



LUNDS
UNIVERSITET

Pedagogiska institutionen
Box 199, 221 00 Lund

Kurs: PED 440
Kandidatuppsats, 10 poäng
41-60 poäng
Datum: 2001-06-05

VIDAREUTVECKLING I ORGANISATIONER

- en studie av två arbetsplatser

Lisa Andersson och Tobias Edwardson

Handledare:
Birgit Hansson

Sammanfattning

C-uppsats 41-60 p.

Författare: Lisa Andersson och Tobias Edwardson

Handledare: Birgit Hansson

Titel

Vidareutveckling i organisationer – en studie av två arbetsplatser

Bakgrund

Vi tyckte det vore intressant att göra en undersökning om vidareutveckling på arbetsplatser och varifrån man hämtar motivation till en sådan. Detta med tanke på att man i dagens hårda arbetsklimat, där fler och fler högutbildade människor hela tiden släpps ut, ständigt måste utveckla sig för att hänga med, och fortsätta att vara kompetenta. De två organisationer vi valde var en bank och ett äldreboende, med tanke på att vi ville undersöka två helt olika organisationer i den mening att förutsättningarna för avancemang och fortbildning, och därmed vidareutveckling, ser mycket annorlunda ut.

Syfte

Fokus i uppsatsen ligger främst på motivation, och hur man skapar den för vidareutveckling, och om de olika organisationernas struktur påverkar motivationen till vidareutveckling. Andra centrala delar, som är relevanta för vidareutveckling är bl a lärande, social kompetens och fortbildning. Målet är således att främst ta reda på hur motivationen till vidareutveckling ser ut, hur man skapar den, och vad som skapar den, och dessutom hur den skiljer sig mellan två organisationer med helt olika hierarkisk struktur.

Metod

Vi har genomfört undersökningen med hjälp av enkäter, för att, på många frågor, få in ett så stort antal svar som möjligt. Enkäten delades in i dessa fem olika delar för att göra den både lättare att överskåda och lättare att tolka; allmän bakgrund, fortbildning, lärande, motivation och social kompetens/social verksamhet. Varje del består av en del alternativfrågor, och en del öppna frågor.

Resultat

De resultat vi kommit fram till är bl a att banken har en ganska välutvecklad struktur för vidareutveckling och fortbildning, medan äldreomsorgen i stort sätt inte har någon struktur för vidareutveckling alls. De bankanställda känner sig även mer motiverade till vidareutveckling inom sin organisation.

Nyckelord

vidareutveckling, motivation, fortbildning, lärande, social kompetens

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sammanfattning

1. Introduktion	1
1.1 Inledning	1
1.2 Syfte	1
2. Presentation av undersökningsorganisationer	2
2.1 Äldreomsorgen	2
2.2 Banken	2
3. Teoribakgrund	4
3.1 Motivation på arbetsplats	4
3.2 Kompetens	5
3.2.1 Social kompetens	7
3.3 Fortbildning	8
3.4 Lärande	10
3.4.1 Vuxenlärande	10
3.4.2 Informellt lärande	11
4. Metod	13
4.1 Tillvägagångssätt	13
4.2 Beskrivning av resultat och analys	15
5. Resultatredovisning	16
5.1 Kvantitativt resultat	16
5.2 Kvalitativt resultat	26
6. Analys och diskussion	28
6.1 Kvantitativ analys	28
6.2 Kvalitativ analys	31
7. Slutsats	34

Referenslista

Bilaga 1

Bilaga 2

1 Introduktion

1.1 Inledning

Denna uppsats kommer att behandla situationen för personal på två olika arbetsplatser, inom ramen för vidareutveckling inom organisationen. Dessa två organisationer är en bank och ett äldreboende. Anledningen till dessa val är att vi vill ställa två helt olika sorts organisationer och arbetsplatser mot varandra. Vi presumerar, i denna uppsats, att banker och äldreomsorgen har olika sätt att sköta personalutveckling på. Bl a antas banken ha en något mer strukturerad och formell form av fortbildning av sin personal än äldreomsorgen. En annan stor skillnad, mellan organisationerna i fråga, är att det förmodligen finns mycket större möjligheter till avancemang för personalen inom bankväsendet än inom äldreomsorgen.

För att kunna beskriva och analysera vidareutvecklingen på arbetsplatserna kommer ämnen i nära relation till vidareutveckling att behandlas, just för att försöka ta reda på hur, varför och på vilket sätt man kan utvecklas, vem som tar initiativ till vidareutveckling och vad som är viktigt för att lyckas vidareutveckla sig.

Bl a kommer motivation att ha en central roll i uppsatsen. Varifrån hämtar de anställda motivation till att vidareutveckla sig i sitt arbete? Även lärande (både formellt och informellt) liksom social kompetens kommer att vara centrala delar i arbetet.

Vidareutveckling handlar i mångt och mycket om att lära sig nya saker, att vidga sina vyer och att hitta rätt sorts redskap för att nå en tillfredsställande utvecklingskurva, både för individen och för organisationen i stort.

Utifrån ämnesområdet är dessa frågeställningar formulerade, kring vilka vi byggt syftet.

- Hur påverkar olika former av fortbildning motivationen till vidareutveckling på arbetsplatser?
- Hur skiljer sig motivationen i organisationer där det finns klara strukturer för fortbildning/vidareutveckling jämfört med organisationer där det inte finns klara strukturer?

Dessa två frågeställningar är grundfrågorna i uppsatsen och det är efter dessa som vi utformar enkäten efter. De finns med genom hela arbetet, i den mening att alla frågor som finns med i enkäten, kommer, direkt eller indirekt, från någon av dessa grundfrågor. Frågeställningarna kommer naturligtvis även att finnas med och ligga till grund för analysen.

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att se om och hur om motivationen till vidareutveckling i arbetet skiljer sig, beroende på arbetsplatsen och dess organisation och struktur vad gäller fortbildning och vidareutveckling. Att jämföra två organisationer med olika sätt att hantera fortbildning och vidareutveckling med varandra för att se vad som skiljer dem åt. Valet av

arbetsplatser har med tanke på deras skilda arbetssätt och krav på olika sorters kompetens, fallit på bankväsendet och äldreomsorgen.

Tanken är att se om arbetsplatsen har någon struktur för fortbildning eller inte, påverkar de anställdas motivation till vidareutveckling inom arbetets område. Att se om och hur motivationen för kompetensutveckling bland de anställda i de organisationer med klara strukturer för vidareutveckling skiljer sig jämfört med organisationer där det inte finns några klara strukturer och riktlinjer för vidareutveckling inom arbetets område.

Då kompetens är ett brett uttryck, som ligger i tiden, och flitigt används när man talar om arbetsmarknaden, är det intressant att se vad som ligger bakom det, och vad som egentligen krävs för att bli i kallad kompetent i sitt arbete och hur intresset för att utveckla sig inom ramen för sitt arbete ser ut i två vitt skilda organisationer.

2 Presentation av undersökta organisationer

2.1 Äldreomsorgen

För att representera äldreomsorgen har vi valt ett äldreboende på Lundavägen i Malmö. Arbetsplatsen består av fyra våningar med två receptioner/kontor på andra och fjärde våningen, där alla arbetsuppgifter utförligt bokförs. På varje våning bor det (10) vårdtagare i varsitt rum. Varje vårdtagare har varsin kontaktperson i personalen, som sköter kontakten med anhöriga och tar hand om de praktiska detaljerna som behöver ombesörjas kring vårdtagaren. Arbetslagen är indelade i två grupper om 30 personer, där personalen på våning ett och två samarbetar och delar upp arbetsuppgifterna sinsemellan och personalen på våning tre och fyra samarbetar för sig.

2.2 Banken

Den bank som vi genomfört undersökningar har kontor på olika ställen över sydvästra Skåne. Banken har sexton kontor, varav fem stycken i Lund, som alla har en kontorschef och en vice kontorschef. Dessutom arbetar där medarbetare, som tar hand om det vardagliga arbetet, i form av kassa/kundtjänstpersonal, företagsrådgivare, privatrådgivare etc.

Bankens organisation är stor, med många interna avdelningar, bl a personalavdelning, ekonomiavdelning, säkerhetsavdelning och en ledningsgrupp med vd och vice vd, som högsta poster.

3 Teoribakgrund

3.1 Motivation på arbetsplatsen

Att vara motiverad inför sina uppgifter, och att ha rätt sorts motivation är mycket viktigt och grundläggande för att man ska trivas och kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Det finns en skillnad mellan arbete som man tycker är 'roligt att utföra', som man verkligen brinner för, och det arbete man gör för att försörja sig eller kunna klättra på den hierarkiska stegen. Det man är mest motiverad inför är ofta det man också tycker är roligast.

Det finns vissa grundläggande behov, som människan alltid har motivation för, t ex 'att äta', 'att sova', 'att ha sociala relationer' etc. Man är alltså, instinktivt, motiverad till att överleva, och denna sorts motivation är även den grund, som sätter sina spår i alla former av sammanhang, inte minst på arbetsplatsen (Vernon, 1971, kap 1).

Det finns många faktorer som driver oss till att arbeta. Vi måste t ex kunna försörja oss och känna oss delaktiga visa oss duktiga etc. Hopp och drömmar om rikedom och ekonomiskt oberoende är för många också en stor motivationskälla. Det är ofta hoppet som blir den stora drivkraften i arbetet. Uppskattning, berömmelse, pengar, makt och kunskap är faktorer som många ofta strävar efter. Maccoby (1988, s. 52) skriver att människan inte kan lösa problem utan hopp. Faktum är att optimism, både rationell och irrationell, är det som får människor att bli motiverade till att agera, handla och utföra saker. Just hoppet gör att man kan utvecklas, man strävar uppåt, och skapar därmed möjligheter till att vara produktiv.

Men, på en arbetsplats är motivation ofta inte något man enbart skapar åt sig själv. Chefer, arbetsledare och kollegor hjälps åt att motivera varandra. Inte minst är det viktigt att trivas socialt för att kunna känna sig, till fullo, motiverad. För att kunna skapa motivation åt andra krävs förståelse av drivkrafterna och förmågan att skapa förutsättningar för att ta fram och utveckla dem. Detta gäller såväl för styrning av sig själv, som för att leda andra. Egentligen kan man bara skapa motivation åt sig själv, men det som utmärker en duktig ledare är att han/hon kan vägleda och förstärka motivationen hos medarbetarna, och framför allt ha en positiv, stödjande och ärlig attityd. Maccoby (1988, s. 81) tar upp fyra begrepp som en chef kan använda sig av för att försöka motivera sin personal. De är ansvar, belöningar, sakskäl (t ex företagets resultat) och relationer, vilka alla är viktiga för att få medarbetarna att känna motivation. Det är viktigt att känna sig trygg i sin arbetssituation, då motivationen är beroende av den känslomässiga grunden. Om man känner sig hotad av arbetsuppgiften ("Jag kommer ändå inte att begripa"), eller upplever sig hotad av övriga arbetskamrater ("jag kommer att göra bort mig, de kommer att se hur dålig jag är"), är man inlärningsmässigt handikappad.(Dahlgren, 1990, kap.2)

Många behov och drifter, som vi människor har, är vi inte direkt medvetna om, och så är fallet med motivationen att arbeta. Men, när vi ställs inför ett problem eller ett tillfälle att t ex bestämma, känner man plötsligt att motivationen för att lösa problemet eller komma med ett avgörande beslut finns där. Om ett problem uppkommer känner man behovet av att lösa det, liksom man känner ett behov av självhävdelse och värdighet när man blir förolämpad. Behovet och motivationen kan dock komma i konflikt med varandra. Man har ett behov av att arbeta och tjäna pengar, men man kan även känna stor motivation att säga ett sanningens ord

till sin chef, vilket förmodligen resulterar i att man får sparken. Detta skapar en konflikt som är negativ och därmed försvagar motivationen, eftersom människan är som mest motiverad att arbeta när alla drivkrafter i arbetslivet är tillfredsställda (Maccoby, 1988, s. 58).

Det talas om åtta drivkrafter i arbetslivet. De är *självbevarelse*, *samhörighet*, *njutning*, *information*, *kunnande*, *lek*, *värdighet* och *mening*. Man blir stimulerad och motiverad av olika saker beroende på situation och tillfälle, men även personlighet och yrkesroll är naturligtvis av stor betydelse. Drivkrafterna motiverar bl a till följande.

Självbevarelse – Uppehälle, näring, god miljö, självförsvar och försvar av gruppen.

Samhörighet – Tillgivenhet, omsorg, kommunikation, social kompetens och gemenskap.

Njutning – Bekvämlighet, motion, vila och glädje.

Information – Vägledning, kunskap och förståelse.

Kunnande – kompetens, kontroll, självständighet, prestation och makt.

Lek – Utforskning, fantasi, konkurrens, kreativitet och innovation.

Värdighet – Respekt, självuppskattning, berömmelse och integritet.

Mening – Universell, kulturell och individuell.
(Maccoby, 1998, s. 58-79)

Denna uppställning visar, indelat i olika grupper, vad som är motivationshöjande i arbetslivet. Alla behöver naturligtvis inte sträva efter samma saker, eller ens kunna eller vilja uppnå alla dessa 'mål', beroende på, som tidigare nämnts, bl a personlighet och yrkesroll.

3.2 Kompetens

En av de viktigaste delarna i en organisations karaktär är dess speciella, särpräglade eller unika kompetens. Denna kompetens utgörs av organisationens 'specialiteter', d v s vad den är särskilt duktig på. Det innebär att det är av stor vikt för organisationen och dess ledning att ta till vara på, och utveckla, sin unika kompetens (Johansson och Lindholm, 1986, kap 5).

