



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

---

# Har positiv feedback och autonomi betydelse för arbetstillfredsställelsen?

Ulrica Karlström & Anna Sohlberg

2018

Examensarbete, Kandidatexamen, 15 hp  
Psykologi  
Personal- och arbetslivsprogrammet

Handledare: Lars Eriksson  
Examinator: Johan Willander



## **Sammanfattning**

Forskning visar på att arbetstillfredsställelse leder till ökad arbetsprestation och flera studier har visat att feedback samt autonomi predicerar arbetstillfredsställelse. Syftet med denna kvantitativa studie är därför att undersöka samvariationen mellan arbetstillfredsställelse, positiv feedback och autonomi. Studien genomfördes genom att distribuera en enkätundersökning via sociala medier. Enkäten innehöll totalt 36 items och var uppdelad i tre delar, arbetstillfredsställelse, feedback samt autonomi. Några demografiska frågor inledde enkäten. Totalt deltog 123 personer i studien.

Mätinstrumenten som användes var Minnesota Satisfaction Questionnaire för att mäta arbetstillfredsställelse, för att mäta autonomi användes en dimension, bestående av sex items, från Barrick och Mount (1993) och slutligen användes Feedback Environment Scale (FES) för att mäta feedback. Resultatet visar på positiva samband mellan variablerna arbetstillfredsställelse, positiv feedback och autonomi, samt att feedback predicerar arbetstillfredsställelse bättre än autonomi.

*Nyckelord:* arbetstillfredsställelse, positiv feedback, autonomi

## **Abstract**

Studies have shown that feedback as well as autonomy predicts job satisfaction. The purpose of this quantitative study is therefore to investigate the correlation between job satisfaction, positive feedback and autonomy. The study was conducted by distributing a survey through social media. The survey contained a total of 36 items and was divided into three parts, job satisfaction, feedback and autonomy. Some demographic questions began the survey. A total of 123 people participated in the study. The measuring instruments used were the Minnesota Satisfaction Questionnaire for measuring job satisfaction, for measuring autonomy, a dimension consisting of six items, from Barrick and Mount (1993), was used, and the Feedback Environment Scale (FES) was used to measure feedback. The result shows positive relationships between the job satisfaction, positive feedback and autonomy variables, and feedback predicts job satisfaction better than autonomy.

Title: Does positive feedback and autonomy effect job satisfaction?

*Keywords:* job satisfaction, positive feedback, autonomy

## **Förord**

Vill vi tacka alla de som deltagit i vår studie och lagt ner tid på att hjälpa oss genom att besvara och dela vidare vår enkät. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Lars Eriksson på Högskolan i Gävle som, trots diverse sidospår, hjälpte oss att ta oss igenom hela processen.

Frid och Freud!

## **Introduktion**

De flesta av oss har någon gång haft en anställning på en arbetsplats som vi trivts mer eller mindre bra på. Vad är det då som avgör om en arbetsplats upplevs som bra eller dålig? Vad är det som får oss att trivas? Denna trivsel på arbetsplatsen benämns oftast som arbetstillfredsställelse och påverkas av flera olika faktorer. Några av dessa faktorer är våra kollegor, våra chefer, arbetsmiljön, arbetsmotivationen samt möjligheten att styra över arbetssituationen (Arwedson, Roos, & Björklund, 2007), vilket även benämns som autonomi (Skaalvik & Skaalvik, 2014). Det finns studier som visar på att det finns positiva samband mellan arbetstillfredsställelse och arbetsprestation (Kaya, Koc, & Topcu, 2010). Förhöjd arbetsprestation i sin tur leder till att organisationer är mer lönsamma (Meyer, 2015), varför det borde ligga i en arbetsgivares intresse att arbetstagarna upplever arbetstillfredsställelse. Det ska även noteras att vad som bidrar till arbetstillfredsställelse är individuellt (Yan, Su, Wen, & Luo, 2017). Det som bidrar till arbetstillfredsställelse för en person behöver inte nödvändigtvis bidra till arbetstillfredsställelse för en annan. Forskning visar att det finns ett positivt samband mellan tillgodosedda psykologiska behov, positiv feedback, autonomi på arbetsplatsen och ökad arbetsprestation (Olafsen & Halvari, 2017). Föreliggande studie är en kvantitativ studie som undersökt arbetstillfredsställelse på gruppnivå och har fokuserat på två aspekter som i studier har påvisats påverka arbetstillfredsställelsen positivt. Dessa aspekter är positiv feedback samt autonomi.

