



# Att trivas på jobbet

En kvantitativ studie om trivsel och sociala relationer på ett svenskt callcenter

---

Satisfied at work

A quantitative study about job satisfaction and social relations at a Swedish callcenter

---

Alexander Aiello

Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap

---

Sociologi

---

15 HP

---

Daniel Bergh

---

Clary Krekula

---

2/6-2016

---

## **Abstract**

Research have concluded that social relations are an important factor that counteracts stress and increase comfort levels at the workplace. The purpose for this study has been to examine how, and if, different background factors affect the employee's social relationships and job satisfaction but also if social relationships affect job satisfaction.

The survey was conducted as an exploratory survey in which the dependent variables were studied on the basis of gender, age, period of employment and project. It turned out that no statistically significant relationship was found between background variables and job satisfaction. However, a statistically significant relationship was discovered between respondents' social relationships and job satisfaction level. Age and period of employment are factors that affect social relations inside the company.

In summary, the study provides support to theories that strong social support in the workplace improves job satisfaction. Age and period of employment create the conditions for social relationships between its employees and managers. There are also some indications in the data to suggest that age affects the employees job satisfaction.

## Sammanfattning

Studiens syfte har varit att undersöka sambandet mellan sociala relationer och trivsel på ett medelstort svenskt callcenter. Tidigare forskning på området har kommit fram till att sociala relationer är en viktig faktor för att motverka stress och höja trivselnivån på en arbetsplats.

Undersökningen genomfördes som en explorativ enkätstudie där de beroende variablerna studerats utifrån kön, ålder, anställningstid och projekt. Det visade sig att inga statistiskt signifikanta samband kunde hittas mellan bakgrundsvariablerna och trivsel. Däremot hittades ett statistiskt signifikant samband mellan respondenternas sociala relationer och trivselnivå. Ålder och anställningstid är faktorer som påverkade de anställdas sociala relationer.

Sammanfattningsvis ger studien stöd till teorier som förespråkar vikten av socialt stöd på arbetsplatser. Ålder och anställningstid skapar förutsättningar för hur djupa sociala relationer man har med sina medarbetare och chefer. Det finns även vissa indikationer i data som pekar på att ålder påverkar hur de anställda trivs.

Uppsatsen bidrar med att ge ytterligare stöd till redan befintliga teorier gällande trivsel och sociala relationer samt att de teorierna också är applicerbara på ett företag verksamt inom callcenter-branschen.

**Nyckelord:** Trivsel, callcenter, arbetsliv, sociala relationer

## Innehållsförteckning

1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte.....	2
1.3 Disposition.....	2
2 Tidigare forskning & teoretisk referensram.....	4
2.1 Branschen.....	4
2.2 Organisationens påverkan på medarbetarna.....	5
2.3 Andra variabler som kan påverka medarbetarna.....	7
2.4 Socialt stöd och kontext.....	7
2.5 Teoretisk referensram.....	8
3 Metod.....	10
3.1 Kvantitativ metod.....	10
3.2 Callcentret.....	10
3.3 Genomförande.....	11
3.3.1 Population & urval.....	11
3.3.2 Enkätkonstruktion.....	11
3.3.3 Datainsamling.....	13
3.3.4 Bortfallsanalys.....	13
3.4 Analysmetod.....	14
3.5 Reliabilitet & validitet.....	15
4 Resultat.....	17
4.1 Bakgrundsviabler.....	17
4.1.1 Kön.....	17

4.1.2 Ålder.....	17
4.1.3 Projekttyp.....	18
4.1.4 Anställningstid.....	19
4.2 Trivsel.....	20
4.3 Kontakter & relationer.....	21
4.4 Sambandsanalys.....	22
4.4.1 Kön som oberoende variabel.....	23
4.4.2 Högre eller lägre lön.....	23
4.4.3 Ålder samt tid arbetad på företaget.....	23
4.4.4 Sociala relationer kontra trivsel.....	25
4.5 Centrala resultat.....	25
5 Diskussion.....	26
5.1 Sammanfattning av resultatet.....	26
5.2 Vidare diskussion kring resultatet.....	27
5.3 Metoddiskussion.....	30
Referenslista.....	32
Bilagor.....	34
Bilaga 1.....	34
Bilaga 2.....	39

# 1 Inledning

I avsnittet nedan presenteras en kortare genomgång om hur studien kommit till och varför jag valt det ämnet som jag har valt, efter det presenteras syfte och frågeställningar. Avslutningsvis kommer en redogörelse av de olika kapitlen.

## 1.1 Bakgrund

Organisationsteori har de senaste decennierna gått igenom en förändring där individens välmående har hamnat i centrum. Framgångsrika företag som Google och Facebook har fokuserat på platta organisationer där man låter personalen själva styra sitt arbete. Mycket av den forskning som kom under 80- och 90-talet pekade på att arbetsplatser som prioriterar välmående hos sina medarbetare skapar bättre förutsättningar för de anställda att göra ett bra jobb. För att motivera människor att arbeta hårdare behövde man få de att trivas och må bra. (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre, 2012). Karaseks (1992) idé om att höga krav och låg handlingsfrihet på arbetsplatser leder till ökad stress och sämre trivsel hos de anställda har varit framträdande i det här paradigmskiftet.

Att medarbetarna trivs på arbetsplatsen har alltså blivit mer och mer betydelsefullt. De flesta företag jobbar ständigt med personalfrågor för att öka trivseln där begrepp som företagskultur och Human Resources (HR) har blivit centrala för utvecklingen av en organisation (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre, 2012).

Ända sen callcenter-boomen i början på 90-talet har branschen varit omdiskuterad av både forskare och teoretiker. Diskussionen har främst rört de förhållanden som präglar många callcenters: höga krav, låg handlingsfrihet och hög personalomsättning. Samtidigt uppfyller callcenters en viktig roll när det kommer till företags marknadsföring/försäljning och kundkontakt samt genererar mycket jobb till ungdomar. Därmed är det en unik bransch med en särställning som samtidigt har blivit utsatt för hård kritik (Holman, Batt & Holtgrewe, 2007). Synen på callcenters har också förändrats under den senare hälften av 00-talet. Ny forskning har kommit fram till att organisationen skiljer sig från företag till företag och att den vedertagna idén om att alla arbetsplatser är elektroniska ”sweatshops” (en arbetsplats med dåliga arbetsvillkor) ligger långt ifrån sanningen (Winiecki, 2009).

Hur trivs egentligen medarbetarna i en bransch som är så omstridd både i forskningsvärlden men också i samhället i stort? Studien blir extra intressant utifrån ett sociologiskt perspektiv då synen på individens roll i organisationen successivt har förändrats. Sociologiska teorier kan tillföra en ökad förståelse för hur eventuella samband mellan organisationen, trivsel och sociala relationer samvarierar med varandra, vilket är utgångspunkten i studiens syfte som presenteras härnäst.

## 1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur medarbetarna på ett medelstort svensk callcenter upplever sin arbetssituation utifrån deras trivselnivå. Studien ämnar också studera sambandet mellan respondenternas sociala relationer och hur de trivs på företaget.

Ur syftet har tre frågeställningar växt fram:

- Hur trivs medarbetarna på företaget?
- Finns det något samband mellan sociala relationer och hur de anställda trivs på företaget?
- Finns det något samband mellan de anställdas kön, ålder, anställningstid, arbetsuppgifter och deras sociala relationer samt trivsel?

## 1.3 Disposition

Uppsatsen inleds med en kortare bakgrund till det problemområde som har valts och varför. Efter det redogörs studiens syfte och de frågeställningar som behöver besvaras. I kapitel två görs en genomgång av litteraturen som finns på det undersökta området. Kapitlet avslutas med att presentera en teoretisk referensram där de teorier som har använts för att tolka och förstå resultatet tas upp. I kapitel tre beskrivs callcentrets verksamhet och hur undersökningen har genomförts. Vidare redogörs för den valda analysmetoden och eventuella problem som kan påverka studiens validitet och reliabilitet. I kapitel fyra analyseras data och teori tillsammans som sedan knyts samman till ett resultat. I kapitel fem diskuteras resultatet utifrån tidigare forskning och den teoretiska referensram som har lagts fram. Här analyseras

också resultatet utifrån egna tankegångar och en diskussion förs kring varför resultatet blev som det blev och vad som kunde ha gjorts annorlunda i studien.



## 2 Tidigare forskning & teoretisk referensram

Kapitlet inleds med att beskriva den omstridda callcenter-branschen och en historisk genomgång av den. Vidare presenteras tidigare forskning på området och arbetslivsstudier. Avslutningsvis redovisas de teorier som använts för att tolka studiens resultat.

### 2.1 Branschen

Enligt en artikel publicerad i den webbaserade tidningen ”the callcentre helper” uppstod de första callcentren i slutet på 50-talet i England och USA där det fram till slutet på 80-talet i princip var enbart stora företag som hade tillgång till den typen av teknologi. Termen ”callcenter” myntades för första gången i officiella sammanhang av OED 1983 (Pearce, 2011).

Tillväxten inom callcenter-industrin i Sverige tilltog i början av 90-talet och exploderade i början på 00-talet. Idag arbetar cirka 100,000 anställda på callcenters i Sverige och där ungefär 30,000 arbetar på externa callcenters som bedriver callcenter-verksamhet för andra företags räkning. Resterande 70,000 arbetar internt, alltså på företaget som nyttjar centret (Unionen, 2009). Enligt en studie som är utförd i 17 länder på 2,500 callcenters är fördelningen ungefär densamma över hela världen, två tredjedelar av alla callcenters drivs internt av det egna företaget (Holman, Batt & Holtgrewe, 2007).

70 % av de anställda på callcenters i Sverige är fackligt anslutna (Unionen, 2009) vilket ligger i paritet med riksgenomsnittet hos andra branscher som var 71% år 2009 (Kjellberg, 2015). Det ska dock tilläggas att Unionens (2009) undersökning endast omfattar företag som har kollektivavtal, antalet på alla callcenters är troligtvis lägre. Ungefär 73% av interna callcenters är fackligt anslutna i Sverige, motsvarande siffra hos de externa ligger på 63%.