Termen kompetensutveckling används i sammanhang där man behöver en sammanfattande beteckning på olika varianter av planerade åtgärder som syftar till att påverka de på en enskild arbetsplats anställdas kvalifikationer och fördjupa deras kunskaper kring arbetet. Lars Arvidsson menar att det handlar om en individs förmåga till handling i relation till en speciell uppgift, situation eller uppgift, där det gäller att enligt egna eller andras kriterier tolka innerbörden i en arbetsuppgift och genomföra denna. (Nyhed, 1995, s.73) Termen används även då det gäller att beteckna de individuella läroprocesser varigenom kompetens förvärvas. Man kan följaktligen skilja mellan en individrelaterad och en organisationsrelaterad innebörd av begreppet kompetensutveckling.

För att kunna utveckla och skapa kompetens krävs att det förekommer en inlärningsprocess, där man lär sig av både misstag och framgång. Både individ- och organisationskompetens är nämligen en process som tar lång tid att utveckla och som hela tiden måste vidareutvecklas,

och för att ha en framgångsrik process krävs såväl motivation och engagemang som tålmod och vilja och mod att våga utveckla både sig själv och gruppen (Eneroth, 1997, kap 1).

Det finns två typer av individuell kompetens, teknisk och social kompetens. Teknisk kompetens är den kompetens som relateras till ett specifikt specialområde, och social kompetens är främst att kunna föra sig själv i olika former av umgänge och relationer med andra människor. För att en organisation ska kunna fungera på bästa sätt är det viktigt att medarbetarna besitter båda dessa former av kompetens, eftersom även själva organisationen, på samma vis som de individuella medarbetarna, behöver kunna visa god kompetens, såväl teknisk som social. Teknisk kompetens är viktigt för att organisationen ska kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett effektivt sätt, medan social kompetens är nödvändig för organisationens mänskliga profil, både internt och externt (Stevrin, 1986, kap 4)

Kompetens har idag blivit en av de viktigaste konkurrensmedlen för företag, och har därför blivit ett centralt begrepp inom organisationer och arbetsliv (Forslin, Thulestedt, 1993, s. 37). Ofta hyrs olika konsultföretag in för att få den bästa kompetensen till en specifik uppgift. Den s k *professionella kompetensen* har kommit att bli oerhört viktig, både i inhyrd form, men framför allt att ha inom den egna organisation. Historiskt sett har den professionella kompetensen främst hört ihop med etablerade yrken, t ex läkare och lärare, men mer och mer tvingas fler och fler yrkesgrupper, p g a den ökande konkurrensen, att besitta specialkompetens, ofta inom flera olika områden (Stevrin, 1986, kap 1). Stevrin (1986) tar även upp vikten av att vara medveten om att kompetens inte kan betraktas som ett isolerat fenomen. En individ eller organisation är endast kompetent i förhållande till sin omvärld, och därför gäller det att kunna anpassa sig till den, eftersom att vara kompetent innebär bl a att kunna lösa problem, att kunna samarbeta, att kunna leda andra etc.

Konkurrensen är idag mycket hård för många organisationer, och ju mer den ökar ju högre krav ställs det på de olika formerna av kompetens för att nå framgång. Detta betyder att organisationerna fortlöpande är tvungna att satsa på och investera i kompetensutveckling. Den kompetensutveckling som är viktigast och ger mest resultat och som det därmed satsas mest på är fortbildning av individen, eftersom organisatorisk kompetens är uppbyggd av individuell kompetens. Världen är i ständig förändring och utvecklingen går framåt, vilket gör att kompetens fort blir gammal och behöver byggas på (Stevrin, 1986, kap 6).

Därför bör lärande och kompetensutveckling på alla nivåer inom organisationen stå högt upp på en organisation/verksamhets prioriteringslista, eftersom de fungerar som motorn till verksamhetens utveckling. Förmågan att kunna omtolka nya situationer, anpassa sig vid förändringar och frigöra sig från de tidigare föreställningarna blir allt mer viktig vid sidan av de, för företaget, rent sakbaserade kunskaperna för hur en organisation skall kunna utvecklas och förnyas. Det är en annan typ av kompetens som är svårare att mäta än den som kan redovisas vid formella utbildningssituationer. (Dilschmann, 1996, s.7) Flexibilitet, allsidighet i kunskaper och erfarenheter, liksom att kunna lära nytt och en förmåga att kunna lösa konflikter och problem är kvaliteter som allt mer efterfrågas hos arbetssökande i de flesta organisationer. (Forslin, Thulestedt, 1993, s.37)Det handlar mer om förståelse och känsla, snarare än om kunskap och färdighet. Det är när förståelse och kunnande förenas som de stora möjligheterna till förändring och nya dimensioner skapas. (Dilschmann, 1996, s. 7)

Den här typen av kompetens kräver utbildning och möjlighet till fortsatt lärande i arbetet för att kunna utvecklas, den kräver även ”friare” organisationsformer och i många fall en mental förändring vad gäller synen på arbetsuppgiften och på det mänskliga kunnandet som resurs.

En utveckling av *både* individerna och organisationen fordras därför för att ett kontinuerligt lärande och ökad kompetens skall kunna utvecklas. Det räcker inte med att ett litet antal enskilda individer eller yrkesgrupper fördjupar sig inom sin specialitet, utan även lärande över yrkes- och befattningsgränser är en förutsättning för fortsatt utveckling. (Forslin, Thulestedt, s. 37)

Jan Forslin och Britt-Marie Thulestedt visar förslag på vad en vidareutbildning i en organisation behöver, utöver att förmedla faktiska kunskaper, för att kunna bli en lärande organisation. Den ska bl a

- vara direkt arbetsrelaterad,
- stimulera till självständighet och aktivitet,
- utveckla samarbetsrelationer,
- skapa en gemensam kunskaps- och erfarenhetsplattform,
- vidga perspektiv och luckra upp invanda föreställningar,
- leda till konkreta förändringar i takt med de nya kunskapen,
- uppmuntra fortsatt lärande och förändring.

3.2.1 Social kompetens

Social kompetens är ett centralt uttryck inom arbetsliv, utbildning och organisationer. Uttryckets betydelse kan enklast förklaras som att 'passa in' eller 'anpassa sig' till den sociala gruppen, t ex på arbetsplatsen (Maccoby, 1988, s. 13). Man kan diskutera fram och tillbaka vad social kompetens verkligen är. Givetvis är det inte något som ter sig på samma sätt i alla sammanhang, utan var situation eller grupp har sin unika sociala kontext, vilket gör att de mest karaktäristiska och tydliga beskrivning av social kompetens blir anpassning.

Det är viktigt att det skapas goda förutsättningar för en social gemenskap, där utformningen av arbetsmiljön och valet av personal nog kan anses vara de två mest grundläggande delarna. Den sociala gemenskapen är en stor motivationskälla för många människor, och därför också viktig för hela organisationens fungerande, vilket i sin tur betyder att det krävs socialt kompetenta medarbetare (Maccoby, 1988, s. 63). Men det handlar även i de flesta fall om att vara positiv, tålmodig, flexibel och diplomatisk liksom att besitta god samarbetsförmåga (Persson, 2000, s.13).

Persson (2000) talar om två olika aspekter av social kompetens i arbetslivet – en gruppaspekt och en relationsaspekt. Med gruppaspekten avses förmågan att på ett smidigt sätt kunna smälta in i en grupp. Främjande egenskaper, bland många, är t ex samarbetsförmåga, lojalitet och lyhördhet. Arbetsgrupper fungerar ofta som ett 'lag', och i lag krävs stabila medspelare, som kämpar för laget. Relationsaspekten förekommer också i gruppssammanhang, men är snarare inriktad på förmågan att ingå i relationer och att kunna kommunicera med andra människor. Denna aspekt skulle kunna beskrivas som förmågan att kunna 'hantera folk'. Ett exempel på ett yrke där relationsaspekten är viktig är 'försäljare', eftersom det främst är i kundsammanhang som ett företag drar nytta av relationsaspekten.

En intressant fråga är om den formellt mest meriterade är den mest kompetente. Idag är olika former av formell högskole- eller universitetskompetens nästan en förutsättning för att få ett kvalificerat jobb. Det räcker inte längre med att en ekonomichef har en ekonomexamen och en god ledarutbildning. Förändringstakten inom arbetslivet idag är nämligen väldigt hög, och därför har formell utbildning allt svårare att kunna erbjuda sina studenter rätt kompetens. Det finns en klar skillnad mellan generell och tillämpad kunskap. Den formella utbildningen, t ex

universitet, verkar i hög grad inrikta sig på att lära ut generell och 'klassisk' kunskap, medan den tillämpade kunskapen är den kunskap som man förvärvar i 'det verkliga livet', t ex på arbetsplatsen, vilket givetvis är svårt att få i en formell utbildningsform.

I detta sammanhang ter sig den social kompetensen mycket viktig och nästan oersättlig. I det, ofta hårda, arbetsklimatet behövs en stor portion social kompetens för att man ska kunna ta till sig information, fungera tillsammans med sina kollegor, hänga med i den aldrig sinande vidareutvecklingen och helt enkelt kunna hantera den stress och press som idag finns på många arbetsplatser (Persson, 2000, kap 1-2).

Social kompetens är verkligen komplext och är svårt att sammanfatta i ett fåtal ord. Dess betydelse varierar beroende på sammanhang, t ex vilken form av arbete man talar om. Som ovan förklarats är de vanligaste beskrivningarna på fenomenet social kompetens god anpassningsförmåga, god samarbetsförmåga och god relationsförmåga. Man kan beskriva det med olika begrepp, i olika former, i all oändlighet, och ändå kommer man att komma fram till ungefär samma sak. Nämligen att social kompetens i grund och botten alltid handlar om förmågan att fungera i en grupp, förmågan att fungera i relationer med andra människor samt förmågan till en kombination av båda (Persson, 2000, kap 1-2).

3.3 Fortbildning

Som samhället ser ut idag, med den snabba utvecklingen inom det vetenskapliga området, kan det som vuxen bli svårt att klara sig med den traditionella skolans kunskaper. Samhället förändras snabbt och det påverkar i sin tur synen på kunskap. Numera behöver en vuxen person kontinuerlig utbildning och utveckling under hela sitt liv för att kunna följa med i utvecklingen och klara sig på den allt mer kunskapskrävande arbetsmarknaden. (Borgström, 1988, s. 22-25) Framväxten av informations- och kunskapssamhället har inneburit en ökad förändringstakt och ökad komplexitet. Man tvingas hela tiden uppdatera och utveckla sig som individ och som organisation för att hänga med och kunna vara konkurrenskraftig (Stevrin, 1986, kap 2). I samma takt som tidigare privilegierade grupper har höjt sina krav på utbildning, har de lägre sociala grupperna fått tillgång till mer utbildning, vilket gör att kraven på kunskap och kompetens hela tiden ökar. (Borgström, 1988, s.22-25)

Man kan urskilja åtminstone tre motiv till varför man behöver fortbildning. Det första är produktbaserat. Brister i de anställdas kompetens innebär hinder för ett företags möjligheter att införa och/eller fullt ut utnyttja den nya teknikens möjligheter, vilket därmed kan begränsa möjligheterna till produktivitetssökning, som kommer av en ny teknik. Det andra är fördelnings- och demokratipolitiskt baserat. Bristande möjligheter till utbildning och lärande i arbetet för grupper av anställda med kort eller obefintlig grundutbildning tenderar att öka rådande utbildningsklyftor i samhället. Arbetslivet är tämligen uppdelat redan, vad gäller möjligheterna till kompetenshöjande lärande, då de relativt sett redan välutbildade i större utsträckning erbjuds möjligheter till kompetensutveckling i form av personalutbildning, än vad de anställda med kort grundutbildning gör. Samtidigt har många kortutbildade ensidiga och innehållsfattiga arbetsuppgifter som gör situationen svårare för ett kompetensinriktat lärande. Detta är anmärkningsvärt då det finns ett samband mellan möjligheterna till lärande i arbetet och möjligheterna till individens personliga utveckling, benägenhet att engagera sig politiskt och delta i olika typer av ideellt arbete. Det tredje är arbetsmiljöbaserat. Forskning visar här att en arbetsmiljö som stimulerar och tillåter lärande och kompetensutveckling, är av grundläggande betydelse för de anställdas hälsa och välbefinnande. Speciellt åsyftas här

arbete som ger möjlighet till utmaningar, nya idéer och krav på problemlösningar.(Ellström,1997, kap.5)

Personalutbildning och andra former av kompetensutveckling utgör en allt större del av den i samhället totala vuxenutbildningen.(Sköld, 1987, kap.1) Under 1990 deltog 33 procent av de anställda i Sverige någon form av personalutveckling. Med personalutbildning åsyftas här den utbildning som helt eller delvis finansieras av arbetsgivaren. (Ellström, 1992, kap.1) Av de förhållandevis stora satsningar som görs på personalutbildning, finns det relativt lite kunskap i ämnet. Den kunskap som finns visar på stora skillnader mellan branscher, sektorer och företag vad gäller just satsningar på personalutbildning. Den visar även på den betydande komplexiteten och svårigheten i att förklara de faktorer som styr företags och myndigheters satsningar på kompetensutveckling. Samtidigt som det finns relativt lite forskning vad gäller kompetensutveckling, så finns det, från statsmakterna, arbetsgivare och fackliga organisationer, förhållandevis tydliga direktiv om hur man bör utnyttja personalutbildning och andra former för kompetensutveckling i syfte att främja sina respektive intressen, vare sig de gäller ökad ekonomisk tillväxt, utvecklad välfärd eller en vuxenutbildning med en mer rättvis fördelningspolitisk profil.(Ellström, 1992, kap.5)

Tillgången till fortbildning skiftar beroende var man är anställd, då vissa arbetsroller erbjuder större möjligheter till utbildning/vidareutveckling inom arbetsområdet än andra. De finns studier som visar på internationella tendenser att deltagarmönstret inom fortbildning har samband med hierarkin inom organisationen. Ju mer kvalificerad position en person har, desto vanligare är det att arbetsgivaren betalar någon form av vidareutbildning. Även formen på utbildningen skiftar beroende på anställningens nivå. Därmed har anställda i högre position de största chanserna till lärande inom arbetet, vilket blir mer och mer tydligt under yrkeslivet. Är man privilegierad i sin arbetssituation tenderar det att ge nya möjligheter och behov av ny kunskap, medan situationen är helt motsatt för de, som från början är okvalificerade. Situationen verkar fortsätta även utanför arbetslivet. När möjligheterna till egna initiativ i arbetet är små, minskar vår förmåga att ta del av fritidsaktiviteter som innebär att ta egna initiativ och inte enbart består i frånvaro av arbete. (Arvidsson i Nyhed,1995, kap. 5)

