



**LUNDS**  
UNIVERSITET

**INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI**

*”Hon är ju åttio procent av varför jag tycker det här jobbet är så roligt”  
– Psykosociala faktorer som påverkar konsulter arbetstrivsel*

**Linda Kajandi**  
**Paulina Wahlström**

Kandidatuppsats ht 2013

Handledare: Ingela Steij Stålbrand

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
Bemanningsbranschen.....	5
Definition av arbetstrivsel.....	6
Syfte och frågeställning.....	7
<b>Tidigare studier och forskning</b> .....	<b>8</b>
Arbetsmiljöverkets rapport.....	8
Kunskapssammanställning “Arbetsmiljö för hyresarbetskraft – Inhyrdas fysiska och psykosociala arbetsmiljö”.....	9
Copenhagen Psychosocial Questionnaire.....	10
Herzbergs Tvåfaktorteori.....	12
<b>Metod</b> .....	<b>14</b>
Deltagare och urval.....	14
Material.....	15
Procedur.....	16
Analysmetod.....	17
<b>Resultat</b> .....	<b>18</b>
Tema 1: Relation till kollegor.....	18
<i>God relation till kollegor leder till trivsel</i> .....	18
<i>Identifiering med kollegor</i> .....	19
Tema 2: Frihet i relation till otrygghet.....	20
Tema 3: Kommunikation och otydlighet.....	21
Tema 4: Utveckling och inflytande.....	22
<i>Utveckling</i> .....	22
<i>Inflytande</i> .....	23
<b>Diskussion</b> .....	<b>24</b>
Tema 1 - Relation till kollegor.....	25

Tema 2 - Frihet i relation till otrygghet.....	26
Tema 3 - Kommunikation och otydlighet.....	27
Tema 4 - Utveckling och inflytande.....	29
Sammanfattande resonemang och slutsats.....	32
Styrkor och svagheter.....	34
Förslag på framtida forskning.....	35
<b>Referenser.....</b>	<b>37</b>
<b>Bilaga 1.....</b>	<b>41</b>

## Sammanfattning

Arbetsmarknadens ökade krav på flexibilitet och effektivitet har medfört att bemanningsbranschen har vuxit kraftigt de senaste åren, och den står nu för en betydande del av sysselsättningen i Sverige ([http://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen\\_1/fakta](http://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen_1/fakta)). Det finns dock ytterst lite forskning kring arbetssituationen för anställda i bemanningsföretag, och ännu mindre kring deras psykosociala arbetsmiljö. Denna studie har fokus på en av dessa psykosociala aspekter, nämligen arbetstrivsel. Syftet med studien har varit att på ett kvalitativt sätt kartlägga vilka psykosociala faktorer som påverkar bemanningsanställdas upplevelse av trivsel i arbetet, samt att undersöka i vilken grad gängse forskning är applicerbar på bemanningsanställdas specifika situation. Detta har undersökts genom semistrukturerade intervjuer med fem konsulter i Skåne, anställda av fyra olika bemanningsföretag och med olika arbetsplatser. Genom en tematisk analys har sedan fyra övergripande teman framkommit som antas representera de, enligt konsulterna själva, största påverkansfaktorerna på upplevd arbetstrivsel. Temana var Relation till kollegor, Frihet i relation till otrygghet, Kommunikation och otydlighet och Utveckling och inflytande. Tidigare forskning i form av en rapport och en kunskapssammanställning från Arbetsmiljöverket (2013) samt Herzbergs tvåfaktorteori (1993) kring arbetstrivsel stämde i hög grad överens med de här framkomna påverkansfaktorerna på bemanningsanställdas arbetstrivsel, vilket stärker denna studies resultat.

## Inledning

Trivsel i arbetslivet generellt är något som har studerats frekvent, och är något som de flesta yrkesverksamma personer har en relation till. I och med att arbetsmarknaden idag är i konstant rörelse och dess krav och möjligheter förändras blir arbetstrivsel ett ständigt aktuellt tema. Aktuellt är även den växande bemanningsbranschen i Sverige, och denna studie vill därför undersöka vilka faktorer som påverkar arbetstrivsel utifrån just bemanningsanställdas situation, då majoriteten av den tidigare forskningen inte inkluderar denna anställningsform.

Studiens inleds med en kortfattad beskrivning av bemanningsbranschen, en begreppsdefinition av "arbetstrivsel" samt presentation av studiens syfte. Vidare ges en sammanställning av tidigare forskning inom området, följd av en genomgång av studiens metodik och analysmetod. Sedan presenteras det framkomna resultatet av studien. Avslutningsvis förs en diskussion kring huruvida de framkomna resultaten överensstämmer med tidigare forskning, studiens brister och förtjänster, och förslag på fortsatt forskning läggs fram.

### *Bemanningsbranschen*

Sedan en lagändring 1993 har bemanningsbranschen vuxit kraftigt i Sverige, och antalet personer som någon gång under 2012 arbetade för ett bemanningsföretag var ca 135 000 ([http://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen\\_1/fakta](http://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen_1/fakta)). En trolig förklaring till bemanningsföretagens tillväxt kan vara att arbetsmarknaden i dag kräver högre flexibilitet hos företagen än tidigare, och att ta in konsulter via bemanningsföretag kan då vara ett sätt att lättare anpassa personalstyrkan till variationer i konjunktioner och arbetstoppar utan att behöva vara över- eller underbemannade långa perioder. (Svenskt näringsliv, 2012). De anställda inom bemanningsbranschen är till stor del grupper som inte är lika starka på den generella arbetsmarknaden, med en överrepresentation av unga, kvinnor och andra generationens indvandrare (ibid).

Ett bemanningsföretag är alltså ett företag som anställer personal för att sedan hyra ut den till andra företag, ofta benämnda som kundföretag. Sveriges lag om uthyrning av arbetstagare (§ 5 2012:854) definierar ett bemanningsföretag enligt följande: "en fysisk eller juridisk person som har arbetstagare anställda i syfte att hyra ut dessa till kundföretag för

arbete under kundföretagets kontroll och ledning”. Kundföretag definieras i samma lag som “en fysisk eller juridisk person för vilken och under vars kontroll och ledning arbetstagare som hyrs ut av bemanningsföretag arbetar”. Den uthyrde arbetstagaren benämns oftast som “konsult”, vilket också är det begrepp som använts i denna studie, liksom benämningen “bemanningsanställd”.