Kvinnor och unga är överrepresenterade med en genomsnittsålder på 28 år. Ungefär 65-75 % av de anställda i branschen är kvinnor (Unionen, 2009).

Det är också viktigt att förstå att precis som med alla branscher skiljer sig förhållandena från företag till företag. Enligt Holman, Batt & Holtgrewe (2007) finns det skillnader i branschen gällande framförallt löner, prestationsövervakning och ’frihet under ansvar’ där framförallt två motsatspar spelar en betydande roll: internt kontra externt och Business to business kontra Mass market. Business to business är företag som jobbar enbart gentemot andra företag och

Mass market uteslutande mot konsumenter/privatpersoner. I alla länder som undersökningen är genomförd är förhållandena (utifrån ovanstående variabler) generellt sett bättre på interna- och ”business to business”-centers. Det ska dock tilläggas att Sverige är ett av de länder där skillnaderna mellan de olika kategorierna skiljer sig åt minst (Holman, Batt & Holtgrewe, 2007).

Sverige är också det land i studien som använder sig överlägset mest av arbetsrelaterades-teams som arbetar mycket på egen hand och har mindre inblandning från chefer (Holman, Batt & Holtgrewe, 2007).

## **2.2 Organisationens påverkan på medarbetarna**

Det kan ses som en självklarhet att organisatoriska beslut har en påverkan på de anställdas välbefinnande. Vad som däremot är mindre självklart är vilka organisatoriska beslut som har en inverkan och i så fall hur mycket (Härenstam, 2008). Karasek tog fram Krav- & kontrollmodellen som senare utvecklades till Krav-, kontroll- & stödmodellen (Karasek & Theorell, 1992). Karasek och Theorell kom fram till att stress, vantrivsel och psykisk ohälsa på arbetsplatsen kan kopplas till specifika organisatoriska problem. Anställda som det ställs lägre krav på, har större handlingsfrihet i arbetet och starkare sociala relationer med chefer/medarbetare är också de som överlag känner sig mindre stressade och trivs bättre.

Flera studier pekar på att callcenters i stor utsträckning präglas av höga krav och låg handlingsfrihet vilket bidrar till att de anställda känner sig mer pressade och stressade över sitt arbete (Winiecki, 2009; Taylor et al., 2002). Det har alltså funnits en idé om att callcenters i allmänhet är arbetsplatser som präglas av den här typen av problematik. Den här bilden har dock förändrats på senare år och det finns forskning som fastställer föreställningen om att callcenters kännetecknas av höga krav och hård kontroll men att skillnaden mellan företag och länder spelar en stor roll, det behöver alltså inte i första hand vara branschen i sig utan företags- eller nationskulturen som är den avgörande faktorn (Holman et al., 2009).

Nyberg & Sewell (2014) hävdar att det är svårt för företag i allmänhet och callcenters i synnerhet att ställa den typ av hårda krav som beskrivits tidigare. Istället hänvisar de till tre typer av arbetsplatskompromisser: Collaboration, Co-operation och Collusion. Där den förstnämnda innebär att medarbetarna låter sig kontrolleras p.g.a. att de helt enkelt är lojala mot företaget och upplever att ledningen har rätt i sina beslut. Co-operation å andra sidan

bygger på att de anställda är i konflikt med ledningen och endast accepterar att bli kontrollerade p.g.a. att de har något att tjäna på att gå med på kontrollen, t.ex. möjligheten till befördran. Collusion präglas av låg tillit och de anställda vägrar finna sig i att bli kontrollerade utan gör istället motstånd mot kontrollen på olika sätt (Nyberg & Sewell, 2014).

Enligt Roscigno, Hodson & Lopez (2009) är organisatoriskt kaos en framträdande orsak till att de anställda på olika sätt betar sig illa på arbetsplatsen. Begreppet organisatoriskt kaos är inte helt oproblematiskt och beroende på vem man frågar varierar innebörden. Roscigno, Hodson & Lopez (2009) ger en relativt bred definition där det framförallt handlar om outsourcing, nedskärningar, osäkra anställningsvillkor och hög personalomsättning. De här faktorerna påverkar i sin tur hur de anställda på arbetsplatsen betar sig. Roscigno, Hodson & Lopez (2009) beskriver fyra typer av olydnad på arbetsplatsen: Chefer som mobbar, konflikter mellan anställda, anställda/kund konflikter och sexuella trakasserier. Resultatet av deras forskning visar att tre av de ovanstående fyra går att direkt koppla till organisatoriskt kaos: Chefer som mobbar, konflikter mellan anställda och anställda/kund konflikter. Sexuella trakasserier däremot är avhängigt från organisatoriskt kaos och de som utsätts är ofta minoriteter eller personer med mindre möjlighet att försvara sig (Roscigno, Hodson & Lopez, 2009).

Studien lyfter också fram tre organisatoriska drag som erbjuder en form av skydd mot den här typen av olydnad. Anställda som har specialkunskaper och är svåra att ersätta, anställda som arbetat på företaget länge samt speciella strukturer som ger de anställda möjligheter att föra fram klagomål. För individer som tillhör en eller flera av ovanstående kategorier är risken troligtvis mindre att bli utsatt för konflikter i samband med organisatoriskt kaos (Roscigno, Hodson & Lopez, 2009).

Callcenters är en av de branscher som präglas av relativt mycket organisatoriskt kaos. Det är en industri med hög personalomsättning, många unga företag, outsourcing och osäkra anställningsvillkor (Holman, Batt, Holtgrewe, 2007). Det är också en bransch som ofta anställer ungdomar som saknar arbetslivserfarenhet vilket innebär att de också är lätta att ersätta (Unionen, 2009).

## **2.3 Andra variabler som kan påverka medarbetaren**

Det finns mycket forskning som pekar på att individuella faktorer spelar en roll i tillfredsställelse hos den anställde. Det har visat sig att individens kön, etnicitet och ålder påverkar hur individer mår på jobbet. Kvinnor är generellt sett mer tillfredsställda än män, äldre personer mer än yngre och vita mer än icke vita (Wharton, Rotolo & Bird, 2000; Firebaugh & Harley, 1995).

Det finns också forskning som pekar på att högre utbildning, mer komplexa arbetsuppgifter och högre autonomi är en bidragande orsak till högre tillfredsställelse för individen (Wharton, Rotolo & Bird, 2000). Även arbetsplatsens kontext spelar en avgörande roll, vilket jag återkommer till i nästa avsnitt

Callcenter branschen i Sverige domineras till största del av unga och kvinnor med en relativt låg andel högskoleutbildade (Unionen, 2009). Callcenterarbetet har i forskningssammanhang visats sig uppfattas som monotont (Winiecki, 2009).

## **2.4 Socialt Stöd och kontext**

Flertalet studier har undersökt hur sociala relationer på olika sätt påverkar anställda på och utanför arbetet. Cohen & Wills (1985) skiljer mellan fyra olika typer av socialt stöd på arbetsplatsen: affective support, att ge mottagaren stöd i form av acceptans och kärlek; informational support, stöd i form av råd eller vägledning; instrumental support, vilket innebär att bidra med materiella tillgångar för att tillgodose specifika behov; och social companionship, personens sociala nätverk. Ducharme & Martin (2000) undersöker i detalj hur två av de fyra ovanstående, affective- och instrumental support, påverkar tillfredsställelse på jobbet och kommer fram till två viktiga utfall: socialt stöd spelar stor roll för att man ska känna sig tillfredsställd i arbetet och att båda typerna av socialt stöd har lika stor betydelse för graden av tillfredsställelse.

Jag tog tidigare upp hur kön, ålder och etnicitet påverkar graden av tillfredsställelse hos den anställde. Wharton, Rotolo & Bird (2000) utvecklar den här teorin ytterligare. De undersöker hur individernas tillfredsställelse på ett universitet blir påverkade beroende på om de arbetar i mer eller mindre homogena grupper (utifrån variablerna kön och etnicitet). Studien visar att kontexten har betydelse för medarbetarnas jobbtillfredsställelse, individer som arbetar i mer

homogena avdelningar är generellt sett mer tillfredsställda än individer som arbetar i mer heterogena avdelningar (Wharton, Rotolo & Bird, 2000).

Studien i sig undersöker inte varför homogena avdelningar präglas av högre tillfredsställelse än heterogena men man tar upp några möjliga orsaker. Forskning har tidigare visat att i takt med att en grupp blir mer demografiskt balanserad så ökar också konflikten mellan de olika grupperna där gruppen som är dominant kämpar mer för att behålla sina fördelar medan gruppen som blir starkare försöker utmana den dominerande gruppen (Blalock, 1967). En annan orsak kan också vara kulturella skillnader mellan grupperna som försvårar kommunikation och konsensus (Wharton, Rotolo & Bird, 2000).

## **2.5 Teoretisk referensram**

I det här kapitlet presenteras teorier som senare kommer att användas för att förstå studiens resultat.

Modellen som används vilar framförallt på två ben, socialt stöd och åldersnormer. Tidigare forskning har belyst vikten av socialt stöd på arbetsplatsen. Enligt Wharton, Rotolo och Bird (2000) är sociala relationer mellan medarbetare en faktor som påverkar hur bra en anställd trivs på sitt arbete. Även Karasek och Theorell (1992) illustrerar vikten av socialt stöd i relation till trivsel och stress på arbetsplatsen. En person med starkt socialt stöd och starka sociala relationer känner sig i mindre utsträckning stressad än en person med svagt socialt stöd och svaga sociala relationer på arbetet (Karasek & Theorell, 1992).

Starka sociala relationer skapar trygghet som gör att medarbetarna upplever sig ha mer inflytande i själva arbetsprocessen samtidigt som de känner en starkare gemenskap och ett tydligare syfte i utförandet av sina arbetsuppgifter (Karasek & Theorell, 1992; Wharton, Rotolo & Bird, 2000). Anställda som upplever att de har starka sociala relationer på jobbet upplever arbetsplatsen som mer autentisk och känner sig därmed också mer lojala mot sin arbetsgivare (Wharton, Rotolo & Bird, 2000). Sociala relationer är alltså en viktig faktor för att ha en välfungerande organisation med anställda som trivs bra.