### **Arbetstillfredsställelse**

Att uppleva hög arbetstillfredsställelse på arbetet är något som gynnar både arbetstagaren samt organisationen och kan benämnas som den positiva känsla en arbetstagare har gentemot sin arbetsplats. Här inkluderas aspekter så som arbetstagarens behov, önskemål och förväntningar (Martins & Proença, 2012), vilket kan benämnas som inre arbetstillfredsställelse. Yttre arbetstillfredsställelse motsvarar aspekter som lön, förmåner och möjlighet att avancera (Hosie, Jayashree, Tchantchane, & Lee, 2013). Hög arbetstillfredsställelse hos arbetstagaren bidrar till högre produktivitet, kreativitet samt benägenhet till att stanna längre inom en och samma organisation. Däremot kan låg arbetstillfredsställelse leda till ett flertal negativa faktorer, bland annat att arbetstagaren lämnar sitt arbete, får försämrad mental hälsa eller riskerar utbrändhet (Liu, Aunguroch, & Yunibhand, 2016). Att ha kontroll över sitt arbete och arbetsuppgifter bidrar till ökad arbetstillfredsställelse. Lägre kontroll över sitt arbete förknippas istället med högre grad av påfrestning på arbetsplatsen, vilket i sin tur leder

till sämre arbetstillfredsställelse samt sämre hälsoreultat (Karasek, 1979). Ett arbete som ställer höga krav och erbjuder arbetstagaren att ta egna beslut och initiativ ses som hälsosamt och utmanande. Dessa aspekter ger däremot motsatt effekt, alltså orsakar en otillfredsställdhet, om arbetstagaren känner att han eller hon har låg kontroll över sitt arbete (Karasek, 1979; Stanton, Bachiochi, Robie, Perez, & Smith, 2002). Ett verktyg som tillhandahåller kontroll och som bidrar till förhöjd arbetstillfredsställelse på arbetsplatsen är en tydlig rollfördelning (Hassan, 2013). Detta innebär att veta vad som förväntas av en i sin arbetsroll, vilket beteende och vilka procedurer som ska utföras. Detta skall vara väl förankrat både hos rollinnehavaren och de som interagerar med rollinnehavaren. Hassan (2013) nämner att om det upplevs en oklarhet i arbetsrollen kan detta bidra till sämre arbetstillfredsställelse hos arbetstagaren med följd av psykisk och fysisk ohälsa samt en högre personalomsättning. Att arbetstillfredsställelse påverkar personalomsättningen stöds även av Hosie et al. (2013).

Det har gjorts flertal studier med varierande resultat gällande relationen mellan utbildningsnivå och arbetstillfredsställelse (Castle, 2008). En del studier visar på att lägre utbildningsnivå korrelerar positivt med arbetstillfredsställelse medan andra visar på det motsatta, att högre utbildningsnivå korrelerar positivt med arbetstillfredsställelse (Castle, 2008). En studie gjord på kvinnliga bankanställda visar att utbildningsnivån korrelerar negativt med arbetstillfredsställelse. Detta kan bero på att med högre utbildning medföljer även högre grad av förväntning på arbetet. Uppfylls inte dessa förväntningar med exempelvis större ansvar resulterar det i lägre arbetstillfredsställelse (Metle, 2001).

Arbetstillfredsställelse beskrivs av Liu et al. (2016) som den känsla eller det känslomässiga gensvar arbetstagaren får av sitt arbete samt den positiva eller negativa respons en arbetstagare erhåller för sina arbetsprestationer. Enligt Herzbergs tvåfaktorteori har en arbetstagares positiva känslor gentemot arbetet den största betydelsen för arbetstillfredsställelse (Liu et al., 2016). Arbetstillfredsställelsen och motivationen hos arbetstagaren påverkas positivt av feedback från arbetsgivaren, samt av organisationen och dess sätt att driva utvecklingen av feedback framåt (Anseel & Lievens, 2007).

## **Feedback**

Feedback kan beskrivas som informationsutbytet som sker då önskat resultat jämförs mot ett faktiskt resultat. Feedback ska fungera som en form av kommunikation och är en viktig del i förvärvandet av kunskap, det är därför viktigt att feedback ses som

ett tillfälle för inläring och uppmuntran att nå specifika mål (Poulos & Mahony, 2008). I en studie gjord i syfte att definiera feedback från en students perspektiv, menar Scott (2014) att det saknas en vetenskaplig definition på begreppet feedback och att det istället är allmänt vedertaget vad feedback betyder. Däremot visar studien på att feedback generellt uppfattas som någonting lärare ger elever för att hjälpa dem förstå det resultat de fått, samt för att förbättra deras framtida arbete. Exempel på hur feedback borde ges för att vara effektiv är att den ska vara regelbunden, begriplig och tillräckligt detaljerad samt levereras på en lämplig nivå i rätt tid (Scott, 2014). Feedback inom organisationer blir ett allt vanligare redskap. Genom att minska osäkerheten samt förse arbetstagaren med viktig information kan man förbättra inläring, motivation och inte minst prestationen hos arbetstagaren. Feedback används inte bara för administrativa uppgifter som utvecklingssamtal, utan mer och mer för att gynna arbetsmässiga utvecklingsändamål och för att nå önskade prestationsmål (Linderbaum, 2010). Levereras feedback på ett lämpligt sätt, utan överflödiga information, känner arbetstagaren att den är användbar (Steelman, Levy, & Snell, 2004). För att bibehålla arbetstagarna är det viktigt att uppmärksamma att alla individer är olika och uppfattar feedback på olika sätt. Både givaren och mottagaren av feedback är aktiva deltagare i processen och har båda möjlighet att påverka effektiviteten av feedback (Linderbaum, 2010).