Då bemanningsföretaget formellt är arbetsgivare åt konsulterna så har det enligt kapitel 3 § 2 i arbetsmiljölagen fullt arbetsmiljöansvar för sina arbetstagare, även när de är uthyrda. Kundföretaget ansvarar enbart för arbetet som konsulten utför på plats, och är skyldiga att vidta de skyddsåtgärder som eventuellt krävs för arbetet (Arbetsmiljölagen 1977:1160, kap 3 § 12). Det som skiljer sig för anställda inom bemanningsbranschen jämfört med fast anställda blir därför att två parter bär ansvaret för deras arbetsmiljö. I teorin innebär detta att konsulten har dubbelt skydd men i praktiken riskerar ansvaret för konsultens arbetsmiljö istället att falla mellan stolarna (Arbetsmiljöverket, 2013). Denna påtagliga skillnad mellan bemanningsanställda och fast anställda är något som skulle kunna ligga till grund för de skillnader som tidigare forskning (se nedan) funnit mellan dessa två grupper i relation till den psykosociala arbetsmiljön och upplevd arbetstrivsel.

Då bemanningsbranschen är relativt ny har det heller inte skett några mer omfattande undersökningar inom detta område och speciellt inte angående arbetstrivsel och det triangulära förhållandet som uppstår mellan konsulten, bemanningsföretaget och kundföretaget. Det finns här en kunskapslucka som är intressant att undersöka, vilket denna studie med en kvalitativ ansats har för avsikt att bidra till. Vilka faktorer är betydelsefulla för att en konsult skall trivas på en arbetsplats och hur pass relevant är gängse forskning för konsultens specifika situation?

### *Definition av arbetstrivsel*

För att kunna undersöka arbetstrivsel hos bemanningsanställda är det nödvändigt att först definiera begreppet “arbetstrivsel”. Det är ett begrepp som kan innefatta många dimensioner och tolkningar, och vid efterforskningar blir det tydligt att det finns ett flertal olika definitioner. Smith (1967) definierar arbetstrivsel “as an affective response of the worker to his job. . . [and is] . . . similar in meaning to pleasure” (s. 343). En vida använd definition av begreppet är Locke’s (1969) teori om arbetstrivsel som “a state resulting from an employee’s perception that his or her job allowed for the fulfillment of his or her values” (okänt sidnummer). Dock har denna definition utvecklats och tolkats på olika sätt i olika studier.

Furnham (2005) framhåller att arbetstrivsel enligt Lockes definition blir olika saker för olika människor, beroende på deras värderingar. Det finns alltså inga tydliga faktorer som per automatik skapar en upplevelse av trivsel på arbetet för alla, utan individer i samma kontext kan uppleva olika grad av arbetstrivsel beroende på olikheter i värderingar.

Andra definitioner av begreppet "arbetstrivsel" menar på att det är ett hierarkiskt organiserat begrepp, där generell upplevelse av arbetstrivsel är ett resultat av ett flertal underliggande faktorer och aspekter av arbetet. Graden av övergripande trivsel för en individ blir då den sammanlagda tillfredsställelsen med var och en av de underliggande aspekterna. Denna hierarkiska modell kan i sig bestå av såväl kognitiva som emotionella komponenter, och kan hos individen förändras över tid. (Skalli, Theodossiou, & Vasileiou, 2008; Dalal, & Credé, 2013).

Denna studie har utgått från en kombinerad begreppsdefinition av de ovan nämnda, med viss tonvikt på den hierarkiska modellen. Detta var nödvändigt för att skapa en tydlighet kring vad studien ämnar undersöka samt för att kunna sätta det i relation till tidigare forskning. Begreppen "arbetstrivsel" och "arbetstillfredsställelse" används i denna studie synonymt med varandra, främst av anledningen att de omfattas av samma ord på engelska - "job satisfaction".

### *Syfte och frågeställning*

Syftet med denna studie är att med en kvalitativ ansats utreda vilka psykosociala faktorer som kan påverka bemanningsanställdas upplevelse av arbetstrivsel, samt undersöka hur pass väl gängse forskning är relevant för bemanningsanställdas specifika situation. Studien får således frågeställningen; Vilka psykosociala faktorer påverkar bemanningsanställdas upplevelse av arbetstrivsel?

### *Förförståelse*

Författarna av denna studie har båda arbetat som konsulter för bemanningsföretag i flera omgångar och för såväl olika bemannings- som kundföretag. Författarna hade blandade upplevelser av arbetstrivsel inom bemanningsbranschen varför personliga erfarenheter var en bidragande faktor till valet av studiens inriktning. Under hela arbetets gång har författarna dock sökt sätta sina respektive förförståelser åt sidan, och angripa ämnet utifrån ett öppet förhållningssätt.

## **Tidigare studier och forskning**

### *Forskning kring konsulters arbetstrivsel*

Tidigare forskning som berör bemanningsanställda och den specifika situationen med ett triangulärt förhållande som en bemanningsanställning innebär är klart begränsad. Dock finns en nyutkommen rapport, "In- och uthyrning av arbetskraft", från Arbetsmiljöverket (2013) kring bemanningsanställdas arbetssituation, vilken skapade stora svallvågor i media.

Rapporten har bland annat funnit att konsulter upplever mindre arbetstillfredsställelse än fast anställda, vilket naturligtvis är intressant ur denna studies syfte. I samband med att Arbetsmiljöverket genomförde projektet med syfte att öka kunskapen om arbetsmiljön inom bemanningsbranschen beställde de en kunskapssammanställning, "Arbetsmiljö för hyresarbetskraft – Inhyrdas fysiska och psykosociala arbetsmiljö" (Håkansson, Isidorsson & Pille Strauss-Raats, 2013), om arbetsmiljöfrågor inom bemanningsbranschen från Göteborgs universitet. Det är en sammanställning av den forskning som i dagsläget finns på området.

Med tanke på rapportens och kunskapssammanställningens aktualitet, att de har identifierat ett flertal problematiska aspekter kring konsulters arbetssituation, samt bristen på tidigare forskning inom området så har de i denna studie använts som vetenskapligt underlag för att belysa aspekter som kan påverka konsulters upplevelse av arbetstrivsel.

### *Arbetsmiljöverkets rapport*

Arbetsmiljöverkets nyutkomna rapport "In- och uthyrning av arbetskraft" (2013) hävdar som ovan nämnt att otillfredsställelsen med arbetet är större hos bemanningsanställda än hos andra. Det ges i rapporten inga förslag på tänkbara anledningar till detta, varför författarna till denna studie ville fördjupa sig i ämnet. I rapporten tas dock ett flertal identifierade problem upp angående bemanningsanställdas arbetssituation, vilka är faktorer som enligt tidigare forskning har samband med upplevd arbetstrivsel och arbetstillfredsställelse.