För att få en effektiv fortbildning menar Hans Dahlgren att det finns tio grundläggande regler

- Deltagarna måste vara motiverade, annars kommer ingen förnyelse att ske. Eget val av innehåll är därför nödvändigt.
- Fortbildningen bör vara planmässig på ett tydligt sätt som ett led i organisationens utvecklingsarbete.
- Målen måste vara tydliga och så konkret som möjligt beskriva detaljer i den kompetens som skall tillföras.
- Innehåll och arbetsätt måste vara konsekvent i förhållande till målen, deltagarna måste förstå vad som krävs av dem för att de skall nå målen.
- Utbildningens innehåll måste stå i rimlig proportion till tiden. Endagskurser kan inte ha samma målsättning som en kurs under längre perioder.
- Teori måste varvas med praktik. För det sjunde måste kurserna utformas så, att de statuerar ett exempel på hur man bör arbeta.
- Kurser bör upplevas som en parentes i vardagsarbetet, gärna en exklusiv sådan.
- Det måste finnas ömsesidig tillit i samarbetet mellan utbildare och utbildade.
- Kurserna måste kontinuerligt utvärderas i förhållande till de uppsatta målen, vilket poängterar att målen är viktiga och giltiga. (Dahlgren,1990, kap.1)

3.4 Lärande

Omvärlden är den lärandes lärandemiljö och det är i interaktionen med denna värld som den lärande gör de erfarenheter som är nödvändiga för lärandeprocessen. För att lärande skall kunna ske krävs det av den lärande att han/hon bearbetar erfarenheterna och konstruerar egna mentala modeller av sin omgivning. (Ström, 1997, kap. 2) I tider av förändring, nytänkande och innovation krävs det av människan att ta ett steg tillbaka från sina invanda tankebanor handlingsmönster och titta på sin situation. Hon behöver kritiskt granska och reflektera över sina invanda sätt att tänka och agera för att ha möjlighet att se det destruktiva i att fortsätta i gamla invanda roller och rutiner och därmed kunna förändras och utvecklas. (Dilschmann, 1996, kap.2) Ellström formulerar lärande som ”relativt varaktiga förändringar hos en individ som ett resultat av individens samspel med sin omgivning.” (Ellström, 1992, kap.4) Lärande processen är ett komplicerat samspel mellan intellektuella, känslomässiga och färdighetsmässiga processer inom individen och likaså ett samspel mellan den lärande och dess sociala omgivning. Lärande är därmed något som både sker inom en individ och i det sociala sammanhang runt den lärande. (Ström, 1997, kap.2)

Man talar allt mer om lärande organisationer, där man lyfter koncentrationen från individens egen läroprocess till hela organisationens lärande och utveckling. När man talar om lärande på individnivå avser man en process mellan information och kunskap. Man lägger tyngdpunkten på den inre mentala bearbetningen, till skillnad från datorns sätt att lagra och återvinna information. (Ellström, 1992, kap.1) (Forslin och Thulestedt, 1993, s.35)

Begreppet lärande organisationer är mångfasetterat och är inte något nytt påfund. Definitionerna är många och några entydiga svar verkar inte finnas. Det finns bl. a. de teorier som fokuserar på individens lärande kontra lärande i grupper eller hela organisationen, de som fokuserar på organisationens relation till omgivningen kontra ett mer internt synsätt och de som fokuserar ledningen som huvudaktör i lärandet kontra ett sätt att se alla medlemmar i organisationen, på alla nivåer, som delaktiga. Det som de flesta definitioner har gemensamt är bl. a. förväntningen att ökad kunskap ska leda till mer effektivt handlande, tyngdpunkten på relationen mellan organisationen och omgivningen, idén om samhörighetskänslan som kollektiv och en aktiv tro på organisationens förmåga till förändring. (Granberg, 1996, s. 96-97)

Lärande kan ske både på enskild nivå och i grupper utan att det behöver märkas i organisationen. Det krävs att man i organisationen har utvecklat former för hur man tar hand om det lärande som sker både på individuell och kollektiv nivå, annars klarar inte organisationen av att ta tillvara på den kunskap som finns bland dess medlemmar.

För att organisatoriskt lärande skall kunna ske, åligger det ledningen att möjliggöra att erfarenheter, föreställningar och förhållningssätt sprids i hela organisationen, bland alla dess medlemmar, och kommer till uttryck som förändringar i organisationens utbud och rutiner, att skapa förutsättningar och kanaler för att omsätta lärandet i organisationens system. (Dilschmann, 1996, s.8)

3.4.1 Vuxenlärande

Är det så, att det är svårare att lära och utvecklas som vuxen jämfört med hur det var som barn?

Länge har man haft den föreställningen att tänkandet hos en individ var färdigutvecklat i mycket tidig vuxen ålder och att det som sedan återstod var att fylla på med en mängd

faktakunskaper. Piaget drog med hjälp av sina undersökningar slutsatsen att den kognitiva utvecklingen avslutas redan vid 15 års ålder, men har själv senare påpekat det svåra i att generellt göra påståenden om hur det mänskliga tänkandet utvecklas (Hård af Segerstad, Klasson, Tebelius, 1996, kap 1).

En del menar att anledningen till svårigheterna i att göra allmängiltiga uttalanden vad gäller mental vidareutveckling i vuxen ålder är att människan fungerar olika beroende på vilken situation hon befinner sig i och vilken del av den hon är mest bevärdad i. Exempelvis skulle då en viss typ av studier leda till att man kan utföra mentalt avancerade uppgifter inom ramen för utbildningsområdet, medan man i andra sammanhang skulle ha svårt att genomföra uppgifter av samma svårighetsgrad.

Studier i ämnet har visat samma sorts skillnader kunskapsmässigt mellan vuxna som mellan barn, därav bör man ta hänsyn till vad som skall läras in eller vilken typ av uppgift som skall lösas, istället för att endast se på saken ur allmän kognitiv synpunkt. (Marton-Dahlgren,1985, s.147-150)

3.4.2 Informellt lärande

Man skall inte stirra sig blind på de kunskaper som går att mäta. Det finns, som tidigare nämnts, kunskaper som mer handlar om förståelse och handlande i olika situationer än om konkreta faktakunskaper. Dessa kunskaper inhämtas ofta i vardagen, då avsikten inte är att lära, till skillnad från formella utbildningssituationer.

All erfarenhet leder till lärande, även om vi inte direkt kan peka på vad det är vi lärt oss. Lärandet sker därmed hela tiden, ständigt och oavbrutet, vare sig vi vill det eller inte. Nya erfarenheter blandas med gamla och man kan t. ex. efter att ha läst en bok ofta känna sig annorlunda än tidigare trots att det inte går att ange hur man blivit påverkad. Den här formen av lärande brukar kallas informellt lärande eller vardagsinläring.

I en formell inläringssituation är inläringen abstrakt eller möjligtvis en kombination av abstrakt och praktisk information och kunskapsstoffet är uppdelat så att informationsinnehållet reduceras i varje inlärningsdel. Det gynnar vår förmåga att minnas och återanvända de intryck vi får menar en del. Problemet med den sortens inläring kan vara att helhetsbilden går förlorad och kanske till och med mening. Det informella lärandet, däremot sker i helheter och med konkret mening. Det är konkret, men med mental bearbetning, där man kan abstrahera, bedöma och dra logiska slutsatser så höjs vardagsinläringen över rent igenkännande eller upprepande av fakta. (Forslin, Thulestedt, 1993, s. 36-37)

Det informella lärandet är det lärande som först och främst inte sker i formella lärandesituationer, d v s de situationer som utformats efter en pedagogisk modell, men man kan även säga att det sker i såväl informella som formella lärandesituationer. Det sker därmed överallt och hela tiden. Det omfattar alla former av mänsklig praktik, då det pågår kontinuerligt. Det omfattar det, som vi medvetet eller omedvetet, lär oss 'vid sidan om' den aktivitet vi har för avsikt att genomföra. Ström menar att det är i det kontinuerliga informella lärandet som grunden läggs för vårt sätt att förstå världen. Man kan härmed konstatera att det, för en anställd, inte går att arbeta i en organisation, utan att det påverkar självuppfattningen och omvärldsuppfattningen hos den anställda.(Ström, 1997, kap 2)

En teori om hur det informella lärandet sker, är att det sker i tre steg. Det första steget kallas första ordningens lärande och innebär att den lärande tillägnar sig en redan existerande regel-

och/eller normsystem. Andra ordningens lärande gör det möjligt för den lärande att påverka och förändra normsystemet medan tredje ordningens lärande innebär att den lärande ifrågasätter och försöker skapa nytt när det gäller organisationens grundläggande principer.(Ström, 1997, kap.2)

4 Metod

Vi bestämde oss för att genomföra en undersökning på arbetsplatser om organisationen, och vilka möjligheter medarbetarna har till vidareutveckling, både i formell och informell form. Valet av metod föll sig ganska naturligt. Med tanke på både vår frågeställning och vårt syfte, utslöts relativt omgående både en observationsundersökning, p g a att vår undersökning främst handlar om en undersökning av personers attityder och åsikter om sin egen situation i organisationen, och dessutom intervjuer, eftersom det dels är svårt att få många att ställa upp på intervjuer, som handlar om personliga saker. Dels är det också en onödigt tidskrävande process, när man vill ha in så många svar som möjligt. Denna undersökning bygger istället på enkäter (se bilaga 1), som delats ut till medarbetare på bank och inom äldreomsorgen. Vi valde dessa två arbetsplatser eftersom vi eftersträvar kontrasten som finns mellan två arbetsplatser av detta slag. Som inledningen berättar, antar vi att dessa två organisationer har två helt olika sätt att sköta sin personalutveckling på.

De stora fördelarna med enkätundersökningar är att man kan få in ett stort antal svar, och att respondenterna kan svara anonymt. Särskilt i denna undersökning kändes det viktigt att låta respondenterna få vara anonyma, med tanke på att många av frågorna kan vara av en något känslig karaktär.

Andra tänkta fördelar med enkäter är att det går förhållandevis snabbt att samla in informationen och sammanställa svaren. Det är dock under förutsättningen att enkäten är formulerad på ett bra och tydligt sätt, så att respondenterna kan tolka frågorna på samma sätt, som man, som undersökare, gör. Det är också viktigt att man ställer, i sammanhanget, relevanta frågor, som dessutom hänger ihop med varandra (Bell, 1993, kap 8).

4.1 Tillvägagångssätt

Vi utformade ett förslag till en enkät, och bestämde vi oss för att inte göra en pilotundersökning, utan göra enkäten klar och direkt skicka ut den till repondenterna, eftersom vi kände att frågorna var relevanta och att enkäten inte kunde förbättras nämnvärt med hjälp av en pilotundersökning.

Enkäten är indelad i fem olika delar. Först en allmän del, som frågar om bakgrund, trivsel etc. *Text 'Känner du att ditt arbete är meningsfullt?'* Sedan följer i tur och ordning delar som handlar om fortbildning, lärande på arbetsplatsen, motivation samt social kompetens. Svaren från dessa delar ska förhoppningsvis hjälpa oss att, åtminstone delvis, komma fram till vad som driver de anställda till att vidareutveckla sig i sitt arbete, hur vidareutvecklingen/fortbildningen går till, hur lärandesituationen ser ut på arbetsplatsen, hur den sociala miljön och trivseln på arbetsplatsen påverkar etc. i våra två undersökningsorganisationer.

Vi har även med variabeln kön, trots att vi valt att inte fokusera på den aspekten, med tanke på begränsning och det faktum att vi inte är ute efter att göra direkta jämförelser mellan män och kvinnor. Dock har vi ändå valt att låta respondenterna fylla i kön, eftersom valmöjligheten att ha med könsskillnader därmed inte är förlorad, och framför allt ger det oss en bredare bakgrund om vår undersökningsgrupp, även om vi väljer att inte gå in djupare i könsskillnaderna.

De flesta frågorna utformades enligt en skala med fyra alternativ. Vi valde fyra alternativ, eftersom vi ville undvika ett mittenalternativ, som brukar visa sig fyllas i, när man, som respondent, inte riktigt orkar tänka efter (Bell, 1993, kap 8).

Några av delarna innehåller även öppna frågor, där vi ville att respondenten skulle utveckla sitt svar. Öppna frågor, som även kallas för ostrukturerade frågor, saknar svarsalternativ, och respondenten önskas vid dessa frågor att skriva längre svar. Dock finns det nackdelar med de öppna frågorna. Det kan t ex vara svårt att få den svarande att skriva tillräckligt utförliga svar, beroende på att de kanske inte anser sig ha tid, känner sig osäkra på att skriva eller helt enkelt tycker det är jobbigt (Magne Holme och Krohn Solvang, 1997). Vi tyckte ändå att några av de frågor som vi ville ställa, var bäst att ställa i form av

öppna frågor, t ex *'Vilka positiva respektive negativa effekter finns med det sociala umgänget/den sociala verksamheten på Din arbetsplats?'*. Ett annat skäl till att ha med några öppna frågor är att ha möjlighet att få in några svar med lite mer djup och personlighet i. Man skulle kunna säga att de öppna frågorna, i sin karaktär, är mer lika intervjufrågor, som ofta just framkallar mer djupa och utförliga svar än enkätfrågor.

