



HÖGSKOLAN FÖR LÄRANDE
OCH KOMMUNIKATION
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

Socialt stöd och dess påverkan på arbetstillfredsställelse - en kvantitativ fallstudie

Jonas Ankarberg
Christopher Uhrbom

Examensarbete, psykologi

15 hp

Personalprogrammet

LEXP12HT13

Handledare:

Vezir Aktaş

Examinator:

Roland S Persson

Abstract

Syftet i studien var att undersöka vilken påverkan socialt stöd har på arbetstillfredsställelsen. Till detta undersöktes även vilken påverkan ålder, kön, utbildningsnivå, anställningsform och arbetet i grupp har på arbetstillfredsställelsen. Resultatet analyserades mot Herzbergs tvåfaktorteori om arbetstillfredsställelse. Resultatet beräknades med hjälp av Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) och bygger på en enkätundersökning ($n=136$) med hjälp av bekvämlighetsurval i en statlig myndighet. Regressions- och korrelationsanalyser av data användes. Reliabilitetstest för studien visar på god reliabilitet av enkätverktygets huvuddelar, arbetstillfredsställelse ($\alpha=0.87$) och socialt stöd ($\alpha=0.79$). Resultatet visade att chefens stöd påverkade arbetstillfredsställelsen positivt och att stödet från medarbetarna påverkade i negativ riktning. För övriga faktorer visade resultatet på positiva samband mellan arbetstillfredsställelse och ålder samt anställningsform. De som hade lägre utbildningsnivå upplevde signifikant högre grad av inre arbetstillfredsställelse.

Nyckelord: Arbetspsykologi, arbetstillfredsställelse, socialt stöd, tvåfaktorteorin

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	2
<i>Arbetsstillfredsställelse</i>	2
<i>Herzbergs tvåfaktorteori</i>	3
<i>Kritik mot tvåfaktorteorin</i>	4
<i>Socialt stöd</i>	4
<i>Stödkategorier</i>	6
<i>Arbetsstillfredsställelse och demografiska faktorer</i>	7
<i>Ålder</i>	7
<i>Kön</i>	8
<i>Utbildningsnivå</i>	8
<i>Anställningsform</i>	9
<i>Grupparbete</i>	9
Beskrivning av objektet för fallstudien	10
Syfte och hypoteser	10
Metod	11
<i>Urval</i>	11
<i>Enkätens utformning</i>	12
<i>MSQ</i>	12
<i>QPS-Nordic</i>	13
<i>Administrering</i>	14
<i>Analys</i>	14
<i>Forskningskvalitet</i>	15
<i>Reliabilitet</i>	15
<i>Validitet</i>	16
<i>Etiska överväganden</i>	17
Resultat	18
<i>Arbetsstillfredsställelse och socialt stöd</i>	18
<i>Demografiska faktorerers påverkan på arbetsstillfredsställelsen</i>	20
<i>Ålder</i>	20
<i>Kön</i>	21
<i>Utbildningsnivå</i>	21
<i>Anställningsform</i>	22
<i>Grupparbete</i>	23
Diskussion	24
<i>Arbetsstillfredsställelse och de demografiska faktorerna</i>	26
<i>Generalisering</i>	28
<i>Resultatets framtida användningsområden samt framtida forskning</i>	29
Tillkännagivanden	30
Referenslista	31
Bilaga 1 (enkäten för studien)	

Inledning

Arbete har en central roll i de flesta människors liv. Grovt räknat tillbringas en tredjedel av det yrkesverksamma livet på arbetet. Wolvén (2000) menar att de flesta människor strukturerar sina liv med arbetet som mittpunkt och att arbetet är något individer identifierar sig med. Mot denna bakgrund blir det tydligt hur viktigt det är att människor är tillfredsställda med sitt arbete. Vidare betonar Wolvén (2000) att arbetsplatsen är en viktig social träffpunkt för individen där hon kan få sina sociala behov mättade. En studie av Humphrey, Nahrgang och Morgenson (2007) visar att socialt stöd, dvs. det stöd individen får av kollegor, chefer och familj, har starkt positivt samband med arbetstillfredsställelse. Wheelan (2010) menar att evolutionen har gjort oss till sociala varelser, att arbeta tillsammans har påverkat möjligheten att överleva och vara framgångsrika tillsammans. Arbetet har enorm påverkan på människans liv och sociala relationer i sin tur spelar en viktig roll för i vilken utsträckning människan är tillfredsställd med sitt jobb.

I denna studie läggs fokus på ett fall och hur socialt stöd påverkar de anställdas arbetstillfredsställelse. Förutom socialt stöd undersöks hur demografiska faktorer som ålder, kön, utbildningsnivå, anställningsform och huruvida individen vanligen arbetar i grupp eller ensam påverkar arbetstillfredsställelsen.

Bakgrund

Denna del av studien behandlar tidigare forskning kring arbetstillfredsställelse och socialt stöd. Detta bildar ett ramverk som fungerar som teoretisk utgångspunkt för studien.

Arbetstillfredsställelse

Arbetstillfredsställelse är ett av de vanligast förekommande begreppen inom studier av arbetsrelaterade relationer sedan 1900-talets första hälft. I litteraturen definieras arbetstillfredsställelse på flera olika sätt och det finns än idag ingen vedertagen definition av begreppet arbetstillfredsställelse. Enligt Hoppock (1935, refererad i Aziri, 2011) är arbetstillfredsställelse en kombination av fysiologiska, psykologiska och miljömässiga aspekter som får en människa att helhjärtat säga att denne är tillfredsställd med sitt jobb.

En annan definition är att arbetstillfredsställelse helt enkelt är hur individen upplever sin arbetssituation och de olika delarna av arbetet (Spector, 1997). Ilies och Judge (2004) pekar på att arbetstillfredsställelse historiskt sett definierats som individens känslomässiga reaktioner i förhållande till sin situation på arbetet. Även Bowling och Hammond (2008) belyser detta och menar att det ofta finns en affektiv del i definitionerna av arbetstillfredsställelse. En välanvänd definition som valts som definition för arbetstillfredsställelse i den aktuella studien är Lockes (1976). Han menar att arbetstillfredsställelse är ett positivt emotionellt tillstånd som är ett resultat av hur individen uppfattar och värderar erfarenheter utifrån den aktuella arbetssituationen. Locke (1969) menar att arbetstillfredsställelse och arbetstillfredsställelse är en funktion mellan vad individen värderar och i hur stor utsträckning han eller hon upplever att arbetet lever upp till förväntningarna. Locke utgår från värden och i synnerhet hur individen värderar olika delar i arbetet. Han definierar värde som något individen är angelägen att uppnå eller behålla. Enligt Locke handlar tillfredsställelse över lag om att uppfylla personliga önskemål och värden.

Herzbergs tvåfaktorteori

Forskning om arbetstillfredsställelse i allmänhet grundar sig på motivationsteorier och studiens teoretiska bakgrund utgörs av tvåfaktorteorin. Tvåfaktorteorin, även känd som, motivation-hygienteorin utvecklades av Frederick Herzberg och hans två forskarkollegor Bernard Mausner och Barbara Snyderman (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993). Teorin består av två typer av faktorer: motivationsfaktorer och hygienfaktorer. Hygienfaktorer innefattas av exempelvis mellanmänniska relationer, ledarskap, lön, trygghet i arbetet och arbetsförhållanden (se Tabell 1). Dessa är faktorer som inte har med själva arbetet i sig att göra utan hänvisar till arbetets omgivning. Om graden av hygienfaktorer är låg eller obefintlig kan detta enligt forskarna leda till vantrivsel medan förekomsten av dem inte behöver leda till arbetstillfredsställelse. Motivationsfaktorer innefattas av exempelvis autonomi, erkännande, prestationer och befördran. Motivationsfaktorerna rör de delar som har med själva arbetet och dess utförande att göra. Dessa skapar inte vantrivsel om de inte finns men de kan leda till arbetstillfredsställelse om de finns (Herzberg m.fl., 1993).