Ett av problemen är enligt rapporten att bemanningsanställda har mindre inflytande på arbetsplatsen och mindre möjligheter att ta egna initiativ än fast anställda. Detta skulle kunna vara en bidragande anledning till att bemanningsanställda är mindre



tillfredsställda med sitt arbete, då tidigare forskning visat att graden av självbestämmande och kontroll är viktiga faktorer för att anställda ska uppleva välbefinnande (Thompson & Prottas, 2005). Även Gamboa et. al. (2010) har funnit att personligt initiativtagande kan predicera arbetstillfredsställelse hos den anställda följande ett positivt samband.

Arbetsmiljöverkets rapport tar även upp problematiken kring att många av de inhyrda bemanningskonsulterna får de tyngsta och enformigaste arbetena, som kundföretaget inte vill ge till sina egna fast anställda (Arbetsmiljöverket, 2013). Melamed et al. (1995) har i en studie kring monotona arbetsuppgifters påverkan på arbetstrivsel, psykisk stress och frånvaro funnit att de anställda som upplever sina arbetsuppgifter som monotona även trivs sämre med sitt arbete än de som upplever sina uppgifter som omväxlande. De visar också på att monotont arbete påverkar anställdas grad av psykisk stress negativt, liksom sjukfrånvaro från arbetet.

Ytterligare ett problem som tas upp i rapporten om bemanningsanställdas arbetsmiljö är att introduktioner på konsulternas nya arbetsplatser ofta kortas ner eller helt och hållet uteblir (Arbetsmiljöverket, 2013) Arbetsmiljöverket trycker här på hur bristen på introduktioner till nya konsulter på kundföretagen utgör en omfattande säkerhetsrisk inom vissa sektorer, men ofullständig information om arbetsuppgifter och rutiner kan även påverka anställdas upplevda arbetstrivsel. Enligt en studie av Schmidt (2007) så finns ett starkt samband mellan anställdas arbetstillfredsställelse och deras nöjdhet med introduktionen på deras nya arbetsplats. Detta stöds även av flera studier inom samma område (t.ex. Ellinger, Ellinger, & Keller, 2003; Tansky & Cohen, 2001).

Något som inte tas upp i Arbetsmiljöverkets rapport men däremot uppmärksammas av Svenskt Näringsliv (2012) är att bemanningsanställda byter arbetsgivare och bransch i högre utsträckning än andra. Även detta kan vara en faktor som relaterad till konsulters upplevda arbetstrivsel, då forskning pekar på att ett frivilligt byte av arbete ofta föregås av låg arbetstillfredsställelse (Boswell, 2005). Vid byte av jobb uppstår enligt tidigare forskning också en omedelbar ökning av upplevd arbetstrivsel, ett fenomen känt som "smekmånads-effekten", vilket sedan följs av en klar minskning av arbetstillfredsställelse, kallad "baksmälla-effekten" (ibid). Det kan alltså ha betydelse huruvida en individ precis bytt jobb eller inte för hur denne skattar sin arbetstrivsel.

*Kunskapssammanställning "Arbetsmiljö för hyresarbetskraft – Inhyrdas fysiska och psykosociala arbetsmiljö"*

Kunskapssammanställningen som beställdes av Arbetsmiljöverket är en metaanalys som genomfördes av Håkansson, Isidorsson & Pille Strauss-Raats (2013), på Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet. Den har som syfte att ge en sammanfattande bild av den forskning som finns på området. Metaanalysen innefattar 45 stycken artiklar med kraven att artiklarna skall vara peer-reviewed samt att de skall särskilja bemanningsanställda från övriga grupper med tidsbegränsad anställning eftersom det är det triangulära förhållandet mellan konsulten, bemanningsföretaget och kundföretaget som här är intressant. Trots sökning i fyra internationella databaser samt den svenska databasen LIBRIS kunde alltså endast 45 stycken artiklar hittas som uppfyllde kraven för en metaanalys. De artiklar som hittades behandlade frågor rörande arbetsmiljön för just bemanningsanställda, varav 22 st behandlade den psykosociala arbetsmiljön. Sammantaget kunde man konstatera att bemanningsanställda löper högre risk att utsättas för psykosocial ohälsa där osäkerhet inför anställningstrygghet är en framträdande riskfaktor samt att de har en lägre arbetstillfredsställelse än någon annan grupp, inkluderat gruppen behovsanställda, (d.v.s. personer som inte hyrs in via ett bemanningsföretag). Vad gäller autonomi så som möjligheten att fatta egna beslut och att ha kontroll över sin arbetssituation, så har den också visat sig vara lägre hos bemanningsanställda än hos arbetstagare med annan anställningsform.

Vidare visade metaanalysen av de 22 artiklarna att bemanningsanställda inte till lika hög grad får använda sig av sina kunskaper eller ges möjlighet till lärande. Många av de sammanställda studierna visar dock på att ett gott stöd från arbetsgivaren, här bemanningsföretaget, kan generera en bättre psykosocial arbetsmiljö och därmed också förebygga psykosocial ohälsa.

### *Copenhagen Psychosocial Questionnaire*

Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) är ett frågeformulär som baserats på ett flertal teorier och är det verktyg som legat till grund för datainsamlingen i denna studie. Copenhagen Psychosocial Questionnaire I, utvecklades 1997 av Institutet för arbetshälsa i Danmark då det fanns en efterfrågan från vetenskapsmän och personer som jobbar med arbetsmiljöfrågor efter ett validerat och standardiserat frågeformulär som fångar ett brett spektrum av psykosociala faktorer som kan påverka arbetsmiljön. Enligt Pejtersen, Søndergård Kristensen, Borg och Bue Bjorner (2010) finns det ingen enskild teori som täcker alla aspekter som påverkar den psykosociala arbetsmiljön, dock finns det en del överlappning

mellan de existerande teorierna. COPSOQ I är således en sammanställning av de sju största teorierna inom fältet, vilka Kompier (2003) tar upp i *The handbook of work and health psychology*. COPSOQ är ett självskattningsformulär som är utformat så att det belyser alla de dimensioner av psykosociala faktorer som dessa sju teorier tar upp nämligen; 1) The Job Characteristics Model, 2) The Michigan Organizational Stress Model, 3) The Job Demands–Control Model, 4) The Sociotechnical Approach, 5) The Action-Theoretical Approach, 6) The Effort–Reward Imbalance Model och 7) The Vitamin Model. (Kristensen, Hannerz, Høgh & Borg, 2005)