Karasek och Theorells forskning om socialt stöd används i första hand som ett teoretiskt ramverk där de empiriska analyserna tar avstamp i.

Callcenter-branschen är som sagt en bransch som utmärker sig. Exempelvis är det en arbetsplats med en väldigt låg snittålder, det finns heller inte många andra typer av arbetsplatser som är så åldershomogena. Fineman (2010) beskriver ålder som en av de viktigaste normskaparna vi har. Beroende på din biologiska ålder har du olika rättigheter och skyldigheter (Rösträtt, handla på systembolaget och att bli straffmyndig är några exempel) men ålder är också en indikator på vad du ska ha åstadkommit i livet. På arbetsplatsen kan ålder ha en stor betydelse. Beroende på om du är ung eller gammal förväntas du ha kommit till olika positioner i din yrkeskarriär (Fineman, 2010).

Den påverkan som åldersnormer har på oss blir därför ett viktigt inslag i att förstå hur en arbetsplats fungerar. Fineman (2010) tar upp begreppet 'ageism', alltså begränsningar du har p.g.a. din ålder. Individer som befinner sig i fel "ålderssammanhang", t.ex. en 40-åring som befinner sig på en 20-årsfest, kan anses som konstiga eller annorlunda där deras möjligheter till starka sociala relationer begränsas avsevärt. Hur ser det då ut för en person som ligger långt över snittåldern på t.ex. en arbetsplats?

Ålder och Socialt stöd är två faktorer som enskilt kan påverka trivsel på en arbetsplats men ålder kan också påverka möjligheterna till socialt stöd.

Jag har valt att använda mig av de två utgångspunkterna för att analysera den data som har samlats in. Där den teoretiska utgångspunkten vilar på Karasek & Theorells (1992) forskning kring socialt stöd på arbetet och Finemans (2010) framställning om hur åldersnormer påverkar anställdas interaktion på en arbetsplats.

## **3 Metod**

I det här avsnittet ges en inblick i forskningsobjektet följt av en genomgång av genomförandet, hur data har analyserats och till sist vilka eventuella problem och svårigheter som har dykt upp under studiens gång.

### **3.1 En kvantitativ ansats**

Enligt Trost (2012) är det studiens syfte som bör avgöra vilken typ av metod forskaren ska använda sig av. Fördelen med en enkätstudie är möjligheten att kunna fånga upp en hel populations attityder, till skillnad från intervjuer där man istället ofta fördjupar sig i en utvald del av populationen. Då syftet med studien har varit att undersöka eventuella samband mellan några få bakgrundsvariabler och de anställdas sociala relationer samt trivseln på företaget bedömde jag att en kvantitativ ansats öppnar upp för en mer omfattande studie.

### **3.2 Callcentret**

Forskningsobjektet är ett medelstort svenskt företag som har fem kontor spridda på fem olika orter runt om i Sverige. Företaget marknadsför sig som ett komplett outsourcingföretag som erbjuder tjänster till andra företag med störst fokus på telemarketing och till viss del kundtjänst. Antal anställda ligger runt 500. Enligt den informationen som vice VD har tillhandahållit är ungefär 70 % timanställda och 30 % tillsvidareanställda (Personlig kommunikation med Vice VD, 2015). Med tanke på hög personalomsättning varierar antalet anställda något, vilket också är typiskt för företag i callcenter-branschen (Holman, Batt & Holtgrewe, 2007).

Med tanke på studiens omfattning har jag valt att begränsa undersökningen till två av de fem kontoren. Där jobbar man uteslutande med utgående samtal för kunds räkning. Man har valt att organisera de anställda i olika projekt vilket innebär att medarbetare som säljer samma tjänst/produkt också tillhör samma avdelning. Anställda som arbetar med samma projekt sitter fysiskt nära varandra. Varje projekt har en teamleader/coach och i deras arbetsuppgifter ingår att hjälpa säljarna med sin försäljning, gå igenom grupp- och individuella mål, ha tillgång till korrekt och uppdaterad produktinformation samt sköta vissa administrativa uppgifter som att redovisa försäljningsresultat till produktansvariga. När studien genomfördes fanns det 11 olika projekt som säljarna kunde arbeta med.

Försäljningen sker både mot kalla (nya) och varma (befintliga) kunder där varje projekt har en egen inriktning. Säljarna har en fast lön enligt kollektivavtal samt en provisionsbaserad lön och har därför möjligheter att påverka sina löner. Det är också så man rangordnar projekten internt. Det projektet där de anställda har bäst förutsättningar att tjäna mest provision är det mest åtråvärda och prestigefyllda. Företaget är anslutet till Unionens fackförbund och grundlönen är därför likadan för alla anställda oberoende av projekt, med undantag för ålder (personer över 24 år har högre grundlön). Däremot är provisionsmodellerna annorlunda projekten mellan. De anställda har möjligheten att utifrån goda försäljningsresultat förflytta sig mellan projekten. Enligt vice VD på företaget sker rörelsen vanligtvis nerifrån och upp och säljare väljer sällan att gå tillbaka till de sämre betalda projekten (Personlig kommunikation med Vice VD, 2015).

Antalet anställda varierar som sagt, men projekten som säljarna sitter på är ungefär lika i storlek med undantag för ett projekt som är lite mindre än de andra.

### **3.3 Genomförande**

#### **3.3.1 Population och urval**

Enkäten skickades ut till 132 personer på företaget vilket innefattade alla säljare som var inne och jobbade på de två kontoren under den veckan som datainsamlingen genomfördes. Med tanke på antalet anställda, studiens syfte och omfattning var det rimligt att använda sig av ett bekvämlighetsurval där enkäter skickades ut till de anställda som var på arbetet under den veckan studien genomfördes. Då studiens syfte har varit att undersöka dem två specifika kontorens organisationer var det relevant att avgränsa studien till medarbetarna på dem kontoren. Varken coacher eller andra befattningshavare har deltagit i studien. Ett medvetet val med tanke på att undersökningen fokuserar på säljarnas upplevda relationer med deras chefer men inte tvärtom.

#### **3.3.2 Enkätkonstruktion**

Enkäten konstruerades med en ansats om att fånga respondenternas upplevelser kring företaget och dess organisation. En viktig del har varit att försöka förstå hur de medvetna (och omedvetna) organisatoriska beslut som ledningen tagit påverkar de anställda. Med tanke på att



det i forskningsfrågorna finns många kvalitativa inslag har det varit extra viktigt att frågorna i enkäten var välformulerade och relevanta för syftet.

Enkäten utformades i två steg, steg ett bestod av att ta fram en enkät via Microsoft Word, den fungerade som ett utkast som mailades ut (för att godkännas) till min handledare samt Vice VD på företaget. Steg två blev sedan att ta fram en enkät via <https://freeonlinesurveys.com> som är ett webbaserat verktyg för att utforma enkäter. Valet att först göra ett utkast i Microsoft Word var delvis för att kunna skicka ut den via mail men också för att ha möjligheten att dela ut enkäter fysiskt. Efter en diskussion med Vice VD kom vi fram till att det bästa och enklaste alternativet var att använda oss av webbaserade enkäter.

Enkäten bestod av 32 frågor där de första frågorna var s.k. sakfrågor som behandlade (se **bilaga 1**) oberoende variabler som kön, födelseår, arbetad tid på företag och anställningsform. Efter det följer nio attitydfrågor frågor som ämnar undersöka medarbetarnas arbetsrelaterade/icke arbetsrelaterade kontakter med medarbetare och chefer. Tre frågor behandlar också respondentens relation till chefer, relationer till anställda på det egna projektet och relationer till anställda på andra projekt. Därefter följer en matris benämnd ”Trivsel” där respondenterna får besvara påstående utifrån fem olika svarsalternativ.

För att undvika förvirring och förenkla för respondenterna är det viktigt att man är konsekvent (Trost, 2012). Därför är också enkäten utformad på ett sätt där svarsalternativen antingen är likadana eller följer ett mönster. På endast fyra frågor har respondenterna själva möjlighet att skriva med egna ord: ”Födelseår”, ”Hur länge har du arbetat på företaget”, ”Projektet som jag arbetar med heter” och ”(Om nej på fråga 4) Vilket projekt hade du helst arbetat med?” Det visade sig dock mer problematiskt än vad jag hade trott och är något som jag återkommer till senare. Resterande av frågorna är attityd- frågor och påståenden med fyra eller fem svarsalternativ som går från att inte instämma alls till att instämma helt, en s.k. Likertskala.

Trost (2012) förklarar också vikten av frågornas ordningsföljd där det är bra om de följer en logisk ordning. Med andra ord när man har besvarat en fråga ska nästföljande fråga kännas naturlig att besvara, att t.ex. fråga vad respondenten tycker om ketchup och sedan be hen att förklara sin inställning gentemot krig är inte det. Med det som utgångspunkt har enkäten utformats så att den följer en röd tråd där lite enklare frågor kommer i början och de mer avancerade mot slutet. Grundidén har hela tiden varit att respondenterna känner att det är enkelt för dem att svara.

### 3.3.3 Datainsamling

Som beskrivet ovan konstruerades enkäterna med hjälp av <https://freeonlinesurveys.com> vilket också användes för att distribuera enkäterna. En länk skickades ut till min kontakt på företaget som i sin tur informerade respondenterna.

Att använda sig av webbenkäter kan vara fördelaktigt på flera sätt då det är tidsbesparande (både för mig som forskare och respondenterna) och samtidigt enkelt. Särskilt effektiv är det på ett företag där man har möjlighet att distribuera enkäterna till populationen via en eller flera kanaler. Det kan dock uppstå vissa problem med urvalet då man oftast inte har att göra med fysiska personer utan datoridentiteter (Hultåker i Trost, 2012) men eftersom studiens urval är hela populationen försvinner den problematiken. Ett problem med programvaran som använts för enkäterna är att det inte finns någon möjlighet för mig att kontrollera ifall en person har svarat på enkäten flera gånger. Jag måste helt enkelt lita på att respondenterna är seriösa, men samtidigt bygger i princip alla enkätundersökningar på ett förtroende där respondenten har ett ärligt uppsåt.