Tabell 1. *Beskrivning av Herzberg m.fl. (1993) två kategorier*

<i>Hygienfaktorer</i>	<i>Motivationsfaktorer</i>
Politik och administration	Prestationer
Ledare	Erkännande
Arbetsförhållanden	Arbetet i sig
Medmänniska relationer	Ansvar
Lön och status	Utveckling och tillväxt
Trygghet i arbetet	Befördringsmöjligheter
Privatlivet	

Flera forskare har försökt att utveckla Herzbergs m.fl. (1993) grundteori om hygien och motivationsfaktorer. Hackman och Oldham (1980) tar sin utgångspunkt i motivationsfaktorerna med utvecklingen att arbetstillfredsställelsen kommer av att arbetet utformas så att individens behov uppfylls. Det är av stor vikt att individen får frihet i arbetet där individen kan använda sin kompetens på ett bra sätt, samt att se vad uppgiften och arbetet leder till. Humphrey m.fl. (2007) menar i en studie att det inte bara är attityden och känslan

inför uppgiften som har betydelse för arbetstillfredsställelsen, teorierna har glömt bort det sociala stödet som en faktor för arbetstillfredsställelsen anser forskarna.

Kritik mot tvåfaktor-teorin

Andra forskare exempelvis Thierry (1998) menar att teorin försvagas då människor tenderar att tillskriva omgivningen negativa betingelser medan individen tenderar att tillskriva sig själv positiva betingelser. Herzberg m.fl. (1993) har dock, genom sitt arbete kring arbetstillfredsställelse, bidragit enormt mycket till utvecklingen av begreppet arbetstillfredsställelse. Han har exempelvis visat vilken vikt psykologiska faktorer och psykologisk tillväxt hos anställda har när det kommer till arbetstillfredsställelse samt att dessa är tätt knutna till arbetet i sig (Locke, 1976; Thierry, 1998). Trots kritiken anses modellen kunna förklara stora delar av resultatet i studien.

Gemensamt för forskningen runt och utöver tvåfaktorteorin menar exempelvis Humphrey m.fl. (2007), att det sociala stödets betydelse för arbetstillfredsställelsen inte tydligt kommit fram i grundteorin. För att öka förståelsen för det sociala stödets betydelse beskrivs nedan socialt stöd som begrepp. Begreppet delas upp i olika kategorier för att komma närmre detsamma.

Socialt stöd

Härenstam och Bejerot (2010) menar att sociala relationer på arbetet har stor betydelse för arbetstillfredsställelsen. De pekar tillbaka på det som man kan säga vara starten för forskningen om socialt stöd i arbetslivet. Författarna tar upp Hawthorn-studierna, där Elton Mayo i ett utmärkt exempel på förändringar i belysningen genererade en effektivare produktion, men inte på grund av belysningen. Det var en följd av att medarbetarna kände sig sedda och lyssnade på då de upplevt socialt stöd. Vilket i sin tur genererade

arbetstillfredsställelse. Härenstam och Bejerot utgår ifrån att de sociala kontakterna är ett mänskligt behov vilket har stor påverkan på arbetstillfredsställelsen. Jeding, Hägg, Marklund, Nygren, Theorell, och Vingård (1999) menar att: ”Socialt stöd är det stöd en människa upplever från personer i sin omgivning. Allt hjälpsamt socialt utbyte kan räknas hit” (s. 37). Om socialt stöd är alla typer av mänsklig kontakt är det intressant att utforska dess påverkan i arbetslivet.

Begreppet socialt stöd har intresserat forskare sedan den arbetspsykologiska forskningen tog fart under mellankrigstiden. Socialt stöd är inte ett begrepp som hör hemma under en speciell disciplin utan forskning har gjorts både inom sociologisk forskning där stödet från samhället betyder något för människan och inom psykologisk forskning där socialt stöd påverkar människan mentalt utan social kontakt. Medicinforskningen har också använt sig av begreppet för att förklara tillfrisknandet av patienter. Spridningen över disciplinränsarna gör det svårt att definiera begreppet.

Det finns inte någon samstämmig definition bland forskarna vad socialt stöd egentligen är. Hedin (1994) diskuterar olika former av definitioner och visar på att socialt stöd kan handla om praktiskt socialt stöd liksom det kan handla om emotionellt stöd eller kognitivt stöd. Hedin tar inte sin utgångspunkt i en enda definition, liksom flera av hennes forskarkollegor inom området. House (1987) menar att socialt stöd inte är ett begrepp som står för sig själv utan ett begrepp som existerar i relation med andra begrepp. Socialt stöd kan inte förekomma utan att de sociala relationerna finns. Vidare menar House att socialt stöd antingen kommer från de nära sociala relationerna man har, eller genom det nätverk som bildas runt människan via de nära relationerna.

Svårigheten med att hitta en entydig definition över begreppet är att flera forskare menar att det finns olika kategorier av socialt stöd (Hedin, 1994; Theorell, 2003; Harris, Winkowski, & Engdahl, 2007). Jeding m.fl. (1999) samlar ihop många tankar om hur socialt

stöd ska definieras. De belyser att socialt stöd kan ges av flera och på olika sätt. Stödet kan bestå i både praktisk hjälp och emotionellt stöd. Formuleringen omfattar på ett bra vis det sociala stöd som arbetslivet inrymmer. Detta är viktigt för studien då undersökningen görs i en arbetslivssituation, vilket skiljer Jeding m.fl. från de andra nämnda författarna som riktar sin definition mot begreppet socialt stöd i stort. Poängteringen att socialt stöd kan upprätthålla redan goda förhållanden är viktigt för arbetslivet.

För studiens syfte formulerades följande definition som bättre passar arbetslivet: Socialt stöd är mänsklig kontakt där människan som får stödet, genom olika typer av stöd, upplever en redan bra arbetssituation eller en förbättring av arbetssituationen. För att ytterligare förklara socialt stöd delas begreppet i litteraturen upp i olika kategorier. Orth-Gomér (2003), Hedin (1994) och Theorell (2003) menar att det finns olika typer av socialt stöd som nedan förklaras mer ingående.

Stödkategorier

De kategorier av stöd som presenteras är en sammanställning av olika författares gemensamma uppfattning om stödkategorier. Orth-Gomér (2003) nämner tre olika karegorier, Hedin (1994) nämner sex kategorier av stöd och Theorell (2003) nämner tre kategorier. De gemensamma kategorierna för författarna är; det känslomässiga stödet, det informativa stödet och det instrumentella stödet. *Det känslomässiga stödet*, ges av ett fåtal personer som finns i individens närhet. Ofta räknas livspartner eller mycket nära vänner hit (Orth-Gomér, 2003). Det känslomässiga stödet känneteckas av att någon lyssnar på en, att få ventilera sina känslor men också att få möta känslor av den som ger stödet. Känslomässigt stöd har stor betydelse för välmående och hälsa (Härenstam & Bejerot, 2010). *Det instrumentella stödet*, handlar om att hjälpa någon med praktiska saker för att underlätta för individen. På arbetsplatsen kan det vara att hjälpa till med arbetsuppgifter, att finnas behjälplig vid tunga lyft etc. *Det informativa*

stödet, är mer av kognitiv karaktär. Den som ger stöd hjälper inte till praktiskt utan det görs genom en gemensam tankeapparat för att komma fram till möjliga lösningar på situationen. Här tangeras feedback som begrepp.

Härenstam och Bejerot (2010) menar att i arbetslivet delas kategorierna upp i stödgivargrupper. De som ger det emotionella stödet är oftast familj eller arbetskamrater. Det instrumentella och informativa stödet står oftast chefen för. De menar också att det inte går att helt avgränsa till stödgivargrupper utan att det flyter över gränserna. Forskare som Harris m.fl. (2007) menar att det praktiska stödet är den bästa prediktorn av arbetstillfredsställelse. Fler forskare t.ex. La Rocco & Jones (1978) menar också att stödet från chefen har större betydelse än det stöd som individen får av kollegorna i avseende att minska jobbrelaterad stress. Författarna gör också i sin studien kopplingar mellan stödkategorier och stödgivargrupper på liknade sätt som Härenstam och Bejerot gör. Det informativa och instrumentella stödet kan ges av både medarbetare och chefer, samt att det emotionella stödet kan ges av den närmaste kretsen runt individen som består av familj, nära vänner eller arbetskamrater.

Arbetstillfredsställelse och demografiska faktorer

Nedan följer studiens teoretiska utgångspunkt kring de demografiska faktorerna relaterat till arbetstillfredsställelse.

