



SCHOOL OF ECONOMICS
AND MANAGEMENT
Lund University Department
of Informatics

Relationships between job satisfaction and user acceptance to IS

Master thesis, 15 credits, INFM02, in Informatics

Supervisor: Agneta Olerup

Authors: Ivana Arsova

Viktor Karlsson

Title: Relationships between job satisfaction and user acceptance

Authors: Ivana Arsova, Viktor Karlsson

Publisher: Department of Informatics

Supervisor: Agneta Olerup

Examiners: Björn Johansson, Paul Pierce

Presented:

Thesis type: Master thesis

Language: English

Keywords: job satisfaction, user acceptance, job characteristics, information system

Abstract

Information systems have become exceedingly important in our daily working lives and by that tightly connected with jobs. Job satisfaction is a relatively explored research field which has become very popular in the last decades. But how do information systems affect other aspects of work, and how does our perception of our working life affect our acceptance of information systems is relatively unexplored. The job characteristics are tightly connected to job satisfaction, due to what we have included them in our study. In order to find the relationships between job satisfaction, job characteristics and user acceptance of information systems we have used previously established theories in those research fields, from which we have drawn our model for investigation. This was followed by collection of empirical data from online survey and interviews. We have analyzed the data by applying various quantitative and qualitative methods. The results have shown that job satisfaction, user acceptance of the information system and job characteristics are correlated. The influence on job satisfaction is also researched by performing regression analysis, but due to the small size of respondents future research is needed. Our study rises up and gives the basis of an interesting question: does higher user acceptance of the information system lead to greater job satisfaction?

Table of Contents

1. Introduction	1
1.1 Background.....	1
1.2 Problem Area.....	2
1.3 Purpose.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Delimitations	2
1.5 Research Strategy.....	3
2. Theoretical Framework.....	4
2.1 Job Characteristics.....	5
2.2 Job Satisfaction.....	8
2.3 User Acceptance	13
2.3.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	14
2.4 Connection between JS, JC and UA.....	16
2.5 Our Choices	17
3 Research Method	21
3.1 Approach.....	21
3.2 Interviews.....	21
3.2.1 Design of Interview Guide.....	22
3.2.2 Selection of Interviewees.....	22
3.2.4 Transcribing the interviews.....	23
3.3 Survey.....	24
3.3.1 Design of Survey.....	24
3.3.2 Conducting the Survey.....	24
3.3.3 Procedure for Analyzing the Data.....	25
3.4.1 Research Quality.....	26
3.4.2 Bias.....	26
3.4.3 Reliability of the Study.....	27
3.4.4 Validity of the Study.....	27
3.4.5 Research Ethics.....	28
4. Presenting and Analyzing Empirical Data	28
4.1 Interview Findings and Analysis.....	29
4.1.1 Characteristics of the Respondents	29
4.1.2 Job Satisfaction and Job Characteristics	29
4.1.3 User Acceptance	31
4.2 Survey Findings and Analysis	34
4.2.1 Job Satisfaction	34

4.2.2	Job Characteristics	36
4.2.3	User Acceptance	38
4.2.4	The Connections	39
5.	Discussion	42
6.	Conclusions.....	45
	Appendixes	47
	Appendix 1 – Interview Guide.....	47
	Appendix 2 – Interview Transcriptions	49
	Appendix 2.1 - Transcription with interviewee person 1	49
	Appendix 2.2 - Transcription with interviewee person 2	56
	Appendix 2.3 - Transcription with interviewee person 3	65
	Appendix 2.4 - Transcription with interviewee person 4	73
	Appendix 3 – Survey Questions.....	83
	Appendix 4 – Quantitative Analysis Results	87
	Appendix 4.1 Summary of User Acceptance	87
	Appendix 4.2 Summary of Job Characteristics.....	87
	Appendix 4.3 Summary of Job Satisfaction.....	88
	Appendix 4.3.1 Graphs of Job Satisfaction frequency answers by question.....	88
	Appendix 4.4 Summary of the JS, JC and UA connection.....	99

List of Tables

Table 2.1 Psychological states and factor definitions 6

Table 2.2 States definitions and factors 12

Table 4.1 Factors for each variable 34

Appendix Table 4.1 Correlation coefficients 87

Appendix Table 4.2 Correlation coefficients 87

Appendix Table 4.3 Respondents opinion for UA, JS and JC 99

List of Figures

Figure 2.1 TAM (Davis et. Al. (1989), Venkatesh et. al. (2003)) 15

Figure 2.2 Model proposal to study Job Satisfaction behavior and dependence 20

Figure 4.1 Job Characteristics frequency answers 37

Figure 4.2 User Acceptance frequency answers 39

Figure 4.3 Correlations between JS, JC and UA 39

Appendix Figure 4.1 UA path analysis 87

Appendix Figure 4.2 JC path analysis 88

Appendix Figure 4.3 Security is more important to me than challenge or excitement. 89

Appendix Figure 4.4 I would rather move from job to job than put up with boredom and routine
..... 90

Appendix Figure 4.6 So long as I know I'm doing good work, it doesn't matter to me if others
aren't aware of this..... 91

Appendix Figure 4.7 Self-development is never possible, one has to accept that one's potential
will not be realized..... 91

Appendix Figure 4.8 It is essential to have a job that allows for personal 'growth'. Otherwise one
becomes frustrated. 92

Appendix Figure 4.9 Other aspects of work are more important to me than salary. 93

Appendix Figure 4.10 It's salary that really counts, so long as the money is right, the rest doesn't
matter. 93

Appendix Figure 4.11 It's the people you work with that make a job good or bad. Working with
a pleasant crowd is essential. 94

Appendix Figure 4.12 I don't bother too much about the others at work, it's the job that is
important. 94

Appendix Figure 4.13 I'd rather get on quietly with my own work, than have responsibility for
work of others. 95

Appendix Figure 4.14 Responsibility is a challenge. I enjoy it..... 95

Appendix Figure 4.15 I wouldn't work for a firm I didn't believe in and think efficient. 96

Appendix Figure 4.16 So long as the firm pays well and provides me with interesting work, I'm not too worried about its image. 97

Appendix Figure 4.17 I don't care about rank and job titles, it's what you're doing that is important. 97

Appendix Figure 4.18 I'd rather be happy than have high status and ulcers..... 98

Appendix Figure 4.19 I must have interesting work all the time, if not I get fed up..... 99

Appendix Figure 4.20 I enjoy spells of routine and find them relaxing 99

Acknowledgements

We would like to express special gratitude to our supervisor Agneta Olerup for her support and guidance throughout the final exam research and writing. Appreciation to all the interviewees and respondents of the survey for their time and participation.

Special thanks to our family and friends for the support during the studies.

Thank you Lund University!

Ivana Arsova & Viktor Karlsson

1. Introduction

1.1 Background

Information systems have become extremely important in the daily working lives of many individuals and for some, indispensable. As information systems continue to take a larger and larger part of our everyday working life, a lot of research has been conducted on the adoption and use of information systems. But *how* do information systems affect other aspects of our working life, and how does our perception of our working life affect our acceptance of information systems?

Systems acceptable to users increase user efficiency and job satisfaction (Mumford, 1993). Job satisfaction (JS) has been studied for several decades and has received a lot of attention. Job satisfaction is defined as ‘the attainment of a good ‘fit’ between what the employees are seeking from their work – their job needs, expectations and aspirations - and what they are required to do in their job – the organizational job requirements which mould his experience’ (Avison & Fitzgerald, 1995). Many different models, each integrating different perspectives, have evolved since the 1960s. Some of these models have focused on personality and demographic factors while others have been focusing on the characteristics of jobs, which is how jobs are designed. JS has over time proved as an important construct in organizational behavior and several sophisticated models have been developed in the field of job satisfaction research.

Technology adoption and user acceptance (UA) is another research field that has been studied for over two decades. This field has also produced different models integrating different perspectives, in order to predict adoption and use of information systems. (Venkatesh & Davis, 2007) Davis (1989) has pointed out that this research field has mostly been concerned with explaining, predicting and improving user acceptance to IS, by investigating what makes people accept or reject systems.

A lot of research has been done on job satisfaction and user acceptance respectively. There has to our knowledge, not been paid much attention to the relationship between job satisfaction and user acceptance to information systems. Job satisfaction is an interesting area in the implementation of IS and might be an important research area that should not be overlooked in future research. Knowledge about *how* employees feel about their job, and the information systems they work with, and how they affect each other may be important in order to create better and more satisfying working environments. This study investigates the relationship between Job Satisfaction (JS), Job Characteristics (JC) and User Acceptance (UA) to Information Systems (IS) among social workers in Sweden.

1.2 Problem Area & Purpose

In this study we will investigate the relationships between the three research fields of JC, JS and UA. In order to investigate these relationships we have formulated our main research question.

How do job satisfaction, job characteristics and user acceptance of IS interact with each other?

From the question above, we are going to investigate the following relationships in order to get an increased understanding:

How is job satisfaction affected by the job characteristics and the user acceptance of the system?

The purpose of our study is to explore relationships between the variables JS, JC and UA of IS in order to explain *how* these three variables interact with each other.

1.3 Delimitations

In the fields of job satisfaction, job characteristics and user acceptance of IS there are numerous different theories which we won't present in the thesis. The complicated structure of JS calls for deeper understanding in the area and more complex description of the dependency of JS from big number of other factors that are not investigated in our research.

This study is limited to the existing theories about the three factors whose relationships we will investigate, namely, job characteristics, job satisfaction and user acceptance. These theories will not be investigated from a managerial view, but instead the study will only focus on the subordinate's perceptions and feelings. The study includes users with different background including age, work experience, IS usage experience; however, distinction between the users will not be performed. The research is not concerned with any economic aspects of the IS, or the technical characteristics that the system possess.

Some previous work on job satisfaction has been concerned with leadership styles but we will not investigate this any further because this study focuses on subordinate perceptions of their work. In the theories about job satisfaction, some are concerned with what the organizations seeks from its employees. This study however will not focus on the organizations needs since we are focusing on the subordinates and therefore we will omit such theories.

1.4 Research Strategy

After choosing the focus of this study we continued by searching for information about the area of interest. The strategy for conducting this investigation starts with searching for relevant theories and articles about the three variables JS, JC and UA. This was done by searching for research articles from a variety of different databases mainly from Lund University, Electronic Library Information Navigator (ELIN). Through these databases we explored articles related to the areas of Job Satisfaction and user acceptance of IS. When searching for articles related to Job Satisfaction we soon realized that this is a research area that has been investigated for a long time, however there were a relatively limited amount of scientific articles that coupled with Job Satisfaction and IS in organizations.

When exploring the area of Job Satisfaction we discovered through several different articles that Job Characteristics was assumed to affect job satisfaction. The relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction seemed too important to be ignored, making the decision to include Job Characteristics in this research more interesting and essential.

We also searched for scientific articles related to user acceptance of IS. Even though, not to the extent as Job Satisfaction, this area of research has been given a lot of attention within the field of IS research. Technology Acceptance Model (TAM) since its introduction by Davis (1989) has been receiving a lot of attention. As expected, we did not find much about Job Satisfaction and its relationship with user acceptance, however this increased the need for our study, thus our objective with this research is to investigate the relationship between the three: JS, JC and UA.

After deciding on which theories we will focus on, next was how to amend these theories to fit in with what we will investigate. This was followed by finding appropriate methods for the collection of empirical data. Here we want to measure the social workers perception on the factors relevant for the study. The data is collected from interviews and survey. Our next step is to analyze the empirical findings with a chosen method. This will be followed by presentation of the results and their analysis. Further we will discuss the empirical findings in relation to the theories and draw some conclusions from it. Hopefully, from our empirical findings we will be able to provide an explanation of how the variables job satisfaction, job characteristics and user acceptance of the IS interact with each other and how JS is affected by the JC and the UA of the IS and make our final conclusions.

If relationships exist, our goal is to investigate the influence of UA of IS and JC over JS, as well as to get quantitative knowledge about their influence by investigation of one real case, enriched with interviews. The relationships may be used in creation of better and more satisfying information systems which would contribute for effective and satisfying work.

2. Theoretical Framework

In order to examine the relationship between job characteristics, job satisfaction and user acceptance, theories regarding these research fields will be looked upon. Job characteristics will be included because of their strong relationship to job satisfaction and therefore making this investigation more meaningful. This relationship will be explained in more detail later in this chapter.

Regarding job characteristics we have chosen to use theories that are mostly used and proven, namely the ones from Hackman and Oldham, enriched with other theories. The main reason why we have chosen Hackman and Oldham theory as the main focus for JC is because of the Job Diagnostic Survey regarding JC which is commonly used tool for investigation of the job characteristics that the work possesses.

Job satisfaction is a broad field of research and since it was established in the 1960's many different theories have been introduced and we will review a number of them. Mumford is one of the few researchers who have investigated job satisfaction in the field of IS and widely acknowledged as a researcher and therefore we have used her theories as central concerning JS.

Although there are many competing models integrating different perspectives on user acceptance, this research area has gained its prominence with the introduction of the Technology Acceptance Model (TAM) which has been included in more than 1000 citations (Venkatesh et al., 2007). With the increased use of Information Systems, in the TAM model main attention has been given to the factors perceived usefulness and perceived ease of use in order to explain the user acceptance of the IS, due to what we have chosen to include it in the theory. (Venkatesh et al, 2007)

After examining the theories regarding the variables of interest we will try to make a connection between them and make our choices from it in order to construct a proposition model.

2.1 Job Characteristics

The ways jobs are designed is an important factor in determining the satisfaction, motivation and performance of individuals at work. Workers productivity and motivation seems to increase if jobs are designed to be more meaningful and challenging for employees. (Hackman & Lawler, 1971).

Kulik et al (1987), Hackman & Oldham (1975) argue that job characteristics theory can be seen as the fit between the employee and the environment, which are the task conditions the employee is situated in. The theory aims at analyzing the fit between the characteristics of

jobs and the needs and abilities of the employee. If there is a lack of fit between the employee and the environment the result will likely be decreased performance, dissatisfaction and high stress. The theory of Job Characteristics posits that three psychological states must be experienced by the employee if the desirable outcomes are going to emerge. The first psychological state that individuals must experience is that *the work is meaningful*. The individual should feel that the work in itself is valuable, worthwhile and important. The second state the individual have to experience from work is *personal responsibility*. When individuals experience personal responsibility they feel personally responsible for the work they do. The third and final state that employees have is *knowledge of the results of his or her work*. This is about the employees knowing and understanding how effectively they are performing on their jobs. These three states are critical to gaining a good fit between employee and environment and if any one of these three states is not present, motivation and satisfaction will be low. Five key characteristics have been identified that bring out the psychological states described above. Three of these five characteristics are related to the jobs meaningfulness: *skill, task identity and task significance*. Experienced responsibility has one characteristic related namely, *autonomy*. The last psychological state, knowledge of results, has one factor related, known as *feedback*.

Skill is the degree to which a job requires the worker to do job related tasks that challenge his or her skills. If several different skills are involved when a worker is performing an activity, the job is more likely to appeal to the whole person. Even if only a single skill is involved there is at least a small amount of potential meaningfulness for the worker. (Hackman & Oldham, 1975)

Kulik et al (1987) argues that job characteristics theories have explicitly recognized that not all employees will react to a job high in motivating potential. Employees must have the necessary knowledge and skills to effectively perform the activities related to the job. It is important for employees to have the sufficient skills and knowledge because the result will be that employees will experience positive feelings as a result of their work activities.

In contrast, employees with inadequate knowledge and skills working in highly motivated jobs are likely to experience frustration at work. This is because the job is important to these employees, but still they are unable to do it effectively. These employees are often withdrawing from the job, either by changing job or in a more psychological sense in that they start convincing themselves that they don't care about the work. Employees do this to avoid the continually failing of the work that at first was seen as important. This is undesired both for the employee who gets frustrated over work and for the organization at large. There are also jobs that are low in motivating potential. These jobs do not provide employees with the opportunity to experience the three psychological states at work. Employees are therefore likely to experience low motivation to work regardless of their own level of skill and knowledge.(Kulik et al, 1987)

Task identity is another characteristic affecting the jobs meaningfulness for the worker. Task identity is about doing a job from the beginning to the end with an obvious result. If the job requires that a worker completes a clearly identifiable task it is more likely to be perceived as more meaningful than a worker who never will see the result from his or her work. (Hackman & Oldham, 1975)

Task significance is about the degree to which the job will have a clear impact on the lives of other people, regardless if it is in the world at large or in the organization. Even if the skill levels between two different jobs are comparable the degree of perceived meaningfulness can still be different. These three dimensions: skill, task identity and task significance, are related to experienced meaningfulness. (Hackman & Oldham, 1975)

The fourth dimension connected to experienced responsibility is **Autonomy**. This is the degree to which the job gives the employee freedom in his work. If an employees' job is high in autonomy, than the employee know that they are responsible for the success or failure. (Hackman & Oldham, 1975)

The last of the five dimensions is **Feedback**, which is contributing to knowledge of results. Feedback is defined as the degree to which a worker gets information about the effectiveness of his efforts when working. (Hackman & Oldham, 1975)

Table 2.1 Psychological states and factor definitions

States	Factors	Definition	Used by
Experienced meaningfulness	Skill	Is the degree to which a job requires the worker to do job related tasks that challenge his or her skills.	Hackman & Oldham (1975)
	Task Identity	Doing a job from the beginning to the end with an obvious result.	Hackman & Oldham (1975)
	Task Significance	The degree to which the job will have a clear impact on the lives of other people, regardless if it is in the world at large or in the organization.	Hackman & Oldham (1975)
Experienced responsibility	Autonomy	The degree to which the job gives the employee freedom in his work.	Hackman & Oldham (1975)
Knowledge of results	Feedback	The degree to which a worker gets information about the effectiveness of his efforts when working.	Hackman & Oldham (1975)

A job high in motivating potential must be high on at least one of the three characteristics connected to *experienced meaningfulness* as well as autonomy and feedback. Even if on one of the three characteristics connected to *experienced meaningfulness* turns out to be low, this would not be enough to decrease the overall motivating potential of a job. This happens because the other two characteristics that contribute to *experienced meaningfulness* can

compensate to some extent for the other job characteristics. (Kulik et al, 1987) Hackman & Lawler (1971) in their study of employees from a telephone company found that when jobs are high on the four dimensions of variety, autonomy, task identity and feedback, employees who have high ambitions tend to have higher motivation and job satisfaction.

The five characteristics, which from now on will be called ‘factors’, are both relevant and important in this study when investigating the job situation in which the system is implemented. We will incorporate all of these factors and use them to measure how the design of the job is regarded as positive or negative among the employees. However, it is important to note that jobs are designed differently today than they were when job characteristics research first started, further exemplified by Hackman & Oldham, (2010). This will need some extra considerations.

Fried & Ferris (1987) have focused on the fit between jobholder and job characteristics. They found that the success to some extent is relying on whether the job characteristics meet the jobholder’s own desire to grow. This also supports the claim that organizational decisions to enrich jobs should consider contextual factors such as management policy and reward systems. Their findings suggest that growth, needs, strength (GNS) influence the relationship between the employees performance and job enrichment. The findings stress the important role that employee development programs may have in improving the match between the job and the individual.

The research conducted by Fried & Ferris (1987) and Kulik et al (1987) focuses to some extent on the employees’ individual needs, and abilities in work. In our view on job characteristics, this is not related to *how* jobs are designed and therefore we will not include any such theories in our investigation on job characteristics. Individual needs and abilities are still relevant for our research investigation and therefore will be covered in later sub-chapters about job satisfaction.

Hackman & Oldham (2010) argue that the phenomena of job design being studied have changed over time. A job was earlier organized to be performed by individuals who worked independently from one another. These jobs were well defined and therefore easier to analyze. There was no uncertainty about what a worker was supposed to do on the job. Information about jobs could simply be found in the *Dictionary of occupational Titles*, which provides job seekers and human resource professionals with information about which qualifications are required and how risky they are. However, the meaning of the job concept is changing, making it harder to define the exact characteristics of jobs. Well-defined jobs still can be found in organizations, but there are also occurring fundamental changes to the work individuals do and the relationship among people, and for the organizations these people work for. Individuals today to a much larger extent than before are able to change between several different activities and responsibilities. They may also have to work in teams where team members change as the work requirements change. The individuals may work on projects with members from different organizations. The authors suspect that the

developments have created implications for job design research. The circumstances have changed making it difficult for job design researchers to study the phenomena of job design. (Hackman & Oldham, 2010)

2.2 Job Satisfaction

Job satisfaction is defined as ‘the attainment of a good ‘fit’ between what the employee is seeking from his work –his job needs, expectations and aspirations- and what he is required to do in his job –the organizational job requirements which mould his experience’ (Avison & Fitzgerald, 1995). In simple words, we can look at job satisfaction as the pleasing emotions we get from our job.

Adler (1980) found that the interaction between job satisfaction/dissatisfaction and self-esteem was significant. Those individuals that were high in self-esteem were more likely to take personal responsibility for their own satisfaction in their job. Other work related to personality and Job satisfaction is Ganzach (1998) who argues that intelligence is a strong determinant in many important outcomes in the life of humans, including education and occupational attainment. Ganzach (1980) found that intelligence had a direct negative effect on job satisfaction and an indirect effect regarding job complexity.

Begley & Czajka (1993) studied job satisfaction and organizational change. They measured the employee commitment before a merger and employee stress after the merger. The results showed that stress increased job dissatisfaction only for those who were low in commitment to the organization, and no effect on those employees high in commitment to the organization.

Another study with regard to person-organizational fit is Saks & Ashforth (1997) who investigated relationships between job information sources, self-esteem and perceptions of person-organization and person-job fit. They have also investigated the relationship between perceptions of fit and work outcomes. Work outcomes include job satisfaction, organizational commitment, organizational identification, intentions to quit, stress symptoms and turnover. The study showed that the perceived person-job fit were positively related to job satisfaction, organizational identification and organizational commitment.

Mumford (1972) is one of the few researchers who have investigated job satisfaction in the field of information systems, due to what central focus in our study is given to her theoris. She suggests that job satisfaction is constituted by a number of different schools of thought. A central factor for job satisfaction in the psychological needs school is the development of motivation. The psychological needs school has been exemplified by psychologists such as Maslow, Herzberg, Likert and others. Another school of thought is focusing on leadership as a strong factor in job satisfaction. This school, also created by psychologists, sees the supervisors as an important influence on workers attitudes. This school of thought is concerned with leadership styles and their influence on subordinates. This is not the focus of

our study. However, we will investigate the subordinates view on their managers in order to understand if the leadership style is perceived as positive or negative. (Mumford 1972)

A third school is devoted to the effort-reward bargain and its influence on job satisfaction. This school believes that individuals have a subjective perception of what is a fair reward for a day work. If the reward doesn't meet the employees perception of what is fair, job satisfaction will most likely be low. Behavioral scientists have focused on the content of work and on job design factors. All of these different schools of thought have contributed to the theory of job satisfaction and in order to create a coherent theory of job satisfaction all these ideas must be included. Mumford (1972)

The organizations, as well as its employees, have needs that must be met if the organization desires to survive and grow (Mumford, 1991). Job satisfaction can therefore be considered in two ways. The first is related to the fit between what the organization requires from employees and what the employees are looking for from the organization. A good fit leads to what Mumford (1991) calls *mutually beneficial* relationships. The second way in which job satisfaction can be considered is concerned with the fit between what the employees are seeking and what they receive from the organization. A good fit leads to employee job satisfaction. We will not investigate if there is a *mutual beneficial relationship* between employee and the organization, therefore we have omitted theory about what organizations seeks from its employees, instead, we are focusing on employees needs in work.

Herzberg (1959) has introduced a theory called Theory of Motivators and Hygiene Factors, which is about job factors that create satisfaction and dissatisfaction. The factors that lead to job satisfaction are called motivators and the ones who don't are called hygiene factors. Herzberg argues that the factors are distinct, and different factors should be looked upon, depending if we are investigating job satisfaction or job dissatisfaction. In his point of view, the opposite of "job satisfaction" isn't "job dissatisfaction", instead "no satisfaction". As motivators Herzberg has found five factors as determinants of job satisfaction: achievement, recognition, the work itself, responsibility and advancement.

Maslow (1954) has proposed a theory of hierarchy of needs. In his theory he identifies five basic needs that motivate individuals: pshychological, safty, love or belongingness, esteem and self-actualization. The needs that are already satisfied are not seen as motivators and the higher needs become motivators. Maslows' hierarchy of needs with examples can be seen on figure 2.1 given below.

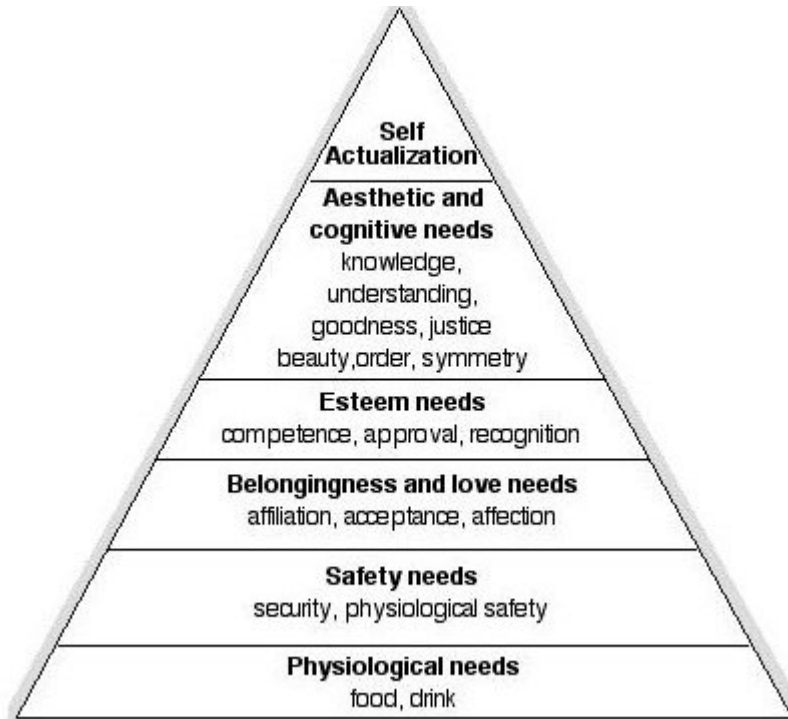


Figure 2.1 Maslows' hierarchy of needs

The following are the variables related to the work of Mumford, where she incorporates the different schools into one coherent theory that will lead to job satisfaction. These variables that we will use in order to investigate job satisfaction are now explained further.

Knowledge fit

From employees stand point of view, knowledge fit is about the degree to which the job allows the employees to utilize their own knowledge and skills. It appears that employees have many differences in the degree to which they recognize their own skills and knowledge. Research have shown that some employees are looking for an easy working life with no challenges, while others might complain that their job is to easy and not challenging enough. A challenge seeking is more common in groups of employees who have higher qualifications, like engineers or scientists. Studies have shown that these groups are more likely to be actively seeking challenging work because they thrive when they are able to use their creative and problem solving ability. (Mumford, 1991)

The Psychological fit

Employees have psychological needs, which they often try to satisfy within the work. There are a variety of personal factors that influence the psychological needs of employees, for example sex, educational background, family background and class. The psychological needs of an individual tend to change over time so that the needs an individual has at the beginning of the career are likely to be different when the individual is closer to the retirement age. Studies have shown that there is a hierarchy of psychological needs and when

some certain needs become satisfied they become less urgent and replaced by others, which are from the employees point of view seen as more urgent. As lower levels of needs are met, the employee proceeds onto higher levels of needs, making the desire for status and respect more important than before. Achievement has been identified as a motivating factor and some researchers call this the need for self-actualization and esteem. From previous studies the evidence suggests that scientists and professional men are above the average in their desire for achievement and this need becomes greater as individual progresses up in an organization. (Mumford, 1991)

Mumford (1972) identified five determinants that stand out and are strongly related to job satisfaction and the psychological needs, drawn from the works of Maslow and Herzberg.

These five factors are *recognition, achievement, responsibility, status and the nature of the work itself*. Factors that are associated with job dissatisfaction are *supervision, salary, working conditions, interpersonal relations and company policy*. These two types of factors can be distinguished in terms of 'what a person does' and 'the situation in which they do it'.