Enkäten riktar sig till anställda individer i organisationer. Vi undersöker i första hand inte en organisation, utan de personer som arbetar inom organisationen. Från början var det även tänkt att det skulle göras intervjuer med ett antal chefer inom de aktuella organisationerna, för att komplettera medarbetarnas enkätsvar, och på så vis kunna se hur toppen av hierarkin såg på vidareutvecklingen inom organisationen. Men, efter det att enkäten, som är ganska omfattande, var färdigställd kom vi, genom ett antal diskussioner om för- och nackdelar, fram till att de tänkta chefintervjuerna inte skulle tillföra tillräckligt mycket relevant information till vår undersökning för att det skulle vara lönt att genomföra dem. Det är ofta bättre att begränsa sig, för att inte riskera att slutresultatet ska kännas splittrat och därmed mindre relevant. Om möjligheten att göra uppsatsen dubbelt så stor hade funnits, vore dessa intervjuer en mycket intressant del i undersökningen, men med den begränsning som finns, tjänar uppsatsen på att endast koncentrera sig till enkäterna riktade till medarbetarna.

Enkäten gick ut i sammanlagt 80 exemplar, 40 till bankanställda och 40 till anställda inom äldreomsorgen. Respondenterna består av t ex kassapersonal, privatrådgivare, kontorschefer etc. på banken och sjuksköterskor, vårdbiträden, avdelningschefer etc. på äldreomsorgen, och alltså inte av, exempelvis, höga chefer eller personer som mest arbetar ensamma. Idén är att de svarande ska ingå i ett arbetslag, eller något som kan liknas vid ett arbetslag.

Vi hade en kontaktperson på varje arbetsplats, som distribuerade enkäterna till kontorschefer (bank) och avdelningschefer (vård), som i sin tur delade ut dem till sina medarbetare. Kontaktpersonerna skötte allt det praktiska mellan oss och respondenterna, d v s delade ut och samlade in enkäterna. Tillsammans med enkäterna kom ett följebrev, som våra kontaktpersoner tog del av tillsammans med enkäterna. Brevet förklarade tydligt och sammanfattade uppsatsens syfte och bakgrund. Kontaktpersonerna bifogade även följebrevet med enkäterna till de kontorschefer (bank) och avdelningschefer (vård), så att respondenterna kunde ta del av dess innehåll.

I följebrevet betonades att man som respondent är anonym, och att varken arbetsplatsens kontaktperson, eller någon annan inom organisationen, kommer att kunna ta del av svaren, eftersom slutbara kuvert följde med enkäterna. Dock är båda de undersökta organisationerna intresserade av att få ta del av våra slutgiltiga resultat och analyser.

Av de sammanlagt 80 enkäter, som vi delade ut, fick vi in 66 stycken. Vi hade alltså ett bortfall på fjorton enkäter, fem på banken och nio på vårdinstitutet. När man gör en enkätundersökning har man ingen makt över att respondenterna verkligen fyller i alla enkätens frågor, vilket ofta även medför ett visst bortfall av vissa enskilda frågor (Bell, 1993, kap 8). De frågor som mest påtagligt föll bort var de öppna frågorna, förmodligen eftersom man, som svarande, själv måste vara konstruktiv och tänka efter. Man tenderar, helt enkelt, att ignorera dessa frågor på ganska lättja. Det har främst varit bland de vårdanställdas svar som bortfallet av de öppna frågorna varit störst, dock har bortfallet av enskilda frågor inte varit särskilt påfallande eller besvärande stort.

4.2 Beskrivning av resultat och analys

Resultat- och analysdelarna kommer att vara uppdelade enligt samma princip som själva enkäten, d v s de kommer att redovisas i de fem delar som enkäten innehåller, vilka är allmän bakgrund, fortbildning, lärande, motivation och social kompetens/social verksamhet.

I resultatdelen kommer sammanlagt tio alternativfrågor att redovisas, i form av diagram, tillsammans med de öppna frågorna. Alla delar i enkäten är representerade bland de tio frågorna, som vi anser viktigast och mest överskådliga. Alternativfrågorna redovisas kvantitativt, medan de öppna frågorna redovisas kvalitativt. Diagrammen kompletteras även med efterföljande förklaringar av de resultat som undersökningen givit. Resultatet av de övriga alternativfrågorna kommer att presenteras i form av frekvenstabeller, som tagits fram med hjälp av SPSS-programmet. I tabellerna och diagrammen ska man tydligt kunna utläsa resultaten och få en god blick över de skillnader och likheter som finns i och mellan de två organisationerna.

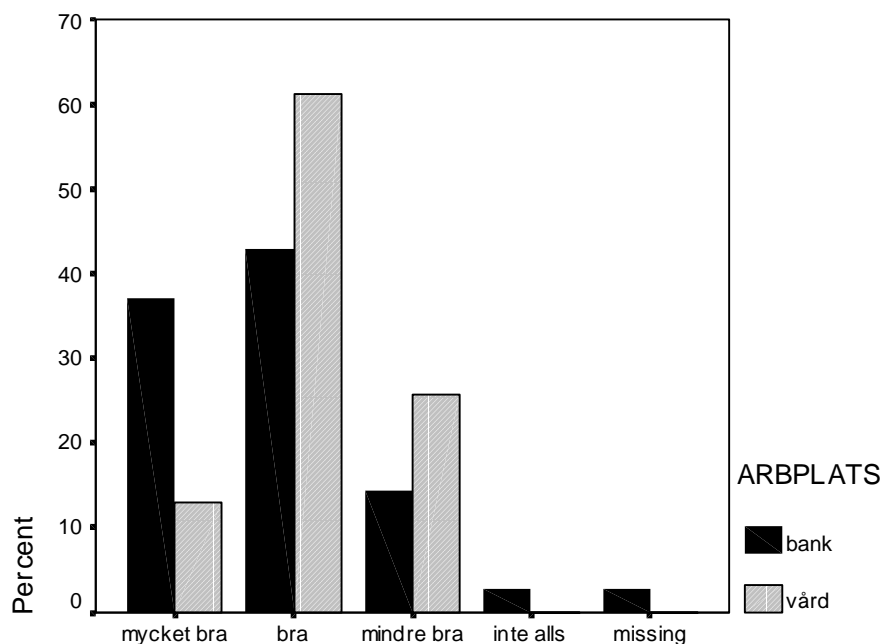
I analysen kommer vi att jämföra hela enkätresultatet från de två organisationerna med varandra, samt, att med syftet som förgrund göra jämförelser, iakttagelser och analyser med litteraturen, och därmed redogöra för varför resultaten blivit som de blivit. Det kommer även att föras en allmän diskussion kring syftet, resultaten och dess orsaker.

5 Resultatredovisning

De alternativfrågor som inte redovisas med hjälp av diagram redovisas i tabeller i bilaga 2.

5.1 Kvantitativt resultat

Diagram 1 – Trivs du med din/dina arbetsuppgifter?



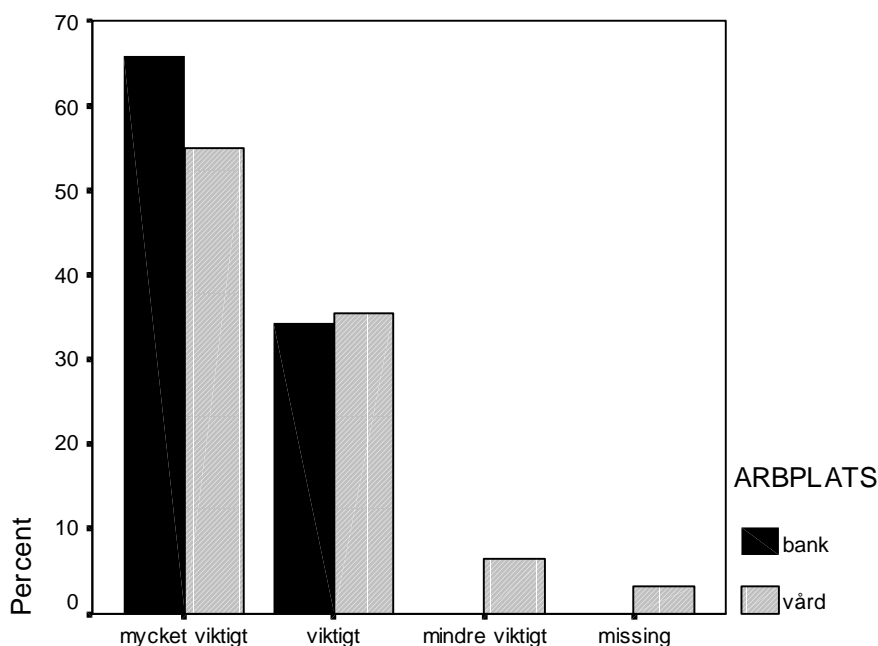
FRÅGA 4

Diagrammet visar att spridningen är något större på banken, men att de båda arbetsplatserna ändå har varit ganska eniga i sina svar. Med undantag av att banken har några få procent på 'inte alls' och 'missing', kan man konstatera att svarsalternativet med högst frekvens bland alla respondenter, oavsett arbetsplats, är 'bra'.

Den största skillnaden mellan medarbetarnas attityder till trivseln med sina arbetsuppgifter, tycks vara att de bankanställda har en relativt jämn fördelning mellan 'mycket bra' och 'bra', medan de vårdanställda har en mer betydande skillnad med cirka tolv procent 'mycket bra', och cirka 60 procent 'bra'.

Det visar sig också, trots vårdens saknad av svar på alternativet 'inte alls', att de vårdanställda överlag verkar trivas något sämre med sina arbetsuppgifter än de bankanställda. Cirka 25 procent av de vårdanställda, som vi frågade, inom äldreomsorgen trivs mindre bra med sina arbetsuppgifter.

Diagram 2 – Hur viktigt är det att känna att du är bra på din/dina arbetsuppgifter?



FRÅGA 5

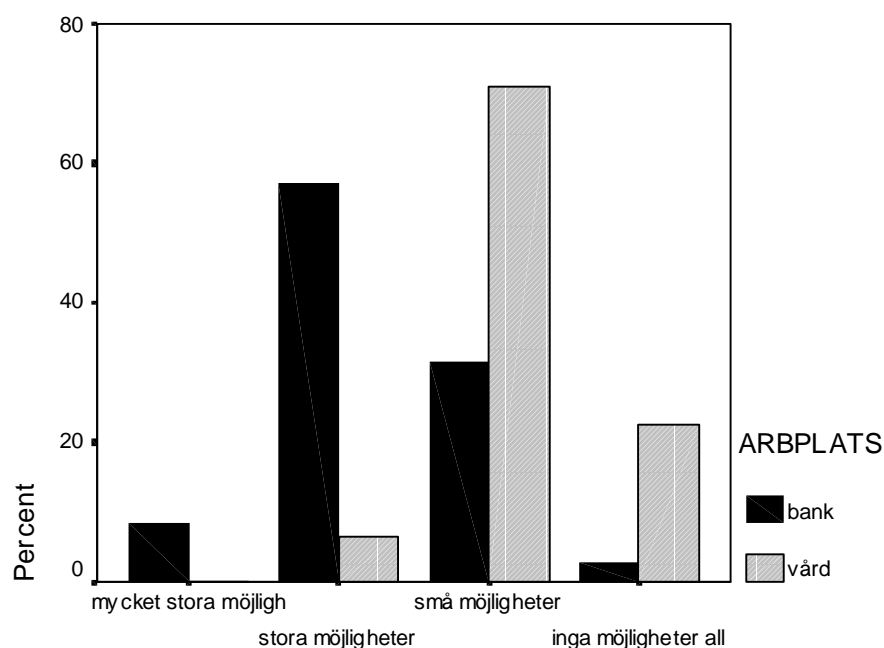
Svaren på fråga fem, som kan ses i diagrammet ovan, visar sig vara väldigt enhetliga. Både de bankanställda och de vårdanställda verkar anse det 'mycket viktigt' eller 'viktigt' att känna sig bra på sina arbetsuppgifter. Bådas staplar på 'mycket viktigt' når över 50 procent, och bankens stapel når högst med cirka 65 procent.

Även i svarsalternativet 'viktigt' följer de båda arbetsplatserna varandra. De resterande procenten av de bankanställda har angivit att de tycker det är 'viktigt' att känna sig bra på sin arbetsuppgift, och cirka 35 procent av medarbetarna inom äldreården har också svarat 'viktigt' på frågan.

Skillnaderna, mellan organisationerna vid denna fråga, är relativt små, men det finns ändå ett par stycken att peka på. Tex har cirka fem procent, inom vårdinstitutet, svarat att det är 'mindre viktigt', och ett par procent har valt att inte svara alls. Inom bankyrket, däremot, tycks det vara en självklarhet att inse vikten av att känna sig duktig och kompetent inom sitt yrkesområde.

Noterbart är också att inte någon av respondenterna har fyllt i alternativet 'inte alls'.

Diagram 3 – Finns det möjligheter för dig att avancera på din arbetsplats?



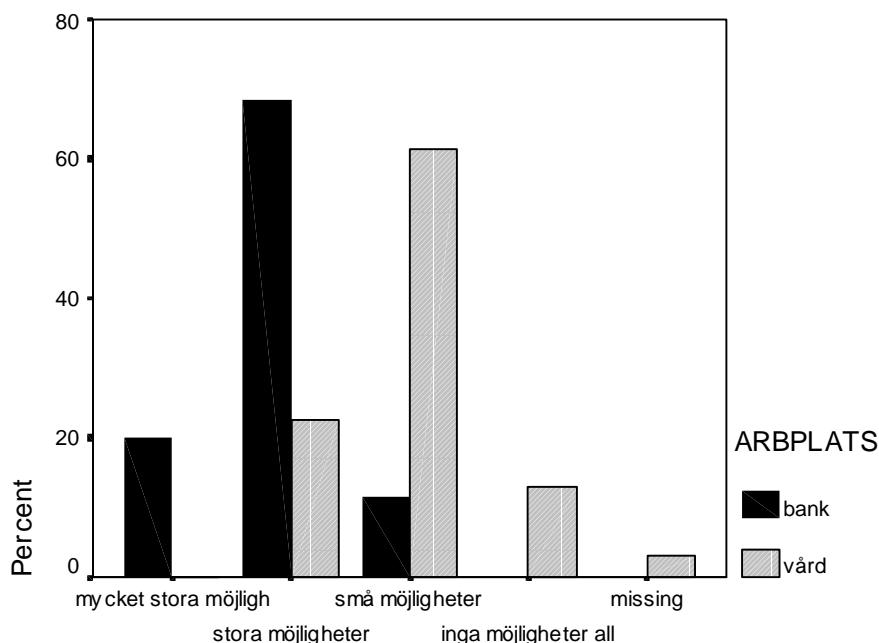
FRÅGA 8

Här märks tydliga skillnader mellan arbetsplatserna. De flesta av de bankanställda anser sig ha stora möjligheter till avancemang på sin arbetsplats. Nästan 60 procent har angivit det alternativet. Dock har de bankanställda spridit sina svar över alla alternativen. Cirka 30 procent anser sig ha 'små möjligheter', knappt tio procent 'mycket stora möjligheter' och ett par procent tycker inte de inte har några möjligheter alls. Trots spridningen har ändå över 60 procent angivit att de har 'stora' eller 'mycket stora möjligheter' till avancemang.

