HÖGSKOLAN
I GÄVLE

AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV

Avdelningen för arbetshälsa, psykologi och idrottsvetenskap

Mer än bara pengarna?

Unga vuxna inom handel och deras upplevelser av arbetsmotivation

Sandra Näsström & Viktor Olofsson

2024

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Psykologi
Personal- och arbetslivsprogrammet
Examensarbete

Handledare: Linda Ytterholm
Bedömande lärare: Mårten Eriksson
Examinator: Mårten Eriksson

Sammanfattning

Studiens syfte var att undersöka vad som upplevs motiverande i arbetslivet hos unga vuxna inom handel. För att uppnå en djupare förståelse för upplevelsen av arbetsmotivation användes en kvalitativ metod med sju semistrukturerade intervjuer som analyserades genom induktiv tematisk analys. Analysen genererade sex huvudteman och fyra underteman; *Utvecklingsmöjligheter* med undertemat *Involverade chefer*, *Lön*, *Den sociala kontakten* med underteman *Horisontell kontakt* och *Vertikal kontakt*, *Att gilla det man gör*, *Prestera bra* med undertemat *Bekräftelse* samt *Eget ansvar*. Resultatet gav en inblick i vad som motiverar unga vuxna inom handel och kan bidra med kunskap kring vad arbetsgivare kan behöva arbeta med för att stärka yngre medarbetares arbetsmotivation.

Nyckelord: *arbetsmotivation, unga vuxna, medarbetare, handel*

Title: More than just the money?: Young adults in the retail industry and their perceived work motivation

Abstract

The purpose of the study was to examine what young adults in the retail industry perceived as motivating at work. In order to achieve a deeper understanding of the experience of work motivation, a qualitative method was used with seven semi-structured interviews which were then analyzed through inductive thematic analysis. The analysis generated six main themes and four sub-themes; *Development opportunities* with the sub-theme *Involved managers*, *Salary*, *The social contact* with the sub-themes *Horizontal contact* and *Vertical contact*, *Liking what you do*, *Performing well* with the sub-theme *Confirmation* and one's *Own responsibility*. The result gave insight into what motivates young adults in the retail industry and can contribute with knowledge about what employers may need to work with to strengthen younger employees' work motivation.

Keywords: *work motivation, young adults, employees, retail*

Förord

Vi vill börja med att uttrycka vår tacksamhet till samtliga intervjupersoner som deltog i vår studie. Tack för att ni avsatte er tid och för att ni delade med er av era upplevelser och erfarenheter. Det är tack vare er denna studie var möjlig att genomföra. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Linda Ytterholm vid Högskolan i Gävle för ditt otroliga engagemang, tålamod och stöd genom hela processen.

Sandra Näsström & Viktor Olofsson
Gävle, maj 2024.

Introduktion

Motivation beskrivs som individens inre driv att nå ett visst resultat eller att utföra ett specifikt beteende. Inom organisationspsykologi är motivation ett av de viktigaste ämnena och begreppet arbetsmotivation avser den process som påverkar individers arbetsrelaterade beteenden (Ashleigh & Mansi, 2012, Kanfer et al, 2017). Det är dock inte enbart inre behov och driv som avgör hur motiverad en anställd är, utan arbetsmotivationen beror även på yttre faktorer, såsom arbetsuppgifterna och arbetsmiljön (Ashleigh & Mansi, 2012). Arbetsmotivation ligger till grund för anställdas beteenden och prestation och är därmed viktigt för organisationens framgång (Ashleigh & Mansi, 2012; Kanfer et al., 2017). En ökad arbetsmotivation bidrar även till positiva aspekter för medarbetaren i form av exempelvis ökad arbetstillfredsställelse (Boumans et al., 2012) och välmående (Gagné et al., 2015).

Arbetsmotivation har visat sig sjunka över tid, då arbetsmotivationen är lägre i samhället idag än för 40 år sedan (Schröder, 2023). Det finns även skillnader i arbetsmotivation relaterat till ålder, dels att yngre har en lägre arbetsmotivation än äldre (Schröder, 2023), men även att det skiljer sig gällande vad som upplevs som motiverande (Inceoglu, 2012).

En stor del av yngre medarbetare i Sverige befinner sig inom *service-, omsorgs-, försäljningsyrken* där *butikspersonal inom handel* är det mest förekommande yrket hos de under 24 år (SCB, 2021a; SCB, 2021b). Tillväxtverket (2023) visar även att inom yrkeskategorin handel, är det de yngre medarbetarna som är mest benägna att byta arbete. Då handel är en bransch i konstant utveckling argumenterar Berggren (2022) för vikten av ett ökat kompetensbehov och att arbetsgivare bör lägga fokus på att behålla den befintliga personalen (Berggren, 2022).

En av de positiva effekterna av arbetsmotivation har visat sig vara att det bidrar till att medarbetare presterar bättre (Çetin & Aşkun, 2019; Octaviannand et al., 2017; Sadewo et al., 2021). Arbetsmotivation har även en positiv påverkan på hur engagerade och involverade medarbetare är i sitt arbete (Shkoler & Kimura, 2020). En ökad arbetsmotivation kan även öka anställdas arbetstillfredsställelse (Boumans et al., 2012) samt förebygga anställdas benägenhet att byta jobb (Blechman et al., 2022).

Tidigare forskning visar att det finns vissa skillnader i arbetsmotivation utifrån ålder (Inceoglu et al., 2012; Schröder, 2023) och generationer (Mahmoud et al., 2021). Exempelvis visade Inceoglu et al. (2012) att yttre motivationsfaktorer såsom lön, status och karriärmöjligheter var mer förekommande hos yngre medan äldre motiverades mer av inre faktorer som intresse och personliga värderingar (Inceoglu et al., 2012). Mahmoud et al.

(2021) menade att det finns skillnader i motivationsfaktorer mellan olika generationer, bland annat att den yngre generationen hade betydligt lägre arbetsmotivation än äldre generationer. Den yngre generationen, Z (födda 2000-2012), motiverades även i högre grad av yttre faktorer än vad de äldre generationerna, X (födda 1965-1981) och Y (födda 1982-1999) gjorde (Mahmoud et al., 2021). Som kontrast till Mahmoud et al. (2021) menade dock Schröder (2023) att skillnaderna i arbetsmotivation inte kan förklaras av generationstillhörighet utan av ålder i kombination med den historiska tidsperioden. Schröder (2023) menade även att arbetsmotivationen överlag är lägre hos yngre och ökar fram till medelåldern för att därefter sjunka. Schröder (2023) genomförde studien under fyrtio års tid och visade att det finns skillnader i arbetsmotivation mellan yngre och äldre, men även att både yngre och äldre idag har lägre arbetsmotivation än vad respektive åldersgrupp hade för tjugo år sedan (Schröder, 2023). Boumans et al. (2012) menade även att arbetsmotivationen är lägre hos yngre än hos äldre, men att yngre medarbetares arbetsmotivation ökar när de blir erbjudna fler karriärmöjligheter (Boumans et al., 2012). Manzi et al. (2023) menade att en viktig motiverande faktor hos yngre medarbetare är delaktighet i meningsfulla aktiviteter på arbetsplatsen, såsom att gemensamt skapa en inkluderande arbetsmiljö (Manzi et al., 2023).

Self-Determination Theory (Ryan och Deci, 2000), Maslows behovstrappa (1943) samt Herzbergs tvåfaktorteori (1959) är motivationsteorier som nämns i vissa tidigare studier gällande arbetsmotivation och ålder (e.g. Inceoglu et al, 2012; Mahmoud et al. 2021). Self-Determination Theory (SDT) delas primärt in i två huvudgrupper - inre och yttre motivation (Ryan & Deci, 2000). Individer som drivs av inre motivation engagerar sig främst i arbete eller uppgifter för inre belöningar såsom att ha ett genuint intresse av arbetet eller en upplevd glädje av genomförandet av själva uppgiften. Andra aspekter av inre motivation kan vara att arbetet stämmer överens med personliga värderingar, vilket kan få uppgiften att uppfattas som meningsfull (Blechman et al, 2022; Deci & Ryan, 2008). Yttre motivation syftar på att motivationen grundas i externa faktorer såsom exempelvis status eller lön. En annan form av yttre belöning kan vara möjligheten till utveckling på arbetsplatsen (Blechman et al, 2022; Deci & Ryan, 2008; Ryan & Deci, 2000).