Ålder

Tidigare forskning visar att det råder ett positivt linjärt förhållande mellan arbetstillfredsställelse och ålder. Wright och Hamilton (1978) samt Spector (1987) kommer fram till två olika anledningar till varför äldre skulle trivas bättre med sin arbetssituation än yngre. Först och främst pekar de på att ålder och att göra karriär har ett positivt samband, dvs.

att en person som börjar arbeta ytterst sällan får sitt drömjobb utan att det är en process över tid som oftast kräver flera jobbyten. Forskarna visar även att yngre generellt ställer högre krav men att man med åren lär sig att nöja sig med mindre. Detta problematiseras av Clark, Oswald och Warr (1996) som menar att förväntningar bland unga i arbetslivet inte motsvarar de verkliga förhållanden som råder. Arbetstillfredsställelsen formas som en U-kurva, från att i unga år hålla en relativt hög nivå av arbetstillfredsställelse sjunker nivån för att senare stiga när förväntningarna möter de rådande förhållandena.

Kön

Westover (2012) belyser paradoxen att kvinnor tenderar att ha högre arbetstillfredsställelse även fast deras förmåner ofta är sämre än mäns förmåner. I en studie av Kim (2005) upptäcktes en signifikant skillnad mellan kvinnors och mäns upplevda arbetstillfredsställelse. Studien visade att kvinnor i högre utsträckning än män är tillfredsställda med sin arbetssituation, trots att kvinnor generellt har lägre lön och sämre möjligheter till befordran. Forskaren anser att detta beror på att kvinnor och män värderar olika delar i arbetet. Män tenderar att värdera yttre belöningar på arbetsplatsen som befordran, högre lön och en hög social status. Kvinnor å andra sidan tenderar att värdera inre belöningar, exempelvis att åstadkomma ett meningsfullt arbete eller att vara socialt involverade på arbetsplatsen. Clark (1997) menar att en av anledningarna till skillnaden är att kvinnors förväntningar på arbetssituationen är lägre än mäns förväntningar och det i sin tur leder till högre arbetstillfredsställelse.

Utbildningsnivå

Högre utbildningsnivå leder ofta till ett bra arbete med hög lön, bra förmåner och hög social status. Utifrån de perspektiven är det lite märkligt att utbildningsnivå inte visar ett starkt

samband med arbetstillfredsställelse (Glenn och Weaver, 1982). I sin studie finner de att utbildningsnivå varken påverkar arbetstillfredsställelse positivt eller negativt. Andra studier har visat att utbildningsnivån har både positiva och negativa effekter på arbetstillfredsställelsen. Ganzach (2003) menar att utbildningen ger högre förväntningar på belöning och uppgifter. När förväntningarna inte infrias ger det en negativ effekt på arbetstillfredsställelsen. Den positiva effekten skapas då högre utbildningsnivå ger mer utmanande uppgifter och högre lön. Detta genererar högre arbetstillfredsställelse. (Ganzach, 2003). Arbetstillfredsställelse är inte något som automatiskt skapas av utbildning, utan av de uppgifter och belöningar som kommer av högre utbildning.

Anställningsform

Jeding m.fl. (1999) menar att både svenska och internationella studier visar på att de som har hög anställningstrygghet också har högre arbetstillfredsställelse. De betonar även att det är en stor stressfaktor att gå från ett jobb till ett annat. Vidare menar Jeding m.fl. (1999) att tillfälligt anställda har mindre möjlighet till påverkan och inflytande på arbetsplatsen än tillsvidareanställda, vilket påverkar arbetstillfredsställelsen negativt.

Grupparbete

En vanlig definition av grupparbete i litteraturen är arbete som utförs av individer som beroende av varandra arbetar tillsammans för att nå gemensamma mål. Kalisch, Lee och Rochman (2010) visade genom en studie med sjuksköterskor att grupparbete hade ett positivt samband med arbetstillfredsställelse. En studie av Griffin, Malcolm och West (2001) ger ett mer komplext exempel på sambandet mellan arbete i grupp och arbetstillfredsställelse. Studien tar upp chefens stöd och dess påverkan på arbetstillfredsställelsen. Forskarna menar att i företag där grupparbete är utbrett finns inte chefsstöd i samma utsträckning, detta i sin tur

leder till lägre arbetstillfredsställelse. Därför menar Griffin m.fl. (2001) att grupparbete kan ha både positiv och negativ påverkan på arbetstillfredsställelsen.

Beskrivning av objektet för fallstudien

Studien utfördes på en statlig myndighet med ca 250 anställda. Myndigheten arbetar brett och är engagerad på många olika områden i samhället så som stödjande och rådgivande i natur och jordbruksfrågor, miljöskyddande verksamhet med klimatanpassningsfrågor som en utvecklingsfråga. Arbete utförs även inom samhällets sociala delar så som integration och våld i nära relationer. Arbetets upplägg och struktur kan liknas vid den byråkratiska organisationsstrukturen där den enskilde individen är experten på sitt område och bidrar till organisationen med sitt specialområde.

Syfte och hypoteser

Studiens syfte var att undersöka hur individens upplevelse av arbetstillfredsställelsen påverkas av det sociala stöd individen får av sin omgivning. Ytterligare ett fokus för studien var att undersöka hur demografiska faktorer som ålder, kön, utbildningsnivå, anställningsform och huruvida individen vanligen arbetar i grupp eller ensam påverkade arbetstillfredsställelsen.

Följande hypoteser formulerades för studien:

1. Chefens stöd leder till högre upplevd arbetstillfredsställelse.
2. Stödet från medarbetare leder till högre upplevd arbetstillfredsställelse.
3. Familjestödet leder inte till högre upplevd arbetstillfredsställelse.
4. Arbetstillfredsställelsen tilltar med ökande ålder.
5. Kvinnor upplever högre grad av arbetstillfredsställelse än män.
6. Högre utbildningsnivå leder till högre grad av upplevd arbetstillfredsställelse.

7. Fast anställda upplever högre grad av arbetstillfredsställelse.
8. Anställda som vanligtvis arbetar i grupp upplever högre grad av arbetstillfredsställelse.

Metod

Under kapitlet metod beskrivs studiens design och datainsamlingsmetod. Stor tyngd läggs vid beskrivningen av enkätverktyget. Tillvägagångssättet vid undersökningen beskrivs, vilket i sin tur leder till aspekterna runt etiska överväganden och frågan om validitet och reliabilitet.

Beskrivning av analys ges också utrymme.

Fallstudien som genomförts bygger på en kvantitativ enkätundersökning.

Bryman (2008) menar att fallstudier oftast använder sig av kvalitativa metoder, vilket också Yin (2006) anser, och att kvantitativa survey-undersökningar hör hemma i en tvärsnittsdesign. Bryman menar att trots detta är det inte omöjligt att använda enkäter i en fallstudie. Med stöd i detta valdes en kvantitativ fallstudie med enkät som undersökningsmetod.

Urval

För att ge en samlad bild av organisationen valdes arbetsgrupper ut som tillhörde de olika avdelningarna på arbetsplatsen inom de skilda verksamhetsområdena. Ett bekvämlighetsurval gjordes bland organisationens medarbetare. Målet var att i största möjliga mån spegla den demografiska strukturen i organisationen. Det urval som gjordes styrdes också till viss del av tidsutrymme i verksamheten och vilka som hade möjlighet att delta. Detta menar Bryman (2008) kännetecknar bekvämlighetsurvalet. Tidigare kontakter mellan undersökningsledarna och organisationen påverkade också urvalsmetoden mot ett bekvämlighetsurval.

Deltagarna i undersökningen ($n=136$) speglar organisationens demografiska struktur väl vilket var ett kriterium för urvalet. Antalet som arbetar i grupp/ensam och vilken utbildningsnivå de anställda hade fanns inga uppgifter på innan studien, och kan därför inte jämföras. Medelåldern i organisationen är 41 år och medelåldern i urvalsgruppen var 45 år.

Könsfördelningen man/kvinna i procent i organisationen var 38/62, och i studien 31/69.

Visstidsanställda/fast anställda i organisationen beskriven i procent var 20/80 och i urvalsgruppen 21/79.

15 arbetsgrupper fick frågan om att delta i undersökningen, motsvarande 196 personer. En arbetsgrupp föll bort från undersökningen på grund av tidsaspekter, motsvarande 11 personer. På grund av frånvaro i arbetsgrupperna vid undersökningstillfället deltog inte 39 personer. Undersökningsunderlaget är byggt på 144 deltagare från de olika verksamhetsgrenarna. Bortfallet i studien blev sex enkäter på grund av att enkäterna var fel eller otillräckligt ifyllda. Svarsfrekvensen på antal utdelade enkäter blev ca 94 procent.