Bland de vårdanställda, däremot, har en stor majoritet, över 70 procent, svarat att de har 'små möjligheter' att avancera på sin arbetsplats. Spridningen är inte lika stor som hos de bankanställda, då endast omkring sju procent tyckt att de har 'stora möjligheter' att klättra inom organisationen.

Den stora skillnaden mellan organisationerna är att de vårdanställda inte verkar ha speciellt stora möjligheter att avancera, till skillnad från de bankanställda där de flesta verkar ha en stor möjlighet. Detta visar sig bl a i att cirka 25 procent av medarbetarna inom äldreomsorgen inte tror sig ha några möjligheter alls till avancemang.

Diagram 4 – Finns det möjligheter till fortbildning?



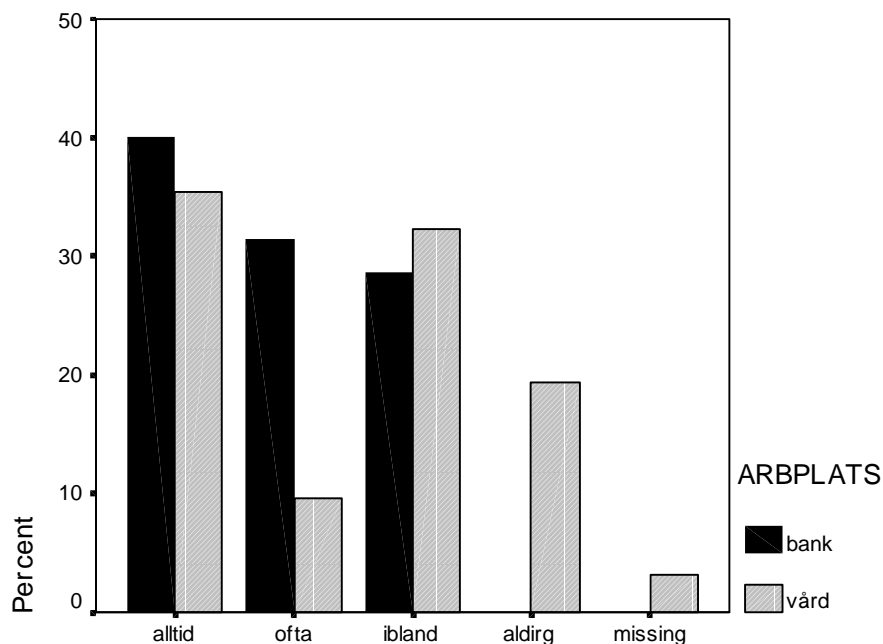
FRÅGA 9

Vilket visar sig i diagrammet ovan, är möjligheterna till fortbildning betydligt större inom bankorganisationen. Endast tio procent, av de bankanställda, anser det finnas 'små möjligheter' till fortbildning, medan 70 procent tycker möjligheterna är 'stora' och 20 procent att de är 'mycket stora'.

I vården menar 60 procent, att det finns 'små möjligheter' till fortbildning. Drygt 20 procent av anser att det finns 'stora möjligheter', och mellan tio och femton procent att det finns 'inga möjligheter alls'.

Skillnaderna mellan arbetsplatserna är vid denna fråga mycket tydlig. Det stora antalet svarande från banken anser möjligheterna till fortbildning är 'stora' eller 'mycket stora', medan den största delen av de svarande från vården har angivit att möjligheterna är 'små'. Möjligheterna till fortbildning är alltså mycket större på banken än på vårdinstitutet.

Diagram 5 – Om möjlighet finns, utnyttjar du den (fortbildningen)?



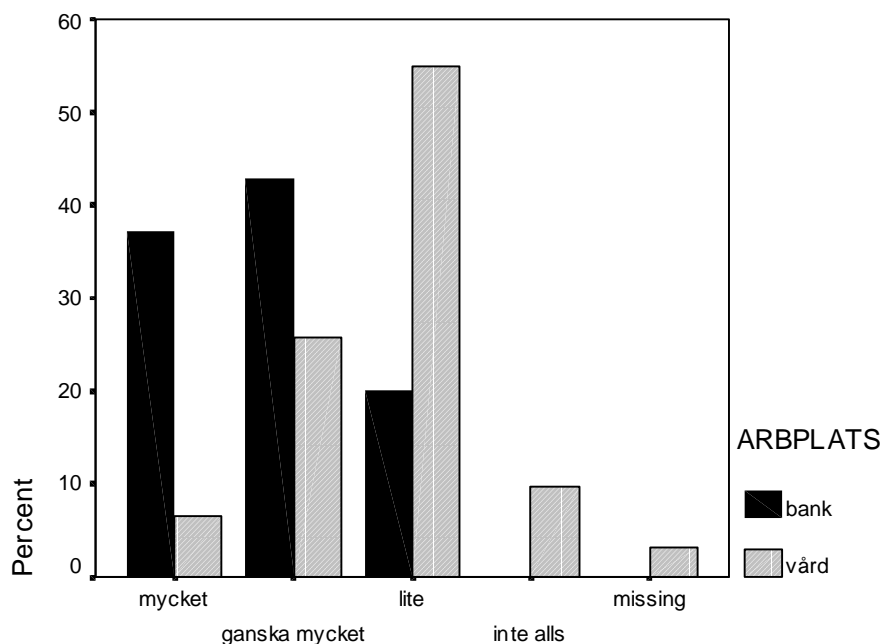
FRÅGA 10

Diagrammet visar att bankens medarbetare är flitiga att tacka ja till olika fortbildningar om möjlighet finns. 40 procent utnyttjar 'alltid' chansen till fortbildning, och cirka 30 procent utnyttjar 'ofta' samma chans. Övriga 30 procent anger alternativet 'ibland'. Noterbart är även att inte någon av de svarande 'aldrig' utnyttjar möjligheter till fortbildning.

Fördelningen av de bankanställdas svar är relativt jämna mellan svarsalternativen 'alltid', 'ofta' och 'ibland'. Spridningen hos de vårdanställda verkar däremot inte lika logisk. Mellan 30 och 35 procent har svarat att de 'alltid' och 'ibland' går på fortbildningskurser, medan endast knappt tio procent har svarat mittalternativet, att de 'ofta' går på fortbildning.

Bland de vårdanställda har cirka 20 procent svarat 'aldrig', medan inte en enda av de bankanställda har svarat samma alternativ, vilket visar att bankfolket är mer intresserade av och har större vilja att fortbilda sig.

Diagram 6 – Lär du dig något i ditt vardagliga arbete?



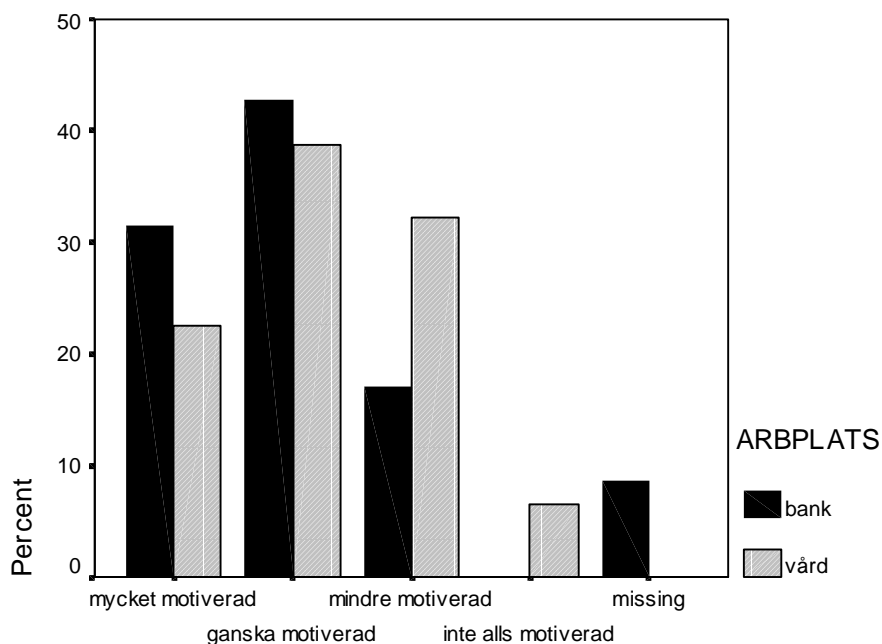
FRÅGA 16

Medarbetarna på banken svarar övervägande att de lär sig 'mycket' (cirka 36 procent) och 'ganska mycket' (cirka 45 procent). Bara cirka 20 procent har angivit att de lär sig 'lite' i sitt vardagliga arbete.

Bland de vårdanställda ser det, till skillnad från banken, lite annorlunda ut. Spridning finns över alla svarsalternativ, men drygt hälften av de svarande anser sig lära 'lite' i sitt vardagliga arbete, och tillsammans med de cirka tio procent som inte anser lära sig någonting samt de procent som inte har svarat, är det endast cirka 30 procent som angivit att de lär sig 'ganska mycket' och 'mycket' i sitt vardagliga arbete.

Återigen visar diagrammet att det finns klara skillnader mellan de två aktuella arbetsplatserna. De bankanställda tenderar i högre grad att lära sig saker i sitt vardagliga arbete.

Diagram 7 – Känner du dig motiverad till vidareutveckling i ditt arbete?



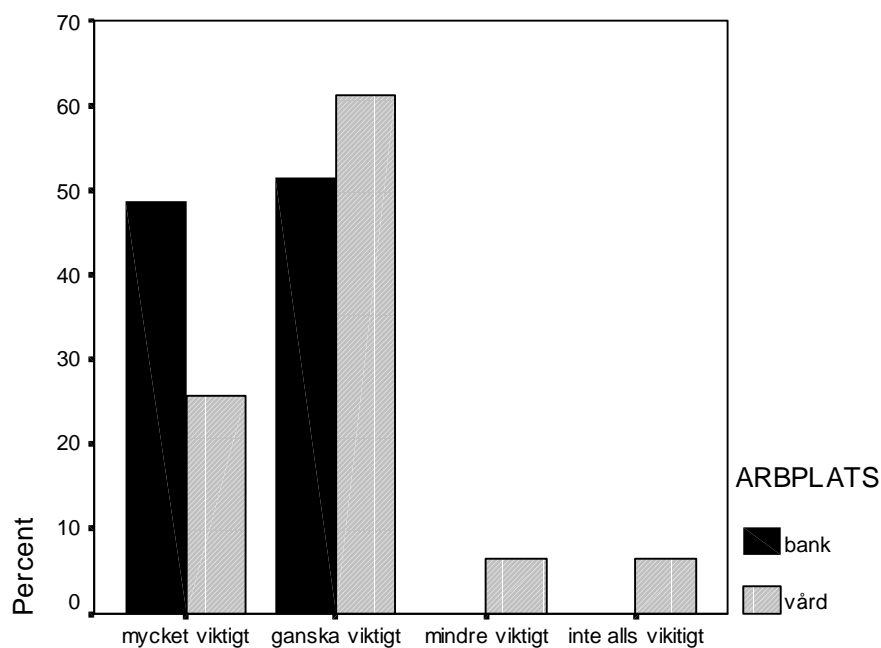
FRÅGA 20

Resultaten visar att de flesta bankanställda verkar känna motivation till att vidareutveckla sig i sitt arbete. En stort övervägande del, över 70 procent, har svarat att de är 'mycket' eller 'ganska' motiverade. Endast cirka femton procent är 'mindre motiverade'. Av de cirka 70 procenten är en relativt stor del, drygt 30 procent 'mycket motiverade' till vidareutveckling i sitt arbete.

Resultaten pekar även på att de vårdanställda har motivation till att vidareutveckla sig i sitt arbete. Dock inte riktigt lika mycket som bankens medarbetare. Drygt 20 procent är 'mycket motiverade' och knappt 40 procent är 'ganska motiverade'. Delen 'mindre motiverade' och 'inte alls motiverade' är dock större bland vårdarbetarna än hos de bankanställda. Drygt 30 procent är 'mindre motiverade' till vidareutveckling, och drygt fem procent är 'inte alls motiverade' till vidareutveckling.

Noterbart är också att en så stor procent, som nästan tio, av de bankanställda har låtit bli att svara på frågan. Däremot har alla vårdanställda valt att ge frågan ett svar.

Diagram 8 – Är det viktigt att vidareutvecklas i ditt arbete?

