



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

Relationen mellan Arbetskaraktäristik och Arbetsstillfredsställelse

Annelie Danielsson Bergström och Tanja Maracic

2017

Examensarbete, Grundnivå, 15 hp
Psykologi
Personal- och arbetslivsprogrammet

Handledare: Igor Knez
Examinator: Mårten Eriksson

Sammanfattning

Positiva upplevelser av arbetskaraktäristik har visats sig bidra till hög självskattad arbetstillfredsställelse. Studiens syfte var att undersöka sambandet mellan fyra dimensioner i arbetskaraktäristiken (kontroll, belastning, komplexitet och digitalisering) och arbetstillfredsställelsen. Vidare undersöktes om sambanden skiljde sig åt mellan respondenter med lång- respektive kort anställningstid. I undersökningen deltog 53 medarbetare på Lantmäteriet. Data samlades in via en webbaserad enkät. Huvudresultaten visade genom regressionsanalys att det fanns en signifikant positiv relation mellan kontroll och arbetstillfredsställelse hos hela gruppen, där modellen kunde förklara 14% av arbetstillfredsställelsen. Eftersom endast sambandet mellan upplevd kontroll och arbetstillfredsställelse var signifikant, undersöktes sedan skillnaderna i kontroll med avseende på kort- respektive lång anställningstid. Ett t-test visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan respondenter med kort- respektive lång anställningstid gällande upplevd kontroll.

Nyckelord: kontroll, arbetsbelastning, komplexitet, digitalisering, arbetstillfredsställelse

Title: The Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction

Abstract

Positive experiences of job characteristics has been found to associate with job satisfaction. The aim was to investigate the relationships between four dimensions of job characteristics (control, workload, complexity and digitization) and job satisfaction. Furthermore, it was examined whether these relationships differed between respondents with long vs. short employment time. 53 employees at Lantmäteriet participated in the survey. Data was selected by a web-based survey. The main results showed through regression analysis a significant positive relationship between control and job satisfaction of the whole group, where the model could explain 14% of job satisfaction. Since only the relationship between perceived control and job satisfaction was significant, the differences for short or long employment time were investigated. A t-test showed that there was no significant difference between respondents with short and long employment time in terms of perceived control.

Keywords: control, workload, complexity, digitization, job satisfaction

Förord

Inledningsvis vill vi rikta ett stort tack till vår handledare Igor Knez för allt stöd, engagemang och snabba feedback under framställandet av examensarbetet. Vi vill även tacka Lantmäteriets medarbetare som deltog och besvarade webbenkäten, vilket gjorde denna studie möjlig. Till sist vill vi tacka våra familjer för deras uppmuntran och stöd. Stort tack till alla berörda!

Annelie Danielsson Bergström och Tanja Maracic

Gävle 2017-05-24

Introduktion

Förändringar i arbetslivet är ett vanligt förekommande fenomen, relaterade till bland annat de allt mer föränderliga kraven på den globala arbetsmarknaden (Howard & Frink, 1996). Den senaste tidens utveckling av arbetsmarknaden har skett relativt fort. Digitalisering, automatisering och robotisering anges vara stora delar i den utvecklingen vilket innebär en grundläggande förändring av arbetsmarknaden. Förändringen består i att vissa yrken upphör att finnas och andra omvandlas samtidigt som nya yrken uppstår. Digitalisering ger upphov till annorlunda arbetsätt, tekniker och innehåll i arbetet, vilket förändrar organisationens krav på medarbetaren, menar Digitaliseringskommissionen (SOU 2016:89). Arvey et al. (1989) visade att när det blir en förändring av komplexiteten i arbetsuppgifterna, påverkas arbetstillfredsställelsen. Pierce, Jussila och Cummings (2008) menar att komplexa arbetsuppgifter, i större utsträckning än enkla arbetsuppgifter, möjliggör stimulering, förmåga att göra skillnad, identifiering av resultatet i det egna arbetet, vilka leder till högre grad av upplevd kompetens och kontroll. Liden, Wayne och Sparrowe (2000) menar att det finns en relation mellan arbetstillfredsställelse och upplevd kontroll och Maslach, Schaufeli och Leiter (2001) visade en koppling mellan låg arbetstillfredsställelse och utbrändhet och utmattning. Kontroll kan då fungera som ett skydd mot utmattning och utbrändhet som orsakats av en överbelastning till följd av orimliga krav i arbetet. Altaf och Awan (2011) visade att överbelastning i arbetet innebär en obalans mellan arbetsmängd och tillgängliga resurser vilket påverkar arbetstillfredsställelsen negativt.

Arbetstillfredsställelse

Adam och Bond (2000) beskriver (se också Stamps & Peidmont 1986, Mueller & McGloskey 1990, Traynor & Wade 1993) att arbetstillfredsställelse uppfattas som en övergripande bedömning, eller summan utav olika dimensioner av arbeteegenskaper, samt definierar arbetstillfredsställelse som graden av positiv inverkan på arbetet eller dess grundläggande delar. Arbetstillfredsställelsen beror både på det som är karaktäriserande för arbetet och hos individen och i synnerhet hur arbetet organiseras. Chiu och Chen (2005) menade att arbetstillfredsställelse kan delas in i inre och yttre tillfredsställelse där den yttre arbetstillfredsställelsen definieras av faktorer som inte är direkt relaterade till själva arbetet, såsom feedback, arbetsvillkor och organisationens policys. Den inre arbetstillfredsställelsen beskrivs som graden av tillfredsställelse som upplevs i arbetet. En sådan upplevelse påverkas av till vilken grad arbetet uppfattas leda

till självständigt arbete, social status, samhällsnytta, anställningstrygghet, variation i arbetet, ansvar, möjligheter till prestation, möjligheter att tillämpa sina kunskaper och till kreativitet.

Arbetskaraktäristik

Enligt Saari och Judge (2004) innefattas arbetskaraktäristik av inre och yttre faktorer i arbetet. Inre faktorer beskriver vilken beskaffenhet arbetet har. Vidare beskrivs att enligt studier är utmaningar, autonomi, variation och utrymme att agera exempel på inre faktorer (Fried & Ferris, 1987; Parisi & Weiner, 1999; Weiner, 2000). Saari och Judge (2004) ger kollegor, ledarskap, lön och möjlighet att göra karriär som exempel på yttre faktorer, vilka kan användas för att säkerställa att arbetet upplevs intressant eller stimulerande.

Enligt Hackman och Lawler (1971) är arbetskaraktäristik de villkor som utgör ramen kring arbetet. Job Characteristics Model (JCM) (Hackman & Oldham, 1982) menar att arbeteegenskaper kan ge upphov till psykologiska tillstånd som påverkar medarbetarnas arbetsresultat. En förklaring till detta är att självförtroendet och upplevelse av självförverkligande kan öka när arbeteegenskaper ger förutsättningar till personlig och yrkesmässig utveckling, arbetstillfredsställelse, arbetsmotivation och prestation. Enligt Wall, Clegg och Jackson (1978) har JCM (se även Hackman & Oldham, 1976) följande grunddimensioner i arbetet: variation av kompetens, uppgiftens betydelse, identifiering av uppgift, autonomi och feedback. Beroende på upplevelsen av dimensionerna leder de till olika psykologiska tillstånd av hur meningsfullt arbetet upplevs, vilken ansvarskänsla för resultatet arbetet ger och vilken kännedom om vad prestationerna ger för resultat. JCM predicerar en positiv korrelation mellan de fem dimensionerna och arbetstagarens arbetstillfredsställelse, det vill säga en högre arbetstillfredsställelse, bättre arbetsprestation, högre inre motivation i arbetet och en lägre nivå av frånvaro och omsättning i arbetet.