Maslows behovstrappa (1943) är en motivationsteori som innefattar fem steg av grundläggande behov som endast kan uppnås i hierarkisk ordningsföljd. Maslow (1943) beskriver dessa som (1) fysiologiska behov, (2) trygghet/säkerhet, (3) Gemenskap/Tillhörighet, (4) Självkänsla, och (5) Självförverkligande. Vidare menar Maslow att individer motiveras av en önskan att bibehålla de förhållanden dessa grundläggande behov vilar på och när ett grundläggande behov är tillfredsställt så eftersträva nästa nivå av behov

då tillfredsställda behov inte ger någon drivkraft (Maslow, 1943). Wieck (2007) presenterar alternativa sätt att definiera och applicera Maslows teori i arbetslivet. Enligt Wieck (2007) kan det första stegets behov av sömn relatera till långa skift som kan hämma sömnen. Det andra steget kopplas här till fysisk och ekonomisk säkerhet samt monetära belöningar, såsom exempelvis lön. I det tredje steget beskrivs sociala kontakter och att bli uppskattad i form av goda relationer med kollegor samt att uppmärksammas av chefer. Utifrån det fjärde steget om självförtroende och självkänsla kan dessa ökas genom att uppmärksamma och belöna varje medarbetare. Det femte och högsta steget relateras till att ens handlingar kan hjälpa en att nå sin individuella högsta potential. I arbetslivet kan detta uppnås genom att främja kreativitet och innovation hos medarbetarna (Wieck, 2007).

Inom Herzbergs tvåfaktorteori (Herzberg et al., 1959) relateras medarbetares motivation till hygienfaktorer och motivationsfaktorer. Hygienfaktorer avser grundläggande behov som kan leda till missnöje när dessa inte tillgodoses, men har ingen direkt koppling till ökad arbetsmotivation eller arbetstillfredsställelse. Exempel på hygienfaktorer är lön, ledning, relation till kollegor och arbetsvillkor. Motivationsfaktorer kan bidra till ökad motivation och är relaterat till själva arbetet. Exempel på motivationsfaktorer är prestation, ansvar, arbetsuppgifter och utvecklingsmöjligheter. Hygienfaktorerna är alltså grundläggande för att medarbetare inte ska uppleva missnöje, medan motivationsfaktorerna fungerar som kompletterande faktorer som kan bidra till ökad motivation hos medarbetarna (Herzberg et al., 1959).

Arbetsmotivationen har visat sig vara generellt lägre hos yngre medarbetare, och det skiljer sig även gällande vad som motiverar yngre jämfört med vad som motiverar äldre. Med tanke på att många yngre medarbetare befinner sig inom handel som även är en bransch under konstant utveckling, så är det viktigt att undersöka arbetsmotivationen inom denna grupp för att få kunskap kring vad arbetsgivare kan behöva arbeta med för att stärka yngre medarbetares arbetsmotivation.

Syfte

Syftet med denna studie var att undersöka vad som upplevs motiverande i arbetslivet hos unga vuxna (20-24 år) inom handel.

Metod

Deltagare och urval

Deltagarna i studien var butiksanställda vid fem olika organisationer inom detaljhandeln i Mellansverige. Urvalskriterierna för deltagarna i studien var att de skulle vara 20-24 år samt arbeta inom handel. Sju deltagare medverkade i studien, varav fyra män och tre kvinnor. Sysselsättningsgraden hos deltagarna varierade mellan 20% och 100%.
Ålderskriteriet stöttades av SCB:s (SCB, 2021a) avgränsning av ålderskategorier vid statistik om förvärvsarbetande. Enligt SCB (SCB, 2021a) befinner sig 43% av alla förvärvsarbetande i åldersgruppen 20-24 år inom *service-, omsorgs-, försäljningsyrken* där underkategorin *butiksanställd inom handel* var det mest förekommande yrket hos yngre (SCB, 2021a; SCB, 2021b).

Inför rekryteringen av deltagare kontaktades ett flertal organisationer inom handel där kontaktuppgifter till HR-ansvariga för organisationen efterfrågades. Organisationernas HR-ansvariga kontaktades därefter via mail med bifogat informationsbrev. I mailet tydliggjordes även att intresserade deltagare skulle kontakta oss direkt. Avsikten med att be HR-ansvariga vid flera olika organisationer att vidarebefordra informationsbrevet till personal var dels för att nå ut till fler individer inom ålderskategorin, men även för att säkerställa konfidentialiteten då varken HR-ansvariga eller chefer skulle kunna identifiera deltagarna.
Då första rekryteringen inte nådde det planerade antalet deltagare under utsatt anmälningsperiod förlängdes svarstiden med en vecka, i samband med en påminnelse. Trots den förlängda anmälningsperioden uppnåddes inte planerat antal deltagare och ytterligare rekrytering genomfördes i form av ett bekvämlighetsurval. Bekanta kontaktades med bifogat informationsbrev och dessa vidarebefordrade informationsbrevet till personer som arbetade inom handel. I och med rekryteringssvårigheterna ändrades urvalskriteriet gällande sysselsättningsgrad från lägst 50% till lägst 20% och deltagarnas sysselsättningsgrad varierade därför mellan 20% och 100%.

Material / Datainsamlingsmetod

Inför studien utformades ett informationsbrev (se bilaga 1) och en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 2). I och med att informationsbrevet skickades till både organisationer och privatpersoner anpassades informationsbrevet till respektive målgrupp.
Datainsamlingen för studien skedde genom intervjuer och inför intervjuerna utformades en semistrukturerad intervjuguide. Intervjuguiden bestod av elva huvudfrågor med tillhörande följdfrågor. Den första frågan var en bakgrundsfråga om deltagaren och dennes

arbetssituation med syfte att inleda intervjun på ett bekvämt sätt samt få övergripande information om deltagaren. Resterande huvudfrågor berörde deltagarens upplevelser av arbetsmotivation utifrån olika perspektiv. De flesta följdfrågor var till stöd för att uppmuntra deltagaren att utveckla sitt svar, medan ett fåtal preciserades utifrån den huvudfråga de tillhörde.

Tillvägagångssätt

De personer som var intresserade av att delta i studien kontaktade oss privat via mail för att boka in en intervju. Samtliga intervjuer genomfördes under vecka 15-17. En pilotintervju genomfördes för att säkerställa att frågorna var lättförståeliga. Intervjuerna fördelades så att en av oss genomförde fyra intervjuer och den andra genomförde tre intervjuer. Platsen för respektive intervju bestämdes i samråd med deltagaren varav sex intervjuer genomfördes digitalt över Zoom och en intervju genomfördes fysiskt. Innan respektive intervju påbörjades fick samtliga deltagare muntlig information om studien. Vid intervjuerna som genomfördes digitalt gav deltagarna muntligt samtycke till inspelning och deltagande medan deltagaren vid den fysiska intervjun även skriftligt fyllde i en samtyckesblankett. Intervjuerna varade 15-40 minuter och de digitala intervjuerna spelades in med Zooms inspelningsverktyg medan den fysiska intervjun spelades in via en mobiltelefon. Samtliga inspelade intervjuer transkriberades i Word-dokument utan användning av transkriberingsprogram.

Dataanalys

Efter insamlad data analyserades samtliga transkriberade intervjuer genom induktiv tematisk analysmetod och följde Braun och Clarkes (2006) analysprocess. Efter att intervjuerna transkriberats lästes och kodades samtliga transkriberingar separat av oss båda, vilket innebar att transkriberingarna kodades två gånger. Transkriberingarna och kodningarna genomarbetades därefter ännu en gång där vi båda närvarade för att kunna jämföra och sammanställa respektive kodning. Kodningarna stämde väl överens med varandra och de sammanställda koderna för varje transkribering sammanfattades i ett dokument. Därefter kategoriserades koderna med olika färger då flera koder berörde liknande ämnesområden. Färgkategoriseringen utfördes för att ge en helhetsbild av materialet. Efter färgkategoriseringen framträdde tydliga mönster i koderna som sedan bearbetades för att få fram preliminära teman och underteman. Dessa teman genomarbetades ytterligare för att tydliggöra essensen av datamaterialet kopplat till studiens syfte. Sex huvudteman

identifierades varav tre hade tillhörande underteman (1-2 stycken). Därefter valdes citat för att belysa respektive tema.