Winkler, Busch, Clasen och Vowinkel (2015) menar att självförtroendet hos en arbetstagare ökar om denne erhåller feedback från sin handledare, vilket i sin tur leder till ökat välmående, särskilt hos arbetstagare med lägre utbildning. Studier visar dock att arbetstagare med lägre utbildning sällan får positiv feedback på sitt arbete trots att det anses vara ett viktigt socialt hjälpmedel. Det finns åtskilliga studier som styrker att socialt stöd, positiv feedback samt uppgiftsrelaterad kommunikation är konkreta handlingar som ökar arbetstillfredsställelsen och välmåendet hos arbetstagare med lägre utbildning (Winkler et al., 2015).

### **Autonomi**

Med autonomi på arbetsplatsen menas möjligheten att själv styra över samt kontrollera sitt arbete. Ryan och Deci (2000) nämner autonomi som ett av de tre grundläggande psykologiska behov som enligt Self Determination Theory främjar inre motivation. De övriga två behoven är kompetens och samhörighet. Med autonomi menas känslan att själv ge upphov till det egna beteendet. Kompetens avser den känsla som erhålls vid möjligheten att använda de egna färdigheterna. Behovet av samhörighet



syftar på känslan av gemenskap och att omtanke från omgivningen mottas (Gagné & Deci, 2005). Det är viktigt att dessa tre grundläggande psykologiska behov är tillfredsställda för att erhålla inre motivation (Ryan & Deci, 2000).

Ett arbetet som präglas av hög autonomi förväntas enligt Hosie et al. (2013) korrelera positivt med arbetstillfredsställelse. Arbetstagare uppmuntras därför att ta egna beslut samt fritt få prova på nya arbetsmetoder inom organisationen då detta kan öka arbetstillfredsställelsen och även minska personalomsättningen (Hosie et al., 2013). Studier gjorda på lärare visar att lärarnas upplevda autonomi predicerar ökad arbetstillfredsställelse (Skaalvik & Skaalvik, 2014). I samma studie nämns dock att resultaten kan variera beroende på vad lärarna förväntas behärska inom sitt arbetsområde. Detta stöds även av Maurits, de Veer, Groenewegen och Francke (2017) som visar att sjuksköterskor med kandidatexamen som skattar sin autonomi högt även skattar en högre arbetstillfredsställelse, medan det inte fanns något samband mellan autonomi och arbetstillfredsställelse hos sjuksköterskor utan kandidatexamen.

Det finns mycket som talar för att det är individuellt vad som leder till högre arbetstillfredsställelse och studier visar att personer som är proaktiva och framåtriktade upplever högre arbetstillfredsställelse än de som är passiva och tillbakadragna (Yan et al., 2017). Det har diskuterats att människans personlighetsdrag och beteende är situationsbetingat, att det är situationen, kravet som situationen ställer och möjligheten att agera fritt som kan förutspå en persons beteende (Barrick & Mount, 1993). Femfaktorteorin är en välanvänd personlighetsteori som delar in individers personligheter i fem personlighetstyper. Dessa personlighetstyper är neuroticism, extraversion, öppenhet, vänlighet och samvetsgrannhet. Barrick och Mount (1993) menar att ett par av dessa personlighetstyper, extraversion samt samvetsgrannhet, presterar bättre på arbetet vid högre autonomi, medan personlighetstypen vänlighet presterar bättre i en arbetsmiljö med lägre autonomi. En människas personlighetstyp kan således påverka arbetsprestationen beroende på om autonomin på arbetsplatsen är hög eller låg (Barrick & Mount, 1993).

## Syfte och frågeställning

**Syfte.** Då studier visar att positiv feedback och autonomi predicerar arbetstillfredsställelse är syftet med denna studie att undersöka vad som predicerar arbetstillfredsställelse bäst av positiv feedback och autonomi. Utifrån detta formuleras följande frågeställning:

- Vilken av prediktorvariablerna Positiv Feedback och Autonomi predicerar Arbetstillfredsställelse bäst?

## Metod

### Deltagare och urval

Undersökningsgruppen för denna studie omfattar anställda på olika arbetsplatser inom både privat och offentlig sektor i Sverige. Av de totalt 123 deltagarna var fördelningen 33 män (26,8 %) och 90 kvinnor (73,2 %) mellan åldrarna 20-70 år ( $M = 38,9$ ,  $SD = 12,3$ ). 64 deltagare (52%) har lägre utbildningsnivå än kandidatexamen (grundskola eller gymnasieutbildning), 59 deltagare (48%) har kandidatexamen eller högre utbildningsnivå (treårig högskole- eller universitetsutbildning). Bland deltagarna hade 59 offentlig anställning (48%), 64 deltagare hade privat anställning (52%). Det saknades svar från 8 deltagare på frågan ålder, de övriga svaren från dessa 8 deltagare var fullständigt ifyllda och inkluderades i resultatet då ålder inte var en faktor som mättes. Svar från 2 deltagare togs bort från studien då svaren var ofullständiga.