Enkätens utformning

Enkäten (se Bilaga 1) som använts i denna studie består av tre delar. Första delen tar upp fem demografiska frågor; ålder, kön, utbildningsnivå, anställningsform och om individen vanligen arbetar i grupp eller ensam. Andra delen består av åtta frågor om socialt stöd (QPS) och sista delen består av 20 påståenden som mäter arbetstillfredsställelse (MSQ). Enkäten består av en fem-gradig Likert-skala som sträcker sig från 1 (jag är mycket missnöjd med denna aspekt av mitt jobb) till 5 (jag är mycket tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb).

MSQ

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England och Lofquist, 1967) är en enkät som mäter arbetstillfredsställelse utifrån en självskattningsskala. En svensk översättning (Holmqvist och Nabsli, 2013) av Weiss och Davis originalversion användes i studien. Enkäten består av tre faktorer där forskarna delar upp arbetstillfredsställelse i inre, yttre och generell arbetstillfredsställelse. Generell arbetstillfredsställelse innefattar alla de 20 påståendena. Inre arbetstillfredsställelse (påståendena 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29

och 33) syftar exempelvis på autonomi och variation, de abstrakta delar i arbetet. Yttre arbetstillfredsställelse (påståendena 18, 19, 25, 26, 27, och 32) syftar på materiella aspekter i arbetet såsom möjlighet till befordran samt lön.

MSQ ansågs vara ett bra mätinstrument för arbetstillfredsställelse som motsvarade ovan nämnda definition, och kunna mätas mot Herzbergs tvåfaktorteori. De inre faktorerna ställs mot motivationsfaktorerna och hygienfaktorerna svarar mot de yttre faktorerna i enkäten. Generell arbetstillfredsställelse blir summan av dessa två.

QPS-Nordic

General Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS- Nordic) är ett enkätverktyg som utvecklats av Nordiska ministerrådet i Köpenhamn för att förbättra den vetenskapliga kvaliteten av psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet. Frågorna formulerades så att de skulle lämpa sig för forskning inom området men också för arbetsplatsinterventioner (Dallner, Lidström, Elo, Skogstad, 2000). En svensk översättning gjordes samma år av Arbetslivsinstitutet i Sverige (Dallner, m.fl., 2000). QPS-Nordic är uppdelad i olika undersökningsområden inom arbetslivsforskning. Socialt stöd är en av delarna i den totala enkäten i QPS. Påståendena om socialt stöd är uppdelad i tre avdelningar. Tre påståenden (nr. 7,9 och 12) handlar om det stöd som individen får av chefen. Två påståenden (nr. 6 och 8) handlar om det stöd som individen får av sina medarbetare och tre påståenden (nr. 10,11 och 13) handlar om det stöd man kan tänkas få av de nära vänner eller familj individen har.

QPS-Nordic motsvarade studiens definition av socialt stöd på ett tillfredsställande sätt. Stödkategorierna emotionellt stöd svarar mot familjestöd, instrumentellet och informativt stöd svarar mot kategorierna medarbetarstöd och chefsstöd i enkäten.

Administrering

Enkäterna delades ut via arbetsplatsträffar i organisationen. Undersökningsledarna tillfrågade respektive enhetschef om ett besök för att göra enkätundersökningen. Enkäterna delades ut på plats och respondenterna fick tid att där och då fylla i enkäten som sedan samlades in av undersökningsledarna. Bryman (2008) anser att en webb- eller e-postbaserad enkät ökar svarsfrekvensen i jämförelse med en pappersversion. Det säger dock emot den studerade organisationens erfarenheter som visade på högre deltagande då deltagarna fick tid att fylla i enkäten under ett möte, än när enkäten fylldes i via deltagarnas datorer. Organisationens erfarenheter styrde därför metodvalet.

För att stärka reliabilitet och validitet i studien togs en tydlig instruktion till enkäten fram, samt att undersökningsledarna vid undersökningstillfället muntligt informerade och fanns till hands för eventuella sonderingsfrågor. På detta sätt kunde respondenterna på ett enkelt sätt besvara enkäten och bortfallsfrekvensen blev på så sätt låg. Enkätundersökningen genomfördes i oktober 2013.

Analys

Rådata från respondenternas enkätsvar matades in och bearbetades i statistikprogrammet SPSS. Till att börja med gjordes en frekvensanalys för att upptäcka eventuella inmatningsfel i statistikprogrammet. Därefter kontrollerades medelvärden och standardavvikelser i syfte att upptäcka eventuella bortfall i studien som inte följde normalitetsantaganden. I analysen upptäcktes två enkäter som inte uppfyllde kriterierna om normalantaganden och plockades därför ur studien. Nästa steg blev att kategorisera enkätens frågor i grupperingar gällande de olika typerna av arbetstillfredsställelse och socialt stöd som var intressanta för studien. Även de demografiska frågornas grupperingar omformades något för att ge en bättre fördelning,

ålderskategorin gick från fem till fyra grupper och kategorin för utbildningsnivån delades in i 2 grupper i stället för fyra. Detta gjordes för att svarsalternativen *Grundskola* och *Annat*, bara kryssats i av två respondenter vardera.

Regressionsanalys och korrelationsanalys är de metoder som gjordes för att jämföra och se samband. Regressionsanalys utfördes för att se om det gick att förutsäga individens nivå av arbetstillfredsställelse med hjälp av socialt stöd som oberoende variabel. ANOVA-analys utfördes för att analysera de demografiska faktorernas medelvärde kopplat till arbetstillfredsställelse och på så sätt se om resultaten var signifikanta.

Forskningskvalitet

Under rubriken forskningskvalitet redovisar vi reliabilitet, validitet för undersökningen samt de etiska överväganden som gjorts i studien.

Reliabilitet

Bryman (2008) beskriver reliabilitet som studiens pålitlighet. Sett till denna studie rör det enkäten och dess följdriktighet, d.v.s. huruvida studien skulle visa på samma resultat om den utfördes igen. Vidare menar han att det bästa sättet att se om en enkät är stabil, dvs. visar samma resultat om den används igen är att utföra ett test-retest. Då det inte fanns utrymme för ett sådant förfarande har detta inte utförts. Dock anses Cronbachs alpha för enkäten vara så stark att den kan antas ge ett reliabelt resultat (se Tabell 2).

För att säkerställa en god nivå av intern reliabilitet i studien utfördes ett split-half-test. Detta innebär att samstämmigheten mellan de olika påståendena kontrolleras. För att den interna reliabiliteten ska anses vara acceptabel bör korrelationen uppnå en nivå på 0.8 eller högre (Bryman, 2008). Resultaten av Split half-test för studien ses i Tabell 2.

Tabell 2. *Alphanivåer för enkätverktygen*

	<i>Ämnesområde</i>	<i>α för originalenkät</i>	<i>α för aktuell enkät</i>	<i>Split half-test</i>	<i>n</i>
Arbetsstillfredsställelse (MSQ)			0.87	0.83	20
	Inre arbetstillf.	0.86	0.84		12
	Yttre arbetstillf.	0.80	0.74		8
	Generell arbetstillf.	0.90	0.87		20
Socialt stöd (QPS)			0.79	0.63	8
	Chefsstöd	0.83	0.77		3
	Medarbetarstöd	0.80	0.70		2
	Familjestöd	0.75	0.81		3

När man utför en enkätstudie är det svårt att på förhand avgöra huruvida enkäten är reliabel eller inte (Patel och Davidsson, 2011). Författarna menar också att det är av största vikt att enkäten utformas så att respondenterna uppfattar den som forskarna tänkt sig. För att försäkra sig om detta bör det finnas en tydlig instruktion till hela enkäten men även till påståendena så att de inte misstolkas. Enkäten måste även vara utformad på ett sådant sätt att den är enkel att besvara. Avslutningsvis menar Patel och Davidsson (2011) att enkäten bör testas innan huvudstudien, detta görs bäst genom en mindre studie med ett urval som ligger forskarna nära till hands. Dock gjordes ingen s.k. pilotstudie då enkäten som användes redan använts inom den aktuella kulturen med fördelaktigt resultat.

Validitet

Enligt Bryman (2008) är god validitet när forskaren mäter det som önskas mätas. Han tar upp två olika slag av validitet som tagits i beaktan för studien, dessa är ytvaliditet och begreppsvaliditet. Ytvaliditet syftar till huruvida enkäten bedöms som giltig sett till sammanhanget den används i och begreppsvaliditet handlar enligt Bryman om huruvida forskaren utifrån de teorier som finns inom det aktuella området formar hypoteser.