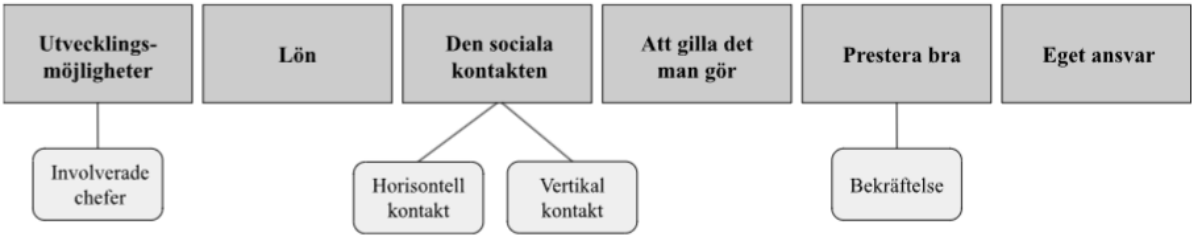
Forskningsetiska aspekter

Vid planering och genomförande av studien har forskningsetiska ställningstaganden tagits hänsyn till. En checklista från Forskningsetiska Rådet vid HiG fylldes i och då studien inte berörde känsliga uppgifter behövdes ingen etikprövning. Studien följde Vetenskapsrådets forskningsetiska principer, vilket innefattar (1) informationskravet, (2) samtyckeskravet, (3) konfidentialitetskravet, (4) nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Åtgärder för informationskravet var att deltagarna i studien fick skriftlig information om studien och vad deras deltagande skulle innebära. Det framgick även att deltagandet var helt frivilligt och att de när som helst hade rätt att avbryta sin medverkan. Informationen gavs även muntligt till deltagarna innan intervjuerna påbörjades. Samtycke till deltagande och inspelning av intervjuerna inhämtades muntligt och/eller skriftligt från samtliga deltagare i enlighet med samtyckeskravet. Även konfidentialiteten togs hänsyn till genom att informationsbrevet hade tydliga direktiv om att all kontakt skulle ske mellan deltagarna och oss, för att bibehålla konfidentialiteten. Samtliga insamlade uppgifter behandlades och förvarades på ett säkert sätt så att ingen obehörig kunde ta del av dessa. Intervjuerna förstördes även efter att studien godkändes och publicerades. Gällande nyttjandekravet har ansvar tagits för att personuppgifter endast används för forskningsändamålet.

Resultat

Resultatet presenteras nedan i form av sex huvudteman (se figur 1). Tre av dessa har tillhörande underteman. Intervjupersonerna benämns som IP tillsammans med en siffra i samband med citat. Namnet på arbetsplatsen samt vissa specifika arbetsuppgifter har avidentifierats för att bibehålla konfidentialitet. Vissa citat har kortats ned för ökad förståelse utan att citatets innebörd förändrats.

Teman presenteras enligt följande rubriker:



Figur 1. *Huvudteman och underteman.* Mörkgrå teman med fet text representerar huvudteman och ljusgrå teman med oformaterad text representerar tillhörande underteman.

Utvecklingsmöjligheter

Det första huvudtemat är *Utvecklingsmöjligheter* med undertemat: *Involverade chefer*. *Utvecklingsmöjligheter* belyser att intervjupersonerna upplevde det motiverande att kunna utvecklas i arbetslivet. Utveckling innebar flera olika aspekter där det dels handlade om att utvecklas inom sin arbetsroll i form av att lära sig nya arbetsuppgifter och dels att få arbeta på flera avdelningar. Det handlade även om att kunna se utvecklingsmöjligheter mot andra arbetsroller. Det framgick att intervjupersonerna upplevde sig mer motiverade i början av en anställning när utvecklingsmöjligheterna var flera och tydligare, men att en punkt nåddes där möjligheterna inte var lika självklara och där motivationen därför avtog. Följande citat tydliggör hur motiverande utvecklingsmöjligheter var för intervjupersonerna:

> ..till en början kände jag att det var väldigt kul och jag ville utvecklas och göra mer där men sen kom det väl till ett tak av nått slag när man kunde det mesta och då blev det ganska tradigt, väldigt enformigt, så för mig motiverar det också mycket med att man har ett jobb där man kan utvecklas. (IP4)

För många av intervjupersonerna handlade utvecklingsmöjligheterna inte enbart om arbetsrelaterade aspekter utan även om möjligheten att utvecklas på ett personligt plan. Att utvecklas som person i samband med arbetsrelaterad utveckling berörde aspekter såsom att få lära sig viktiga saker i arbetslivet som kan vara av nytta privat. Att få möjlighet att växa som person samt att utvecklas i sina arbetsuppgifter upplevdes motiverande.

> Arbetsuppgifterna är väldigt givande skulle jag säga. Vi står och vi [gör olika arbetsuppgifter] ibland. Så det är det som är roligast. Att vi inte bara är ute på jobbet och packar varor, utan man gör nånting som får en att känna ‘Det här kommer jag ha nytta av resten av livet’. (IP3)

Involverade chefer

Detta undertema fångar hur chefers delaktighet i intervjupersonernas utveckling upplevdes motiverande. Delaktighet från cheferna innebar både att cheferna är insatta i intervjupersonernas arbetssituation och arbetsinsats samt att cheferna ser vart utveckling behövs. Involverade chefer innebar även att cheferna är medvetna om intervjupersonernas

behov av fortsatt utveckling på arbetsplatsen och att cheferna aktivt skapar möjligheter och förutsättningar för detta. Följande citat speglar hur det upplevdes motiverande när cheferna är involverade i intervjupersonens utveckling:

> ..men jag känner att jag hade gjort mitt bästa i ett sånt långt tag så att det blev *toppen* av det jag kunde prestera på det, under de förutsättningar jag hade fått. Så att, det var ju fler som höll med där, och det var därför jag fick kliva upp ett steg och gå vidare ... att *de* såg lite samma sak som mig. Att min utvecklingsförmåga var på toppen där jag var i dagsläget så att säga. Och att de ville fortsätta utveckla mig och ge mig ännu mer utmaningar så att jag kunde utvecklas. (IP6)

I samband med att det upplevdes motiverande att chefer är involverade i intervjupersonernas utveckling så innefattade det även att cheferna är tydliga med vad som behöver förbättras och utvecklas. Då intervjupersonerna upplevde det motiverande att få utvecklas både personligen och i arbetet så kan involverade chefer hjälpa till att tydliggöra vart utveckling behövs och på vilket sätt.

> ..konstruktiv kritik, som man kan sätta fingret på som man ska förbättra, det kan också ge motivation att nästa pass kan jag se en förändring för jag vet precis vad jag ska förbättra. Det är svårt om det är diffust, så att se tydliga mål skulle nog förbättra min arbetssituation just nu. (IP1)

För att kunna utvecklas i sin arbetsroll framkom det att möjligheten till utveckling behöver tillgodoses av cheferna. Intervjupersonerna lyfte att de många gånger själva är medvetna om vilka steg de behöver ta i sin utveckling för att öka arbetsmotivationen, men att de behoven inte alltid kan mötas av cheferna. Om önskemålen om utveckling tillgodoses av cheferna vore det extra motiverande.

> ..jag tror att det som skulle motivera mig är faktiskt att få en ny arbetsroll, det skulle jag säga är huvudsaken … hade det gått igenom hade jag blivit jättelycklig, det hade motiverat mig väldigt mycket att jag får göra det [ny arbetsroll]. (IP2)

Utöver tillgodosedda önskemål om utveckling upplevdes det även motiverande när någon högre uppsatt tilldelar nya arbetsuppgifter med ett större ansvar utan att detta efterfrågats. Följande citat speglar att det upplevdes extra motiverande att få möjlighet till

utvecklande arbetsuppgifter genom att en högre uppsatt delegerar uppdrag utanför intervjupersonernas ordinarie arbetsuppgifter:

> ..det var fint för hen [högre uppsatt] ringde mig för att ta ansvar över lite av hens arbetsuppgifter under kvällen och allt som var kvar att göra fick jag ta hand om och då vart jag uppmuntrad att hen litar på att jag kan ta hand om det hen skulle gjort egentligen. (IP2)

Lön

Det andra huvudtemat är *Lön* som belyser hur intervjupersonerna upplevde den ekonomiska ersättningen som motiverande. Att bli ekonomiskt ersatt för den insats man gör var en självklarhet i motivationen att vilja arbeta mer och göra bra ifrån sig.