Enkätens distribution ledde till att ett missivbrev inte kunde skickas ut då respondenterna via en länk fick tillgång till enkäten. Missivbrev är dock en viktig del av enkäten, delvis för att det blir mer tilltalande för respondenten att svara på själva enkäten men också ur ett forskningsetiskt perspektiv så att personen som svarar vet vem som kommer ha tillgång till studien och varför den görs samt rätten att avbryta och vara anonym (Trost, 2012). För att komplettera saknaden av ett missivbrev skrevs en kortare presentation i enkäten. Den presenterades före alla frågor och där fick respondenterna information om studien samt allmän information och kontaktuppgifter till forskaren (presentationen finns i **bilaga 2**).

Respondenterna hade en vecka på sig att svara på enkäten innan den gjordes otillgänglig.

### 3.3.4 Bortfallsanalys

Möjligheten att svara gavs till alla säljare som jobbade under den veckan då studien pågick, vilket var 132 stycken, av dem var det 93 som svarade vilket motsvarar en svarsfrekvens på 70 %. Med tanke på företagets stora in-/utflöde av människor har det varit svårt att exakt avgöra hur fördelningen på varje projekt ser ut. Av de 93 som svarade har ytterligare 2 stycken plockats bort då jag ansett att deras svar inte varit fullständiga/seriösa. 91 respondenter har således svarat på enkäten, av dem är det 71 stycken som har gett fullständiga

svar på alla frågor som är relevanta för studiens syfte. Utifrån det kan man räkna på ett bortfall på 46% på vissa frågeställningar och något lägre på andra. En noggrannare genomgång av svarsfrekvensen på specifika variabler kommer att redovisas i avsnittet nedan.

### 3.4 Analyismetod

Då enkätverktyget har som syfte att utforma enkäter men inte genomföra avancerade analyser av data så har programmet SPSS använts istället. SPSS är ett program som används för att analysera statistiskt data i samhällsvetenskapliga ämnen. Enkäternas rådata matades in i SPSS manuellt från <https://freeonlinesurveys.com> och alla analyser har sedermera genomförts där.

Till en början har enklare deskriptiv statistik tagits fram, helt enkelt för att jag ska kunna bilda mig en uppfattning om de oberoende och beroende variablerna. Med en enklare förståelse för hur svarsfördelningen sett ut i de olika enkätfrågorna har analysen sedan gått vidare genom att genomföra korstabellsanalyser där samband har undersökts med hjälp av  $\chi^2$ -tester.

Med tanke på antalet frågor i enkäten har två stycken index skapats, ”Trivsel” och ”Sociala relationer”. Istället för att analysera varje variabel för sig slår man ihop de till en mer lätthanterlig och mer omfattande variabel vilket bidrar att man också kan studera samband och skillnader som man inte skulle kunna studera på enskilda frågor (Djurfeldt, Larsson, Stjärnhagen, 2010). Varje unik fråga blir mindre betydelsefull och risken för mätfel minskas också. ”Trivsel”-indexet är baserat på 17 stycken variabler (frågorna 15-31 i frågeformuläret) och ”Sociala relationer”-indexet är baserat på 7 stycken variabler (fråga 8-14 i frågeformuläret). Svaren har sedan summerats och varje individ har angivits en summa som motsvarar deras trivselnivå samt sociala relationer. Med tanke på att vissa frågor har 4 stycken svarsalternativ och andra 5 stycken så har de normerats<sup>1</sup> så att alla frågor får lika stor betydelse. När det kommer till ”Sociala relationer” blir det här extra viktigt då det endast rör sig om 7 stycken variabler varav 3 stycken består av 5 svarsalternativ och 4 stycken består av 4 svarsalternativ vilket skulle innebära att nästan 50% av svaren är av mindre betydelse i en fortsatt analys, om en normering inte genomförts. ”Trivsel”-indexet ser däremot lite annorlunda ut där 15 av frågorna har 5 svarsalternativ och endast 2 stycken har 4 svarsalternativ, men även här har en normering genomförts då frågorna är utformade på ett

---

<sup>1</sup> Normering innebär att man omvandlar variablerna till en gemensam skala där svarsalternativen blir lika betydelsefulla oberoende av antalet svarsalternativ (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010)

sätt så att alla bör ha lika stor relevans. Risken finns att studien tappar i reliabilitet när en normering sker, därför har också en reliabilitetsanalys utförts genom att mäta Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951) och båda indexen ligger över nivån 0,7 vilket anses vara acceptabelt (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010).

Ett påstående under ”Trivsel” har varit utformade så att svarskategorierna är omvända, påstående 17:

- Jag upplever att medarbetare på andra avdelningar ser sin avdelning som bättre än min

När indexet skapades så har den frågan fått omvänd poäng, d.v.s. ett svar som ”instämmer helt” motsvarar vanligtvis fem poäng, det har nu omvänts och motsvarar istället en poäng. Anledning är att desto mer respondenten instämmer desto sämre inverkan på trivsel. De två framtagna indexen har använts som stommen i analysen där de har ställts mot både de oberoende variablerna och mot varandra för att besvara studiens tre frågeställningar.

### **3.5 Reliabilitet & validitet**

I det här avsnittet kommer studiens reliabilitet och validitet att tas upp samt vilka åtgärder som vidtagits för att få ett resultat som är så tillförlitligt som möjligt.

Som beskrivits tidigare bygger studien främst på två index av sammanslagna variabler, ”Trivsel”-indexet och ”Sociala relationer”-indexet. Genom att skapa ett index sprider man risken på flera frågor och minskar därmed sannolikheten för att misstolkningar och mätfel på en enskild fråga påverkar resultatet. Att slå ihop flera variabler ökar också chanserna för att man fångar in det man verkligen vill mäta (Olsson & Sörensen, 2011), självklart är förutsättningarna att de variabler som bildar indexet verkligen mäter det som man ämnar mäta. I fallet med ”Sociala relationer” har tanken varit att undersöka hur ofta respondenterna har kontakt med sina medarbetare/chefer på, och utanför, arbetet samt hur de upplever sina relationer till andra medarbetare/chefer. Eftersom det rör sig om ett relativt entydigt begrepp har det varit rimligt att rätt och slätt bara fråga respondenterna hur de upplever sina relationer till andra anställda eller hur ofta de har kontakt med medarbetare/chefer. Således föreligger heller inga direkta validitetsproblem. Däremot kan det finnas problem med reliabiliteten i själva svarsalternativen. Personerna får svara utifrån 4 eller 5 alternativ som i hög grad bygger

på respondentens egna uppfattningar, med andra ord kan termen ”Väldigt Ofta” innebära olika saker beroende på vem du frågar. Jag har varit medveten om den här problematiken sedan utformandet av enkäten och det finns egentligen ingen bra lösning på problemet. Mer specifika svarsalternativ där varje svarkategori är ett tidsspänn skulle varit ett annat alternativ. Problemen blir då istället hur kategorierna ska formas för att alla möjliga tidsaspekter ska kunna täckas in och att det ofta är svårt för en person att veta exakt hur mycket kontakt hen har med en annan person. Ett annat alternativ hade varit att frågan var öppen och respondenten själv fått skriva sitt svar, risken med det hade varit att få data som varit svår att tolka vilket i sin tur lett till ett stort bortfall. Alla tre alternativen innebar en viss reliabilitetsproblematik och bedömningen gjordes att det förstnämnda var bäst anpassat för studien.

”Trivsel”-indexet är, som beskrivet ovan, sammansatt från 17 olika variabler som ska mäta respondenternas trivsel på företaget. 15 av frågorna har samma svarsalternativ och är baserade på en likert-skala. Frågorna i sig är utformade så att de ska vara lätta att svara på och alla följer i princip samma mönster, mätverktyget eller reliabiliteten är inte ett problem i sammanhanget. Däremot är ”trivsel” ett problematiskt begrepp. Beroende på vem du frågar är det rimligt att anta att du kommer få olika svar på vad som är trivsel på en arbetsplats. För att motverka validitetsproblemen gällande ”trivsel”-indexet har vissa åtgärder tagits. För det första har enkäter i andra undersökningar studerats och sen använts som en referensram för vilka variabler som borde ingå i ett ”trivsel”-index. För det andra har en mängd olika frågor utformats, 17 stycken, som skapar en bredd i materialet och därmed blir också indexet mer allsidigt. Trots det så är det viktigt att poängtera att trivsel är ett godtyckligt begrepp och en enhetlig definition finns inte. Därmed är det också svårt att veta om det verkligen är trivsel som mäts. Ett alternativ skulle vara att komplettera med intervjuer men med tanke på studiens omfattning har inte det varit möjligt.

## 4 Resultat

I det här avsnittet kommer en utförlig beskrivning av studiens resultat att redovisas. Utöver det kommer resultatet analyseras utifrån studiens syfte och därmed kommer också de fyra forskningsfrågorna att besvaras. Inledningsvis kommer deskriptiv statistik kring de fyra bakgrundsvariablerna att presenteras.

### 4.1 Bakgrundsvariabler

Undersökningen inriktar sig på fyra stycken variabler som kan tänkas ha en inverkan på medarbetarnas upplevda situation på företaget: kön, ålder, projekt och anställningstid.

#### 4.1.1 Kön

Av de 93 som har svarat på undersökningen är 61,3 % (57 st) män, 36,6 % (34 st) kvinnor och ett bortfall på 2,1 % (2 st). Det här är något snedfördelat med tanke på att könsfördelningen på företaget brukar ligga på runt 50 % kvinnor och 50 % män.

#### 4.1.2 Ålder

Medelåldern på de svarande är relativt låg (26 år) och då ska det tilläggas att några av de svarande drar upp medelåldern då de är betydligt äldre än majoriteten. Enligt Unionens rapport (2009) bemannas ofta callcenters av yngre personer, vilket också stämmer överens med företaget i studien.

