



AKADEMIN FÖR UTBILDNING OCH EKONOMI  
Afdelningen för utbildningsvetenskap

---

# Är du glad på din arbetsplats?

En kvalitativ undersökning om faktorer av betydelse för trivseln på arbetsplatser

Yusra Akbar

2016

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp  
Pedagogik

Handledare: Liya Kalinnikova Magnusson  
Examinator: Peter Gill

---



# Abstract

Att vara glad på arbetsplatsen är ett mål som vi anställda strävar efter inom arbetsmarknaden. Att trivas på arbetet kan bero på olika faktorer som kan hänga ihop med en god arbetsmiljö för de anställda. Anställda som trivs med sitt jobb visar bättre resultat och har en ökad prestation. Arbetsgivarna bör tänka strategiskt på detta område och investera både tid och resurser för positiv påverkan på verksamheten. Att mäta trivselgraden regelbundet i ett företag är nödvändigt i högsta grad för att ta reda på vad som fungerar bra och vilka områden som behöver förbättras.

Uppsatsen bygger på en kvalitativ metod i form av halvstrukturerade intervjuer. Detta innebär intervjuer av ett antal anställda på företaget Bauhaus. Valet av företag bygger på bekvämlighetsprincipen. Intervjuerna riktade in sig på upplevd trivsel på arbetet samt vad som ökar trivseln.

Uppsatsen utgår från en studie av Angelöw (2015) som visar att Sverige ligger på 9:e plats på världskartan när det gäller trivsel i arbetet, efter bland annat Mexiko, Indien och Norge. Resultaten av denna studie visar exempel på faktorer som kan ligga bakom trivseln i arbetet. Undersökningen kan därför vara en grund till att öka förståelse och insyn i vad som kan vara en trivsam arbetsplats och vad som kan påverka arbetsmiljötrivsel.

## Nyckelord

Arbetsplats, arbetskamrater, arbetsrelationer, arbetsinnehåll, arbetsmiljö, trivsel och hälsa.

## Innehållsförteckning

Abstract	2
<b>1 Inledning</b>	<b>5</b>
1.1 Problemdiskussion	6
1.2 Syfte och frågeställning	6
1.3 Val av studieobjekt	6
1.4 Avgränsning av studie	7
1.5 Disposition av uppsats	7
<b>2 Bakgrund och tidigare forskning</b>	<b>7</b>
2.1 Vetenskapliga artiklar	8
2.1.1 Enjoyment in nursing- Experiences from the clinical milieu	8
2.1.2 The relationship between workplace learning and job satisfaction in U.S. small to midsize businesses	9
2.1.3 Workplace Learning, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Small to Midsize Companies in Taiwan	10
2.1.4 Appreciation: A spiritual path to finding value and meaning in the workplace	11
2.1.5 Being close or being happy? The relative impact of work relationship and job satisfaction on service	11
2.1.6 Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture	12
2.1.7 Relation between job satisfaction and job performance in helthcare services	14
2.1.8 Impact of Working Environment on job Satisfaction.	14
2.2 Akademiska rapporter, avhandlingar och uppsatser	15
2.2.1 Taking care of others- whats in it for us?	15
2.2.2 Trivsel på arbetet	16
2.2.3 Vänner på jobbet	17
2.2.4 Ett par ord räcker långt – en kvalitativ studie om betydelsen av uppskattning Och feedback för arbetsglädje.	18
2.2.5 Nycklar till arbetsglädje.	19
2.2.6 Glada medarbetare bland miljontals kunder	20
2.3 Populärvetenskapliga artiklar	22
2.3.1 How to be Happy at Work	21
2.3.2 Enjoyment at the workplace	22
1.3.3 Det är viktigaste för att trivas på jobbet	22
<b>3 Metod för genomförande</b>	<b>23</b>
3.1 Val av metod	23
3.2 Framtagande av intervju	24
3.3 Urvalskriterier	24
3.4 Genomförande av intervjuer	24
3.5 Databesamling:	25
3.6 Dataanalys	25

3.7	Etik	26
3.8	Val av undersökningsplats	26
3.9	Tillvägagångssätt	27
3.10	Tillförlitlighet och trovärdighet	28
<b>4</b>	<b>Resultat av fallstudie</b>	<b>28</b>
4.1	Bauhaus (kort historik om Bauhaus )	28
4.2	Genomgång av svar från intervjun	29
4.3	Analys av svar från intervjun	32
4.3.1	Relationer till arbetskolligor, vänner på jobbet	33
4.3.2	Den fysiska arbetsmiljön, det är fint och rent, estetiskt	34
4.3.3	Bra ledning, bra chef, inflytande på sina förhållanden	34
4.3.4	En stimulerande arbetsplats med varierande och ibland nya uppgifter, och att träffa nytt folk	34
4.3.5	Att känna sig nyttig och behövd	34
4.3.6	Struktur på arbetsplatsen, rutiner för vad man ska göra	35
4.3.7	Stress p. g . a underbemanning eller rutiner/teknik som inte funkar	36
4.4	Slutsatser från intervjun	36
<b>5</b>	<b>Analys</b>	<b>37</b>
5.1.1	Relationer till arbetskolligor, vänner på jobbet	39
5.1.2	Den fysiska arbetsmiljön, det är fint och rent, estetiskt	40
5.1.3	Bra ledning, bra chef, inflytande på sina arbetsförhållanden	40
5.1.4	En stimulerande arbetsplats med varierande och inland nya uppgifter, och att träffa nytt folk	41
5.1.5	Att känna sig nyttig och behövd	41
5.1.6	Struktur på arbetsplatsen, rutiner för vad man ska göra	41
5.1.6	Stress p. g . a underbemanning eller rutiner/teknik som inte funkar	41
<b>6</b>	<b>Slutsatser</b>	<b>42</b>
6.1	Egna reflexioner kring genomförandet av arbetet	42
6.2	Framtida forskning	42
<b>7</b>	<b>Litteraturförteckning</b>	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>Bilaga 1- Messiv</b>	<b>46</b>
<b>9</b>	<b>Bilaga 2 Intervjuguide</b>	<b>47</b>

## 1 Inledning

Att vara glad och nöjd i livet är det många människors önskan vare sig om det är hemma eller på arbetsplatsen. Att trivas betyder att man är positivt inställd till de arbetsuppgifter man har åtagit sig. Trivsel kan beskrivas på olika sätt beroende på vad vi människor sätter värde på och hur vi väger in olika aspekter. Exempel på det kan vara själva arbetet, arbetsuppgifterna, kollegorna, chefen, lönen med andra.

För att få människor att trivas och må bra på en arbetsplats, behöver man kartlägga och utveckla det som fungerar bra i en organisation och stimulera trivsel, utveckling och prestation enligt Angelöw (2002). Ett hälsofrämjande arbete skulle kunna öka individens motivation och glädje i arbetet. Detta i sin tur ger ökad konkurrenskraft, lönsamhet för företagen samt minskad sjukfrånvaro som i sin tur skulle även bidra till stora besparingar för samhället (ibid).

Det är viktigt enligt arbetsmiljölagen att begränsa riskerna för arbetsrelaterade skador och sjukdomar exempelvis genom utveckling av de positiva faktorer som gynnar både individer, företagare och samhället (ibid).

Enligt arbetsmiljölagen ska alla kunna känna glädje inför att gå till jobbet (Iseskog, 2009). För att förverkliga synen om den trivsamma och hälsosamma arbetsplatsen behöver man genomföra ett förändringsarbete där människor har möjlighet till inflytande och delaktighet i förändringsprocessen (ibid). När de anställda får möjligheten att diskutera olika förslag till förändringar och bestämma takten i förändringen, kan det leda till både ökad motivation och uppnå en trivsam och hälsosam arbetsplats (ibid). Att känna sig motiverad enligt (Angelöw, 200) är drivkraften i förändringsarbetet. Det är viktigt att vi tror på vår förmåga att förändra och bygga vidare på det som fungerar bra på arbetsplatsen. (Angelöw, Friskare arbetsplatser, 2002).

Undersökningar inom arbetsorganisationer visar enligt Angelöw att de faktorer som påverkar vår trivsel på arbetsplatsen beror på hur vi individer värdesätter och prioriterar dessa faktorer. Detta hänger ihop med våra värderingar, våra inställningar och var vi befinner oss i livet med mera (ibid).

## **1.1 Problemdiskussion**

Denna uppsats har som mål att undersöka närmare vad är för faktorer som gör att folk trivs eller inte trivs på en arbetsplats. Det finns mycket studier forskning och teorier på området, och det skulle vara intressant att se hur ett urval av dessa stämmer överens med en verklig fallstudie. I denna uppsats har en lämplig verksamhet uppsökts för att genom intervju undersöka hur en del av de anställda ser på trivsel på arbetsplatsen och vilka faktorer som de anser spelar störst roll.

## **1.2 Syfte och frågeställning**

Syftet med denna uppsats är att undersöka vilka faktorer som de anställda på ett Serviceföretag anser har störst inverkan på trivseln på deras arbetsplats och hur de definierar arbetsglädje. Frågeställningarna som behandlas i denna uppsats och som besvaras genom intervjun, är följande:

- Vilka faktorer är viktigast för en bra trivsel på arbetsplatsen
- Vilka faktorer påverkar arbetsglädjen negativt?
- Hur kan man som anställd själv agera för att öka arbetsglädjen och välbefinnandet?

## **1.3 Val av studieobjekt**

Som studieobjekt valdes Byggvaruhuset Bauhaus som är en internationell kedja av varuhus för verkstad, hem och trädgård. Varukedjan är ursprungligen från Tyskland men finns nu i flera länder och har 17 butiker i Sverige. Butiken Bauhaus valdes som studieobjekt.

Bauhaus är känd för att ha väldigt service-minded personal med positiv attityd, vilket gör den intressant som studieobjekt för uppsatsen om glädje på arbetsplatsen.

## **1.4 Avgränsning av studie**

Studien är en kandidatexamen vilket betyder att både tid och resurser är begränsade. Främst har databasen Eric, Review och EBSCODiscovery använts för att göra en systematisk litteratursökning på området arbetsmiljö och trivsel. Resultatet av litteratursökningen är inte heltäckande men dock har ett försök gjort att hitta och redovisa ett antal för uppsatsen en relevanta studie för att ge en teoretisk bas att jämföra med det aktuella studieobjektet. Omfattningen av intervjuade respondenter begränsade sig till 5 personer av tidsmässiga orsaker.

## **1.5 Disposition av uppsats**

I det följande kommer redovisas ett avsnitt med bakgrund och tidigare forskning som är en sammanställning av resultatet från litteratursökning. Varje källa som anses vara intressant för uppsatsen har redovisats med en kort genomgång av de väsentligaste resultat. Därefter följer ett metod-avsnitt som beskriver hur studien har utförts och länkar den till olika teorier för intervjuteknik. Efter detta kommer ett avsnitt med resultaten från intervjun som sen i analysavsnittet jämförs med teorierna från bakgrund och tidigare forskning. Rapporten avslutad med kort presentation av hittade resultat och förslag till framtida forskning.