### Material

Studien genomfördes genom en digital enkät (se Bilaga 1) med totalt 36 items, utformad i Google Docs som distribuerades genom sociala medier. Enkäten besvarades av 125 personer, med ett bortfall på 2 deltagare resulterade detta i totalt 123 svar. Demografiska bakgrundsfrågor användes för att ta reda på ålder, biologiskt kön, arbetsplats, anställningstid samt högst avklarad utbildningsnivå.

**Arbetstillfredsställelse.** För att mäta arbetstillfredsställelse användes en förkortad version av Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) som bestod av 20 items som var översatta till svenska (Elander & Enoksson, 2014). Dessa 20 items skattades på en likertskala mellan 1 (*Jag är mycket missnöjd med denna aspekt av mitt jobb*) till 5 (*Jag är mycket tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb*). Exempel på items är “Att få arbeta med uppgifter där min förmåga och kompetens kommer till uttryck” samt “Samarbetet mellan mig och mina arbetskamrater”. Ett medelvärde beräknades på samtliga items. Cronbachs alpha saknades för MSQ. Cronbachs alpha i föreliggande studie var 0,87.

**Autonomi.** För att mäta autonomi användes de sex items från Barrick och Mount (1993) som behandlade dimensionen autonomi. Samtliga items var på engelska och översattes till svenska av uppsatsförfattarna och godkändes av handledare. Dessa 6 items skattades på en likertskala mellan 1 (*Instämmer ej*) till 7 (*Instämmer helt*). Exempel på items är “*Arbetet innefattar mycket självständighet*” samt “*Arbetet är ganska enkelt och upprepande*”. Item 2, 4, 5 och 6 omvändes. Ett medelvärde beräknades på samtliga items. Instrumentet har ett Cronbachs alpha på 0,70 (Barrick & Mount, 1993). I föreliggande studie var Cronbachs alpha 0,52.

**Feedback.** Feedback Environment Scale (FES) användes för att mäta feedback och består av två enkäter, en skapad för att besvaras av chefer och en skapad för att besvaras av anställda (Steelman et al., 2004). Enkäten skapad för att besvaras av anställda användes till denna studie. FES är uppdelad i sju olika aspekter av feedback. Då syftet med denna studie var att mäta positiv feedback användes den del av enkäten som behandlade detta. I resultatet kommer positiv feedback endast nämnas som Feedback. Enkäten bestod av 4 items. Samtliga items var på engelska och översattes till svenska av uppsatsförfattarna och godkändes av handledare. Dessa 4 items skattades på en likertskala mellan 1 (*Instämmer ej*) till 7 (*Instämmer helt*). Exempel på items är “*Jag får sällan beröm från min närmsta chef*” samt “*Jag mottar regelbundet positiv feedback från min närmsta chef*”. Item 2 omvändes. Ett medelvärde beräknades på samtliga items. Instrumentet har ett Internal consistency reliability på 0,86 (Steelman et al., 2004). I föreliggande studie var Cronbachs alpha 0,94.

### **Tillvägagångssätt**

Innan enkäten distribuerades genomfördes en förstudie på ett antal deltagare för att upptäcka eventuella fel eller brister. Mindre felaktigheter upptäcktes som justerades innan enkäten distribuerades genom sociala medier. Vänner och bekanta till uppsatsförfattarna hjälpte till att sprida enkäten genom att dela den i sina sociala medier. Efter sju dagar delades enkäten en andra gång. Enkäten fanns tillgänglig i 14 dagar att besvaras av de med tillgång till sociala medier.

### **Design och dataanalys**

En kvantitativ enkätundersökning genomfördes i Google docs, svaren laddades ned som en Excel-fil och exporterades sedan till IBM SPSS statistics. Både version 22 och 24 användes. Arbetsplatserna delades in i två grupper, Privat Arbetsplats samt Offentlig Arbetsplats. Gruppen Privat Arbetsplats omfattades av svarsalternativen privat och annat, där alternativet annat omfattades av förening, organisation och Coop som

deltagarna själva fyllde i. Gruppen Offentlig arbetsplats omfattades av svarsalternativen kommunal, statlig och annat, där alternativet annat omfattade landsting som deltagarna själva fyllde i. Utbildningsnivåerna delades in i två grupper, Hög Utbildningsnivå samt Låg Utbildningsnivå. Gruppen Hög Utbildningsnivå omfattades av svarsalternativen kandidatexamen (treårig högskole- eller universitetsutbildning) och högre än kandidatexamen. Gruppen Låg Utbildningsnivå omfattades av svarsalternativen grundskola och gymnasial utbildning. Item 2 i Positiv Feedback samt item 2, 4, 5 och 6 i Autonomi omvändes. Medelvärden beräknades på variablerna Arbetstillfredsställelse, Autonomi samt Positiv Feedback. Pearsons korrelationer beräknades med variablerna Arbetstillfredsställelse, Positiv Feedback och Autonomi. En multipel regression gjordes med prediktorvariablerna Positiv Feedback och Autonomi och med utfallsvariabeln Arbetstillfredsställelse. För att kunna bedöma skillnader som statistiskt signifikanta drogs gränsen vid  $p < 0.05$  (5 %).