Med tanke på den sneda åldersfördelningen har jag valt att dela in ålderskategorin i två grupper; 18-24 år samt 25+ år. Syftet med indelningen är att kunna skilja på två olika åldersgrupper, ungdomar och vuxna. Anledningen till att åldersspannet ovan har valts är att man enligt arbetsförmedlingen bedöms som ungdom under 25 år och därefter klassas som vuxen; vilket förändrar möjligheterna till ekonomiskt bistånd och medför andra förpliktelser (Arbetsförmedlingen, 2015). Att Callcenters ofta är bemannade av ungdomar gör att det också blir intressant att undersöka hur trivsel och sociala relationer skiljer sig mellan de här två grupperna.

Det ska också tilläggas att det inte är helt oproblematiskt med den här typen av grupperingar, framförallt i åldrarna 25-65 år, då det rör sig om ett väldigt stort åldersspann och sannolikheten är att en 24- och 25-åring har mer gemensamt med varandra än en 25- och 64-

åring. Däremot kan det vara rimligt att anta att arbetsförmedlingens indelning av ungdomar/vuxna har en inverkan på huruvida individer förväntas åstadkommit i arbetslivet, därav anser jag att åldersindelningen kan bidra till en givande analys.

### 4.1.3 Projekttyp

De svarande på varje projekt skiljer sig ganska kraftigt åt med 88 stycken totalt och ett bortfall på 5 stycken (se **avsnitt 4** för ytterligare information). Projekten 2 och 5 är de två med minst svarande, 2 stycken var. Projekt 9 har klart flest svarande på 31 stycken (vilket motsvarar 33 %), resterande projekt varierar från 3-14 svaranden. Nedan följer en tabell som beskriver fördelningen på projekten.

Tabell 1: Projekt

		%	Antal
Projektet som jag arbetar med heter	Projekt 1	14,8%	13
	Projekt 2	2,3%	2
	Projekt 3	3,4%	3
	Projekt 4	17,0%	15
	Projekt 5	2,3%	2
	Projekt 6	9,1%	8
	Projekt 7	0,0%	0
	Projekt 8	5,7%	5
	Projekt 9	35,2%	31
	Projekt 10	10,2%	9
	Projekt 11	0,0%	0

Vid tillfället för undersökningen fanns det 10 aktiva projekt (ytterligare ett projekt finns men det var endast två personer som var tillåtna att arbeta med det och ingen som deltog i undersökning jobbade där: Projekt 11). Med tanke på att svaren främst har kommit från tre projekt och där ett av dem står för 33% av alla inkomna enkäter blir det problematiskt att göra en djupare analys. Jag anser däremot att det är viktigt att försöka undersöka en möjlig påverkan på trivsel och sociala relationer utifrån de anställdas projekttilhörighet. Som jag har beskrivit tidigare så finns inga egentliga skillnader projekten mellan förutom, det direkt uppenbara, att det är olika produkter som säljs. Organisatoriskt sett är projekten mer eller

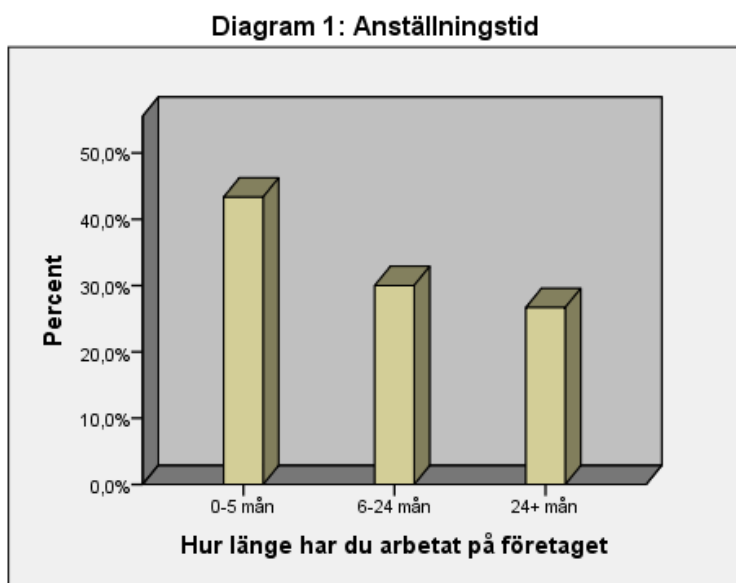
mindre identiska. Däremot skiljer sig provisionslönen mellan varje projekt. Därmed anser jag det rimligt att dela in projekten i två kategorier; ”högre-” och ”lägre lön”. På så vis får jag två ungefär lika stora kategorier där det blir möjligt att undersöka om det finns något samband mellan projektet de anställda jobbar på och trivsel samt sociala relationer.

Jag är medveten om att den här indelningen inte är optimal även om det inte finns några organisatoriska skillnader är det troligt att det finns sociala skillnader, t.ex. olika typer av sammanhållning, bättre och sämre coacher eller mer engagerande/intressanta säljsamtal.

#### 4.1.4 Anställningstid

Företaget präglas, precis som många andra callcenters, av en relativt kort genomsnittlig anställningstid. Med tanke på respondenternas svar har det inte gått att få fram ett exakt snitt. Då anställningstid är en central del i studiens syfte har en alternativ lösning tagits fram för att kunna använda sig av insamlad data. Anställningstid har delats in i tre olika grupper: 0-5 månader, 6-23 månader och 24+ månader. Delvis p.g.a. de tidigare nämnda problemen med att få tillförlitliga svar på exakt hur länge respondenterna har jobbat men också p.g.a. mer logiska skäl. Då företaget är anslutet till facket har de efter 6 månaders provanställning skyldighet att tillsvidareanställa medarbetaren, för en timanställd är taket istället två år som sen övergår till en tillsvidareanställning (Unionen, 2009). Det är rimligt att anta att en anställds arbetstrygghet påverkar hans trivsel och sociala relationer.

*Nedan följer ett diagram på fördelningen i de olika grupperna*





## 4.2 Trivsel

76 % av de svarande anser att det projektet de arbetar med är det projekt som de vill jobba med. Majoriteten av respondenterna är alltså nöjda med det projektet som de sitter på.

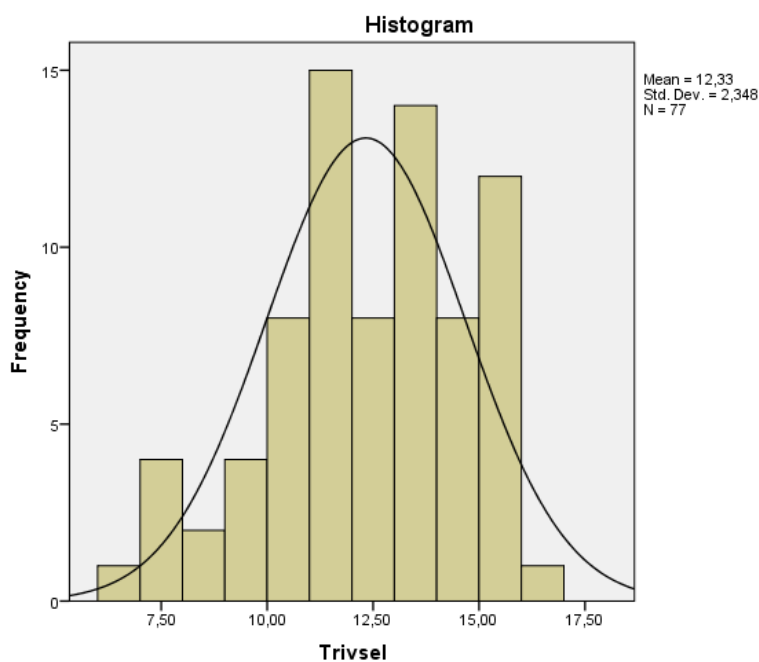
Respondenterna ger generellt sett en positiv bild av sin arbetsplats. 84 % instämmer helt eller delvis med att hens närmsta chef gör ett bra jobb (med endast 4.4 % som tar helt eller delvis avstånd på samma fråga). 80 % instämmer helt eller delvis med att de tycker företaget är en bra arbetsplats (ingen tar helt avstånd och endast 7.5 % tar delvis avstånd). 75 % instämmer helt eller delvis på frågan om de känner sig lojala mot företaget och hela 88 % instämmer helt eller delvis på frågan om de känner sig lojala mot sina medarbetare.

När det däremot kommer till påståendet om huruvida de anställda inte känner sig stressade över arbetet är fördelning nästa samma mellan svarsalternativen, 33,4 % tar helt eller delvis avstånd medan 35,5 instämmer helt eller delvis, 28 % tar varken avstånd eller instämmer.

Även trötthet är något som medarbetarna upplever i större utsträckning. Endast 24 % instämmer delvis eller helt att de inte känner sig trötta efter jobbet och hela 46 % tar helt eller delvis avstånd från samma fråga.

Som beskrivet ovan verkar respondenterna i stort trivas på företaget med några få undantag.

För att underlätta i analysen har jag som sagt skapat indexet ”Trivsel”, där poängskalan rör sig mellan 1 (sämst) och 17 (bäst). Indexet består av frågorna 15-31 i enkäten och i histogrammet nedan redovisas fördelningen.



Utifrån histogrammet ovan verkar variabeln vara någorlunda normalfördelad och tittar man närmare på medelvärdet (12,33), medianen (12,58) och typvärdet (11,17) så ser man att värdena ligger nära varandra och därmed är variabeln relativt normalfördelad. För att enklare kunna göra jämförelser med andra studier omvandlar jag skalan till en 100-skala istället. Resultatet för medelvärdet blir då 72 av 100.

### 4.3 Kontakter & relationer

Relationerna hos respondenterna och kollegorna på det egna, samt andra projekt verkar vara goda. 88 % upplever att de har en mycket bra eller bra relation med de egna kollegorna och nästan lika många, 85 %, upplever att de har en mycket bra eller bra relation med kollegor på andra projekt. Endast 1 % upplever att de har en dålig relation till kollegor på det egna och andra projekt. Ingen har svarat att de har en mycket dålig relation. Det ska dock tilläggas att 57 % upplevde att de hade en mycket bra relation till egna kollegor där endast 31 % svarade likadant på hur de upplevde relationen med kollegor på andra projekt.