## **2 Bakgrund och tidigare forskning**

En litteratursökning har utförts på olika sökmotorer, bland annat EBSCODiscovery, Eric, Review och Google. Som sökord har primärts används följande svenska och engelska eller kombination av dessa:

*Workplace, satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, Empowerment, Empirical study, work enjoyment, workplace health, social relationship, Intrinsic motivation, Working environment, Arbetsglädje, organisationskultur, kommunikation, psykisk arbetsmiljö, motivation, feedback, stödjande ledarskap.*



Fokus har varit på akademiska Review ed artiklar i vetenskapliga tidskrifter samt akademiska arbeten i form av rapporter och avhandlingar på området. Dock har det också inkluderats ett antal mer populärvetenskapliga artiklar där dessa funnits innehålla ett relevant eller centralt budskap i ämnet. Innehållet i varje publikation har sammanfattats och redovisat kort i det följande. En inledning har gjorts efter typ av publikation. Där samstämmighet i teori och real-fall finns med det senare redovisade studieobjekt (Bauhaus intervju) kommer detta att dras upp i den efterföljande analys och diskussion.

## **2.1 Vetenskapliga artiklar**

Åtta refereegranskade artiklar från olika vetenskapliga tidskrifter har valts ut för att redovisa i det följande

### **2.1.1 Enjoyment in nursing-Experiences from the clinical milieu**

Wilkes, Doull, Chok och Mashigaidze (Wilkes, Doull, Ng Chok & Mashigaidze, 2015) har presenterat en undersökning som beskriver trivsel i omsorgen i Sydney, Australien. En kvalitativ undersökning med semi strukturerade individuella djupintervjuer. Studien bygger på intervju med 17 sjuksköterskor som jobbar i en lokal hälsoområde i Sydney, Australien. Den viktiga anledningen som gjorde att sjuksköterskorna stannade kvar i yrket var: att hjälpa andra, att stödja andra och att lära ut andra. Det som var mindre bra var relaterade till angrepp av andra som kan vara patienter/klienter, familjer eller annan personal på arbetsplatsen, samt systemfrågor (med systemfrågor menas behov av stöd från andra sjuksköterskor och ledning). Studiens slutsats visade hur sjuksköterskorna fortfarande trivdes med att vårda patienter och lära andra att bry sig trots att de inte alltid fick stöd. Den slutsatsen hjälper chefen och ledningen att förstå vikten av att ge stöd till vårdpersonalen för att optimera deras glädje av att ta hand om sina patienter/klienter. Författarna definierar trivsel som en intensiv tillfredställelse, eller trivsel uppnås genom att uppfylla behov och önskemål. De definierar trivsel också som att tillfredsställa behov i samband med psykiskt välbefinnande, självständighet och kompetens. Få studier har undersökt sjuksköterskors upplevelser av glädje i sitt arbete. Trots att det finns brist på forskning i hela världen i samband med glädje linjen i omsorgen, är det känd

att sjuksköterskorna är nöjda med sitt arbete. Detta på grund av de fysiska arbetsförhållandena, relationer med arbetskamrater och chefer, lön, befordran, säkerhet, ansvar och erkännande från chefer och arbetstid. Det finns även andra faktorer som ökar sjuksköterskors trivsel så som: variation i det dagliga arbetet, stöd och vänskap av kollegor, förmåga att organisera sitt sociala arbetsansvar och möjligheter till lärande, mångfald och främjande. Författarna identifierade arbetsmiljö problem när vårdchefer och sjuksköterskorna beskrev de tre nyckelfrågor som otillräcklig bemanning och hög arbetsbelastning, begränsade resurser och utmanande arbetsplats relationer. Författarna hävdar att njuta av arbetet kommer att påverka positivt ens arbetstillfredsställelse, vilket gör att sjuksköterskorna presterar bättre i verksamheten. Det som fick sjuksköterskorna att arbeta kvar berodde på tillräckliga vårdresurser, en dynamisk och utmanande miljö, starkt ledarskap och möjlighet att få fördjupade kunskaper och färdigheter, samt deras delade unika upplevelser med varandra och deras ömsesidiga stöd till varandra, vilket leder till delade glädje av jobbet.

### **2.1.2 The relationship between workplace learning and job satisfaction in U.S. small to midsize businesses**

En studie i Quarterly ( Rowden, 2002) om förhållandet mellan arbetsplatslärande och trivsel i US av Rowden och Robert WView. Författarna knyter ihop trivsel med lärande på arbetsplatser. Det är känt enligt författarna att både små och medelstora företag bry sig om lärandet. De hävdar också att små företag spelar en viktig roll i världsekonomin och i avgörande för välbefinnande i den amerikanska ekonomin. Dessutom anställda i små företag indikerar högre arbetstillfredsställelse än de i stora organisationer. Denna studie mäter omfattningen av lärande på arbetsplatsen i små och medel stora företag och undersöker om hur nivån av tillfredställelse är i dessa företag samt granskar förhållandet mellan lärandet på arbetsplatsen och tillfredställelse.

Trivsel är en av de mest utforskade men minst förstådd fenomen i organisationer idag. Detta för att arbetstillfredsställelse kommer från upplevelsen om hur man känner när det gäller många faktorer i samband med den. Detta kan vara lönen, förmåner, främjande, tillsyn, medarbetare och så vidare. Enligt senaste undersökning som genomfördes nyligen i USA betalar stora företag bättre löner och bättre pensionsavgifter. Undersökningen visade

oväntat resultat när det gäller arbetare i amerikanska småföretag som var mer nöjda med sin arbetssituation än de i större företag.

Lärandet enligt författarna kan vara relaterade till arbetstillfredsställelser och därmed har intressanta konsekvenser för området utveckling av mänskliga resurser. Konventionella resurser säger att små företag inte har de ekonomiska resurser eller tid att utveckla sina mänskliga resurser, men ändå små företags anställda enligt studien som rapporterade en högre grad av arbetstillfredsställelse än de anställda på stora företag. De erkände också att möjligheten att lära och växa hade betydelse för deras känsla av trivsel. På så sätt verkar det att lärande är relaterade till hur medarbetarna upplever arbetet som denna studie visar.

### **2.1.3 Workplace Learning, Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Small to Midsize Companies in Taiwan**

Denna kvalitativa studie (Chiang & Wang, 2008) visar på relationen mellan lärande på arbetsplatsen, nöjdheten på jobbet och engagemang från arbetsgivaren. Flera små och mellanstora företag i Taiwan har undersökts med hjälp av enkäter. 450 enkäter delades ut och av dessa kom 206 retur för analys. Det visade sig att det var en stark samband mellan de tre parametrarna. Området har intresse för forskning eftersom arbetsmarknaden har ändrat på i Asien. Man har tidigare haft en tradition för lojalitet mot sin arbetsgivare och de har varit normalt att den anställde stannade kvar på samma företag livet ut. Tiderna har ändrat sig och det är idag en högkompetitiv marknad för företagen att hålla kvar sina anställda. För detta behövs det olika parametrar för att förhandla med den anställde. Förutom att erbjuda högsta lönen har det visat sig att man har större chans att hålla kvar en nöjd medarbetare. Detta uppnås bl.a. genom vad som kallas "workplace learning" vilket kan översättas till "utbildning genom arbetet". Iden är att erbjuda den anställde en kompetenshöjning genom utbildning på jobbet så att den anställde höjer sin kompetens och därmed sitt marknadsvärde. "Organizational commitment" innebär alltså att företaget bl.a. engagerar sig i sina medarbetares trivsel och ser vad som kan göras (förutom lönen) för att hålla kvar sina (nöjda) medarbetare. Studien visade också att civilstånd, utbildningsnivå,

ålder och ekonomisk situation inte var signifikanta, den starka samband mellan de tre huvudparametrar kvarstod.

#### **2.1.4 Appreciation: A spiritual path to finding value and meaning in the workplace**

Uppskattning har en stor betydelse för skapande av en framgångsrik arbetsplats (Fagleya & Adler, 2012). Uppskattning definieras som ”erkännandet av värdet och betydelsen av något, en händelse, en person, ett beteende, ett objekt och känna en positiv känslomässig koppling till det”. Uppskattning främjar välbefinnandet, både direkt och indirekt genom sin roll i främjandet av andra resultat som främjar välbefinnandet såsom ökning av andlighet eller förbättrade sociala relationer. Forskning har visat att uppskattning skapar och upprätthåller sociala kontakter, främjar god sömn, och uppmuntrar hjälpa och tillit. Dessa är viktiga faktorer på arbetsplatsen, särskilt med tanke på behovet av att anställda arbetar mera i grupp och stödjer varandra i gruppuppgifter.

Allt eftersom organisationer strävar efter att vara mer flexibel och dynamisk och att anpassa sig snabbt till de föränderliga behoven i informationsåldern, är uppskattning en förutsättning för effektiv arbetsförmåga. När individer och arbetslag känner sig uppskattade och stödde kommer de sannolikt att känna en djupare tillhörighet till organisationen som helhet. Dessutom finns vissa belegg för att ett oegoistiskt beteende sprider sig till andra än de som ursprungligen inblandade. Till exempel har forskning dokumenterat att den ursprungliga mottagaren av hjälp är mer benägna att hjälpa andra, och därmed sprida cykeln av stöd i hela organisationen. Dessa faktorer gör uppskattning viktig i människors privatliv, och även för en effektiv, hälsosam arbetsplats.

#### **2.1.5 Being close or being happy? The relative impact of work relationship and job satisfaction on service**

Det är välkänt att det inom service sektorn är väldigt viktig för många företag som deras kunders nöjdhet är viktigt för företagets överlevnad (Yee, Guoa, & Yeung, 2015). Det är också välkänd att detta hänger starkt ihop med den service som kunden får (här kallad service kvalitet) av företagets service-medarbetare och säljare. Denna studie har jämfört bland annat två parametrar som anses båda ha ett starkt inflytande på den så kallade

service kvalitet som den anställde utöver mot kunden. Det är Arbetsnöjdhet (i fortsättningen kallad JS som job satisfaction) och ett begrepp som kallas Chef- anställd-utbyte (i fortsättningen kallad LMX som Leader-Member e Xchange). JS mäts med ett job Deskriptive Index som innehåller frågor om de 5 parametrarna lön, arbete, befordran, handledning och medarbetare vilket ger kvalitativt mått för nöjdheten som sen kan behandlas statistiskt.

L.M. X kvantifieras genom att använda 6 frågor om parametrar som personkemi, handledarens förståelse för den anställde, erkännande av potential engagemang, lyhördhet och effektivitet av relation. På detta sätt får LMX – relationen ett slutbetyg av den anställde. Servicekvaliteten bedöms av ledningen och består av 5 frågor om den anställde som således också får ett slutbetyg. Resultaten av studien visade att det finns en stärkare samband mellan LMX och servicekvalitet än mellan JS och servicekvalitet. På detta sätt blev det bästa arbete utfört av dem anställda som gav höga betyg till sina chefer och i mindre grad av dem anställda som betygsatta sig själva som nöjda.