### **Forskningsetiska överväganden**

Ett missivbrev (se Bilaga 2) inledde enkäten som informerade deltagarna om att deltagandet var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta. De informerades även om att svaren behandlas konfidentiellt och att inget svar kunde härledas till de som individer. Då enkäten distribuerades elektroniskt istället för personligt ökade deltagarnas anonymitet. Kontaktuppgifter till uppsatsskrivarna samt handledare fanns tillgängliga i missivbrevet för de som hade frågor gällande enkäten. Insamlad data användes enbart till föreliggande studies syfte.

### **Resultat**

Nedan presenteras resultatet av studien i löpande text med tillhörande tabeller. I tabell 1 presenteras samvariationen mellan de olika variablerna Arbetstillfredsställelse, Feedback samt Autonomi med Pearsons produktmomentkorrelationskoefficient. I tabell 2 följer sedan en multipel regressionsanalys med prediktorvariablerna Feedback samt Autonomi och utfallsvariabeln Arbetstillfredsställelse. Därefter kommer en förklarande text.

För att besvara frågeställningen om vad som predicerar Arbetstillfredsställelse bäst av Feedback och Autonomi utfördes först en korrelationsanalys mellan dessa variabler. Det fanns ett signifikant positivt samband mellan Arbetstillfredsställelse och Feedback ( $r=0,52$ ,  $N=123$ ,  $p<0,001$ ) samt mellan Arbetstillfredsställelse och Autonomi ( $r=0,34$ ,  $N=123$ ,  $p<0,001$ ).

En multipel linjär regression gjordes för prediktorvariablerna Feedback och Autonomi med utfallsvariabeln Arbetstillfredsställelse. En signifikant regressionsekvation hittades ( $F(2,120) = 28,92$ ,  $p < 0,001$ ). Modellen förklarar 31 % av variationen i utfallsvariabeln Arbetstillfredsställelse ( $R = 0,57$ ,  $R^2 = 0,33$ ,  $R^2_{adj} = 0,31$ ). Feedback predicerar Arbetstillfredsställelse bättre ( $\beta = 0,47$ ;  $p < 0,001$ ) än Autonomi ( $\beta = 0,24$ ;  $p = 0,002$ ).

**Tabell 1.** Pearsons korrelation för variablerna Arbetstillfredsställelse, Feedback och Autonomi. N = 123.

Variabler	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3
1. Arbetstillfredsställelse	3,72	0,58	-		
2. Feedback	4,36	1,76	0,52**	-	
3. Autonomi	4,03	0,86	0,34**	0,23*	-

Notera. \*\*  $p < 0,001$  (2-tailed).

Notera. \*  $p < 0,05$  (2-tailed).

**Tabell 2.** Regressionsanalys. Utfallsvariabel: Arbetstillfredsställelse. N = 123.

Metod: Enter

Variabler	Ostandardiserade koefficienter		Standardiserade koefficienter		
	B	SE B	$\beta$	t	<i>p</i>
1. Constant	2,41	0,22		11,18	<0,001
2. Feedback	0,15	0,03	0,47	6,07	<0,001
3. Autonomi	0,16	0,05	0,24	3,09	0,002

## **Diskussion**

Syftet i föreliggande studie var att undersöka vad som predicerar arbetstillfredsställelse bäst av positiv feedback och autonomi. Resultatet visade en signifikant positiv korrelation mellan arbetstillfredsställelse och positiv feedback samt mellan arbetstillfredsställelse och autonomi. Resultatet visade även att den prediktorvariabel som bäst predicerar arbetstillfredsställelse är positiv feedback.

### **Resultatdiskussion**

Resultatet att positiv feedback samt autonomi har en positiv samvariation med arbetstillfredsställelse, stämmer överens med tidigare forskning (Hosie et al., 2013; Winkler et al., 2015). Studier visar på att feedback är viktig då den bidrar till ökad arbetstillfredsställelse hos arbetstagaren. Feedback gynnar inte enbart arbetstagarens välmående, utan även organisationens välmående gällande aspekter såsom lönsamhet och utveckling (Liu et al., 2016). Innehållet i feedback och tidpunkten den ges på har relevans för att den ska mottas väl av arbetstagaren (Scott, 2014). Detta tyder på att det ska finnas en tanke bakom det som levereras i form av feedback till arbetstagaren. De deltagare i undersökningen som skattade lägre på arbetstillfredsställelse skattade även lägre på positiv feedback. Detta kan indikera att de inte erhåller tillräckligt med positiv feedback, alternativt att den inte är korrekt levererad.