> Pengar, antar jag, om man blir betald en större summa så känner väl jag att man vill göra ett bättre jobb, kanske att man blir betald för det man gör… Den snabbaste [motivationen] är ju pengarna alltså, då skulle man ju vilja jobba mer och få en boost, så det skulle jag verkligen tro. Det är nog det man skulle ändra, det är cash. (IP4)

Lönen som motiverande faktor nämndes främst som en självklarhet, men det uttrycktes även att lönen spelar större roll under vissa förutsättningar. Ett exempel på en sådan förutsättning var när man är i en sämre ekonomisk situation. En annan situation där lön upplevdes mer motiverande var när man är ny på arbetsplatsen. När intervjupersonerna inte bara var nya på den specifika arbetsplatsen utan även nya på arbetsmarknaden så var inställningen av arbete annorlunda än när man hade arbetat ett tag. Inledningsvis var lön en central anledning till att man arbetade, men uppfattningen om vad som var viktigast ändrades över tid där utvecklingsmöjligheterna prioriterades högre än lön.

> Vi snackar kanske första två åren när det var ett sommarjobb, då skulle jag nog säga att det var lönen som var liksom – det var det. Man var på ett jobb, man gjorde det man gjorde och bara för att få en liten slant. Men med åren så har jag väl mognat till så jag är väl ung än, men jag skulle nog säga att utvecklingsmöjligheterna är det jag uppskattar inom arbetslivet just nu. (IP6)

Trots att möjlighet till utveckling beskrevs som viktigare än lönen så spelade även lönen en stor roll i samband med utveckling. Vid större ansvar och en arbetsroll med fler utmaningar finns behov av ersättning som motsvarar insatsen.

> Ja men det blev väl att man hade lite mer ansvar och gjorde kanske ett större eller lite mer jobb än vissa av dem bredvid men fick väl kanske inte de fördelar, eller inte fördelar, men att man inte blev tillräckligt bekräftad kanske. Antingen med mer pengar eller bättre tider eller så. (IP3)

Lönen upplevdes även som en motiverande faktor till att stanna kvar på arbetsplatsen även då arbetsplatsen inte kan erbjuda det intervjupersonerna strävar efter. När intervjupersonernas ambitioner upplevdes ouppnåeliga på den aktuella arbetsplatsen var den ekonomiska ersättningen en tillräcklig motiverande faktor för att stanna kvar på arbetsplatsen under tiden man söker annan anställning.

Den Sociala Kontakten

Det tredje huvudtemat är *Den Sociala kontakten* med underteman: *Horisontell Kontakt* och *Vertikal Kontakt. Den Sociala Kontakten* belyser hur intervjupersonerna upplevde det motiverande med sociala kontakter i arbetslivet. Majoriteten av intervjupersonerna upplevde den sociala kontakten som viktig och något som kan göra arbetet ännu roligare. Det framgick även att socialiserandet med kunder, kollegor och chefer var en central del av vardagen och intervjupersonerna belyste vikten av att arbeta, samarbeta och socialisera med andra människor. Utifrån intervjupersonernas svar kan den sociala aspekten av arbetet tolkas som en betydelsefull motivationsfaktor.

Horisontell Kontakt

Detta undertema belyser hur intervjupersonerna upplevde den sociala kontakten med kollegor som motiverande. Följande citat speglar att det är motiverande att arbeta med kollegor som man uppskattar och vissa beskrev hur det kan vara avgörande för att trivas på arbetsplatsen:

> Ja, det är väl motiverande att få komma till arbetsplatsen och jobba med massa olika kollegor och kunna gå till en arbetsplats där man trivs, bara det är motiverande. Hade det inte varit så att man trivs och uppskattat kollegor och kunder delvis så hade man väl inte känt sig motiverad att jobba där heller tänker jag. (IP5)

Vidare berättade intervjupersonerna att stämningen på arbetsplatsen påverkar den upplevda motivationen. När kollegorna har positiva attityder så bidrar det till en ökad upplevd motivation i arbetssituationen. Utöver positiv stämning och bra kollegor upplevdes det även motiverande när det finns förtroende mellan kollegor. Det framgick att förtroendet bland annat innebar att kunna stötta varandra och dela ett gemensamt mål som arbetslag. Intervjupersonerna var tydliga med hur viktigt det var att kunna förlita sig på varandra för att dela arbetsbördan och att det är nödvändigt att samarbeta och motivera varandra. Intervjupersonerna beskrev hur det kan vara motiverande att ha en vänskapsrelation med kollegorna.

> Kollegorna är jätteviktigt. Vissa dagar är ju ännu roligare på jobbet när man får jobba med folk som man kanske kommer lite mer överens med, eller att det är kollegor som man VET gör ett starkt jobb. Som kanske tar av lite arbetslast från en annan. Så man inte behöver dra hela lasset själv liksom. (IP6)

Vertikal Kontakt

Detta undertema belyser vad intervjupersonerna upplevde som motiverande gällande den sociala kontakten uppåt med chefer och nedåt med kunder. Intervjupersonerna berättade att det var motiverande att arbeta på en arbetsplats där man har chefer man trivs med och att detta ökar viljan att arbeta. Flera poängterade även hur viktigt det var för motivationen att det finns en god kommunikation mellan ledning och medarbetare.

> Och god kommunikation där då med ledningen om de har saker som måste förändras, eller om jag har saker som behöver förändras – att det tas på allvar liksom… En ledning som jag vet att jag kan vända mig till om jag har problem eller liknande. (IP3)

Gällande den vertikala kontakten nedåt berättade flera av intervjupersonerna hur viktigt kundbemötandet är för deras motivation och att de värdesätter möjligheten att hjälpa kunden. Det upplevdes även motiverande att vara engagerad i kunderna på en djupare nivå och att skapa en personlig relation mellan kund och medarbetare utöver den professionella relationen. Citatet nedan belyser att intervjupersonerna upplevde det extra motiverande när möjlighet ges att visa att de besitter kompetens och kunskap att hjälpa kunden:

> ... När det är kunder som kommer med specifika saker. Till exempel att motivationen kommer i känslan ‘Jag kan ju detta. Jag kan fixa detta och ge dem fix och trix’ … Då blir man motiverad när man själv vet att jag kan det här. Att man känner att man har kompetensen skulle jag säga, och att man kan svara på alla frågor utan problem. Det är främst när det kommer kunder som verkligen behöver hjälp med någonting och man känner att ‘ja men det här löser jag’. Då blir jag motiverad till att jobba. (IP3)

Flera intervjupersoner berättade hur motiverande det kan vara att i kundbemötandet hjälpa till att lösa problem på ett sätt som ändrar kundens attityd. Exempelvis uttryckte vissa intervjupersoner att det var en upplyftande känsla att kunna förändra kundens dag till en bättre sådan:

> men jag tycker det är skönt just det här att få bemöta nån … komma dit med ett leende, hjälpa dem och kanske på ett sätt, de kanske kommer fram till en med en monoton röst, så kanske man kan ändra det och i slutändan får dom vara lite lyckliga. (IP2)

Intervjupersonerna beskrev hur viktigt det kan vara med kundbemötandet när det hjälper en att utvecklas i att bemöta olika sorters människor. Det betonades att kundbemötandet bidrar till möjligheten att utvecklas socialt och att lära sig hantera oväntade situationer. Några intervjupersoner pekade även på hur viktig kundkontakten kan vara, inte bara för kunden, utan även för den anställde:

> Jag tycker verkligen om när det blir lite lugnare och man får stå ett tag och prata med gubbarna som kommer in. Jag tycker om det där – bemötandet. När man inte bara behöver säga ’aja, tacktack’ och så får de gå iväg för att man inte hinner prata med dem. För vissa kommer ju dit, så är man den enda de kommer att få prata med på hela dan, då vill ju de stå och prata hur länge som helst. Det tycker jag är lite kul – att få va den. (IP7)

Att gilla det man gör

Det fjärde huvudtemat belyser att intervjupersonerna upplevde det som motiverande att arbeta med något man tycker är roligt och trivs med. En aspekt som genomsyrade alla intervjuer var vikten av att ha roligt på sin arbetsplats. Vidare upplevdes det motiverande att trivas med sina arbetsuppgifter oberoende av intresse för de produkter eller tjänster företaget säljer. Det varierar vilka uppgifter intervjupersonerna upplever mest givande, men det framgick att det var motiverande när de får göra sådant de tycker om.