### **2.1.6 Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture**

Internationell forskning om arbetsglädje tyder på att förhållandet mellan arbetsegenskaper och trivsel skiljer sig mellan olika länder. Dessa skillnader kan bero på en effekt av kulturella skillnader. För att analysera saken närmare har en stor internationell undersökning utförts (Hauffa, Richter, & Tressin, 2015) inkluderade 24 länder från 5 kontinent(dock ej Latinamerika). Det har funnits en förutfattat ide om hur 4 olika parametrar avspeglar olika kulturer vilket är följande:

#### 1) Maktdistans (Power Distance)

Maktdistans representerar i vilket utsträckning mindre kraftfull anställda förväntar sig och accepterar att makt, auktoritet, status och materiella ägodelar är ojämnt fördelad.

#### 2) Individualism kontra kollektivism

Beskriver relationen mellan individ och samhälle på ett sätt som säger att banden mellan individer är lösa i individualistiska kulturer, medan kollektivism gäller samhällen där människor är integrerade i starka sammanhållna grupper

### 3) Maskulinitet vs kvinnlighet

Den maskulina mentalitet kännetecknas av mål som hög lön, möjligheter till befordringar och utmaningar, medan kvinnlighet avser goda arbetsrelationer och samarbete.

### 4) Undvikande av osäkerhet

Osäkerhetsundvikande innebär behovet av regler, långsiktiga arbetsrelationer och känsla av säkerhet och tydlighet.

Dessa 4 kulturer har olika inverkningar på hur man prioriterar frågor runt nöjdhet med sitt jobb. Sju olika parametrar som rör nöjdhet togs också fram där respondenterna skulle svara på en skala från 1 till 5 (där 1 är sämst och 5 är bäst) om hur de ansåg sin arbetsituation.

De sju frågorna var på områden:

- 1) Intressant jobb
- 2) Oberoende på jobbet
- 3) Säkerhet mot uppsägning
- 4) Hög lön
- 5) Möjlighet till befordran
- 6) Relation med chefer
- 7) Relation med medarbetare

Det visade sig att vissa av de 7 parametrar påverkades av den bakomliggande kulturen medan andra var oberoende av nationalitet och kultur. Sverige var med bland de 24 länderna och vad var intressant var att de svenska betygen låg under det internationella medelvärdet när det gällde generell nöjdhet på jobbet, lön och relation med ledning. Dock låg man över medel när det gällde intressant och oberoende jobb, säkerhet i anställning och relationerna till kollegor.

### **2.1.7 Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services**

En studie har utförts inom sjukvården i Grekland för att undersöka vilka parametrar som betyder mest för sjuksköterskor när det gäller deras nöjdhet på jobbet (Platisa, Reklitisb, & Zimeras, 2015). Nöjdhet på jobbet inom sjukvården är speciellt viktigt eftersom aspekter som effektivitet, kunskapshantering och kvalitet på jobbet är direkt kopplat till nöjdheten hos den anställde. Speciellt för läkare och sjuksköterskor kan arbetsförmåga sägas vara ouplösligt förbundna med patientsäkerhet. En enkät med en sju-gradig skala delades ut till 246 sjuksköterskor. Frågorna rörde områden som relation till ledning och närmaste chef, fysiska arbetsförhållanden, arbetstider, arbetsbelastning säkerhet på jobbet (skydd från våldsamma patienter) samt uppskattning och feedback. De två viktigaste faktorer visade sig vara relationen till ledning och administration samt arbetsbelastning.

### **2.1.8 Impact of Working Environment on job Satisfaction**

En studie har gjorts i Pakistan för att undersöka relationen mellan arbetsmiljön och nöjdhet på jobbet hos de anställda (Raziq & Maulabakhsh, 2015). I vårt nutida samhälle står många organisationer inför flera utmaningar på grund av den dynamiska karaktären av arbetsmiljön. En av de många utmaningarna för ett företag är att tillfredsställa sina anställda för att vara i fas med de ständiga nya förändringarna och utmaningar på en arbetsmarknad med hård konkurrens. För att öka effektivitet, produktivitet och arbetsengagemang hos de anställda, måste företaget uppfylla behoven hos sina anställda genom att erbjuda goda arbetsvillkor.

Arbetsmiljö definieras här som säkerhet för anställda, anställningstrygghet, goda relationer med medarbetare, erkännande för goda prestationer, motivation för att prestera bra och deltagande i beslutsfattandet i företaget.

För studien används en kvantitativ metod där enkäter samlades in för 210 anställda i banksektorn, telekommunikation och utbildningssektorn. Det ställdes 33 frågor med möjlighet att gradera svaren på en 5-punktig skala. Frågorna rörde sig runt 5 huvudpunkter: Arbetstider, upplevd anställningssäkerhet, förhållandet till medarbetare, återkoppling från chef, samt ledning. Jobnöjdheten uttrycks genom följande 5 punkter från

den anställdes sida: lojalitet, känsla av medinflytande, nivå av engagemang, effektivitet och produktivitet. Den slutliga regressionsanalysen visade att det finns en stark samband(positivt samband) mellan arbetsmiljön och arbetstillfredsställelse. Slutsatsen var att organisationer måste vara mycket uppmärksamma på denna aspekt av jobbet om dem vill skapa en arbetsmiljö med nöjda anställda.

## **2.2 Akademiska rapporter, avhandlingar och uppsatser**

Sez olika akademiska rapporter har hittats med anknytning till arbetsglädje och trivsel på jobbet. Bland dessa finns en doktorsavhandling, flera kandidatuppsatser och ett par forskningsrapporter.

### **2.2.1 Taking care of others- what is in it for us?**

Bringsen har skrivit en doktorsavhandling på Lunds universitet, institutionen for medicin(Bringsen, 2010), som beskriver känslan av att ta hand om andra och vad man får ut av det. Syftet med avhandlingen var att forska och förstå den salutogena relationen mellan arbetsplats, arbete och hälsan genom medarbetarperspektivet i en svensk vård kontext, (alltså att fånga det som främjar hälsan). Syftet var också att förstå hälsans roll i arbetsplatsens marknadsföring (att sälja sina tjänster) WHP(= Works, Health promotion) vilket innebär arbetes hälsofrämjande process i ett salutogent folkhälsoperspektiv och att utveckla de instrument som används för den typen av hälsorelaterade utvecklingsarbete enligt Bringsen.

Fyra forskningsstudier genomfördes inom ramen för en WHP - process präglad av ett salutogent perspektiv med en handling och olika metoder som använda på en sjukhusavdelning i södra Sverige enligt Bringsen. Utvecklingsprocessen började med en fokusgrupp studie för att undersöka arbetsplatsrelaterade resurser och hälsa genom personalens insikt. Den andra studien var när de undersökte olika faktorer som är sammankopplade med erfarenhet av vardagens omvårdnad och genom en upplevelse av provtagningsmetod. Den tredje studien inom ramen för projektet var en fokusgrupp inriktad på känslan av de deltagande vårdpersonalernas tankar om WHP- processen. Den



fjärde studien var en kvalitativ tvärsnittsstudie som syftade till utveckling och kvalitetsbedömning av en salutogen hälsoindikatorskala (SHIS).

Resultat av forskningen enligt Bringsen visar fokus på sociala och psykologiska resursers betydelse för hälsoindikatorer (att förhålla sig på ett visst sätt). Forskningen identifierade en stark relation mellan arbetsplats och hälsoresurs som samverkar genom komplext ömsesidigt inflytande. Positiva känsloupplevelser ansågs vara kärnan i en hälsofrämjande arbetsplats. Resultatet visade möjligheter till mer positiva arbetsplatser och arbetsrelaterade upplevelser genom kognitiva resurser och sjukvårdsverksamhet med erfarenheter hos sjukvårdspersonal generellt. Deltagarna var nästan prestationsorienterad baserade på två olika studier med WHP- processer. Mer prestationsorientering var relaterade till flexibilitet, reflektion, lärande och utveckling i dagliga verksamheten, medan mindre prestationsorientering är kopplad till stabilitet.

Målet med en sådan undersökning är att bevisa att det finns samband mellan arbetsplats, arbete och hälsa enligt WHP- processen.

### **2.2.2 Trivsel på arbetet**

Johansson har skrivit en uppsats på sociologiska institutionen på Lund Universitet (Johansson, 2002). Uppsatsen handlar om trivsel på arbetet i form av en kvalitativ undersökning om de anställda och företagets syn på trivsel. Undersökningen har visat att trivsel samt välbefinnande har stor betydelse för både samhället och den enskilde individen, som följd för människans hälsa, socialt engagemang och deltagande i samhället. Därför bör trivsel inte vara ett önskemål hos den enskilde människan utan även hos företag och samhället. Undersökningen gjordes för att se vad som skapar en positiv miljö på arbetet och vilka faktorer som är viktiga för att trivas. Syftet var att undersöka vad som de anställda på företaget upplever att företagsledningen gör för att skapa en bra miljö och vad de anställda tycker är viktigt för att trivas. Syftet var också att få en bild av vad företagsledningen menar att de gör för att skapa trivsel och vad de anser är viktigt. Båda parternas syn på trivsel undersöktes för att få en bredare inblick.

Anledningen till att de anställda som deltog i undersökningen trivdes var att de var delaktiga och hade egen kontroll i arbetet enligt Johansson. De hade möjlighet till att utvecklas och få olika former av stöd på arbetsplatsen samt möjlighet till social gemenskap i form av aktiviteter. Undersökningen visade att företaget hade stor medvetenhet angående trivseln och välbefinnande för de anställda. Både arbetets organisation, arbetsinnehåll och sociala relationer är utformade på ett sätt som främjar den psykosociala arbetsmiljön. Detta skapar en trivsamt arbetsmiljö, samt de grundläggande värderingar som företagsledningen arbetar efter som i sin tur skapar ett jämlikt och öppet arbetsklimat, där hälsan och social gemenskap värdesätts enligt Johansson.

Undersökningen visade hur viktigt det var med vissa faktorer som är grundläggande för arbetes glädje och trivsel, bland dessa faktorer; lojalitet, kompetens utveckling, feedback och uppmuntran, delaktighet, medbestämmande rätt, kommunikation och sociala relationer mellan ledning och de anställda, bra lön samt sociala relationer och aktiviteter.

### **2.2.3 Vänner på jobbet**

En kandidatuppsats har skrivits på institutionen för psykologi på Lunds universitet (Lindholm& Wendels, 2012), Vänner på jobbet har stor betydelse enligt författarna, som beskriver sociala relationers betydelse på en arbetsplats. Författarna beskriver hur människan sedan långt tillbaka dragit sig till varandra och att tillhöra en grupp har alltid varit viktigt. Individer som har blivit exkluderade ur sin grupp har kunnat få uppleva svåra konsekvenser, de har blivit utan skydd och andra fördelar som gruppgemenskapen för med sig. Behovet av att tillhöra en grupp finns fortfarande kvar än idag, trots att vi inte är beroende av andra på samma sätt för vår överlevnad. Författarna fortsätter beskriva fem viktiga nivåer av behov hos individen som bör tillfredsställas. Det första och mest basala behov är våra kroppsliga behov, som mat och vatten sedan kommer behovet av att känna trygghet samt att man behöver stabilitet och skydd. Sedan behovet av att känna kärlek och gemenskap och vi har ett behov av att ge och få ömhet genom kontakter, intimitet och tillhörighet. Om vi inte får det drabbas vi av känslor av avvisande, otillräcklighet, ensamhet och sorg. Vårt beteende behöver motiveras med att se detta behov tillfredsställt för att få en känsla av gemenskap och tillhörighet. Författarna menar i sin studie hur sociala band till andra medför många positiva effekter både psykiskt och fysiskt som är viktiga delar av vårt

liv. Den karakteriseras av att det är en frivillig relation som bygger på närhet, förtroende, lojalitet och glädje enligt Lindholm och Wendels.