Även relationerna till cheferna verkar vara bra, 88 % av respondenterna har svarat att de har en bra eller mycket bra relation till sina chefer. 2 % anser att de har en dålig eller mycket dålig relation till sina chefer, dubbelt så högt som med kollegorna men fortfarande väldigt lågt.

Tabell 2: Relationer

	Mycket Dålig		Dålig		Neutral		Bra		Mycket Bra	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Hur upplever du din relation med dina kollegor som jobbar på ditt projekt	0	0,0%	1	1,1%	7	7,8%	29	32,2%	53	58,9%
Hur upplever du din relation med dina kollegor som jobbar med andra projekt	0	0,0%	1	1,1%	10	11,1%	46	51,1%	33	36,7%
Hur upplever du din relation med dina chefer	1	1,1%	1	1,1%	7	7,7%	40	44,0%	42	46,2%

När det kommer till den tid som respondenterna spenderar med kollegor och chefer ser det däremot annorlunda ut. 56 % av respondenterna uppger att de har arbetsrelaterad kontakt ofta

eller väldigt ofta med kollegor på andra projekt, 33 % svarade sällan och 3,2 % aldrig. Tiden som respondenterna spenderar med kollegor på egna och andra projekt är betydligt lägre än så, 25 % har svarat ofta eller väldigt ofta på hur mycket tid de spenderar med kollegorna på det egna projektet. Motsvarande svar för kollegor på andra projekt är 28 %. Endast 8 % har uppgett att de träffar sina chefer ofta eller väldigt ofta på fritiden och hela 57 % har svarat att de aldrig spenderar tid med sina chefer på fritiden, motsvarande siffra ligger på 37 % respektive 34 % gällande kollegor på andra och egna projekt.

Tabell 3: Kontakt

	Aldrig		Sällan		Ofta		Väldigt Ofta	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Hur ofta har du arbetsrelaterad kontakt med kollegor som jobbar på andra projekt	3	3,4%	33	37,5%	33	37,5%	19	21,6%
Hur ofta spenderar du tid med kollegor från andra projekt på fritiden	34	38,2%	29	32,6%	20	22,5%	6	6,7%
Hur ofta spenderar du tid med kollegor från ditt projekt på fritiden	32	35,6%	35	38,9%	20	22,2%	3	3,3%
Hur ofta spenderar du tid med dina chefer på fritiden	53	58,2%	31	34,1%	6	6,6%	1	1,1%

De sju variablerna har slagits ihop till indexet ”Sociala Relationer” (en utförligare beskrivning hittar ni i **metodavsnittet**).

#### 4.4 Sambandsanalys

Hur ser då sambandet ut mellan de olika bakgrundsvariablerna och trivsel samt sociala relationer? I och med att båda variablerna är approximativt normalfördelade har ANOVA och t-test använts i analysen.

I texten nedan kommer en övergripande bild av resultatet ges vilket innebär att all data inte kommer redovisas då dess betydelse är av mindre relevans för studien.

#### 4.4.1 Kön som oberoende variabel

Testerna visar att det inte finns några statistiskt signifikanta samband mellan kön och de beroende variablerna som har undersökts. Män-Trivsel (M=12,45; SD=2,40), Kvinnor-Trivsel (M=12,08; SD=2,27), Kön-Trivsel (t=-0,67; p=0,50). Män-Sociala relationer (M=3,95; SD=1,07), Kvinnor-Sociala relationer (M=3,85; SD=0,98). Kön-Sociala relationer (t=-0,46; 0,65). Utifrån den insamlade data som finns att tillgå går det alltså inte att förkasta att skillnaderna mellan könen är orsakade av slumpen

#### 4.4.2 Högre eller lägre lön

För att kunna genomföra en fruktbar analys har projekten delats in i två stycken kategorier högre- och lägre lön (som beskrivet ovan). Det finns inga statistiskt signifikanta skillnader mellan variablerna trivsel och sociala relationer. Högre lön-Trivsel (M=12,21; SD=2,33), Lägre lön-Trivsel (M=12,55; SD=2,35), Projekt-Trivsel (t=0,601; p=0,55), Högre lön-Sociala relationer (M=3,76 SD=1,02) Lägre Lön (M=4,19; SD=1,04), Projekt-Sociala relationer (t=1,84; p=0,1).

#### 4.4.3 Ålder samt tid arbetad på företaget

Det har under studiens gång visat sig att det finns ett samband mellan ålder och anställningstid i den mån att de som har jobbat längst på företaget generellt sett är äldre än de som har varit anställda under en kortare period. Med tanke på callcenter-branschens låga snittålder (Unionen, 2009) skulle man kunna tänka sig att det här också är ett fenomen som inte enbart gäller på företaget i undersökningen men också på andra callcenters.

Tabell 4: Åldersgrupper – Anställningstid

		Åldersgrupper			
		Ungdom		Vuxen	
		Count	Column N %	Count	Column N %
Hur länge har du arbetat på företaget	0-5 mån	25	53,2%	14	33,3%
	6-23 mån	17	36,2%	10	23,8%
	24+ mån	5	10,6%	18	42,9%

Utifrån det här antagandet har jag valt att redovisa resultatet av de variablerna tillsammans då det blir orimligt att skilja dem åt eftersom de samverkar med varandra. Hur ser då samband och signifikansnivå ut mellan variablerna ålder-trivsel och anställningstid-trivsel? Inget av de två sambandsparen ligger inom säkerhetsnivån på 0,05 som gör att vi kan förkasta nollhypotesen, i fallet med anställningstid-trivsel ligger signifikansvärdet på 0,060 och ålder-trivsel har ett signifikansvärde på 0,085, vilket som sagt är för högt för att vi ska kunna förkasta nollhypotesen att det finns ett samband mellan respondenternas ålder och/eller anställningstid och deras upplevda trivsel på företaget.

Analysen visar också att både ålder och anställningstid korrelerar starkt med sociala relationer.

Sambandsparet ålder-sociala relationer har ett signifikansvärde på 0,011 vilket innebär att i 99 fall av 100 kan man förkasta nollhypotesen och anta att sambandet inte är genererat av slumpen. Även anställningstid-sociala relationer har ett statistiskt signifikant samband där nivån ligger på 0,009, vilket som sagt också innebär att i 99 fall av 100 kan vi förkasta nollhypotesen. I sambandet mellan ålder och sociala relationer är det ungdomarna som har högst medelvärde, något som också verkar ha betydelse för sambandet mellan sociala relationer och anställningstid.

Respondenter som arbetat 0-5 månader och 24+ månader ligger relativt lika medan personer som arbetat 6-23 månader har ett betydligt högre resultat. Genom att separera kategorierna ungdom och vuxen blir resultatet tydligare. Det visar sig då att vuxna som har jobbat 0-5 månader har högst medelvärde medan samma kategori hos ungdomarna har lägst medelvärde. Även de andra kategorierna ser annorlunda ut beroende på om respondenten är ungdom eller vuxen.

*Se tabellerna nedan för fullständiga resultat*

Tabell 5: Ungdom

		Sociala relationer	
		Antal	Medelvärde
Hur länge har du arbetat på företaget	0-5 mån	25	3,67
	6-23 mån	17	4,79
	24+ mån	5	4,18

Tabell 6: Vuxna

		Sociala relationer	
		Antal	Medelvärde
Hur länge har du arbetat på företaget	0-5 mån	14	3,76
	6-23 mån	10	3,73
	24+ mån	18	3,39

Det är viktigt att påpeka att kategorin 24+ månader (hos ungdomarna) endast innehåller 5 respondenter. Konsekvenserna blir att varje enskild respondents svar blir alldeles för betydelsefullt för att analysen ska vara tillförlitlig, därför bör man inte lägga allt för stor vikt där. Faktum kvarstår dock att de andra kategorierna skiljer sig åt.

#### 4.4.4 Sociala relationer kontra trivsel

Jag avser att undersöka ett eventuellt samband mellan sociala relationer och trivselnivån. Genom att räkna ut korrelationskoefficienten kan vi fastställa hur mycket variablerna påverkar varandra (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010). Analysen har gjorts genom att beräkna Pearson R och sen kvadrera det värdet för att få fram determinationskoefficienten, alltså  $R^2$ -värdet som är 0,077.

Det visar sig alltså att 7,7% av variationen i trivsel kan förklaras av sociala relationer. Sociala relationer har alltså en (om än relativt liten) inverkan på hur respondenterna trivs.

## 4.5 Centrala resultat

Nedan följer studiens centrala resultat:

- Det är fler män än kvinnor som har deltagit i studien.
- Respondenternas medelålder är 26 år.
- Inget snitt gällande anställningstid har gått att få fram men respondenter som jobbat 0-6 månader är betydligt fler än de andra två kategorierna.
- Det finns inga statistiskt signifikant samband mellan trivsel och bakgrundsvariabler
- Statistiskt signifikanta samband mellan sociala relationer och anställningstid samt ålder existerar.

## 5 Diskussion

### 5.1 Sammanfattning av resultatet

Huvudsyftet med studien har varit att undersöka respondenternas upplevda trivsel på det undersökta företaget. NMI (Nöjd medarbetar index) bland svenska företag år 2014 låg på 69 poäng, av 100, i snitt (Netigate, 2014). I min studie ligger resultatet på 72 poäng, av 100. Snittet hos det studerade företaget ligger med andra ord över rikssnittet. Jag har inte testat skillnaderna statistiskt utan poängen är att ge en fingervisning på vart mitt resultat ligger i relation till liknande undersökningar. Dock är det ingen optimal jämförelse med tanke på att de två indexen bygger på helt olika variabler. Netigates NMI är sammansatt av svaren från tre olika frågor:

- Hur är ditt sammanfattande omdöme om företaget som arbetsgivare?
- Hur väl uppfyller företaget som arbetsgivare dina förväntningar?
- Hur väl överensstämmer företaget med din bild av en ideal arbetsgivare?