> Det roligaste är oftast när det finns mycket att göra och det är liksom tempo, och tiden går väldigt fort och man har kul och många på arbetsplatsen är taggade för det är roligare att jobba då helt enkelt. (IP5)

Vidare berättade intervjupersonerna att givande arbetsuppgifter bidrar till ökad trivsel och motivation. Att intervjupersonerna upplevde det motiverande att ha givande och roliga arbetsuppgifter förtydligades genom att de berättade att det upplevdes omotiverande då arbetsuppgifterna inte var lika roliga. Följande citat speglar hur en av intervjupersonerna upplevde det omotiverande under arbetspass med arbetsuppgifter som upplevdes tråkiga:

> De arbetspassen när man sitter där och väntar på klockan, då är man väldigt omotiverad… Då har jag känt många gånger att jag frågar mig själv varför man jobbar. Absolut jag kanske inte har något bättre för mig en söndagskväll, men de arbetspassen är man extremt omotiverad och man kan många gånger ifrågasätta sig varför man inte har ett annat jobb och varför man är där, det är de gångerna. (IP2)

Prestera bra

Det femte huvudtemat är *Prestera bra* med undertemat *Bekräftelse*. *Prestera bra* beskriver hur intervjupersonerna upplevde det motiverande att prestera över förväntan och att vara nöjd med sin insats på arbetsplatsen. Flera av intervjupersonerna beskrev det som extra motiverande att prestera utöver sina arbetsuppgifter:

> ..hen tyckte man gått utanför och över sina egna uppgifter som jag tycker är lite.. Ja, absolut man går lite utanför sina arbetsuppgifter för att hjälpa hen men.. man känner sig ändå väldigt uppskattad i alla fall och då tycker jag känslan är väldigt bra.. (IP2)

Intervjupersonerna upplevde det även motiverande att prestera över någon annans förväntningar genom att överträffa uppsatta mål. Ett exempel på en sådan situation var vid kundbemötande där det upplevdes motiverande att kunna bidra med mer än vad kunden förväntade sig:

> Jag gillar att lära känna dem lite, jag gillar att försöka lösa deras problem, och kanske ge dem en lösning på ett problem de inte visste att de hade, det gillar jag med tjänsten. Aa, det är väl det som jag gillar mest. (IP1)

Bekräftelse

Detta undertema belyser hur intervjupersonerna upplevde det motiverande att andra uppmärksammar ens arbetsinsats. Det framgick bland annat att när cheferna eller högre uppsatta på arbetsplatsen bekräftar intervjupersonernas insats så upplevdes det motiverande.

> ..då blev man ändå väldigt motiverad när hen gav väldigt mycket beröm och sa att hen inte hade klarat av det ensam. Då känner man sig väldigt uppskattad av en högre ställd medarbetare och det uppskattas ju väldigt mycket såklart, och då vet man sen att man har gjort någonting bra den dagen. Och nu vet jag själv att hen kan vara väldigt uppmuntrande men sen när vi drog tackade hen för att man gjort mycket arbete.. (IP2)

Det som upplevdes motiverande i att få bekräftelse var att veta att man gjort ett bra arbete och att någon har sett att man uppnått sina egna, eller företagets mål i sin arbetsinsats. Bekräftelsen upplevdes inte bara motiverande då den kommer från chefer utan även när det kommer från kollegor eller kunder. Det upplevdes motiverande när ens kollegor ser att man bidragit med något bra och bekräftar ens arbetsinsats samt när kunder uppskattar och bekräftar ens service. Den bekräftelsen bidrar till att intervjupersonerna motiveras till att prestera bra vid nästa kundbemötande.

> Man har fått beröm över någonting man gjort – då brukar jag bli lite extra taggad. Eller när någon säger ’den här kunden kom in och sa att han hoppades att du skulle ha jobbat’ eller nått sånt. När man får beröm över någonting – det blir jag väldigt motiverad av. (IP7)

Att få bekräftelse för ett bra arbete kunde även bidra till att intervjupersonerna blir mer motiverade att göra arbetsuppgifter som annars inte upplevs lika stimulerande. En arbetssituation som inte upplevs motiverande eller rolig kan uppfattas mer motiverande när andra bekräftar ens arbetsinsats.

> ..och att cheferna inte uppskattar det man gör. Men oftast så får man ganska bra feedback där de säger ‘ja men då får du ta [tråkig arbetsuppgift]’, och så måste jag stå och göra det i tre timmar. Då är det nästan ofta att man får ett ‘snyggt jobbat!’. Men det är ju inte av cheferna då, utan det är ju av ens kollegor.. (IP3)

Eget ansvar

Det sjätte och sista huvudtemat är *Eget ansvar* som sammanfattar den upplevda motivationen hos intervjupersonerna av att själva ansvara över sin arbetssituation. Upplevelsen av eget ansvar tas i uttryck på olika sätt, bland annat att få ansvar över egna arbetsrelaterade mål och sin arbetsinsats, vilket nedanstående citat belyser:

> …jag kan bli motiverad att visa faktiskt att jag kan nå de målen jag sätter upp för mig själv. Jag brukar sätta upp lite egna mål för min arbetsinsats, för hur mycket jag ska göra den dagen, och om jag känner att jag börjar närma mig det, då blir jag motiverad att klara det… (IP1)

Det framgick även att det upplevdes motiverande att ansvara över sina arbetsuppgifter, och att det kan vara en nödvändighet för att kunna trivas i tjänsten. Vidare innebar det egna ansvaret att det upplevs motiverande att få styra hur en uppgift ska utföras:

> ..väldigt kul det här med ansvar under egen förmåga, att jag får styra mitt eget jobb…och att ta ansvar och få hjälpa kunderna för där tycker jag man får in det här med best of both worlds, att jag får ha mina kundbemötanden. Jag jobbar som jag känner är bäst för mig, absolut att man ska få klart sina arbetsuppgifter men just det här att jag får sköta mitt eget arbete.. (IP2)

Utöver den egna arbetssituationen upplevdes det även motiverande att ha ansvar över den kollektiva insatsen. Det framgick att eget ansvar bland annat innebar att säkerställa att arbetslaget har en gemensam plan för hur arbetsdagen struktureras samt att arbetsdagen blir så bra som möjligt för samtliga medarbetare.

> Det är väl också ansvar över folk som arbetar bredvid mig då, inte just ansvar över dem så, men lite lägga upp vad vi ska göra och hur vi gör det, hur vi arbetar och så, lite hur vi ska strukturera upp den dagen då nere på avdelningen så att säga. (IP4)

Diskussion

Huvudresultat

Syftet med denna studie var att undersöka vad som upplevs motiverande i arbetslivet hos unga vuxna (20-24 år) inom handel. Resultatet visade att intervjupersonerna motiverades av att få utvecklas både i arbetsrollen och som person samt att chefer är delaktiga i utvecklingen. Det framgick även att de motiverades av att få ekonomisk ersättning för arbetet i form av lön, även om lönen också framkom som självklar. Vidare visade resultatet att den sociala kontakten i form av kollegor, chefer och kunder upplevdes motiverande. Det var även

tydligt att intervjupersonerna upplevde det motiverande att arbeta med någonting de uppskattar och tycker om. Intervjupersonerna upplevde det motiverande att prestera bra, särskilt att prestera över någon annans förväntningar samt att få bekräftelse från andra. Det visade sig även att det upplevdes motiverande att ta eget ansvar över sin arbetssituation.

Resultatdiskussion

Utvecklingsmöjligheter var ett huvudtema i denna studie och många av intervjupersonerna berättade att det upplevdes motiverande att ha möjligheter till utveckling inom arbetsplatsen. Det upplevdes även motiverande när cheferna är delaktiga i att skapa möjligheter för intervjupersonerna att utvecklas i sin arbetssituation. Resultatet ligger i linje med tidigare studier som funnit att yngre medarbetare motiveras av karriärmöjligheter (Boumans et al., 2012) och att få utvecklas och lära sig nya saker på arbetsplatsen (Inceoglu et al., 2012).