Arbetsbelastning. Altaf och Awan (2011) beskriver att (över)belastning handlar om arbetsmängden och orsakas av inre och/eller yttre faktorer, där de inre skapas av medarbetaren själv. De inre faktorerna beror ofta på åtagande av uppgifter trots otillräckliga resurser, till exempel tid eller kompetens. Yttre faktorer beskrivs som orimliga krav och förväntningar från organisationen på prestation utifrån tillgängliga resurser. Ett exempel på en sådan obalans är förväntningar på orealistiska mängder

utfört arbete inom en given tid. Obalansen kan leda till upplevelse att både arbetet och organisationen orsakar stress eller att medarbetaren endast strävar efter att uppnå ett förväntat resultat, vilket kan leda till minskad kreativitet. Andra yttre faktorer är obekväma arbetstider, press på att arbeta övertid och svårigheter att ta semester eller raster. Överbelastning kan orsaka trötthet, huvudvärk, illamående, sömnproblem, stress, ångest, försämrade privata och yrkesmässiga relationer, depression, värk i nacken och brist på återhämtning, vilket kan leda till försämrad psykisk och fysisk hälsa och lägre prestation. Altaf och Awan (2011) menar att för stor belastning i arbetet är ett problem för både medarbetaren och organisationen. Vanliga förväntningar på medarbetare är fokus på viktiga frågor för organisationen. Vid hinder att nå upp till förväntningarna, blir följden att det önskade resultatet inte uppnås. Överbelastning kan leda till dilemman att behålla fokus och har även en negativ påverkan på kreativitet, kommunikation och innovation. Vidare förklarar Jiménez, Winkler och Dunkl (2016) att arbetsbelastning är en avgörande faktor med relation till utmattning i arbetslivet. Arbetsbelastning innebär att individer måste bygga upp resurser för att klara de krav som arbetet innefattar. Vidare har tidigare forskning visat att om möjligheterna till återhämtning är små, är risken för emotionell utmattning stor (Maslach & Leiter, 2008; Maslach, et al., 2001).

Kontroll. Enligt Dwyer och Ganster (1991) leder hög stress i arbetet till låg produktivitet och höga kostnader i sjukfrånvaro. När både kontroll och arbetskrav är höga, upplevs arbetsuppgifterna som en utmaning, istället för att vara en källa till psykisk och fysisk stress som det blir när arbetskraven är höga och kontrollen är låg. Karasek (1990) beskriver att kontroll kan upplevas på makro- eller mikronivå. Kontroll på makronivå handlar om hur individen uppfattar sina möjligheter att påverka beslutsfattandet i organisationen, och mikronivå handlar om kontroll över de egna arbetsuppgifterna. Dwyer och Ganster (1991) menar därför att arbetsplatser bör komma på sätt att öka kontrollen hos medarbetare och se till att krav på produktiviteten förblir oförändrad. Höga produktivitetskrav kan bidra till att medarbetarna utvecklas, under förutsättning att kontrollen upplevs som hög. Karasek (1990) menar att möjligheten att kunna påverka förändringsprocesser ökar den upplevda kontrollen.

Komplexitet. Invecklade, komplicerade arbetsuppgifter innefattar enligt Dean och Snell (1991) mentala processer. Wood (1986) menar att komplexitet i arbetsuppgifter har tre huvudkomponenter: produkt (mätbart resultat till följd av en

handling), handlingar (aktiviteter och beteendemönster med identifierbar riktning) och information. Huvudkomponenterna inkluderas i olika dimensioner av uppgiftskomplexitet. Med utgångspunkt i tidigare forskning (McGrath & Altman, 1966 och Hackman & Oldham, 1969) kännetecknas arbetsuppgifter av mönster av stimuli (till exempel arbetstempo eller tydlighet i instruktioner) som medarbetaren påverkas av samt vilket beteende en specifik prestation kräver. Komplexitet beskrivs som relationen mellan olika insatser som behövs för att utföra uppgifterna. Relationen förutsätter kompetens och resurser vilka i slutändan påverkar prestationen. Med hänvisning till tidigare forskning (Perrow, 1967; Van de Ven & Delbecq, 1974) förklarar Dean och Snell (1991) att komplexa arbetsuppgifter förutsätter yrkesspecifik kunskap, problemlösning och handlingsfrihet. När arbetsuppgifter innefattar flera separata aktiviteter och informationer, inbegriper dessa även uppmärksamhet anser Wood (1986), i meningen att ju fler aktiviteter och informationer som behövs uppmärksammas och bedömas, desto större blir komplexiteten. Summan av aktiviteter och information kan således öka komplexiteten. Komplexitet innefattar även relationen mellan arbetsinsats, information, handlingar och produkt, vilka inkluderar tid, frekvens, intensitet och placering som prestationen kräver. Viktiga förutsättningar för prestation är minne och tolkning av information. Ju mer komplex tiden, frekvensen, intensiteten och placeringen är, desto större blir kraven på kompetens och kunskap. Ytterligare dimension av komplexitet beskrivs av relationen mellan produkt och den insats som behövs för arbetsuppgifterna. Utöver att ta hänsyn till produkt och handlingar, behöver medarbetaren beakta och anpassa sig till, förändringar som sker under arbetets gång. Om informations- eller aktivitetskrav förändras, blir det även en förändring i vilken kompetens och kunskap som behövs för uppgiften. Komplexiteten ökar ju längre tid en arbetsuppgift tar, eller ju mer unik den är. Enligt Pierce et al. (2008) bidrar förutsättningar i enkla arbeten till upplevelsen att rutiner och strukturer, snarare än den egna prestationen, har lett till ett framgångsrikt resultat. Väldigt strukturerade, rutinmässiga och repetitiva arbeten ger få möjligheter till flexibilitet, vilket kan leda till upplevelse av otillfredsställd kontroll. Komplexa arbetsuppgifter innefattar större utmaningar och större beslutsutrymme för medarbetare, vilket ställer krav på kompetens, motivation, uthållighet och ansträngning. Komplexa arbetsuppgifter ger medarbetaren möjlighet till kontroll över arbetsrelaterade aktiviteter.

Digitalisering. Gibson et al. (2011) menar att organisationer utsätts för fler utmaningar med snabba förändringar som följd, vilket lett till en global konkurrens och ökad komplexitet. För att möta kraven och öka flexibiliteten använder sig allt fler organisationer av en elektronisk eller virtuell arbetsdesign.