Även autonomi korrelerar positivt med arbetstillfredsställelse i föreliggande studie, vilket styrks av tidigare forskning (Skaalvik & Skaalvik, 2014). Resultatet gällande autonomi i föreliggande studie bör dock betraktas med försiktighet då påståendena i enkätundersökningen kan förefalla något invecklade. Flera av påståendena var också omvända vilket eventuellt kan ha påverkat deltagarnas uppfattning om dem. Ytterligare en aspekt som bör nämnas är att Cronbachs alpha i föreliggande studie var 0,52, vilket innebär att den hade låg reliabilitet. Det kan tyda på att mätinstrumentet för autonomi inte mätte det det var tänkt att mäta. Tidigare forskning visar på att upplevelsen av autonomi är individuell och det finns tydliga skillnader mellan personlighetstyper och upplevelsen av autonomi (Barrick & Mount, 1993; Yan et al., 2017). Detta kan antas vara en anledning till att positiv feedback predicerade arbetstillfredsställelse bättre än autonomi i föreliggande studie.

### **Metoddiskussion och förslag till fortsatt forskning**

Tidigare forskning nämner motivation som en aspekt som samvarierar med arbetstillfredsställelse (Anseel & Lievens, 2007; Ryan & Deci, 2000). Därför hade motivation med fördel kunnat inkluderas i studien för att ingå i regressionsanalysen som

en prediktorvariabel tillsammans med positiv feedback och autonomi. Möjligtvis hade då en bättre modell för att predicera arbetstillfredsställelse erhållits. Även en uppdelning av arbetstillfredsställelse kan göras i avseendena inre och yttre arbetstillfredsställelse för att se om det skiljer sig mellan dessa aspekter. För att göra en mer djupgående mätning gällande feedback föreslås använda samtliga sju delar av Feedback Environment Scale (Steelman et al., 2004). Genom detta ges möjlighet att göra jämförelser mellan fler aspekter inom feedback, så som negativ feedback och på vilket sätt feedback levereras då detta kan påverka effektiviteten av feedback (Scott, 2014) samt hur deltagarna slutligen skattar sin arbetstillfredsställelse.

Distributionen av enkätundersökningen hade med fördel kunna utökats till diverse olika företag för att få en bredare och möjligen mer nyanserad svarsfrekvens. Alternativt kunde fokus ligga på enbart en specifik målgrupp, exempelvis enbart privat anställda. Detta för att låta denna målgrupp stå i centrum för studien. En jämförelse mellan kön gällande arbetstillfredsställelse hade kunnat göras om fördelningen mellan dessa grupper var jämnare, än i föreliggande studie där 26,8% var män och 73,2% var kvinnor. En sådan jämförelse ingick dock inte i syftet, men det kunde ha varit intressant att ändå utföra en närmare analys kring könsskillnader. Även en jämförelse mellan utbildningsnivå samt arbetsplats hade varit möjlig att genomföra med erhållen data, samt att det hade varit intressant då tidigare forskning är oense om utbildningsnivå har betydelse för arbetstillfredsställelsen (Castle, 2008). Denna studie valde dock att begränsa sig till att enbart undersöka vad som bäst predicerade arbetstillfredsställelse för det totala samplet.

Positiv feedback leder enligt Winkler et al. (2015) till ökat välmående hos arbetstagaren. Denna studie undersökte dock inte välmående hos deltagarna och är något man med fördel kan inkludera i fortsatta studier då ökat välmående hos arbetstagaren leder till ökad lönsamhet för organisationer (Meyer, 2015).

Då föreliggande studie var kvantitativ hade deltagarna inte möjlighet att uttrycka sina egna åsikter, bortsett från ett kortare avsnitt i slutet av enkäten där de gavs tillfälle att ge egna kommentarer i form av ett par meningar. I framtida studier kan det vara av intresse att även göra en kvalitativ studie med liknande frågeställningar. På så sätt finns möjligheten att erhålla mer nyanserade svar och därefter undersöka om resultaten överensstämmer med föreliggande studie. Då resultatet i denna studie visar på att positiv feedback korrelerar med arbetstillfredsställelse kan även den aspekten vara intressant att utforska med en kvalitativ undersökning för att undersöka vad som anses

omfatta positiv feedback, samt vilka aspekter som är viktiga för deltagarnas arbetstillfredsställelse. I och med att föreliggande studie endast undersökte samband med arbetstillfredsställelse, kan inga kausala slutsatser dras. En annan design på studien hade med fördel kunnat utföras för att peka på kausala samband, att till exempel positiv feedback leder till ökad arbetstillfredsställelse. Det kan då motivera arbetsgivare att arbeta med just dessa frågor.