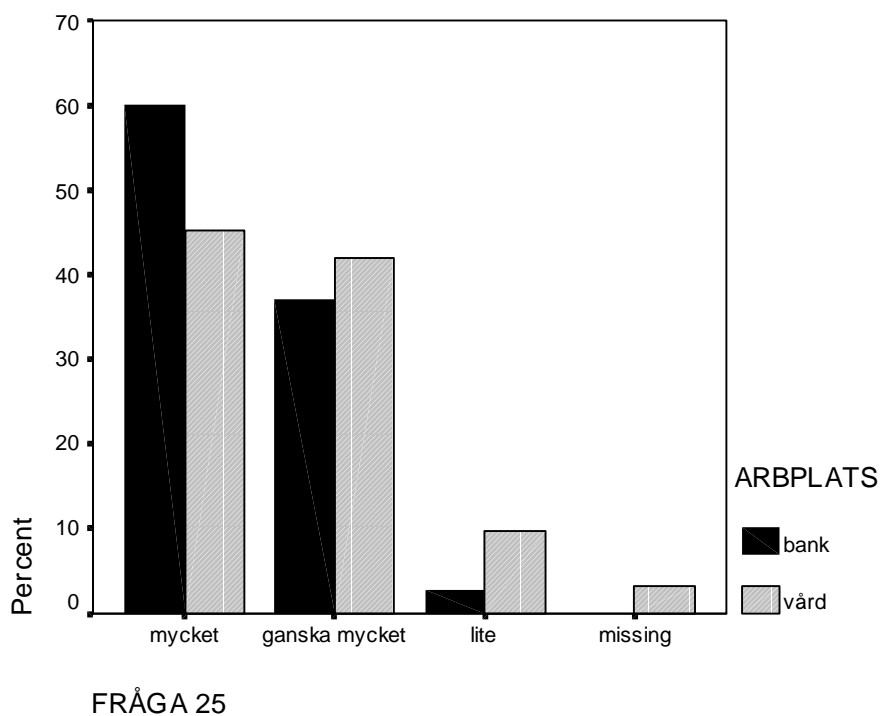


FRÅGA 21

Fråga 21 har givit ganska enhetliga svar. Om man bortser från ett par procent av de vårdanställda, som tycker det är 'mindre viktigt' och 'inte viktigt alls' att vidareutvecklas i arbetet, har alla respondenter svarat på något av svarsalternativen 'mycket viktigt' och 'ganska viktigt'.

I många av diagrammen ovan, tenderar bankens staplar att vara högre för de vänstra svarsalternativen, d v s de som oftast är mest positiva. Tendensen håller i sig även på denna fråga, och i dess diagram. De bankanställda har fördelat sina svar nästan helt jämnt mellan 'mycket viktigt' och 'ganska viktigt', alltså cirka 50 procent på vart alternativ. Äldreomsorgens medarbetare har, som ovan nämnts, även de sin övervägande del av svaren på dessa två svarsalternativ, men med fördelningen cirka 25 procent på 'mycket viktigt' och cirka 60 procent på 'ganska viktigt'.

Diagram 9 – Kräver ditt arbete social kompetens?



Resultaten i förra diagrammet har en liknande fördelning, som resultaten i detta diagram.

Bland de bankanställda anser 60 procent att det arbete de sysselsätter sig med kräver 'mycket' social kompetens. Mellan 30 och 40 procent har angivit att det krävs 'ganska mycket' av den social kompetens, och endast ett par procent att det bara krävs 'lite'.

I äldreomsorgen ser staplarna ut på ett liknande sätt. Cirka 45 procent tycker att det behövs 'mycket' social kompetens, och cirka 42 procent att det behövs 'ganska mycket' social kompetens. Procenten för svarsalternativet 'lite' är något högre bland de vårdanställda. Cirka tio procent har angivit det som sitt svar.

Resultaten visar också att svarsalternativet 'inte alls' har noll procent, både från de bankanställda och de vårdanställda, vilket visar att ingen, av de totalt 66 respondenterna, anser att det inte krävs någon social kompetens.

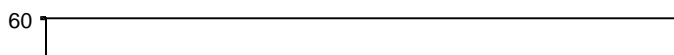
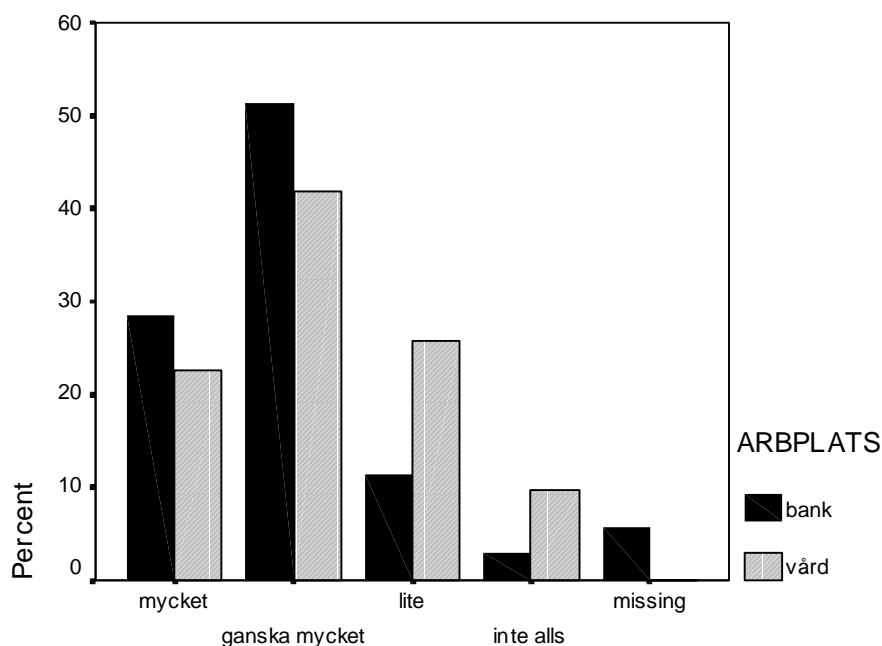


Diagram 10 – Är det nödvändigt med socialt umgänge/social verksamhet på din arbetsplats?



FRÅGA 28

Det finns en spridning över alla fyra svarsalternativen, hos båda arbetsplatsernas respondenter. Bland de bankanställda har knappt 30 procent angivit att de tycker att det är nödvändigt med 'mycket' socialt umgänge på arbetsplatsen, drygt 50 procent att det behövs 'ganska mycket', drygt tio att det räcker med 'lite' och ett par procent att det 'inte alls' behövs något socialt umgänge eller några sociala verksamheter på arbetsplatsen där de jobbar.

De äldrevårdsanställda har en något jämnare och mer utspridd fördelning på sina svar. Precis som hos banken har flest angivit svarsalternativet 'ganska mycket'. Alternativet 'mycket' ligger också relativt nära bankmedarbetarnas svar. De har båda någonstans mellan 20 och 30 procent i svarsfrekvens.

Den största skillnaden mellan de två arbetsplatserna hittas i svarsalternativet 'lite', där drygt 25 procent av de vårdanställda har valt att svara, till skillnad mot bankens 10 procent. Även i svarsalternativet 'inte alls' finns en tydlig skillnad, med cirka tio procent av de anställda inom vården och endast ett par av de bankanställda.

Vad som också är värt att lägga märke till, är att bland de bankanställda har fem procent valt att inte svara på frågan, vilket alla de vårdanställda däremot har gjort.

5.2 Kvalitativt resultat

Enkäten innehåller åtta öppna frågor, vilka behandlas kvalitativt

I fråga fjorton ställs frågan ” Vem tar initiativ till fortbildning på din arbetsplats?”.

Det vanligaste svaret, både från banken och från vården, är att chefen eller arbetsledaren är den som tar mest initiativ till fortbildning. Den största skillnaden mellan arbetsplatserna ligger i, att de som arbetar på banken uppger att de i mycket större utsträckning själva tar initiativ till fortbildning, än vad de som är anställda inom vården gör. Kollegor uppges av ett litet antal på båda arbetsplatserna vara en initiativtagare, medan man inom vården ibland säger sig inte veta alls.

På frågan ”Finner du din fortbildning givande? Om ja, varför?” som ställs som nummer femton är det vanligaste svaret från bankanställda att de utvecklas inom arbetet, både vad gäller det arbetspraktiska och det sociala. En del menar att fortbildningen stimulerar till att göra ett bättre jobb, medan andra vill träffa kollegor och tycker att det är allmänbildande. Personlig utveckling uppges vara en annan viktig anledning, en person skriver ”Det är givande för att jag kan känna att jag är bra på det jag gör”. Inom vården är det svårare att utläsa något tydligt resultat, många verkar inte ha tänkt så mycket på det och säger sig inte riktigt veta. Här är det många som inte har svarat alls. De som svarat, säger bl a att eftersom fortbildningen är frivillig, så är den givande. En del tycker att den ger möjlighet att påverka arbetssituationen och att det är bra att skaffa sig kunskap.

När vi frågar ”Lär du dig något i ditt vardagliga arbete?” på fråga sjutton, svarar de flesta från banken att de framförallt lär sig arbetspraktiska saker, exempelvis hur man handhåller lån och fonder. Många menar att de lär sig samarbeta och mer om mellanmänniska relationer, både genom kollegor och genom kunder. En del uppger att de lär sig utnyttja sina kollegors kunskaper och erfarenheter, medan andra säger att de lär sig allt möjligt. Från de vårdanställda är människokänedom och sociala relationer det absolut vanligaste svaret, medan ett litet antal säger sig lära sig allt möjligt eller arbetspraktiska specialområden, såsom kateterbyte eller omläggningar.

Som en följdfråga till föregående fråga ställer vi ”Av vem lär du dig?”.

Bland de bankanställda är arbetskamraterna det vanligaste svaret, följt av chefer och kunder. Somliga uppger sig själv, medan ett fåtal säger sig lära sig av kurser och seminarier. Hos de vårdanställda är, liksom hos de bankanställda, arbetskamraterna det vanligaste svaret. Här nämns även boende(vårdtagare) som en vanlig källa till lärande. Ett fåtal säger sig lära sig av chefen eller sjuksköterskorna.

På följdfrågan ”Hur lär du dig?” svarar det största antalet från banken att de lär sig genom att lyssna, fråga eller läsa på själv genom internt informationsmaterial. Ett mindre antal säger att de lär sig genom att sitta med någon som är erfaren på området och en del lär sig genom praktisk övning. Bland vårdpersonalen är svaren liknande. Den största andelen säger sig lära genom att se, lyssna och fråga. Ett förhållandevis stort antal menar att de lär sig genom umgänge, medan några fåtal pekar på samtal och praktisk övning sitt sätt att lära.

Som fråga 24 använder vi ”Vilka motivationsfaktorer känner du finns för fortbildning/vidareutveckling?”. Viljan att utvecklas och öka kompetensen är den största motivationsfaktorn på båda arbetsplatserna. På banken är även pengar en förhållandevis stor faktor, medan man i vården pekar på viljan att underhålla det man redan kan. Bland de bankanställda uppger några det roliga i att lära som en motivationsfaktor och ökad självkänsla och säkerhet som en annan. En del menar även att möjligheten till mer avancerat arbete och

utmaningar är en faktor som påverkar. Bland de vårdanställda är det dock många som alls inte svarat .

”Vilka positiva respektive negativa effekter finns det med det sociala umgänget/den sociala verksamheten på din arbetsplats?” frågar vi som nummer 29. Här svarar båda arbetsplatserna ganska lika, de säger bl a att samarbetet underlättas av att man lär känna varandra bättre, kommunikationen och arbetsklimatet blir bättre. Förståelsen ökar, missförstånden minskar och man trivs bättre och känner sig tryggare. På banken pekar några på det positiva i ett ’enat team’, medan några i vården ser fördelarna med att kunna ge och ta kritik, medan andra i vården tycker att förhållandet är tvärtom, d v s att risken för att inte kunna ta emot kritik ökar vid ett socialt umgänge.. Som negativa sidor av det sociala umgänget ser man i vården en risk att alla inte tar sitt ansvar och att man skulle baktala varandra. På banken menar en del att det sociala umgänget riskerar att hämma effektiviteten och produktiviteten i arbetet. Andra pekar på risken i favorisering från chefens sida, där några kan hamna ’utanför’. Det bör tilläggas att det från båda arbetsplatser finns de, som menar att det inte finns några negativa sidor med socialt umgänge på jobbet överhuvudtaget.

Som fråga 30 har vi ”Vilka sociala aktiviteter förekommer på och utanför din arbetsplats tillsammans med dina arbetskamrater”. Här är båda arbetsplatserna överens om att det är lunch- och fikapauserna som är de sociala aktiviteter som sker på arbetet. På banken nämns konferenser som ett alternativ och i vården kan man gå och handla tillsammans. Det man tar sig för utanför arbetsplatsen är framförallt idrott och restaurang besök. Exempel på idrott är innebandy och bowling. Det händer att man går på teater eller går ut och dansar, men det är mestadels vid speciella tillfällen, som exempelvis födelsedagar eller vid jul. På det hela taget sker sociala aktiviteter utanför arbetet mer eller mindre sporadiskt, på båda arbetsplatserna, men man kan se en liten skillnad mellan de båda, vad gäller mängden på aktiviteterna, där bankpersonalen torde vara mer aktiv tillsammans på fritiden än. vårdpersonalen

6 Analys och diskussion

6.1 Kvantitativ analys

Vad man först och främst kan konstatera är att det finns klara och tydliga skillnader mellan de två organisationer som undersökts, framför allt vad gäller fortbildning och motivation, men även inom de andra undersökta områdena, d v s främst lärande och olika former av kompetens.

Utvecklingen ser olika ut för de bankanställda och för de anställda inom vården. Vidareutvecklingens betydelse kan relateras till lärande, trivsel, motivation etc, och för att en individ ska lyckas skapa sig en positiv utvecklingskurva krävs dels motivation och dels att både individen själv, och organisationen skapar en god arbetsmiljö, och kanske framför allt en god social miljö, där man som medarbetare kan trivas i samspelet med sina kollegor, och dessutom ges möjligheten att kunna ta egna initiativ, och därmed känna att man tillför något (Maccoby, 1988, kap 2).

Vidareutveckling är inte enbart ett begrepp som rör den enskilde medarbetaren, utan egentligen i lika hög grad organisationen som helhet. Organisationens grundstenar är dess personal, och framför allt denna personals kompetens. Ett ofta förekommande problem inom många organisationer är det faktum att det bara är vissa delar av organisationen som får chansen att utvecklas i sitt arbete, t ex genom fortbildningskurser. Det räcker ofta inte med att ett fåtal individer eller grupper inom organisationen får möjligheter att fördjupa sig inom sitt område, utan för att organisationen i stort ska nå en tillfredsställande utveckling krävs att alla medarbetare ges möjlighet till att utveckla sig. En del i att skapa dessa förutsättningar är att, som ovan nämnts, skapa en god miljö för sina anställda (Forslin, Thulestedt, 1993, kap 3).