Enligt Digitaliseringskommissionen (SOU 2016:89) berör förändringar till följd av digitaliseringen till stor del insamlingar och analyser av stora mängder data som beräknas i volym, hastighet och variation. Digitalisering medför således tekniska förändringar som påverkar organisationer och dess medarbetares förutsättningar, behov, arbetssätt och villkor. Även Howard och Frink (1996) menar att förändringarna på arbetsmarknaden kan påverka de anställdas psykiska välbefinnande och skapa en osäkerhet inför arbetssituationen. Morris och Venkatesh (2010) anser att förändringar inom informationsteknik hör till en av de vanligaste organisationsförändringar under det senaste decenniet och står för 30 % av förändringsarbeten i organisationer. Utmaningar till följd av tekniska förändringar leder till högre eller lägre arbetstillfredsställelse beroende på vilken typ av arbetsegenskap som påverkas.

Arbetstillfredsställelsens relationer med arbetskaraktäristik

Enligt Saari och Judge (2004) förbiser organisationer ofta den viktigaste faktorn, vad det dagliga arbetet innefattar, vid försök att skapa förståelse för faktorer som bidrar till arbetstillfredsställelse. Morris och Venkatesh (2010) menar att det finns ett starkt samband mellan medarbetarnas upplevelse av arbetskaraktäristik och arbetstillfredsställelse. Ju mer positivt arbetskaraktäristiken upplevs, desto högre blir arbetstillfredsställelsen. Saari och Judge (2004) förklarar att det kan finnas skillnader i graden av upplevd arbetstillfredsställelse trots likheter i arbetsuppgifter. Skillnaderna kan ha grund i olika personlighet, kultur eller arbetsvillkor hos medarbetarna. Hackman och Oldham (1982) beskriver att graden av medarbetarnas arbetstillfredsställelse grundas i en subjektiv upplevelse, vilket indikerar att det handlar om inre tillfredsställelse. Å andra sidan påverkas graden av tillfredsställelse av subjektiva upplevelser av yttre faktorer i arbetet, till exempel relationer på arbetet, policyer, befordran och belöningar. Därmed finns indikationer på att upplevelserna även påverkar den yttre arbetstillfredsställelsen. Prestation, ansvarstagande, självförtroende och självförverkligande är faktorer med koppling till belöning och som leder till inre arbetstillfredsställelse. Dessa inre faktorer påverkar medarbetarnas beteende och bidrar även till en positiv uppfattning av arbetsegenskaper på arbetsplatsen. Även Chiu och

Chen (2005) menar att arbetskaraktäristik påverkar arbetstillfredsställelsen och i förlängningen medarbetarnas beteende på arbetsplatsen.

Saari och Judge (2004) visade att de inre och yttre faktorerna av arbeteegenskaper påverkar arbetstillfredsställelsen, varav de inre faktorerna har den största påverkan. Det poängteras att även om de inre faktorerna är av störst betydelse för arbetstillfredsställelsen, påverkas inre faktorer av yttre faktorer. Liden et al. (2000) menar att det finns en stark teoretisk koppling mellan hur meningsfullt arbetet uppfattas och graden av arbetstillfredsställelse. När arbetet upplevs som givande och meningsfullt ökar nivån av arbetstillfredsställelse hos individer, mot när arbetet upplevs som mindre betydelsefullt. Individer som upplever att de är delaktiga i beslutsfattandet som involverar organisationens resultat, erhåller en känsla av tillfredsställelse med arbetet i sig självt. Arbetstillfredsställelse kan därför härledas till känslan av kontroll och självbestämmande som individen upplever och när de känner att de är delaktiga i organisationens resultat. Detta leder till att individer som har en stark tilltro till att lyckas i arbetet, är gladare än de som är oroliga över att misslyckas.

Rutner, Hardgrave och McKnight (2008) menar att yrkesmän inom IT branschen upplever en ökad komplexitet i både användandet och i det tekniska kunnandet. Enligt Wood (1986) kan högre grad av komplexitet leda till förbättrad prestation genom utmaningar, men om graden av komplexitet överstiger medarbetarens förmåga, leder komplexitet till en överbelastning i arbetet, vilket försämrar prestationen. Även Altaf och Awan (2011) menar att överbelastning och låg prestation påverkar arbetstillfredsställelsen negativt och kan leda till ohälsa, vilket innebär att överbelastning har en negativ påverkan på arbetstillfredsställelsen. Rutner et al. (2008) menar (se också Pawlowski & Robey, 2004; Thibodeau, 2004) att medarbetarna i större utsträckning förväntas besitta kompetens och yrkesspecifik kunskap, vara kund- och serviceinriktade och ha en problemlösningsförmåga. Förväntningarna leder till ökade krav och insatser av social kompetens hos medarbetare inom IT och dessa förväntningar och krav kan ofta leda till arbetsrelaterad utmattning och minskad arbetstillfredsställelse. Vad dessa ytterligare förväntningar har för påverkan på medarbetarna, är något som inte finns kännedom om. Enligt Maslach et al. (2001) finns det flera studier som visar att för stora krav i arbetet i samband med tidspress, innebär en överbelastning som resulterar i utmattning och utbrändhet. Upplevd tidspress tillsammans med hög arbetsbelastning är starkt relaterat till utmattning och utbrändhet. Resultaten har visat sig vid både krav som kan mätas i till exempel antal klienter eller

arbetstimmar och en upplevd ansträngning. Individuella resurser är avgörande för förmågan att hantera krav i arbetslivet. Kontroll och information är därmed viktiga resurser som fungerar som buffert mot utmattning och utbrändhet. Utmattning och utbrändhet har även en stark relation med upplevd brist på feedback, delaktighet i beslutsfattande samt autonomi. Altaf och Awan (2011) anser vidare att för stor arbetsbelastning i syfte att förbättra prestation och resultat, kan få motsatt effekt: försämrad prestation och lägre arbetstillfredsställelse. För att minska risken för överbelastning föreslås förbättrad kommunikation mellan medarbetare och jämlikt ledarskap.

Aktuell studie

Arbetstillfredsställelse har enligt Bussing och Bissels (1998) varit ett attraktivt område för forskning (Cranny, Smith, & Stone, 1992) inom organisations- och arbetspsykologin och innefattar mer än 5000 studier om arbetstillfredsställelse. Vidare förklaras att själva begreppet arbetstillfredsställelse har enligt kritiker (e. g., Bussing, 1992; Staw, 1984) erhållit lite uppmärksamhet. Även Gibson et al (2011) visar på att JCM, som handlar om relationen mellan arbetskaraktäristik och arbetstillfredsställelse, sedan 1970-talet genererat minst tre omfattande sammanställningsartiklar (Fried & Ferris, 1987; Loher et al., 1985; Roberts & Glick, 1981) och över 200 empiriska studier. Dock anser Pierce et al. (2008) att psykologiska processer och effekter som sker på individnivå, inte har fått lika mycket vetenskaplig uppmärksamhet inom JCM perspektivet som arbete och design på en mer generell nivå (se också Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007 för liknande kritik).