#### **2.2.4 Ett par ord räcker långt- en kvalitativ studie om betydelsen av uppskattning och feedback för arbetsglädje.**

En kandidatuppsats har skrivits på Lunds Universitet, institutionen för Psykologi (Stenqvist& Thoren, 2013). Det övergripande syfte med uppsatsen har varit att uppmärksamma vilken betydelse uppskattning och feedback har för medarbetare och chefers arbetsglädje på en arbetsplats. Som metod används semi-strukturerade intervju med 11 personer på ett bankkontor och en arbetsförmedling. Frågorna byggdes runt de tre parametrarna uppskattning, feedback och arbetsglädje. Alla intervju spelades in och efteråt analyserades varje meningsbärande enhet för att se om den enligt sitt innehåll skulle kunna placera i en av de tre ovannämnda huvudkategorier.

Efter en första genomgång visade det sig att de tre huvudparametrar kunde delas upp i ytterligare undergrupper enligt följande:

##### Uppskattning

- a) Hur uppfattas begreppet
- b) Att ge uppskattning
- c) Att ta emot uppskattning samt
- d) Risker

De första tre begrepp i denna undergrupp är självklara medan begreppet "risker" syftar på risken är att uppskattningen utvattnas om den används som rutin utan bakomliggande reel uppskattning.

##### Feedback

- a) Uppfattning av begreppet
- b) Ge feedback
- c) Ta emot feedback

## Arbetsglädje

- a) Främjande faktorer
- b) Hindrande faktorer

Flera slutsatser kunde dras av studien. Först att det är lätt att blanda ihop uppskattning och feedback. Det kom fram att uppskattning handlar främst om att känna sig sedd av sin omgivning genom spontana men genuina verbala uppskattande kommentarer. Feedback bör däremot vara mera genomtänkt och används som en form av återkoppling med syfte att utveckla medarbetaren. Det är viktigt att båda ges på rätt sätt. En uppskattning i form av ett "tack" då och då samt feedback på prestationer räcker långt. En annan intressant slutsats var att uppskattning och feedback väger högre en hög lön för att hålla kvar de anställda. Slutligen kunde det konstateras att uppskattning och feedback är direkt kopplat till känslan av arbetsglädje.

### **2.2.5 Nycklar till arbetsglädje**

Ett examensprojekt (bachelor) har skrivits på Yrkeshögskolan Novia i Åbo (Westling, 2010). Arbetet har Social- och hälsovårdsministeriet som uppdragsgivare. Arbetets syfte är att fokusera på befrämjandet och upprätthållandet av en lokal personalgrupps arbetsrelaterade välbefinnande och funktionsförmåga. En workshop med namnet "Nycklar till arbetsglädje" används för att utreda vilken inverkan arbetsglädje har på den aktuella personalgrupps funktionsförmåga. Som bakomliggande teori har använts Antonovskys teori om Känsla Av Sammanhang eller på engelska "Sense of Coherence" som förkortad till SOC. De tre centrala komponenterna i SOC är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Begriplighet syftar på hur yttre och inre stimuli upplevs. Med andra ord är det hur man förstår sin omvärld och känner någon form av förutsägbarhet i vad som kommer hända eller om allt bara verkar kaotiskt. Hanterbarhet syftar på individens uppfattning av de egna resurser för att hantera situationer som uppstår och förmågan att leva upp till de yttre krav som ställs. Begreppet meningsfullhet syftar på individens känsla av mening med livet och motivationen för att bemöta problem som kan uppstå. En individ med hög känsla av meningsfullhet är bättre rustat för att konfrontera eventuella motgångar i livet.

Själva workshoppen inkluderade 5 personer från en arbetsgrupp och totalt 15 personer, workshoppen bestod av två arbetspass. Workshoppen var uppbyggd runt så kallade funktionella metoder. Första arbetspass bestod i att bl.a. genom fria associationer slutföra konstruerade påbörjade meningar. Den andra arbetspass innehöll moment där deltagarna skulle göra en ritning. Seminariet innehöll andre moment som teater, poesi och medgivande av sina upplevelser till gruppen. Tanken med seminariet var att lära de deltagarna nya sätt att samarbeta för att ta med sig in i sin personalgrupp. Med det nya sättet att samarbeta skulle det öppna dörr till större möjlighet för arbetsglädje.

### **2.2.6 Glada medarbetare bland miljontals kunder**

En kandidatuppsats har utförts på Lunds universitet på institution for service management. (Hedman J& Jassim, 2013). Syftet var att öka kunskap om hur en ledare kan skapa förutsättningar för arbetsglädje i kundintensiva serviceföretag och hur upplevs det av de anställda.

Varuhuset Gekås i Ullared var utvald som studieobjekt, det är idag Sveriges största varuhus med mer än 4 miljoner besökare per år och i snitt 1000 anställda. Åtta anställda varav 3 varuhusmedarbetare och 5 inom ledningen intervjuades med kvalitativa djupintervjuer. Gruppen hade mellan 4-21 års anställning på företaget. Resultatet jämfördes med en teoretisk referensram om arbetsglädje som tagits fram genom litteraturstudie.

Resultatet redovisas i form av svar på de två frågorna:

- 1) På vilka sätt upplever medarbetare i ett serviceföretag arbetsglädje?
- 2) Hur skapas av ledare förutsättningar för medarbetare att känna arbetsglädje i ett serviceföretag med högt kundtryck?

På första frågan nämndes följande faktorer:

- Gemenskapen och sammanhållningen med kollegorna
- Kundkontakten
- Teamkänsla i arbetet
- Ett stödande ledarskap (speciellt vid stressiga situationer)
- God relation till ledarna

På andra frågan nämndes följande:

- Delaktig i medarbetarnas arbete samt ha en bra kännedom om hur personalen mår och vad de vill
- Uppmärksamma detaljer i vardagen
- Flexibilitet i form av förflyttning i varuhuset
- Tillgänglighet
- Medarbetarsamtal
- Generositet, exempelvis i form av personalfester och förmåner utanför arbetet.

## **2.3 Populärvetenskapliga artiklar**

Tre populärpublikationer med relevans för studie har hittats.

### **2.3.1 How to be Happy att Work**

En artikel skriven av Gina Roberts-Grey för tidskriften Essence (Robert-Grey, 2015), handlar om en undersökning som Patricia Simon, Ph. D vid Yale University i USA, har gjort. Undersökningen handlar om hemligheterna för att öka trivsel på arbetsplatser. Författarna säger att trivas på jobbet är det verkliga måttet när det gäller framgång, för att pengar inte nödvändigtvis kommer att leda till lyckan. Men lyckan kan absolut leda till att tjäna mer pengar. Författaren Simon håller med om att arbetsplatstrivsels är kraftfull verktyg för att främja karriärs framgång. När anställda är nöjda, är de oftast mer produktiva enligt undersökningen. Trivsel ökar försäljning, prestationsförmåga och arbetsförmåga, samt de anställda är bättre på att ta in information när de är nöjda enligt undersökningen. Artikeln ger oss några tips som ökar trivselsn på jobbet, som till exempel:

Inga klagomål för de anställda, i stället för att se hinder, ska de se möjligheter. Det är lätt att man fastnar i de vardagliga minuterna och glömmer helheten, därför är det viktigt att ta en paus som hjälper att hålla perspektiv. Det är viktigt att hitta en lugn plats och ladda ner sig innan man ger sig till ett möte. Det är viktigt att man kommunicerar med sina kollegor på samma sätt som man gör med någon utanför organisationen. Det är viktigt att medarbetarna försöker vara kvar här och nu, istället för att tänka på chefens dåliga humör förra veckan eller på nästa veckas möte. Att tänka för mycket på det förflutna kan bidra till

arbetsplatsångest, därför är det viktigt att hålla en löpande lista över källor till trevliga uppgifter under arbetsdagen enligt undersökningen.

### **2.3.2 Enjoyment at the workplace**

Rodger Harding har gjort en undersökning i form av enkäter bland 8250 läsare av Globe and Mail i Kanada om vad som betydde mest på sin arbetsplats (Harding, 2007). Där uppgav 51 procent av respondenterna lönen som det som hade högsta prioritet, medan 26 procent placerade engagemang som något viktigt på jobbet. Många betraktade trivsel som ett ungdomligt ideal som inte har plats i den verkliga världen, trots att trivsel logiskt sett är en viktig ingrediens i att kunna uppfylla karriärsambitioner. Det som betydde mest på jobbet i prioriteringsföljd var:

- Kunskap och kompetens
- Medveten strävan efter en bra stämning
- Validering av skicklighet och personlighet
- Tillräckligt med ersättning
- Evolution ( möjlighet att växa professionellt och personligt)

Anledningen till att prioritera en tillräcklig ersättning är att uppnå högre grad av självinvesteringar (att unna sig bra saker med bra ersättning) och trivseln.

### **2.3.3 Det är viktigast för att trivas på jobbet**

Tidningen Chef publicerade en ny undersökning från kontorsföretaget Regus (2011) som visar vad som är viktigast för att man ska må bra på arbetsplatserna. I många länder är respekt det viktigaste mellan kolleger, medan här i Norden är det något annat som skapar god stämning. En avgörande faktor i Norden för att vi ska trivas är att man uppmuntrar varandra och att dela med sig av sin kunskap enligt undersökningen. Undersökningen bygger på resultat från en enkät bland 17000 anställda i 80 länder.

Det viktigaste för att skapa trivsel på jobbet för medarbetare i Norden är:

1. Uppmuntra sina kolleger att dela med sig av sin kunskap.
2. Visa respekt gentemot sina kolleger, även de ny anställda.

3. Uppmuntra och se sina kolleger/medarbetare när de har gjort ett bra jobb. 4. Fira sina medarbetares framgångar.

Det som är det viktigaste för att skapa trivsel på jobbet för medarbetare globalt:

1. Visa respekt gentemot sina kolleger även de nya,
2. Se sina kolleger/medarbetare och uppmuntra dem när dem har gjort ett bra jobb.
3. Uppmuntra sina kolleger att dela med sig av sin kunskap.
4. Fira sina medarbetares framgångar.

Skillnaden mellan det nordiska och det globala perspektivet är i tur ordningen. De nordiska anställda anser att dela med sig av sin kunskap är det viktigaste, medan de globala anställda anser att respekt är det viktigaste.

### **3. Metod för genomförande**

Jag har valt att dela upp metod-delen utifrån olika avsnitt för att beskriva tillvägagångssätt, samtidigt som detta knyts till olika teorier för intervju-teknik och forskningsmetodik. Jag har delat upp kapitlet i val av metod, framtagande av intervju, urvalskriterier, genomförande av intervjuer, datasamling, dataanalys, etik, val av undersökningsplats, tillvägagångssätt samt tillförlitlighet och trovärdighet.