Det framgick även att intervjupersonerna i studien upplevde det motiverande när utvecklingsmöjligheterna berörde personlig utveckling i form av att lära sig sådant som gynnar dem privat i livet. Att utvecklas som person kan relateras till tidigare teorier kring motivation, exempelvis Self Determination Theory (SDT). Inom SDT (Ryan & Deci, 2000) kan personlig utveckling relateras till *identified regulation* som innebär att medvetet värdesätta målet av ett särskilt beteende för att det exempelvis är något som personligen anses viktigt (Ryan & Deci, 2000). Enligt Herzberg's tvåfaktorteori (Herzberg et al., 1959) är utvecklingsmöjligheter en motivationsfaktor som kan öka medarbetares motivation om det kompletterar hygienfaktorer, som exempelvis relationen till chefer (Herzberg et al., 1959). Att intervjupersonerna upplevde det motiverande att utvecklas i sin roll skulle därför kunna förklaras genom att utvecklingsmöjligheter är en motivationsfaktor. Å andra sidan var det intressant att intervjupersonerna upplevde det motiverande med *involverade chefer* i samband med utvecklingsmöjligheterna då relationen till chefer och ledning ses som en hygienfaktor i tvåfaktorteorin som behöver kompletteras av en motivationsfaktor för att öka motivationen.

Att få ekonomisk ersättning för sin arbetsinsats i form av lön är något som intervjupersonerna nämnde som en motiverande faktor. Resultatet kan liknas med tidigare forskning som visar att lön är en av de faktorer som upplevs extra motiverande hos just yngre medarbetare (Inceoglu et al., 2012; Mahmoud et al., 2021). Att motiveras av lön kan ses som yttre motivation enligt SDT då ekonomiska belöningar kategoriseras inom teorin under *external regulation*. Enligt Ryan och Deci (2000) förklarar SDT även att de motivationsfaktorer som finns kan reflektera i vilken grad ett beteende har internaliserats och

integrerats. När en person anammar en värdering benämns det som *internalisering* och när den internaliseringen förvandlas till ens egen benämns det som *integration* (Ryan & Deci, 2000). Det är svårt att veta i vilken grad intervjupersonernas värderingar har internaliserats och integrerats, men då intervjupersonerna upplevde det motiverande att få ersättning för sitt arbete kan det tolkas som att intervjupersonerna kan ha internaliserat värderingen av behovet att få belöning för sin arbetsinsats. Det är dock viktigt att poängtera att intervjupersonerna även nämnde att lönen behöver kompletteras med andra faktorer såsom utvecklingsmöjligheter eller större ansvar för att upplevas motiverande. Enligt Maslow (1943) har människan en naturlig drivkraft att fortsätta sträva efter högre behov och menar att människan bortser från redan uppfyllda behov för att prioritera beteenden för att uppnå högre behov (Maslow, 1943). Enligt Wiecks (2007) arbetsrelaterade tolkning av Maslows behovstrappa kopplas lön till det andra steget i behovstrappan (Wieck, 2007). Då resultatet i denna studie visade att lönen behövs som komplettering till andra faktorer kan det tolkas som att andra steget delvis är uppfyllt hos intervjupersonerna som därmed har en önskan av att uppnå nästa nivå av behovstrappan. Resultatet i studien kan tolkas genom Maslows teori av att vissa behov inte prioriteras då intervjupersonerna inte nämnde lön som en primär motiverande faktor utan ofta sekundär i relation till andra faktorer. Det framgick även att lön upplevdes mer motiverande när intervjupersonerna var nya på arbetsmarknaden, men att det med tiden förändrades och ersattes av att utvecklingsmöjligheter upplevdes mer motiverande. Att arbetsmotivationen hade förändrats över tid hos intervjupersonerna kan tänkas gå i linje med Schröder (2023) som menar att arbetsmotivation skiljer sig utifrån ålder och historisk tidsperiod.

Resultatet visade även att intervjupersonerna i studien motiverades av att utföra arbetsuppgifter som de uppskattar och upplever vara stimulerande, vilket skiljer sig något mot vissa tidigare studier. Inceoglu et al. (2012) menade exempelvis att yngre motiverades i lägre grad av att arbeta med intressanta och stimulerande arbetsuppgifter i jämförelse med äldre (Inceoglu et al., 2012). Å andra sidan överensstämmer resultatet i denna studie med Mahmoud et al. (2021) som menade att den yngre generationen motiverades i hög grad av ett roligt och tillfredsställande arbete (Mahmoud et al., 2012). Även om Mahmoud et al. (2021) undersökte generationer och inte ålder går det att argumentera för en jämförelse då ålderskategorin 20-24 i vår studie ingår i den yngre generationen. Att motiveras av att uppskatta och trivas med en uppgift kan tolkas som inre motivation enligt SDT (Ryan & Deci, 2000) då *inherent satisfaction* kategoriseras inom teorin under *intrinsic regulation*.

Manzi et al. (2023) menar att delaktighet i aktiviteter som upplevs meningsfulla är extra motiverande för yngre medarbetare (Manzi et al., 2023). I denna studie skulle det kunna tolkas som att den sociala kontakten med kollegor är en sådan form av meningsfull aktivitet. En annan meningsfull aktivitet kan vara att intervjupersonerna upplevde det motiverande att hjälpa kunder både att bidra positivt till kundens humör samt att överträffa kundens förväntningar. Att intervjupersonerna upplevde den sociala kontakten motiverande skulle kunna tolkas genom SDT (Ryan & Deci, 2000) gällande *identified regulation* vilket innebär att personen prioriterar något för att den anser det vara viktigt (Ryan & Deci, 2000). Flera av intervjupersonerna beskrev den sociala kontakten på arbetsplatsen som en nödvändighet, vilket eventuellt kan tolkas som att den sociala kontakten har internaliserats och integrerats. Det skulle därmed kunna argumenteras för att vissa intervjupersoner drivs genom *integrated regulation*. Å andra sidan skulle det kunna argumenteras för att intervjupersonerna upplevde den sociala kontakten motiverande genom glädjen av att arbeta med andra människor, vilket i så fall skulle kunna tolkas som *intrinsic regulation*. Om man utgår från Herzberg's tvåfaktorteori (Herzberg et al., 1959) ses den sociala kontakten med chefer och kollegor på arbetsplatsen som en hygienfaktor vilken inte enskilt bidrar till ökad motivation utan behöver kompletteras av motivationsfaktorer (Herzberg et al, 1959). Att den sociala kontakten ses som en hygienfaktor förklarar därmed inte varför intervjupersonerna upplevde det motiverande, men å andra sidan skulle det kunna diskuteras att den sociala kontakten misstas för en motiverande faktor när det istället kan vara en grundläggande faktor för att inte uppleva missnöje.

Resultatet visade att intervjupersonerna upplevde det motiverande med eget ansvar över sin arbetssituation, bland annat i form av ansvar över arbetsuppgifter och arbetsdagens upplägg. Resultatet om eget ansvar skiljer sig något mot studien av Inceoglu et al. (2012). Inceoglu et al (2012) menade att yngre motiveras i lägre grad än äldre av *power*, som inkluderar att ta ett större ansvar (Inceoglu et al., 2012). Huvudtemat *prestation* visade att intervjupersonerna i föreliggande studie upplevde det motiverande att vara nöjd med sin insats samt att överträffa andras förväntningar. Prestation har inte visat sig vara en stark motivationsfaktor hos yngre medarbetare i tidigare studier som presenterats i föreliggande studie (e.g. Inceoglu et al., 2012), vilket gör det intressant att intervjupersonerna i denna studie motiverades av att prestera över förväntan.

Enligt Herzberg's tvåfaktorteori (Herzberg et al, 1959) är både eget ansvar och prestation motivationsfaktorer som kan öka motivationen när de kompletterar hygienfaktorer (Herzberg et al, 1959). Med utgångspunkt i det nyss nämnda så är det inte förvånande att

intervjupersonerna nämnde *prestation* och *eget ansvar* som motiverande, men det är inget som visats i tidigare studier som en stark motivationsfaktor hos yngre.

Intervjupersonerna upplevde det extra motiverande när deras prestation uppmärksammas av andra, vilket kan liknas vid SDT (Ryan & Deci, 2000). Inom SDT (Ryan & Deci, 2000) innebär en av de yttre reglerings-kategorierna *introjected regulation*, att ens beteenden utförs med avsikt att undvika skuld och ångest eller för att uppnå stolthet. Exempelvis kan en individ motiveras av att visa sin kompetens för att behålla en god självkänsla eller för att undvika misslyckanden (Ryan & Deci, 2000). Resultatet i föreliggande studie kan jämföras med *introjected regulation* då det kan kopplas till en persons vilja att prestera och bekräftas av andra. Att intervjupersonerna värderar personlig prestation framgår, men inte i vilken mån deras beteende avser att undvika skuld eller uppnå stolthet. Det går att argumentera för att intervjupersonerna motiverades av prestation eller bekräftelse liknande *introjected regulation* då intervjupersonerna kan tänkas värdesätta prestation och bekräftelse av sociala och personliga skäl.

