbetstillfredsställelse och arbetsprestation vilket vi hoppas främja oss som personer och våra framtida karriärer. Resultatet av studien har inte bara givit oss akademiska kunskaper, studien är även något att blicka tillbaka till och som förhoppningsvis kan ge förklaringar till hur vi i våra kommande yrkesroller ska arbeta med arbetstillfredsställelse och arbetsprestation.

KÄLLFÖRTECKNING

Litteratur

- Abrahamsson, B. & Andersen, J. (1998). *Organisation: att beskriva och förstå organisationer*. 2:a upplagan. Malmö: Liber.
- Allvin, M. Aronsson, G. Hagström, T. Johansson, G. Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete: Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber.
- Almås, R. Karlsen, K. Thorland, I. (1995). *Fra pliktsamfunn til mulighetstorg. Tre generasjoner skriver sin ungdom*. Trondheim: Senter for bygdeforskning.
- Aspers, P. (2010). *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.
- Bolman, G. & Deal, E. (2012). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Becker, Howard S. (2008). *Tricks of the trade: yrkesknep för samhällsvetare*. 1:a upplagan. Malmö: Liber.
- Blauner, R. (1960). *Work Satisfaction and Industrial Trends in Modern Society*. Labor and Trade Unionism: An Interdisciplinary Reader. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Blauner, R. (1964). *Alienation and Freedom*. Chicago: University of Chicago Press
- Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Dannefjord, P. (1999). *Metod och Problem – en inledning till sociologisk analys*. Rapport från Växjö universitet.
- Djurfeldt, G. Larsson, R. Stjärnhagen, O. (2010). *Statistisk verktyglåda: samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*. 2:a upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Eliasson, A. (2006). *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur.
- Ellingsaeter, A L (1995). *Gender, Work and Social Change. Beyond Dualistic Thinking*. Oslo: Institute for Social Research. Report 95:14.
- Eriksson, B. (1998). *Arbetet i människors liv*. Monografi 66. Sociologiska institutionen. Göteborgs universitet.
- Flaa, Paul (red.) (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Goldthorpe, J H m fl. (1971). *Arbetaren i överflödssamhället. Beteenden och attityder i arbetslivet. Del 1*. Stockholm: Aldus/Boniers.

- Granberg, O. (2011). *PAOU. Personaladministration och organisationsutveckling*. Stockholm: Natur och kultur.
- Herzberg, F. Mausner, B. Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Liljeström, R & Dahlström, E (1981). *Arbetarkvinnor i hem-, arbets-, och samhällsliv*. Stockholm: Tidens förlag
- Mabon, H. (1990). *Organisationsläran. Struktur och beteende*. Stockholm: Decathlon Publishing
- May, T. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Ruane, J. (2006). *A och O i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Sandberg, J. & Targama, A. (1998). *Ledning och förståelse*. Lund: Studentlitteratur
- Sandkull, B. & Johansson, J. (2000). *Från Taylor till Toyota: betraktelser av den industriella produktionens organisation och ekonomi*. 2:a upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Sohlberg, P. & Sohlberg, B. (2009). *Kunskapens former: vetenskapsteori och forskningsmetod*. 2:a upplagan. Malmö: Liber.
- Starrin, B. & Svensson, P. (red.) (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Theandersson, C. (2000). *Jobbet för lön, lust eller andra värden*. Göteborg: Monograph from the department of sociology. Göteborg University.
- Trost, J. (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, J. (2012). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Tidskrifter**
- Andersson, T. Gudmundson, A. Lundberg, C. (2009). *Herzberg's Two-Factor Theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism*. Sciencedirect, ISSN 0261-5177, 12/2009, Volym 30, Nummer 6, pp. 890-899.
- Bigliardi, B. Dormio, A. Petroni, A (2005). *Status, role and satisfaction among development engineers*. European Journal of Management ISSN 1460-1060, 2005 Volym 8, Nummer 4, pp. 453-470.
- Cunningham, B. & MacGregor, J. (2000). *Trust and the design of work: Complementary constructs in satisfaction and performance*. Human Relations. ISSN 0018-7267, 12/2000, Volym 53, Nummer 12, pp. 1575-1591.
- Echchakoui, S. & Abdelhadi, Naji. (2013). *Job satisfaction in call center: an empirical study in Canada*. International journal of management, ISSN 0813-0183, 06/2013, Volym 30, Nummer 2, pp. 576-592.

Gamberale, F. & Hagström, T. (1995). *Young peoples work motivation and value orientation*. Journal of adolescence, ISSN 0140-1971, 08/1995, Volym 18, Nummer 4, pp. 475-490.

Sachau, D. (2007). *Resurrecting The Motivation-Hygiene Theory: Herzberg and the Positive Psychology Movement*. Human Resource Development Review 2007 6:377, English (U.S) ISSN 1534-4843, 12/2007, Volym 6, Nummer 4, pp. 377-393.