COPSOQ I utvecklades utifrån fyra principer, (1) att frågeformuläret skall täcka alla faktorer som kan påverka den psykosociala arbetsmiljön, både positiva och negativa aspekter; (2) det skall vara teoribaserat och det skall inte vara knutet till en enda teori; (3) dimensionerna i frågeformuläret skall relatera till olika analytiska nivåer; företag, avdelning, jobb, hur person-arbete samverkar, samt på individuell nivå; (4) till sist skall testet vara generiskt, det vill säga utformat på ett sätt så att det är användbart oavsett vilket arbetsområde testet utförs i. Testet utvecklades i tre versioner med olika längd beroende på i vilket syfte testet skulle användas; en kort version för användning på arbetsplatser, en mediumlång version som är tänkt att användas av professionella som arbetar med arbetsmiljöfrågor och till sist en lång version som kan användas i forskningssyfte. (Pejtersen et.al., 2010).

COPSOQ I täckte majoriteten av de sju teorierna den baserades på men saknade också några viktiga faktorer, t.ex. visad uppskattning från chef, tillit och diskrimination. Man utvecklade därför en andra version, (COPSOQ II), som är en revidering av COPSOQ I där man har tagit bort ca hälften av de frågor som finns i COPSOQ I samt inkluderat ett antal dimensioner som enligt brukarna fattades. COPSOQ II kom att omfatta huvuddimensionerna; arbetskrav, organisation och innehåll, interpersonella relationer och ledarskap, arbete - privatliv, värderingar på arbetsplatsen, hälsa och välbefinnande samt kränkande beteende. (ibid)

Utifrån dimensionerna som ingår i COPSOQ II har fem liknande dimensioner här skapats, vilka är de som undersökts i denna studie. Anledningen till att huvuddimensionerna är modifierade är främst på grund av studiens omfång, där en del dimensioner slagits samman och en del är redigerade för att mer specifikt spegla bemanningsanställdas situation. Eftersom COPSOQ ursprungligen är ett verktyg för kvantitativ forskning omformulerades vissa frågor för att anpassas till studiens kvalitativa natur. För utförligare motivering av val av dimensioner att undersöka, se under “material” i metoddelen.

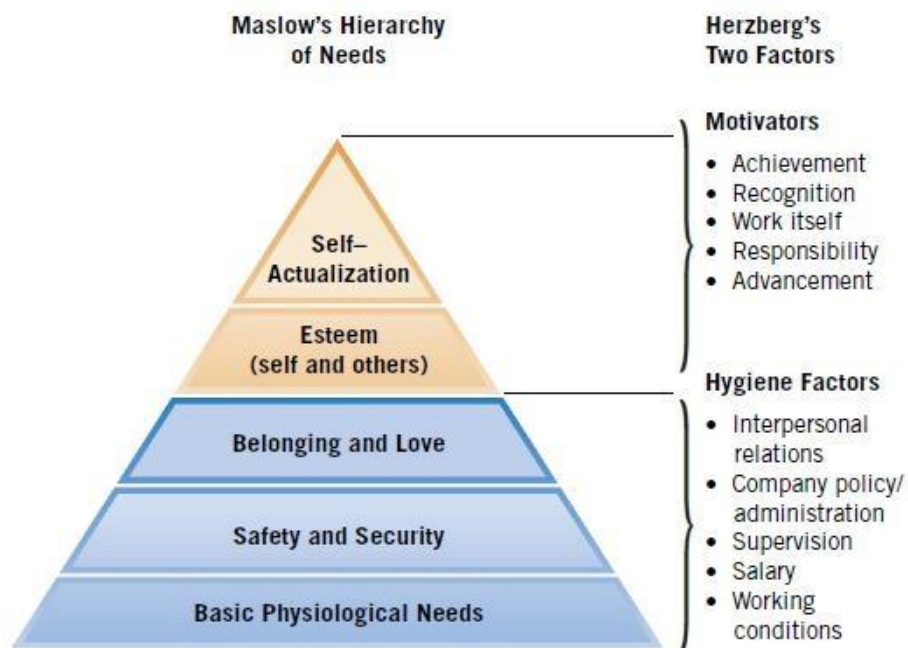
## *Herzbergs Tvåfaktorteori*

COPSOQ har alltså använts för datainsamlingen i denna studie, men har reviderats med hjälp av Herzbergs (1993) tvåfaktorteori, vilken tillsammans med Arbetsmiljöverkets (2013) rapport och kunskapssammanställning utgör den teoretiska bakgrunden i denna studie. I slutet av 1950-talet utförde den amerikanska psykologen Frederick Herzberg ett stort antal intervjuer med arbetstagare för att undersöka vad som gjorde att de trivdes eller vantrivdes på deras jobb. Herzberg bad dem dels redogöra för ett tillfälle när de hade trivts väldigt bra med sitt arbete, och dels för ett tillfälle när de inte trivts med arbetet. Utifrån dessa intervjuer så utvecklade Herzberg en teori som alltså kom att bli känd som "tvåfaktorteorin" eller "motivation-hygien-teorin", vilket idag är en av de mest välkända teorierna kring påverkansfaktorer på trivsel.

Herzbergs (1993) tvåfaktorteori grundar sig på att det finns två faktorer - hygienfaktorer och motivationsfaktorer - som oberoende av varandra påverkar en individs upplevelse av arbetstrivsel. Hygienfaktorer är faktorer som syftar till att förebygga och minimera vantrivsel på arbetet, och inkluderar arbetsvillkor, lön, företagspolicy/administration, interpersonella relationer och handledning. Det är alltså faktorer relaterade till individens arbetsmiljö, och kan i sig inte skapa trivsel eller motivation utan endast påverka graden av upplevd vantrivsel. Motivationsfaktorer är istället de faktorer som enligt Herzberg kan skapa tillfredsställelse och arbetstrivsel genom att uppfylla individens behov av meningsfullhet och personlig utveckling. Motivationsfaktorerna inkluderar måluppfyllelse, uppskattning, arbetet i sig, ansvar och möjlighet till utveckling. Först när hygienfaktorerna har nått en acceptabel nivå, och vantrivseln är minimerad, kan dessa faktorer generera arbetstillfredsställelse och främja produktivitet.