Patel och Davidsson (2011) tar även upp innehållsvaliditet. De menar att det åstadkoms genom en logisk analys av enkäten och dess innehåll. Om de teorier som finns kring det aktuella ämnet översatts i form av påståenden i enkäten kan innehållsvaliditet anses vara uppnådd. I studien har beprövade enkäter inom respektive ämnesområde och kultur använts, varför det kan antas att innehållsvaliditet har uppnåtts.

Etiska överväganden

För att forskningen ska kunna hålla hög kvalitet och tillförlitlighet menar Vetenskapsrådet (2011) att etiska överväganden måste göras för att stärka kvalitet och resultat. Deltagarna måste vara medvetna om vad som gäller för deras deltagande innan de deltar, *informationskravet*. Deltagarna delgavs information om detta innan enkäten fylldes i. Deltagarna bör också veta att undersökningen sker på frivillig basis, *samtyckeskravet*. Det kan diskuteras huruvida samtyckeskravet har uppnåtts i studien då enkäten fylldes i på en arbetsplatsträff och kunde uppfattats som att det var arbetsrelaterat. Eftersom ett antal valde att avstå studien och att undersökningsledarna informerade om frivilligheten innan, anses informationen gått fram och att resterande samtyckt. *Konfidentialitetskravet* poängterar anonymiteten i deltagandet. Detta anses vara uppfyllt då resultatet på enkäterna är statistiskt redovisat och att inga individer går att urskilja i studien samt att information gått ut vid undersökningstillfället att respondenterna deltar frivilligt i studien. Det kan ifrågasättas hur undersökningsledarnas kännedom om organisationen och dess anställda påverkat respondenternas anonymitet. Studiens omfattning samt det faktum att resultatet redovisas statistiskt talar dock för att konfidentialitetskravet är uppfyllt.

Resultat

Huvudintresset för studien var att undersöka om arbetstillfredsställelsen påverkas av det sociala stöd som individen får från andra. Följande stycken redovisar och behandlar det resultat studien gett. Först redovisas en sambandsanalys mellan arbetstillfredsställelse och socialt stöd samt de andra oberoende demografiska variablerna.

Sambandsanalysen (se Tabell 3) visade att det finns ett positivt samband mellan arbetstillfredsställelse och ålder ($r=0.17$; $p<0.05$); arbetstillfredsställelse och chefsstöd ($r=0.40$; $p<0,01$); ett negativt samband mellan arbetstillfredsställelse och utbildningsnivå ($r=-0.22$; $p<0.01$) och arbetstillfredsställelse och anställningsform ($r=-0.22$; $p<0.01$).

Tabell 3: Pearsons korrelation mellan generell arbetstillfredsställelse och socialt stöd samt demografiska oberoende variabler

Variabler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Kön	1								
2.Ålder	-0.03	1							
3.Utbildningsnivå	-0.08	-0.42**	1						
4.Anställningsform	0.01	-0.33**	0.22*	1					
5.Grupparbete	-0.04	0.17*	-0.33**	-0,13	1				
6.Chefsstöd	-0.13	-0.30**	0.13	0.04	-0.07	1			
7.Medarbetarstöd	0.06	-0.35**	0.20*	0.15	-0.09	0.51**	1		
8.Familjestöd	0.08	-0.29**	0.21*	0.09	-0.20*	0.25**	0.39**	1	
9.Arbetstillfreds. tot.	-0.12	0.17*	-0.22**	-0.22*	0.13	0.40**	0.15	0.04	1

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

Arbetstillfredsställelse och socialt stöd

Resultaten om hur arbetstillfredsställelsen påverkas av socialt stöd är beräknade i flera steg. Med hjälp av stegvis regressionsanalys undersöktes om arbetstillfredsställelsens inre och yttre faktorer samt den generella arbetstillfredsställelsen kan förutägas av det sociala stödets undergrupper (chefsstöd, medarbetarstöd och familjestöd).

Resultaten av stegvis regressionsanalys visade att chefsstöd signifikant predicerar den generella arbetstillfredsställelsen ($F_{(1,134)}=25.029$, $p<.001$).

Korrelationskoefficienten visar på en positiv linjär relation mellan chefsstöd och generell

arbetstillfredsställelse ($\beta=.397$, $t=5.003$, $p<.001$). I modellen förklaras 15.7 procent av variansen i den generella arbetstillfredsställelsen av chefsstöd ($R^2\text{change}=.157$). Medarbetarstöd ($p<.042$) och familjestöd ($p<.330$) predicerar inte den generella arbetstillfredsställelsen.

Chefsstödet predicerar signifikant upplevelsen av den inre arbetstillfredsställelsen ($F_{(1,134)}=7.489$, $p<.008$). Relationen mellan chefsstöd och inre arbetstillfredsställelse har ett positivt linjärt samband ($\beta=.230$, $t=2.737$, $p<.008$). I modellen förklaras 5.3 procent av variansen i inre arbetstillfredsställelse av chefens stöd ($R^2\text{change}=.053$). Medarbetarstöd ($p<.095$) och familjestöd ($p<.500$) påverkar inte den inre arbetstillfredsställelse signifikant.

Sett till de yttre faktorerna av arbetstillfredsställelse visar regressionsanalysen att stödet från chefen predicerar dessa signifikant ($F_{(1,134)}=62.379$, $p<.001$) och relationen mellan chefsstöd och yttre arbetstillfredsställelse har ett positivt linjärt samband ($\beta=.530$, $t=7.898$, $p<.001$). Modellen förklarar att 31.8 procent av variansen i yttre arbetstillfredsställelse påverkas av chefens stöd ($R^2\text{change}=.318$). Även stödet från medarbetarna kan förutsäga de yttre faktorerna av arbetstillfredsställelsen signifikant i det aktuella fallet ($F_{(2,133)}=36.310$, $p<.001$), men medarbetarstöd predicerar arbetstillfredsställelsen negativt ($\beta= -.22$, $t=-2.703$, $p<.010$) i det studerade fallet. Stödet från medarbetare kan förklara 3.6 procent av variansen i yttre arbetstillfredsställelse ($R^2\text{change}=.036$). Yttre arbetstillfredsställelse påverkas inte signifikant av familjestöd ($p<.120$) vilket därför inte kan predicera yttre arbetstillfredsställelse.

Hypotes 1 antas i studien då chefens stöd påverkar alla tre typer av arbetstillfredsställelse och är det stöd som är den bästa prediktorvariabeln för att förutsäga arbetstillfredsställelse genom socialt stöd. Hypotes 2 förkastas då relationen är den motsatta. Medarbetarstödet leder till mindre upplevd yttre arbetstillfredsställelse i den aktuella studien.

Hypotes 3 antas då det inte finns några signifikanta skillnader i någon typ av arbetstillfredsställelse.

Demografiska faktorerers påverkan på arbetstillfredsställelsen

Nedan redovisas resultaten på om och hur ålder, kön, utbildningsnivå, anställningsform och grupparbete påverkar arbetstillfredsställelse. Dessa ställs emot tre typer av arbetstillfredsställelse, den yttre, inre och generella arbetstillfredsställelsen.

Ålder

Korrelationsstudier utfördes med hjälp av ANOVA-analys, som visade att faktorerna i den yttre arbetstillfredsställelsen inte har några signifikanta samband kopplat till åldern ($p < .120$).

One-way ANOVA resulterade i ett signifikant samband med inre arbetstillfredsställelse ($F_{(3,132)}=4.644, p < .005; \eta^2=.095$) och generell arbetstillfredsställelse ($F_{(3,135)}=3.20, p < .005; \eta^2=.07$). För att jämföra grupperna och upptäcka var skillnaderna fanns genomfördes ett Tukey Post Hoc-test vilket visade att de äldre grupperna upplevde högre grad av inre arbetstillfredsställelse. De signifikanta skillnaderna fanns mellan grupperna 20-30 och 41-50 samt mellan 20-30 och 51 och högre. Resultatet visade också att upplevelsen av arbetstillfredsställelse kan förklaras med 9.5 procent i det studerade fallet mot de inre faktorerna, och 7 procent mot generell arbetstillfredsställelse. Genom att jämföra medelvärdena går det att läsa att upplevelsen i alla typer av arbetstillfredsställelse når en toppnivå, mellan 41-50 och att den sedan sjunker (se Tabell 4).