Tietjen, M.A. & Myers, R.M. (1998). *Motivation and job satisfaction*. Management Decision, ISSN 0025-1747, 1998, Volym 36, Nummer 4, pp. 226-231.

Elektroniska källor

Vetenskapsrådet CODEX – regler och riktlinjer för forskning (2013).

URL: <http://www.codex.vr.se/forskninghumsam.shtml>

Hämtad: 2013-12-09.

Arbetsförmedlingen (2013).

URL: <http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.5c09576512f10864c4e80002594/call-center.pdf>

Hämtad: 2013-12-09.

Statens offentliga utredningar, nummer 138 (1999).

URL: http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Utreddningar/Statens-offentliga-utredningar/sou-1999-138-d2_GNB3138d2/

Hämtad: 2013-12-09

Bilaga 1



Hej!

Högskolan i Borås har ett samarbete med företagsnamn och genomför en studie om arbetsmotivation. Syftet är att undersöka vad som påverkar din trivsel och prestation i det egna arbetet. Det egna arbetet syftar till det faktiska arbetet som du utför, alltså de uppgifter som du utför på din bestämda plats som telefonförsäljare. Studien är frivillig samt anonym och tar cirka 10 minuter att besvara. Enkäten är uppdelad i fyra delar:

- **Del 1** berör frågor om dig som anställd
- **Del 2** handlar om din trivsel i arbetet
- **Del 3** handlar om faktorer för din trivsel i arbetet
- **Del 4** handlar om faktorer för din prestation i arbetet

Genom Din medverkan att besvara enkäten så sanningsenligt som möjligt hjälper Du oss med genomförandet av studien samtidigt som dina chefer på företagsnamn får en uppfattning om vad som påverkar din trivsel och prestation i arbetet.

Du är helt anonym!

Tack för Din medverkan, vi önskar Dig en fortsatt trevlig dag!

Med vänliga hälsningar

Christoffer Stadig, Dennis Rupertsson, Martin Taube

Del 1

I denna del vill vi att du svarar på frågor om dig som person. Du är helt anonym!

1. Är du man eller kvinna?

Man

Kvinna

2. Vilken avdelning arbetar du på?

Försäljning mot företag

Försäljning mot privatpersoner

3. Arbetar du heltid eller deltid?

Heltid

Deltid

4. Vad har du för högsta utbildning? *Välj endast ett alternativ!*

Avslutad grundskola

Studerar på gymnasieskola

Avslutad gymnasieskola

Studerar på högre utbildning eller Högskola/Universitet

Avslutad högre utbildning eller Högskola/Universitet

5. Hur gammal är du?

Svar:.....år

6. På ett ungefär hur mycket har du i månadslön före skatt från företagsnamn?

Svar:.....kr

Bilaga 2

Operationalisering av motivation- och hygienfaktorer för arbetstillfredsställelsen. Kopplat till fråga 9 och 23 i enkäten.

Teoretisk benämning	Definition	Enkätfråga
Motivationsfaktorer	Erkännande	Är det viktigt för din trivsel i arbetet att du får regelbunden uppskattning av dina arbetskamrater för dina arbetsinsatser? Är det viktigt för din trivsel i arbetet att du får regelbunden uppskattning av din chef för dina arbetsinsatser?
	Prestation	Är det viktigt för din trivsel i arbetet att du kan se resultatet av din arbetsinsats, till exempel att en kund blir nöjd?
	Ansvar	Är det viktigt med ansvarsfulla arbetsuppgifter i arbetet för din trivsel?
	Utveckling	Är kompetensutveckling viktigt för din trivsel i arbetet?
	Framgång	Är det viktigt för din trivsel i arbetet att du kan utvecklas, till exempel genom befordran för arbete med mer avancerade arbetsuppgifter?
	Arbetsuppgifter	Är det viktigt med inflytande och möjlighet till påverkan i arbetet för din trivsel? Är det viktigt med varierande arbetsuppgifter för din trivsel i arbetet, till exempel att arbeta med olika projekt?
Hygienfaktorer	Lön	Är lönen viktig för din trivsel i arbetet? Är det viktigt med extra ekonomiska belöningar utöver din lön för din trivsel i arbetet? Till exempel provision eller bonusar för uppnådda mål.
	Arbetsmiljö	Är den fysiska arbetsmiljön, till exempel trevliga lokaler viktigt för din trivsel i arbetet? Är den psykiska arbetsmiljön, till exempel stressnivån och arbetsbelastningen viktigt för din trivsel i arbetet?
	Arbetsledning	Är chefens ledarskap viktigt för din trivsel i arbetet, till exempel en förstående chef?
	Personalpolitik	Är det viktigt för din trivsel i arbetet att chefen inte missbrukar sin makt?
	Anställningstrygghet	Är det viktigt med anställningstrygghet i form av en tillsvidareanställning för din trivsel i arbetet?