Herzbergs (ibid) teori grundar sig till stor del på Maslows (1943) vida kända behovstrappa. Maslow har där strukturerat de mänskliga behoven hierarkiskt, från de mest basala fysiska behoven för överlevnad till mer emotionella och kognitiva behov såsom självkänsla och självförverkligande. Maslow menar, som Herzberg, att behoven längst ner i hierarkin måste vara uppfyllda för att en individ ska kunna avancera till nästa steg och uppfylla de högre behoven. I figuren på följande sida visas hur Herzberg organiserat sina två faktorer utifrån Maslows behovsmodell.

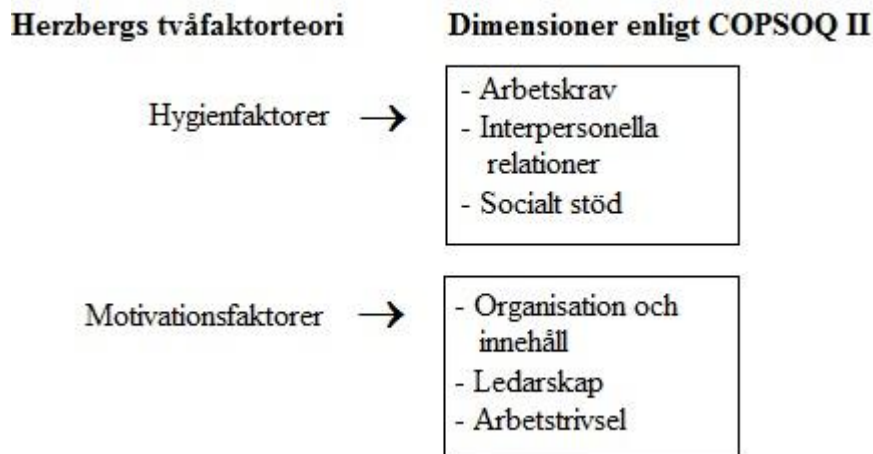
Bild 1. Maslows behovstrappa i relation till Herzbergs tvåfaktorteori.



Här ses alltså sambandet mellan de två teorierna, där Herzbergs hygienfaktorer som påverkar vantrivsel på arbetet motsvarar Maslows mest grundläggande steg i behovstrappan, liksom de högre behovsstegen motsvarar motivationsfaktorerna som påverkar arbetstillfredsställelse.

I denna studie har tvåfaktorteorin som ovan nämnts varit den teoretiska grund utifrån vilken dimensionerna från COPSQ II, (Pejtersen et.al., 2010), undersökts. De fem dimensionerna arbetskrav, organisation och innehåll, interpersonella relationer och socialt stöd, ledarskap och arbetstrivsel kan även ses motsvara hygienfaktorer respektive motivationsfaktorer. Enligt Herzbergs kategorisering faller dimensionerna arbetskrav, interpersonella relationer och socialt stöd inom ramarna för hygienfaktorer och kan därmed ses undersöka faktorer som påverkar vantrivsel, medan arbetstrivsel, ledarskap och organisation och innehåll kan klassas som motivationsfaktorer. Se figur på följande sida:

Bild 2. Herzbergs tvåfaktorteori applicerad på COPSOQ II dimensioner



Det går med andra ord att tillämpa Herzbergs tvåfaktorteori på dimensionerna från COPSOQ II, vilka alltså båda utgör grunden för denna studie.

Dessa båda är dock utformade för att utforska fast anställdas trivsel med arbetet, medan denna studies fokus ligger på bemanningsanställdas arbetstrivsel. Då väldigt få teorier eller verktyg som specifikt berör bemanningsanställdas trivsel finns, bör såväl tvåfaktorteorin som COPSOQ II ändå med vissa tidigare nämnda modifikationer anses högst applicerbara och relevanta för att besvara studiens frågeställning kring vilka faktorer som påverkar bemanningsanställdas upplevelse av arbetstrivsel.

## Metod

### *Deltagare och urval*

Studien har en kvalitativ ansats som omfattar semistrukturerade intervjuer med totalt 5 stycken deltagare som alla är anställda av bemanningsföretag. De urvalskriterier som fanns för deltagarna var att de skulle vara anställda av ett bemanningsföretag baserat i Sverige och vara bosatta i Skåne. Bosättningskriteriet berodde huvudsakligen på studiens praktiska begränsningar.

Kontakt med ett flertal bemanningsföretag togs för att nå konsulter genom dem, men ingen av bemanningsföretagen hade för tillfället möjlighet att förmedla kontakter med deras konsulter. Deltagarna i studien har därför antagits genom ett bekvämlighetsurval, vilket

innebär att de som funnits tillgängliga har valts ut för intervju (Bryman, 2011). Fyra stycken av deltagarna kontaktades efter tips från bekanta till författarna av denna studie, sedan en efterlysning angående deltagare vid två tillfällen annonserats på ett socialt nätverk på Internet. De potentiella deltagarna kontaktades sedan via mail och om de uppfyllde urvalskriterierna bokades tid för intervju. En av deltagarna erhöles dock på annat sätt, då deltagaren slumpmässigt kontaktade författarna av denna studie i annat syfte, men uppfyllde urvalskriterierna och var positiv till att delta i studien.

Samtliga deltagare var bosatta i Skåne och arbetade som konsulter i Skåne, utom deltagare 4 vars arbetsplats var i en större stad utanför Skåne. Av deltagarna så var två män och tre kvinnor och två utav deltagarna var anställda av samma bemanningsföretag. En av deltagarna arbetade heltid som uthyrd konsult, tre stycken arbetade extra parallellt med studierna och en av deltagarna säsongsarbetade under jullov och sommarlov.

Deltagare 1 var en kvinna, 26 år, och arbetade heltid som anställd via ett bemanningsföretag. Deltagarens huvudsakliga befattning var som receptionist, och hon jobbade enligt ett i förväg bestämt veckoschema för sina arbetspass. Deltagare 2 var en kvinna, 27 år, som arbetade extra utöver studierna. Deltagaren blev inringd vid behov till såväl kortare som längre uppdrag hos olika kundföretag, ofta med kort varsel, och hade således ingen fast arbetsplats. Deltagarens arbetsuppgifter varierade men var oftast relaterade till receptionsarbete. Deltagare 3 var en kvinna, 24 år, som utöver studierna arbetade extra som uthyrd konsult. Deltagaren bokade själv in sig på arbetspass via Internet och arbetsuppgifterna var kundservice vid en fordonspassage. Deltagare fyra var en man, 23 år, som studerade och arbetade heltid som konsult under sommar- och jullov. Deltagaren har haft en återkommande anställning flera säsonger vid samma kundföretag, dock via två olika bemanningsföretag, där han arbetat som redigerare. Deltagare 5 var en man, 30 år, som under studietiden arbetade extra inom IT-support. Deltagaren hade delvis möjlighet att bestämma sina egna arbetspass, framförallt vid arbetstoppar hos kundföretaget.