### **Resultatets praktiska relevans**

Resultatet i denna studie visar huvudsakligen att positiv feedback är en viktig aspekt för arbetstillfredsställelsen. Genom att arbetsgivaren lägger extra fokus på positiv feedback kan det förväntas att arbetstillfredsställelsen hos de anställda ökar vilket medför en högre arbetsprestation (Kaya et al., 2010). Detta kan i sin tur medföra en ökning av positiv feedback från arbetsgivaren och kan resultera i en god cirkel där det ena föder det andra. Det kan dock återigen påpekas att även mottagaren av feedback är ansvarig för effektiviteten av denna (Linderbaum, 2010) och innehar därför ett visst ansvar i detta informationsutbyte. Även autonomi spelar en stor roll huruvida arbetstagaren känner arbetstillfredsställelse eller inte. Många arbetsplatser och arbetsuppgifter erbjuder inte så stora utrymmen för personliga tolkningar, utan det är rutinmässiga förfaranden som krävs för att arbetet ska utföras. Detta är något som arbetsgivaren borde ta i beaktning genom att låta arbetstagare själv utforska organisationen och sitt arbetssätt, inom rimliga gränser.

Då denna studie ligger i linje med tidigare forskning, att positiv feedback och autonomi har betydelse för arbetstillfredsställelsen, bör arbetsgivare ta hänsyn till detta då det kan gynna såväl arbetstagare som organisationen.



## Referenser

- Anseel, F., & Lievens, F. (2007). The long-term impact of the feedback environment on job satisfaction: A field study in a Belgian context. *Applied Psychology: An International Review*, 56(2), 254-266. doi:10.1111/j.1464-0597.2006.00253.x
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1993). Autonomy as a moderator of the relationships between the Big Five personality dimensions and job performance. *Journal Of Applied Psychology*, 78(1), 111-118. doi:10.1037/0021-9010.78.1.111
- Castle, T. L. (2008). Satisfied in the jail? Exploring the predictors of job satisfaction among jail officers. *Criminal Justice Review*, 33(1), 48-63. doi:10.1177/0734016808315586
- Elander, S., & Enoksson, S. (2014). *Inre arbetsmotivation och arbetstillfredsställelse hos anställda inom äldreomsorgen*. (Examensarbete, Högskolan i Gävle, Gävle). Hämtad från: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:726629/FULLTEXT01.pdf>
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal Of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. doi:10.1002/job.322
- Hassan, S. (2013). The importance of role clarification in workgroups: Effects on perceived role clarity, work satisfaction, and turnover rates. *Public Administration Review*, 73(5), 716-725. doi:10.1111/puar.12100
- Hosie, P., Jayashree, P., Tchantchane, A., & Lee, B. S. (2013). The effect of autonomy, training opportunities, age and salaries on job satisfaction in the South East Asian retail petroleum industry. *The International Journal Of Human Resource Management*, 24(21), 3980-4007. doi:10.1080/09585192.2013.829517
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. doi:10.2307/2392498
- Linderbaum, B. A., & Levy, P. E. (2010). The development and validation of the Feedback Orientation Scale (FOS). *Journal of Management*, 36(6), 1373-1405. doi:10.1177/0149206310373145
- Liu, Y., Aunguroch, Y., & Yunibhand, J. (2016). Job satisfaction in nursing: A concept analysis study. *International Nursing Review*, 63(1), 84-91. doi:10.1111/inr.12215
- Martins, H., & Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire – psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Journal: Working papers*, 471, 1-20.
- Maurits, E. M., de Veer, A. E., Groenewegen, P. P., & Francke, A. L. (2017). Home-care nursing staff in self-directed teams are more satisfied with their job and feel they have more autonomy over patient care: A nationwide survey. *Journal Of Advanced Nursing*, 73(10), 2430-2440. doi:10.1111/jan.13298
- Metle, M. K. (2001). Education, job satisfaction and gender in Kuwait. *The International Journal Of Human Resource Management*, 12(2), 311-332. doi:10.1080/09585190122366
- Meyer, M. (2015). Positive business: Doing good and doing well. *Business Ethics: A European Review*, 24(2), 175-197. doi:10.1111/beer.12105