Som ni vet sen tidigare är studiens trivsel-modell byggd på 17 olika frågor och därmed mycket bredare än Netigates. En jämförelse mellan dessa blir således svår men jag tycker ändå det är viktigt att ha någon form av referenspunkt, även om man kanske inte ska lägga för stor vikt vid dess relevans i samband med den här undersökningen.

Med den här informationen i bagaget är jag redo att besvara studiens frågeställningar. Hur trivs medarbetarna på företaget? Jag skulle vilja påstå att 72 på en 100-gradig skala är ett bra resultat och ser man som sagt till riksgenomsnittet på 69, från Netigates undersökning, så står det sig också gentemot andra.

Det visar sig också att sociala relationer påverkar trivsel. Det ska dock tilläggas att endast 7,7% av variationen i trivsel kan förklaras av förändringar i sociala relationer, resterande 92% beror på andra faktorer. Med andra ord innebär det att en person som har en bra relation och mycket kontakt med sina kollegor kommer trivas bättre på företaget men det finns troligtvis en mängd andra faktorer som har en inverkan på trivsel. Vilket det också finns stöd för i tidigare forskning på området (Karasek & Theorell, 1992; Wharton, Rotolo & Bird, 2000; Roscigno, Hodson & Lopez, 2009).

Vidare visar det sig att det inte finns något statistiskt samband mellan de fyra bakgrundsvariablerna och trivsel-variabeln, något som jag kommer återkomma till senare i det här avsnittet.

När det kommer till sociala relationer finns det statistiskt signifikanta samband mellan bakgrundsvariablerna ålder och anställningstid men inte kön och projekt.

Slutsatsen blir därmed att bakgrundsvariablerna ålder och anställningstid spelar roll när det kommer till hur starka sociala relationer de anställda har på företaget. Där ungdomar och personer som varit anställda mer än 5 månader men kortare än 6 månader har starkare relationer än andra grupper. Undersökningen visar också att anställda med starka sociala relationer trivs bättre än personer med svaga sociala relationer. Medarbetarna tycks också trivas väldigt bra på företaget.

## 5.2 Vidare diskussion kring resultatet

Hur ska man då tolka resultatet som jag har kommit fram till i undersökningen? Som alltid finns det flera möjliga teorier som skulle kunna användas för att förstå fenomenet som undersöks. Med tanke på att det har varit en explorativ studie har jag inte kunnat veta vad jag ska förvänta mig. Jag har inte heller hittat någon forskning som fokuserar på callcenters och medarbetarens trivsel eller sociala relationer, vilket bidragit till att jag fått använda mig av annan forskning på området arbetslivsorientering.

Jag har valt att använda mig av två utgångspunkter (se kapitlet ”**teoretisk referensram**” för mer information) för att svara på de problemformuleringar som tillsammans bildar syftet.

Resultatet stödjer teorin om att socialt stöd på arbetsplatsen har inverkan på medarbetarnas trivsel. Studien visar att bättre sociala relationer bland anställda är relaterade till trivsel. Det visar sig också att det finns ett statistiskt signifikant samband mellan sociala relationer och ålder. Resultatet visar att sociala relationer är högre hos respondenter som tillhör kategorin ungdomar än hos respondenter i kategorin vuxna. Jag vill här lyfta fram en möjlig förklaring till varför det ser ut på det sättet. Callcenters runt om i världen har ett relativt lågt snitt när det kommer till anställdas ålder, det både är och anses vara en arbetsplats för ungdomar. Jag tror att det bidrar till att många callcenters anammar en form av ungdomskultur, där arbetsplatsen formas efter sina medarbetare. Vilket i sin tur leder till att äldre medarbetare har svårt att anpassa sig efter den här typen av företagskultur och åldersnormerna skapar betydelsefulla



organisationsstrukturer. Tidigare forskning har visat att ”lika barn leka bäst”, d.v.s. personer som har samma eller liknande egenskaper också fungerar bättre tillsammans på en arbetsplats. Kön, ålder och etnicitet är typiska karaktärsdrags-kategorier som har en påverkan på gruppodynamik på t.ex. ett företag (Wharton, Rotolo & Bird, 2000). Det är alltså rimligt att anta att personer på företaget som är äldre också har svårare att hitta personer som de kan umgås och interagera med.

Som jag tagit upp tidigare finns det en korrelation mellan anställningstid och sociala relationer. Personer som har varit anställda i 6-23 månader har högst medelvärde, 0-5 månader kommer efter och sist är de som arbetat 24+ månader. Om man däremot gör en indelning efter ålderskategorierna ”Vuxna” och ”Ungdomar” ser det annorlunda ut. Vuxna som arbetat i 0-5 månader har högst medelvärde och sämst i 24+ månader. Ungdomarna å andra sidan har bäst medelvärde i kategorin 6-23 månader och sämst i 0-5 månader. Varför?

Det går säkerligen att dra flera olika slutsatser från det data som jag har presenterat ovan men jag skulle ändå vilja argumentera för en specifik. Personer som befinner sig i en organisation (eller position) där de förväntas vara en viss ålder tenderar att ”uppträda i enlighet med den åldern” som förväntas av dem (Fineman, 2010). Möjligheten att tillhöra normen blir för de vuxna svårare och svårare desto längre tid som går, åldern blir helt enkelt mer och mer påtaglig. För ungdomarna å andra sidan är det tvärtom, deras ålder passar med organisationens kultur och därför känner de sig mer hemma med tiden.

Det kan naturligtvis finnas andra förklaringar till varför Ungdomarna och Vuxna skiljer sig när det kommer till anställningstid och sociala relationer. Men trots det anser jag ändå att det finns belegg för att kunna argumentera för den teorin som jag lyft fram ovan, där vuxna har svårare att acklimatisera sig till en företagskultur som är anpassad efter en viss ålder och att deras sociala nätverk på arbetsplatsen då blir mindre. Ålder är i allra högsta grad en faktor i den här situationen.

Förutom Sociala relationer finns inget statistiskt signifikant samband mellan trivsel och de oberoende variablerna som undersökt. Innebär det att trivsel är en variabel som inte samverkar med någon av bakgrundsvariablerna? Så kan det självklart vara men jag kommer nedan argumentera för att det kan finnas ett samband mellan trivsel och variablerna ålder samt anställningstid, även om det inte finns något statistiskt säkert samband i resultatet.

Som jag tagit upp i resultatdelen ligger signifikansnivån mellan anställningstid och trivsel på 94%. Den generella standarden brukar vara 95% för att man ska kunna förkasta nollhypotesen

och att det därmed inte finns ett statistiskt signifikant samband, däremot går det att i vissa sammanhang använda sig av lägre signifikansnivå (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2010). Signifikansnivån för ett samband ligger alltså på gränsen till för vad som är godkänt och jag bedömer att det går att använda i min diskussion.

När man ser till medelvärdet gällande trivsel är det framförallt respondenter som jobbat mer än 24 månader som skiljer sig från de andra två grupperna. Hur kommer det sig att det är just respondenterna som jobbat mer än 24 månader som överlag trivs sämst på företaget? Jag hävdar att det rör sig om en kombination mellan olika faktorer. Callcenter-medarbetare är ett yrke som ur ett samhällsligt perspektiv uppfattas som ett övergångsyrke som man i första hand arbetar med under en kortare period i sin ungdom. Branschen utmärker sig genom monotont arbete, hög personalomsättning och korta anställningstider (Holman, Batt & Holtgrewe, 2007). Som sagt har vi ett yrke där arbetsuppgifterna är repetitiva och monotona, vilket i förlängningen troligtvis blir mindre och mindre stimulerande. Den andra och kanske mer relevanta faktorn är samhällsnormen kring callcenters. Personerna som jobbar på företaget blir, precis som alla andra människor, påverkade av de normer som råder i samhället. Man kan tänka sig att personer som har jobbat länge på företaget känner en viss frustration att de arbetar med ett jobb som av samhället ses som ett korttidsarbete och därav också trivs sämre på det undersökta företaget. En tredje faktor som också kan ha en inverkan är fördelningen vuxna och unga som finns i de olika kategorierna: 0-5 mån, 6-23 mån och 24+ mån (se **tabell 4**).

Det är procentuellt sett fler personer som är vuxna och har jobbat 24+ månader än ungdomar som jobbat 24+ månader. Eftersom det har visat sig att respondenterna i kategorin vuxna har lägre trivselnivå än respondenterna i kategorin ungdomar kan man också tänka sig att det influerar resultatet. En större andel vuxna drar helt enkelt ner resultatet ytterligare. Om vi istället jämför med de som jobbat 6-23 månader så är det fler ungdomar i den gruppen, vilket också borde påverka trivseln.

Som jag redan konstaterat existerar inte ett statistiskt signifikant samband mellan ålder och trivsel, dock innebär det nödvändigtvis inte att ett faktiskt samband existerar. För det första vill jag nämna signifikansnivån som ligger på 0,09, vilket är för lågt för att vara statistiskt säkert men väldigt nära den accepterade signifikansnivån på 0,05. För det andra så har jag visat hur ålder och anställningstid står i samband med varandra, vilket kan vara en förklaring till att ett samband inte dyker upp i testerna. För det tredje, möjligheten att analysera ålder

utifrån insamlad data. Med tanke på studiens omfattning och den sneda åldersfördelningen har det varit svårt att analysera, främst, de lite äldre (30+ år) respondenterna, vilket skulle ha kunnat påverka resultatet i en annan riktning.

Det finns alltså en del data som pekar på att ålder korrelerar med trivsel. Vilket också stämmer överens med de teorier som finns på området. Faktum kvarstår dock att inget signifikant samband har funnits i empirin och det hade behövts göra en större evidensprövande studie för att undersöka det här vidare.