### *Material*

En intervjuguide (bilaga 1) skapades med frågor som ämnar belysa delar av de dimensioner som finns i den långa versionen av Copenhagen Psychosocial Questionnaire II som är ämnad för forskning. (Pejtersen et.al. 2010). Varför någon av de kortare versionerna av COPSOQ II inte användes beror på att dessa inte omfattar alla de dimensioner som ansågs vara viktiga för studien.

Då COPSOQ II är ett omfattande självskattningstest har vissa redigeringar av de ursprungliga dimensionerna i COPSOQ II ansetts nödvändiga utifrån relevans och omfång. Dimensionerna hälsa och välbefinnande samt kränkande beteende togs inte med mer än i övergripande frågor, främst på grund av studiens praktiska begränsningar, men även med hänsyn till frågornas känsliga natur. Det är även viktigt att framhålla att COPSOQ II är gjord för kvantitativ forskning, medan denna studie är av en kvalitativ art, varför många frågor modifierades för att generera mer kvalitativa svar. En del dimensioner slogs samman då de överlappade varandra, och andra frågor ändrades eller lades till för att spegla just bemanningsanställdas situation. Hänsyn i valet av dimensioner att utforska togs även till den teori studien utgått ifrån, Herzbergs (1993) tvåfaktorteori, för att säkerställa att såväl hygien- som motivationsfaktorer undersöktes. De dimensioner baserade på COPSOQ II som inkluderades i intervjuguiden blev slutligen arbetskrav, organisation och innehåll, interpersonella relationer och socialt stöd, ledarskap och arbetstrivsel.

Intervjuguiden inleddes med demografiska frågor om ålder, kön och utbildning, och därefter några mer grundläggande frågor om konsultrollen. Vidare ställdes frågor från de ovan nämnda dimensionerna som konstruerats utifrån COPSOQ II. Intervjuguiden avslutades med en öppen fråga där deltagaren hade möjlighet att tillägga något som den tyckte hade förbisett. Totalt bestod intervjuguiden av 39 st frågor där varje dimension innehöll ca 3-7 stycken frågor.

### *Procedur*

Samtliga intervjuer utom den med Deltagare 3 hölls i rum på Institutionen för Psykologi vid Lunds Universitet, framförallt av praktiska skäl då det låg centralt och hade relativt neutrala och ostörda rum passande för ändamålet. Alla intervjuer skedde under samma vecka, dock vid olika tidpunkter beroende på deltagarnas respektive önskemål.

Såväl i den initiala kontakten som i början av varje intervju informerades deltagarna om sina rättigheter och gav sitt medgivande till medverkan. De informerades då om sin rätt att när som helst avbryta intervjun, välja att inte svara på frågor samt att allt material skulle behandlas helt konfidentiellt och alla parter förbli anonyma. Deltagarna tillfrågades även om de godkände röstinspelning av intervjun, vilket samtliga gjorde. Inspelningen gjordes för att säkerställa att all information kom med till den påföljande transkriberingen och analysen av intervjumaterialet.



Under intervjuerna höll den ena av författarna till denna studie i själva intervjun medan den andra författaren satt och antecknade. Detta för att underlätta dynamiken i samtalet och lättare öppna för dialog mellan intervjuledaren och deltagaren. Den ena författaren ledde tre stycken intervjuer och den andra två stycken, men båda var alltså närvarande vid samtliga.

I den inledande kontakten med deltagarna hade en tidsomfattning på cirka 30-60 minuter för intervjun uppgetts vid förfrågan, men den faktiska längden på varje intervju avgjordes av respektive deltagare vid intervjutillfället, alla hade dock samma tid avsatt. Längden på intervjuerna varierade mellan 24 minuter till 45 minuter. När intervjuerna var genomförda transkriberades de med hjälp av det inspelade materialet till skriftlig form, varpå materialet analyserades. Författarna var här mycket noga med att inte diskutera sina resultat under den inledande analysprocessen, detta för att inte påverka varandra och öka interbedömarreliabiliteten.

### *Analysmetod*

Analysen av materialet gjordes med hjälp av en tematisk analys, vilket är en metod för att upptäcka och organisera mönster och övergripande teman i materialet (Willig, 2008). Metoden innebär alltså att materialet gås igenom grundligt för att söka efter teman och gemensamma faktorer som kan förklara fenomenet som undersöks, och genom dessa teman skapa strukturer utifrån vilka en förståelse för fenomenet kan nås (Fereday & Muir-Cochrane, 2006). Huruvida tematisk analys är en forskningsmetod i sig eller enbart ett verktyg för analys råder dock delade meningar om. Boyatzis (1998) framhåller att tematisk analys enbart är ett verktyg att användas inom andra mer omfattande och teoribaserade forskningsmetoder, medan Braun and Clarke (2006) menar att tematisk analys är en egen forskningsmetod som är fristående från teorier och epistemologiska inriktningar. I denna studie har den tematiska analysen använts enligt den senare definitionen, då författarna till denna studie valde att inte analysera resultaten utifrån en specifik teori eller epistemologisk inriktning utan snarare utifrån ett fritt kartläggande angreppssätt. Detta då det teoretiska oberoendet kan möjliggöra ett mer öppet förhållningssätt till materialet varpå eventuella teman kan upptäckas vilka möjligtvis skulle förbisetts i en mer riktad tematisk analys. Valet att använda den tematiska analysen som fristående forskningsmetod medför att teman som framkommit i resultatet utgår enbart från den insamlade datan.

## Resultat

I analysen av intervjuerna framträdde ett antal teman som ansågs vara övergripande för deltagarna. Dessa teman överlappar och influerar varandra på en eller flera punkter men för att få en tydligare struktur delades de in under fyra stycken mer övergripande huvudteman: Tema 1- *Relation till kollegor*, Tema 2 - *Frihet i relation till otrygghet*, Tema 3 - *Kommunikation och otydlighet* och Tema 4 - *Utveckling och inflytande*. Utifrån den insamlade datan och den tematiska analysen framträder dessa teman som representativa för de psykosociala faktorer som ligger grund för huruvida bemanningsanställda upplever trivsel på arbetsplatsen.