Tidigare forskning har påvisat en relation mellan arbetstillfredsställelse och arbetskaraktäristik (Saari & Judge, 2004; Morris & Venkatesh, 2010; Howard & Frink, 1996), även i relation till den snabba samhällsutvecklingen som medför tekniska förändringar (Gibson et al., 2011; SOU 2016:89; Morris & Venkatesh, 2010). Saari och Judge (2004) beskriver med hänvisning till tidigare studier (Staw & Ross, 1985) att arbetstillfredsställelsen inte påverkas av att medarbetaren byter arbete eller organisation, utan är stabilt över tid. Snabba förändringar i samhället innebär tekniska förändringar för organisationer och följaktligen anser vi det vara aktuellt att undersöka arbetstillfredsställelsen och de typer av arbetskaraktäristik som vanligen påverkas. Vi vill således undersöka arbetstillfredsställelsens relation med kontroll, arbetsbelastning

och komplexitet, och om dessa relationer varierar, eller inte, med medarbetarnas anställningstid.

Syfte och frågeställningar

Syfte. Syftet med studien är att undersöka sambandet mellan fyra dimensioner i arbetskaraktäristiken (kontroll, belastning, komplexitet och digitalisering), som prediktorer, och arbetstillfredsställelsen, som utfallsvariabel.

Frågeställningar:

1. Predicerar kontroll, arbetsbelastning, komplexitet och digitalisering arbetstillfredsställelsen?
2. Skiljer sig de ovanstående sambanden åt mellan respondenter med lång- respektive kort anställningstid?

Metod

Deltagare och urval

Undersökningsgruppen bestod av 166 medarbetare som arbetar på Lantmäteriets division Fastighetsinskrivning, som finns beläget på sju orter i Sverige. Lantmäteriet har de senaste åren genomgått en digitaliseringsprocess vilket har inneburit förändringar i arbetssätten. Kriteriet för att delta i studien var att personerna skulle vara tillsvidareanställda på Lantmäteriet och ha en befattning som handläggare eller likvärdiga arbetsuppgifter såsom rådgivare. Efter att ha diskuterat med kontaktpersonen på Lantmäteriet bestämdes för att säkerställa ett så högt deltagande som möjligt, att samtliga kontor inom division Fastighetsinskrivning skulle få möjlighet att medverka i enkäten. Av totalt 166 medarbetare, besvarade 63 stycken enkäten, varav 10 stycken föll bort på grund av ofullständiga svar. Utfallet på enkäten gav 53 fullständiga svar och en svarsfrekvens på 38%. Det var åtta (15%) män och 45 (85%) kvinnor som deltog. Medelåldern på de deltagande var 45,4 år, med standardavvikelsen 9,7 år. Medelvärde för anställningstid var 8,5 år och medianen var 6 år. Undergruppen anställningstid delades in efter medianen, till kort- respektive lång anställningstid. I gruppen med kort anställningstid (1-6 år) fanns 28 medarbetare och gruppen med lång arbetstid (7- 42 år) innehöll 25 medarbetare.

Material och mätinstrument

För att undersöka sambandet mellan arbetstillfredsställelse och fyra typer av arbetskaraktäristik (kontroll, arbetsbelastning, komplexitet och digitalisering) utformades en webbenkät i programmet Limesurvey vilken försågs av Högskolan i Gävle. Enkäten (se bilaga 1) innehöll totalt 39 frågor indelade i följande delar: bakgrundsfrågor, arbetsbelastning, komplexitet, kontroll, digitalisering och arbetstillfredsställelse. Det tog ca 10-15 minuter att besvara enkäten.

De fyra bakgrundsfrågorna var ålder, kön, befattning och anställningstid i organisationen. Arbetsbelastning mättes med mätinstrumentet "Job Overload" (Caplan, Cobb, French, Van Harrison & Pinneau, 1980). Deltagarna ombads att skatta sitt svar på en femgradig Likertskala. Svartalternativen för tre frågor var: 1 "sällan" - 5 "mycket ofta", för tre frågor var alternativen 1 "inga alls" - 5 "våldigt mycket" och för en fråga var alternativen 1 "ingen alls"- 5 "våldigt många". Komplexitet mättes med frågor utvecklade av Dean och Snell (1991). Frågorna kunde besvaras på en femgradig Likertskala med svartalternativen 1 "våldigt lite" - 5 "våldigt mycket".

Mätinstrumentet för kontroll framställdes av Dwyer och Ganster (1991). Det fanns tolv frågor med svarsalternativen 1 "väldigt lite" - 5 "väldigt mycket" på en femgradig Likertskala. Måttet "Overall Job Satisfaction" utvecklades av Taylor och Bowers (1974) och reviderades av Cook, Hepworth, Wall och Warr (1981). I studien mättes arbetstillfredsställelsen med det reviderade måttet och bestod av fem (omvända) frågor. Deltagarna svarade utifrån en femgradig Likertskala med svarsalternativen 1 "helt nöjd" - 5 "helt missnöjd". Howard och Frink (1996) har utformat ett mätinstrument, bestående av nio frågor och påståenden, som mäter medarbetarnas upplevelser av förändringar på arbetsplatsen. Av dessa användes fem påståenden och två frågor, varav två var omvända, för att mäta digitaliseringen. I ingressen till frågorna och påståendena, samt i själva frågorna och påståendena, preciserades vilken typ av förändring, digitalisering, som avsågs. Deltagarna uppmanades att lämna svar på en sjugradig Likertskala. För påståendena var svarsalternativen 1 "håller absolut inte med" - 7 "håller helt med". För en av frågorna var svarsalternativen 1 "inga förändringar" - 7 "väldigt stora förändringar", och för den andra frågan var alternativen 1 "inte alls" - 7 "väldigt mycket". I brist på tillgång till validerad översättning från engelska till svenska av frågorna och påståendena i enkäten för studien, har översättning skett av oss i samråd med vår handledare.

Tillvägagångssätt

Första kontakten med organisationen skedde via telefon under december 2016 och gällde en förfrågan om intresse och möjlighet till medverkan i vårt examensarbete. Förfrågan förmedlades av Enhetschef på HR-enheten vidare till andra chefer på Lantmäteriet. Besked att Lantmäteriet hade intresse att medverka togs emot via mail den 2016-12-16. Ämnet för studien var ett förslag från organisationen och anpassades till lämplig omfattning och avgränsning enligt samråd med handledare för examensarbetet. Kontakt med organisationen skedde genom två möten i Lantmäteriets lokaler, samt via mail och telefon. Kontaktpersonen på Lantmäteriet hade möjlighet att påverka och välja vilka frågor som var mest relevanta för deltagarna i studien. Enligt kontaktpersonen var medarbetarna på Lantmäteriet vana vid att få information digitalt, och därför valde vi att utforma en webbenkät. Inför enkäten har kontaktpersonen haft kontakt med både fackliga representanter och berörda kontor gällande den kommande enkäten. Vi testade enkäten med en pilotstudie där fem personer deltog. Syftet med pilotstudien var att uppskatta tidsåtgång och om det fanns oklarheter i formuleringen av frågorna. Efter

respons från deltagarna i pilotstudien justerades vissa formuleringar i frågorna till att bli mer lättförståeliga. Kontaktpersonen förmedlade oss en sändlista med alla medarbetares mailadresser, varmed länk till enkät (se bilaga 1) och missivbrev (se bilaga 2) mailades till medarbetarna 2017-03-20. Missivbrevet innehöll information om syftet med studien, om oss studenter, tillvägagångssättet i enkäten, studiens etiska riktlinjer och länk till enkäten. Missivbrevet innehöll även kontaktuppgifter till oss studenter och till vår handledare. I enkäten fanns det en ingress innehållande information och instruktioner som gällde de specifika frågorna. Enkäten var öppen och gick att besvara till och med 2017-03-31 och påminnelse skickades ut via mail till samtliga på sändlistan 2017-03-27. På grund av att endast 43 personer hade besvarat enkäten vid slutdatumet, förlängdes svarstiden till 2017-04-07 i syfte att få fler svar. Information om förlängningen mailades till samtliga på sändlistan 2017-04-03. Datainsamlingen avslutades 2017-04-07.