- Olafsen, A. H., & Halvari, H. (2017). Motivational mechanisms in the relation between job characteristics and employee functioning. *The Spanish Journal Of Psychology*, 20. doi:10.1017/sjp.2017.34
- Poulos, A., & Mahony, M. J. (2008). Effectiveness of feedback: The students' perspective. *Assessment & Evaluation In Higher Education*, 33(2), 143-154. doi:10.1080/02602930601127869
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68
- Scott, S. V. (2014). Practising what we preach: Towards a student-centred definition of feedback. *Teaching In Higher Education*, 19(1), 49-57. doi:10.1080/13562517.2013.827639
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2014). Teacher self-efficacy and perceived autonomy: Relations with teacher engagement, job satisfaction, and emotional exhaustion. *Psychological Reports*, 114(1), 68-77. doi: 10.2466/14.02.PRO.114k14w0
- Stanton, J. M., Bachiochi, P. D., Robie, C., Perez, L. M., & Smith, P. C. (2002). Revising the JDI Work Satisfaction subscale: Insights into stress and control. *Educational And Psychological Measurement*, 62(5), 877-895. doi:10.1177/001316402236883
- Steelman, L. A., Levy, P. E., & Snell, A. F. (2004). The Feedback Environment Scale: Construct Definition, Measurement, and Validation. *Educational And Psychological Measurement*, 64(1), 165-184.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L.H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22.
- Winkler, E., Busch, C., Clasen, J., & Vowinkel, J. (2015). Changes in leadership behaviors predict changes in job satisfaction and well-being in low-skilled workers: A longitudinal investigation. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 22(1), 72-87.
- Yan, X., Su, J., Wen, Z., & Luo, Z. (2017). The role of work engagement on the relationship between personality and job satisfaction in chinese nurses. *Current Psychology*, 1-6. doi:10.1007/s12144-017-9667-8

## **Bilaga 1**

Biologiskt kön: Man, Kvinna, Övrigt

Ålder:

Arbetsplats: Privat, Offentlig, Annat

Anställningstid på nuvarande arbetsplats:

Högst avklarad utbildningsnivå: Grundskola, Gymnasial utbildning, Kandidatexamen (treårig högskole- eller universitetsutbildning), Högre än kandidatexamen

### **Arbetsstillfredsställelse**

1 (*Jag är mycket missnöjd med denna aspekt av mitt jobb*) till 5 (*Jag är mycket tillfredsställd med denna aspekt av mitt jobb*)

1 Att vara sysselsatt hela tiden

2 Möjligheten att få arbeta ensam

3 Att tidvis få arbeta med olika uppgifter

4 Den sociala statusen som följer med mitt jobb

5 Sättet som min chef behandlar underställda på

6 Min närmsta chefs kompetens i att fatta beslut

7 Att få arbeta med uppgifter som

8 Inte strider mot min övertygelse

9 Anställningstryggheten

10 Möjligheten att få göra ett jobb som andra har nytta/glädje av

11 Möjligheten att få tala om för andra vad de ska göra

12 Att få arbeta med uppgifter där min förmåga och kompetens kommer till uttryck

13 Arbetsplatsens policys och behandling av sina anställda

14 Lönen

15 Möjligheten att kunna avancera i yrket

16 Friheten att själv få ta ansvar och fatta beslut

17 Möjligheten att få pröva egna idéer om hur arbetet ska utföras

18 Den fysiska arbetsmiljön

19 Samarbetet mellan mig och mina arbetskamrater

20 Den uppmärksamhet och belöning jag får för att göra ett bra jobb

21 Känslan av att mitt arbete ger resultat/har bestående värde

*Hur trivs du på din arbetsplats?*

### **Autonomi**

1 (*Instämmer ej*) till 7 (*Instämmer helt*)

1 Arbetet innefattar mycket självständighet

2 Arbetet är ganska enkelt och upprepande

3 Om någon annan utförde arbetet skulle de kunna göra det på ett väldigt annorlunda sätt än jag

4 Sättet arbetet utförs på influeras mycket av vad andra (chefer, arbetskamrater, kunder etc.) förväntar sig av mig som utför arbetet

5 Sättet arbetet utförs på influeras mycket av företagets regler, policier och arbetssätt

6 Arbetet i sig ger många indikationer på hur den som utför arbetet borde göra för att utföra arbetet

### **Feedback**

1 (*Instämmer ej*) till 7 (*Instämmer helt*)

1 När jag utför ett bra jobb får jag beröm från min närmsta chef

2 Jag får sällan beröm från min närmsta chef

3 Min närmsta chef brukar vanligtvis låta mig veta när jag gjort ett bra jobb

4 Jag mottar regelbundet positiv feedback från min närmsta chef

*Finns det någonting du vill tillägga?*

## **Bilaga 2**

### **Examensarbete – Arbetstillfredsställelse**

#### **Information**

Hej! Vi är två studenter som går tredje och sista året Personal- och Arbetslivsprogrammet på Högskolan i Gävle.

Vi gör nu vårt examensarbete som handlar om vad som bäst predicerar arbetstillfredsställelse och vore väldigt tacksamma om Du vill hjälpa till genom att svara på denna enkät.

Enkäten består av fem delar som sammanlagt tar ca 10 minuter att besvara.

Svaren behandlas konfidentiellt och kommer inte att kunna kopplas till dig personligen.

Ditt deltagande är frivilligt och du kan när som helst avbryta.

Har du några frågor som rör enkäten kan du kontakta oss på:

Anna Sohlberg: email borttagen

Ulrica Karlström: email borttagen

Lars Eriksson, handledare: email borttagen