### *Tema 1: Relation till kollegor*

Här påträffades två tydliga fenomen; *att en god relation till kollegorna leder till trivsel på arbetsplatsen* och *att identifiering med kollegorna ökar förutsättningarna till en god relation*. Om man på en eller flera plan kan identifiera sig med sina kollegor så kan man lättare bilda en god relation till dem. Huruvida relationen fungerar bra leder i sin tur till hur bra man trivs på arbetsplatsen.

*God relation till kollegor leder till trivsel*. Något som samtliga deltagare uttryckte när de fick frågan om vad arbetstrivsel betydde för dem själva var att kollegorna på deras kundföretag hade en väldigt stor roll i hur de upplever trivsel. Kollegorna som konsulterna har på kundföretagen tycks vara den faktor som enligt deltagarna har störst effekt på upplevelsen av arbetstrivsel. Viktigt att notera är här att konsulterna med "kollegor" alltså refererar till medarbetarna på kundföretaget, inte bemanningsföretaget. Ju bättre relation man har till sina kollegor desto mindre upplevs arbetet som något mödosamt, trots att arbetsuppgifterna i sig kanske upplevs som tråkiga. Vissa menade att det här kunde finnas en problematik huruvida man som bemanningsanställd blir inkluderad på arbetsplatsen eller inte och att det då kan bli svårt att bygga en relation till dem man arbetar med. Många konsulter är ofta anställda under förutsättningarna att en annan huvudsaklig syssla finns, vilket gör att de inte tillbringar lika mycket tid på arbetsplatsen som de med fast anställning gör, samt att den bemanningsanställda under dessa förutsättningar också ofta antas vara anställd under en kortare tidsbegränsad period.

Deltagarna 2 och 3 framhåller vikten av relationen till kollegorna när de svarar på frågan om hur de själva ser på arbetstrivsel och i vilken situation de upplever det.

Deltagare 2: ...framförallt för mig kollegor att man trivs. Den delen har jag upplevt att de mesta jobb går bra att göra om bara det funkar.. Så det är den största delen av arbetstrivsel.

Deltagare 3: Kollegorna är väldigt trevliga, så om man råkar hamna på ett pass med bra och trevliga kollegor så har man väldigt kul, då liksom, då är det inga problem att jobba, det är bara kul.

*Identifiering med kollegor.* Det tycks finnas vissa element som ökar förutsättningarna för att relationen till kollegorna ska fungera bra. Enligt deltagarna var gemensamma faktorer som ålder, kön och erfarenhet viktigt för att kunna identifiera sig med sina kollegor och därigenom bilda en god relation till dem. Vissa deltagare såg att det fanns en viss uppdelning bland de man arbetade med och attribuerade detta till hur pass stor erfarenhet man har av arbetet samt till hur ofta man är på arbetsplatsen. Deltagarnas erfarenheter säger att de oftast har blivit väl mottagna samt fått det stöd de behöver av kollegorna på kundföretagen. Ibland händer det dock att de upplever en viss frustration och trötthet hos den ordinarie personalen när man kommer som ny bemanningsanställd p.g.a. att kundföretaget har en stor omsättning av bemanningsanställda och den ordinarie personalen outhärligen blir tvungna att lära upp nya. Deltagare 1 som jobbar heltid på kundföretaget har en väldigt god relation till en av kollegorna då det är denne som Deltagare 1 har som närmsta kollega och delar de flesta arbetsuppgifter med. Hon uttrycker sig så här om deras relation och varför hon bland annat inte känner en önskan efter att ta över kollegans tjänst.

Deltagare 1: Eftersom vi bara är två stycken och vi båda två kommer väldigt bra överens, och så är vi båda kvinnor och så är vi lite i samma ålder så har vi vissa gemensamma faktorer här i livet som vi delar./.../ Typ att vi kommer till jobbet på måndag morgon och så har vi liksom en liten fika där vi bara diskuterar det ena vad som har hänt i helgen och är vi inte, vi blir inte osams på det viset utan vi jobbar tillsammans som ett team./.../ Jag vill ju inte att hon slutar för att jag vill ju inte ha hennes jobb för att då måste hon sluta och hon är ju åttio procent av varför jag tycker att jobbet är så roligt. Så det, det är stopp där.

Deltagare 4 och 5 som båda arbetar extra på respektive kundföretag har en annan erfarenhet och beskriver sin relation till kollegorna såhär:

Deltagare 5: Jo men den är god, men jag får också ibland känslan av att det finns en, de som har varit där lite längre, dem, det är ett litet kluster med människor som, som har lite mer gemensamt än vi som har varit där lika länge, och även om vi har, vi kan diskutera under lunchen och vi kan liksom komma till varandra med olika problem och så, så är det ändå det finns olika kluster just på den avdelningen där jag sitter.

Intervjuare: Känner du att du är en del av arbetslaget?

Deltagare 5: Nej det gör jag nog inte riktigt, men det har nog att göra med att, som det ser nu så jobbar jag nog ungefär två dagar i veckan... Så man kommer ju inte in i gänget, eller i snacket eller, i den här kulturen, eeh lika bra som de andra gör, som sitter där fem dagar i veckan.

Deltagare 4: Den är... Den är bra men det är ju, eller vad ska man säga, den är bra och.. Det finns ju ett litet problem, något som jag har saknat när jag har jobbat där är ju att rätt många är äldre.. Eeh, och ett annat problem är att det är väldigt mycket rullans på människor.. Eh, vi jobbar skift, så det är myck, det är svårt att bygga upp en vad ska man säga.. Om du har ett nio till fem jobb fem dagar i vecka så träffar du ju samma människor hela tiden och bygger upp en relation... Eh, men så är det inte så tydligt på mitt företag, sen är det rätt mycket, att man jobb ass, det är ju rätt mycket eget arbete såhär så det är, på det viset är det, har det varit rätt så svårt att bygga upp en vad ska man säga relation, eller, till kollegorna, men ja jag upplever den.. Den är inte dålig, men det är väl inte så att jag har, direkt mina kompisar på företaget.

## *Tema 2: Frihet i relation till otrygghet*

Frihet kunna kontrollera sin arbetssituation var ett återkommande tema bland deltagarna. Samtliga uttryckte att det fanns en frihet i att vara anställd av ett bemanningsföretag eftersom de under sådana anställningsformer kunde styra över hur pass ofta och när de skulle jobba. Samtliga deltagare hade också ett kortsiktigt synsätt på sitt arbete; det var något de hade tillfälligt och såg därför en frihet i att kunna säga upp sig när de inte längre vill arbeta på kundföretaget utan att det blir en lång och komplicerad process. Frihet och kontroll över sin arbetssituation var för deltagarna en viktig faktor för att uppleva arbetstrivsel. Friheten i arbetet hade dock en baksida eftersom det även gäller för bemanningsföretagen, vilket i sin tur

medför en otrygghet för konsulterna. Bemanningföretagen har med andra ord inga skyldigheter att förse deras anställda med jobb ifall ett uppdrag tar slut, och samtidigt har de rätt att säga upp dem med väldigt kort varsel ifall behovet av arbetskraft inte finns längre.