Tabell 4. Skillnader i medelvärden och standardavvikelser på arbetstillfredsställelsen beroende på ålder

	Ålder (år)	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Generell Arbetstillf.	20-30	23	3.70	0.47
	31-40	56	3.81	0.45
	41-50	22	4.09	0.53
	51 och högre	35	3.90	0.36
Inre arbetstillf.	20-30	23	3.67	0.53
	31-40	56	3.95	0.51
	41-50	22	4.20	0.56
	51 och högre	35	4.02	0.40
Yttre arbetstillf.	20-30	23	3.70	0.52
	31-40	56	3.49	0.62
	41-50	22	3.83	0.66
	51 och högre	35	3.55	0.54

Kön

Resultaten på korrelationsstudierna med hjälp av One-Way ANOVA visade att det inte fanns några signifikanta skillnader mellan kön och yttre arbetstillfredsställelse ($p < .397$), inte heller fanns samband mellan kön och de inre faktorerna av arbetstillfredsställelsen ($p < .195$) eller mellan kön och generell arbetstillfredsställelse ($p < .168$)

Männen upplever genom jämförelse av medelvärdena, i liten grad högre arbetstillfredsställelse i det undersökta fallet men det går inte att dra några slutsatser av det (se Tabell 5).

Tabell 5. Skillnader i medelvärden på arbetstillfredsställelse beroende på kön

		<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Generell arbetstillfredsställelse	Man	42	3.94	0.53
	Kvinna	94	3.83	0.42
Yttre arbetstillfredsställelse	Man	42	3.66	0.59
	Kvinna	94	3.56	0.60
Inre arbetstillfredsställelse	Man	42	4.05	0.58
	Kvinna	94	3.92	0.48

Utbildningsnivå

Korrelationsstudier utfördes med hjälp av ANOVA-analys, som visade att faktorerna i den yttre arbetstillfredsställelsen inte har några signifikanta samband med utbildningsnivån ($p < .315$).

One-way ANOVA-analys visade att utbildningsnivå signifikant påverkar inre arbetstillfredsställelse ($F_{(1,134)}=8.366, p<.005; \eta^2=.059$) och generell arbetstillfredsställelse ($F_{(1,134)}= 6.915, p<.015; \eta^2=.049$). De som har lägre utbildningsnivå upplever signifikant högre grad av inre arbetstillfredsställelse i det undersökta fallet. Resultatet visar att 5.9 procent i variansen av inre arbetstillfredsställelsen kan förklaras med hjälp av utbildningsnivå i det aktuella fallet, samt att 4.9 procent av variansen kan förklaras av generell arbetstillfredsställelse.

I alla tre typer av arbetstillfredsställelse visar medelvärdena på att de som har lägre utbildningsnivå högre upplevd arbetstillfredsställelse (se Tabell 6).

Tabell 6. Skillnader i medelvärden på arbetstillfredsställelsen beroende på utbildningsnivå

	Utbildningsnivå	n	M	SD
Generell arbetstillfredsställelse	Lägre utbildning	22	4.10	0.43
	Högskolenivå	114	3.82	0.45
Yttre arbetstillfredsställelse	Lägre utbildning	22	3.71	0.62
	Högskolenivå	114	3.57	0.59
Inre arbetstillfredsställelse	Lägre utbildning	22	4.24	0.40
	Högskolenivå	114	3.90	0.52

Anställningsform

Korrelationsstudier utfördes med hjälp av One-Way ANOVA-analys, som visade att faktorerna i den yttre arbetstillfredsställelsen inte har några signifikanta samband med anställningsformen ($p<.997$).

One-way ANOVA-analys visade på att anställningsformen signifikant har samband med inre arbetstillfredsställelse ($F_{(1,134)}=15.660, p<.001; \eta^2=.105$) och generell arbetstillfredsställelse ($F_{(1,134)}=6.813, p<.015; \eta^2=.048$). De som har fast anställningsform upplever signifikant högre grad av arbetstillfredsställelse mot inre och generell arbetstillfredsställelse. Resultatet visar att 10.5 procent av variansen mot inre arbetstillfredsställelse, och 4.8 procent av variansen mot generell arbetstillfredsställelse kan förklaras av anställningsformen.

De som har fast anställning i studien upplevde högre grad av arbetstillfredsställelse mot generell och inre arbetstillfredsställelse. Den yttre arbetstillfredsställelsen visar inte när man jämför medelvärden på några skillnader (se Tabell 7).

Tabell 7. Skillnader i medelvärden på arbetstillfredsställelsen beroende på anställningsform

	Anställningsform	N	M	SD
Generell arbetstillfredsställelse	Fast anställning	27	3.91	0.44
	Visstidsanställning	109	3.66	0.46
Yttre arbetstillfredsställelse	Fast anställning	109	3.59	0.61
	Visstidsanställning	27	3.59	0.57
Inre arbetstillfredsställelse	Fast anställning	109	4.04	0.48
	Visstidsanställning	27	3.63	0.53

Grupparbete

Resultaten på korrelationsstudierna visade att det inte fanns några signifikanta skillnader mellan grupparbete och yttre arbetstillfredsställelse ($p < .255$), inte heller fanns samband mellan grupparbete och de inre ($p < .145$) och generella faktorerna ($p < .135$) av arbetstillfredsställelsen. De som arbetar i grupp upplever lite högre grad av arbetstillfredsställelse men det går inte att dra några slutsatser av det (se Tabell 8).

Tabell 8. Skillnader i medelvärden på arbetstillfredsställelsen beroende på grupparbete

	Arbetar ensam/i grupp	n	M	SD
Generell arbetstillfredsställelse	Vanligen arbetar jag ensam	113	3.83	0.46
	Vanligen arbetar jag i grupp	23	3.99	0.42
Yttre arbetstillfredsställelse	Vanligen arbetar jag ensam	113	3.57	0.61
	Vanligen arbetar jag i grupp	23	3.72	0.54
Inre arbetstillfredsställelse	Vanligen arbetar jag ensam	113	3.93	0.52
	Vanligen arbetar jag i grupp	23	4.10	0.45

Hypoteserna 4, 5, 6, 7 och 8 handlar om huruvida de presenterade demografiska variablerna har något samband med arbetstillfredsställelsen.

Hypotes 4 antas då den inre och generella arbetstillfredsställelsen tilltar med ökad ålder. Hypotes 5 förkastas då inga signifikanta samband mellan kön och arbetstillfredsställelse hittades. Hypotes 6 förkastas då förhållandet är det motsatta. De som har högre utbildningsnivå upplever lägre grad av inre och generell arbetstillfredsställelse än

de med lägre utbildning. Hypotes 7 antas då de som är fast anställda upplever högre grad av inre och generell arbetstillfredsställelse. Hypotes 8 förkastas då inga signifikanta samband mellan grupparbete och arbetstillfredsställelse hittades. Resultatet visade att anställningsformen var den variabeln som betydde mest för arbetstillfredsställelsen inom de demografiska faktorerna.

Diskussion

Herzbergs m.fl. (1993) ansats till arbetstillfredsställelse är att hygienfaktorerna inte har någon positiv påverkan på arbetstillfredsställelse, utan att motivationsfaktorer är det som leder till arbetstillfredsställelse. Den aktuella studien visar att de yttre faktorerna av arbetstillfredsställelse påverkas i hög grad av stödet från chefen vilket säger emot tvåfaktor-teorin. Det är utifrån detta resultat intressant att titta närmare på hur Herzberg m.fl. (1993) kategoriserar motivationsfaktorer och hygienfaktorer (se Tabell 1) i relation till chefen. Motivation-hygienteorin kategoriserar ledaren som en hygienfaktor och därför inte i sig själv skapar arbetstillfredsställelse. Med tvåfaktor-teorin som grund kan chefen antas vara en del av både motivatorer och hygienfaktorer då exempelvis erkännande och befordran/karriär är naturliga kontaktytor mellan chefen och den anställde individen och därför kan klassas som motivationsfaktor. På samma sätt kan chefen sägas komma in under kontroll/tillsyn och arbetsförhållanden som kategoriseras som hygienfaktorer. Komplexiteten med chefens stöd i förhållande till tvåfaktor-teorin kan även ses ur ett kulturperspektiv, chefen i det studerade fallet är en annan typ av chef än den Herzberg m.fl. studerade. Hofstede (2013) menar i enlighet med det resonemanget att chefens roll ser olika ut i olika kulturer. Ett annat viktigt perspektiv att ta med är att en chefs uppgifter och roll förändras över tid. Även detta bidrar till varför resultatet i förhållandet mellan arbetstillfredsställelse och chef inte helt och fullt stämmer med motivation-hygienteorin.