#### **3.1 Val av metod**

Det som passar bäst i linje med syftet för denna uppsats är en kvalitativ forskningsmetod. En kvalitativ metod som intervju, kan nämligen vara en bra metod för att förstå hur trivseln upplevs på en arbetsplats, och vad som kan göras för att öka trivsel bland de anställda när det undersöks i ett visst fält enligt (Repstad, 2007). För att undersöka olika människors tankar, handlingar, känslor och livsvärld behöver jag använda mig av kvalitativ metod som visar människors upplevelser för att få förståelse inom ämnet enligt (Kvale, 1997).



### **3.2 Framtagande av intervju**

Intervju är en av de vanligaste metoderna inom olika vetenskapliga discipliner. Intervju kan användas som huvudmetod för att samla in kunskap (Dalen, intervju som metod, 2008). Den kvalitativa forskningsintervjun försöker att förstå världen från intervjupersonens synpunkt innan man ger sig in på de vetenskapliga förklaringarna (Kvale, 1997).

Intervju är en utväxling av synpunkter mellan två personer som samtalar om ett visst tema (Kvale, 1997). För att använda intervju som metod behövs det utarbetas en intervjuguide som innehåller centrala teman och frågor som ska täcka de viktigaste områdena för undersökningen. En intervjuguide enligt Dalen (Dalen, intervju som metod, 2008) ska ha relevanta frågor för de problemställningar som man önskar belysa. Dessutom ska vara intressant för respondenterna för att delta i undersökningen om ett bra resultat önskas (Grönmo, 2006). Grönmo anser att informationen som ges till respondenterna måste utformas på ett sätt att respondenterna blir motiverade att delta i studien.

Ett fråga-schema utformades som stöd för intervjun för att kunna genomföra dessa intervjun med bibehållen struktur och syfte (se bilaga 1) vilket är viktigt enligt Kvale (Kvale, 1997). Intentionen med intervjun var att hitta personer som har samma arbetsuppgifter. Eftersom Bauhaus är känt för sin kundvård och välutbildade medarbetare på försäljningsavdelningen var dessa personer studiens målgrupp. Fem olika säljare valdes för intervju. Strategin var att inleda intervjun enligt det utformade frågeschema och sen försöka följa upp med följdfrågor för att få en så nyanserad bild av de anställdes upplevelser som möjligt.

### **3.3 Urvalskriterier**

Kvalitativa undersökningar är ofta intensiva enligt Johanssen och Tufte (Johanssen & Tufte, 2003), och undersökningar i form av intervju brukar vara extra intensiva, vilket betyder att det ofta insamlas mycket information om varje enskilda respondent. Målet är att få så djup en uppfattning som möjligt av varje individ för en bredare statistisk uppfattning av ett flertal respondenter. Detta betyder att det bara finns resurser för att intervjua ett fåtal personer i denna studie. Det uppskattades att tid och resurser skulle kunna omfatta ca 5

personer. Den gemensamma nämnaren för dem utvalde personer var att de alla skulle ha samma jobbfunktion, dvs. var säljare. Med detta kriterium uppfyllt försöktes uppnå en bredd när det gäller ålder, kön, kunskapsnivå och erfarenhet.

### **3.4 Genomförande av intervjuer**

Den kvalitativa forskningsintervjun beskrivas som en ostrukturerad, flexibel intervju som påminner om ett vanligt, vardagligt samtal mellan två personer (Carlsson, 1991). För att genomföra en kvalitativ undersökning var planen att göra ett halvstrukturerad intervju med fast uppsättning frågor där frågorna och ordningsföljden fastställs före intervjun, vilket betyder att respondenten formulerar svaren med egna ord. Det betyder att intervjuaren inte har inflytande över respondentens ordval vis svaret.. Enligt Johanssen och Tufte (2003) har forskaren mindre inverkan på hur respondenten svarar men samtidigt öppnas det för en beredare bevarelse av frågor som kan ge en bättre förståelse av hur respondenten känner i motsats till situationen med mera styrda frågor. I regel tas intervjun på ljudband, minidisk eller mobil som man skriver ut efteråt. I detta fall valdes det att spela intervjupersonernas svar på mobil.

### **3.5 Datainsamling**

För att bearbeta data från kvalitativa undersökningar enligt Johanssen och Tufte måste den oftast omformas till textform (Johanssen & Tufte, 2003). Datamaterialet från denna studie behövde det också bearbetas för att få fram meningsinnehållet i intervjun. Därefter behövde datamaterialet systematiseras så att det blev analyserbart, sedan utvecklades tolkningar på den information som fanns i datamaterialet. Inspelningarna skrevs ner och materialet genomlästes flera gånger för att få fram en inblick över intervjupersonernas svar kring den gemensamma synen på trivsel.

### **3.6 Dataanalys**

Dataanalysen utfördes genom att kartlägga generella mönster i materialet. Texten som skulle analyseras lästes igenom och ett intryck av vad som var centralt skapades. Genom upprepande läsning av materialet och nedskrivning av respondenternas analytiska anteckningar kunde djupare åsikter utvecklas och mera förståelse av viktiga empiriska

mönster uppnås (empiri är upplysningar som bygger på våra erfarenheter av samhällsförhållanden enligt Grönmo (Grönmo, 2006). För att generella mönster kunde upptäckas var det viktigt att förenkla och sammanfatta innehållet i texterna så att det blev lättare att få en överblick över de centrala tendenserna i materialet. I kvalitativa studier analyseras data allteftersom de samlas in enligt Grönmo (Grönmo, 2006).

### **3.7 Etik**

Innan intervjun utfördes hade deltagarna informerades om deras medverkan var helt frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sin medverkan. Vidare informerades deltagarna om att allt insamlat material behandlas på ett säkert sätt och behandlas konfidentiellt. Inom den seriösa forskning där intervjun används som forskningsmetod är det viktigt att hantera datainsamling enligt etiska regler för att bibehålla trovärdigheten för metoden.

Det upplystes också att den slutliga texten skulle avidentifierad så att det inte skulle framgå vem av de intervjuade personerna som har sagt vad. Det informerades att materialet inte skulle komma till användning i något annat syfte än för denna studie och att materialet kommer att förstöras när uppsatsen är examinerad.

Slutligen upplystes deltagarna om möjligheten till att ta del av resultatet när studien var färdigställd. Denna information gav jag till deltagarna muntligt och skriftligt till varje enskild deltagare vid intervjutillfälle. För att uppfylla vetenskapsrådets principer enligt Johanssen och Tufte (Johanssen & Tufte, 2003) bör deltagarna informeras om deras medverkan som är helt frivilligt och att de kan när som helst avbryta sin medverkan.

### **3.8 Val av undersökningsplats**

En prioritet var att genomföra undersökningen på ett stort företag med många anställda, därmed skulle det bli lättare att bedriva undersökningen anonymt. Det fanns också en förhoppning om att det skulle bli lättare att hitta ett passande antal respondenter utan större problem på ett större företag. Stora företag har normalt också grupper av folk som jobbar inom samma område, med ungefärliga samma befattningsbeskrivning och därmed

en homogenitet i arbetsförhållande i motsats till mindre företag där varje anställd ofta har fler arbetsroller. Det söktes också att företag där attityd och kundvård är viktigt för företaget och därmed en förväntning om att trivsel och arbetsmiljö har prioritet på företaget. Bauhaus uppfyllde de framställda prioriteringarna för studien och valdes som objekt för fallstudien.

### **3.9 Tillvägagångssätt**

Bauhaus kontaktades per telefon i början av oktober 2015 och första kontakten var med företagets växel. Syftet med projektet berättades, och att det söktes ca 5 personer för intervju, personer med (nästan) samma arbetsuppgifter. Samtalet kopplades vidare till en arbetsledare. Ledaren jag pratade med rekommenderade att återkomma senare för att de förberedde för inventering veckan därpå. Jag ringde efter ungefär två veckor och pratade med en annan ledare som kände till min förfrågan och bad mig återkomma i slutet av månaden för att de var fortfarande överbelastade med arbete. Den gången kom vi överens om att jag skulle intervjua säljarna som hade samma arbetsuppgifter. Där ställde jag frågan om när jag kunde komma. Då kom vi överens om att jag skulle komma tidigt på morgonen då det är lugnast innan rushen kommer igång.

Den bestämda dagen var jag där med min mobil och mina frågor strax efter kl sju. Då jag inte hade namn på utvalda personer så fick jag gå runt till olika avdelningar och fråga efter en säljare.

För att vidhålla anonymitet anges inte respektive personens arbetsuppgifts avdelning, civilstånd, ålder eller anställningstid. Fem personer intervjuades (två kvinnor och tre män) och de hade olika erfarenheter beroende på hur länge de hade jobbat där (från fyra månader upp till 5 år).

Alla intervjuades vid ett tillfälle. Vid intervju tillfället fick respektive respondent informationsblad om undersökningen och mitt telefonnummer och e-post adress för att kunna kontakta mig om de ville lägga till något som de eventuellt hade glömt att ta upp. Personerna var informerade om att intervjun skulle ta cirka 30 min. För att kunna

analysera materialet skrevs intervjuerna ut ordagrant. Detta låg till grund för undersökningen.

### **3.10 Tillförlitlighet och trovärdighet**

Intervjun med säljarna genomfördes som nämnts tidigare på arbetsplatsen, där de jobbade. Intervjutiden var ganska begränsad eftersom de skulle återvända till sina arbetsuppgifter. Personalen på Bauhaus var trygga där de jobbade, målmedvetna, serviceinriktade, lugna i sitt beteende och aktiva på sitt arbete. De försökte utföra sina arbetsuppgifter koncentrerat medan de lyssnade på mig, svarade på mina frågor. De flesta var experter på bygg området när man gör om hemma, renoverar, fixar till och gör det finare.

## **4 Resultat av fallstudie**

I det följande redovisas en kort historik om Bauhaus efterföljd av resultaten från intervjun

### **4.1 Bauhaus (kort historik om Bauhaus)**

Bauhaus är en stor byggvaruhuskedja som startades upp i Mannheim Tyskland 1960(Bauhaus). Då var affärsidéen att allt skulle gå att hitta under samma tak för så väl gör-det-självare och professionella hantverkare som förut var tvungna att leta efter sina produkter i många olika små affärer. Nu kunde plötsligt allt handlas i samma affär. Varuhuset riktar sig till folk som arbetar inom områden hem, trädgård, hem och hus, VVS och färg. Bauhaus har nu funnits i mer än 55 år. Varuhusets affärsidé är att ha ett brett sortiment med en kompetent rådgivning och kundorienterat service, samtidigt som det försöks att hålla låga priser och bra kvalitet. Bauhaus uttalar själv att serviceparametern är ett grundläggande fundament för företaget. Varusortimentet rymmer mer än 150 000 varunummer utdelade på 15 specialavdelningar. Målsättningen är att erbjuda branschens absolut största urval av produkter samt ge en effektiv kundservice. Enligt Bauhaus själva spelar de anställda en central roll. Det ställs stora krav på de anställda vad gäller kunnskap inom varusortiment och hur de används samt på kundservice. Möjligheterna till personlig utveckling samt karriärmöjligheterna är goda och vid tillsättning av ledarställning rekryteras normalt först inom de egna leden. Nöjda och motiverade anställda har hög prioritet och anses som en förutsättning för företagets tillväxt på lång sikt. Till Bauhaus

medarbetarpolitik hör bl. a att uppmuntra och ta vara på den enskilde medarbetarens intresse att arbeta självständigt samt att ta eget ansvar.