The Efficiency fit

The efficiency fit is the relationship between the organizational needs for quality and productivity standards and the employees' willingness to meet these standards. There are three different factors that are considered related to the efficiency fit. (Mumford, 1991)

1. The effort-reward bargain seen as fair and the employees economic needs are met.
2. The work controls are seen as a reasonable and are not perceived as too rigid neither too loose.
3. The control from supervisors is acceptable.

The Ethical (or social value) Fit

Employees don't only want to be evaluated for their performance on the job, but also for their qualities as people. Employees who value social relationships as very important will probably have a low job satisfaction if they are working for an organization that only cares about profit and production figures. This is similar for an employee who is very orientated to efficiency and to just get the job done and is more likely to get frustrated and irritated if it is expected from him to pay attention to his colleagues' feelings and interests. (Mumford, 1991)

The Task Fit

The task fit will be good if the work tasks provided by the organization meet the employee need for variety and stimulus. The work tasks should not be too demanding, too dull or too simple in order to meet the employees' needs for variety in his work. When to employees is assigned a work role from their supervisors, the responsibilities and tasks that go together

with the work are given to them. Many of these tasks are restricted and have to be done, while other tasks may be more unrestricted. In tasks that are unrestricted the employee has a degree of choice about if and how he will carry out these tasks. (Mumford, 1991)

These five factors are as mentioned before related to employees needs in work. They all have different factors related, which makes it necessary for an adjustment in some cases. Some of these factors are also covered by factors in job characteristics.

The definitions given by Mumford and the factors that we are going to use are presented in the following table:

Table 2.2 States definitions and factors

States	Definition	Factors	Used by
Knowledge needs	The extent to which case study employees think their skills and knowledge are being well or poorly used. How would they ideally like their skills and knowledge to be used	Challenge	Mumford (1991)
Psychological needs	The extent to which their needs for advancement, recognition, responsibility, status and achievement are being well or poorly met.	Status, Responsibility, Achievement, Recognition, Interpersonal relations	Mumford (1991)
Reward needs	The extent to which they have the kind of support services and control systems which they believe will assist their efficiency	Effort-reward	Mumford (1991)
Ethical needs	The extent to which the human relations policies and practices of the firm fit their own views on how they should be treated.	Company image	Mumford (1991)
Task Structure	The extent to which the way their work is structured meets their needs for work interest, the opportunity to take decisions and to perform a set of tasks which they regard as important.	Variety	Mumford (1991)

2.3 User Acceptance

Venkatesh & Davis (2007) argue, in comparison to technology adoption models, Job Satisfaction researchers have a much richer and more varied theoretical base, which calls for alternative theoretical views that provide deeper understanding of the psychological perspective. One alternative perspective that can be looked upon is the connection between User Acceptance and Job Satisfaction.

In the field of IS research, much attention has been given to technology adoption. For more than two decades, technology adoption at the individual level has been studied, integrating several different theoretical perspectives. This research field has received much attention with the introduction of the Technology Acceptance Model (TAM). (Davis, 1989) Most of the research on technology adoption research has focused on replication and generalizability over time, different contexts and populations. TAM has since its introduction proven to be theoretically dominant in the field of Technology Adoption. These days technology adoption research mostly consists of recurring replications with minor extensions and without any theoretical advances. This is of course undesirable for any research area, which raises questions for the future of technology adoption research. However, there are still huge opportunities for this field to make significant theoretical advances using the current knowledge as a starting point. (Venkatesh & Davis, 2007)

One of the primary issues in IS research is about identifying factors that cause individuals to accept and use Information systems. Several models and theories has over the years been developed using different perspectives to address this issues. (King & He, 2006) (Venkatesh et al, 2003, 2007)

According to Venkatesh et al (2003) organizations invest about 50% of their capital in information technology. But if these technologies are going to increase productivity, it is critical that individuals in the organization accepts and uses the technology.

Venkatesh et al (2003) review and discuss eight competing models from the user acceptance literature, these models are the theory of reasoned action, the motivational model, the theory of planed behavior (TPB), the technology acceptance model (TAM), a model that combines TAM and TPB, the innovation diffusion theory, the model of PC utilization, innovation diffusion theory and the social cognitive theory.

Although there are many competing models integrating different perspectives on user acceptance this research area gained its prominence with the introduction of the Technology Acceptance Model (TAM) which has been included in more than 1000 citations (Venkatesh et al., 2007). The TAM model has evolved over the years and the introduction of TAM2 has been made by Davis and Venkatesh (2000) in trying to broaden the field of scenarios in which this model can be used. With the increased use of Information Systems, in the TAM model main attention has been given to the factors perceived usefulness and perceived ease of use in order to explain the User acceptance of the IS. (Venkatesh et al, 2007)

2.3.1 Technology Acceptance Model (TAM)

The Technology acceptance model (TAM) was formulated as an attempt to understand why people reject or accept Information Systems. It was introduced in order to create a model that will predict user acceptance of computers in which two main determinants have been defined: *perceived usefulness* (PU) and *perceived ease of use* (PEOU), are fundamental determinants of user acceptance. PU as “the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance” and PEOU as “the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort”. (Davis, 1989)

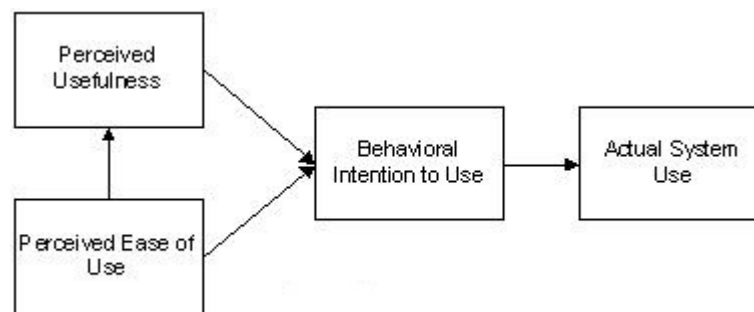


Figure 2.2 TAM (Davis et. Al. (1989), Venkatesh et. al. (2003))

A system that is easier to use than others is more likely to be accepted by users.(Davis, 1989) PU has a strong relationship to user acceptance and should therefore not be ignored if one wants to design and implement systems with a high acceptance from users. However ease of use may have a causal relationship to usefulness because the easier a user can interact with a particular system, the less effort is needed to operate the system. Looking from more psychological point of view, Szajna (1996) states that ease of use does have some effects on how useful an individual perceive IS, meaning that the easier a system is to use, the more useful the individuals will perceive the system. Szajna (1996) has found that when a user starts with the actual use of a system, ease of use does not influence usefulness. The empirical evidence shows that ease of use becomes insignificant when the users experience increases.

Gefen & Straub (2000) claim that research has showed that PU affects user adoption of IS, but have failed to do this regarding PEOU. They differentiate between tasks that are *intrinsic* or *extrinsic* in order to theoretically explain how different tasks affect the PEOU on acceptance to IS. Intrinsic tasks are tasks that are intrinsic to the IT, meaning that the IT is the primary component of the process, as well as central component for the product or service for which the IS is ultimately used. Extrinsic tasks are tasks where IS isn't the means for achieving the primary service or product and is used just as a tool for achieving the goal of a task. Their evidence shows that PEOU is depending on whether the type of use is extrinsic or intrinsic. The task or type of intended use seems to determine whether PEOU affects use-

intention directly. The study also confirms that PU is the most important belief affecting intention to use IT. (Gefen & Straub, 2000)

Venkatesh et al (2003) have reviewed user acceptance literature and discussed eight prominent models including the TAM model. Venkatesh et al. (2003) have formulated a unified model called the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), in which are included and empirically validated the most important elements from each of these eight models. Four of the constructs identified in the UTAUT model are considered to own an important role of the user acceptance and usage behavior. These constructs include *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* and *facilitating conditions*. Performance expectancy is defined as the degree to which a user believes that using the system will help to increase his or hers job performance. Effort expectancy is defined as the degree of ease associated with the use of the system. The third construct called social influence is the degree to which a user perceives that other individuals believe he or she should use the system. The last of the constructs identified in this group is facilitating conditions, which is defined as the degree to which individuals believe that a technical and organizational infrastructure exists to support use of the system. However, attitude toward using technology, self- efficacy and anxiety are not determinants of intention. (Venkatesh et al, 2003)

2.4 Connection between JS, JC and UA

Work systems are often designed without any thought given to the individuals that will operate the system (Mumford, 1973). Systems are primarily designed in technical terms to meet both technical and business objectives. Little thought has been given to the human needs when designing systems and there is none or little recognition that acceptability and job satisfaction may be important design factors. A satisfying system can't be designed without identifying human needs in work. Information on what employees are seeking from their work environment is essential in order to develop satisfactory social-technical systems. (Mumford 1973)

Several decades ago job characteristics research focused on the workers who performed the organizations products and services i.e. the front-line workers. Now the research focuses on much more and the work of managers and other professionals is involved. However, the advances in information technology have enabled an increasing popularity of self-managing teams and also the increase of flexibility of work. The advances in information technology during the last decades have also expanded the scope, challenge and autonomy of front-line workers. On the other hand, professional and managerial jobs seem to be shrinking. In the 1970s researchers and practitioners biggest concern was to identify new ways to assess and improve characteristics of jobs performed by workers. However the future research in this field will focus more on the work done by managers and professionals. It will focus less on the properties of a specific job and instead concentrate on the ways of exploiting technological advances to help individuals and teams efficiently coordinate what they do to

achieve their goals. The interpersonal aspects of work will therefore be given much more special attention. (Hackman & Oldham, 2010)

Brief & Aldag (1975) found that the relationship between job characteristics and job satisfaction was more complex than first assumed by Hackman & Oldham (1975). Chen (2008) in her study about job satisfaction among information systems professionals found that different job characteristics have different effects on job satisfaction. For instance, when the job provides feedback about the results, IS professionals become more able to recognize how effectively they have performed and that knowledge will increase both effectiveness and job satisfaction. Hackman & Lawler (1971) in their study of employees from a telephone company found that when jobs are high on the four dimensions of variety, autonomy, task identity and feedback, employees who have high ambitions need satisfaction; tend to have higher motivation and job satisfaction. Hackman & Lawler (1971) also found that individuals' personal characteristics and attributes were influencing job satisfaction among employees.

Venkatesh & Morris (2010) study examines the impacts of enterprise resource planning (ERP) systems implementation on job satisfaction. They found that the implementation of the ERP-system moderated the effects of autonomy, skill variety and feedback on job satisfaction, while task identity and task significance had a direct positive effect on job satisfaction.

We can notice from the theory that the factors in JS and in JC are interrelated with each other and we can't draw a straight line between them. For instance, *feedback* in JC is defined as the degree to which a worker gets information about the effectiveness of his efforts when working which is similar to the psychological needs in JS, especially to *recognition*. The knowledge needs in JS are defined as the extent to which case study employees think their skills and knowledge are being well or poorly used, similar to the skill factor in JC which is explained as the degree to which a job requires the worker to do job related tasks that challenge his or her skills.

Due to the fact that we can't distinguish between all of the factors we will make a choice that will be presented in the next section.

2.5 Our Choices

In the literature review we have described the three main variables relevant for this study, job characteristics, job satisfaction and user acceptance. In order to investigate relationships between these variables it is necessary to examine how we will use each of the factors connected to them. In this discussion we will take aim for those factors and critically examine and clarify how we will amend and use these factors in our study.

We started this chapter by reviewing job characteristics and job satisfaction. We perceive these variables to be closely interrelated and therefore we will examine them closely together. Hackman & Oldham (1987) describe Job Characteristics as the fit between the person and the environment, thus the situation in which the person does it. For job characteristics we regard all factors to be important. Therefore we will include all factors: *skill*, *task identity*, *task significance*, *autonomy* and *feedback*. By measuring these factors we will hopefully gain knowledge about how well the social workers job is designed, and thereby get an idea of how satisfied they may be with their job. The factors regarding JC will be determined as the mean value of three questions for each of them and additionally explained by interviews. We have chosen not to change these factors because of two reasons. Firstly these factors have been tested in a large number of research investigations and secondly because the instrument Job Diagnostic Survey (JDS) has gained prominence and is used widely in a large number of articles.

For job satisfaction, the examination hasn't been as simple as for job characteristics, mainly because of the large number of factors that are included. Although we will include all the main factors *knowledge needs*, *psychological needs*, *efficiency needs*, *ethical needs* and *task needs* in one way or another, however not all of the related factors will be used.

With regard to knowledge needs, we will focus on one factor which we will call *challenge*. This factor aims at investigating how the social workers perceive their work to challenge their skills enough. It is closely related to skills in job characteristics, but with the distinction in that skill is concerned with how the job provides opportunities to use skills, and challenge is about the employees needs for challenge.

With regard to psychological needs Mumford (1972) distinguishes between the factors leading to job satisfaction and the factors leading to job dissatisfaction, between 'what a person does' and 'the situation in which he does it'. Factors leading to job satisfaction are *achievement*, *responsibility*, *recognition*, *status* and *the nature of the work itself*. We perceive the factors related to what a person does in their job to be important and will therefor incorporate all of these factors, except for *the nature of the work itself*. We have chosen to remove this factor because it is hard to define what the actual meaning of this factor is. Mumford (1983) for instance doesn't incorporate this factor in her study.

There are also factors related to job dissatisfaction such as, *interpersonal relationships*, *supervision*, *salary*, *working conditions* and *company policy*. The factors related to dissatisfaction will need some further examination because they are closely related to the factors in job characteristics. Job characteristics is about how jobs are designed, which to us is the same as the 'the situation in which he does it'. Therefor we will not use the factors *supervision*, *company policy* and *salary* because they will be covered in questions related to efficiency and ethical needs, *working conditions* will be covered in job characteristics. However we will use *interpersonal relations*, firstly because it isn't covered

elsewhere and secondly because we suspect them to be important motivating factors for a group like social workers.

With regard to factors related to efficiency needs we have consolidated all the factors into one factor simply called *reward*. Here we will measure what the social workers regard as important in work, like the need for high salary or other aspects in work. This is also about how employees perceive the rewards to be reasonable in relation to the effort they make.

In ethical needs we have chosen to use one factor called *company image*. The purpose of this factor is to get an understanding of how important it is for the social workers to work for an organization in which they believe in or not.

Finally, in task needs we have one factor which we will call *variety*, which is used to understand the need for variety and stimulation in work. Some might regard, varying work as something positive, while others have a need of routines.

In order to measure employee's acceptance towards the system we will use TAM as defined by Davis (1989). As mentioned before, *perceived ease of use* and *perceived usefulness* have proven to be fundamental factors in predicting acceptance to information system. These two factors stand out strong and will therefore be used when measuring the user acceptance to the system.

Of course that the complicated structure of JS calls for deeper understanding in the area and more complex description of the dependency of JS from big number of other factors.. This results in a need for the employees to answer a big number of questions which describe these factors. Although, we have used Mumford theory, as a consequence from the big number of questions and the limited time of the employees we had to make a choice and reduction of the questions, so we have ended up with two survey questions about each factor and interview questions.

In any case, we are not specialized in the area of JS and because of that maybe some of the chosen questions are not the most representative ones, but in our case, our goal is to establish relationship between JS, JC and UA, to check if there is a correlation between them or not, and if there is, to investigate how that relationship can be described with the simplest model.

This leaves us with the following model (figure 2.2) and the relationships to investigate.

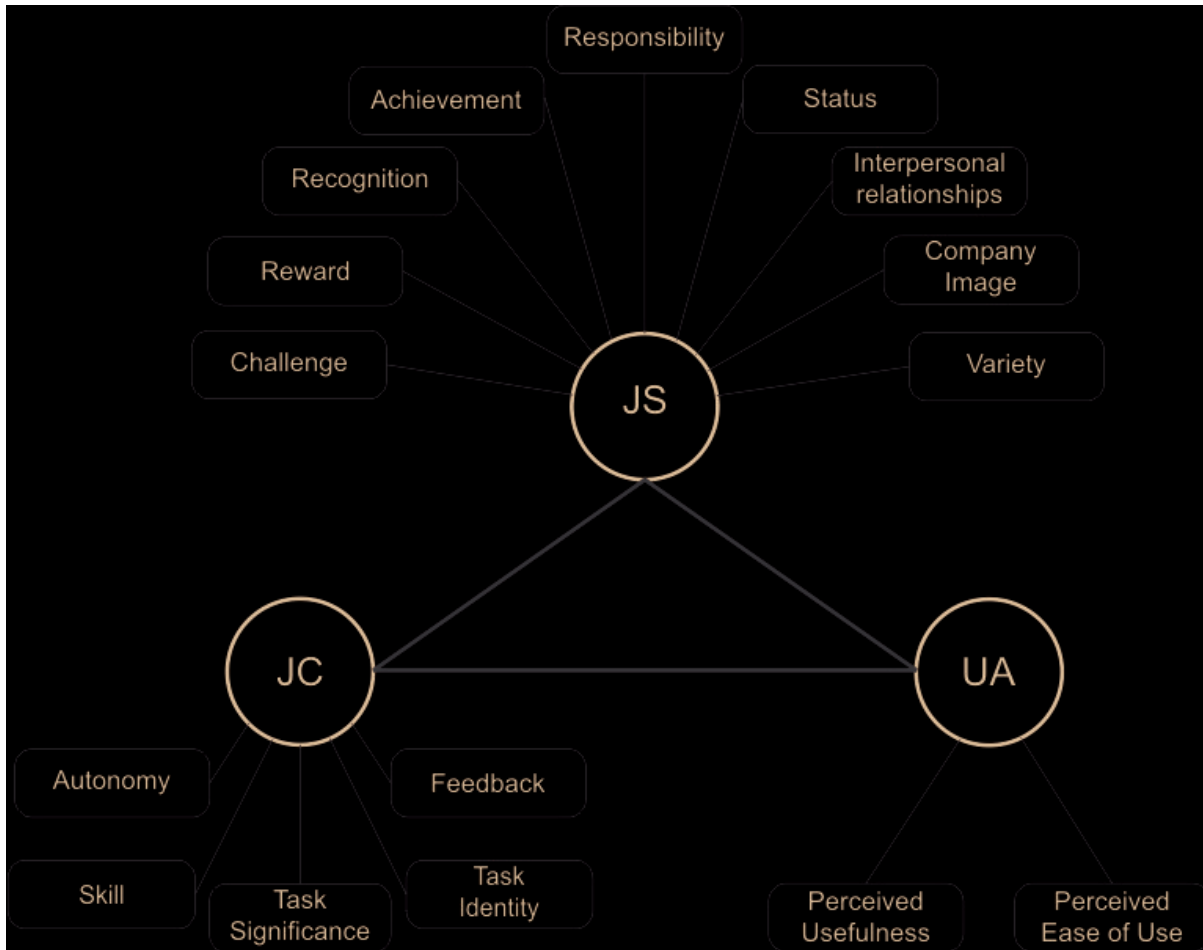


Figure 2.3 Model proposal to study Job Satisfaction behavior and dependence

3 Research Method

3.1 Approach

After surveying the fields of job satisfaction, job characteristics and user acceptance we have conducted a literature study. The literature study provided the basis for designing and conducting the empirical investigation. We sent out questionnaires to all of the end-users in an organization consisting of social workers. The aim of the questionnaire was to provide us with quantitative data, enabling us to investigate the correlation between the three factors of job satisfaction, job characteristics and user acceptance. We also conducted four interviews with the social workers in order to obtain a deeper and more detailed understanding of the relationship between the three variables that we are studying. The interviews were conducted on one day, about one week before the questionnaires were sent out and the respondents from the interviews also got the chance to answer the questionnaire later.

The reason for using both questionnaires and interviews for collecting data in this study was to let these different sources of information complement each other. While the data from the questionnaires could help us to understand if the relationships were weak or strong, the interviews can help us to understand *why* the relationships were strong or weak.

This study is limited to theories about the three variables whose relationships we will investigate, namely, job characteristics, job satisfaction and user acceptance. These theories will not be investigated from a managerial view, but instead the study will only focus on the subordinate's perceptions and feelings. The study includes users with different background including age, work experience, IS usage experience; however, distinction between the users will not be performed. The research is not concerned with any economic aspects of the IS, or the technical characteristics that the system possess.

The survey was distributed among all the employees (40) using the system. 37 out of 40 employees filled out a complete survey. For the analysis of our empirical data we have used Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

3.2 Interviews

3.2.1 Design of Interview Guide

The interview guides were constructed by using the same research instruments as for the questionnaires. The statements from the questionnaires had to be adjusted differently to be used in a quantitative setting and it was therefore necessary to change the statements to the *how* form. Also, we chose not to formulate precise question, but instead we formulated them into short phrases to be used as a support. The reason for doing this was because it made it easier to explain what we actually meant by each question and thereby helping the

respondents. We felt this was necessary since some of the questions might be hard to understand, or respondents might never have given these any thought.

Not all of the statements were adjusted to be used, because some of them are overlapping each other. Instead we wanted the interview to be more like a discussion and not just questions and answers.

The interview guide was divided into three parts, the first focusing on the respondent's background, such as education, working experience and their attitudes towards technology and their job in general. The second part focused on aspects related to the employee's job, here we decided to let the questions mainly focus on the characteristics in work, and then try to complement with second question about how they regard this as positive or negative. In this way we wanted to cover the job characteristics and also get a deeper understand about employee's attitudes and job satisfaction in work. So, the purpose of the interviews was to get a deeper understanding of how different aspects of the work affected the social workers. By this we mean that we are more interested in how the social workers perceive aspects of the work and the worksite. Instead we wanted to know more about how the respondents perceive different aspects of work and how those might affect their satisfaction in work. It would not be fruitful to ask questions related to exactly all of the factors that we want to investigate. Instead, the purpose of the interviews was to get a deeper understanding of what aspects of the job that makes it good or bad. And get a good picture if the respondents regard this as either positive or negative. What makes the respondents like more than they dislike about their job or vice versa? The third and last part of the interview guide is focusing on the assistance system. Here we constructed questions related to the factors *perceived ease of use* and *perceived usefulness*, firstly in order to get an idea about how the respondents perceive the system, and secondly, by second questions try to reconnect to how it affects their overall general attitude to work.

3.2.2 Selection of Interviewees

Four respondents were selected to participate in face-to-face interviews about their job characteristics, job satisfaction and their acceptance of the Assistance system. Because there are only women working with the system in this department it wasn't possible to make an even distribution between males and females. Instead the respondents were chosen with respect to their experience of the system. Two of the respondents had been using the system since the implementation and have therefore experienced the evolvement of the system over the last decade. The other two respondents had only used the system for a year or two, making the difference in experience among the respondents quite significant.

3.2.3 Conducting the Interviews

The interviews took place at the social workers office in Sweden and were conducted in a face-to-face setting in the social workers private office rooms. The interviews were conducted with only the interviewer and the interviewee with the audio recorder running the entire interview. The audio recording made it easier for us to focus completely on the interview and asking good questions, the purpose of the audio recording was also to make it possible to transcribe and analyze the data afterwards. The interviews were held in Swedish because this is the mother tongue of the respondents. This also reduced the risk of misunderstandings and made it easier for the respondents to explain their point of view in more detail. The interviews took about 30 to 45 minutes to conduct. The interviewer started the interview by explaining the purpose of the research investigation and the reason for conducting the interviews. We guaranteed the interviewees complete anonymity and explained that this study will be published in a database on the Internet. The interviewee was also informed that they would be given the chance to take part of the transcriptions before the study will be published. This was done so misunderstandings could be discovered and corrections could be made.

3.2.4 Transcribing the interviews

The recordings for the interviews were transcribed shortly after the interviews had been conducted to reduce the risk of misinterpreting the respondents. The interviews were conducted in Swedish and since only one of us speak this language it wasn't possible for us to make the coding individually and then discuss any differences in interpretations. When transcribing the interviews, we saved quotes that was extra interesting for our study, to be used later in the analysis. This made it easier to remember the important content of what later used as a base for how to present the results.

3.3 Survey

3.3.1 Design of Survey

The questionnaires are designed by using well-accepted and verified research instruments that are related to the factors that we are investigating. In order to measure the social workers perception of their job characteristics questions from Hackman & Oldhams (1975) Job Diagnostic Survey (JDS) are used. This survey contains 15 statements associated to the five factors that are researched related to job characteristics, evenly divided, three questions for each factor.

In order to measure the social workers perception of their job satisfaction Mumfords (1972) questions are used. The reason for choosing Mumford instrument to investigate job satisfaction is because of her previous research regarding job satisfaction and IS. The other

reason is because these questions are linked to the factors that we are investigating in job satisfaction. Due to the non-usage of all of Mumford's factors, the limited time of the respondents, as well as the large number of questions in the survey, two questions for each factor regarding job satisfaction are used.

The third variable we want to measure is user acceptance and the TAM model has been proven very successful in its ability to predicting user acceptance, thus the questions from Davis (1989) are chosen for measuring the social workers perception of PEOU and PU. Any changes to the questionnaire aren't made, except for omitting questions related to the factors that we are not using.

One of the issues that we had to deal with concerning the design of the questionnaires is the number of alternatives. The JDS uses seven alternatives while Mumford (1972) instrument for Job Satisfaction uses a mixture of five alternatives with open questions. Davis (1989) instrument uses six alternatives. However, we have chosen to use five alternatives to unify the grading, to harmonize the different variables and to give them an equal weight. All of the questions use five-point Likert scale, ranging from "strongly disagree" to "strongly agree", which has been a proven measure in previous studies, and it also gives the respondents the possibility to choose the middle alternative. Each of the factors and the questions concerned with it are shown in Appendix 2.

3.3.2 Conducting the Survey

The data was collected from the employees that are using the system and they were asked to fill out an online questionnaire anonymously. The questionnaire was divided in three parts, for a total of 43 questions. In order to achieve the highest response rate as possible, we asked the supervisor of the department to make the questionnaire mandatory. Due to incorrectly filled out surveys, we ended up with 93% response rate.

The data was analyzed with the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) due to our previous experience with this program in the quantitative research methods course and its availability.

3.3.3 Procedure for Analyzing the Data

If we take in consideration that we are investigating three complex variables that are defined by big number of factors, the first step in our analysis is to check if all of the chosen factors are appropriate, otherwise to discard some of them. In order to do this the questionnaire data is loaded in SPSS. As Nunnally (1978) states, only if we get similar or same answers from an answering group regarding a certain factor, the measurement is considered as reliable. Reliability can be checked by calculation of the value of the parameter called Cronbach's Alpha (α), named by the scientist Lee Cronbach. Cronbach's Alpha is a coefficient of

reliability which is a positive number, usually in the range from 0 to 1. The minimum value of Cronbach's alpha should be 0.7, hence the measurement to be considered as reliable.

The reliability check is followed by examination of the correlations between the factors and the variables. This correlation is called factor loading and its value ranges from 0 to 1. The factors with significant (>0.4) factor loadings will be included in further analysis.

Since each of the variables JS, JC and UA of the IS is defined by different factors, we want to see how each of these factors influences the variable accordingly, as well as to discuss the scores that we will get regarding each factor. This would point out what the employees find as important: the feedback of the results, the perceived usefulness of the system, or so on. In order to check these dependencies Path Analysis needs to be done. Path Analysis is a statistical method used for measuring the influence of an independent variable to a dependent variable in an interacting system. This test is performed in order to prove the importance (influence) of each factor to JS, JC and UA. As an outcome of Path Analysis we get path coefficient, whose value tell us if the factor is significant or not. This also provides us with deeper understanding regarding the interpretation of the qualitative analysis.

In order to answer our main research question, if there is a relationship between JS, JC and UA a simple correlation test needs to be done, commonly used in science for measuring the strength of the linear dependence between variables. This simple and widely used test is chosen because we don't know if there is or isn't any correlation between the three variables. The correlation test as a product gives a number ranging from 0 to 1, which shows us the strength of the relationships between the variables JS, JC and UA in our research model. Zero number indicates no relationship between the variables and values closer to one indicate high correlation.