Bilaga 3

Operationalisering av motivation- och hygienfaktorer för arbetsprestationen. Kopplat till fråga 25 och 39 i enkäten.

Teoretisk benämning	Definition	Enkätfråga
Motivationsfaktorer	Erkännande	Är det viktigt för din prestation i arbetet att du får regelbunden uppskattning av dina arbetskamrater för dina arbetsinsatser? Är det viktigt för din prestation i arbetet att du får regelbunden uppskattning av din chef för dina arbetsinsatser?
	Prestation	Är det viktigt för din prestation i arbetet att du kan se resultatet av din arbetsinsats, till exempel att en kund blir nöjd?
	Ansvar	Är det viktigt med ansvarsfulla arbetsuppgifter i arbetet för din prestation?
	Utveckling Framgång	Är kompetensutveckling viktigt för din prestation i arbetet? Är det viktigt för din prestation i arbetet att du kan utvecklas, till exempel genom en befordran för arbete med mer avancerade arbetsuppgifter?
	Arbetsuppgifter	Är det viktigt med inflytande och möjlighet till påverkan i arbetet för din prestation? Är det viktigt med varierande arbetsuppgifter i arbetet för din prestation, till exempel att arbeta med olika projekt?
	Hygienfaktorer	Lön
Arbetsmiljö		Är den fysiska arbetsmiljön, till exempel trevliga lokaler viktigt för din prestation i arbetet? Är den psykiska arbetsmiljön, till exempel stressnivån och arbetsbelastningen viktigt för din prestation i arbetet?
Arbetsledning		Är chefens ledarskap viktigt för din prestation i arbetet, till exempel en förstående chef?
Personalpolitik		Är det viktigt för din prestation i arbetet att chefen inte missbrukar sin makt?
Anställningstrygghet		Är det viktigt med anställningstrygghet i form av en tillsvidareanställning för din prestation i arbetet?

Bilaga 4

Operationalisering av motivation- och hygienfaktorer för arbetstillfredsställelsen och arbetsprestationen. Kopplat till fråga 8 och 24 i enkäten.

Teoretisk benämning	Definition	Enkätfaktor	
Motivationsfaktorer	Arbetsuppgifter	Inflytande och påverkan i arbetet Varierande arbetsuppgifter	
	Ansvar	Ansvar i arbetet	
	Utveckling	Möjligheter till kompetensutveckling i arbetet	
	Framgång	Möjligheter till befordran i arbetet	
	Prestation	Kunna se resultat av arbetsinsatsen	
	Erkännande	Uppskattning från chefen för arbetsprestationen Uppskattning från arbetskamrater för arbetsprestationen	
Hygienfaktorer	Lön	Lön	
	Anställningstrygghet	Anställningstrygghet	
	Arbetsmiljö		Bra psykisk arbetsmiljö (<i>lite stress, lagom arbetsbelastning osv.</i>)
			Bra fysisk arbetsmiljö (<i>trevliga lokaler, ljudnivåer, ergonomi osv.</i>)
	Personalpolitik	En chef som inte missbrukar sin makt	
	Arbetsledning	Chefens ledarskap (<i>t.ex. en förstående chef</i>)	
Övriga	Trevliga arbetskamrater (<i>sociala relationer, kamratskap osv.</i>) Passande arbetstider		

Bilaga 5

Den näst viktigaste faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln kön. Procent andrahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Man	Kvinna	Totalt	Man	Kvinna	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	4	0	2	4	4	4
Ansvar i arbetet	7	6	8	9	2	6
Varierande arbetsuppgifter	0	2	1	0	0	0
Möjligheter till kompetensutveckling	4	2	3	7	0	4
Uppskattning från arbetskamrater	2	0	1	4	0	2
Uppskattning från chefen	0	4	2	6	2	4
Totalt	17	14	15	30	8	19
Hygienfaktorer						
Lön	11	22	16	9	48	28
Trevliga arbetskamrater	15	16	15	15	6	11
Passande arbetstider	9	6	8	11	6	9
Psykisk arbetsmiljö	15	12	14	15	18	16
Fysisk arbetsmiljö	13	14	14	7	6	7
Anställningstrygghet	7	0	4	4	0	2
Chefens ledarskap	9	14	11	7	6	7
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	2	2	2
Totalt	83	86	85	70	92	81
Antal respondenter	54	50	104	54	50	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Bilaga 6