Sambandet mellan trivsel och sociala relationer är relativt oproblematiskt, tidigare forskning har visat att en arbetsplats med bra gemenskap och mycket socialt stöd gör att medarbetarna trivs bättre (Karasek & Theorell, 1992; Wharton, Rotolo & Bird, 2000). Det verkar inte vara någon skillnad på den här undersökningen då respondenterna som upplever att de har bättre sociala relationer också trivs bättre. Däremot visar sig sociala relationers inverkan på trivsel inte vara lika stark i den här undersökningen som i tidigare forskning. Anledningen till det är svår att spekulera i men kan ha att göra med att mätverktygen har varit annorlunda och de olika undersökningarnas omfattning.

### **5.3 Metoddiskussion**

Avslutningsvis kommer jag att diskutera lämpligheten kring metodvalet och vilka svårigheter som jag har stött på under studiens gång.

Studiens syfte har varit att i första hand mäta hur personalens trivsel påverkas utifrån en rad olika förutsättningar. Studien har också ämnat undersöka hur personalens kontakter och relationer påverkas utifrån samma förutsättningar. En kvantitativ ansats har varit passande då undersökningen i första hand inte ämnat mäta varför respondenterna tycker som de gör utan om de gör det. Däremot har jag under studiens gång upplevt vissa begränsningar i metoden där det bl.a. hade varit väldigt bra om det hade funnits kompletterande data till insamlad data. En mer omfattande studie som skulle innefatta observationer och/eller intervjuer hade gett en betydligt bättre bild av trivsel ser ut bland personalen på företaget. Det kan verka uppenbart att en större studie också skulle generera ett mer tillförlitligt resultat men i det här fallet kan jag uppleva att studiens metodval har varit otillräcklig när det kommer till att ge en rättvis helhetsbild.

Ett annat problem som kan ha en inverkan på resultatet är sättet som enkäterna har distribuerats på. Enkäterna skickades av mig till min kontaktperson på företaget, som i sin tur informerade de anställda om undersökningen och vart de kunde hitta den. Kontaktpersonen på företaget arbetade som vice VD och befann sig också i en maktposition gentemot de anställda som skulle svara på enkäten. Risken finns att vissa anställda inte har vågat uttrycka vad de tyckte eftersom enkäten kom internt från en högt uppsatt chef. Resultatet i studien var övergripande positivt, trivsel på företaget låg på 72 av 100, vilket låg i paritet med hur andra undersökningar av trivsel på svenska företag (Netigate, 2014). Det går dock att ifrågasätta om det resultatet verkligen speglar verkligheten och om frågorna som ställts ger en rättvis beskrivning av företaget. Undersökningen har genomförts på arbetsgivarnas ”hemmaplan” och risken för omedvetna (och medvetna) influenser är överhängande, vilket bör tas i beaktning i framtida studier. Personalfördelningen på projekten brukar vara relativt jämn, i den här undersökningen har 30% av svaren kommit från ett av projekten vilket helt enkelt innebär att vissa projekt har blivit underrepresenterade. Hur det här påverkar resultatet går bara att spekulera i men just det här projektet är ett av de bättre betalda och mest prestigefyllda.

Överlag har undersökningen genomförts utifrån bästa förmåga men i retrospektiv skulle studien troligtvis mått bättre av ett smalare syfte med en deduktiv snarare än en induktiv ansats. Ur ett forskningsetiskt perspektiv har det tagits hänsyn till de fyra huvudkraven (Informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet) för forskning inom humaniora och samhällsvetenskaplig forskning och därför har jag valt att inte publicera varken företagets namn eller ort. Jag upplever också att man hade behövt göra en mer omfattande undersökning för att få mer rättvisa svar på de frågeställningar som har formulerats.

## Referenslista

- Cohen, S. & Willis, T. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357
- Cronbach, L. (1951). Coefficient Alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* Vol 16 No. 3, 297-334.
- Djurfeldt, G., Larsson, R. & Stjärnhagen, O. (2010). *Statistiskverktygslåda: samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Ducharme L.J. & Martin, J.K. (2000). Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction. *Work and occupations*, 223-243.
- Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T. & Styhre, A. (2012). *Organisation och organisering*. Malmö: Liber
- Fineman S. (2011). *Organizing Age*. New York: Oxford
- Firebaugh, G. & Harley, B. (1995). Trends in job satisfaction in the united states by race gender, and type of occupation. *Research in the sociology of work*, 87-104.
- Holman D., Batt, R. & Holtgrewe, U. (2007). *The global call center report: International perspectives on management and employment*[Electronic version]. Ithaca, NY: Authors.
- Holman, D., Frenkel, S., Sörensen, O. & Wood, S. (2009). Work design variation and outcomes in call centers: strategic choice and institutional explanations. *Industrial and Labor Relations Review*, 510-532.
- Härenstam, A. (2008). Organizational approach to studies of job demands, control and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 144-149.
- Informant 1: Vice VD på företaget. 2015. Mailkorrespondens hösten 2015.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1992). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books
- Netigate. (2015). *Netigates medarbetarrapport 2014: Svenska medarbetare efterfrågar utvecklande ledarskap*. Netigate
- Nyberg, D. & Sewell, G. (2014). Collaboration, Co-operation or Collusion? Contrasting Employee Responses to Managerial Control in Three Call Centres. *British Journal of Industrial Relations*, 308-332.
- Olsson, H. & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber
- Pearce, J. (2011). The history of the call centre. *Call centre helper*. 19 januari. <http://www.callcentrehelper.com/the-history-of-the-call-centre-15085.htm> (hämtad 2011-01-19).

Roscigno, V.J., Hodson, R. & Lopez, S.H. (2009). Workplace incivilities: the role of interest conflicts, social closure and organizational chaos. *Work, Employment & Society*, 747-773.

Taylor, P., Hyman, J., Mulvey, G. & Bain, P. (2002). Work organization, control and the experience of work in call centres. *Work, employment & society*, 133-150.

Winiecki, D.J., (2009). The call centre and its many players. *Organization*, 705-731.

Unionen. (2009). *Callcenterbranschen: fabriker för kundkontakter eller strategisk kundservice?* Stockholm: Unionen

Wharton, S.A., Rotolo, T. & Bird, R.S. (2000). Social context at work: A multilevel Analysis of Job Satisfaction. *Sociological Forum*, 65-90.

## Bilagor

### Bilaga 1: Enkätmall

1. Kön:

Man  Kvinna

2. Födelseår: \_\_\_\_\_

3. Hur länge har du arbetat på företaget?

År: \_\_\_\_\_/Månader: \_\_\_\_\_

4. Projektet som jag arbetar med heter: \_\_\_\_\_

*Välj endast ett svarsalternativ på frågorna nedan tack.*

5a. Jag upplever att det projektet jag arbetar med är det jag vill arbeta med

Ja  Nej

(Om svaret är "Nej" på 5a)

5b. Ange det projektet som du hade velat jobba med: \_\_\_\_\_

6. Jag är:

Tillsvidareanställd  Provanställd  Visstidsanställd  Timanställd

Annat

7. Hur upplever du din relation med kollegor som jobbar inom andra projekt på företaget?

Mycket dålig  Dålig  Neutral  Bra  Mycket bra

8. Hur upplever du din relation med dina chefer?

Mycket dålig  Dålig  Neutral  Bra  Mycket bra

9. Hur ofta har du arbetsrelaterad kontakt med kollegor som jobbar på andra projekt?

Aldrig  Sällan  Ofta  Veldig ofta

10. Hur ofta spenderar du tid med kollegor från andra projekt på fritiden?

Aldrig  Sällan  Ofta  Veldig ofta

11. Hur ofta spenderar du tid med kollegor från ditt projekt på fritiden?

Aldrig  Sällan  Ofta  Veldig ofta



12. Hur ofta spenderar du tid med dina chefer på fritiden?

Aldrig  Sällan  Ofta  Vändigt ofta

13. Hur mycket tror du att dina chefer värderar din åsikt i arbetet?

Vändigt lite  Lite  Mycket  Vändigt mycket

14. Hur mycket tror du att dina kollegor på andra projekt uppskattar ditt arbete?

Vändigt lite  Lite  Mycket  Vändigt mycket

	Tar helt avstånd	Tar delvis avstånd	Tar varken avstånd eller instämmer	Instämmer delvis	Instämmer helt
15. Jag tycker att min avdelning är lika viktig som andra avdelningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Jag känner att andra medarbetare upplever deras avdelning som bättre än min avdelning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jag känner ofta att jag inte vet vad som pågår inom organisationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Jag tycker att mitt företags regler gör det enkelt för mig att utföra ett bra jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Jag upplever att mina chefer litar på mig som anställd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Jag tycker att min närmsta chef gör ett bra jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Jag upplever att mitt företag är en bra arbetsplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Jag känner lojalitet gentemot mitt företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Jag känner lojalitet gentemot mina medarbetare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Jag upplever att mitt företag är en bra arbetsplats jämfört med andra företag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Jag känner mig tillfreds med mina arbetsvillkor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Jag känner mig vanligtvis glad när jag går till arbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Jag känner ofta att mitt arbete är givande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Jag känner mig vanligtvis inte stressad över mitt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Jag känner mig vanligtvis inte trött efter en dag på jobbet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Efter att jag har gjort ett bra jobb känner jag att jag får den uppskattningen jag förtjänar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **Bilaga 2: Presentation till enkät**

### **Arbetsupplevelse – Enkät**

Mitt namn är Alexander Aiello och jag är studerande vid Karlstads Universitet, samhällsvetenskapliga fakulteten. Studien som du har blivit tillfrågad att delta i är en del av mitt examensarbete i sociologi.

Syftet med studien är att undersöka de arbetsrelaterade relationerna som kan uppstå på ett företag som PEC. Med extra fokus på det sociala klimat som existerar mellan olika grupper inom organisationen.

Studien kommer utföras i enlighet med forskningsetiska principer vilket innebär att du som svarar på enkäten kommer vara anonym. Du kan också när som helst välja att avbryta enkäten och informationen som du har bistått med kommer aldrig att användas.

Tack för din medverkan!

#### **Kontakt**

Alexander Aiello

Telefon: 073-944 81 50

Mail: [aalexaiello@gmail.com](mailto:aalexaiello@gmail.com)