Belyses chefens stöd och hur det påverkar arbetstillfredsställelsen i ljuset av Locke (1976), kan resultatet i studien förklaras med att respondenterna hade en lägre förväntan på de yttre faktorerna vilket gav en högre upplevd arbetstillfredsställelse gentemot dessa. Resultatet kan diskuteras på omvänt sätt gentemot de inre faktorerna där respondenterna hade högre förväntan på dessa än vad arbetet i verkligheten gav respondenterna.

Resultatet kan även söka sitt stöd i det som La Rocco och Jones (1978) fann i sin studie, där chefsstödet hade störst positiv påverkan på arbetstillfredsställelse. Harris m.fl (2007) visar på liknande resultat i deras studie där de vidare menar att socialt stöd kopplat till arbetsuppgiften är den bästa prediktorn till arbetstillfredsställelse. Till diskussionen måste kategoriseringen av socialt stöd samt stödgivargrupper lyftas in. Härenstam och Bejerot (2010) menar att samma typ av socialt stöd kan ges av olika grupper i arbetslivet. Chefen likväl som medarbetaren kan ge instrumentellt stöd och informativt stöd. Dessa kategorier ger stöd som direkt påverkar uppgiften. På så vis kan resultatet i den aktuella studien kopplas till litteraturen då det inte kan uteslutas att medarbetarstöd och chefsstöd är helt fristående från varandra som Härenstam och Bejerot antyder.

Resultatet i studien visade att medarbetarstöd har en påverkan på de yttre faktorerna av arbetstillfredsställelse, i linje med ovanstående resonemang att det finns ett samband. Det aktuella studieresultatet visar dock på ett omvänt resultat än det som tidigare påvisats. Härenstam och Bejerot (2010) menar att stödet från medarbetare har en påverkan i det praktiska arbetet och att medarbetare tillsammans ibland kan kollektivt kompensera för en frånvarande chef. Studiens negativa samband mellan arbetstillfredsställelse och stödet från medarbetarna kan till viss del förklaras med att chefens stöd räcker till och att medarbetarens stöd inte behövs i lika stor utsträckning. Förhållandet mellan dessa faktorer i studien är svagt men signifikant. Utifrån motivation-hygienteorin kan det negativa resultatet även förklaras

med att individen inte är nöjd med de sociala relationerna på arbetsplatsen, eller att det kan uppstå en konkurrenssituation i fråga om löner och förmåner. Med denna förklaring skulle förhållandet kunna bli negativt.

Emotionellt stöd eller stöd från familj och vänner bidrar inte till arbetstillfredsställelse i studien. Det är förvånande i förhållande till det som Härenstam och Bejerot pekar på, att det informativa och instrumentella stödet också kan leda till emotionellt välbefinnande. Resonemanget kan också föras att arbetsplatsen är en plats där tyngden ligger på praktiskt arbete och där känslolivet inte får så stort utrymme (Härenstam & Bejerot, 2010).

Arbetstillfredsställelse och de demografiska faktorerna

De demografiska faktorernas påverkan på arbetstillfredsställelsen i studien visar att arbetstillfredsställelse inte enbart påverkas av en faktor.

När det gäller ålderns påverkan finns samstämmighet med litteraturen (Wright & Hamilton, 1978; Spector, 1987), som visar att ålder har ett signifikant positivt samband med arbetstillfredsställelse. Dock gäller det endast för inre arbetstillfredsställelsen i studien. Resultatet visar att den inre arbetstillfredsställelsen i studien ökar linjärt med ålder upp till ca 50 års ålder för att sedan plana ut och sjunka något. Clark, Oswald och Warr (1996) fann i sin studie att ålderns samband med arbetstillfredsställelse kan beskrivas som en U-kurva, d.v.s. att nivån sjunker till en början men stiger sedan med åldern. Dessa två kurvor går emot varandra och därför är det intressant att titta närmare på detta. En anledning till att kurvorna ser olika ut är att arbetslivet har förändrats sedan Clark m.fl. genomförde sin studie. Andra anledningar kan vara att den aktuella studien är en fallstudie och genomförd i ett annat land än den refererade studien, förhållanden ser olika ut med olika grundförutsättningar. En annan ingång i diskussionen kopplat till Herzberg m.fl. (1993), kan vara att förutsättningar i

arbetslivet och möjligheten att få de inre faktorerna tillgodosedda minskar med åldern, vilket kan förklara resultatet i det studerade fallet.

I avseende av kön visar studien inte på några skillnader mellan arbetstillfredsställelse och kön. Tidigare forskning har visat på könsskillnader där kvinnor tenderar att uppleva högre grad av arbetstillfredsställelse än män. Clark (1997) menar att detta beror på att kvinnor har lägre förväntningar på arbetet än män. En av orsakerna till resultatet i studien kan vara att det rör sig om en statlig organisation. Att organisationen är statlig är ingen garant för ett gediget jämställdhetsarbete men organisationen har ett aktivt sådant och detta borgar för lika arbetsvillkor könen emellan. Detta i sin tur leder till relativt hög arbetstillfredsställelse för båda könen.

Utbildningsnivån visade på ett resultat som inte var förväntat. Den aktuella studien visar på ett signifikant negativt samband mellan utbildningsnivå och inre arbetstillfredsställelse där de som har lägre utbildning visar på högre arbetstillfredsställelse. Litteraturen kring utbildningsnivå och arbetstillfredsställelse är inte samstämmig. Studier har visat både att utbildningsnivå har ett positivt samband med arbetstillfredsställelse men också att högre utbildningsnivå ger högre förväntningar vilket hämmar arbetstillfredsställelsen. Å ena sidan går studiens resultat emot motivation-hygienteorin (Hertzberg m.fl., 1993) då motivationsfaktorerna får större utrymme med ökad utbildningsnivå. Detta skulle enligt forskarna leda till högre arbetstillfredsställelse. Å andra sidan kan det förklaras med det resonemanag som Ganzach (2003) för om att högre utbildning gör att individen ställer högre krav på belöning och arbetsuppgifter vilket inte motsvarar det som arbetsplatsen kan ge individen. Det senare resonemanaget stämmer överens med Locke (1976) som menar att arbetstillfredsställelse handlar om huruvida individens förväntningar stämmer överens med det faktiska utfallet.

Arbetsstillfredsställelse utifrån faktorn anställningsform studerades också. Jeding m.fl. (1999) menar att de som har anställningstrygghet också har högre arbetsstillfredsställelse. Resultatet från det aktuella fallet är i enlighet med Jedings resonemang, dvs. att de som är fast anställda visar på en signifikant högre arbetsstillfredsställelse än de som är visstidsanställda. Detta resultat är föga överraskande då det kan antas att en individ som inte vet hur framtiden ser ut kan känna oro. Herzberg m.fl. (1993) kategoriserar arbetsförhållanden som en hygienfaktor. Frånvaro av trygga arbetsförhållanden leder enligt författarna till arbetsotillfredsställelse, vilket även studien visar.

Litteraturen om huruvida arbetet i grupp påverkar arbetsstillfredsställelsen visar att grupparbete kan leda till både högre och lägre grad av upplevd arbetsstillfredsställelse. Herzberg m.fl. (1993) placerar mellanmänskliga relationer under hygienfaktorer. Utifrån motivation-hygienteorin kan antas att arbete i grupp inte leder till arbetsstillfredsställelse utan fungerar preventivt mot arbetsotillfredsställelse. Utifrån Wheelan (2010) är det något överraskande att inte arbetsstillfredsställelsen är högre hos de som arbetar i grupp. Människan som social varelse och hennes förmåga att lösa uppgifter bättre i grupp borde visat på högre upplevd arbetsstillfredsställelse hos dem som vanligen arbetar i grupp.