Bauhaus finns idag med 220 butiker i över 17 länder. Den först Bauhaus kom till Sverige 1997 och har nu 17 butiker i hela landet varav den största ligger i Västerås

## **4.2 Genomgång av svar från intervjun**

Idet följande går det genom svaren från intervjuguiden, se bilaga 2. Tolv frågor ställdes. När det i texten används citat från de intervjuades uttalande används "*kursiv skrift och citattecken*" De flesta svaren leder till en vidare del-tolkning av innebörden som redovisas i samband de enskilda frågorna. I slutet redovisas ett samband där alla svaren vägs ihop.

### **1 Vad jobbar du med? Vad har du för utbildning?**

Bakgrunden för de intervjuade personerna visade sig vara ganska varierande. Vissa hade ingen utbildning alls, någon hade gått i gymnasiet och vissa hade eftergymnasial utbildning. Någon talade om att han fått sin utbildning på Bauhaus. På Bauhaus verkar det finnas goda möjligheter för intern-utbildning.

### **2 Hur länge har du arbetat här?**

De flesta hade varit på arbetsplatsen mellan 3 till 5 år men en hade bara några månaders erfarenhet på denna arbetsplats. Man får anta att de intervjuade har en god kännedom om sin arbetsplats eftersom de flesta (4 av 5) har minst 3 års erfarenhet av arbetsplats och därmed är bra kvalificerade för att tala om hur arbetsmiljön är på Bauhaus.

### **3 Hur trivs du på jobbet?**

Det verkade generellt sett vara en väldigt positiv stämning bland de intervjuade, alla uttryckte i alla fall att de trivdes bra, flera uttryckte sig med "*jättebra*". En anledning till detta var bl.a. att arbetsplatsen uppfattades som "*rolig*" eftersom att "*det händer saker hela tiden*". Arbetsplatsen verkar vara stimulerande genom att det händer många saker.

#### **4 Vilka faktorer påverkar trivseln på ditt arbete?**

Faktorer som påverkade positivt var bl.a.

- att hjälpa kunden
- kul att träffa folk
- omgivningen
- arbetskamraterna, sammanhållning
- uppgifterna

Den enda negativa faktor som nämndes var att när det var personalbrist kunde det leda till stress. Svaren visar att det är viktigt att känna sig nyttig, att man fyller en funktion, men också att den fysiska omgivningen i form av arbetsmiljö spelar roll. Arbetskollegor och relationen till dessa är viktig. Stress har negativ inverkan på trivseln.

#### **5 Hur upplever du relationen med dina kollegor?**

Uttrycken "bra" eller "jätte bra" användes av alla de intervjuade. Uttryck användes som:

*"mycket bus och skratt"*

*"som en familj"*

*"bra gemenskap"*

*"tar hand om varandra"*

*"förstår varandra"*

*"god sammanhållning"*

Det intressanta var att det fanns inget negativt uttryck alls. Av detta kan man förstå att relationen till kollegorna verkar vara en väldigt viktig faktor för trivseln på arbetsplatsen.

#### **6 Hur definieras trivsel på ditt arbete?**

Det finns lite olika definitioner på trivsel men flera nämnde vikten av att ha bra relationer med sina arbetskollegor. "En bra chef" var också viktig utan att det definierades närmare vad detta innebär. Ingen dök frågan om "bra miljö" upp. En enstaka person nämnde "hårt arbete" som ett sätt att trivas.

”En bra chef” kan betyda mycket men har troligen att göra med bra ledning (klara arbetsuppgifter), trygg arbetsmiljö d. v.s. det finns högt till tak, man har utrymme för att ge sin åsikt till ledningen utan att känna sig hotad. Ingen kom frågan om bra miljö upp som troligen syftar på den fysiska omgivningen. Hårt arbete pekar mot känslan av att känna sig behövd.

## **7 Vilka aspekter påverkar trivseln hos er?**

Alla här svarade på vad som påverkar trivseln negativt.

Flera nämnde stress som en fakta, och andra nämnde frustrationen när saker inte funkade enligt planen, vara sig det rutiner, planering eller tekniska saker. Intressant var att en enstaka person nämnde den negativa känslan det gav när försäljningen gick dåligt.

Personen i fråga utvisade en form av skuld känsla över att ha gjort ett dåligt försäljningsjobb.

## **8 Hur kan man göra någonting själv för att skapa trivseln?**

Här var det väldigt olika förslag på vad som kunde göras. Dock nämnde flertalet på något sätt vikten av relationen till arbetskollegorna, viktigt att ge varandra tecken på uppskattning och se om kollegan mår bra. En annan nämnde vikten av att ha en positiv inställning generellt sett. Man kunde också prata med sin chef om det fanns problem. Det fanns också ett socialt forum i form av en personalklubb för julmiddagar etc. Ingen kom frågan upp om att hålla en fin omgivning. En enstaka person nämnde vikten av att skapa rutiner för att göra arbetet mera smidigt.

## **9 Tycker du att det är viktigt att vara glad på jobbet?**

Alla tyckte enstämmigt att det var viktigt att vara glad på jobbet. En kommenterade att om man inte är glad går det inte att göra ett bra jobb som säljare.

Glädje och motivering hos medarbetare hänger ihop och här styrkas vikten av ett företag set till att ha nöjda medarbetare, speciellt inom servicesektorn där mycket hänger bra med kundrelationer.



## **10 Hur ser du på din arbetsplats?**

Fyra av fem såg det som "bra" eller "mycket bra" arbetsplats. En var lite mer neutral och tyckte den var som de flesta andra arbetsplatser och nämnde problemet med att man inte alltid hinner med alla saker. Positiva uttalande kom också igen rörande vikten av de goda arbetskolligor samt det spännande i att göra varierande arbetsuppgifter.

## **11 Ge exempel på faktorer som skapar en god arbetsmiljö?**

Här var det ganska spretigt med exemplen:

- Arbetsmiljölagen ska uppfyllas
- Allt det tekniska som verktyg och truck ska funka
- Bra stämning mellan arbetskolligor
- Ordning och reda och disciplin
- En öppen dialog där man kan säga vad man tycket

Detta visar på igen på vikten av att rutinmässiga delar måste fungera bra samt relationerna till kolligor och ledning.

## **12 Känner du till om det finns ett skyddsombud på din arbetsplats? Hur tar din arbetsplats hand om arbetsmiljö?**

Fyra av fen kände till att det fanns en skyddsombudsman. Det nämndes att man hade kontakt med ledningen och möjlighet att påverka om man ville ändra något. Det fanns också en personalavdelning genom vilken man kunde påverka arbetsplatsen. Ingen kom det upp att man tog hand om arbetsplatsen för att göra den fin.

Detta indikerar att personalen känner att de har inflytande och kan påverka arbetsmiljön på deras arbetsplats. De känner till att man har rättigheter och skyddad av lagstiftning i viss mån.

### **4.3 Analys av svar från intervjun**

Om man analyserar alla svar på alla frågor som en helhet ser man att det är vissa faktorer som kommer upp flera gånger. I det följande redovisas de 6 parametrar som framträder som viktigaste för att man ska trivas på arbetsplatsen samt den som påverkar trivseln negativt. Det ska uppmärksammas att det på flera ställen också nämns vikten av att vara positiv och glad på jobbet, men detta har inte framställts om en parameter där det anses vara en konsekvens av hur man trivs på arbetsplatsen.

#### **4.3.1 relationer till arbetskolligor, vänner på jobbet**

En god relation till arbetskolligor är genomgående den viktigaste faktor för trivsel på jobbet. I hälften av de anställda frågorna pekade svaren på vikten av detta. I hälften av de ställda frågorna hänvisade svaret på något sätt till vikten av relationen med kolligor. Fråga 5 och 10 gav uttryck för att man redan har det bra med kolligor, fråga 4, 5 och 11 nämnde det som en förutsättning för trivsel och i fråga 8 framställdes det som en av de viktiga parametrarna för att skapa trivsel.

Det framgick också att det är viktigt att ge positiv feedback till kolligor och ibland kolla om alla mår bra och fråga till om man känner en kollega är ledsen. Det fanns ett personalforum för att göra saker som julmiddag etc. och det upplevdes en känsla av att man kunde ha öppen dialog där man kan säga vad man tycker.

Att ha bra kolligor är en del av trivseln på arbetsplatsen: alla säljerna uttryckte sig så här när det gäller vänner på jobbet:

- Att ha bra arbetskamrater, och bra chef då trivs man.
- Arbetskolligor gör väldigt mycket.
- Jag har jätte bra kolligor och god stämning.
- Det är bra, vi är som en familj kan man säga.
- Bra gemenskap och vi tar hand om varandra.

#### **4.3.2 Den fysiska arbetsmiljön, det är fint och rent, estetiskt**

Denna parameter kom upp under 4 av frågorna (4,6,8 och 11). Den fysiska omgivningen är viktig för trivseln, att det känns rent och ordnat påverkar trivsel positivt på arbetsplatsen. Det är också en av de trivselseffektorer man själv kan hjälpa till med att främja. En stimulerande arbetsplats med varierande och ibland nya uppgifter, och att träffa nytt folk.

#### **4.3.3 Bra ledning, bra chef, inflytande på sina arbetsförhållanden**

I tre av frågorna dök denna parameter upp (6, 8 och 12). Att ha en bra chef är viktigt och inte minst en bra relation med sin chef. Det uttalades att det kändes som att man kan prata med chefen om det finns problem och det finns en känsla av att de anställda har möjlighet att påverka sin arbetsmiljö även genom personalavdelning. Personalen känner av att de har inflytande och kan påverka arbetsmiljö på deras arbetsplats. De känner till att de har rättigheter och är skyddad av lagstiftningen i viss mån.

#### **4.3.4 En stimulerande arbetsplats med varierande och ibland nya uppgifter, och att träffa nytt folk**

I fråga 3, 4 och 10 nämndes vikten av att träffa nya folk som en stimulerande faktor. I detta ligger själva den sociala kontakten med andra människor som uppskattas men också förväntningen på en ny utmaning där man får testa sig själv och sina kunskaper. Oftast resulterar kontakten i en nöjd och glad kund vilket också är stimulerande för den anställde.

#### **4.3.5 Att känna sig nyttig och behövd**

Det framgick också vid flera tillfällen (bl. a. I fråga 4 och 6) att det var viktigt att känna sig behövd och nyttig och att man fyller en funktion som är till fördel för andra. Det kan gå så långt att trivsel bedrivs som känsla av att arbeta hårt och inte ligga på lat-sidan.

Det som personalen bryr sig om sitt vardagliga arbete är att kunna hjälpa kunderna, och vägleda så att kunden hamnar på rätt avdelning och får hjälp med det de behöver.

Personalens huvudroll är att hjälpa kunden och sälja produkterna, två av säljarna svarade så här:

*“Det är kul och träffa folk och hjälpa till med det de behöver hjälp med och sälja och ge kunden information när man vill göra om hemma”*

*”Att hjälpa kunden i den mån jag kan, för att alla är ju här för kundens skull”*

Anställda som trivs med sitt arbete arbetar hårdare, verksamheten får ut det bästa av den anställda och de hjälper organisationen att lyckas.