Kontaktpersonen på organisationen har gett samtycke till att Lantmäteriet får benämnas med namn, eftersom det upplevdes positivt att verksamheten syns utåt mot medborgarna och att de värdesätter samarbeten med studenter. Den publicerade examensarbetet kommer senare skickas till kontaktpersonen på Lantmäteriet, som kommer förmedla den till de som har deltagit.

Design och dataanalys

Enkätsvaren exporterades från Limesurvey till Excel för en sammanställning. Sammanställningen importerades från statistikprogrammet IBM SPSS Statistics 22 för analys. För studien utfördes Pearson's korrelationsanalys för att kontrollera om multikolaritet förelåg. Vidare utfördes en multipel linjär regressionsanalys, med arbetstillfredsställelse som utfallsvariabel och kontroll, komplexitet, arbetsbelastning samt digitalisering som prediktorer (arbetskaraktäristik). Regressionsanalysen undersökte sambandet mellan prediktorerna och utfallsvariabeln för hela gruppen deltagare, i linje med vår första frågeställning. För att undersöka ovanstående samband i undergrupperna kort- respektive lång anställningstid, i linje med vår andra frågeställning, gjordes ett t-test. För att kunna dra slutsatser om skillnader i resultatet sattes gränsen för den statistiska signifikansnivån vid $p < .05$.

Forskningsetiska överväganden

Deltagarna informerades innan de började besvara enkäten om studiens olika forskningsetiska aspekter och överväganden. Informationen som framkom i missivbrevet förklarade studiens syfte, att deltagandet var helt frivilligt och att deltagarna hade rättighet att avbryta enkäten om de så önskade, samt att alla data skulle behandlas konfidentiellt. Vidare informerades att de enskilda svaren inte skulle redovisas individuellt utan bara analyseras på gruppnivå som medelvärden. Enligt Vetenskapsrådet finns det fyra huvudkrav på etiska principer, såsom krav på information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande (Vetenskapsrådet, 2010). Deltagarna informerades även i början av enkäten om att svaren skulle behandlas anonymt, vilket betyder att enkäten inte kunde spåras till några enskilda individer.

Resultat

En multipel linjär regressionsanalys användes för att statistiskt undersöka om arbetsbelastning, komplexitet, kontroll och digitalisering predicerar arbetstillfredsställelse. För att undersöka om prediktorerna korrelerade med varandra, gjordes en Pearsons korrelationsanalys. Det högsta värdet i korrelationsanalysen var $r = -0.22$. Eftersom prediktorerna inte korrelerade med varandra, inkluderades samtliga prediktorer i regressionsanalysen. Regressionsanalysens resultat redovisas i Tabell 1, för hela gruppen respondenter (frågeställning 1). Resultatet från t-testet gällde respondenter som arbetat kort respektive längre tid i organisationen (frågeställning 2), indelade efter medianen (6 arbetsår) och redovisas i Tabell 2.

Resultat för hela gruppen

Som man kan se i Tabell 1, visar regressionsanalysen att modellen hade en justerad förklarad varians av 0.14. Modellen förklarar därmed 14% av arbetstillfredsställelsen. Arbetstillfredsställelse visade inga signifikanta samband mellan komplexitet ($M = 14.32$, $SD = 2.72$), arbetsbelastning ($M = 21.74$, $SD = 2.45$) eller digitalisering ($M = 31.62$, $SD = 5.48$). Endast sambandet mellan arbetstillfredsställelse och kontroll ($M = 37.74$, $SD = 7.36$) var signifikant ($p = .04$). Det positiva sambandet ($\beta = 0.28$) indikerar att ju högre självskattad kontroll, desto högre självskattad arbetstillfredsställelse upplever sig respondenterna ha.

Tabell 1. Sambandet mellan arbetsbelastning, komplexitet, kontroll och digitalisering som prediktorer och arbetstillfredsställelse som utfallsvariabel för hela gruppen ($n = 53$). *Signifikanta resultat $p < .05$

	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>p</i>
Arbetsbelastning	-.30	.20	.20	.14
Komplexitet	-.31	.18	.22	.10
Kontroll	.14	.69	.28	.04*
Digitalisering	-.01	.09	.01	.95

$R^2_{adj} = .14$

Resultat för grupper med kort respektive lång anställningstid

Tabell 1 visar att endast kontroll var signifikant ($p = .04$) och därför undersöktes skillnader hos respondenter med kort respektive lång anställningstid med

avseende på upplevd kontroll. För att undersöka skillnaderna användes ett t-test. T-testet visar att det inte finns någon signifikant skillnad ($t(51) = -.17, p = .87$) mellan respondenter med kort ($N = 28, M = 37.57, SD = 8.14$) respektive lång ($N = 25, M = 37.92, SD = 6.54$) anställningstid gällande upplevd kontroll.

Diskussion

Studiens syfte var att undersöka om det förelåg samband mellan arbetstillfredsställelse och kontroll, arbetsbelastning, komplexitet och digitalisering, samt om sambanden skiljer sig åt mellan medarbetare med kort- respektive lång anställningstid. Våra resultat går i linje med tidigare forskning (Saari & Judge, 2004; Morris & Venkatesh, 2010; Howard & Frink, 1996) gällande relationen mellan arbetskaraktäristik och arbetstillfredsställelse. Mer precist, huvudresultaten för den multipla linjära regressionsanalysen visar ett signifikant resultat, gällande den positiva relationen mellan upplevd kontroll och arbetstillfredsställelse hos hela gruppen.