Alla dessa begrepp, som motivation, trivsel, lärande etc kan relateras till varandra på så vis att det ena föder det andra. Exempelvis främjas lärandet av hög motivation, medan motivation främjas av hög trivselfaktor, som i sin tur ofta skapas av socialt kompetenta människor (Maccoby, 1988, kap 7-8).

Vad gäller trivsel kan man skönja att en stor övervägande del av de bankanställda och de vårdanställda har svarat att de är nöjda med både sin arbetsplats och sina arbetsuppgifter. Att skillnaderna inte är så stora mellan undersökningsställena, vad gäller trivsel, beror nog snarare på de specifika arbetsplatsernas miljö och sociala samvaro än på vad de sysslar med. En arbetsuppgift, som av många kan anses vara tråkig, kan av andra anses vara rolig och kännas stimulerande, mycket tack vare en god tillvaro på arbetsplatsen. Arbetsmiljön och trivseln gör även att motivationen höjs. Många har som ända motivationsfaktor det lönekuvert de får varje månad, men faktum är att den kanske största motivationskraften är just en positiv och social stämning mellan medarbetarna, och med det en god trivsel (Vernon, 1971, kap 1).

Skillnaderna är däremot stora vad gäller möjligheterna till avancemang inom organisationerna. De bankanställda har mycket större möjligheter, och det var inte direkt något överraskande resultat, utan ett resultat som vi hade förutspått, och snarast räknat med. Organisationens uppbyggnad spelar en stor roll för medarbetarnas möjligheter till

avancemang. Inom vården finns det en mycket tydligt uppdelad organisation, d v s det finns stora 'avstånd' i hierarkin mellan chefer, sjuksköterskor och vanliga vårdbiträden, där det är svårt att bli befördrad genom att t ex visa god inställning och vara duktig i sitt arbete, och sen bli skickad på en internutbildning.

Inom banken finns det däremot fler nivåer i hierarkin, och därmed är det inte lika långt till nästa 'våning'. Därför är det också lättare att avancera inom organisationen för de bankanställda. Bankyrket ses även som ett av de yrkena där man 'klassiskt' börjar längst ner i hierarkin, för att sedan successivt klättra uppåt inom företaget.

Vad som är intressant att notera är respondenternas svar på om de anser det finnas en tydlig hierarki på sin arbetsplats. De bankanställda anser i mycket högre grad än de vårdanställda att det finns en 'tydlig' eller 'mycket tydlig' hierarki på sin arbetsplats. Det övervägande antalet vårdanställda tycker faktiskt att det finns en 'mindre tydlig' eller 'inte alls tydlig' hierarki. Det förbryllar till viss del att svaren utfallit på detta sätt, i förhållande till svaren på frågan om möjligheterna till avancemang. Man kan tycka att de som har små möjligheter till avancemang borde se de stora och tydliga klyftorna mellan sig själva, och t ex sina chefer. Att bankanställda tycker att hierarkin är tydlig är mer förståeligt, eftersom det finns så många olika nivåer, där avstånden inte är lika betydande som i den undersökta äldrevården. En förklaring till de vårdanställdas svar är att klyftorna är så stora mellan de olika 'grupperna' att man snarare ser till hierarkin inom sin egen 'grupp' (t ex vårdbiträden) än till hela arbetsplatsen och organisationen som helhet.

Möjligheterna till fortbildning visar sig i resultatet vara mycket större för de bankanställda. De har också angivit att det finns såväl intern som extern fortbildning. Dock skiljer sig möjligheten till extern fortbildning även inom banken, vilket förmodligen beror på vilka sorts arbetsuppgifter man har, och därmed vilken fortbildning man ska gå. Borgström (1988, kap 1) menar att man, som vuxen ständigt behöver någon form av utbildning eller underhåll av det man redan behärskar för att kunna utvecklas och hålla en viss standard i sitt arbete. Det borde därför kanske finnas mer fortbildning även för de vårdanställda. Även om de inte på samma sätt som de bankanställda har ett teoretiskt yrke, som fordrar mer teoretisk utbildning, finns det idag stora och ständiga behov, inom de flesta yrkesgrupper, av socialt kompetent personal, som hela tiden utvecklar sig som individer.

Det bör även påpekas att det, speciellt inom banken, finns olika möjligheter till fortbildning beroende på vilka arbetsuppgifter man har inom organisationen. Detta visar sig t ex tydligt i svaren på frågorna, rörande intern och externa fortbildning, där framför allt de bankanställda visade sig svara olika. En del svarade att det bara fanns internutbildningar och en del att det fanns både och, vilket naturligtvis betyder att alla fortbildningar inte är standardiserade, utan att det snarare är uppgift och roll inom organisationen som är avgörande.

Det har, idag, blivit vanligt att skicka sina anställda på kurser i t ex social kompetens och liknande (Persson, 2000, kap 5). Både banken, och inte minst vården är yrken som kräver personal med god människokänedom, och som är bra på att handskas med människor i olika mer eller mindre känsliga situationer, där det ständigt byggs upp olika förtroendeförhållanden.

Det visar sig också i fråga 25, där nästan alla respondenter svarat att de anser det krävas 'mycket' eller 'ganska mycket' social kompetens. Hela den sociala verksamheten verkar vara mer och mer viktig för människor. Behovet av att inte bara arbeta, utan att även ha kul på sin arbetsplats med sina kollegor, visar sig av enkätresultaten vara viktigt. De allra flesta på båda arbetsplatserna anser det nödvändigt med socialt umgänge/social verksamhet med sina

kollegor. Många människor är rädda för utanförskap, och behöver därför uppleva en grupptillhörighet för att känna sig trygga. För att kunna ingå i en grupp behövs social kompetens, och sammansvetsade grupper främjar organisationen genom att det skapas en sorts teambildning, där alla hjälps åt och underlättar för varandra (Persson, 2000, kap 1-2).

Läroprocessen är central i vidareutvecklingen av en individ. Man måste hela tiden försöka lära sig nya saker, se saker i nya perspektiv och kunna acceptera och ta till sig förändringar, som ständigt genomsyrar arbetsmarknaden. Det är viktigt både för en själv, som medarbetare och kugge i hjulet, och därmed också för hela organisationen. Vad som är viktigt att ha klart för sig är att det människan ständigt lär sig saker, utan att veta om det. Alla intryck, allt man ser och hör och allt man läser lär man sig av. Det är egentligen en mycket liten del av allt lärande som sker formellt i form av t ex fortbildningskurser. Arbetsplatser är t ex ett typiskt ställe där det förekommer mycket informellt lärande (Forslin, Thulestedt, 1993, kap 3). Undersökningen har visat att de vårdanställda inte anser sig lära i någon större utsträckning på sin arbetsplats. Cirka 70 procent lär sig 'lite' eller 'inte alls', vilket man kan tillåta sig tvivla på en aning. Man lär sig nämligen hela tiden genom umgänge med andra människor, och dessutom genom det arbete och de situationer man sätts i under sitt arbete (Ellström, 1992, kap 4).

Motivation genomsyrar på något sätt hela denna uppsats, och är ett centralt begrepp i alla delar av uppsatsen. Man måste vara motiverad för att lära sig, för att ta initiativ och för att orka vara en social och samarbetsvillig kollega etc. Den sociala faktorn, t ex trivsel, som motivationsmedel är inte att förringa, tvärtom, kanske är det den största och allra viktigaste källan till motivation. Den kan t o m vara större än man själv tror, och påverka mer än man riktigt är medveten om (Maccoby, 1988, s. 81). Intressant, i detta fall, är att jämföra resultatet på fråga 3 och fråga 4 (se diagram 1) med fråga 20 (se diagram 7). Dessa frågors resultat är väldigt lika, vilket, med andra ord, visar att de som trivs på sin arbetsplats, och med sina arbetsuppgifter, även känner sig mer motiverade till vidareutveckling i sitt arbete.

Noterbart är också att de allra flesta av respondenterna, som inte känner sig motiverade till vidareutveckling, har angivit att de tycker det är viktigt att vidareutveckla sig i sitt arbete. Det i sin tur tyder på att de, som inte trivs med sitt jobb, ändå inser detta, och ofta har en vilja att vidareutveckla sig och komma vidare. I och med detta exempel kommer även betydelsen av den sociala samvaron, på arbetsplatsen, fram, eftersom alla dessa begrepp; trivsel, motivation och social samvaro hör ihop. Dessa sociala behov är inte något som automatiskt finns på arbetsplatsen, eller något man enbart skapar åt sig själv, utan något som alla på arbetsplatsen, inte minst arbetsledarna, hjälps åt att skapa, vilket leder till ökad motivation och vidareutveckling av både individ och organisation (Maccoby, 1988, kap 2-3).

Även i jämförelse med frågorna 22 och 23 verkar motivationen ha en avgörande roll. Övervägande delen av de bankanställda har svarat att de utvecklas både personligen och professionellt, medan de vårdanställda inte anser sig göra det. Detta stämmer väl överens med antalet motiverade till vidareutveckling.

Inte överraskande, anser nästan alla respondenter, oavsett arbetsplats, att deras yrke kräver 'mycket' eller 'ganska mycket' social kompetens. Det faller sig förstås naturligt med tanke på att båda yrkena innebär arbete med andra människors hälsa och egendom. Det gäller att alltid försöka vara positiv, ha bra tålamod och besitta någon form av flexibilitet både gentemot kunden, och sina kollegor (Persson, 2000, s. 13).

På båda undersökningsställena anser de att det är nödvändigt med socialt umgänge, för vilket det krävs social kompetens från medarbetarna, i fall det ska föra med sig ett bra resultat. Dock är svaren mycket varierande mellan att det finns 'ganska mycket' eller 'lite' social versamhet på arbetsplatsen. Det betyder att det finns en större efterfrågan av socialt umgänge, än det finns utbud, vilket är en intressant detalj att peka på, och som även borde vara ett intressant resultat för organisationernas ledare att ta del av. Alltså, av resultaten att döma, kan man utläsa att de både banken och vården borde satsa mer på den social biten inom sin organisation.

6.2 Kvalitativ analys

De åtta öppna frågorna i enkäten behandlar vi kvalitativt vid analysen. Vid starten för vår undersökning undrade vi om det var någon skillnad på motivationen till fortbildning i arbetet, beroende på om det redan i organisationen finns en klar struktur för hur fortbildningen skall bedrivas, i vilken omfattning och vem som får delta.

Det första som framgår vid analysen av enkäterna är att de som är anställda på banken, generellt sett verkar mer insatta och engagerade i sin fortbildning, än de vårdanställda. Det vi kan konstatera är att banken har ett väl fungerande fortbildningssystem som de anställda tycks vara väl förtrogna med. Det har en tydlig inverkan på motivationen till vidareutveckling och i och med att motivationen ökar, så ökar möjligheterna att påverka arbetssituationen, vilket i sin tur ger ett mer gynnsamt arbetsklimat vad gäller möjligheterna till utveckling. De vet vad de har för möjligheter och de flesta förstår att utnyttja dem. Det finns ett intresse från organisationens sida att hålla personalen uppdaterad och villig att utvecklas och detta märks tydligt bland de anställda. De känner att de kan och har möjlighet att utvecklas både yrkesmässigt och på det personliga planet och då blir arbetssituationen mer intressant.

Hans Dahlgren menar att för att fortbildning överhuvudtaget skall gå att genomföra på ett meningsfullt sätt, så måste deltagaren förstå vart fortbildningen skall leda, målet med den och för att göra det behöver hon känna sig tillräckligt trygg för att kunna uppfatta sig själv som klok och kunnig och därigenom våga utsätta sig för fortbildningen. Hon måste kunna göra en bedömning av sina resurser och förstå vad det hela skall leda. Hon måste ta målet, som bör vara realistiskt förankrat, på allvar, det behöver vara verkligt och meningsfullt för att hon skall kunna ta det till sig. (Dahlgren, 1990, kap.2)

Bland vårdpersonalen är svaren mer osäkra och motivationen för fortbildning och vidareutveckling i allmänhet tycks vara förhållandevis svagt. Bankpersonalen uppger i mycket större utsträckning att de själva tar initiativ till fortbildning, medan majoriteten av de vårdanställda säger att det är chefen som tar initiativen. De motivationsfaktorer som ges bland vårdpersonalen är att det är bra att utvecklas och få kunskap i största allmänhet, men svaren antyder en viss likgiltighet inför fortbildningsprocessen. De svar som andas mest entusiasm är de kurser där man lär sig konkreta saker som t ex sårvård. Då finns det något konkret man lär sig, som man sedan kan säga "det här har jag lärt mig", medan de inför den rent personlighetsutvecklande frågan är mer osäkra och verkar tycka att de lär sig tillräckligt i sin vardag, eftersom de har med människor att göra. Tyvärr verkar en förhållandevis stor del av de som svarat inte vara speciellt intresserade av att utveckla sig över huvud taget. Kan det ha med att göra att vårdpersonalen inte vet om de har möjlighet till fortbildning, eller att de inte tar sitt arbete på allvar? Peter Ström har forskat inom området att utveckla omsorgs- och arbetsformer inom den kommunala äldreomsorgen och menar att man från chef- och förvaltningsposition tenderar att sätta personalens sociala kompetens och förmåga till empati på piedestal, särskilt då omsorgsarbetet fungerar bra. I andra sammanhang däremot, framställs

de som känslomänniskor med svårt för rationell analys av organisation, ekonomi och förändringar. Detta sägs inte rätt ut, men det är nästan en självklarhet att administratörer och arbetsledare behöver kontrollera och disciplinera personalen. (Ström, 1997, kap.1)

Kan det vara så att de vårdanställda känner av den här uppfattningen i sin vardag och därmed inte blir lika motiverade till vidareutveckling och fortbildning? Många av enkätsvaren tyder på att det är viktigt att känna sig trygg i sin arbetssituation och att ha stöd bland personalen och många känner osäkerhet huruvida arbetskamraterna baktalar varandra eller inte. Många av de vårdanställda känner således inte den trygghet, som i sin tur ofta leder till motivation, som Dahlberg talar om. Uppfattningen om personalen inom äldreomsorgens oförmåga eller förmåga syns även inom den forskning som gjorts i ämnet. Forskningens val av tema tycks i många fall bekräfta det tysta antagandet att personalens förmåga begränsas till att utföra konkret omsorgsarbete. Då många tjänstemän inom äldreomsorgen är ivriga att ta del av nya forskningsrön och debatter, kan det uppstå problem. När de, som praktiker, tolkar forskningsrapporter utifrån sin vardagserfarenhet uppträder ett samband mellan det de läser och det de upplever, vilket ofta bekräftar tidigare nämnda uppfattning. Detta försvårar och problematiserar förutsättningarna för förändringsarbeten. (Ström, 1997, kap.1)

Det finns inte, inom äldreomsorgen, någon klar struktur för hur fortbildningen skall se ut och detta kan vara en del i att motivationen för fortbildning bland vårdpersonalen brister. I en del fall är personalen inte ens medvetna om vilka fortbildningsmöjligheter de har. Bland bankpersonalen uppges bl a pengar och befordran som några motivationsfaktorer till fortbildning, men hos vårdpersonalen saknas den motivationsmöjligheten, då höjd lön och befordran genom fortbildning inte är möjlig. Kanske är även det en orsak till den bristande motivationen bland de vårdanställda. Vårdbiträden måste därmed motiveras till kvalitativ vård utan att lockas av vare sig högre lön eller befordran.