Det är inte lätt för verksamheten att vara lyckad och framgångsrik. Det krävs hårt arbete för att nå dit. En av säljarna definierade trivseln på arbetet med hårt arbete:

*”Trivseln är ju hårt arbete, man kan inte ligga på lata sidan och trivas, man ska hålla tempot uppe”*

#### **4.3.6 Struktur på arbetsplatsen, rutiner för vad man ska göra**

Det gavs uttryck för vikten av att ha bra rutiner för arbetsprocessen (fråga 8 och 11)

Dessutom var det ett av de områden där personalen ansåg att man själv borde vara delaktig i skapande av nya rutiner, säkert för att de anställda känner till innebörden av sina jobb och hur man bäst kan förbättra förutsättningarna för detta. I samband med arbetsprocessen nämndes också disciplin var viktigt samt att den tekniska supporten skulle fungera. Detta tyder på att fasta ramar där man vet vad som gäller är viktigt på arbetsplatsen.

Genom mina intervjuar på Bauhaus kom det fram att många mår bra av att skapa rutiner och ha struktur på jobbet. Hur informanterna själva skulle göra för att skapa trivsel, fick jag olika definierade svar på:

- *“Genom att skapa rutiner som gör att arbetet rullar på så smidigt så möjligt.*
- *” Genom att omgivningen ser bra ut och är trevliga mot varandra”.*
- *” Genom att vara positiv hela tiden och glad”.*
- *” Genom att uppskatta varandra och lyssna på varandra”.*

Det viktiga för säljarna var att utföra dagens arbete genom ett väl planerat schema med väl etablerade rutiner. För att utföra ett bra uppdrag ska helst finnas bra med informationsmaterial och mallar.

I det följande redovisas en parametrar som har en negativ inverkan på trivseln och arbetsmiljön. Det ska dock påminnas om att "dålig försäljning" dök upp som en negativ faktor men det antas i detta samband vara en yttre faktor som inte kan påverkas direkt av de anställda eller ledning.

#### **4.3.7 Stress p.g.a. underbemanning eller rutiner/teknik som inte funkar**

Stress nämndes flera gånger (fråga 4 och 7) som den enstaka parameter som påverkade trivseln negativt. Det kunde vara direkt som en konsekvens av underbemanning eller ett resultat av olika support-funktioner inte funkade som rutiner och teknik

Stress är en av många andra faktorer som påverkar negativt på arbetsplatserna, många anställda hade synpunkter på vad det är som gör att man inte trivs på jobbet:

- *"Personal brist".*
- *"Arbetskamrater, arbetsuppgifter och omgivningen".*
- *"När det är för mycket att göra... stress".*
- *"När tekniken inte fungerar som den ska".*
- *"När det går dåligt att sälja då känner hela huset av det".*

Det finns också faktorer som påverkar trivseln negativt på arbetsplatserna som man inte kan rå för. Dessa faktorer kan röra sin om dålig ekonomi, brist på möjligheter och kunskapsbrist hos ledarna.

#### **4.4 Slutsatser från intervjun**

Undersökningen på Bauhaus visade vilken syn personalen hade på trivseln på arbetsplatsen, hur vissa faktorer vägde in till exempel beroende på vilka uppgifter de

anställda hade och vilken position de hade på arbetet, vilken roll chefen spelade, ledningen, arbetarna själva, regler och rutiner samt tekniken i att skapa en trivsamt arbetsplats (med teknik menas att alla maskiner är igång).

En viktig faktor som påverkade den allmänna trivselt på Bauhaus var kommunikation. Bristande kommunikation kunde leda till missnöje, och vara grund till konflikter inom organisationen.

Undersökningen visade hur viktigt det var med sociala relationer som påverkar hela organisationen, dels i relation till kunder och dels i relation till kollegor och medarbetare. Relationen till kunder och alla besökare på Bauhaus är standardiserade. Det börjar med väl bemötande och att ge rätt information och hänvisa kunderna till rätt produkt. Det handlar också om rådgivning i en viss fråga där kunden behöver hjälp.

## **5 Analys**

Att börja utveckla rutiner och instrument för att öka personalens kännedom är bland den viktigaste metoden på jobbet (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson, 2006). Bauhaus grundläggande värderingar är att skapa trivsel bland personalen genom att ha ett jämlikt och öppet arbetsklimat, genom att värdesätta hälsa och social gemenskap och genom ständig utveckling. Att ha regler och rutiner är också bland viktiga metoderna på Bauhaus.

Det viktigaste som framkom från mina intervjuer på Bauhaus var att säljarna jobbade med det de trivdes med eftersom de var motiverade, glada och produktiva. Att ha ett intressant och roligt arbete signalerar till vår förmåga att kunna välja, medan ett tråkigt arbete signalerar till oförmågan till att välja (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson, 2006).

En organisation som Bauhaus har oftast ett övergripande mål och den som bidrar till att uppnå detta mål är den enskilde medarbetaren med hela ledningen. Det är chefens uppgift att formulera vad organisationen behöver få utfört för att leva upp till det övergripande målet (Ronthy-Österberg, 2001).

Motivation kommer inifrån som gör att en inre process sätts i rörelse för att knyta ihop såväl intresse som handling (Ronthy-Österberg, 2001). Anställda på Bauhaus var motiverade till att agera på något sätt som visar deras intresse.

Arbetsplatserna är egentligen samverkan av uppdrag, arbetssätt och arbetarna. För att fullfölja bra arbetsuppdrag måste vi utveckla ett bra arbetssätt och för att göra detta behöver vi stöd av bra arbetare. Arbetsplats är ett samlingsbegrepp för ett vardagligt arbetsverktyg som är mycket mer än bara ett hus, där det finns inredning, teknisk utrustning och olika stödverksamheter till produktionen (Nathorst-Böös, 2006).

När arbetet innebär ständig förnyelse i samverkan med kunderna (som på Bauhaus), krävs det samarbete mellan olika kompetenser för att driva fram utvecklingen. Nu behövs det nya verktyg, nya platser, nya överenskommelser för en bra dag på jobbet för kunden, organisationen och medarbetaren (Nathorst-Böös, 2006).

Arbetsmiljö är viktig för de anställda på Bauhaus som uppmuntrar och tillåter människor att anpassa sin arbetsyta med personliga saker, skyltar, affischer, favorit team tröjor, flaggor m fl. det ger utrymme till att anställda kan spekulera med platsen efter behov.

För en god arbetsmiljö utformas arbetslokalerna med fördel så att de stimulerar till viss fysisk aktivitet. Genom att göra små finjusteringar av inredningen och anpassa kontorsytan till olika arbetsuppgifter kan man åstadkomma stora förändringar. Ofta planeras det att man bygger kontor för en arbetsplats där alla har egna rum eller där alla sitter i öppet landskap. Men generellt är det bättre med att kombinera olika typer av arbetsplatser inom ett kontor. Arbetarskyddsstyrelsens allmänna råd syftar till att ge förutsättningar för att kunna förutse och undvika risker för ohälsa och olycksfall som orsakas av eller kan förebyggas genom lokalernas utformning. (arbetarskyddsstyrelsen, 2005).

Det är också viktigt för personalen på Bauhaus att planera dagens arbetsuppgifter på ett smidigt sätt som gör att de inte stressar upp sig.

Stress handlar om olika former av tidsbrist, när man inte räcker till, vara oförmögen eller inte hinna med det man ska göra (Währborg, 2009).

För att trivas på jobbet behöver man vänner som kan vara till stöd för arbetet och vart man vänder sig i olika situationer. Socialt stöd kan fungera som skyddsfaktor mot stress vid problem och oro, då har man någon att vända sig till och få stöd, råd och hjälp att hitta lösningar (Währborg, 2009).

### **5.1.1 Relationer till arbetskollegor, vänner på jobbet**

På Bauhaus verkade relationer till kollegor vara en av de viktigaste förutsättningar för att trivas på jobbet. Det finns mycket stöd för denna hypotes i litteraturen. I studierna från sjukvården i Australien (Wilkes, Doull, Ng Chok, & Mshingaidze, 2015), Grekland (Platisa, Reklitis, & Zimeras, 2015) och Sverige (Bringsen, 2010), visade det sig som en av de viktigaste parametrar för att trivas och göra ett bra jobb. En studie inom lärarkåren (Lindholm & Wendel, 2012) talar den sociala kontakten och vänskap som ett av våra basala behov som människor i linje med behovet av skydd och mat. Gemenskapen på jobbet kan ge sig till uttryck genom uppskattning av varandra med enkla ord som redovisas i studien av Stenqvist (Stenqvist & Thoren, 2013) eller genom aktiviteter som redovisat av Johansson i en studie inom IT-branschen (Johansson, 2002). På Bauhaus fanns det förutom den spontana uppskattning också ett forum för personalaktiviteter som jul-lunch. Att investera i sin personals välmående genom att öka möjligheterna för sociala kontakter verkar vara en på sikt lönsam strategi för företag som är beroende av tillfredsställda medarbetare som oftast är ansiktet utåt inom service sektorn. Denna uppfattning stöds även av studien av (Yee, Guoa, & Yeung, 2015). Sociala relationer med kollegor uppges också som en av de viktigaste faktorer för trivseln inom Sveriges största varuhus. (Hedman J & Jassim, 2013). I ett globalt perspektiv ligger Sverige också över det genomsnittet när det gäller vikten av sociala relationer på arbetsplatsen (Hauffa, Richter, & Tressin, 2015). Bauhaus verkar vara ett företag som har lyckats när det gäller att ha ett arbetsklimat som gynnar de sociala relationer mellan kollegor på jobbet. Währborg (Währborg, 2009) har också nämnt socialt stöd av kollegor som kan fungera som skyddsfaktor mot stress vid



problem och oro, då har man någon att vända sig till och få stöd, råd och hjälp att hitta lösningar.

### **5.1.2 Den fysiska arbetsmiljön, Det är fint och rent, estetiskt**

På Bauhaus var den fysiska arbetsmiljön en av de viktiga faktorerna för både allmänheten (kunderna) och för medarbetarna. Arbetsplatsen ska vara rent, fint och estetiskt för att få en trivsamt arbetsmiljö som är en av grunderna inom arbetsmiljölagen. Det fram kom också från studien som (Wilkes, Doull, Ng Chok, & Mashingaidze, 2015) beskriver vikten av sjuksköterskornas glädje i samband med de fysiska arbetsförhållandena.

### **5.1.3 Bra ledning, bra chef, inflytande på sina arbetsförhållanden**

Det fram kom av undersökningen på Bauhaus att de anställda hade bra arbetsförhållande, både när det gäller ledning, chefen och varierande arbetsuppgifter vilket är kärnan till trivseln på en arbetsplats. Det fram kom också från studien av (Wilkes, Doull, Ng Chok, & Mashingaidze, 2015) som beskriver sjuksköterskornas tillfredsställelse över hur bra var chefen, ledningen som underlättade arbetet. Hedman och Jassim (Hedman, J & Jassim, 2013) har skrivit i en kandidatuppsats om hur en bra ledare kan skapa förutsättningar för arbetsglädje. På Bauhaus känner de anställda att de har en bra chef som man kan vända sig till vid olika situationer när de behöver hjälp i en viss fråga. (Platisa, Reklitisb, & Zimeras, 2015) har också visade i sina studier två viktiga faktorer som påverkar de anställda, det var relationen till ledningen och administrationen samt arbetsbelastning. (Raziq & Maulabakhsh, 2015), har visade de viktiga punkterna i sin studie som var: Arbetstider, upplevd anställningssäkerhet, förhållandet till medarbetare, återkoppling från chef, samt ledning.