In our case, our goal is to check if there is any correlation between the variables, and if so, *how* job satisfaction is affected by the job characteristics and the user acceptance of the system. To determine this at the end, after the proposition of correlation of variables is confirmed, linear regression analysis will be done. Regression analysis is used in situations where we have a dependent variable (JS) and one or more independent variables (JC and UA). The regression gives us as a mathematical equation which explains the change in one variable if the other variables on which the variable is dependent change. The goal of this mathematical equation is to predict the value of JS if we already know the values for JC and UA. The mathematical equation from the regression analysis is given below:

$$JS = A \times JC + B \times UA + C.$$

From the regression analysis we get the numbers A, B and C, which are constants – values that don't change. It is clear that if we know the values for JC and UA, since A, B and C are known, we can calculate the value of JS too. In addition, simple descriptive graphs are used to explain the answers of the JS part of the questionnaire in order to interpret the meaning of the answers better.

3.4.1 Research Quality

We are well aware of the lack of experience we have in conducting a research investigation. Our relatively poor experience in interviewing may likely have increased the possibility of missing necessary second questions.

3.4.2 Bias

When conducting a research investigation like this it is always important to avoid bias. It is important to don't have any preconceived positions. From our research field, it is quite easy to do this because we understand the issues in beforehand. As we have conducted this study we have had many discussions about what we might find and how the variables interact. Since these relationships haven't been investigated earlier it is easy to have a high overconfidence of what we might be able to conclude. However, through this study we have strictly agreed on that it is important to be open to contrary findings. Contrary findings in our case would be to not find and relationships whatsoever from our quantitative analysis.

3.4.3 Reliability of the Study

The goal is to minimize the biases and errors in a study, so that other researchers, conducting the same study over again should arrive at the same conclusions. (Yin, 2009) We have from our view tried to explain our procedures and considerations in order to make it clear for the readers *how* we have reasoned. We believe that the well-used research instruments that we have chosen may have increased the reliability. Since a lot of research has been done on each variable respectively, and the research instruments they use are well tested. We believe that this increases the reliability of this study because we have just investigated the relationships with statistical methods, which we have discussed.

For checking the reliability of each of the three parts of the survey that we are using in our study, with help of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), the value of Cronbach's alpha is calculated. As mentioned before, only if we get similar or same answers from an answering group regarding a certain factor, then the measurement is reliable. Cronbach's Alpha is a coefficient of reliability and a positive number, usually in the range from 0 to 1, thus if it exceeds 0.6 the measurement is reliable. In our investigation, regarding the part with the questions (10) concerned with UA Cronbach's Alpha is equal to 0.836, while for the part with questions (15) concerned with JC Cronbach's Alpha is equal to 0.732. These numbers prove the reliability of survey questions regarding job characteristics and the user acceptance of the IS. The reliability analysis of JS survey questions gave Cronbach's Alpha < 0.7, because of the variation in the answers to a same question (factor). Besides that fact, further quantitative analysis was done, since these questions reliability is proven in previous research and the answers may vary due to the different JS feeling the employees have.

3.4.4 Validity of the Study

Construct validity is about “identifying correct operational measures for the concepts being studied”. (Yin, 2009) For us, construct validity is about the degree to which we are measuring what we want to measure. We had three different variables that we wanted to measure in order to investigate the relationships in between. The instruments we used has been developed and used in several different studies. High construct validity can be achieved through the use of multiple sources of evidence and by establishing a chain of evidence. (Yin, 2009)

Regarding the quantitative analysis, validity check for the factor analysis is performed in order to find out if factor analysis is suitable for the variables that we are investigating. Calculation of the Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) is a common procedure for performing validity analysis in previous research. The KMO value ranges from -1 to 1, and if the value is bigger (lower) than 0.6 (-0.6) then the variables are suitable for factor analysis. With the use of SPSS the KMO values for job satisfaction, job characteristics and user acceptance are gotten. The results show $KMO > 0.8$ for UA and $KMO > 0.7$ for JC which means that UA and JC are suitable for factor analysis. On the other hand, for JS the KMO value is lower than 0.6, thus we didn't perform a factor analysis for JS. Instead, as mentioned before, for analyzing JS and its factors we have used simple descriptive graph analysis and other statistical methods.

3.4.5 Research Ethics

Several ethical considerations have been made during this research process, mostly related to the interviews. We followed Kvale & Brinkmans (2009) ethical guidelines who mainly address four different areas that should be considered: confidentiality, informed consent, consequences and the role of the researcher. The importance of confidentiality and informed consent was some of the major issues that we had to consider. In order to reach informed consent, we provided an explanation about what the study was going to investigate and for the interviews this was explained face-to-face before the interview was conducted. We also told the interviewees that if they were interested they would receive a copy of the transcription and have the chance to make any corrections if so wanted. We also clarified how, we would use the data that we collected and how it would be published. However, none of the respondents wanted to check the transcriptions or this thesis before it got published. We also explained in the questionnaire as well as in before conducting the interviews that everyone should be guaranteed total anonymity.

4. Presenting and Analyzing Empirical Data

In this chapter we will present our empirical findings and analyze them.

The presentation from the interview findings are divided into three parts with the first one focusing on the respondents' background and attitude to the workplace and technology in general. The second part focuses on their perception and attitudes towards work. The third and last section is more concerned with the respondents perception on the IS, and how it affects them in their work.

This is followed by a presentation of the survey finding and their analysis. Each of the three variables JS, JC and UA is first analyzed separately and then the analysis of the relationships between the three variables is given.

4.1 Interview Findings and Analysis

4.1.1 Characteristics of the Respondents

The respondents had in common that they were women, two of them, interviewee 1 and 4 had over 10 years of work experience from the social work sector. Both of the respondents with shorter experience had been working for less than 4 years at the time of the interview. In common for all of these social workers was their job title (Biståndshandläggare) which in English would be Assistance officer. When it comes to the respondents view on technology in general, those who have worked for a shorter period of time were slightly more positive, which can possibly be a question of age. The view among these less-experienced workers was that they were not afraid of trying new technology, interviewee 2 even said she had a good interest in technology. The respondents who have worked for a longer period of time saw technology as something good when it was working, but also confessed that they agonized over TV-configurations and software installations for instance. None of the respondents perceived themselves as unskilled when it comes to technology and they didn't feel any hostility to technology in general.

On the respondents' general attitude towards work and the workplace all respondents acknowledged that they were happy with their job and their workplace. The colleagues were something that was repeatedly mentioned as something positive by interviewee 1, 2 and 3. The work was also perceived as meaningful by interviewee 1 and 3, and stimulating by interviewee 2. Interviewee 3 thought that work tasks could sometimes be a bit boring and interviewee 4 mentioned that she likes most aspects of work, but negative aspect of the work was the hard workload.

4.1.2 Job Satisfaction and Job Characteristics

All of the respondents seem to think that the work has a good balance between *variation* and *routine work*, this was also regarded as positive. Interviewee 2 and 4 describe how the

work itself provides a lot of variation, because it enables them to either sit at the office and work or go out on home-visits or care-planning. The possibility to do this indicates that the job gives the employees the possibility to plan the work individually. This means that the job provides a relatively high degree of *autonomy* for the employees. This view is supported by interviewee 3 and 4.

Just in the way that you can get out, you can make home visits or plan what you want. It's really free, there are few professions that you can do so. (Interviewee 3, Appendix 2.3)

Accordingly to the interviewees the job provides a good balance between routine- and varying with a lot of autonomy. The job is considered challenging because it provides opportunities to always learn new things. Both interviewee 2 and 3 regard the meeting with humans as the main challenge and that the challenge lies in how you treat and approach other humans. The work with other people is also seen as very meaningful and stimulating.

Interviewee 1 and 3 say that there are often new ways of doing things or political decisions introduced by the organization, on which the employees have to adapt too. Interviewee 1 thinks this can be a bit frustrating, especially when the work is going well for her.

Earlier, each of the social workers was responsible for their own stack of cases, letting them finish the work they started. Now the social workers are divided into groups and share the cases they are working with, which means that someone will probably finish the work that someone else has started. Despite that, the interviewees do not seem to get any significant frustration over this way of working, although interviewee 4 can feel that some of the close contact with the elderly has gone lost in this new way of working. Interviewee 1 is one of those that were working earlier when everyone had their own stack. She thinks that there are negative and positive aspects of either way of working. She thinks it is good if you can finish the work you start, but it is also nice to work in a group because of the support she gets from the group. The common view between the interviewees seems to be that that they actually can see the results of their work if they really want to. If there is a case about which they feel especially interested in they can always ask the others in their working group what is happening with the case. They also have the possibility to call the elderly themselves or get in touch with the elderly relatives if there is anything they want to know. Interviewee 1 and 4 have been working since before the change into working groups and they see it as a positive thing to not have the total responsibility for each of the cases like they had before.

The respondents see the economic rewards they get from work not as very motivating, but still fair. Although, interviewee 2 thinks they should be paid more because of the important work they do, especially those who are good at what they do. However, the manager is mentioned as someone who appreciates the workers, either by words or other deeds, like buying flowers.

The work is to a high extent ruled by the law and the interviewees perceive the work as very controlled because of the laws and the guidelines they always have to follow. However, this

is not considered as anything negative or as an obstacle in work of any kind. None of the interviewees think it is hard to relate to the rigid work controls, instead they are regarded as something to rely on in work.

...it's also something that you may be able to refer to if there are decisions that you find difficult to convey, it's pretty good that it stands, it is not I who have come up with them but it's a support to me. (Interviewee 3, Appendix 2.3, page)

On the control from the department managers and supervisors, the interviewees showed a positive attitude. The workers are very free to plan their own work, without managers interfering with their way of arranging their work.

The fact that someone comes and says, "that you should do this first," nah, it is very free. It's great. (Interviewee 4, Appendix 2.4, page ?)

The shared view among the respondents is that the organization is very open and democratic in that workers can always get their voice heard. The interviewees think that the organization is open in the sense that it lets them discuss and influence decisions to the point where they feel reasonable. Interviewee 2 thinks the organization is almost too democratic in that, since everyone is always allowed to raise their opinion in questions. The view is also that the organization provides much room to question and challenge decisions that are to be made. Especially interviewee 2 and 3 feel that managers always listen and consider the subordinates point of view. Interviewee 3 thinks she has never had any problems to relate to rules which she thinks might be a problem in itself.

The interviewees seem to be satisfied with how their knowledge and skills are used in their job, mainly because the job lets them develop their skills. Interviewee 2, conveys there is knowledge and skills that she assimilated through her education that she don't get to use in her job. However, she does not see this as a problem because she can always seek the challenges she doesn't get from her job elsewhere. Interviewee 3 says there is a good fit between her skills and how she gets to use them in work.

The organization is going through changes and one of these was the one into work groups, where members of each group share their number of cases. Interviewee 1 and 4 feel there is a very positive social climate at the workplace and the collaboration between colleagues is working well. Interviewee 1 thinks that everyone is there for each other and that everyone contributes to the group. She does not see anyone who is doing less, instead she has the feeling that everyone in the group is on an equal level. Interviewee 4 has a similar view on the workplace and says that the workplace doesn't have any employees who go around spreading negative energy.

4.1.3 User Acceptance

The respondents explain that they are fully dependent on the system in order to carry out day-to-day work tasks. Interviewees 1 and 4 have been working with the system since the implementation for about 11 years till now. They didn't experience any major difficulties learning to operate the system. However, they explain, during this period the system has been developed continuously since the start, adding more and more functions to the system, making it more complicated to use. Interviewee 4 says that it is often hard to understand the benefit of the changes that have been made, and instead of making it easier, the system just gets more tedious.

Interviewee 1 suspects that it is much harder for a new employee to learn and understand how to use the system, than it was before.

It has become so much more complicated. When you are to register something it has been added so many more steps before it is finished and there is so much more to remember so I can hardly imagine how it would feel like to start working here without having done it before. (Interviewee 1, Appendix 2.1, page)

Interviewee 4 supports this view by giving an example of a young employee with relatively high computer skills, who had difficulties operating the system for a long time. This person was according to interviewee 4 surprised by the amount of time it took for her to learn the system. On the contrary, neither Interviewee 2 nor 3, who have used the system for a much shorter period of time have experienced any major difficulties learning to operate the system. Interviewee 2 explains, it was quite easy to learn the system although she needed to put in some effort to it. Her theory about learning is that younger people tend not to be as afraid of making mistakes as older people might be. They aren't as afraid of learning by trial and error.

All respondents say they feel confident using the system, although there are some differences in how they perceive the systems functions. Interviewee 3 for instance feels she is missing some functions in the system, functions related to the process of ordering. However, she has some problems at pointing out something in particular, which would be good to have. Interviewee 4 wishes there would be an easier way to withdraw statistics from the system. She can't see the reason why she has to use Excel parallel with the assistance system since all the information is already in the system. Contrary to interviewee 3 and 4, interviewee 2 explains that the tasks they perform in the system are really basic. Instead of missing anything in the system, she says there are probably several functions in the system that she never gets to use in her work. In contrast to interviewee 4, she thinks that the changes done to the system have been clear and always easy to understand why changes have been made.

The interviewees seem not to have reflected very much about how the assistance system has affected their work, this might be because of their relatively poor experience of other systems in work.

Well I have no experience of anything else, but all the time when I have been assistance officer, there have been, except for a few months early. So I really do not know. (Interviewee 1, Appendix 2.1, page ?)

All four of the interviewees report that there are and have been some moments of disturbance concerning the assistance system, it seems from their responses to be quite common for the system to hang, or close down completely. This is something that has occurred more frequently during some periods than others. The system is also perceived as slow, especially after recent updates or changes to the system, which often take place over weekends. According to interviewee 2 she always has to think about the possibility that the system will hang or not work.

Interviewee 3 says that the system affects her work to a very high degree because she is so dependent on it in order to carry out work tasks. If the system does not work, she can't perform her work. However, interviewee 2 says she always have to think about and be aware of the possibility for the system to hang or crash. Except from stealing valuable time and cause some frustration, she don't see this as a big problem because she can always copy paste what she has written into another document meanwhile the system isn't working. Another possibility is to go on home-visits if the system isn't working. The system crash, she guesses is something that is quite common for systems with many users, and therefor doesn't make a big deal out of it. Interviewee 3, confirms that there has been a lot of problems with the system, she reminds herself about last year when the system wasn't working for a whole week, which she finds very irritating. But still, although there have been and still are problems with the system, she still perceives the system as reliable, not causing any big issues for her in the work. She explains how she can always call the support to get things fixed if there is trouble with the system. According to her, there is nothing to get upset about because she can't do anything about it.

4.2 Survey Findings and Analysis

The goal of the study is to investigate the relationship between JS, JC and UA of the IS, which are complex variables determined by a bigger number of factors. If these factors are grouped in a table we can notice that some of the factors are similar, as explained in the theory.

Table 4.1 Factors for each variable

Job Satisfaction	Job Characteristics	User Acceptance
Challenge, Status, Responsibility, Achievement, Recognition, Interpersonal relations, Effort-reward, Company image, Variety	Task Identity, Task Significance, Autonomy, Feedback, Skill	Perceived usefulness, Perceived ease of use

This calls for a connection between the variables. Thus considering that complex variables are investigated, dependent on many factors, no changes of the factors are made.

The results from the quantitative analysis have approved this approach. The correlations between the factors and the variables, called factor loadings, were analyzed, all of them have shown significant factor loadings. The correlation can vary from 0 to 1 and in order to be considered as significant it should exceed 0.4. Since all of the factors that are used in our research model have revealed as important, all of them are included in the further analysis. These factor loadings are given in Table 4.1.1 and 4.2.1 in Appendix 4 and their values vary from 0.54 to 0.86. Most significant loadings have the factors perceived usefulness, skill and task significance, which means these factors can't be disregarded in future research.

4.2.1 Job Satisfaction

As mentioned before, job satisfaction is a complex variable defined by a big number of factors and in our model nine of them are investigated. The value for JS is assumed as the sum of the factor values, divided by the number of factors, or in other words, as the mean of all factors combined. Surprisingly, after calculation of the values for JS, we ended up only with two grades: "neutral" and "positive" (Table 4.4.1, Appendix 4). From this we can notice that our group of respondents is basically on the edge of positive feeling about the satisfaction from the job.

From the analysis of the respondents' answers we can point out some of the most important factors regarding job satisfaction that create this feeling, such as responsibility, interpersonal relationships, recognition and company image.

From the interviews we could notice that the employees are responsible for making decisions about their work, as well as responsibility for the work of others, since they also have team work. The quantitative analysis also shows that the employees see responsibility as something positive, even as a challenge the employees can enjoy. The respondents have acknowledged that they like group work and having the responsibility of others work, same as wanting others to help them with their work. This contributes to the positive feeling they have regarding JS.

If we look at recognition, it can be noticed that it is important for the employees their contribution to be recognized by the company, and this is proven by the interviews, from which we can realize that the employees receive the needed recognition about their contribution, on one way or another, by good words, flowers or so on. This also increases the satisfaction they have from the job.

The quantitative analysis, as well as the interviews, shows that the interpersonal relationships between the employees are regarded as quite important. A good relation with colleagues is perceived as very important and only a few respondents want to just focus on getting the work done. In the interviews, all of the interviews have pointed out the good relationship they have between each other, and how they feel free to call or ask any employee for help of information. This also increases the job satisfaction.

On the other hand, the survey analysis shows that the work isn't very challenging, which leads to job dissatisfaction by Mumford, although they still feel the need for personal achievement. This view isn't supported by the interview analysis, since the interviews have expressed the job as challenging. The quantitative analysis shows that security in work is more important than challenge and the chosen group of respondents would rather have secure job.

The values and image that the organization stands is, according to the results, quite important for the social workers, but also it is important for the respondents to believe in the organization. The quantitative analysis shows that this group of respondents would rather work for an organization with high image than in an organization that will provide them with higher salary and interesting work. Although quite strange, salary isn't that important to these social workers, thus one of the interviews has expressed herself as unsatisfied with the salary if it's taken in consideration the importance of the job they are doing. Almost all of the respondents (95%) prefer happiness rather than high status and ulcers, which emphasizes how important happiness is to people.

In Appendix 4.3 are given supporting graphs regarding the JS quantitative analysis and the same can be looked at for better understanding of this subchapter.

Overall the results show that the employees are satisfied with their job, so next is to analyze the characteristics of the job and the user acceptance of the system in order to analyze the relationship between the three.

4.2.2 Job Characteristics

The JC variable is determined by five factors: Skill, Task Identity, Task Significance, Autonomy and Feedback. As a result of the quantitative analysis the JC variable has three values: “neutral”, “positive” and “very positive” (Table 4.4.1, Appendix 4). 92% of the respondents look at the job characteristics as “positive” or “very positive”, very high percentage which shows that the characteristics of the job are high. The following graph 4.2.1 shows the mean of the value for JC and the frequency of the answers regarding each grade, ranging from 1 to 5. In our study 1 is “strongly disagree” and 5 “strongly agree”, or in our interpretation from “very negative” to “very positive”. With a mean of 3.86 the job characteristics are interpreted as “positive”. It is visible that most of the answers are positive (between 3.5 and 4.5) and the factors that create this grade should be looked upon in order to understand which of them contribute the most for the high score on job characteristics.

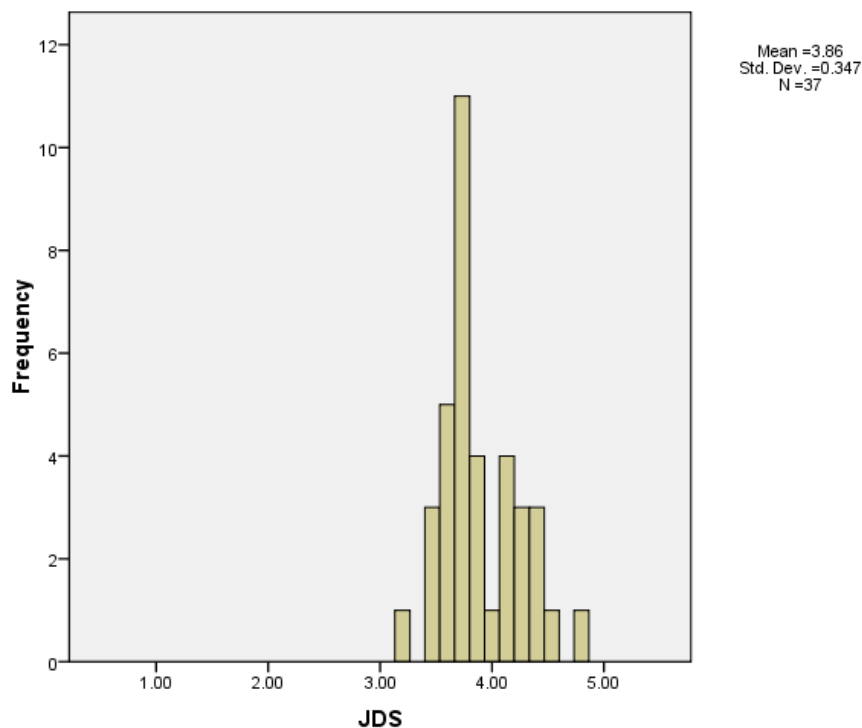


Figure 4.1 Job Characteristics frequency answers

Task Identity has a mean of 4.2 which means that the job is providing them with the opportunity to do a job from the beginning to the end with an obvious result. Task significance has also shown a mean of 4.1 which tell us that the employees perceive the job

as impacting on the lives of other people, regardless if we are considering the world at large or the organization.

The performed analysis concerned with the factor Skill shows that the job requires the worker to do job related task that challenge the skills the employees possess, which contributes to the positive opinion regarding the job characteristics. Autonomy, with a mean of 3.8, points out the high degree of freedom that the job gives to the employees in their work. The interviews explain the high grade regarding autonomy, since the employees have the opportunity to plan the work individually and arrange it by their needs, as well as to choose when they will make home visits.

Feedback, defined as the degree to which a worker gets information about the effectiveness of his efforts when working, is by the quantitative analysis provided, thus also confirmed in the interviews where the interviews point out that feedback from the job is given and they can see the results from the work they have done. The quantitative analysis regarding job satisfaction shows that the employees find it very important their contribution to be recognized by the company, and the job characteristics analysis confirms that the needed feedback is provided.

Path Analysis, a statistical method used for measuring the influence of an independent variable to a dependent variable in an interacting system, was done in order to see the influence of each factor concerned with JC to the variable JC itself. Path Analysis gives us a number called path coefficient, whose value tells us how significant is the factor. In our case, the results show that the skill and the feedback are most influencing factors, although there isn't big difference between the importances of the five factors, shown in Figure 4.2.2 in Appendix. This shows that none of the five factors shouldn't be overlooked in further research, nor taken as the most important.

4.2.3 User Acceptance

The user acceptance of the IS is constituted by the values of the two factors Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use of the System (PEOU). The graph 4.2.2 shows the grades for UA and the frequency of the answers. It is noticeable that the answers mainly vary from 2.5 to 4, which means that most of the respondents are undetermined (neutral) or have positive opinion regarding the acceptance of the IS system. What is interesting here (seen in the graph), contrary from JS and JC, is that there are exceptions, meaning that some of the respondents have very high acceptance and some very low acceptance of the IS.

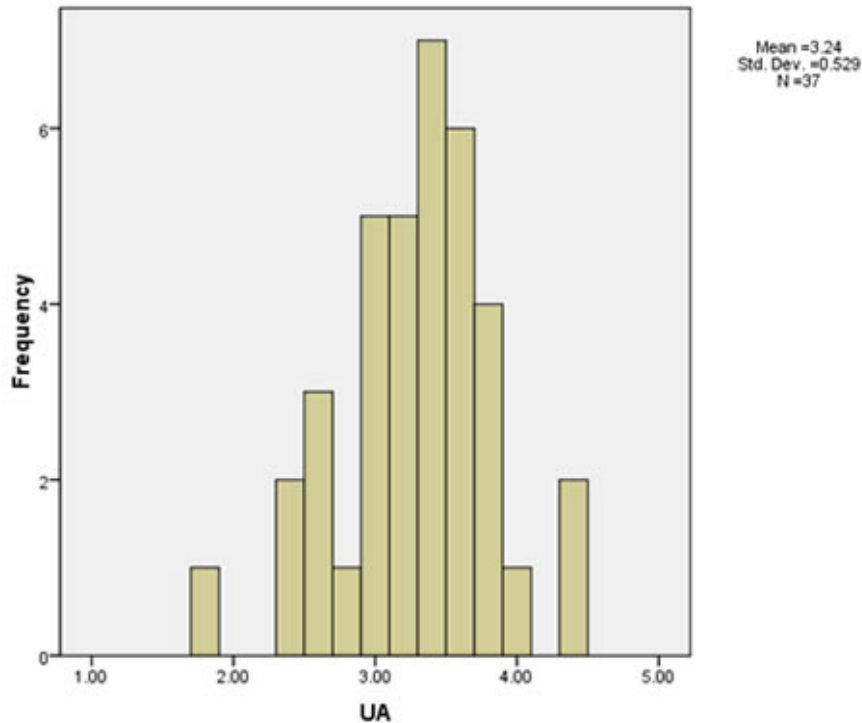


Figure 4.2 User Acceptance frequency answers

Although the survey analysis show that the employees find the system useful and easy to use or they feel neutral regarding that, deeper explanation about it can be given by the interviews. Frist in the interviews it is noticeable that the system has flows, but the interviews seem to like the system. This might be due to the good technical support that is provided in any time, as well as the oppotunity to do home visits if the system is down.

4.2.4 The Connections

After analyzing JS, JC and UA as separate variables, it is time to take a look at the relationships between them in order to answer our main research question, if there is a relationship between JS, JC and UA. A simple correlation test used in science for measuring the strength of the linear dependence between variables was performed. The correlation test gives a number called correlation coefficient, ranging from 0 to 1, which shows the strength of the relationships between the variables JS, JC and UA. Zero number indicates no relationship between the variables and values closer to one indicate high correlation. The results of this test are shown on the next figure 4.2.3

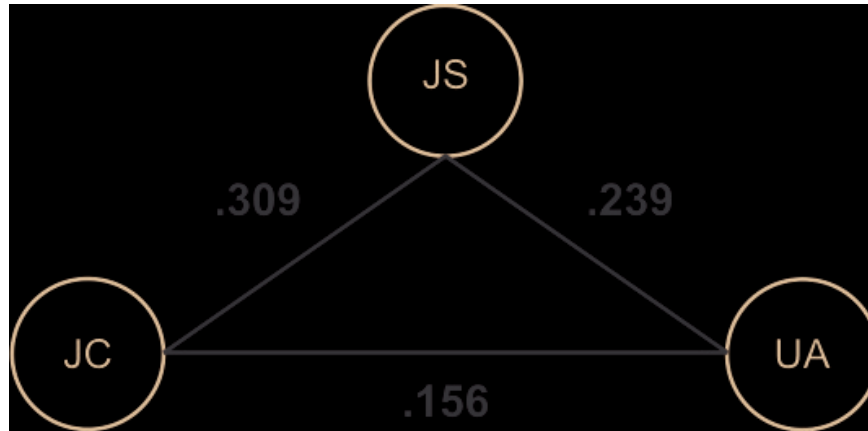


Figure 4.3 Correlations between JS, JC and UA

What we can notice is that JC and JS have the strongest correlation (0.309), which supports previous research that these two variables are interrelated with each other. This also may be due to the fact that some of the factors by which these variables are determined are similar, such as recognition and feedback. Anyhow, it is proven that when investigating job satisfaction the characteristics of the job cannot be overlooked.

The correlation between JS and UA also turned out to be positive and with correlation coefficient 0.239 which means that a relationship exists and its significance can't be overlooked. This shows that when investigating job satisfaction it might be good idea to look at the user acceptance of the IS the employees use in their job.

Surprisingly, JC and UA have low positive correlation (0.156) and we can't say it's significant. The interviews have shown differently since we could notice that the high autonomy the job possesses lets the employees to perform a different task when the system is down, and by that avoiding the frustration the system may cause. Also, the interviews have mentioned the good support that is provided for the system, which also can be seen as a characteristic of the job.

After we have determined there is correlation between the variables it is time to see *how* job satisfaction is affected by the job characteristics and the user acceptance of the system.