Relationen mellan kontroll och arbetstillfredsställelse

Studiens första frågeställning ställer frågan om kontroll, belastning, komplexitet och digitalisering predicerar arbetstillfredsställelse. Eftersom det visade sig att det inte förelåg någon multikolaritet mellan prediktorerna, inkluderades alla prediktorer i studien. I resultatet för vår studie framkommer att det finns ett positivt samband för hela gruppen respondenter, mellan upplevd kontroll och arbetstillfredsställelse. Modellen förklarar arbetstillfredsställelsen till 14%, vilket innebär att 86% av arbetstillfredsställelsen förklaras av andra faktorer än prediktorerna i modellen. Resultatet, att det finns relation mellan arbetstillfredsställelse och kontroll, överensstämmer med tidigare forskning (Dwyer & Ganster, 1991; Liden, Wayne & Sparrowe, 2000; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Dwyer och Ganster (1991) menar att hög kontroll i arbetet tillsammans med höga arbetskrav leder till arbetsuppgifter som ger individer utmaning och möjlighet att utvecklas, men om kontrollen minskar med fortsatt höga krav är det starkt förknippat med både fysisk och psykisk stress. Enligt Schaufeli och Leiter (2001) leder låg kontroll till lägre arbetstillfredsställelse och ökar risken för utbrändhet och utmattning. För att minskad kontroll inte ska leda till låg arbetstillfredsställelse och stress, uppfattar vi det innebära att även kraven behöver minska. Vi tolkar att upplevelsen av krav i arbetet är en subjektiv upplevelse, där höga krav är positivt. Gränsen för när kraven upplevs vara för stora i förhållande till upplevd kontroll, anser vi därmed tolkas individuellt beroende på vilka förutsättningar individerna besitter. Enligt Maslach, Liden et al. (2000) beskriver att kontroll kan härledas till upplevelse av meningsfullhet, delaktighet och inflytande i organisationen, vilket leder till en stark övertygelse att lyckas i arbetet, glädje och hög arbetstillfredsställelse. Karasek (1990) förklarar att kontroll upplevs både på mikro- och

makronivå och att kontroll handlar om vilken möjlighet individer har att påverka sin situation, dels i sina arbetsuppgifter och i organisationens beslutfattande. Enligt vår uppfattning förutsätter en hög arbetstillfredsställelse en balans i förhållandet mellan kontroll och krav, för om den balansen rubbas så leder det till stress och en lägre arbetstillfredsställelse. För att bibehålla balansen är det viktigt att medarbetarna upplever delaktighet, inflytande och mening i sitt arbete, vilket uppfylls om medarbetarna känner att de kan påverka arbetssituationen både på mikro- och makronivå.

Anställningstid och relationen mellan kontroll och arbetstillfredsställelse

Enligt frågeställning 2 undersöktes om det fanns skillnader i samband mellan arbetstillfredsställelse och kontroll, belastning, komplexitet och digitalisering hos respondenter med kort respektive lång anställningstid. Enligt Tabell 1 var kontroll signifikant för hela gruppen, och därför undersöktes om det förelåg skillnader i upplevd kontroll hos grupper med kort respektive lång anställningstid. Resultatet visade att det inte fanns någon signifikant skillnad mellan grupperna. Eftersom anställningstid är det som skiljer grupperna i studien åt och det inte fanns signifikanta skillnader i samband mellan arbetstillfredsställelse och upplevd kontroll, uppfattar vi att anställningstiden inte har någon betydelse i relationen mellan arbetstillfredsställelse och kontroll. Det låga deltagandet i studiens undersökning, är en svaghet som har inverkat negativt på de slutsatser som kan dras utifrån resultaten. Saari och Judge (2004) menar att byte av arbete eller organisation inte påverkar den självskattade arbetstillfredsställelsen. Vi uppfattar det som att medarbetare bär med sig en upplevelse av arbetstillfredsställelse från tidigare arbetslivserfarenhet och därmed påverkar anställningstiden inte relationen mellan kontroll och arbetstillfredsställelsen.

Metoddiskussion

Svarsfrekvensen för vår studie var relativt låg, 38%, trots att vi mailade en påminnelse efter en veckas tid och sedan mailade information om att svarstiden på enkäten var förlängd med fem arbetsdagar. En brist som upptäcktes är att vi har varit otydliga med vilken information deltagarna skulle ha fått innan webbenkät och missivbrev mailades ut. Kontakten med deltagarna i studien skedde via kontaktperson och därför har vi inte haft full kontroll över vilken information deltagarna fick innan enkäten skickades till dem. För att öka svarsfrekvensen och förbereda deltagarna, hade

vi kunnat förtydliga i vår kontakt med Lantmäteriet vikten av att information förmedlades till deltagarna om den kommande undersökningen.

Resultatens praktiska relevans

Studiens resultat visar att kontroll är en viktig faktor för medarbetarnas skattning av arbetstillfredsställelse. Karasek (1990) menar att vid förändringar i organisationer är det viktigt att försöka bibehålla upplevd kontroll. Är kontrollen låg samtidigt som arbetskraven är höga leder det till stress. Möjligheter för medarbetare att kunna påverka organisationens förändringsprocesser ökar den upplevda kontrollen. Med tanke på Lantmäteriets digitaliseringsprocess och de förändringar det inneburit, uppfattar vi det vara av stor relevans att tillgodose medarbetarnas behov i det fortsatta arbetet för att uppnå en tillfredsställande nivå av självskattad kontroll. Dwyer och Ganster (1991) menar att stress kan leda till minskad produktivitet och ökade sjukfrånvarokostnader. Arbetsplatser bör därför enligt Dwyer och Ganster (1991) vidta åtgärder som säkerställer att produktivitetskraven stannar på en oförändrad nivå, samt komma på sätt att öka kontrollen hos sina medarbetare. Enligt vår tolkning innebär det att självskattad kontroll påverkar hur arbetsbelastningen upplevs. Genom att se till att kontroll och arbetsbelastning är på en tillfredsställande nivå, uppfattar vi att risken för stress, minskad produktivitet och höga sjukfrånvarokostnader kan reduceras. Altaf och Awan (2011) förklarar att när arbetsbelastningen och kraven är orimligt höga i förhållande till medarbetarens resurser, är det en obalans som kan leda till lägre arbetstillfredsställelse och försämrad prestation samt att risken för psykisk och fysisk ohälsa ökar. Maslach et al. (2001) (se även Jiménez, Winkler & Dunkl, 2016) förklarar att för stora krav tillsammans med tidspress är faktorer som resulterar i en överbelastning, vilket i förlängningen är starkt relaterat till utmattning och utbrändhet. Alla individer besitter olika resurser för hur de ska hantera kraven i arbetslivet och där fungerar information och kontroll som viktiga faktorer som minskar risken för psykisk och fysisk ohälsa. Skulle medarbetarna på Lantmäteriet uppleva en sådan obalans som Altaf och Awan (2011) och Maslach et al. (2001) beskriver, tolkar vi det som att risken för försämrad prestation och ohälsa blir stor. Vi uppfattar det därmed vara av vikt att Lantmäteriet ser till att krav respektive upplevd kontroll i arbetet hålls på en godtagbar nivå för medarbetarna och att det finns goda möjligheter till återhämtning.