### **5.1.4 En stimulerande arbetsplats med varierande och ibland nya uppgifter, och att träffa nytt folk**

Att träffa nytt folk på arbetet är roligt och utmanande för att fortsätta jobba på bättre sätt på Bauhaus, det nämndes av de anställda. Från studien om sjuksköterskorna i Australien av (Wilkes, Doull, Ng Chok, & Mashingaidze, 2015), nämndes hur variation i det dagliga arbetet

ökar trivseln bland sjuksköterskorna. Anställda på Bauhaus nämnde också vikten av varierande arbetsuppgifter för bättre och trevligare arbete. Att träffa nytt folk på Bauhaus gör att de anställda presterar fram bra jobb dagligen. Arbetarskyddsstyrelsen (Arbetarskyddsstyrelsen, 2005) rekommenderar att en god arbetsmiljö bör utformas med fördel så att arbetslokalerna stimulerar till viss fysisk aktivitet, detta genom att göra små finjusteringar av inredningen och anpassa kontorsytan till olika arbetsuppgifter som kan man åstadkomma stora förändringar.

#### **5.1.5 Att känna sig nyttig och behövd**

Det kom fram av undersökningen och de studierna som nämndes tidigare att känna sig nyttig och behövd är viktigt för de anställda, vare sig på Bauhaus eller på andra arbetsplatser. Till exempel det som driver fram tillfredställelse hos sjuksköterskorna är att de behövdes på sjukhuset av (Wilkes, Doull, Ng Chok, & Mashingaidze, 2015). På Bauhaus också kände sig de anställda att de är viktiga och behövdes för att utföra dagens arbete.

#### **5.1.6 Struktur på arbetsplatsen, rutiner för vad man ska göra**

Struktur och rutiner är viktiga på en arbetsplats, det nämndes flera gånger av de anställda på Bauhaus. Att ha rutiner och struktur på arbetet ger de anställda en plan över hur dagen ska utformas och hur man går till väga med arbetsuppgifterna. (Allvin m.fl, 2007) har nämnt också att börja utveckla rutiner och instrument för att öka personalens kännedom är bland den viktigaste metoden på jobbet.

#### **5.1.7 Stress p.g.a. underbemanning eller rutiner/teknik so m inte funkar**

Det kom fram från undersökningen på Bauhaus att stress är en av de negativa faktorerna som påverkar de anställda. Från studierna om sjuksköterskorna i Australien (Wilkes, Doull, Ng Chok, & Mashingaidze, 2015) nämndes hur otillräcklig bemanning och hög arbetsbelastning med begränsade resurser skapar stress på arbetsplatsen. Währborg (Währborg, 2002) har förklarat hur stress handlar om olika former av tidsbrist, när man inte räcker till, vara oförmögen eller inte hinna med det man ska göra, vilket påverkar arbetet negativt.

## **6 Slutsatser**

### **6.1 Egna reflexioner kring genomförandet av arbetet**

Syftet med uppsatsen var att undersöka trivseln på en arbetsplats och hur anställda påverkas av arbetsmiljön. Det var också viktigt att undersöka vilka faktorer som skapar trivsel bland arbetarna. Resultatet visade hur nöjda de anställda var när det gäller psykosociala arbetsmiljön, arbetsorganisation och arbetsinnehåll. Dessutom fungerar de relationerna på ett tillfredställande sätt vilket ger de anställda ett stort stöd i arbetet.

### **6.2 Framtida forskning**

Forskning inom arbetsplatser är kontinuerligt, inte bara utom lands utan även här i Sverige. Många anställda som alla andra människor tänker på att skapa trivseln där de tillbringar många timmar dagligen. Det finns säkert andra aspekter som inte är nämnda här som kan dyka upp i kommande forskningar.

## 7 Litteraturförteckning

(2005). *Arbetsstyrelsens författningssamling. Arbetsplatsutformning.*

Alesina, A., Di Tella, R., & MacCulloch, R. (2004). Inequality and happiness: are Europeans and Americans different. *Journal of Public Economics*, 88, ss. 2009-2042.

Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., & Lundberg, U. (2006). *Gränslöst arbete - socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet.* Malmö, Sverige: Liber.

Angelöw, B. (2002). Friskare arbetsplatser – att utveckla en attraktiv, hälsosam och välfungerande arbetsplats. Lund, Stockholm: Lund Studentlitteratur.

Angelöw, B. (2015). *Mera arbetsglädje.* Stockholm, Sverige: Natur och Kultur.

Bauhaus. (u.d.). Bauhaus-Om oss. Hämtat från <http://www.bauhaus.se/omoss.html> den 18

april 2016-04-25 Bringsen, Å. (2010). TSKING CARE OF OTHERS – WHATS IN IT FOR US?

Exploring workplace related health from a salutogenic perspective in anursing conte.

Doctoral Thesis, Lund University, Faculty of Medicine.

Carlsson, B. (1991). *Kvalitativa forskningsmetoder för medicin och beteendevetenskap.*

Sverige: Liber/ Almqvist & Wiksell medicin.

Chef, R.p. (den 30 augusti 2011). *Chef.se.* Hämtat från <http://chef.se/det-aer-viktigast-foer-att-trivas-pa-jobbet/> den 16 April 2016

Ching, T, & Wang, I. (2008). Workplace Learning, Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Small to Midsize C companies in Taiwan. Presented at Academy of Human Resource Development International Research Conference in The America.

Dalen, M. (2015). *Intervju som metod 2: Upplaga.* Sverige: Gleerups Utbildning AB.

Dalen, M. (2008). *Intervju som metod.* Sverige: Gleerups Utbildning AB.

Fagleya, N., & Adler, M. (2012). Appreciation: a spiritual path to finding value and meaning in the workplace. (A. & Resources, Red.) *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 9 (2).

Grönmo, S. (2006). *Metoder i samhällsvetenskap.* Liber AB.

Harding, R. (september 2007). *Enjoyment at workplace.* Canada.

Hauffa, S., Richter, N., & Tressin, T. (2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review*, 24 (4), ss.710-723.

Hedman, J, & Jassim, R. (2013). Glada medarbetare bland miljontals kunder. Institutionen för Service Management. Lund: Lunds Universitet.

Iseskog, T. (2009). Arbetsmiljö för alla. Sverige: Talentum HR.

Johanssen, A., & Tufte, P. (2003). Introduktion till samhällsvetenskaplig metod. Sverige: Liber AB.

Johansson, A. (2002). Trivsel på arbetet: en kvalitativ undersökning om anställda och företagsledningens syn på trivsel. Sociologiska institutionen, Lund Universitet. Lund Universitet.

Kvale, S.(1997). Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund, Sverige: Studentlitteratur.

Lindholm, F., & Wendsel, A.(2012). Vänner på jobbet – betydelsen av sociala relationer på arbetsplatsen för inre motivation hos lärare. Kandidatuppsats, INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI, Lund.

Nathorst-Böös, t. (2006). Rum för framgång. Bookhouse Publishing AB.

Platisa, C., Reklitisb, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 175, ss. 480-487

Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Enviroment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23,ss. 717 – 725.

Repstad, P., Guttorn, F., & Kjeldstadli,D.(2007). Närhet och distans- Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap. Studentlitteratur AB.

Roberts-Grey, G.(den 16 oktober 2015). Essence. Hämtat från [Https://www.essence.com/2015/10/16/how-be-happy-work](https://www.essence.com/2015/10/16/how-be-happy-work) den 14 april 2016.

Ronthy-Östberg, M.(2001). Relationer och dialog på arbetsplatsen. Sverige: Liber AB.

Rowden,R.(2002). The relationship between workplace learning and job satisfaction in U.S. small to midsize businesses. *Human Resource Development Quarterly*, 13,ss. 407-42.

Stenwvist, E., & Thoren, E. (2013). Ett par ord räcker långt – en kvalitativ studie om betydelsen av uppskattning och feedback för arbetsglädje. INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI. Lund: Lund universitet.

Währborg, P.(2009). Stress och den nya ohälsan. Stockholm, Sverige: Natur och kultur.

Wallöe,C.(2002). Identifiering av faktorer som befrämjar hälsa på arbetsplatsen, Göteborg: Göteborgs Universitet.

Wesling, E.(2010). Nycklar till arbetsglädje. Åbo: Yrkeshögskolan Novia.

Wilkes, L., Doull, M., Ng Chok, H., & Mashingaidze.(den 2 november 2015). Enjoyment in nursing – experiences from the clinical milieu. Journal Of Clinical Nursing.

Yee, R., Guoa, Y., & Yeung, A.(2015). Being close or being happy? The relative impact of work relationship and job satisfaction on service quality. International Journal of Production Economics, 169, ss. 391- 400.

## 8 Bilaga 1 - Messiv

Hej!

Mitt namn är Yusra Akbar och jag läser min sista termin på högskolan i Gävle till beteendevetare. Mitt examensarbete kommer att handla om trivsel på arbetsplatser och därför vill jag intervjua dig som jobbar på Bauhaus och har erfarenhet som anställd. Hur trivs du på arbetet och hur kan du uppleva trivsel på arbetet.

Intervjun beräknas ta mellan 30-45 minuter och kommer att spelas in för att jag ska få med allt som sägs. Inspelningen kommer att användas av endast mig och min handledare. Efter avslutade studie kommer inspelningen att förstöras. Det är frivilligt att delta och du får när som helst avbryta deltagandet under studien. Intervjun behandlas konfidentiellt, vilket betyder att ditt namn inte kommer att skrivas i arbetet. Slutliga examensarbetet kommer att publiceras i DIVA som är en offentlig publikationsportal för uppsatser och examensarbete.

Vid frågor gällande studien får självklart höra av dig.

Med vänliga hälsningar

Yusra Akbar

Tel: xxxxxxxxxx

Handledare

Liya Kalinnikov Magnusson

## 9 Bilaga 2 Intervjuguide

- 1- Vad jobbar du med? Vad har du för utbildning?
- 2- Hur länge har du arbetat här?
- 3- Hur trivs du på jobbet?
- 4- Vilka faktorer påverkar trivseln på ditt arbete?
- 5- Hur upplever du relationen med dina kollegor?
- 6- Hur definieras trivsel på ditt arbete?
- 7- Vilka aspekter påverkar trivseln hos er?
- 8- Hur kan man göra någonting själv för att skapa trivseln?
- 9- Tycker du att det viktigt att vara glad på jobbet? Hur ser du på din arbetsplats?
- 10-Ge exempel på faktorer som skapar en god arbetsmiljö?
- 11-Hur ser en trivsam arbetsplats ut?
- 12-Hur ska en arbetsplats vara för att se trivsamt ut?