If we take couple of respondents who feel most satisfied from the job and look at their opinion for JC and UA we can notice that they also have positive opinion regarding the characteristics of the job, as well as positive acceptance of the IS. (Table4.4.1, Appendix 4)

In order to be able to give some kind of mathematical equation that will explain this dependency linear regression analysis was performed. The regression gives us a mathematical equation which explains the change in one variable if the other variables on which the variable is dependent change and is used in situations where we have a dependent variable

(JS) and one or more independent variables (JC and UA). The equation that will help us understand how JS changes when JC or UA varies is given below.

$$JS = A \times JC + B \times UA + C.$$

The numbers A, B and C are constants – values that don't change. With the mathematical equation we can predict the value of JS if we already know the values for JC and UA.

With the analysis the constants are found and the equation is the following:

$$JS = 0.144JC + 0.066UA + 2.501$$

We can notice that if we know the values for JC and UA, since A, B and C are known, we can calculate the value of JS too. From the equation it is noticeable that if we have bigger user acceptance of the system and better job characteristics, we will get bigger job satisfaction too.

The regression analysis has shown that JS is positively correlated to UA and JC. The correlation coefficient is also significant and positive number, which suggests that higher user acceptance and better job characteristics lead to higher job satisfaction. The results are not that reliable in our opinion due to the small sample size (37) and the fact that some questions might have been unclear, as well as the fact that not all of the different factors regarding JS have been investigated.

5. Discussion

The results of our study of job satisfaction, user acceptance and job characteristics, and the relationships between these variables, may be compared with the results of several previous researchers.

Chen (2008) in her study about job satisfaction among information systems professionals found that different job characteristics have different effects on job satisfaction. For instance when the job provides feedback about the results, IS professionals become more able to recognize how effectively they have performed and that knowledge will increase both effectiveness and job satisfaction. Same in our study, employees find it very important their contribution to be recognized by the company. The quantitative analysis shows that the employees find it very important their contribution to be recognized by the company, but it also indicates that recognition and feedback is given to the employees. The interviews support the importance of recognition and given feedback.

Hackman & Lawler (1971) in their study of employees from a telephone company found that when jobs are high on the four dimensions of variety, autonomy, task identity and feedback, employees who have high ambitions tend to have higher motivation and job satisfaction. Our quantitative analysis has shown that the job is high in all of the five dimension of skill, autonomy, feedback, task identity and task significance, which suggest higher job satisfaction. The interviews also point out that the job is high in Autonomy since the employees have the opportunity to plan the work individually and arrange it by their needs. Additionally, the employees are free to plan when they will make home visits, regarded as very positive in the interviews. This seems to be contributing to the satisfaction that the employees perceive in work.

Kulik et al (1987) states that a job high in motivating potential must be high on at least one of the three characteristics connected to experienced meaningfulness as well as autonomy and

feedback and we got the five of them high. As mentioned before, the interviews also point out that feedback from the job is given and they can see the results from the work they have done.

Surprisingly, the status they have isn't perceived as that important. Almost all of the respondents perceive personal achievement as important and disagree with the proposition that self-development isn't possible. Achievement has been identified as a motivating factor and as some researchers call it - need for self-actualization and esteem. Although they don't care about status that much, the employees perceive the company image as important, which also in a way points out the need for personal achievement. This group of respondents would rather work in a company with good image, instead in a company that pays them better and provides them with interesting job, but it's not recognized by the surroundings.

In the interviews the respondents explained that they perceived the job as very meaningful and that they felt they were doing good and important work. This is probably related to how these employees feel when they say it is important to work for a firm in which they believe in. Thus, the satisfaction in work does not come from high salaries or the status they get. Instead, the meaningfulness of helping others and the values that the organization stands for seems to be a contributing source for satisfaction within work.

If we look at the salary opinion, which is by Mumford connected to dissatisfaction, we can see that the respondents think that salary isn't that important, which of course wouldn't lead to dissatisfaction since it's not perceived as that important, although one of the interviewees has expressed herself as unsatisfied with the salary, since she think the importance of the job they are doing is high.

All of the interviews have said that they have good use of their skills and knowledge. This besides supporting the positive answers connected to Skill, it also corresponds with Mumford's factor challenge which says that good use of the employees skills and knowledge (in their opinion) leads to greater job satisfaction.

The interviewees have also mentioned that their work is challenging and they always have the opportunity to learn new things. Although the employees like the challenge in the work they also find security in work important. The interviews also point out that the organization is very open and the voice of the employees is heard and they have the opportunity to question and challenge decisions that are to be made regarding. From this we can see that some responsibility about the decisions is given to all the employees in the department. The interviews and the survey suggest that the employees enjoy the responsibility given to them. Positive view on responsibility is by Mumford connected to job satisfaction, not dissatisfaction. Lately the employees have started working in groups and by that sharing the responsibility for the work that needs to be done and they seem to like it. They feel support by the group which calls for good interpersonal relationships, which by Mumford also calls for higher job satisfaction.

Hackman & Lawler (1971) also found that individuals' personal characteristics and attributes were influencing job satisfaction among employees. Interpersonal relationships among the social workers are according to our quantitative analysis regarded as quite important. The employees feel free to call other member of the group to get some information needed or ask for help, which points out the good relationship they have with each other. If the interpersonal relationships are important to the employees, who are in our case seen from the quantitative analysis, good relationships lead to better job satisfaction.

Hackman & Oldham (1975) argues that job enrichment was originally intended to increase the satisfaction and motivation of people at work, but also to improve productivity. The respondents like the variety in the work, but also sometimes like routine work too. Variety in work is also given by the free arrangement of the work by the employee, maybe not to the wanted degree which leads to job dissatisfaction. Although the work is controlled and certain guidelines have to be followed, this is seen as positive and something to rely on.

Regarding the user acceptance of the system, by the quantitative analysis we can say that the employees perceive the system as useful and easy to use, although from the interviews we could notice that the system has some major flaws. Although these flaws, when they occur are perceived as something frustrating and irritating, none of the respondents perceive this to be any major problem. Because of the significant effect these issues with the system has on the employees jobs we expect this to be a source of dissatisfaction. But for none of the employees this seems to affect their overall satisfaction in work and they seem to like the system. If we look at the interviews answers we can see that the job characteristics contribute to the good user acceptance of the system. As the interviewees have said, if the system doesn't work they can do home visits, which is provided by autonomy they have in the work. Also support for the system is provided in anytime, which can be seen as a characteristic of the job. The quantitative finding didn't give us high correlation between job characteristics and user acceptance which calls for future research.

Szajna (1996) findings suggest that with increased experience perceived ease of use becomes less significant. This may be the case in our study, because the results related to user acceptance suggests that the employees find the system quite easy to use. From the interviews the employees explained that the system had evolved for over the years, adding more and more functions making it more complex to use. However, interviewee 1 and 4 who had used the system for a much longer time than the others still regarded the system as easy to use. This is quite interesting findings because these interviewees regarded themselves as not very skillful at using technology. It appears as the long time experience these two users have in operating the system has helped them to perceived the system to be easy to use.

As in previous research, we have seen that job characteristics have a positive effect on job satisfaction. In this work, site employees seem to be happy with how their jobs are designed, which is contributing to their job satisfaction, this is what we would call a good "fit". This

can also be argued by the interviews, since we can notice that the interviewees are satisfied with the system and also with their job.

On the other hand, our study identified a clear connection of the JS with the UA of IS and JC, what has not been studied in the mentioned previous works. The qualitative and quantitative results and the established mathematical equation of linear dependence of JS with the UA and JC have been derived for small specific group of workers. They should be carefully studied further on different practical cases in order to achieve more reliable and more general findings.

6. Conclusions

In the frame of the Master thesis a comprehensive study of job satisfaction, user acceptance of information system, and job characteristics and their relationships has been done.

Two research questions were proposed: how do job satisfaction, job characteristics and user acceptance of IS interact with each other and how is job satisfaction affected by the user acceptance of the system and the job characteristics. From the qualitative and quantitative analyses of a study group of 40 women workers it can be concluded that job satisfaction, job characteristics and user acceptance are correlated positively with each other. This shows the interaction between the three variables that we are investigating. By quantitative statistical analyses it is found a linear dependence of job satisfaction by user acceptance and job characteristics. Higher user acceptance of the information system and better job characteristics will give higher job satisfaction, which brings interesting and still relatively unexplored relationship to be investigated.

Appendixes

Appendix 1 – Interview Guide

Intervjuguide

Inledande frågor

Hur länge har du arbetat här?
Vad har du för utbildning?
Vad är ditt arbetsområde/befattning?
Din inställning till arbetsplatsen i allmänhet?
Din inställning till teknik i allmänhet?

JS/JC

Knowledge Skills Challenge

Hur tycker du att ditt arbete sätter dina kunskaper och färdigheter på prov?
(är det ett utmanande arbete?)

Task fit, Task identity, Feedback

Hur tycker du att ditt arbete ger dig möjlighet att se en arbetsuppgift från början till slut? Kan du se resultatet av ditt arbete?

Psychological fit

Vad är viktigast för dig, god stämning med kolleger eller att få jobbet gjort?

Efficiency fit (rewards)

Hur ser du på den ansträngning du lägger ner på arbetet mot den belöning du får, (ekonomiskt eller andra belöningar)?är den rimlig?

Work controls, Autonomy

Hur ser du på de regler och riktlinjer som finns för hur saker ska utföras?
(Rimlig, för mycket kontroll, eller frihet att göra som man vill?)

Work controls

Hur ser du på den övervakning som du får från exempelvis din chef? För hård kontroll eller fritt?
(Do you think that department management is too strict? Easy going? About right?)

Task fit, (variety)

Hur tycker du att ditt arbete möter dina behov av stimulans och variation?
(För utmanande eller understimulerande?)

Psychological fit Motivation

Hur tycker du att arbetsplatsen hjälper till att motivera dig till ditt arbete?

Användaracceptans

Hur länge har du använt paraplysystemet i ditt arbete?

Var Paraplysystemet svårt att lära sig använda?
(tidskrävande? Krävde hög ansträngning?)

Hur har Paraplysystemet påverkat ditt arbete?
(Till det bättre eller sämre/hur?)(underlättar eller förhindrar, snabbare/långsammare?)

Hur upplever du att det är att använda Paraplysystemet?
(vad gör det svårt/enkelt?)

Hur har din syn på Paraplysystemet förändrats under den tid du har arbetat med det?

Hur ser du på systemet nu? Vilka fördelar respektive nackdelar anser du att det har inneburit för dig i ditt arbete?

Finns det någonting du oroas av när du använder Paraplysystemet?
(Ökad risk för att göra fel, tidskrävande?)

Hur påverkar Paraplysystemet din motivation till arbetet?
(ökar/minskar)

Avslutande frågor

Vill du tillägga någonting?

Appendix 2 – Interview Transcriptions

Appendix 2.1 - Transcription with interviewee person 1

Viktor: Jag tänkte börja lite med att fråga vad har du för bakgrund och vad har du för utbildning?

Intervjuperson 1: Jag har en gammal utbildning som inte finns längre, som hette social servicelinje 100 poäng. Det kallades för landstingskommunal högskola och det var 1982- till 85 tror jag. Så det motsvarade lite av socionomutbildningen, med inriktning äldre och handikappade.

Viktor: Ja ok, och vad har du för befattning här på Södermalms stadsdelsförvaltning?

Intervjuperson 1: Det är biståndshandläggare.

Viktor: Ja och hur länge har du arbetat här?

Intervjuperson 1: Ja just här på Södermalm sedan 2005, men har tidigare jobbat i Farsta från 98 till 2005. Sen har jag ju jobbat inom äldreomsorgen innan dess, som chef då bland annat och enhetschef.

Viktor: Ok, hur skulle du beskriva din inställning till teknik i allmänhet?

Intervjuperson 1: Du menar att jobba med det?

Viktor: Nja, både och, mer allmänt så att säga.

Intervjuperson 1: Ja alltså jag är ju inte helt borta, men jag gruvar mig ju exempelvis för att köpa en ny TV bara för att jag måste se till att få igång den.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 1: Ja det kan jag tycka är jobbigt, så näe jag är nog typisk för min ålder.

Viktor: Ok, betyder det att du skulle beskriva dig som en medelvan användare?

Intervjuperson 1: Ja jag är inte så bra på det, jag måste be om hjälp när jag installerar nya datorprogram och köper ny dator och sådär.

Viktor: Vad har du för tidigare erfarenhet av IT-stöd i arbetet?

Intervjuperson 1: Ja IT-stöd?

Viktor: Ja IT som ni använder i arbetet, paraplysystemet är ju ett exempel på detta.

Intervjuperson 1: Ja det tycker jag är lätt, jag har inga problem med de datasystem vi har på jobbet. Jag är nog en av dem som klarar det bäst tror jag.

Viktor: Ja ok, det är ju bra. Jag tänkte gå vidare med att fråga om din inställning till den här arbetsplatsen, hur tycker du att det är att arbeta här?

Intervjuperson 1: Jo det är bra, jag trivs bra. Det är lite för stort bara, jag tycker vi är för många för att det ska bli en gruppermanhållning.

Viktor: Jaha ok.

Intervjuperson 1: En bra chef har vi.

Viktor: Kollegorna då?

Intervjuperson 1: Ja det är också bra.

Viktor: Och arbetet då, passar det dig?

Intervjuperson 1: Ja det är väldigt roligt! Och meningsfullt tycker jag, jag trivs väldigt bra med jobbet.

Viktor: Hur tycker du att arbetet tillfredsställer dina kunskaper och det du är bra på?

Intervjuperson 1: Jo alltså, det skulle vara kul att fördjupa sig kanske lite mer i någonting men tiden räcker inte riktigt till, till det tycker jag.

Viktor: Det gör det inte?

Intervjuperson 1: Nä, det är svårt att hinna med allting, det är jättemycket arbetsuppgifter vi har och det är nästan omöjligt att vara duktig på allt, det går inte.

Viktor: Vad skulle du i så fall vilja fördjupa dig inom?

Intervjuperson 1: Ja jag skulle vilja läsa lite mer om vad som händer inom äldreomsorgen och vad som händer inom forskning. Ja och demenssjukdom och så.

Viktor: Jaha och man kan inte få anpassa det som man vill? Exempelvis säga till chefen att man är mer intresserad av något annat?

Intervjuperson 1: Nä alltså det går inte att dra ner på takten, arbetet tillåter inte riktigt det som det är nu. Det är väldigt mycket att göra. Fast det är ju lite upp och ner.

Viktor: Hur tycker du att arbetet som helhet hjälper dig att motivera dig till ditt arbete? Jag tänker då på arbetsuppgifter, kollegor och så vidare?

Intervjuperson 1: Jag tycker vi har väldigt bra stämning. Vi är indelade i fyra olika arbetsgrupper och i vår grupp tycker jag att det fungerar väldigt bra. Vi hjälps åt och ställer upp för varandra, och alla jobbar på. Så jag tycker inte att det är någon som är mer långsam eller sämre än någon annan utan vi är rätt så jämbördiga känns det som. Och motivation, ja det är själva arbetets innehåll tycker jag som ger motivation. Det är rätt kul, det känns som att man gör nytta.

Viktor: Ja det känner du?

Intervjuperson 1: Ja.

Viktor: Men om du påbörjar en arbetsuppgift, får du då alltid vara med och slutföra den? Och kan du se resultatet av ditt arbete?

Intervjuperson 1: Ja det är väl inte alltid så eftersom vi jobbar i grupp. Så om jag börjar med en sak, kanske för en person så är det inte alltid jag får reda på vad som händer sen. Men vi har så väldigt många som vi har aktuella, vi har kan vi säga 700 personer i vår grupp som vi är ansvariga för då.

Viktor: Ja hur känns det då?

Intervjuperson 1: Ja det tycker jag, det var roligare förr när vi hade våra egna områden tycker jag, där man följde sina ärenden så att säga. Samtidigt så är det väldigt roligt att jobba i grupp också så det är både för- och nackdelar.

Viktor: Ja precis.

Intervjuperson 1: Men det kunde ju vara väldigt tungt också att vara ensam på sitt område då, det var det.

Viktor: Vad tycker du är viktigast på jobbet då? Att man har det trevligt och en bra stämning eller att man ser till att få jobbet gjort till varje pris även om man måste trampa på några fötter så att säga?

Intervjuperson 1: Nä alltså jag tycker att det ska vara roligt på jobbet, man måste ju trivas på jobbet. Sen tror jag att vi är väldigt olika, en del dem går hit och dem gör sitt och dem är inte särskilt sociala. De fikar sällan och är väldigt effektiva medan vi andra kanske inte hinner med lika mycket men vi är mer sociala då. Men det är ju tur att vi är olika då, kanske.

Viktor: Ja det kan det ju vara. Hur ser du på den belöning du får gentemot den ansträngning du lägger ner på arbetet? Ekonomiskt eller andra belöningar? Är den rimlig?

Intervjuperson 1: Ja det tycker jag.

Viktor: Ja ingen tvekan där?

Intervjuperson 1: Ja alltså jag hade kunnat anstränga mig mer, men jag gör det jag ska och jag tänker inte slita livet ur mig bara för att jobba. Det finns annat här i livet också. Jag har ju inga ambitioner att bli förvaltningschef eller något sånt. Jag har ju jobbat som chef och aldrig mer säger jag. Jag har gjort det i tio år och det får räcka. Ja och sen tycker jag att lönen är ganska skaplig.

Viktor: Det låter som att du kan ta saker i din takt?

Intervjuperson 1: Ja men visst händer det saker som gör att vi måste vara så effektiva som möjligt och försöka hinna med allting. Jag har ju alltid en lista och en press på mig själv. Det här måste jag göra, absolut. Jag når ju aldrig till botten på en hög utan det finns alltid massa att göra. Men visst, jag skulle kanske kunna sitta här ett dygn extra i veckan för att få undan allting. Men jag trivs bäst när det finns ganska mycket att göra, att ha för lite är hemskt tråkigt.

Viktor: Hur ser du på den kontroll som finns från chefer och andra överordnade på jobbet?

Intervjuperson 1: Det är väldigt strukturerat här. Det finns regler för precis allt, alltså allt är väldigt styrt. Men jag tycker det är bra för det är ju lätt att jobba eftersom man vet vad som gäller och sen jobbar ju vi med myndighetsutövning så det är ju väldigt strikt för hur vi ska göra saker. Vi kan ju inte göra som vi tycker utan vi måste följa lagen. Så det här jobbet är ju väldigt reglerat.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 1: Och även allting runt omkring själva jobbet är, personalmöten och olika frågor och arbetsplatsträffar, allt är väldigt strukturerat och delegerat, så alla får komma till tals.

Viktor: Ja och hur trivs du med det då?

Intervjuperson 1: Jag kan väl ha åsikter om själva lagen och hur den ska tolkas men som det är nu så är det inte så mycket att göra åt.

Viktor: Ja den är ju svår att påverka.

Intervjuperson 1: Sen kan jag nästan tycka att det är förnedrande för de äldre att det ska vara in i minsta detalj vad de ska ha hjälp med.

Viktor: Så det kan bli en nackdel för dem?

Intervjuperson 1: Ja jag tycker det, samtidigt som det är en rättighet men jag tycker att man inte skulle styra så mycket. Utan mer att de skulle få bestämma själva. Det tycker jag.

Viktor: Ja ok. Vi har ju varit inne på det lite tidigare men hur tycker du att arbetet tillmötesgår dina behov av stimulans och variation?

Intervjuperson 1: Allting förändras hela tiden kan jag säga så att förutsättningarna för vårt jobb förändras hela tiden. Antingen är det politiska beslut, eller så är det nya riktlinjer. Så det är aldrig detsamma, det går ju upp och ner. Ibland kommer ju perioder när jag tycker att det är ganska tråkigt och man börjar fundera på om man kanske skulle göra något annat, andra perioder känns det bra.

Viktor: Men hur känns det då att arbeta i en sådan miljö som ständigt förändras?

Intervjuperson 1: Ja det är ju ibland som man tycker att nu fungerar det jättebra och så kommer något nytt som genererar nya riktlinjer för hur vi ska jobba. Vi är ju precis uppe i en sådan grej nu då. Som jag måste sätta mig in i innan den här veckan är slut och det känns lite tungt faktiskt.

Viktor: Ja, jag förstår. Jag tänkte vi skulle gå över och prata lite om paraplysystemet som du använder dagligen i ditt arbete?

Intervjuperson 1: Ja.

Viktor: Hur länge har du arbetat med paraplysystemet ungefär?

Intervjuperson 1: Jag tror att det infördes i Stockholms stad 99, i alla fall i den stadsdelen som jag jobbade då vilket var i maj 99. Så drygt 11 år.

Viktor: Ja det är ju relativt länge, minns du hur det var att lära sig använda paraplysystemet?

Intervjuperson 1: Jag tyckte det var väldigt lätt.

Viktor: Det tyckte du?

Intervjuperson 1: Ja jag tyckte det, det var enkelt och logiskt. Sen har det ju förändrats mycket under åren eftersom, alltså jag var, jag var sån kontaktperson för paraplysystemet under flera år på min förra arbetsplats och då, alltså vi förde alltid fram önskemål om förändringar och förbättringar och det sammanställdes ju då centralt. Tieto Enator är det ju då som har drivit det här systemet och dem har ju genomfört det här allt eftersom då.

Viktor: Ja så du var med och var delaktig i förändringsarbetet med systemet?

Intervjuperson 1: Ja då var vi ju det, nu är jag inte det längre.

Viktor: Är det någon som arbetar här som är med och förändrar nu då?

Intervjuperson 1: Nej utan nu har vi en paraplysamordnare som jobbar bara med det men hon sitter inte här.

Viktor: Men hur tycker du att systemet har förändrats över tiden då?

Intervjuperson 1: Det är ju mer funktioner och det är nog svårare för en nyanställd att lära sig det för det har ju kommit till. Alltså det har ju utvecklats mycket mer och det har ju införts många fler arbetsuppgifter för oss. Det här med valfrihet inom både hemtjänst och boenden exempelvis. Det har gjort att systemet har behövts förändras ganska mycket. Och det är ju väldigt mycket som kommer till så att det är en otrolig skillnad idag mot vad det var för tio år sen. Det är ju fler och fler grejer som vi ska registrera hela tiden.

Viktor: Ja och du tror att för de som kommer in idag så är det svårare?

Intervjuperson 1: Ja det tror jag, att lära sig allting, det tror jag är nästan omöjligt faktiskt. Och för att kunna alla funktioner, det tror jag är jättesvårt.

Viktor: Fick ni någon utbildning då?

Intervjuperson 1: Ja det fick alla.

Viktor: Hur mycket utbildning var det?

Intervjuperson 1: Ja, några halvdagar kanske och någon heldag kanske det var. Sen var det ju learning by doing. Sen fick vi ju också sitta och jobba i ett fiktivt system som såg likadant ut då så det var genomsyrat rätt så bra.

Viktor: Hur tycker du att paraplysystemet har påverkat ditt arbete?

Intervjuperson 1: Alltså jag har ingen erfarenhet av något annat utan hela tiden när jag har varit biståndshandläggare så har det funnits, förutom några månader i början. Så jag vet faktiskt inte.

Viktor: Nej, du har alltså inte så mycket annat att jämföra med?

Intervjuperson 1: Nä.

Viktor: Men ni är helt beroende av paraplysystemet i ert arbete?

Intervjuperson 1: Ja alltså står det, eller har lagt ner någon dag så sitter man här liksom och vet inte vad man ska göra. Men alla kommuner har ju sitt system, det här är ju Stockholms stads system då och jag tror inte att det finns någon annanstans, alla har ju sitt. Eller det finns ju säkert färdiga system att köpa men det ser nog rätt olika ut i kommunerna.

Viktor: Ja ok, men hur har din syn på paraplysystemet förändrats under tiden du har arbetat här?

Intervjuperson 1: Ja alltså det har ju blivit så mycket mer komplicerat. När man ska registrera någonting så har det blivit så många fler steg innan man är klar och det är så mycket mer att komma ihåg så jag kan knappt föreställa mig hur det skulle kännas att börja jobba här utan att ha gjort det innan.

Viktor: Ja du som har varit med från början har ju fått lära dig detta successivt, har det gjort att du trivs i att arbeta med systemet?

Intervjuperson 1: Ja jag kan ju alla funktioner bra alltså.

Viktor: Finns det någonting som du oroas över när du använder paraplysystemet?

Intervjuperson 1: Ja att det ska lägga av.

Viktor: Att det ska lägga av? Händer det ofta?

Intervjuperson 1: Ja periodvis så har det varit problem alltså så att det har hängt sig eller att det har, eller att man plötsligt blir utkastad ut systemet. Och ofta är det i samband med att de gör större förändringar exempelvis att de stänger ner över en helg och det införs nya moduler eller vad de kallar det för och då kan det vara strul efteråt och jag vet en sommar. Jag tror att det var första sommaren 99 så låg det nere i tre veckor.

Viktor: Oj då?

Intervjuperson 1: Ja då fick man inte mycket gjort kan jag säga.

Viktor: Frustrerande?

Intervjuperson 1: Ja

Viktor: Men med alla dessa funktioner och steg som måste genomgå, blir arbetet tidskrävande då?

Intervjuperson 1: Jag vet inte, jag har inte tänkt på det. Jag tycker väl ändå att det är relativt logiskt då. Alltså utifrån de förutsättningar vi har så är det ju ganska lättanvänt. Men det är klart, man skulle kanske kunna använda det ännu mer, lägga in nya mallar och sådana saker.

Viktor: Ja det blir ju lite intressant eftersom du som har varit med från början verkar vara bekväm i att arbeta med systemet men du kan samtidigt se att det kan vara svårt för en ny person?

Intervjuperson 1: Ja visst, det är ju så många bitar i det. Det är ju inte bara det här med dokumentation och registrering utan det är även allt som har med avgifter och räkningar att göra. Alltså jag, det kräver ganska mycket när man ska gå in och titta på räkningar och se vad som har blivit fel och gå in och ändra på räkningar och konton och det är ingenting man lär sig bara sådär direkt. Det måste man nästan ha gjort flera gånger för att kunna det.

Viktor: Ja jag förstår. Så om vi sammanfattar lite då. Du är ändå rätt nöjd med din arbetsplats?

Intervjuperson 1: Ja det är jag.

Viktor: Och förutom de förändringar som kommer lite för ofta kanske?

Intervjuperson 1: Ja det är lite för ofta de kommer alltid mitt i sommaren när man börjar med något nytt då. Alltid såhär första juli, och det är ju rätt dumt alltså. Det är alltid så av någon anledning.

Viktor: Ja, och sen om vi tar systemet då så verkar det som att det fungerar som ett bra stöd i ditt arbete?

Intervjuperson 1: Ja jag vet inte hur man skulle kunna gjort det annars, alltså jag har ingen erfarenhet av något annat. Det kanske finns bättre system. Paraplysystemet har ju fått en del kritik också, men jag har ju ingen erfarenhet.

Viktor: Vet du vad den kritiken handlar om?

Intervjuperson 1: Näe alltså, det var väl ifrån början att det var ett hastverk så att säga, att det inte var så genomtänkt ifrån själva plattformen eller vad de kallar det. Jag kan ju inte det här med data men när man gör datasystem så är det väl väldigt mycket såhär strukturer såhär i början och att det inte var helt logiskt då.

Viktor: Näe?

Intervjuperson 1: Men jag vet inte hur det hade kunnat se ut istället då. Det är bara någonting jag har hört när jag var kontaktperson, att det var många som tyckte att det var dåligt då, men jag vet inte. Men jag har hört från en kompis som jobbar i Södertälje och dem säger att det är helt värdelöst jämfört med paraplyet, så, så vi kanske har det bra? Men jag vet inte.

Viktor: Ja kanske det? Jag hade inte så mycket mer där. Vill du tillägga någonting?

Intervjuperson 1: Nej jag tror inte det.

Viktor: Då tackar jag för din tid.

Appendix 2.2 - Transcription with interviewee person 2

Viktor: Jag tänkte börja lite med din bakgrund, vad har du för utbildning?

Intervjuperson 2: Jag är socionom med inriktning äldre och funktionshindrade från Socialhögskolan här i Stockholm.

Viktor: Ja, och när blev du klar?

Intervjuperson 2: Tre år sedan blev jag klar.

Viktor: Ja, hur länge har du jobbat här?

Intervjuperson 2: Två år.

Viktor: Vad tycker du om den här arbetsplatsen då?