Den näst viktigaste faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln arbetstider. Procent andrahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	4	0	2	6	2	4
Ansvar i arbetet	4	9	7	4	7	6
Varierande arbetsuppgifter	0	2	1	0	0	0
Möjligheter till kompetensutveckling	4	2	3	8	0	4
Uppskattning från arbetskamrater	0	2	1	4	0	2
Uppskattning från chefen	2	2	2	6	2	4
Totalt	14	17	31	28	11	19
Hygienfaktorer						
Lön	20	13	16	18	37	28
Trevliga arbetskamrater	18	13	15	12	9	11
Passande arbetstider	6	9	8	10	7	8
Psykisk arbetsmiljö	12	15	14	14	19	16
Fysisk arbetsmiljö	12	15	14	8	6	7
Anställningstrygghet	8	0	4	2	2	2
Chefens ledarskap	8	15	11	6	7	7
Chef som inte missbrukar sin makt	2	4	3	2	2	2
Totalt	86	84	69	72	89	81
Antal respondenter	50	54	104	50	54	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Bilaga 7

Den näst viktigaste faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln utbildning. Procent andrahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Grund/ pågående gym.utb	Avslutad gym.utb/ högre.utb	Totalt	Grund/ pågående gym.utb	Avslutad gym.utb/ högre.utb	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	2	2	2	2	6	4
Ansvar i arbetet	10	4	7	8	4	6
Varierande arbetsuppgifter	2	0	1	0	0	0
Möjligheter till kompetensutveckling	2	4	3	0	7	4
Uppskattning från arbetskamrater	2	0	1	0	4	2
Uppskattning från chefen	4	0	2	2	6	4
Totalt	22	10	15	12	27	19
Hygienfaktorer						
Lön	4	28	16	33	23	28
Trevliga arbetskamrater	12	19	15	6	15	11
Passande arbetstider	6	9	8	10	8	9
Psykisk arbetsmiljö	16	11	14	20	13	16
Fysisk arbetsmiljö	18	9	14	6	8	7
Anställningstrygghet	0	8	4	2	2	2
Chefens ledarskap	20	4	12	10	4	7
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	2	2	2
Totalt	78	90	85	88	73	81
Antal respondenter	51	53	104	51	53	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *= $p < 0,05$; **= $p < 0,01$

Bilaga 8

Den näst viktigaste faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln ålder. Procent andrahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	Yngre ungdom.	Äldre ungdom.	Totalt	Yngre ungdom.	Äldre ungdom.	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	0	4	2	2	6	4
Ansvar i arbetet	9	4	7	7	4	6
Varierande arbetsuppgifter	2	0	1	0	0	0
Möjligheter till kompetensutveckling	2	4	3	0	8	4
Uppskattning från arbetskamrater	2	0	1	0	4	2
Uppskattning från chefen	4	0	2	4	4	4
Totalt	18	13	15	13	28	19
Hygienfaktorer						
Lön	12	21	16	35	19	28
Trevliga arbetskamrater	14	17	15	7	15	11
Passande arbetstider	9	6	8	10	6	9
Psykisk arbetsmiljö	12	15	13	19	13	16
Fysisk arbetsmiljö	16	11	13	7	6	7
Anställningstrygghet	0	8	4	0	4	2
Chefens ledarskap	16	6	12	7	6	7
Chef som inte missbrukar sin makt	3	2	3	2	2	2
Totalt	82	87	85	87	72	81
Antal respondenter	57	47	104	57	47	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

Bilaga 9

Den näst viktigaste faktorn för arbetstillfredsställelse och arbetsprestation i arbetet efter bakgrundsvariabeln lön. Procent andrahandsval.

	Arbets- tillfredsställelse			Arbets- prestation		
	9500kr eller mindre	9501kr till 35000kr	Totalt	9500kr eller mindre	9501kr till 35000kr	Totalt
Motivationsfaktorer						
Inflytande och påverkan	0	4	2	2	6	4
Ansvar i arbetet	9	4	7	7	4	6
Varierande arbetsuppgifter	2	0	1	0	0	0
Möjligheter till kompetensutveckling	2	4	3	0	8	4
Uppskattning från arbetskamrater	2	0	1	2	2	2
Uppskattning från chefen	2	2	2	4	4	4
Totalt	17	14	15	15	25	19
Hygienfaktorer						
Lön	14	18	16	38	16	28
Trevliga arbetskamrater	13	18	15	7	14	11
Passande arbetstider	7	8	8	7	10	9
Psykisk arbetsmiljö	14	12	14	16	16	16
Fysisk arbetsmiljö	12	14	14	6	8	7
Anställningstrygghet	2	6	4	2	2	2
Chefens ledarskap	16	6	11	7	6	7
Chef som inte missbrukar sin makt	4	2	3	2	2	2
Totalt	83	86	85	85	75	81
Antal respondenter	55	49	104	55	49	104

Signifikansnivå, Pearson Chi-Square *=p<0,05; **p<0,01