Generalisering

De resultat som studien visat kring socialt stöd och arbetsstillfredsställelse stöds i hög utsträckning av litteraturen. Därför kan det antas att det går att generalisera resultatet till viss del och då framförallt till organisationer med liknande verksamhet och organisationsstruktur. Det ska dock tas i beaktande att det rör sig om en fallstudie. Fenomen och förhållanden i den studerade organisationen kan inte direkt appliceras till andra organisationer. För att detta skulle vara möjligt hade det behövt göras jämförande studier i andra organisationer

Resultatets framtida användningsområde samt framtida forskning

Eftersom chefens stöd påverkar arbetstillfredsställelsen kan information om detta till nuvarande chefer kunna vara en strategi för att höja nivån på arbetstillfredsställelsen. Med tanke på personalvetarens uppgift att arbeta som stöd för cheferna, bidrar resultatet i studien till personalvetarrollens utveckling. Personalvetaren kan aktivt leda chefer i att vara ett stöd för sina medarbetare för att bidra till arbetstillfredsställelse på arbetsplatsen.

Det är dock tveksamt att använda de demografiska faktorerna som strategier för samma syfte, grupparbete undantaget. Ytterligare kunskap om hur socialt stöd i grupp påverkar arbetstillfredsställelsen skulle kunna användas som en strategi. Det är en fråga som varit ämne för diskussion under studiens gång. Det har resonerats kring frågan huruvida det sociala stödet påverkar arbetsgruppen. Intresset ligger i att undersöka hur medarbetarstödet påverkar grupparbetet. Författarnas grundhypotes skulle i en sådan studie vara; Socialt stöd påverkar arbetsgruppens resultat positivt.

Vidare forskning i ämnet skulle kunna breddas med att göra studien i liknande organisationer för att se om resultatet skulle blivit detsamma. Men även att utföra studien i organisationer i det privata näringslivet för att kunna jämföra resultaten och se på eventuella likheter och olikheter.

Tillkännagivanden

Vi vill först och främst rikta ett stort tack till den organisation som vi gjorde vår studie hos för den öppenhet och hjälpsamhet de visat. Vi vill samtidigt tacka alla respondenter i organisationen som deltagit i studien. Ett stort tack riktas även till vår handledare Vezir Aktaş som med sin erfarenhet varit ett stort stöd under genomförandet av studien. Slutligen vill vi även rikta ett särskilt tack till våra familjer som har fått arbeta extra mycket för att få ihop livspusslet på hemmaplan.

Referenslista

- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bowling, N., & Hammond, G. (2007). A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale. *Journal of Vocational Behaviour*, 73, 63-77.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, 341-372.
- Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.
- Dallner, M., Lidström, K., Elo, A.-L., Skogstad, A., Gamberale, F., Hottinen, V., et al. (2000). *Arbetslivsrapport nr2000:19 Användarmanual för QPSNordic*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Ganzach, Y. (2003, februari). Intelligence, Education, and Job satisfaction. *Work and Occupations*, 30(1), 97-122.
- Glenn, N., & Weaver, C. (1982). Further Evidence on Education and Job Satisfaction. *Social Forces*, 61(1), 46-55.
- Griffin, M., Patterson, M., & West, M. (2001). Job satisfaction and teamwork: the role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 537-550.
- Gustafsson, B., Göran, H., & Petterson, B. (2005). *God Forskningsred*. Vetenskapsrådet. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Hackman, R., & Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 16, 250-279.

- Harris, I., Winskowski, A., & Engdahl, B. (2007, December). Types of Workplace Social Support in the Prediction of Job Satisfaction. *The Career Development Quarterly*, 56, 150-156.
- Hedin, U.-C. (1994). *Socialt stöd på arbetsplatsen vid sjukdom*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Hertzberg, F., Mausner, B., & Block Snyderman, B. (1993). *The Motivation to Work*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Hofstede, G. (n.d.). *www.geert-hofstede.com*. Retrieved november 18, 2013, from The Hofstede Center: <http://geert-hofstede.com/about-us.html>
- Holmqvist, J., & Nabsli, M. (2013). *Lärares arbetsmotivation och arbetstillfredsställelse*. Gävle: Akademin för lärande och arbetsliv.
- House, J. (1987). Social Support and Social Structure. *Sociological Forum*, 2(1), 135-146.
- Humphrey, S., Nahrgang, J., & Morgenson, F. (2007). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1356.
- Härenstam, A., & Bejerot, E. (2010). *Sociala relationer i arbetslivet*. Malmö: Gleerups.
- Ilies, R., Judge, & Timothy. (2004). An experience-sampling measure of job satisfaction and its relationships with affectivity, mood at work, job beliefs, and general job satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(3), 367-389.
- Jeding, K., Hägg, G., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T., & Vingård, E. (1999). *Ett friskt arbetsliv, fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

- Kalisch, B., Lee, H., & Rochman, M. (2010). Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of nursing Management, 18*, 938-947.
- Kim, S. (2005). Gender differences in the job satisfaction of public employees: A study of Seoul Metropolitan Government, Korea. *Sex Roles, 52*, 667-681.
- La Rocco, J., & Jones, A. (1978). Co-Worker and Leader Support as Moderators of Stress-Strain Relationships in Work Situations. *Journal of Applied Psychology, 63*(5), 629-634.
- Locke, E. (1969). What is Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance, 4*, 309-336.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Orth-Gomér, K. (2003). Kvinnors stress, sociala miljö och hälsa i ett livsperspektiv. In T. Theorell, *Psykosocial miljö och stress* (pp. 163-174). Lund : Studentlitteratur.
- Patel, R., & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Spector, P., & White, T. (1987). An Investigation of Age-Related Factors in the Age-Job-Satisfaction Relationship. *Psychology and Aging, 2*, 1261-1265.
- Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och hälsa*. Lund : Studentlitteratur.
- Thierry, H. (1998). Motivation and Satisfaction. In P. Drenth, H. Thierry, & C. de Wolff, *Organizational Psychology* (pp. 253-319). East Sussex: Psychology Press Ltd.
- Weiss, D., Davis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota: Industrial Relations center.

Westover, J. (2012). The job satisfaction - gender paradox revisited: A cross-national look at gender differences in job satisfaction 1989-2005. *Journal of Global Responsibility*, 3(2), 263-277.

Wheelan, S. (2010). *Att skapa effektiva team*. Lund: Studentlitteratur.

Wolvén, L.-E. (2000). *Att utveckla mänskliga resurser i organisationer*. Lund : Studentlitteratur.

Wright, J., & Hamilton, R. (1978). Work Satisfaction and Age: Some Evidence for the 'Job Change`Hypothesis. *Social Forces*, 56(4), 1140-1158.

Yin, R. (2006). *Fallstudier: design och genomförande*. Malmö: LiberAB.

Arbetstillfredsställelse

	Jag är mycket missnöjd med denna aspekt av mitt jobb	Jag är missnöjd med denna aspekt av mitt jobb	Jag kan inte bestämna om jag är missnöjd med denna aspekt av mitt jobb	Jag är tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb	Jag är mycket tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb
14. Att vara sysselsatt hela tiden	1	2	3	4	5
15. Möjligheten att få arbeta ensam	1	2	3	4	5
16. Att få arbeta med olika uppgifter från tid till annan	1	2	3	4	5
17. Den sociala positionen i samhället som följer med mitt jobb	1	2	3	4	5
18. Sättet som min chef behandlar underställda på	1	2	3	4	5
19. Min närmaste chefs kompetens i att fatta beslut	1	2	3	4	5
20. Att få arbeta med uppgifter som inte strider mot min övertygelse	1	2	3	4	5
21. Anställningstryggheten	1	2	3	4	5
22. Möjligheten att få göra ett jobb som andra har nytta/glädje av	1	2	3	4	5
23. Möjligheten att få tala om för andra vad de ska göra	1	2	3	4	5
24. Att få arbeta med uppgifter där min förmåga och kompetens kommer till uttryck	1	2	3	4	5

	Jag är mycket missnöjd med denna aspekt av mitt jobb	Jag är missnöjd med denna aspekt av mitt jobb	Jag kan inte bestämna om jag är missnöjd med denna aspekt av mitt jobb	Jag är tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb	Jag är mycket tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb
25. Företagets policy och behandling av sina anställda	1	2	3	4	5
26. Lönen	1	2	3	4	5
27. Möjligheten att kunna avancera i yrket	1	2	3	4	5
28. Friheten att själv få ta ansvar och fatta beslut	1	2	3	4	5
29. Möjligheten att få pröva egna idéer om hur arbetet ska utföras	1	2	3	4	5
30. Den fysiska arbetsmiljön	1	2	3	4	5
31. Samarbetet mellan mina arbetskamrater	1	2	3	4	5
32. Den uppmärksamhet och "belöning" jag får för att göra ett bra jobb	1	2	3	4	5
33. Känslan av att mitt arbete ger resultat/har bestående värde	1	2	3	4	5