Intervjuperson 2: Jag tycker att det är en bra arbetsplats och jag trivs väldigt bra.

Viktor: Vad är det som gör att du trivs då?

Intervjuperson 2: Kollegerna skulle jag nog säga, primärt, att jag trivs med att arbeta med dem. Jag har ett bra stöd i arbetsgruppen och sen tycker jag det är stimulerande det jag arbetar med. Jag tycker att det är kul att arbeta med äldre människor och jag tycker att det är kul att skriva utredningarna och de beslut som vi fattar och sådär.

Viktor: Ja vad bra! Om vi tar din inställning till teknik i allmänhet då?

Intervjuperson 2: Ja?

Viktor: Så hur är det med den?

Intervjuperson 2: Ja jag vet inte vad jag ska säga riktigt, men bra! Jag är positiv till teknik. Jag har mycket olika teknikprylar och sådär.

Viktor: Ja nu har ju du inte arbetat här så värst länge men har du någon tidigare erfarenhet av IT-stöd i arbetet som exempelvis paraplysystemet som ni har här?

Intervjuperson 2: Ja alltså jag har ju jobbat på en annan stadsdelsförvaltning också men de hade ju paraplyet också, så det är ju samma där. Sen har jag ju arbetat på andra arbetsplatser men inte något så stort som paraplyet.

Viktor: Nä ok, hur vill du ha det på jobbet då, gillar du variation där det ständigt händer nya saker eller trivs du mer med rutiner?

Intervjuperson 2: Alltså jag tror både och. Jag skulle inte vilja att det skulle hända nya saker hela tiden men jag skulle absolut inte vilja att det här skulle vara det jag gör resten av livet eller att det skulle se ut såhär. Alltså jag tycker om förändringar, det gör jag. Alltså jag skräms inte av om det kommer ett nytt datasystem eller liknande. Eller nya arbetsuppgifter.

Viktor: Hur tycker du att dina färdigheter och det som du tycker att du är bra på tillfredsställs av arbetet?

Intervjuperson 2: Alltså det finns ju färdigheter och egenskaper hos mig som får synas här men sedan finns det ju andra som inte får det. Eller du får utveckla?

Viktor: Ja alltså är arbetet tillräckligt utmanande, hur skulle du säga att det passar just dig?

Intervjuperson 2: Ja alltså utmaningen här är ju inte tekniken utan utmaningen här är ju mötet med människan och att man hela tiden förbättrar sig i sitt förhållningssätt till människor och sitt bemötande, det är utmaningen här.

Viktor: Ja precis, vi kan lämna själva systemet för en stund och så tar vi jobbet och fokuserar mer på själva arbetet och hur du får sätta dina kunskaper på prov

Intervjuperson 2: Nä alltså det finns mycket som man lärde sig på utbildningen som man inte har användning för här. Nu kan jag inte komma på vad det skulle vara, det var ju ändå en tre och en halvårig utbildning. Men till stor del så handlade ju den ändå om bemötande och sånt så det får jag ju. Sen så var det ju inriktningar mot att man kunde vara chef, så det var ju arbetsrätt och sånt får jag ju inte användning för här, för jag har ju inte den positionen här.

Viktor: Nä men om man tar andra saker då som du inte lärt dig under utbildningen som du själv kan tycka att du är bra på?

Intervjuperson 2: Jag kan känna att om det var någonting som jag var extra duktig på och som jag ville utveckla så skulle jag nog, om jag verkligen kände att jag ville utveckla det här vidare och inte fick göra det på den här arbetsplatsen så skulle jag nog söka mig vidare.

Viktor: Jasså det skulle du?

Intervjuperson 2: Ja alltså om jag känner, alltså det här är ju mitt andra stora jobb efter min utbildning så det är inte så att jag känner att här skulle jag jobba resten av mitt liv utan jag vill ju ha nya utmaningar allt eftersom.

Viktor: Ja så du trivs i en sådan miljö där du får utvecklas?

Intervjuperson 2: Ja att utvecklas ja. Och om man säger såhär, att de utmaningar som jag inte får på jobbet de söker jag på andra håll som till exempel så har jag bestämt mig nu för att börja arbeta ideellt med en annan målgrupp än vad vi har här så du får jag den utmaningen på ett annat sätt liksom.

Viktor: Ja ok, det är ju bra att man kan göra så. Men om vi ser till den ansträngning som du lägger ner mot den belöning som du får, ekonomiskt eller på andra sätt, är den rimlig?

Intervjuperson 2: Nä, jag tycker vi ska ha mer.

Viktor: För att?

Intervjuperson 2: Nä men jag tycker att vi lägger ner jättemycket arbete här. Allt som arbetar här jobbar ju i stort sett över varje dag och det är ju en enorm press. Men alltså om man ser till löner om man bara ser till det först och främst så är ju det jäkligt svårt. Alltså de som vi skickar beställningarna till, vårdbiträdena, de har ju ännu sämre löner än vad vi har. Och jag tycker att de är fantastiska och

dem borde ha kanonlöner, de som är duktiga borde ju ha kanonlöner där också. Så det är ju svårt att sätta det i relation men jag tycker att vi gör mycket bra här och att vi borde bli belönade för det.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 2: men vi får mycket beröm om man ser till annan belöning så har vi ju en chef som för det mesta uppskattar oss och som verkligen är duktig på att visa det, på många olika sätt. Och det är genom ord och det är genom handlingar som att köpa blommor och liknande.

Viktor: Hur ser du på den kontroll och de riktlinjer som finns för hur arbetet ska utföras? Är det rimligt? För mycket/för lite kontroll?

Intervjuperson 2: Ja alltså vi har ju en lag att förhålla oss till så att det är ju väldigt styrt. Men jag har nog inga problem med att arbeta där det finns ramar för vad jag får göra och vad jag inte får göra.

Viktor: Så det känns inte som att detta kväver dig på något sätt?

Intervjuperson 2: Alltså det är klart att jag ibland kan känna att jag ibland skulle vilja, att jag tycker annorlunda än vad jag kanske kan bevilja utifrån de riktlinjer och så som vi har, men inte så att det är något problem för mig i arbetet oftast.

Viktor: Nä lagar förstår jag ju, det kan ju vara lite svårt att ändra.

Intervjuperson 2: Alltså det skulle ju kunna vara så att jag verkligen inte står för det vi bedriver här, men då kanske jag inte ska jobba med det här heller.

Viktor: Men om vi bortser från lagarna då och tittar med på hur saker och ting ska gå till här?

Intervjuperson 2: Ja men jag känner på något sätt att antingen, vi får ju vara med och påverka till viss del hur omorganiseringen ska se ut. Men det är inte säkert att mina kollegor tycker som jag. Utan det, alltså det är många som ska tycka och tänka om man ser till det. Och så om organisationen skulle bli på ett sätt som jag inte tycker är bra så känner jag alltid att jag har valet att sluta förstår du vad jag menar?

Viktor: Ja

Intervjuperson 2: Alltså jag känner mig inte bunden utan skulle det vara att någonting skulle vara så att jag skulle vantrivas så skulle jag sluta och söka mig någon annanstans. Jag vet inte om det var svaret?

Viktor: Jodå.

Intervjuperson 2: Alltså om jag skulle få frågan: ”Tycker du att vi ska göra såhär eller så?” Så kommer jag alltid säga vad jag tycker och sen så om det inte blir mitt val så, så får jag fatta ett beslut efter det.

Viktor: Ja, men hur tycker du kontrollen ser ut från chefer då?

Intervjuperson 2: Ja alltså jag tycker att vi har en demokratisk organisation här och ibland kanske för demokratisk, det ska igenom, alla ska få tycka och tänka och det är ju bra. Så jag tror att, vi får alla tycka och tänka här och jag känner att vår chef väger in det.

Viktor: Att det tas på allvar?

Intervjuperson 2: Ja att det tas på allvar ja. Och sen alltså finns det ju alltid tillfällen då man tycker att ett beslut som har fattats inte blir så som man har tänkt sig det. Men jag känner alltid att jag i så fall har fått vara med och säga vad jag tycker och att jag skulle kunna gå och fråga min chef vad som händer nu, varför blev det såhär? Det är en öppen organisation på det sättet att man kan prata med cheferna och man kan ifrågasätta vad som sker i organisationen.

Viktor: Ja, hur tycker du att arbetet tillgodoser ditt behov av stimulans och variation?

Intervjuperson 2: Ja men det tycker jag är bra för tillfället, att alltså det är ju ett varierande arbete samtidigt som det inte är det, för det är varierande på det sättet att jag sitter inne och skriver, jag går ut och träffar människor antingen i hemmet eller på vårdplaneringar. Så på så sätt är det ju varierande men jag skulle absolut inte stå ut med att göra det resten av livet, det skulle jag inte utan då skulle jag i så fall kanske hellre ändra målgrupp eller, ja de vi arbetar emot är ju över 65 år och många är uppemot 90 år och alla går åt samma håll. Skulle man arbeta med en yngre målgrupp känns det som att ansökningarna skulle kunna variera mer än vad de gör nu. Det blir ju alltid olika personer, två personer kan ha samma ansökningar men det blir ändå två olika ärenden om du förstår vad jag menar? Men ja jag kommer att vilja pröva på något mer.

Viktor: Ja är det just för att få den variationen?

Intervjuperson 2: Ja alltså just för att få prova på något annat. Ja man skulle kunna kalla det att testa på en ny utmaning eller ja.

Viktor: Ja ok. Hur tycker du att du får möjlighet att påbörja någonting och sedan får se resultatet av ditt arbetet? Hur upplever du det?

Intervjuperson 2: Ja alltså vi hinner ju inte alltid med att se resultatet och jobbar man i grupp så är det ju inte heller alltid man får se resultatet och det kan ju vara lite frustrerande. För ja, det är ju lite mer stimulerande om man får göra det.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 2: Men jag har inte så stort problem med det som jag kanske skulle kunna ha.

Viktor: Ja om du hade funderat på det?

Intervjuperson 2: Ja jag kan ju tänka mig i teorin att det är väldigt viktigt att man ska se resultatet av ens arbete och när jag tänker på det skulle det kunna vara mer frustrerande än vad det är att jag inte får det. På något sätt får jag ju ändå, för jag tänker resultatet, jag skriver, jag får in en ansökan om någon ansöker om någonting, jag utreder det, jag fattar beslut om att den här hjälpen får personen. Och då tänker jag att resultatet är ju ok, jag ser att personen får den här hjälpen, blir personen bättre? Mår den bättre av den här hjälpen och så vidare och det är det jag inte alltid är den personen som följer upp det och ser om det har blivit så. Nu kommer jag inte riktigt ihåg vad jag skulle säga, men nej det frustrerar mig inte så mycket.

Viktor: Ja men om vi tar ett handledningsärende då så är det väl flera som är med och bidrar?

Intervjuperson 2: Ja vi jobbar ju i en grupp så det är därför som jag tänker att det inte alltid är jag. Vi jobbar ju i en grupp så om jag har gjort den här processen en gång med någon, och sen om ett halvår så ska man följa upp den insatsen som jag fattade beslut om. Vi säger till exempel promenader, så har jag satt in det till någon som har ramlat eller är lite rädd för att gå ut själv så sätter jag in det och om

ett halvår så ska man följa upp, hur gick det? Blev det bra?Vågar du gå ut själv nu kanske till och med? Då när vi arbetar i grupp så är det inte säkert att det är jag som går hem till den här personen om ett halvår. Det vill säga, det är inte säkert att det är jag som får se resultatet. Och eftersom jag inte har tid till att ringa den här personen efter en eller två månader och fråga hur det går så får jag inte se resultatet på det heller. Då är det kanske så istället att min kollega säger till mig att ”du jag såg den och den här och nu är hon ute och går själv” Så att den insatsen fungerade ju kanon.

Viktor: Jaja så det kan gå till på det sättet?

Intervjuperson 2: Ja det kan det göra ibland, vi pratar ju väldigt mycket med varandra, vi kollegor så om det är någon som jag är extra intresserad av att se hur det har gått så kan jag säga att jag är extra intresserad av att gå och följa upp det eller så kollar jag ju med den som gick hem dit.

Viktor: Ja då har du ändå rätt bra möjligheter?

Intervjuperson 2:Ja fast det är inte alltid man hinner med utan då ska det vara någonting extra ordinärt. Jag menar det är ju alltid extra intressant att se någon som man har satt in insatser till hur det har gått. Men jag kommer aldrig att kunna följa upp alla dem jag träffar utan det måste vara någonting extra ordinärt för att jag ska vara den som ja, vara själv den som följer upp det eller frågar min kollega.

Viktor: Ja kan jag då bedöma det som att du har den möjligheten när du verkligen vill?

Intervjuperson 2: Ja och sen, tiden och våra arbetssätt för det är inte relevant alltid att det är jag som ska följa upp det utan huvudsaken är att det är någon som följer upp det. Det är så vi tänker lite i vår nya organisation eftersom det inte är bundet till en handläggare.

Viktor: Ja ok. Om vi går över till att prata om paraplysystemet då istället.

Intervjuperson 2: Ja.

Viktor: Hur länge har du använt paraplysystemet i ditt arbete?

Intervjuperson 2: tre år kan man säga men dessförinnan så har jag ju praktiserat och arbetat extra också så man kan säga att jag har känt till det i fem år då. Men de senaste tre åren har jag ju arbetat med det frekvent.

Viktor:Ja ok, hur tyckte du att det var att lära sig använda paraplysystemet?

Intervjuperson 2: Jag tyckte att det var ganska lätt.

Viktor: Ja det var det?

Intervjuperson 2: Ja.

Viktor:Ja så det behövdes ingen ansträngning för dig då?

Intervjuperson 2: Jo det är klart att det behövdes en ansträngning, vi har diskuterat det mycket när vi har praktikanter hur man ska, jag tror att vi som är lite yngre, vi är inte så rädda för att testa oss fram och pröva och, och det kände jag att jag vågade göra med paraplysystemet och därför kände jag att det gick väldigt snabbt för mig att lära mig hur jag skulle använda mig av det.

Viktor: Ja, upplever du då att systemet gör precis som du vill?

Intervjuperson 2: Ja oftast ja.

Viktor: Ja men inte alltid?

Intervjuperson 2: Nej, alltså det är mer att systemet kan hänga sig och tänka lite för länge.

Viktor: Jasså det kan det?

Intervjuperson 2: Ja men det är, ja.

Viktor: Ja vad är det som gör det enkelt då?

Intervjuperson 2: alltså det är inte så jättemånga funktioner som vi använder i vårt arbete, så på så sätt så tycker jag inte att det är något svårt. Alltså ska jag göra en sak en gång så vet jag hur jag gick in för att göra det. Då vet jag hur jag gör det, alltså, så många klick är det ju inte.

Viktor: Ja ok, hur tycker du att systemet påverkar ditt arbete?

Intervjuperson 2: Ja alltså jag vet inte riktigt hur jag ska svara där.

Viktor: Ja alltså, hur känner du inför att arbeta med systemet, positivt/negativt?

Intervjuperson 2: ja alltså jag kan inte komma på någonting såhär på rak arm just nu som har fattats i systemet som jag har tänkt att jag behöver för att kunna utföra mina arbetsuppgifter.

Viktor: Ja så det känns aldrig som att någonting saknas?

Intervjuperson 2: Nej inte såhär på rak arm som jag kan komma på nu att det där skulle jag behöva.

Viktor: Men finns det då massa funktioner som man aldrig använder?

Intervjuperson 2: Ja det kan det nog göra: Ja eller att jag bara inte reflekterar över dem.

Viktor: Hur skulle du säga att din syn på paraplysystemet har förändrats under den tid du har använt det?

Intervjuperson 2: Jag skulle nog säga att den inte har förändrats någonting.

Viktor: Är det för att du kom in och tyckte om systemet från början.

Intervjuperson 2: Haha, att tycka om ett datasystem låter så roligt.

Viktor: Haha, ja men det kan man väl göra?

Intervjuperson 2: Jag hade inga problem med det om man säger så då. Alltså paraplysystemet var så att jag kom in i det, jag har haft användning för det i mitt jobb och det, och när det har kommit uppdateringar har det inte varit några krångligheter utan de har varit tydliga och man har sett vad förändringarna har varit och man har förstått varför de har varit där. Ja, det är ju inga avancerade saker vi gör med paraplysystemet alltså. Det är ju ganska, alltså det är ju mycket standard hela tiden som är, som jag gör varje dag.

Viktor: Ja så när man väl har lärt sig det så sitter det?

Intervjuperson 2: Nä nä! [Nickar]

Viktor: Ja ok, finns det någonting som du kan ororas över när du använder paraplysystemet?

Intervjuperson 2: Nej, det jag oroas över och som jag måste tänka på är när det blir fel och den stänger ner av sig själv. När det blir något fel i datasystemet. Men jag vet ju att jag bara kan kopiera det jag har skrivit och klistra in det. Alltså det är inget jättestort problem det är bara att det slösar min tid. Det är därför jag tycker, när den hänger sig och det tar kanske ett par minuter att öppna ett dokument, då tycker jag liksom att det tar min tid, det är ju det.

Viktor: Ja hur känns det då?

Intervjuperson 2: Ja det är ju frustrerande.

Viktor: Ja och som jag har förstått så görs det mycket förändringar i systemet?

Intervjuperson 2: Ja och då blir det ju att blir trögt, det blir ju att det tar längre tid. Och det är ju klart att när det sker så är det ju irriterande.

Viktor: Men skapar inte det någon oro att inte veta om det kommer fungera när man kommer till jobbet?

Intervjuperson 2: Ja det är klart att det skulle kunna ställa till det men grunden till mitt arbete är ju inte liksom, alltså mycket bygger på att paraplysystemet ska fungera för annars kan jag inte arbeta men jag kan ju fortfarande gå och göra hembesök och skulle det vara någon som är i behov av akut hjälp eller någonting så kan jag ringa så det är frustrerande. Jag skulle nog säga att det är mer frustrerande än att det gör mig orolig, det är mer liksom att, att sitta och att inte ha några hembesök inplanerade och paraplyet har hängt sig, ja då är det jävligt irriterande.

Viktor: Ja ok, men det är ingenting du känner hänger över dig hela tiden då?

Intervjuperson 2: Nej, nej nej ”gud ska paraplyet hänga sig på måndag eller inte?” så tänker jag inte.

Viktor: Nä?

Intervjuperson 2: Men när det sker så blir jag ju förbannad för jag tänker på hur jäkla många som sitter här och hur mycket pengar som går åt för att vi sitter här och inte kan göra någonting. Men alltså det vi alltid kan göra är ju att vi skriver in i våra dokument och sen skriver in det igen om det är så men sen finns det ju många funktioner som vi inte kan göra i ett word dokument, ja.

Viktor: Ja jag förstår, men jag hade nog inte så mycket mer där.

Intervjuperson 2: Nä men jag förstår, det jag tänkte på var mer det här med, alltså ditt arbete ska ju handla om paraplysystemet så för att sammanfatta det så är det såhär. Jag kan inte alla funktioner i paraplysystemet och det beror på att jag inte använder mig av alla funktioner och de jag kan lärde jag mig fort och de tycker jag sitter liksom, när man har lärt sig dem. Sen så tycker jag att paraplysystemet är enkelt att använda sig av och jag har alltid vågat testa mig fram för att se ”kan jag hitta det här eller hur kan jag göra?” och sådär. Problemet är, men det antar jag att det är med alla olika system man har när det är så många som använder det, det är att det kan bli problem med systemet och att det stänger ner. Jag har ju varit med om en halv dag och sådär och det har ju varit riktigt irriterande. Och som sagt att det tar längre tid med att hämta hem dokument eller att det stänger ner sig utan förvarning. Men jag tänker att det är såna problem som alltid uppstår i större system. Men det är ju alltid irriterande när det sker, ja.

Viktor: Ja men det är jättebra, jag har inget mer att tillägga där. Har du?

Intervjuperson 2: Nej.

Viktor: Ok, tack så mycket.

Appendix 2.3 - Transcription with interviewee person 3

Viktor: Ja jag tänkte börja med att fråga lite om din bakgrund, vad har du för utbildning?

Intervjuperson 3: Ja jag är socionom, så jag har tre och ett halvt år socionom och sen har jag läst statsvetenskap.

Viktor: Jaok och hur länge har du arbetat här?

Intervjuperson 3: Jadedet är tre år till sommaren.

Viktor: Och det är som biståndshandläggare?

Intervjuperson 3: Som biståndshandläggare ja.

Viktor: Ja. Vad har du för inställning till den här arbetsplatsen då?

Intervjuperson 3: Hur jag trivs eller?

Viktor: Ja exempelvis.

Intervjuperson 3: Nej jag gillar min arbetsplats jag har det bra, det har jag.

Viktor: Ja och du trivs med kollegor och arbetsuppgifter och så också?

Intervjuperson 3: Ja alltså jag trivs med mina kollegor men sen kan jag tycka att arbetsuppgifterna ibland är mindre kul. I alla fall i vissa moment.

Viktor: Ja ok vi kommer tillbaka till det senare. Hur ser din inställning till teknik ut då?

Intervjuperson 3: Ja alltså jag vet inte, inte mer än någon annan, men åldersmässigt så, alltså det här är ju en arbetsplats med lite varierande ålder så, jag är ju hyfsat van vid datorer från skolan och så, till skillnad från många andra tror jag, som är lite äldre. Men jag har väl ingenting emot datorer eller system. Varje arbetsplats som jag har varit på så har man ju datasystem så det är inget konstigt liksom.

Viktor: Nä precis. Men du är inte så att du är genuint intresserad av prylar och försöker hänga med...

Intervjuperson 3: Näe, det kan jag inte påstå.

Viktor: Men är du positiv till att prova på?

Intervjuperson 3: Ja absolut, jag kan prova på.

Viktor: Ja. Vad har du för tidigare erfarenheter av IT-stöd i arbetet?

Intervjuperson 3: Vad? Definiera IT-stöd?

Viktor: Ja som paraplysystemet, alltså ett system som du använder för att utföra dina arbetsuppgifter exempelvis.

Intervjuperson 3: Jaha, jag har ju pluggat som sagt och sen har jag ju jobbat extra i vård, som hemtjänst och så och där använder man sig inte av IT på samma sätt som så här.

Viktor: Ja då har du en relativt liten erfarenhet alltså?

Intervjuperson 3: Ja det skulle man kunna säga.

Viktor: Ja ok. Om vi går in på din arbetsmiljö och hur den tillfredställer dig. I vilken typ av arbetsmiljö skulle du säga att du trivs bäst i? Ska det vara mycket förändringar och utmaningar eller är trygghet och rutiner viktigare för dig?

Intervjuperson 3: Ja alltså det där är ju en balansgång, det är svårt att välja ett utav dem.

Viktor: Absolut.

Intervjuperson 3: Alltså måste jag välja ett utav dem?

Viktor: Nej det behöver du inte men du kan beskriva lite vad som gör att du trivs.

Intervjuperson 3: Ja alltså jag utgår ju gärna ifrån att en arbetsplats är trygg men det blir ju tråkigt i längden att det blir samma samma samma. Det måste ju komma in saker som gör att det blir spännande och som gör att man tycker att det är utvecklande.

Viktor: Ja tycker du att det är så här?

Intervjuperson 3: Vad det gäller IT...

Viktor: Nä alltså vi pratar generellt här på arbetet...

Intervjuperson 3: Generellt ja, ja det gör det ju. Det händer saker hela tiden. Alltså i grunden är ju arbetet detsamma det som är förändringar, det är ju saker som ska komplettera eller göra det lättare eller bidra på något sätt.

Viktor: Ja tycker du att det gör det då?

Intervjuperson 3: Ibland, oftast

Viktor: Ja så förändringarna är ofta motiverade då eller?

Intervjuperson 3: Det tycker jag. Oftast.

Viktor: Hur tycker du att dina kunskaper och färdigheter sätts på prov och får komma till användning här på den här arbetsplatsen?

Intervjuperson 3: Ja det här arbetet handlar ju främst om att hantera människor och inte på att hantera datorer och så. Hur mina kunskaper tillvaratas? Var det det som var frågan?

Viktor: Ja eller hur de utmanas, är det ett utmanande arbete?

Intervjuperson 3: Jaha ja det tycker jag. Människor är alltid utmanande att jobba med.

Viktor: Ja.

Intervjuperson 3: Man vet aldrig vad de ska hitta på. En dator kan man ju styra liksom delvis.

Viktor: Ja. Hur tycker du att arbetsplatsen motiverar dig till ditt arbete, exempelvis kollegor, arbetsuppgifter och kanske lön?

Intervjuperson 3: Alltså jag kan ju inte säga att lönen är särskilt motiverande i sig. Däremot så tycker jag att det är ett väldigt givande arbete. Man får ju ut väldigt mycket av det. Och det känns ju oftast när man går härifrån som att man gör någonting bra.

Viktor: Ja vad är det du får ut då? Vad känner du?

Intervjuperson 3: Men alltså det där är ju, man tycker att det är trevligt att hjälpa andra för det mår man själv bra av, typ.

Viktor: Ja. Vi var ju inne på det lite, men hur ser du på den belöning du får gentemot den ansträngning som du lägger, ekonomiskt eller i form av andra belöningar? Är den rimlig?

Intervjuperson 3: Oftast så tycker jag det faktiskt. Sen har ju jag den tiden att lägga ner också. Jag har ju inte små barn till exempel, som vissa andra av mina kolleger har för du kanske det känns svårare och stressigare, ibland. Men jag tycker att det är fullt rimligt. Men det där går ju i perioder, ibland så blir det mycket, det går upp och ner.

Viktor: Men slår man ut det över en längre period så?

Intervjuperson 3: Då är det rimligt.

Viktor: Ja hur ser du på den kontroll för hur saker ska utföras. Är det för kontrollerat eller för fritt?

Intervjuperson 3: Jag tycker att det är en rätt stor frihet, alltså vi har ju riktlinjer men dem är ju till som ett stöd.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 3: Ja och det är så jag ser dem också. Det gör jag, det är ju också någonting som man kanske kan hänvisa till om det finns beslut som man tycker är jobbiga att förmedla så är det ganska bra att det står, det är alltså inte jag som har kommit på dem utan det är ju ett stöd för mig. Det är något att hänvisa till.

Viktor: Ja och det finns inget som känns begränsande eller hindrande för ditt arbete?

Intervjuperson 3: Ja alltså det är ju vissa saker som ibland kanske är lite styrande, så. Men alltså jag har inte så svårt för det, jag har rätt lätt att acceptera sånt. Alltså jag tar det tror jag. Det är ingenting som jag går och irriterar mig på om det inte är fullkomligt vansinnigt.

Viktor: Nä, känner du att du har möjlighet att påverka det då? Om det skulle vara någonting som känns vansinnigt?

Intervjuperson 3: Ja alltså, i slutändan, det här är ju en politiskt styrd organisation, i slutändan så är det ju dem som röstar som kan påverka och jag bor inte i den här kommunen så jag kan inte påverka på det sättet.

Viktor: Jaja men då är vi inne på lagar och så...

Intervjuperson 3: Ja men socialtjänstlagen är ju en ramlag, det är ju upp till politiker i varje kommun att utifrån den ramlagen göra riktlinjer. Det är därför det kan skilja sig så mycket i Sverige och hur

man tolkar socialtjänstlagen. Den ger ju ett väldigt stort utrymme för politiker att, ja, att utforma lite riktlinjer.

Viktor: Ja men om vi bortser från lagarna och det då?

Intervjuperson 3: Ja alltså det här jobbet är ju jättefritt.

Viktor: Ja det är det?

Intervjuperson 3: Ja det är det, jag kan lägga upp det som jag vill.

Intervjuperson 3: Alltså jag kan ju inte säga att lönen är särskilt motiverande i sig. Däremot så tycker jag att det är ett väldigt givande arbete. Man får ju ut väldigt mycket av det

Viktor: Ja och du trivs med det? Det passar dig?

Intervjuperson 3: Ja det gör det. Just på det sätter att man kan komma ut, man kan göra hembesök eller att man lägger upp det som man vill. Det är ju jättefritt, det är få yrken som man kan göra så.

Viktor: Ja ok, hur ser du på den övervakning eller kontroll som du får från dina överordnade, hur ser du på den?