Metoddiskussion

För en djupare förståelse för individers upplevelser och erfarenheter utgick föreliggande studie från en kvalitativ metod där insamlingen av data skedde genom intervjuer. Den insamlade datan analyserades sedan genom induktiv tematisk analysmetod som utgick från Braun och Clarkes (2006) analysprocess. Vid insamlingen av data delades intervjuerna upp mellan oss vilket innebar att det endast var en intervjuare och en intervjuperson. En fördel med det valet var att det kan upplevas mer bekvämt för intervjupersonerna, samt att det var tidsbesparande. En nackdel med det valet kan tänkas vara att det ökar risken för subjektiv bedömning av insamlat datamaterial vid kodning och tolkning. Efter insamlat material så lästes allt material igenom och kodades av oss separat för att sedan gå igenom samtliga transkriberingar tillsammans och jämföra koderna. En fördel med att preliminärt koda materialet enskilt först var för att se om det fanns några skillnader i hur materialet hade uppfattats och tolkats.

Braun och Clarke (2013) rekommenderar sex till tio intervjupersoner vid tematisk analys (Braun & Clarke, 2013). Då det var sju deltagare i föreliggande studie faller det inom ramen för det rekommenderade antalet.

Av intervjuerna genomfördes sex av sju digitalt via Zoom och en intervju genomfördes fysiskt, men samtliga intervjuer genomfördes i en lugn och trygg miljö. En

nackdel med intervjuer digitalt via Zoom kan vara eventuella svårigheter att läsa av kroppsspråk samt risken för tekniska problem.

Intervjuerna transkriberades manuellt i ett Word-dokument av den person som ansvarade över respektive intervju. Hjälpverktyg för transkriberingen diskuterades, men då det finns en eventuell risk att dessa hjälpverktyg lagrar information så togs beslut om manuell transkribering för att säkerställa konfidentialitet. En nackdel med manuell transkribering är att det är tidskrävande, men att säkerställa konfidentialitet bedömdes vara viktigare.

Inledningsvis i studien var kriteriet för sysselsättningsgrad lägst 50% för deltagarna, men då det uppstod svårigheter att rekrytera det planerade antalet deltagare beslutades det att sänka gränsen för sysselsättningsgrad till lägst 20%. Det går att diskutera om det påverkade resultatet att vissa deltagare endast arbetade 20% och eventuellt inte hade samma inblick i arbetet. Det finns även en risk att dessa deltagare kan ha haft en annan huvudsaklig syssla och därmed motiverades av andra faktorer. Då de flesta av deltagarna som vid intervjutillfället arbetade mindre än 50% hade tidigare erfarenhet av arbete inom handel med högre sysselsättningsgrad så torde denna förändring av kriteriet inte ha påverkat resultatet i någon större utsträckning.

Resultatets praktiska relevans

Denna studies resultat kan tänkas bidra till en förståelse för vad unga vuxna behöver för att motiveras i arbetslivet. Det kan även bidra med kunskap till arbetsgivare inom handel som vill fokusera på arbetsmotivation hos sina yngre medarbetare. Studiens resultat indikerar att det finns flera aspekter av motivation i arbetslivet hos unga vuxna. Föreliggande studie kan därmed tänkas bidra med förståelse för att motivation hos unga vuxna är komplext och att de faktorer som upplevs motiverande kan se olika ut. Delar av resultatet kan även uppmärksamma att unga vuxna inom handel upplevde det motiverande med involverade chefer, vilket kan vara till nytta för arbetsgivare inom branschen. Studiens resultat kan även bidra till en diskussion om arbetsmotivation på arbetsplatser för att kunna möta medarbetares behov och eventuellt leda till mer motiverade anställda. En åtgärd som kan gynna både medarbetare och arbetsgivare kan vara att ha transparenta konversationer om vad medarbetaren motiveras av, exempelvis i samband med medarbetarsamtal. Diskussionen gällande motivation kan även tillämpas i samband med rekrytering för en ökad förståelse av vad som motiverar arbetssökande för att öka möjligheten att tilldela rätt arbetsuppgift till rätt medarbetare. Då Berggren (2022) pekar på att handelsbranschen är i konstant utveckling och har ett behov av ökad kompetens, kan resultatet i föreliggande studie bidra till att större fokus

läggs på yngre medarbetares utvecklingsmöjligheter istället för nyrekrytering. Avslutningsvis vill vi belysa att om föreliggande studies resultat bidrar till att arbetsgivare inom handel får ökad förståelse om vad som motiverar unga vuxna kan detta ge positiva konsekvenser för yngre medarbetare genom att deras behov uppmärksammas.

Framtida forskning

Då det var få deltagare i studien vore det fördelaktigt att undersöka arbetsmotivation hos unga vuxna inom handel med ett större deltagarantal för djupare förståelse i ämnet. I och med att studien endast undersökte arbetsmotivation hos unga vuxna inom handel skulle det även vara intressant att genomföra studien inom en annan bransch där unga vuxna befinner sig. Det skulle även vara intressant att genomföra en studie med fokus på vad yngre medarbetare anser att arbetsgivare kan bidra med för att öka unga vuxnas arbetsmotivation. Många tidigare studier om arbetsmotivation i relation till ålder har varit kvantitativa. Det skulle vara intressant med fler kvalitativa studier inom ämnet för att bidra till en ökad förståelse av individens upplevelser av motivation. Om arbetsmotivation (Schröder, 2023) förändras över tid vore det fördelaktigt att kontinuerligt undersöka ämnet för att vara uppdaterad på vad som motiverar unga vuxna i arbetslivet.

Referenser

Ashleigh, M., & Mansi, A. (2012). *The Psychology of People in Organisations* (1 uppl.). Pearson.

Berggren, C. (29 november 2022). *Satsa på personalen om kompetensen i handeln ska höjas*. Handels.se. Hämtad den 8 april 2024 från: https://www.handels.se/aktuellt/2022/test/

Blechman, Y., Tóth-Király, I., Nadon, L. R., Fernet, C., & Morin, A. J. S. (2022). On the global and specific nature of psychological need satisfaction and work motivation in predicting employees' wellbeing: A self-determination theory perspective. *Journal of Management & Organization.* https://doi.org/10.1017/jmo.2022.76

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology 3*(2), 77-101. http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Braun, V. & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A pratical guide for beginners* (1 uppl.). Sage.

Boumans, N. P. G., De Jong, A. H. J., & Janssen, S. M. (2011). Age-differences in work motivation and job satisfaction: The influence of age on the relationships between work characteristics and workers' outcomes. *The International Journal of Aging & Human Development*, *73*(4), 331–350. https://doi.org/10.2190/AG.73.4.d

Çetin, F. and Aşkun, D. (2019). "The effect of occupational self-efficacy on work performance through intrinsic work motivation", *Management Research Review*, *41*(2) s.186-201. https://doi.org/10.1108/MRR-03-2017-0062

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian Psychology / Psychologie Canadienne*, *49*(1), 14–23. https://doi.org/10.1037/0708-5591.49.1.14

Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., van den Broeck, A., Aspeli, A., et al. (2015). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *24*(2), 178–196. https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley: New York.