Förebyggande åtgärder som syftar till att skapa balans mellan krav och tidspress, uppfattar vi kunna minska risken för negativa följder i framtiden. För att reducera risk

för att medarbetare upplever en obalans mellan krav och tidspress, anser vi att organisationen bör förmedla vilka förväntningar som finns på anställda och säkerställa att förväntningarna är rimliga i förhållande till tillgängliga resurser. Som åtgärd föreslår vi att organisationer redan vid rekrytering bör ha dessa risker i åtanke för att förhindra att medarbetare upplever en låg arbetstillfredsställelse. Eftersom information och kontroll fungerar som skyddsfaktorer mot överbelastning (Maslach et al., 2001) tolkar vi att åtgärder som avser att öka kontrollen, även kan minska arbetsbelastningen. För att öka medarbetarnas upplevelse av kontroll, anser Pierce et al. (2008) att arbetsuppgifterna ska vara stimulerande, varierande och utmanande. Vidare ska organisationen förse möjlighet till identifiering av arbetets resultat, upplevelse av att kunna påverka och beslutsutrymme för medarbetarna. Dessa faktorer anser vi därför ska ingå vid verksamhetsplanering och i förebyggande åtgärder. Altaf och Awan (2011) menar att kostnadseffektiva åtgärder som kan leda till att medarbetarna upplever arbetsbelastningen lättare att hantera och därigenom öka arbetstillfredsställelsen, innefattar två områden: kommunikation och ledarskap. Vi tolkar det som att kommunikation och ledarskap är viktiga delar som bör integreras i det dagliga arbetet för att öka upplevd kontroll och minska upplevd arbetsbelastning, vilket skapar goda förutsättningar för hög arbetstillfredsställelse.

Framtida forskning

Morris och Venkatesh (2010) menar att arbetstillfredsställelsen påverkas av tekniska förändringar. Enligt Digitaliseringskommissionen (SOU 2016:89) leder digitalisering till förändrade krav på medarbetare. I och med digitalisering förändras arbetskaraktäristiken för medarbetarna och därmed hade vi förväntat oss fler signifikanta samband mellan studiens prediktorer och arbetstillfredsställelse. Givet det föreslår vi att liknande studier genomförs med en större grupp medarbetare. Det låga deltagandet i studiens undersökning ger en viss osäkerhet i de slutsatser som dragits och därför anser vi det vara intressant att undersöka vidare i en annan studie, om anställningstiden har någon inverkan på arbetstillfredsställelsen.

Referenser

- Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' jobsatisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced nursing*, 32(3), 536-543.
- Altaf, A., & Awan, M, A. (2011). Moderating Affect of Workplace Spirituality on the Relationship of Job Overload and Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics*. 104 (1), 93-99. doi: 10.1007/s10551-011-0891-0
- Bussing, A., & Bissels, T. (1998). Different Forms of Work Satisfaction: Concept and Qualitative Research. *European Psychologist*, 3(3), 209-218.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French Jr, J. R. P., Harrison, R. V., & Pinneau Jr, S. R. (1980). Job demands and worker health. *Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research*, 238-239.
- Chiu, S-F., & Chen, H-L. (2005). Relationship between Job Characteristics and Organizational Citizenship Behavior: The Mediation Role of Job Satisfaction. *Society for Personality Research: An International Journal*, 33(6), 523-540.
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B. (1981). The experience of work: A compendium of 249 measures and their use. *London: Academic Press*.
- Dean, J. W., & Snell, S.A. (1991). Integrated manufacturing and job design: Moderating effects of organizational inertia. *Academy of Management Journal*, 34(4), 776-804.
- Dwyer, D. J., & Ganster, D.C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12(7), 595-608.
- Frese, M., Kring, W., Soose, A., & Zempel, J. (1996). Personal initiative at work: Differences between East and West Germany. *Academy of Management Journal*, 39(1), 37-64.
- Gibson, C. B., Gibbs, J. L., Stanko, T. L., Tesluk, P., & Cohen, S. G. (2011). Including the "I" in Virtuality and Modern Job Design: Extending the Job Characteristics Model to Include the Moderating Effect of Individual Experiences of Electronic Dependence and Copresence. *Organization Science*, 22(6), 1481-1499. doi:10.1287/1100.0586

- Hackman, J. R., & Lawler III, E. E. (1971). EMPLOYEE REACTIONS TO JOB CHARACTERISTICS. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1982). Work redesign. *Group & Organizational Management*. 7(1),121-124.
doi:10.1177/105960118200700110
- Howard, J. L., & Frink, D. D. (1996). The Effects of Organizational Restructure on Employee Satisfaction. *Group & Organization Management*, 21(3), 278-303.
- Jiménez, P., Winkler, B., & Dunkl, A. (2016). Creating a healthy working environment with leadership: the concept of health-promoting leadership. *The International Journal of Human Resource Management*.
doi:10.1080/09585192.2015.1137609
- Karasek, R. (1990). Lower Health Risk with Increased Job Control Among White Collar Workers. *Journal of Organizational Behavior*, 11(3), 171-185.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., & Sparrowe, R. T. (2000). An Examination of the Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relations Between the Job, Interpersonal Relationships, and Work Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 407- 416. doi:10.1037//0021-9010.85.3.407
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). JOB BURNOUT. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Morris, M., & Venkatesh, V. (2010). Job Characteristics and Job Satisfaction: Understanding the Role of Enterprise Resource Planning System Implementation. *MIS Quarterly*, 34(1), 143-161.
- Pierce, J. L., Jussila, I., & Cummings, A. (2008). Psychological ownership within the job design context: revision of the job characteristics model. *Journal of Organizational Behavior*. 30(4), 477-496. doi:10.1002/job.550
- Rutner, P. S., Hardgrave, B. C., & McKnight, D. H. (2008). Emotional Dissonance and the Information Technology Professional. *MIS Quarterly*, 32(3), 635-652.
- Saari, L., & Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*. 43 (4), 395–407. doi: 10.1002/hrm.20032
- SOU 2016:89. *För digitalisering i tiden*. Stockholm: Elanders Sverige AB.
Från https://digitaliseringskommissionen.se/wpcontent/uploads/2013/10/För-digitalisering-i-tiden-SOU-2016_89.pdf

- Vetenskapsrådet. (2010). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 9 februari, 2017, från Vetenskapsrådet, <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>
- Wall, T. D., Clegg, C. W., & Jackson, P. R. (1978). An evaluation of the Job Characteristics Model. *Journal of Occupational Psychology*, *51*, 183-196.
- Wood, R.E. (1986). Task Complexity: Definition of the Construct. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. *37* (1), 60-82.