Intervjuperson 3: Ja? Alltså jag tycker att den är rätt så bra.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 3: Nej alltså jag aldrig haft särskilt stora problem med regler så, att förhålla mig till dem. Det är ingenting jag ser som problematiskt vilket kanske är ett problem i sig. Men nä, jag tror inte att det är något problem, jag upplever det inte i alla fall.

Viktor: Nä så du tycker att det finns en bra balans då?

Intervjuperson 3: Det tycker jag. Jag tycker att man kan diskutera sig fram till något rimligt. Och jag har aldrig fattat ett beslut som jag inte har förstått varför jag har fattat det även om det kanske är någon annan som har, ja.

Viktor: Ja ok. Hur tycker du att ditt arbete tillfredställer just dina behov av stimulans och variation?

Intervjuperson 3: Alltså det här är rätt utmanande för mig, just det här med att det är nya grejer att ta ställning till hela tiden. Det är nya, eller att vi ska skriva utredningar på andra sätt. Så det tycker jag att det gör.

Viktor: Ja? Så du tycker att det passar dig ganska bra då?

Intervjuperson 3: Ja det gör det.

Viktor: Ok, hur tycker du att arbetet låter dig avsluta det du påbörjat? Får du möjlighet att se resultatet av ditt arbete? Hur ser du på det?

Intervjuperson 3: Ja det tycker jag, fast det beror lite på. Hur menar du? Det beror lite på hur man ser det, antingen om det är ett ärende, en pensionär som jag följer från start till slut.

Viktor: Ja exempelvis.

Intervjuperson 3: Ja, det tycker jag nog att jag gör om det är någonting som jag är intresserad av så gör jag det. Men det är ju inte, eftersom man har ju inte sina ärenden som man hade förut.

Viktor: Nä?

Intervjuperson 3: Då hade man ju sina ärenden som man hade i sitt dagsskåp och alla som man hade i sitt dagsskåp dem var mina. Det var ingen annan här som gick och rotade i mitt dagsskåp. Men nu är vi ju sex stycken som delar på det här och det är inte nödvändigtvis så att jag, om jag börjar med "Anders" så kanske Lisa får hålla på med "Anders" senare. Så på det sätter. Men sen är det ju så att om jag vill så ser jag ju liksom ett resultat.

Viktor: Ja men det ingår inte i dina arbetsuppgifter på samma sätt som förut då?

Intervjuperson 3: Jo det gör det ju. Det ingår ju att jag följer upp. Eller ja, det handlar om att vi ska följa upp våra beslut men vi är ju sex stycken som fattar beslut så jag kanske följer upp någon annans och inte mina egna.

Viktor: Ja och vad tycker du om den förändringen som skedde där då?

Intervjuperson 3: Ja alltså jag har alltid jobbat såhär så jag har ingenting att jämföra med. Men jag tycker om det här sätter att jobba. Jag tycker att det är bra.

Viktor: Ja vad bra då. Om vi går vidare då till paraplysystemet. Hur länge har du arbetat med paraplysystemet?

Intervjuperson 3: Det har jag arbetat med i två år. Och sen har jag ju gjort praktik också men det kan man kanske inte räkna. Men säg två år då, det blir det väl.

Viktor: Ja och hur tyckte du att det var att lära sig använda paraplysystemet när du först kom i kontakt med det? Hur kände du då?

Intervjuperson 3: Ja alltså det är ju inte så farligt. Alltså jag tyckte inte att det var så svårt. Nä.

Viktor: Ja så det gick enkelt, det var inte tidskrävande? Kände du fort att det var logiskt?

Intervjuperson 3: Nä vissa delar saknas ju som jag tycker är konstigt att det inte finns redan.

Viktor: Som vadå?

Intervjuperson 3: Alltså när det gäller beställningar och sånt så tycker jag att det kan fattas saker. Men det är ju sånt som, ja.

Viktor: Ja hur upplever du det?

Intervjuperson 3: Ja alltså jag tycker man tänker på det när man väl kommer in i systemet att det underlättar.

Viktor: Mmm, man saknar inte det man inte har?

Intervjuperson 3: Precis.

Viktor: Hur tycker du att paraplysystemet påverkar ditt arbete?

Intervjuperson 3: Det är ju allt. Jag gör ju allting.

Viktor:Ja?

Intervjuperson 3: Alltså om inte paraplyet fungerar då kan jag inte göra någonting.

Viktor: Ja, du sa att det var enkelt att lära sig paraplysystemet, vad är det som gör det enkelt då?

Intervjuperson 3: Det är jättesvårt att säga eftersom man har jobbat i det eftersom man är så van vid det. Ja men alltså jag är ju inte helt ovan vid datorer. Jag har ju suttit vid en dator förut liksom så det är ju bara att klicka sig fram. Ja alltså man får ju testa. Alltså men det är bara som jag tror, men en del verkar vara väldigt rädda för att göra fel och testa men det är ju så man lär sig.

Viktor: Ja det är så du lärt dig?

Intervjuperson 3:Ja alltså jag är ju rätt självlärd. Jag har ju aldrig fått någon genomgång i hur man ska göra utan det är ju bara att testa.

Viktor:Ja, hur skulle du säga att din syn på paraplysystemet har förändrats ifrån att du först kom i kontakt med det?

Intervjuperson 3: Då trodde jag inte att det var så pass, alltså det är ju viktigare nu, man är ju helt styrd av att jobba i paraplysystemet och det vet jag inte om jag uppfattade det som när jag började, att det skulle vara så.

Viktor: Ok, men i takt med att du använt systemet under de senaste åren, känner du då att du bara blir bekvämare och bekvämare i det?

Intervjuperson 3:Ja, ja alltså man blir ju lite blind.

Viktor:Ja ok, finns det några nackdelar som systemet har inneburit för dig, kan du komma på några då?

Intervjuperson 3: Nä alltså jag kan inte det.

Viktor: Nähe?

Intervjuperson 3: Nä alltså vadå? Alla arbetsplatser har ett datasystem och det är ju inget konstigt med det.

Viktor:Ja jag har ju hört att det har förändrats och att det ibland har legat nere.

Intervjuperson 3:Ja.

Viktor: Hur har du upplevt det?

Intervjuperson 3: Alltså om man är i en period då man har mycket att göra, då är ju det det värsta. Jag har ju kommit hit någon morgon då till exempel tidigt och sen så har det inte funkat. Då blir man ju jäkligt förbannad. Men å andra sidan, man kan ju inte göra någonting. Alltså det är som det är, men det var ju en period främst förra året när det var liksom en hel vecka. Och man kunde ju inte jobba liksom. Det var ju bara att lägga allting på hög så får man ju göra det sen. Och det är klart att man blir ju irriterad.

Viktor: Ja hur gjorde ni då?

Intervjuperson 3: Nä men det kom igång sen. Det är ju så nu liksom att man blir utloggad och så.

Viktor: Är det så fortfarande?

Intervjuperson 3: Ja visst så är det.

Viktor: Jaha. Men hur känns det då? Det verkar ju inte helt pålitligt?

Intervjuperson 3: Ja fast jag tycker väl att det är det.

Viktor: Jaha?

Intervjuperson 3: Det är ju korta perioder och när det är som nu så tycker jag att det fungerar om man ringer, så får man ju det fixat.

Viktor: Ok

Intervjuperson 3: Till supporten så löser dem det eller vad det nu kan vara. Men alltså det är väl ingenting att hålla på och stressa upp sig över höll jag på att säga.

Viktor: Nä?

Intervjuperson 3: Hehe, jag kan ju inte göra någonting åt det.

Viktor: Nä? Men det påverkar ju ändå dig väldigt mycket?

Intervjuperson 3: Ja.

Viktor: Men du verkar ta det med ro?

Intervjuperson 3: Ja vad ska jag göra?

Viktor: Nä jag vet inte. Jag har inte så mycket mer där. Vill du tillägga någonting?

Intervjuperson 3: Nä, nä jag tror inte det.

Viktor: Ok men då tackar jag.

Intervjuperson 3: Ja tack.

Appendix 2.4 - Transcription with interviewee person 4

Viktor: Så om vi börjar med lite med din bakgrund då? Vad har du för utbildning?

Intervjuperson 4: Jag gick sociala omsorgslinjen med inriktning äldre och handikapp omsorg på vårdhögskolan.

Viktor: Ja och hur lång är den?

Intervjuperson 4: Det var mellan 90 och 92 så det var två år.

Viktor: Ja ok, och hur länge har du arbetat här?

Intervjuperson 4: I 12 år.

Viktor: Ja och du arbetar som biståndshandläggare?

Intervjuperson 4: Ja. Hela tiden.

Viktor: Ja vad tycker du generellt om den här arbetsplatsen då? Hur trivs du?

Intervjuperson 4: Jag trivs bra.

Viktor: Jaha? Både med kollegor och arbetsuppgifter?

Intervjuperson 4: Ja, alltså vi har för mycket att göra. Det är väl det som inte är bra men annars är det bra.

Viktor: Ja det är en hög arbetsbelastning?

Intervjuperson 4: Ja.

Viktor: Ok, det kommer vi nog tillbaka till. Vad har du för inställning till teknik då? I allmänhet?

Intervjuperson 4: Ja vad ska man säga om den?

Viktor: Ja beskriv lite?

Intervjuperson 4: Ja, men det är jättebra när det fungerar.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 4: Och min uppfattning är väl att det händer hela tiden så mycket nya grejer och ibland känns det som att det här nya som ska vara ännu bättre inte riktigt hänger med. Så man ska ut så snabbt med nyheten för att man ska sälja förstås. Så att det är inte riktigt, det funkar inte.

Viktor: Ja men vad tycker du om att använda teknik i vardagen då?

Intervjuperson 4: I vardagslivet? Ja det är väl lite blandat då. Funkar det så är det jättebra och krånglar det så är det inte kul. Ja men till exempel som internet då, det är ju jättefiffigt tycker jag. Samtidigt så kan det ju bli sådär att ”ojdå nu har jag suttit här i en och en halv timme” när jag skulle ha gjort det och det och det. Ja det är lätt hänt att man fastnar. Och sen om man tänker på hur det var

förr när man var ute och reste så kunde man ju skicka ett vykort som föräldrarna fick efter tre veckor eller sådär. Nu när min dotter är ute och reser så kan vi ju hålla kontakt hela tiden och det är ju jättebra.

Viktor: Ja så du har ändå en ganska positiv syn?

Intervjuperson 4: Ja jag är ju inte helt sådär teknikfientlig det tycker jag inte. Fast det är just det där med krångel, jag skaffade en platt-TV förra sommaren och bokade in mig på några betalkanaler och det har krånglat ganska mycket med det där. Rätt vad det är så funkar det inte och då ska det skickas moduler och man ska ringa och det är liksom jättemycket krångel, byta och jag fattar inte det där. Alltså det var ju inte så förut, då var det ju inget krångel med TVn man reflekterade inte ens över det. Det tar tid och irritation.

Viktor: Ja och frustration?

Intervjuperson 4: Ja, och jag är ändå inte sådär hemskt mycket TV människa. Men när jag ska se något så vill jag att det ska funka

Viktor: Ja vad har du för tidigare erfarenheter av IT-stöd i arbetet då?

Intervjuperson 4: Ja inte då, inte från början för 12 år sedan. Då fanns det ju inte.

Viktor: Ja, men du var med från början då?

Intervjuperson 4: Ja, det var precis på slutet. Ädel hette det och sen kom paraplyet då.

Viktor: Ja hann du med att använda det tidigare?

Intervjuperson 4: Väldigt lite. Ja det var omständigt och ja.

Viktor: Ja om vi tar andra jobb då? Har du kommit i kontakt med något då?

Intervjuperson 4: Näe

Viktor: Ja vad är viktigt för dig då på en arbetsplats? Ska det vara väldigt varierande eller? Hur ser du på det?

Intervjuperson 4: Ja jag tycker nog om omväxling och det här är ju en arbetsplats där det händer mycket och förändringar hela tiden på olika håll och kanter.

Viktor: Ja och hur upplever du det?

Intervjuperson 4: Ja som jag sa så tycker jag om omväxling. Jag skulle inte vilja sitta vid skrivbordet hela dagarna. Som biståndshandläggare så springer man ju ute mycket på hembesök och man är ute på olika möten och på sjukhus och sådär. Det tycker jag är kul. Men ibland kan det kännas som att när det är ändringar på något sätt, att det blir lite för mycket emellanåt. Men det beror ju på också vad det är för typ av förändringar. Men ibland så tycker man ju "Åh vad bra" och sen ibland så tycker man "nej inte nu igen". Ja så det beror ju på. Nä men jag gillar nog omväxling. Men det ska ju vara liksom lite lagom.

Viktor: Ja det måste vara motiverat på något sätt?

Intervjuperson 4: Ja inte bara för att man ska på något vis eller. Ska vi göra en omorganisation för att det ingår, det ska vi göra. Vi slogs ju ihop med två stadsdelar, är det två år sedan? Ja tre år sedan, det tycker jag bara är positivt. Det som är nackdelen kanske är att det blev en sån jättestor stadsdel här på söder och jättestor personal och sådär.

Viktor: Men du upplevde det som positivt från början då? Direkt?

Intervjuperson 4: Ja ja, och jag tycker att det är bra med beställarenhetens hopslagning det är jättebra tycker jag.

Viktor: Ja vad var det som var positivt?

Intervjuperson 4: Ja att vi blev fler för vi var en väldigt liten grupp förut. Förut kan man säga, då var vi för få, nu är vi kanske lite för många. Vi får ju inte plats när vi ska ha såna här APT, såna här månadsmöten. Utan när alla ska vara med då får vi knappt plats allihop i ett rum.

Viktor: Jaha då kanske det är lokalerna som är för små?

Intervjuperson 4: Precis! Nä men det finns väl tankar om vad en idealstor grupp ska vara. Man ska ju inte vara för många. Så är det väl med skolklasser och alla typer av sammanhang, det ska ju inte vara, om man ska kunna få en dialog och kommunikation så är det ju problematiskt om man är för många.

Viktor: Ja. Hur tycker du att arbetet sätter dina kunskaper och färdigheter på prov? Alltså hur får du möjlighet att förvalta dina kunskaper och det just du är bra på?

Intervjuperson 4: Jo alltså det tycker jag att jag får. Det här arbetet är ju så att man i mångt och mycket får lära sig nya saker hela tiden. Även jag som har jobbat i 12 år så dyker det upp någonting ”ojdå, hur gör man nu?” och ibland tycker jag att det kan kännas som att ”åhh nej, inte nu igen” utan det är enklare med det där som jag redan kan men samtidigt så är det sådär ”oj vad kul!” nu får jag lära någonting som är lite nytt, nu är det någonting som liksom är ett litet avsteg från det vanliga så att säga. Så att det hänger ju ihop med dagsformen också.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 4: Det finns alltid någon nytt att lära faktiskt och det tycker jag är kul.

Viktor: Ja men det dagliga arbetet då? Då du inte behöver lära dig något nytt, hur känns det?

Intervjuperson 4: Ja då man sitter och skriver utredning på utredning, ja, men vi håller alltid på med flera saker samtidigt så om det känns tråkigt och jag har en packe med utredningar och de är i stort sett samma, då kan jag ta någonting emellan så det blir lite variation.

Viktor: Ja så det blir inte så monotont då?

Intervjuperson 4: Nä, alla människor är ju olika så det är inte exakt samma som man skriver från början till slut då, olika hemtjänstutföranden vi har att göra med så det blir ju viss variation i alla fall i det här så kallade vardagliga.

Viktor: Ja, men om vi ser till regler och riktlinjer för hur arbetet ska utföras, hur ser du på dem? Är det exempelvis för hård kontroll eller är den rimlig?

Intervjuperson 4: Ja alltså hur jag lägger upp jobbet beror ju mycket på mig själv hur jag prioriterar och planerar, men riktlinjer det är ju nog ett stöd tycker jag. Ja men, känner man sig osäker då får man ju titta. Vad har vi att gå efter? Vad har vi att följa? Så vi kan ju inte sitta och koka ihop någonting själva.

Viktor: Nä nä det klart.

Intervjuperson 4: Men är man osäker så kan man ta med det till ärendedragning, eller till boråd och så, så att det behövs ju det är lagstyrt arbetet så att...

Viktor: Hur ser du på övervakningen och kontrollen från dina överordnade? För strikt eller för lös?

Intervjuperson 4: Jag skulle nog säga att det är kontrollerat, det är det.

Viktor: Ja, men hur tänker du kring det?

Intervjuperson 4: Ja alltså jag tänker på beslut vi inte får ta själva, det är ju om boende då. Och då tycker jag faktiskt att det är väldigt bra att inte behöva ta de besluten själva utan vi gör det i boråd och tillsammans med chefen. Det är ju jag som ger underlaget och framför den här ansökan och beskriver människan och människans situation och så. Så att visst, det jag tycker det ska ju jag tala om såklart. Men ibland blir det ju ändå inte i slutändan som mitt förslag utan chefen kanske tycker någonting annat, de andra kanske tycker någonting annat. Men då blir det ju ändå tycker jag, de gånger det blir ett avslag att ansvaret ligger inte på mig helt och hållet utan det är ju då i borådet och med chefen som beslutet tas. Och det ju sånt man kan säga på en vårdplanering på ett sjukhus till exempel att inget beslut tas här och nu utan jag tar med mig all information och sen återkommer jag med mitt beslut. Och människor har ju rätt att överklaga och, så att nej, sen är det ju kontroll aktgranskningar som görs och så måste det ju vara, vi måste ju göra saker på rätt sätt och det hänger ihop med rättssäkerhet och en trygghet för medborgarna.

Viktor: Ja så du ser det som en trygghet?

Intervjuperson 4: Ja det är ju absolut nödvändigt, vi är ju så många här, så ingen sitter och hittar på något eget, någon egen arbetsmetod eller arbetssätt eller några beslut som inte, som är felaktiga eller galna eller vad det nu skulle kunna bli, jag har ingen aning.

Viktor: Ok men friheten att få lägga upp arbetet som du vill?

Intervjuperson 4: Att någon kommer och säger ”det där ska du göra först”, nä på så sätt är det väldigt fritt. Det är jättebra.

Viktor: Ja du trivs med det?

Intervjuperson 4: Ja vi är ju olika, en del vill göra så, andra vill göra så att ja.

Viktor: Ja ok, men hur tycker du att du i ditt arbete kan se resultatet av det arbetet du påbörjar då? Alltså att du kan vara med och genomföra något från början till slut?

Intervjuperson 4: Mmm, ja det tycker jag nog. När jag är klar med min utredning och beslut och alla papper och blanketter och alltihop är färdigt och jag har skickat hem till personer som ska ha beslut då och alltihop och jag lägger ner akten i aktskåpet då känns det som att nu är det färdigt.

Viktor: Hur känns det då?

Intervjuperson 4: Jo men det är alltid skönt att stoppa ner akten där.

Viktor: Tillfredsställande?

Intervjuperson 4:Ja, nu var det klart. Högen har sjunkit lite grann

Viktor:Ja precis. Men som jag har förstått det så fortsätter väl den handläggningen vidare?

Intervjuperson 4:Ja det gör det.

Viktor: Hur kan tycker du att du då kan se resultaten av det du beslutat?

Intervjuperson 4:Det kan vara att personen själv hör av sig eller en anhörig. Det kanske behövs utökad hjälp med någonting eller en fråga kan det ju vara lika väl. Och då kan man ju passa på att fråga ”hur fungerar det? Hur går det?” men löper det bara på ett år, besluten räcker ju för det mesta bara ett år, då ska vi ju helst göra en nyprövning. Ringa upp, boka in ett hembesök och träffa personen igen, men det är ju inte säkert att det är just jag som gör det eftersom vi jobbar ju i grupp här. Men det är så det är tänkt att det ska vara. Att det ska följas upp efter ett år om ingen har hört av sig om att det behövs någon ändring.

Viktor:Ja för jag hörde att tidigare så handledde ni en person från början till slut, alltså att man hade just sina egna som man ansvarade för?

Intervjuperson 4: Jaja visst. Alla som fanns i mitt aktskåp var mina så att säga.Nu är det gemensamt här. Så det är svårare att ha den kontrollen och kontakten så.

Viktor: Hur upplevde du den förändringen?

Intervjuperson 4: Jag tycker att det finns både fördelar och nackdelar, det gör det.

Viktor: Vad är de då?

Intervjuperson 4: Fördelarna är att man inte har det här, vad ska man säga, totala ansvaret längre utan vi delar det, vi har det gemensamt. Det kan ju vara så att, ja vad ska jag ta som exempel?, så kallat, vad ska man säga? Såna som är svåra att ha att göra med. Alltså det finns ju alla varianter på dem också. Ibland kan det vara som en utmaning. Jo men vi ska liksom kunna få en bra kontakt kan man ju tänka, även om den här personen är liksom svår eller vad man ska säga. Och sen kan det bli så att man verkligen känner att man liksom nått fram och att man har fått en bra relation fast det var svårt och motsträvigt i början. Och med vissa så känner man att det går inte och då har man ju den möjligheten att säga till sin grupp att nu vill jag att någon annan tar över här. Det kunde jag ju inte göra förut. Utan då var mina, nu kan vi dela ansvaret. Och det är kanske inte så vanligt men det händer ju. Jag vet inte om ha har sagt ifrån om någon, det tror jag inte. Men jag har tagit över andra, såna som andra har tyckt att det har varit jobbigt med

Viktor:Ja ok, nackdelar då?

Intervjuperson 4:Nackdelarna är ju att det blir inte så bra kontinuitet tycker jag och att man inte riktigt kan följa med och se hur det går. Man har inte samma kontakt med hemtjänsten heller för det är så många inblandade. Både då alla dessa pensionärer och alla hemtjänstutförare. Så att det är svårt att hålla i huvudet, ”vilken hemtjänst har hon nu igen?” Man måste kolla innan man går på ett hembesök, förut visste jag ju precis. Jag kunde numren och kunde ringa dem direkt för jag hade numren. Nu är

det ju så många så jag kan ju inte lägga in alla i mobilen ens. Det liksom funkar inte. Så det är väl det som är nackdelen och det är ju också svårt att veta vilken vårdcentral de tillhör.

Viktor: Ja det känns som att ni har tappat en del av kontakten?

Intervjuperson 4: Ja, men samtidigt är det ju så också att vissa liksom återkommer. Ja men vi har träffats förut och sen råkar det bli så att jag kommer på en vårdplanering för den personen på något sjukhus, och att det råkar bli jag som har just nyprövningen och sådär så att. Och vissa tycker man ju om ändå även fast man bara träffar dem en gång. Men visst, det är som du säger att det kan vara kul att träffa dem igen för vissa känner man att man får lite mer kontakt med, så är det ju.

Viktor: Ja, hur tycker du att arbetsplatsen hjälper till att motivera dig till ditt arbete?

Intervjuperson 4: Ja hur menar du då?

Viktor: Ja exempelvis kolleger...

Intervjuperson 4: Lokaler och kolleger och allting?

Viktor: Ja.

Intervjuperson 4: Jo jag tycker att det är ett positivt klimat här och det är jätteviktigt. Att det inte känns som att "åhh ska jag se det där sura ansiktet nu igen det första jag gör på morgonen när jag kommer hit." Det är inte så, det finns inget sånt surt ansikte här.

Viktor: Nä?

Intervjuperson 4: Nä, och jag tycker det är bra lokaler, jag trivs jättebra med det här rummet att det är en sån stillsam utsikt, det passar mig jättebra. Det kommer något flygplan ibland det är precis lagom.

Viktor: Ja härligt. Hur tycker du att arbetet tillfredställer ditt behov av stimulans och variation då?

Intervjuperson 4: Jo det möter nog mitt behov rätt väl, så. Men ibland kan jag känna att man blir inte understimulerad. Tvärt om, man blir överstimulerad

Viktor: Ja vad tycker du om det då?

Intervjuperson 4: Ja det skulle ju vara hemskt att vara understimulerad.

Viktor: Så du vill ändå ha en del att göra?

Intervjuperson 4: Ja, det får inte bli för stillastående och tråkigt, det kan jag inte tänka mig.

Viktor: Nä ok, hur länge har du använt paraplysystemet i ditt arbete då?

Intervjuperson 4: Ja vad kan det vara nu då? Alltså det är ju ända sen det sattes igång. Jag började i juni 98 och då var det Ädel. Men jag vet inte hur lång tid det kan ha vart, kan det ha vart knappt? Om det var Ädel något år eller sådär, så slutet av 90-talet var det nog igång tror jag. För då, det var första gången så fick man de här jättelånga blå och vitrandiga databladerna eller vad man kallar det, det var liksom långa sjalar, kan man kalla dem sjalar?

Viktor: Jaha och vad gjorde man med dem?

Intervjuperson 4: Där stod alla ärenden och alla siffror och det var väldigt obegripligt.

Viktor: Jaha?

Intervjuperson 4: Och dem skulle vi kolla igenom, kolla att det stämde. Och där stod det ju då namn och personnummer då och alla siffror. Så man skulle då lära sig vad alla de här sifferkombinationerna betydde. Det var ju inte mycket text alltså mer än namnen.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 4: Ja det var väldigt omständigt, inte ens dem som hade jobbat länge då när jag började visste vad de skulle ha dem där till och vad de skulle tyda dem. Ja det var väldigt otympligt.

Viktor: Ja ok, hur upplevde du att det var att lära sig använda paraplysystemet?

Intervjuperson 4: Ja, det kommer jag faktiskt inte ihåg.

Viktor: Nä du minns inte?

Intervjuperson 4: Nä nä men jag tror inte att det var, i och för sig jag hade jobbat så i stort sett, knappt alls med något datasystem så att allt var ju nytt. Och alltså nä jag har inget minne av att det var sådär jättebesvärligt. Vi hade en väldigt bra kille på Katarina/Sofia då som var väldigt pedagogisk och tålmodig och han hade, det fanns en datasal där som vi satt i kanske, ja jag tror det var plats för nio personer eller sådär och gick igenom så att vi fick jättebra hjälp av honom och han satt sen i samma kontorslandskap som vi handläggare så vi hade jättenära och bra hjälp så det var inga problem. Ja just det, sen fick vi ju gå kurser också. I Vasastan, såna här heldagsutbildningar.

Viktor: Bara för paraplysystemet?

Intervjuperson 4: Ja sånt slöseri, det var säkert jättedyrt också. Det hade inte behövts med dem dagarna.

Viktor: Ja hur tycker du att din syn på paraplysystemet har förändrats under åren då?

Intervjuperson 4: Ja man kan ju bli rätt förvånad då med jämna mellanrum när de lägger in något nytt eller det blir förändringar i det hela för jag tycker att istället för att bli smidigare blir det mer och mer omständigt.

Viktor: Jaha det blir det? På vilket sätt?

Intervjuperson 4: Ja att de krånglar till det, jag tror inte att man kan beskriva exakt vad men, men jag har tänkt varenda gång att ”vad har de gjort nu?” och ”vad är det här bra för?”

Viktor: Kan det vara svårt att se fördelarna med förändringarna då?

Intervjuperson 4: Ja ja.

Viktor: Hur upplever du det då?

Intervjuperson 4: Det, det är ju irriterande. Jag tycker att teknik ska vara för att det ska vara enklare och hantera och gå snabbare och så. Inte bara omständigare. Men jag tror det är svårt att ge något konkret exempel. Men i och för sig, sist när det var någon ändring så var det kanske i och för sig till det bättre. Men jag tror att det var gången innan som jag tänkte att ”men hur sjutton har de tänkt här?”

Är det verkligen biståndshandläggare som har varit inblandade i den processen?” När de gör det så konstigt komplicerat. Men jag kan inte ge någon grundliggare beskrivning av vad det var dem gjorde. Det minns jag inte nu.

Viktor: Så du upplever att det har blivit mer komplicerat och omständigt, är det så?

Intervjuperson 4: Ja för nu ska det läggas in nya mallar för vi ska börja använda ett nytt, nya utredningsmallar med kartlägningsinstrumentet då så att det blir ju spännande.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 4: Ja och det ska ju sättas igång när semestrarna börjar så det blir spännande

Viktor: Hur upplever du att paraplysystemet påverkar dig i ditt arbete då?