Inceoglu, I., Segers, J., & Bartram, D. (2012). Age-related differences in work motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *85*(2), 300–329. https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2011.02035.x

Kanfer, R. Frese, M. & Johnson, R. (2017). Motivation Related to Work: A Century of Progress. *Journal of Applied Psychology*, *102*(3), 338-355. https://doi.org/10.1037/apl0000133

Mahmoud, A. B., Fuxman, L., Mohr, I., Reisel, W. D., & Grigoriou, N. (2021). "We aren't your reincarnation!" workplace motivation across X, Y and Z generations. *International Journal of Manpower*, *42*(1), 193–209. https://doi.org/10.1108/IJM-09-2019-0448

Manzi, C., Gorli, M., Reverberi, E., Crapolicchio, E., Regalia, C., & Valenzisi, P. (2023). What drives young workers? Person-organization fit-in identity motives—a mixed-method study. *Journal of Community & Applied Social Psychology*. https://doi.org/10.1002/casp.2730

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, *50*(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346

Octaviannand, R., Pandjaitan, N.K., & Kuswanto, S. (2017). Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee's Performance in XYZ Shipping Company. *Journal of Education and Practice, 8*(8), 72-79. Microsoft Word - JEP-Vol.8 No.8 2017 (ed.gov)

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. https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68

Sadewo, I.P., Surachman, S., & Rofiaty, R. (2021). The influence of working environment to employee performance mediated by work motivation. *International Journal of Research In Business and Social Science*, *10*(3), 213-222. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i3.1112

SCB. (2021a). *Förvärvsarbetande 20-69 år efter yrke (1-siffer SSYK 2012), utbildningsnivå, vistelsetid, födelseregion, kön och ålder. Antal. År 2014 - 2021.* https://www.statistikdatabasen.scb.se/sq/146859

SCB. (2021b). *Anställda 16-64 år i riket efter yrke (3-siffrig SSYK 2012), näringsgren SNI2007 (grov nivå), ålder och kön. Baserat på RAMS.* https://www.statistikdatabasen.scb.se/sq/146864

Schröder, M. (2023). Work motivation is not generational but depends on age and period. *Journal of Business and Psychology*. https://doi.org/10.1007/s10869-023-09921-8

Shkoler, O., & Kimura, T. (2020). How does work motivation impact employees' investment at work and their job engagement? A moderated-moderation perspective through an

international lens. *Frontiers in Psychology*, *11*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00038

Tillväxtverket. (2023). *De som stannar och de som lämnar näringen*. (Statistisk beskrivning av besöksnäringen, 0428). De som stannar och de som lämnar besöksnäringen - Tillväxtverket (tillvaxtverket.se)

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning - Vetenskapsrådet (vr.se)

Wieck, K. L. (2007). Motivating and intergenerational workforce: Scenarios for success. *Orthopaedic Nursing*, *26*(6), 366–373. https://doi.org/10.1097/01.NOR.0000300948.88494.9

Bilagor

Bilaga 1 - Informationsbrev

HÖGSKOLAN I GÄVLE

Akademin för hälsa och arbetsliv

Hej! Vill du delta i en studie om vad som motiverar unga vuxna i arbetslivet?

Arbetsmotivation är ett viktigt ämne och bidrar till positiva effekter för både medarbetare och företag. Forskning visar att yngre generellt sett har en lägre arbetsmotivation än äldre och att olika åldersgrupper motiveras av olika faktorer. Syftet med studien är därmed att undersöka vad som upplevs som motiverande hos unga vuxna i arbetslivet.

Många unga vuxna i Sverige arbetar inom handel och därmed har din arbetsplats kontaktats. HR-personal på din arbetsplats har fått detta informationsbrev, och har sedan skickat vidare det till dig och dina kollegor. Studien är en intervjustudie och urvalet för deltagarna är medarbetare mellan 20-24 år, som arbetar minst 50% och som jobbar inom handel.

Studien är ett examensarbete på grundnivå och är en del av utbildningen Personal- och arbetslivsprogrammet vid Högskolan i Gävle. Studien kommer att genomföras med intervjuer under v. 15 och 16 2024 och innefattar en intervju per person. Intervjun kommer att beröra din upplevelse av vad som motiverar dig i arbetslivet och beräknas att ta ca 30 minuter. Det är viktigt att intervjun sker i en ostörd miljö på en tid och plats som anpassas efter dina önskemål. Det finns även möjlighet att genomföra intervjun digitalt. Intervjun kommer att spelas in och skrivas ut i text.

Dina personuppgifter kommer att hanteras enligt GDPR och studien följer riktlinjerna för god forskningssed enligt Vetenskapliga Rådet. Den information som du lämnar kommer att behandlas och förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig kommer att få ta del av den. Redovisningen av resultatet kommer att ske så att varken du eller din arbetsplats kan identifieras. Det är endast studenterna som skriver rapporten samt handledaren som kommer att känna till deltagarnas medverkan i studien.

Resultatet kommer att presenteras i form av en muntlig presentation till andra studerande samt i form av ett examensarbete. Examensarbetet beräknas att vara färdigt och godkänt i slutet av maj månad 2024, därefter kommer det att publiceras i en databas vid Högskolan i Gävle. Inspelningarna från intervjun och den utskrivna texten kommer att raderas så fort examensarbetet är godkänt. Vid intresse kommer du ha

möjlighet att ta del av det färdiga examensarbetet genom att kontakta någon av oss studenter via mail. (Kontaktuppgifter till oss finns nedan.)

Deltagandet är helt frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan motivering. Ditt arbete kommer inte att påverkas oavsett om du väljer att delta eller inte.

Härmed tillfrågas du om medverkan i denna studie. Vid intresse att delta ska besked lämnas till oss via mail senast den 5 april 2024, bifoga gärna tider du eventuellt är tillgänglig under v. 15 och v. 16. Då det kommer att tillfrågas fler deltagare än vad som eventuellt kommer att behövas för studien så kan vi inte garantera att din intresseanmälan kommer att leda till intervju. Vid intervjutillfället kommer det finnas en samtyckesblankett som ska fyllas i och skrivas under.

Ansvariga för studien är Viktor Olofsson och Sandra Näsström tillsammans med handledare Linda Ytterholm. Har du frågor om studien är du välkommen att höra av dig till någon av oss.

Om du är missnöjd med hur dina personuppgifter behandlas vänder du dig i första hand till högskolans dataskyddsombud som nås på registrator@hig.se. Om du fortfarande inte är nöjd har du rätt att ge in klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten, som är tillsynsmyndighet.

Kontaktinformation hittar du till oss nedan:

Viktor Olofsson	Sandra Näsström	Linda Ytterholm
Student	*Student*	*Handledare, Universitetsadjunkt*
XXX@gmail.com	XXX@hotmail.com	XXX@hig.se
07X-XXXXXXX	07X-XXXXXXX	02X-XXXXXXX

Bilaga 2 - Intervjuguide

Hej och välkommen till denna intervju. Syftet med studien är att undersöka vad som motiverar unga vuxna i arbetslivet. Intervjun kommer därmed att beröra dina upplevelser av vad som motiverar dig i ditt arbetsliv. Intervjun beräknas ta ca 30 minuter och du får när som helst avbryta din medverkan utan motivering. Du kan även välja att avstå från att svara på vissa av frågorna men fortfarande medverka. Vi kommer att spela in intervjun för att kunna transkribera den efteråt och inspelningen kommer sedan att raderas när rapporten är godkänd.

- Är det okej för dig att vi spelar in intervjun? Isåfall startar jag inspelningen nu.

Starta inspelning

- Innan vi börjar så behöver jag fråga dig om det är okej att vi spelar in intervjun?
- Bra, då startar vi.

Vid digital intervju; inhämta muntligt samtycke enligt samtyckesblankett.

Tänk på att det inte finns några rätt eller fel svar utan det är dina upplevelser som är det viktiga.

Vi skulle vilja börja med att fråga hur gammal du är och hur mycket du jobbar (sysselsättningsgrad)?

1. **Skulle du vilja berätta lite om dig själv och din arbetssituation?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*
    - Hur länge har du jobbat på den här arbetsplatsen?
    - Har du haft fler anställningar?

2. **Hur skulle du beskriva motivation i arbetslivet?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

3. **Vad motiverar *dig* i arbetslivet?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

4. **Vad anser du är viktigt för att du ska trivas på arbetet?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

5. **Kan du beskriva hur en bra respektive dålig arbetsdag ser ut?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*
    - (se till att IP svarar på både bra/dålig, ställ följdfråga vid behov)

6. **Vad gillar du med ditt jobb idag?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

7. **Är det något du saknar i ditt jobb idag?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

8. **Kan du berätta om en arbetssituation där du känner dig extra motiverad?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

9. **Kan du berätta om en arbetssituation där du känner dig mindre motiverad?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

10. **Om du skulle ändra något i din arbetssituation för att öka din motivation, vad skulle det vara?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

11. **Kan du beskriva hur du önskar att din framtida arbetssituation ser ut?**
    - *Vad intressant, vill du berätta mer om det? / Kan du utveckla det lite?*

12. **Är det något du vill tillägga? / Är det något som du vill säga innan vi avslutar intervjun?**

Då vill vi tacka så mycket för din medverkan!