Bilaga 1

Webbenkät

Den här enkäten innehåller 39 frågor

Bakgrundsfrågor

Nedan följer ett antal bakgrundsfrågor, vänligen fyll i dessa:

1 [01]1. Kön: *

Välj **bara en** av följande:

- Kvinna
- Man

2 [02]2. Ålder: *

Skriv ditt svar här:

3 [03]3. Hur länge har du arbetat med liknande uppgifter på Lantmäteriet? (skriv antal år): *

Skriv ditt svar här:

4 [04]4. Befattning: *

Välj **bara en** av följande:

- Handläggare
- Rådgivare
- Övrig befattning

Del A

Nedan följer ett antal frågor. Välj det svarsalternativ mellan 1-5 som bäst motsvarar din erfarenhet och upplevelse rent generellt:

5 [05]1. Hur ofta måste du arbeta väldigt snabbt? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Sällan
- 2
- 3
- 4
- 5 Mycket ofta

6 [06]2. Hur ofta upplever du att du har för lite tid att färdigställa saker och ting? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Sällan
- 2
- 3
- 4
- 5 Mycket ofta

7 [07]3. Hur ofta finns det väldigt mycket att göra? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Sällan
- 2
- 3
- 4
- 5 Mycket ofta

8 [08]4. Hur mycket minskningar i tempot upplever du dig ha i ditt arbete? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Inget alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

9 [09]5. Hur mycket tid har du till att tänka och reflektera över arbetet? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Ingen alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

10 [10]6. Hur stor arbetsbelastning har du? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Ingen alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

11 [11]7. Hur många lugna pauser mellan perioder med hög arbetsbelastning har du? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Inga alls
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt många

Del B

Nedan följer ett antal frågor. Välj det svarsalternativ mellan 1-7 som bäst motsvarar din erfarenhet och upplevelse rent generellt:

12 [12]1. Hur mycket teknisk kunskap krävs det för att utföra dina arbetsuppgifter? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Väldigt mycket

13 [13]2. I hur stor utsträckning handlar ditt arbete om problemlösning? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Väldigt mycket

14 [14]3. Hur komplicerat är ditt arbete? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Väldigt mycket

Del C

Nedan följer ett antal frågor. Välj det svarsalternativ mellan 1-5 som bäst motsvarar din erfarenhet och upplevelse rent generellt:

15 [15]1. Hur mycket kontroll har du över olika metoder som du använder för att slutföra ditt arbete? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

16 [16]2. Hur mycket kan du själv välja mellan olika arbetsuppgifter som finns att göra? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

17 [17]3. Hur mycket kontroll har du personligen över kvalitén i det arbete du utför? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

18 [18]4. I vilken grad kan du förutspå mängden med arbete som du ska utföra en vanlig dag? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

19 [19]5. Hur mycket kontroll har du själv över din arbetsmängd? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

20 [20]6. Hur mycket kontroll har du över hur snabbt eller långsamt du måste arbeta? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

21 [21]7. Hur mycket kontroll har du över förläggning av arbetstid och längden på raster? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

22 [22]8. Hur mycket kan du förutse vad besluten du tar på jobbet resulterar i? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

23 [23]9. Hur mycket kontroll har du över hur du utför dina arbetsuppgifter? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

24 [24]10. Hur mycket inflytande har du över riktlinjer och rutiner i din arbetsenhet? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

25 [25]11. Hur mycket kontroll har du över de informationskällor du behöver för att göra ditt arbete? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

26 [26]12. Hur mycket kan du förutse saker som påverkar dig, trots att du inte direkt kan kontrollera dem? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Väldigt lite
- 2
- 3
- 4
- 5 Väldigt mycket

Del D

Nedan följer ett antal frågor. Välj det svarsalternativ mellan 1-5 som bäst motsvarar din erfarenhet och upplevelse rent generellt:

27 [27]1. Hur nöjd är du överlag med dina arbetskollegor? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Helt nöjd
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt missnöjd

28 [28]2. Hur nöjd är du överlag med din chef? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Helt nöjd
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt missnöjd

29 [29]3. Hur nöjd är du överlag med ditt arbete? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Helt nöjd
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt missnöjd

30 [30]4. Hur nöjd är du överlag med Lantmäteriet som arbetsplats? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Helt nöjd
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt missnöjd

31 [31]5. Med tanke på din kompetens och det arbete du gör, hur nöjd är du med din lön? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Helt nöjd
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt missnöjd

32 [32]6. Hur nöjd är du med karriärmöjligheterna på Lantmäteriet? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Helt nöjd
- 2
- 3
- 4
- 5 Helt missnöjd

Del E

Nedan följer ett antal påståenden och frågor. Välj det svarsalternativ mellan 1-7 som bäst motsvarar din erfarenhet och upplevelse rent generellt. Med digitalisering avser vi i denna studie främst att vissa inskrivningsåtgärder har automatiserats, ärenderegistreringen av inskrivningsåtgärder sker digitalt och en ökande andel ansökningar kommer in i digital form.

33 [33]1. Det är lättare att utföra mina arbetsuppgifter efter att vissa inskrivningsåtgärder har digitaliserats! *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Håller absolut inte med
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Håller helt med

34 [34]2. Arbetet utförs mer effektivt efter att vissa inskrivningsåtgärder har digitaliserats! *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Håller absolut inte med
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Håller helt med

35 [35]3. Det har blivit svårare att arbeta efter att vissa inskrivningsåtgärder har digitaliserats! *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Håller absolut inte med
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Håller helt med

36 [36]4. Samarbetet med de människor som jag behöver arbeta med (för att utföra mitt jobb effektivt) har underlättats efter att vissa inskrivningsåtgärder har digitaliserats! *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Håller absolut inte med
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Håller helt med

37 [37]5. Jag upplever att risken att förlora mitt arbete har ökat efter att vissa inskrivningsåtgärder har digitaliserats! *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Håller absolut inte med
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Håller helt med

38 [38] 6. Hur mycket förändringar upplever du i ditt arbete sedan digitaliseringen av inskrivningsåtgärder? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Inga förändringar
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Väldigt stora förändringar

39 [39]7. Har du haft några problem med att anpassa dig till digitaliseringen? *

Välj **bara en** av följande:

- 1 Inte alls
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 Väldigt mycket

Tack för din medverkan!

Vill du delta i en studie om arbetstillfredsställelse relaterat till dina arbetsuppgifter?

Syftet med denna enkätstudie är att undersöka relationen mellan arbetsuppgifter och arbetstillfredsställelse efter digitaliseringen av arbetet. Med digitalisering avser vi i denna studie främst att vissa inskrivningsåtgärder har automatiserats, ärenderegistreringen av inskrivningsåtgärder sker digitalt och en ökande andel ansökningar kommer in i digital form.

Enkäten består av 39 frågor eller påståenden som tar ca 10-15 minuter att besvara. Deltagandet är helt frivilligt, med rätt att avbryta när som helst och svaren behandlas konfidentiellt. Enskilda svar kommer inte att redovisas individuellt, utan resultatet kommer att analyseras på gruppnivå (jämförelser mellan olika grupper i hur dessa uppfattar sina arbetsuppgifter).

Länken är öppen och går att besvara under två veckor fram till fredag den 31 mars. För att starta enkäten, klicka på länken nedan (fungerar inte länken, klistra in webbadressen direkt i webbläsaren). Varje svar har stor betydelse för studien, så vi hoppas att du vill medverka!

<http://limesurvey.e-tools.se/index.php?sid=91422&lang=sv>

Vi är två studenter som studerar på Personal- och Arbetslivsprogrammet vid Högskolan i Gävle. Vårt examensarbete kommer baseras på denna enkätstudie. Du kommer att ha möjlighet att ta del av vårt resultat efter avslutad studie.

Om du har några frågor är du välkommen att maila eller ringa oss!

Med Vänliga Hälsningar

Annelie Danielsson Bergström Tanja Maracic

ofk14adm@student.hig.se

073-0447881

ofk12tmc@student.hig.se

073-6630291

Handledare: Igor Knez

igor.knez@hig.se

026/64 81 11