Intervjuperson 4: Ja, ja det var en svår fråga. Men alltså någon typ av system måste det ju vara och jag kan ju inte jämföra med någonting annat. Men alltså jag tycker väl att det skulle kunna vara lite lättare. Och sen har det ju klagats på att det är så svårt att få fram statistik till exempel, svårt att få fram kontrolluppgifter och såna saker ur systemet. Och det kan inte jag begripa varför inte det skulle gå? Så en period körde vi ju parallellt i Excel där vi skulle lägga in varenda kotte som hade hemtjänst och boende. Och varenda månad gå in och pricka av att fakturan hade blivit betald och sen när de fick ändrad hemtjänst så skulle vi lägga in det så att det blev rätt summor så att man, ur det, de här Excelbladen skulle kunna få fram statistik.

Viktor: Och hur upplevde du det?

Intervjuperson 4: Ja men väldigt märkligt när vi har detta paraplysystem eftersom uppgifterna finns ju där, de finns ju där. Utan det är ju hur man skulle ha tagit fram dem som man skulle ha kunnat rota i och ja, få fram det på något vis. Och inte ha börjat med att sätta igång något bredvid. Det är väldigt konstigt tycker jag.

Viktor: Ja hur tycker du att paraplysystemet är tidsmässigt då? Alltså går det fort eller långsamt att utföra saker?

Intervjuperson 4: Nä ibland vet man ju inte vad det är som händer, det är ju ibland som det är lite segare i systemet, men det har blivit bättre faktiskt.

Viktor: Det har det?

Intervjuperson 4: Ja det är mer sällan nu så.

Viktor: Hur upplevde du det när det var segt då?

Intervjuperson 4: Ja det är ju jätteirriterande när man har mycket att göra. Och ska man sitta där och titta på timglas eller vad det nu är.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 4: Så det har varit, när man kopierar utredningar och ska kopiera en ny, så kopierar man den gamla och sen ändrar man bara då för det går ju mycket snabbare. Då har det ju varit krångel en period. Att dem har, eh ja, vad är det som har hänt egentligen? Nä men det har inte fungerat att kopiera dem. Och då har man fått stänga den bilden och börja om från början och sen kommer det upp

någon sån där ruta om man vill skicka felmeddelanden eller inte. Och i början så klickade jag bort det där direkt och tänkte ”det där har jag inte tid med” men sen tänkte jag att man ska skicka felmeddelanden för annars kommer det ju inte fram att det krånglar.

Viktor: Ja just det.

Intervjuperson 4: Så sen började jag göra det. Men så har det inte varit nu på de sista veckorna det tror jag inte.

Viktor: Så det blir ändå bättre?

Intervjuperson 4: Ja det blir det. Ja mer pålitligt och så. Det borde det ju bli, jag tror jag hörde då när jag började 98 att det hade ditintills kostat 80 miljoner eller någonting sånt där, paraplysystemet. Och då kan man ju undra såhär när det har gått tolv år vad det ligger uppe i. Alltså det är ju jättemycket pengar.

Viktor: Ja, vad upplever du som svårt respektive enkelt när du använder paraplysystemet?

Intervjuperson 4: Ja?

Viktor: Hur tror du att det är för en ny person som börjar använda systemet då?

Intervjuperson 4: Ja men det har vi ju ibland. I min grupp så kommer ju en tjej från, ”vad kommer hon nu ifrån?”, Botkyrka! Botkyrka jobbade hon i och där har man ju inte paraplyet, där har man ju ett annat system. Och hon var ju du under trettio, hade haft någon sån här, hade haft lite, jobbat lite mer än andra med datasystem så det var ju inte någon ovan person med. Med ja den ”typen” av arbete även om systemet var nytt för henne. Hon tyckte att det var jätte omständigt för henne och det tog lång tid. Det tog väldigt lång tid innan hon var inne i det.

Viktor: Ja och hon var ganska datorvan då?

Intervjuperson 4: Ja precis! Hon hade ju jobbat då i flera år så.

Viktor: Ja?

Intervjuperson 4: Ja men jag kan nog förstå hennes reaktion på att hon var förvånad själv, att det skulle ta så lång tid att det skulle vara så länge hon behövde gå och fråga och be om hjälp och sådär. Så ja det är min uppfattning att det är omständigt och inte så lätt att lära sig. Och i somras när vi hade vikarier så sa vi att beställningarna, dem la vi in själva för det är dem vi skickar till hemtjänstutföranden, och de är de som genererar pengar, eller genererar kostnader för oss då i slutändan och intäkter till utförarna så det är väldigt viktigt. Det är viktigt att det blir rätt så att de inte får, ja varken för lite eller för mycket. Helst inte för mycket då i alla fall. Så dem gjorde vi själva då så att vikarierna skulle inte trassla in sig med det.

Viktor: Nä?

Intervjuperson 4: Nä för dels ska man ju lära sig då hur man gör de här och sen måste det ju va rätt. Så det säger också en del om att det inte är helt enkelt.

Viktor: Nä det kanske ligger mycket i att man blir bekväm i att arbeta i det efter att man har använt det en längre tid?

Intervjuperson 4: Ja, ja. Jo för då ser man ju inte riktigt, man ska nog fråga någon som är lite ny så. Som har jobbat med något annat. Som har något annat system och har något att jämföra med.

Viktor: Ja, men finns det någonting som du oroas över när du använder paraplysystemet?

Intervjuperson 4: Som oroas?

Viktor: Ja? Som risken för att göra fel eller något sådant?

Intervjuperson 4: Ja vad skulle det vara? Ja någon sån där uppgift som jag har tänkt på, om det kan vara avgiftsnivån som ju ändå är kopplad till beställningen. Vad den består av och antalet tillfällen och sånt. Att man kan lägga in av misstag en felaktig avgiftsgrupp som inte stämmer med nivån och det finns liksom ingen, ingenting som systemet skulle kunna reagera på det och skicka en sån här liten varning att ja men det här stämmer inte. Nivå och avgiftsgrupp stämmer inte.

Viktor: Nähe ok?

Intervjuperson 4: Ja att det skulle kunna vara någon sån där. Någon slags varningstriangel som dyker upp när man lägger in uppgifter som inte stämmer överens. Men så smart är ju inte systemet att det är. Inte i dagsläget.

Viktor: Men är det någonting som ofta blir fel då?

Intervjuperson 4: Nä inte ofta, det vågar jag inte säga.

Viktor: Nä men det händer kanske?

Intervjuperson 4: Ja.

Viktor: Kan man upptäcka det då?

Intervjuperson 4: Ja det borde man ju kunna göra. Det kan man göra när någon hör av sig och säger att nu har jag inte kvar lika mycket hemtjänst som förut men jag har kvar samma avgift. Aj aj, då har den personen som la in den senaste beslutet ändrat och inte kollat efter om uppgifterna stämmer. De skulle ha ändrat i avgiftsgruppen.

Viktor: Ja ok.

Intervjuperson 4: Så det borde ju systemet ha kunnat ändra på. För det är inte alla pensionärer eller anhöriga som är så pigga att de ser att det här stämmer ju inte. Så har de betalat ganska länge fel i onödan.

Viktor: Kan det hända att det aldrig någonsin upptäcks, att det bara rullar på?

Intervjuperson 4: Ja absolut. Det tror jag. Fast någon gång lär det ju upptäckas

Viktor: Ja, jag hade inte så mycket mer där. Vill du tillägga något?

Intervjuperson 4: Nä jag tror det var bra så.

Viktor: Då tackar jag.

Intervjuperson 4: Tack.

Appendix 3 – Survey Questions

JDS = Job Diagnostic Survey

JC = Job Characteristics

SV= Skill variety

TI = Task Identity

TS = Task Significance

A = Autonomy

F = Feedback

JS = Job Satisfaction

PN = Psychological needs

KN = Knowledge needs

EN = Efficiency needs

PU = Perceived Usefulness

PEOU = Perceived Ease of Use

Appendix Table 3.1 Survey questions

Nr	Theory	Author/Instrument	Statement
1	JC	Hackman & Oldham (JDS) (SV)	My job provides a lot of variety.
2	JC	Hackman & Oldham (JDS)(TI)	My job allows me the opportunity to complete the work I start.
3	JC	Hackman & Oldham (JDS)(TS)	My job is one that may affect a lot of other people by how well the work is performed.
4	JC	Hackman & Oldham (JDS)(A)	My job lets me be left on my own to do my own work.
5	JC	Hackman & Oldham (JDS)(F)	My job by itself provides feedback on how well I am performing as I am working.
6	JC	Hackman & Oldham (JDS)(SV)	While performing my job I get the opportunity to work on many interesting projects.
7	JC	Hackman & Oldham (JDS)(TI)	My job is arranged so that I have a chance and the ability to talk with customer/clients/end-users.
8	JC	Hackman & Oldham (JDS)(TS)	My job has the ability to influence decisions that significantly affect the organization.
9	JC	Hackman & Oldham (JDS)(A)	My job provides me the opportunity of self-directed flexibility of work hours.
10	JC	Hackman & Oldham (JDS)(F)	My job provides me with the opportunity to both communicate

			with my supervisor and to receive recognition from them as well.
11	JC	Hackman & Oldham (JDS)(SV)	My job gives me the opportunity to use many new technologies.
12	JC	Hackman & Oldham (JDS) (meaningfulness)(TI)	My job is arranged so that I have an understanding of how it relates to the business mission.
13	JC	Hackman & Oldham (JDS)(TS)	My job influences day-to-day company success.
14	JC	Hackman & Oldham (JDS) (A)	I am able to act independently of my supervisor in performing my job function.
15	JC	Hackman & Oldham (JDS)(F)	I receive feedback from my co-workers about my performance on the job.
16	JS	Mumford(KnowledgeN) Challenge	Security is more important to me than challenge or excitement.
17	JS	Mumford(KnowledgeN)Challenge	I would rather move from job to job than put up with boredom and routine.
18	JS	Mumford(PsychologicalN)Recognition	I know when I'm doing a good job, and I want other people to recognize this too.
19	JS	Mumford(PsychologicalN)Recognition	So long as I know I'm doing good work, it doesn't matter to me if others aren't aware of this.
20	JS	Mumford(PsychologicalN)Achievement development	Self-development is never possible, one has to accept that one's potential will not be realized.
21	JS	Mumford(PsychologicalN)Achievement	It is essential to have a job that allows for personal 'growth'. Otherwise one becomes frustrated.
22	JS	Mumford(PsychologicalN)Status	I'd rather be happy than have high status and ulcers.
23	JS	Mumford(Rewards)Effort-reward	Other aspects of work are more important to me than salary.
24	JS	Mumford(Rewards)Effort-reward	It's salary that really counts, so long as the money is right, the rest doesn't matter.
25	JS	Mumford(PsychologicalN)Interpersonal relationships	It's the people you work with that make a job good or bad. Working with a pleasant crowd is essential.
26	JS	Mumford(PsychologicalN)Interpersonal relationships	I don't bother too much about the others at work, it's the job that is important.
27	JS	Mumford(PN)Responsibility	I'd rather get on quietly with my own work, than have responsibility for

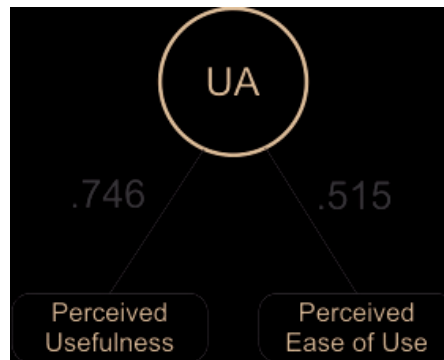
			work of others.
28	JS	Mumford(PN)Responsibility	Responsibility is a challenge. I enjoy it.
29	JS	Mumford(EthicalN)company image	I wouldn't work for a firm I didn't believe in and think efficient.
30	JS	Mumford(EthicalN)company image	So long as the firm pays well and provides me with interesting work, I'm not too worried about its image.
31	JS	Mumford(PsychologicalN)Status	Status is important to me. I like to be respected.
32	JS	Mumford(PsychologicalN) Status	I don't care about rank and job titles, it's what you're doing that is important.
33	JS	Mumford(TaskN)Variety	I must have interesting work all the time, if not I get fed up.
34	JS	Mumford(TaskN)Variety	I enjoy spells of routine and find them relaxing.
35	UA	Davis (PU)	Using UMBRELLASYSTEM in my job enables me to accomplish tasks more quickly.
36	UA	Davis (PU)	Using UMBRELLASYSTEM improves my job performance.
37	UA	Davis (PU)	Using UMBRELLASYSTEM in my job increases my productivity.
38	UA	Davis (PU)	Using UMBRELLASYSTEM enhances my effectiveness on the job.
39	UA	Davis (PU)	Using UMBRELLASYSTEM makes it easier to do my job.
40	UA	Davis (PU)	I find UMBRELLASYSTEM useful in my job.
41	UA	Davis (PEOU)	My interaction with UMBRELLASYSTEM is clear and understandable.
42	UA	Davis (PEOU)	It would be easy for me to become skillful at using UMBRELLASYSTEM.
43	UA	Davis (PEOU)	I find UMBRELLASYSTEM easy to use.
44	UA	Davis (PEOU)	I find UMBRELLASYSTEM to be flexible to interact with.

Appendix 4 – Quantitative Analysis Results

Appendix 4.1 Summary of User Acceptance

Appendix Table 4.1 Correlation coefficients

Variable	Factor	Correlation
UA	PU	0.866
	PEOU	0.688



Appendix Figure 4.1 UA path analysis

Interpretation: On the figure above are shown the path coefficients from the path analysis. The coefficients are significant, which means that the factors PU and PEOU are important and PU has the biggest influence on the variable UA.

Appendix 4.2 Summary of Job Characteristics

Appendix Table 4.2 Correlation coefficients

Variable	Factor	Correlation
JC	Skill	0.744
	Task Identity	0.628
	Task Significance	0.675
	Autonomy	0.543
	Feedback	0.715

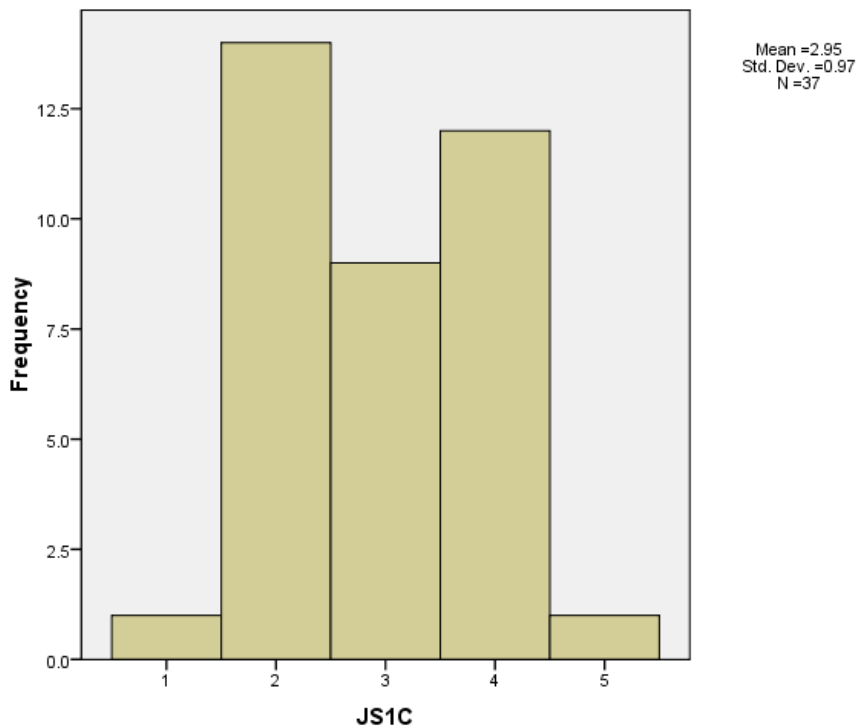


Appendix Figure 4.2 JC path analysis

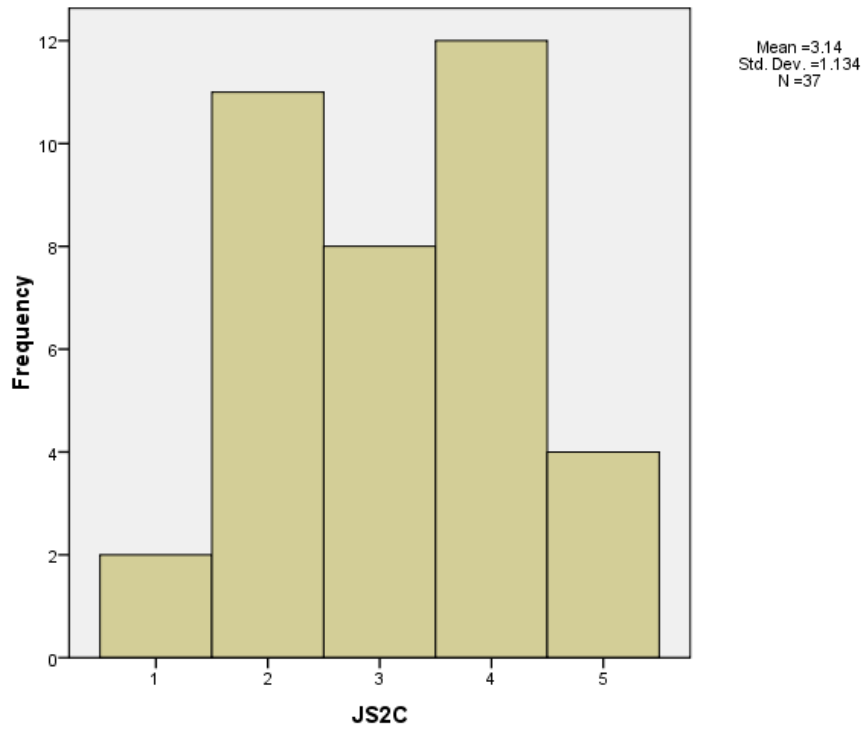
Interpretation: On the figure above are shown the path coefficients from the path analysis. The coefficients are significant, which means that all of the factors are important. Skill and Feedback have the biggest influence on the variable JC.

Appendix 4.3 Summary of Job Satisfaction

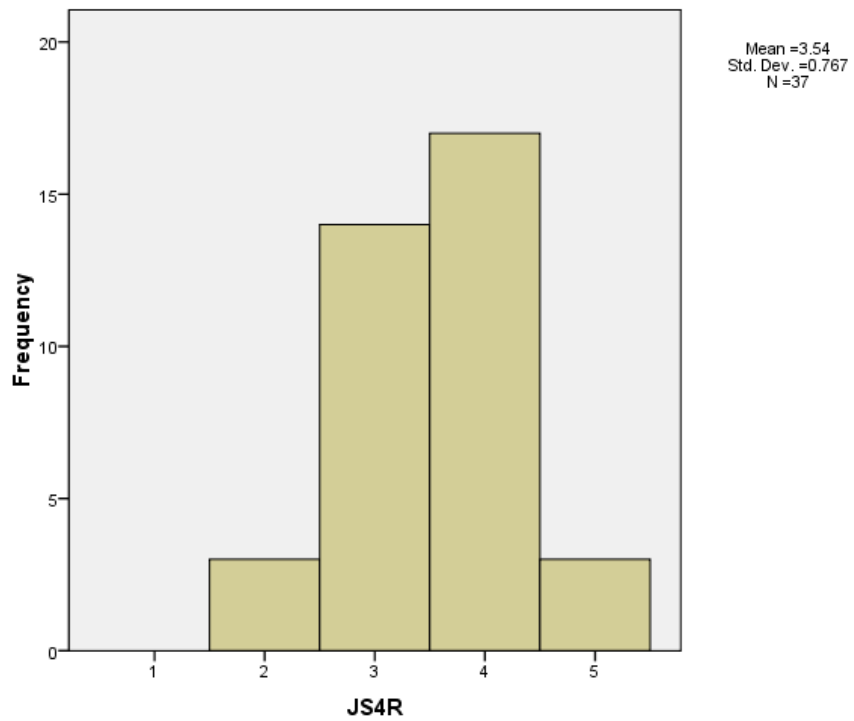
Appendix 4.3.1 Graphs of Job Satisfaction frequency answers by question



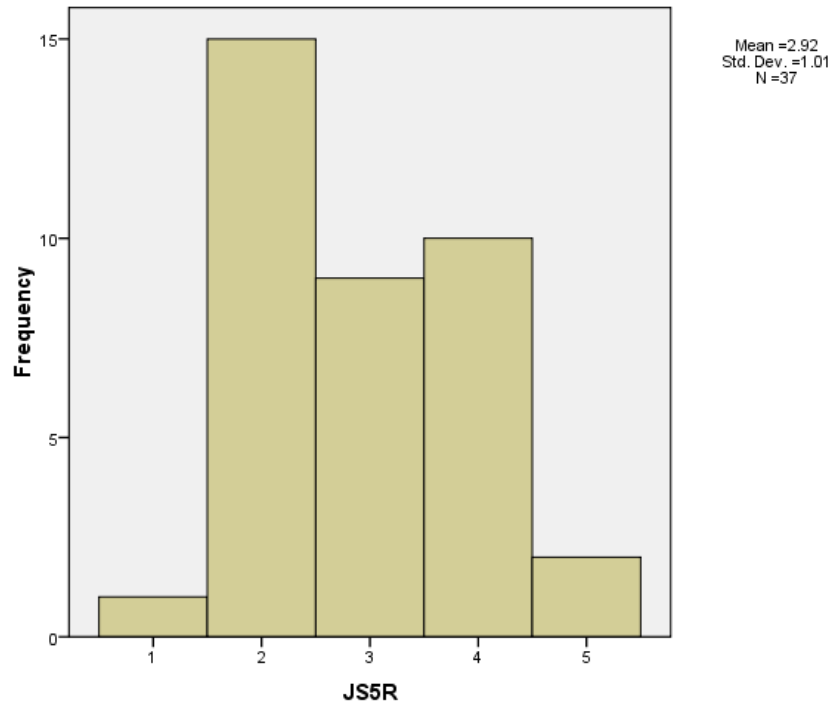
Appendix Figure 4.3 Security is more important to me than challenge or excitement.



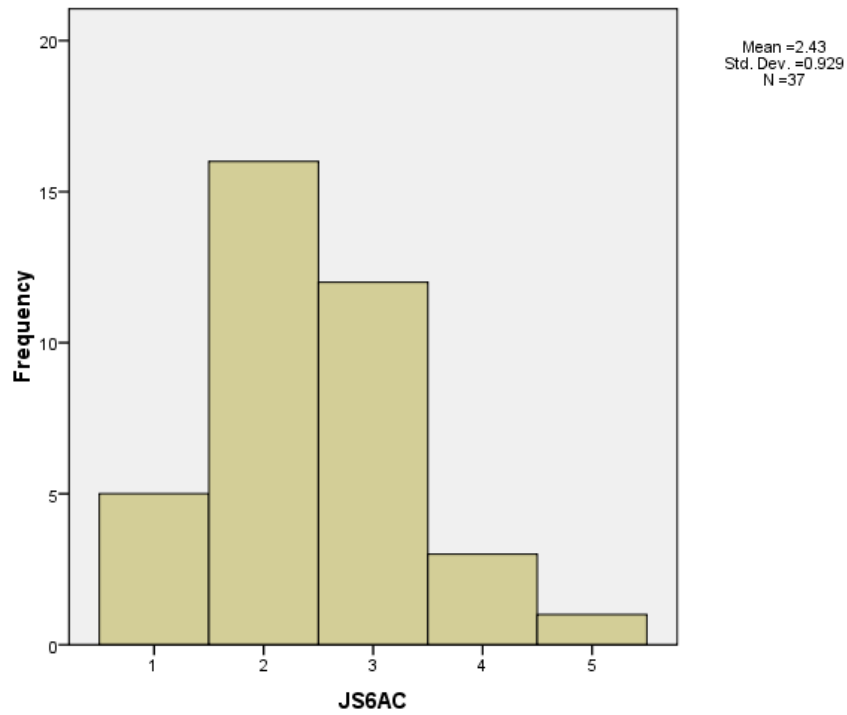
Appendix Figure 4.4 I would rather move from job to job than put up with boredom and routine



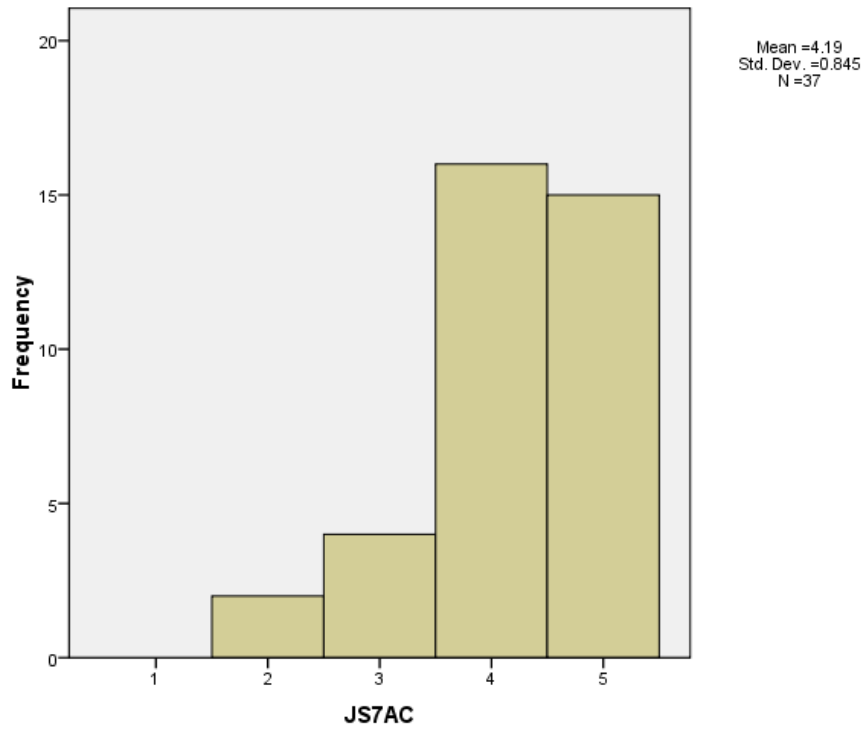
Appendix Figure 4.5 I know when I'm doing a good job, and I want other people to recognize this too.



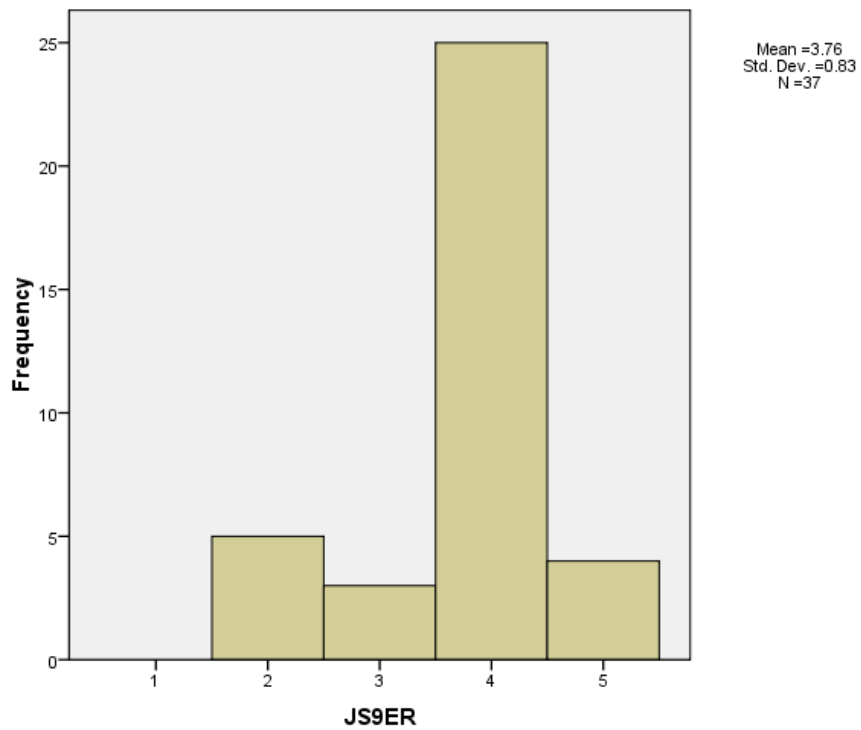
Appendix Figure 4.6 So long as I know I'm doing good work, it doesn't matter to me if others aren't aware of this.