Maccoby (1988, s.52) talar om människors hopp. Det är hoppet som får oss att sträva uppåt, att vilja utvecklas och det är genom optimism en person motiveras till att agera och handla. Det kanske är så att det finns för lite hopp inför framtiden bland de anställda inom äldreomsorgen. Med små möjligheter till fortbildning och avancemang blir inte vardagen i arbetet intressant och utmanande och många upplever likgiltighet inför sina arbetsuppgifter. I den situationen är det enligt Dilschmann (1996, kap.2) särskilt viktigt att reflektera över sin situation, ta ett steg tillbaka och se det destruktiva i att gå i invanda mönster och bearbeta sina erfarenheter, så att lärande kan ske. Eftersom de allra flesta bland vårdpersonalen uppger att de lär sig mest av sina arbetskamrater är det speciellt viktigt att skapa ett arbetsklimat och en arbetsmiljö som gynnar lärande och utveckling och här ligger ett förhållandevis stort ansvar på chefer och organisationsledning. Är inte de inställda på att leda ett utvecklande arbete och verkar för det, är risken stor att personalen 'smittas' av den inställningen och känner maktlöshet inför sin arbetsuppgift.

Peter Ström poängterar att lärande är beroende av den sociala omgivningen (Ström, 1997, kap.2) och pekar på vikten av att forma arbetsmiljön, så att den blir inspirerande för alla inblandade parter. Det innebär inte att det uteslutande hänger på personalen 'nere på golvet', utan att man, som tidigare nämnts, genomgående, i hela organisationen, ända upp till de styrande organen, antar en attityd som gynnar lärande, ett förhållningssätt som gör att alla känner sig delaktiga i organisationen och därmed får lättare att motivera sig till att göra ett bra jobb. (Dilschmann, 1996, s.8) (Granberg, 1996, s.96-97) Inom äldreomsorgen verkar behovet av en sådan förändring vara tämligen stort, då vårdpersonalen känner sig tämligen isolerade från sina högre chefer och inte känner att de kan påverka sin situation.

Trots de stora skillnaderna mellan de två undersökta organisationerna kan man ändå se en klar tendens att en klar struktur för hur utbildningen på skall se ut och utformas, påverkar de anställdas motivation till vidareutveckling. Frågan är hur mycket arbetsuppgifterna spelar in. Är det lättare för bankpersonalen att motivera sig, dels för att de har en klar bild av vilka möjligheter att påverka sin situation och sina möjligheter till utbildning och dels för att de har fler konkreta uppgifter att fästa sitt lärande vid? Är det så att vårdpersonalen har svårare att motivera sig på grund av sin situation, där de mellanmännsliga relationerna är så stor del av arbetet och kräver mycket eget arbete med sig själv, som person, att det blir för jobbigt att riskera att ändra på sig själv, samtidigt som de praktiska uppgifterna kräver sitt kunnande?

7 Slutsats

När vi började arbetet med den här uppsatsen antog vi, att det skulle vara skillnad i motivationen till fortbildning på arbetsplatsen, mellan de som är anställda på banken och de som är anställda som vårdbiträden i äldreomsorgen. Anledningen till det antagandet är att vi förutsatte att banken har en förhållandevis klar struktur över hur deras fortbildning av personalen skall se ut, bedrivs och vilka som får vilken utbildning, medan vården inte har någon sådan. Anledningen till det antagandet är att vi sedan tidigare har en mindre erfarenhet av båda organisationerna.

Efter genomförd undersökning kan vi konstatera att våra antaganden till stora delar stämmer.

Vi har bl a kommit fram till följande slutsatser:

- Banken har en förhållandevis välutvecklad struktur för vidareutveckling och fortbildning för sina anställda, som påverkar personalen positivt vad gäller fortbildningen.
- Äldreomsorgen har en nästintill obefintlig struktur för vidareutveckling och fortbildning, som i sin tur påverkar personalen negativt vad gäller vidareutveckling.
- De bankanställda känner sig mer motiverade till fortbildning och vidareutveckling än vad de vårdanställda gör.
- Den vanligaste motivationsfaktorn till fortbildning är på båda arbetsplatserna viljan att utvecklas och öka kompetensen. Bland bankpersonalen är även pengar och avancemang vanliga motivationsfaktorer, en möjlighet som inte finns inom äldreomsorgen.
- De som trivs på sin arbetsplats och med sina arbetsuppgifter känner sig mer motiverade till att vidareutveckla sig i sitt arbete.
- Den sociala samvaron mellan medarbetarna spelar en viktig roll för motivationen.

Referenslista

- Arvidsson, Lars. 1995. Från livsfas till livsform. Nyhed, Christina. (red.) *Från livsfas till livsform*. Stockholm: Folkuniversitetet
- Borgström, Lena. 1988. *Vuxnas kunskapssökande: en studie av självstyrt lärande*. Stockholm: Brevskolan
- Bell, Judith. 2000. *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Dahlgren, Hans. 1990. *Bättre fortbildning*. Solna: Ekelunds förlag AB.
- Dilschmann, Angelika. 1996. *Nya former för lärande- parallella strukturer*. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Eneroth, Kristina. 1997. *Strategi och kompetensdynamik- en studie av Axis Communications*. Lund: Lund University Press.
- Forslin, Jan, Thulestedt, Britt-Marie. 1993. *Lärande organisationer. Att utveckla kompetens tillsammans*. Stockholm: Publica.
- Granberg, Otto. 1996. *Lärande i organisationer. Professionella yrkesutövares strategier vid organisatorisk förändring*. Stockholm. Stockholms universitet, Pedagogiska institutionen.
- Hård af Segerstad, Helene, Klasson, Alger, Tebelius, Ulla. 1996. *Vuxenpedagogik- Att iscensätta vuxnas lärande*. Lund: Studentlitteratur
- Johansson, Lars, Lindholm, Evert. 1986. *Uppdragsutbildning: att utveckla kompetens i arbetslivet*. Stockholm: Liber utbildningsförlag.
- Maccoby, Michael. 1988. *Arbeta-Varför det?* Stockholm: Svenska Dagbladets förlag.
- Magne Holme, Idar, Krohn Solvang, Bernt. 1997. *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Marton, Ference, Dahlgren, Lars-Owe, Svensson, Lennart, Säljö, Roger. 1985. Stockholm: Almqvist och Wiksell förlag AB
- Stevrin, Peter. 1993. *Kompetensutveckling*. Lund: Studentlitteratur
- Persson, Anders. 2000. *Social kompetens- när individen, de andra och samhället möts*. Lund Studentlitteratur.
- Ström, Peter. 1997. *Förändringsarbete och lärande. Om utveckling av förändringspraktik bland vårdbiträden i hemtjänsten*. Lund: Lund University Press.
- Vernon, Philip. 1971. *Motivation*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Ringa in passande alternativ.

DEL 1

1. **Kön** man kvinna

2. **Ålder** 15-25 26-35 36-45 45-55 56-

3. **Trivs du på Din arbetsplats?** Mycket bra Bra Mindre bra Inte alls

4. **Trivs du med Din/Dina arbetsuppgifter?** Mycket bra Bra Mindre bra Inte alls

5. **Hur viktigt är det att känna att du är bra på Din/Dina arbetsuppgifter?**

Mycket viktigt Viktigt Mindre viktigt Inte alls viktigt

6. **Känner du att Ditt arbete är meningsfullt?**

Mycket meningsfullt Meningsfullt Mindre meningsfullt Inte alls meningsfullt

7. **Finns det en tydlig hierarki på Din arbetsplats?**

Mycket tydlig Tydlig Mindre tydlig Inte alls tydlig

8. **Finns det möjligheter för dig att avancera på Din arbetsplats?**

Mycket stora möjligheter Stora möjligheter Små möjligheter Inga möjligheter alls

DEL 2

9. **Finns möjligheter till fortbildning?**

Mycket stora möjligheter Stora möjligheter Små möjligheter Inga möjligheter alls

10. **Om möjlighet finns, nyttjar du den?**

Alltid Ofta Ibland Aldrig

11. **Finns obligatorisk fortbildning på Din arbetsplats?**

Ja Nej

12. **Finns icke-obligatorisk (frivillig) fortbildning på Din arbetsplats?**

Ja Nej

13. Är fortbildningen, som erbjuds på Din arbetsplats, intern (inom organisationen) eller extern (utom organisationen)?

Intern Extern Intern och extern

14. Vem tar initiativ till fortbildning på Din arbetsplats?

15. Finner du Din fortbildning givande? Om JA, på vilket sätt?

DEL 3

16. Lär du dig något i Ditt vardagliga arbete?

Mycket Ganska mycket Lite Inte alls

17. Om JA, vad lär du dig?

18. Av vem lär du dig? Exempelvis chef, arbetskamrater etc.

19. Hur lär du dig?

DEL 4

20. Känner du dig motiverad till vidareutveckling i Ditt arbete?

Mycket motiverad Ganska motiverad Mindre motiverad Inte alls motiverad

21. Är det viktigt att vidareutvecklas i Ditt arbete?

Mycket viktigt Ganska viktigt Mindre viktigt Inte viktigt alls

22. Tycker du att du utvecklas i Ditt arbete som person?

Mycket Ganska mycket Lite Inte alls

23. Tycker du att du utvecklas i Ditt arbete som yrkesutövare?

Mycket Ganska mycket Lite Inte alls

24. Vilka motivationsfaktorer känner du finns för fortbildning/vidareutveckling?

DEL 5

25. Kräver Ditt arbete social kompetens?

Mycket Ganska mycket Lite Inte alls

26. Finns det socialt umgänge/social verksamhet på Din arbetsplats?

Mycket Ganska mycket Lite Inte alls

27. Umgås du privat med någon arbetskamrat?

Ja Nej

28. Är det nödvändigt med socialt umgänge/social verksamhet på Din arbetsplats?

Mycket Ganska mycket Lite Inte alls

29. Vilka positiva respektive negativa effekter finns med det sociala umgänget/den sociala verksamheten på Din arbetsplats?

a. positiva effekter -

b. negativa effekter -

30. Vilka sociala aktiviteter förekommer på och utanför Din arbetsplats tillsammans med Dina arbetskamrater?

a. på Din arbetsplats -

b. utanför Din arbetsplats -

Tack för Din medverkan!

Bilaga 2

Count

		Fråga 3				Total
		mycket bra	bra	mindre bra	inte alls	
ARBPLATS	bank	13	19	2	1	35
	vård	9	18	4		31
Total		22	37	6	1	66

Count

		Fråga 6				Total
		mycket meningsfullt	meningsfullt	mindre meningsfullt	missing	
ARBPLATS	bank	12	16	7		35
	vård	6	21	2	2	31
Total		18	37	9	2	66

Count

		Fråga 7					Total
		mycket tydlig	tydlig	mindre tydlig	inte alls tydlig	missing	
ARBPLATS	bank	6	15	11	2	1	35
	vård	4	4	13	9	1	31
Total		10	19	24	11	2	66

Count

		Fråga 11			Total
		ja	nej	missing	
ARBPLATS	bank	23	10	2	35
	vård	10	20	1	31
Total		33	30	3	66

Count

		Fråga 12			Total
		ja	nej	missing	
ARBPLATS	bank	31	2	2	35
	vård	22	2	7	31
Total		53	4	9	66

Count

		Fråga 13				Total
		intern	extern	intern och extern	missing	
ARBPLATS	bank	18	1	15	1	35
	vård	22		3	6	31
Total		40	1	18	7	66

Count

		Fråga 22				Total
		mycket	ganska mycket	lite	inte alls	
ARBPLATS	bank	7	20	8		35
	vård	4	6	20	1	31
Total		11	26	28	1	66

Count

		Fråga 23				Total
		mycket	ganska mycket	lite	inte alls	
ARBPLATS	bank	9	19	6	1	35
	vård	5	7	18	1	31
Total		14	26	24	2	66

Count

		Fråga 26					Total
		mycket	ganska mycket	lite	inte alls	missing	
ARBPLATS	bank	4	24	6	1		35
	vård	8	6	13	3	1	31
Total		12	30	19	4	1	66

Count

		Fråga 27			Total
		ja	nej	missing	
ARBPLATS	bank	11	22	2	35
	vård	10	19	2	31
Total		21	41	4	66