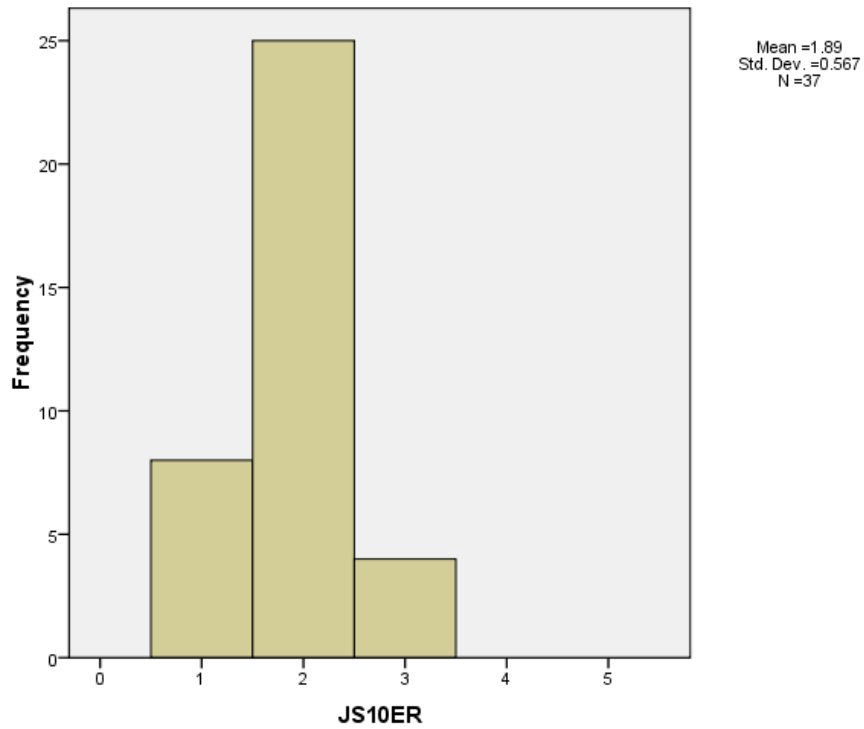
Appendix Figure 4.7 Self-development is never possible, one has to accept that one's potential will not be realized.



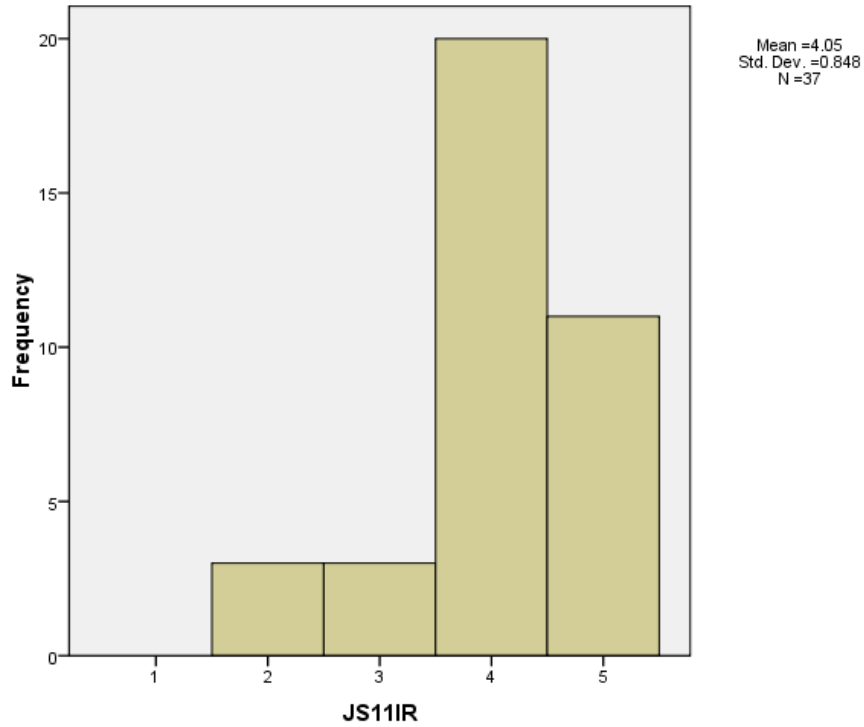
Appendix Figure 4.8 It is essential to have a job that allows for personal 'growth'. Otherwise one becomes frustrated.



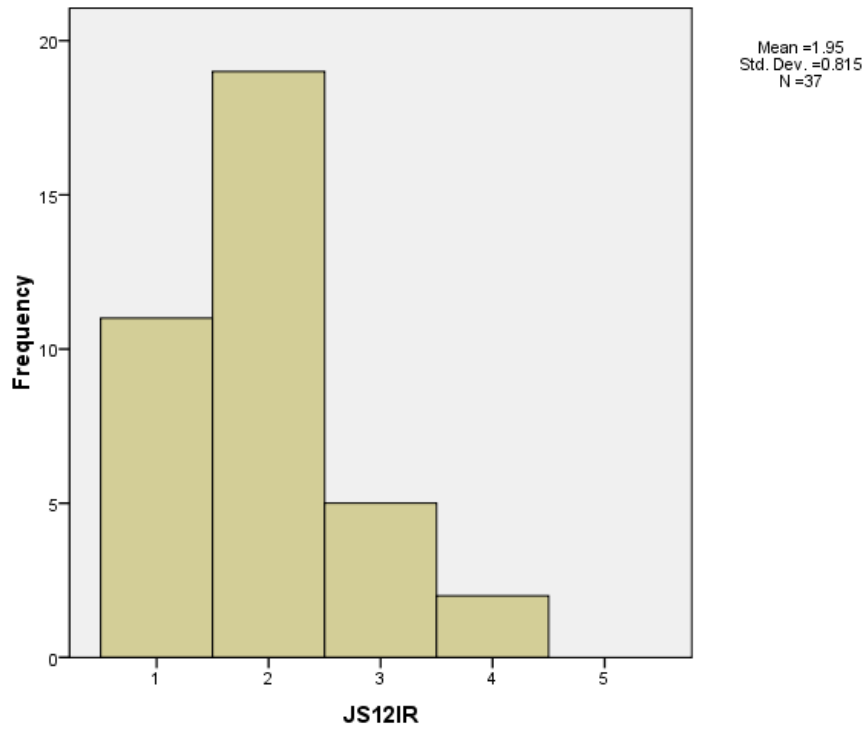
Appendix Figure 4.9 Other aspects of work are more important to me than salary.



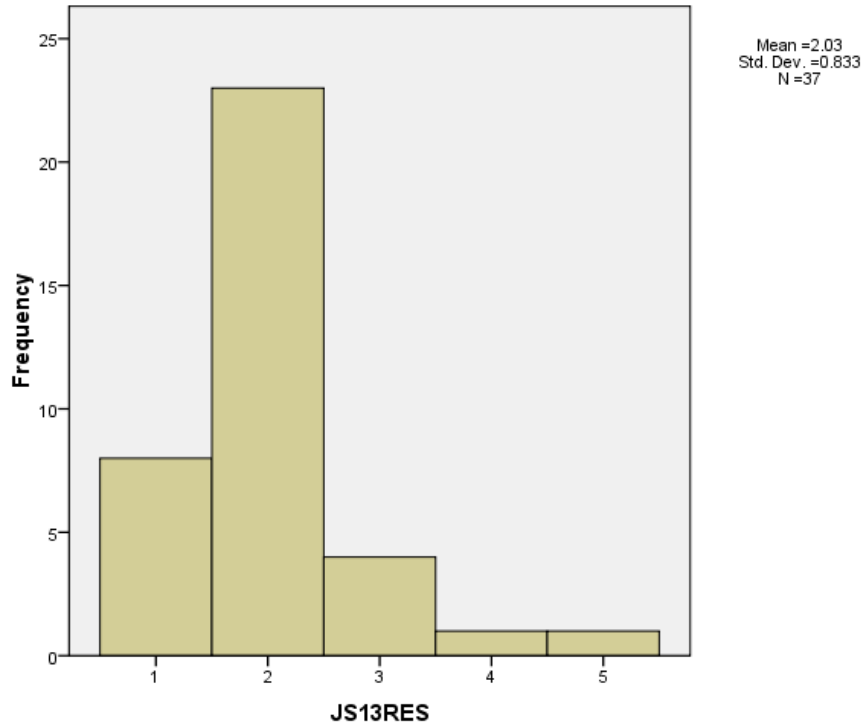
Appendix Figure 4.10 It's salary that really counts, so long as the money is right, the rest doesn't matter.



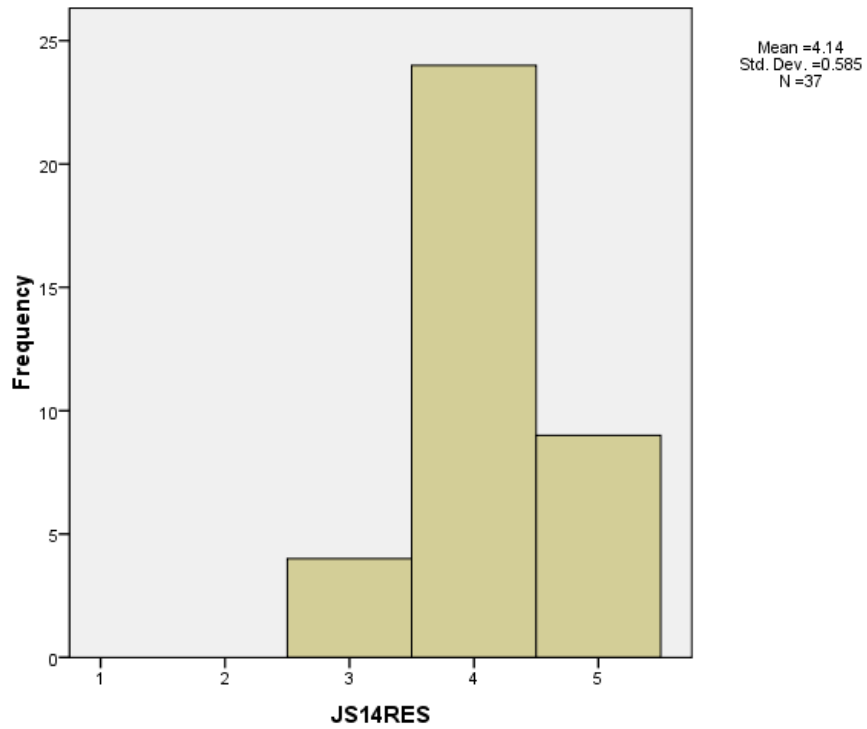
Appendix Figure 4.11 It's the people you work with that make a job good or bad. Working with a pleasant crowd is essential.



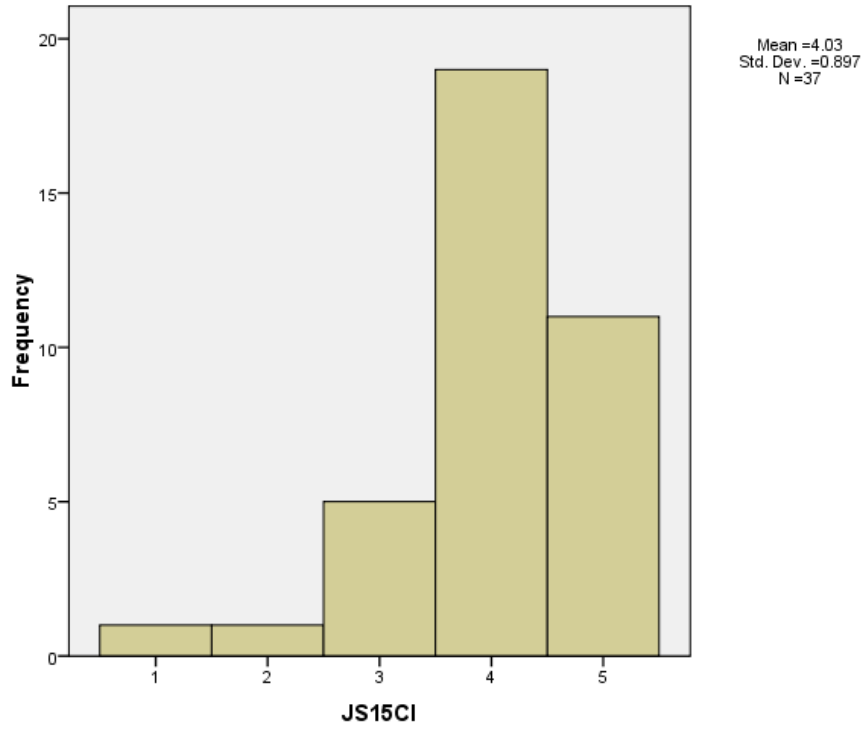
Appendix Figure 4.12 I don't bother too much about the others at work, it's the job that is important.



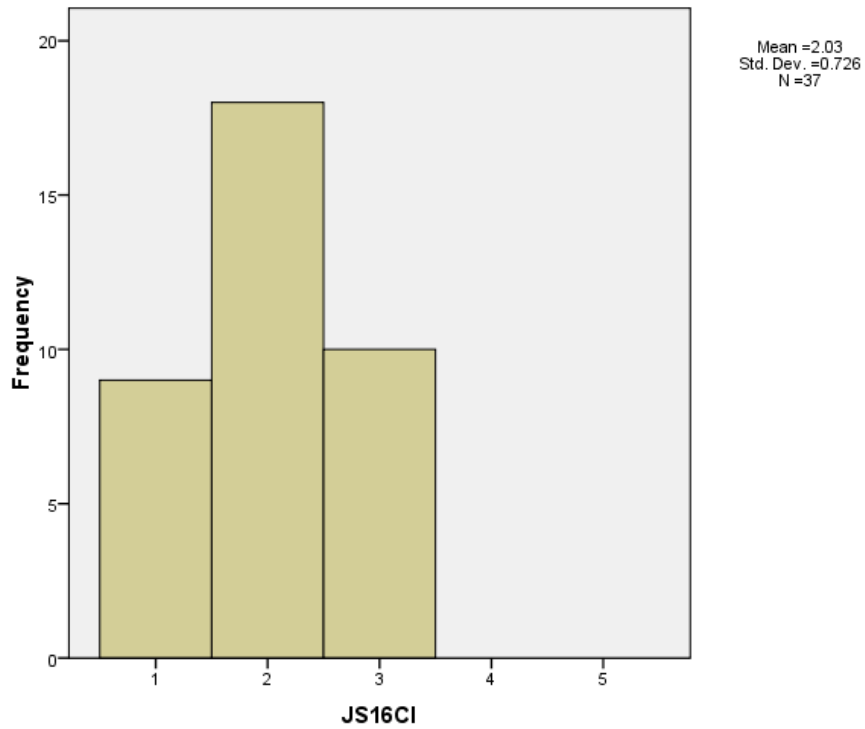
Appendix Figure 4.13 I'd rather get on quietly with my own work, than have responsibility for work of others.



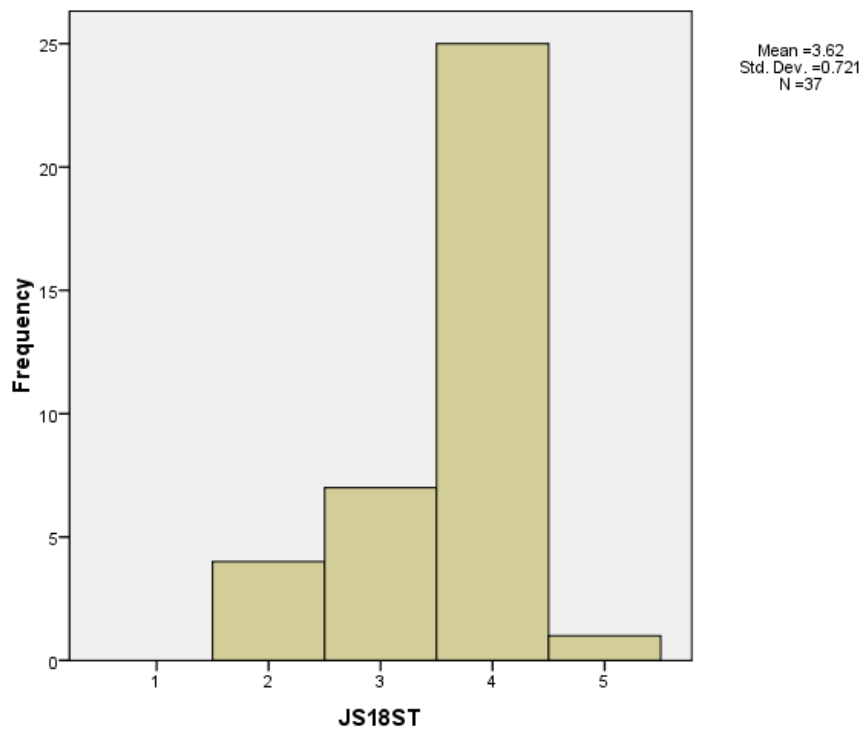
Appendix Figure 4.14 Responsibility is a challenge. I enjoy it.



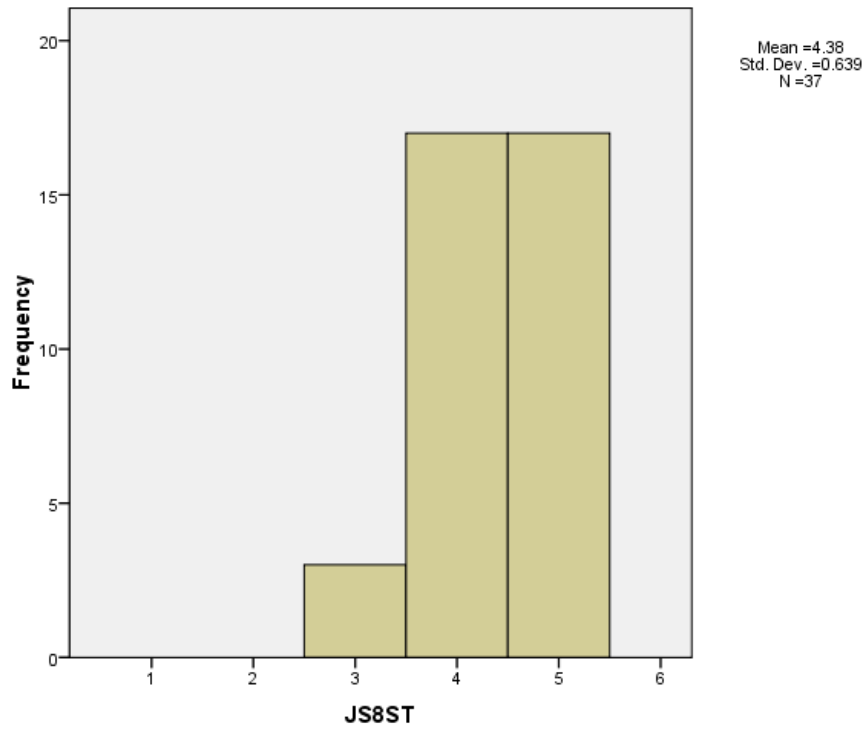
Appendix Figure 4.15 I wouldn't work for a firm I didn't believe in and think efficient.



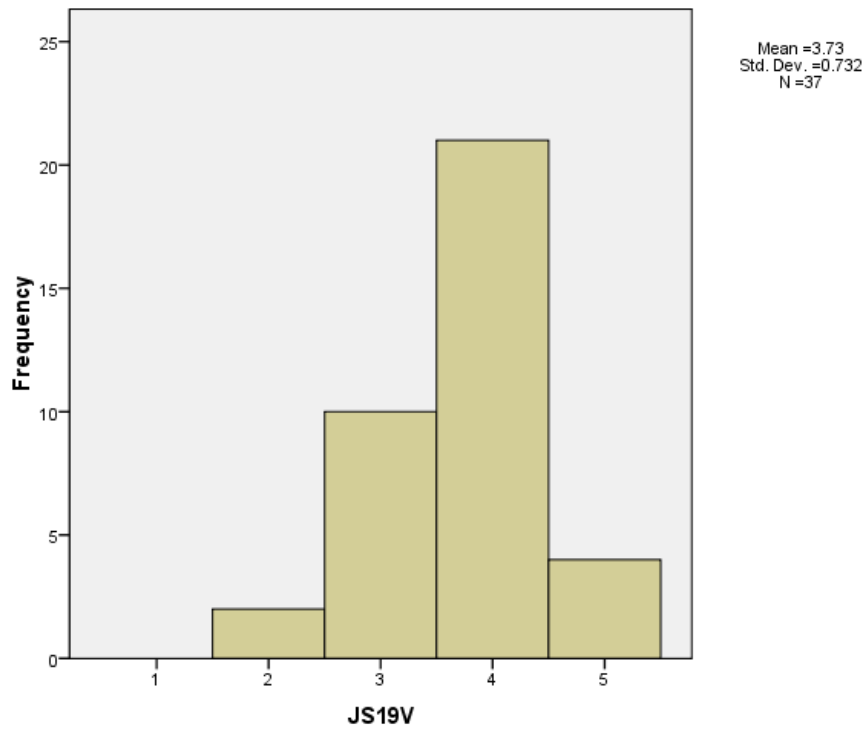
Appendix Figure 4.16 So long as the firm pays well and provides me with interesting work, I'm not too worried about its image.



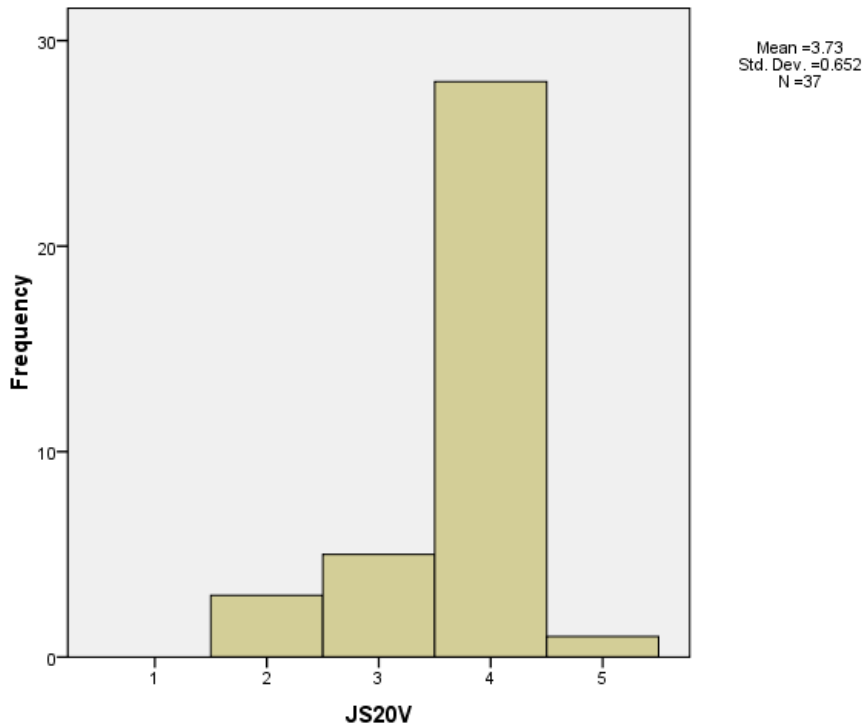
Appendix Figure 4.17 I don't care about rank and job titles, it's what you're doing that is important.



Appendix Figure 4.18 I'd rather be happy than have high status and ulcers.



Appendix Figure 4.19 I must have interesting work all the time, if not I get fed up.



Appendix Figure 4.20 I enjoy spells of routine and find them relaxing.

Appendix 4.4 Summary of the JS, JC and UA connection

Appendix Table 4.3 Respondents opinion for UA, JS and JC

N	UA	JS	JC
1	Neutral	Positive	Positive
2	Neutral	Neutral	Positive
3	Positive	Neutral	Neutral
4	Positive	Positive	Positive
5	Neutral	Neutral	Positive
6	Neutral	Neutral	Positive
7	Neutral	Neutral	Positive
8	Neutral	Neutral	Positive
9	Positive	Positive	Positive
10	Neutral	Neutral	Positive
11	Neutral	Neutral	Positive
12	Neutral	Neutral	Neutral

13	Positive	Neutral	Neutral
14	Positive	Positive	Positive
15	Neutral	Positive	Positive
16	Positive	Neutral	Neutral
17	Neutral	Neutral	Neutral
18	Neutral	Neutral	Neutral
19	Positive	Neutral	Neutral
20	Positive	Positive	Positive
21	Positive	Neutral	Neutral
22	Neutral	Neutral	Neutral
23	Positive	Neutral	Neutral
24	Positive	Neutral	Neutral
25	Positive	Positive	Positive
26	Negative	Neutral	Neutral
27	Neutral	Neutral	Neutral
28	Neutral	Positive	Positive
29	Negative	Neutral	Neutral
30	Negative	Neutral	Neutral
31	Neutral	Neutral	Neutral
32	Neutral	Neutral	Neutral
33	Neutral	Positive	Positive
34	Positive	Neutral	Neutral
35	Neutral	Neutral	Neutral
36	Neutral	Neutral	Neutral
37	Neutral	Neutral	Neutral

References

- Adler, S. (1980). Self-Esteem and Causal Attributions for Job-Satisfaction and Dissatisfaction. *Journal of Applied Psychology*, (65:3), 327-332.
- Brief, A. P., & Aldag, R. J. (1975). Employee reactions to job characteristics: A constructive replication. *Journal of Applied Psychology*, 60, 182-186.
- Begley, T.M., and Czajka, J.M. (1993) Panel Analysis of the Moderating Effects of Commitment on Job-Satisfaction, Intent to Quit, and Health Following Organizational-Change. *Journal of Applied Psychology*, (78:4), 552-556.
- Chen, L. H. (2008). *Job satisfaction among information system (IS) personnel: Computers in human behaviour*. (24), 105-118.
- Davis, F.D. (1989): Percieved Usefulness, Percieved Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3)
- Ganzach, Y. (1998). Intelligence and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal* (41:5), 526-539.
- Gefen, D., & Straub, D. (2002). The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adaption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal of the Association for Information Systems*, 1 (18).
- Hackman, J.R., & Lawler, E.E. (1971). Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*. v55. 259-286.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hartwick, J., & Barki, H. (1994). Explaining the Role of User Participation in Information System Use. *Management Science*, 40(4).
- Kulik, C.T., Oldham, G.R., & Hackman, J.R. (1987). Work design as an approach for person-environment fit. *Journal of vocational behaviour*, 31(3), 278-296.
- Locke, E.A. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational Behavior & Human Performance*, 5, 484-500.
- Morris, M.G., & Venkatesh, V. (2010). Job Characteristics and Job Satisfaction: Understanding the Role of Enterprise Resource. *MIS Quarterly*, (34: 1), 143-161.
- Mumford, E. (1972). *Job Satisfaction: A Study of Computer Specialists*. Longman, Harlow, UK.
- Mumford, E. (1973). *Designing Systems for Job Satisfaction*. Manchester Business School, 4, 493-498.
- Mumford, E. (1983). *Designing Participatively: A Participative Approach to Computer Systems Design*. Manchester Business School, Manchester, UK.
- Mumford, E. (1991). Job Satisfaction: A method of analysis. *Personnel review*, 20, 11-19.
- Saks, A.M., & Ashforth, B.E. (1997). A Longitudinal Investigation of the Relationships Between Job Information Sources, Applicant Perceptions of Fit, and Work Outcomes. *Personnel Psychology*, 50:2, 395-426.
- Szajna, B. (1996). *Empirical evaluation of the Revised Technology Acceptance Model*. Texas, Texas Christian

University, Department of Management.

Umstot, D.D., Bell, C.H., & Mitchell, T.R. (1976). Effects of Job Enrichment and Task Goals on Satisfaction and Productivity: Implications for Job Design. *Journal of Applied Psychology*, 61:4, 379-394.

Venkatesh V., & Davis F.D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2)

Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., & Davis F.D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3)

Venkatesh, V., Davis, F., & Morris, M.G. (2007). Dead Or Alive? The Development, Trajectory And Future Of Technology Adoption Research., *Journal of the Association for Information Systems*: 8:4.