Deltagare 1: Positiva aspekter för min del är ju valfrihet, att jag kan sluta när jag vill. Jag har inga, jag har inga skyldigheter att stanna kvar på det viset. Ehm men det negativa är ju då precis samma sak att de har ju inga skyldigheter att behålla mig, de kan ju fimpa mig när som helst, jag har ju ingen, inget anställningsskydd på det viset. Framförallt inte på [kundföretaget] där jag är, där är jag ju bara intagen via ett bemanningföretag, jag tror inte ens jag skulle betraktas vara heltidsanställd på, på [bemanningföretaget] utan bara tillsvidare studentgrej, de har ingen ann, ingen skyldighet att försörja mig med jobb.

Deltagare 5: Nu råkar det vara såväl att jag, att de har rätt stort behov, jag kan i princip bestämma mina egna tider. Annars hade det ju varit så att de ringer in mig och säger kan du jobba då vill du jobba då, så då hade jag ju inte haft den här friheten, nu råkar det vara så väl att jag kan bestämma mer eller mindre själv.

### *Tema 3: Kommunikation och otydlighet*

Kommunikation mellan konsulterna och bemanningföretagen var även det något som återkom i intervjuerna. Då handlade det framförallt otydlighet och osäkerhet på grund av bristande kommunikation.

Alla deltagare hade ytterst lite kontakt med bemanningföretaget de var anställda av. Bemanningföretaget förefaller vara i stort sett helt osynligt under hela anställningsperioden om inte arbetstagaren själv tar kontakt med dem. Emellanåt kan det vara svårt för konsulterna att veta vilket av företagen de ska vända sig till i olika frågor då det ofta finns en otydlighet i vem som ansvarar för vad. Ibland händer det också att kommunikationsmissar uppstår som till exempel att information om något som händer på kundföretaget inte når fram till konsulten. Det kan också uppstå missar i introduktionen på en arbetsplats eftersom deltagarna ibland har upplevt att kollegorna är trötta på att lära upp nya konsulter i de fall företaget har en stor omsättning av personal. Det fanns också en märkbar tveksamhet bland deltagarna om vem som är deras chef på kundföretagen.

Deltagare 2: Sådär kontakten med sina konsultchefer är ju inte, super liksom/.../ringer man så svarar de ju. /.../ Aldrig ringt och frågat mig efter att jag har varit på ett ställe första gången och dom vet jag ska tillbaka om hur jag tyckt att det har fungerat, eller om det är om jag har några frågor eller så, den sortens trivsel, eh tycker jag inte dom har gett så mycket.

/.../ Jag tycker att man klarar sig bra utan dem [bemanningföretaget] men jag tänker att eeh äh men det hade jag nog uppskattat absolut om de, visade... Liksom.. Intresse och undrade, och försökte kanske att vara mer närvarande för dom har varit, eller det har varit svårt liksom med den kontakten, har inte funkat så himla bra, (nej) det har varit, inte så att vi inte, eh att det inte fungerar utan bara det att den inte, ehm... Man kan känna på ett sätt är det väl har det passat mig jättebra att jag har haft kontakten själv med kundföretaget samtidigt så blir det sådär trepartsvägar att det blir mycket kommunikationsmissar, ehm när man pra, man jobbar på det sättet, det kanske framförallt är det att jag tycker kommunikationen har varit väldigt dålig och den hade kunnat vara mycket bättre.

Deltagare 4: Problemet blir väl lite när man ska prata, alltså just det, det här att det är en personalchef på [kund]företaget och ett bemanningföretag som man skall prata med, så det blir lite svårt att, det upplever jag nu också ibland det är svårt med vem man skall prata med om vissa frågor, typ om när man skall jobba, eller andra förhandlingar.

#### *Tema 4: Utveckling och inflytande*

*Utveckling.* Många av deltagarna beskrev att de inte hade möjlighet att avancera inom kundföretaget eller att det fanns en otydlighet i vilka möjligheter som finns. Samtidigt hade de en kortsiktig syn på sitt arbete. Det var något man hade tillfälligt under en kortare period och inget man strävade efter att kunna utvecklas inom. Ingen kände att arbetet i hög grad relaterade till deras utbildning och därmed såg de heller inte på arbetet som något de hade nytta av karriärmässigt.

Det framstod dock som att de flesta av deltagarna hade en vilja att utvecklas i sina arbetsuppgifter och exempelvis få möjligheten att ansvara över mer avancerade arbetsuppgifter men att de hindrades i detta på grund av att de ansågs inte ha tillräckligt med erfarenhet.

Deltagare 4: ...Men det finns en rätt tydlig hierarki /.../, Eh och det är väl lite, det finns,, Roligare eller creddigare uppslag och sidor att göra, eh.. På [kundföretaget], och där kan jag väl känna att man ibland, i och med att jag är ung och oerfaren så kan jag rent i hierarkin falla rätt långt ner. Och få gör de tråkigare sakerna ibland, även fast jag känner att jag har visat att jag kan mer.. Eh, men sen kan jag förstå det också, så det är väl, jag skulle inte säga att jag blir orättvist behandlad, men eller ah, men lite grann kanske, typ.

Deltagare 5: ...Jag får ju inte samma ar, alltid samma arbetsuppgifter, så det finns väl en tillit, men man vet att det finns en begränsning i erfarenhet och kunskap, och det kan ju göra att man ibland känner sig såhär "men kan jag inte få chansen i varje fall?"

*Inflytande.* Något som de flesta av deltagarna ansåg var att de inte hade lika stort inflytande på arbetsplatsen som de fast anställda. Deltagare 3 berättade att den ordinarie personalen har avstämningsmöten varje vecka som de bemanningsanställda inte är närvarande på, dock hade de möjligheten att vidarebefordra sina synpunkter via den ordinarie personalen som då tog upp dem på mötena. De flesta menade också att i och med att man som konsult i allmänhet inte är på arbetsplatsen lika ofta och under lika lång tid som de med fast anställning är så väger inte heller deras ord lika tungt på kundföretaget. Erfarenhet och ålder var också något som ansågs ha en inverkan på hur pass stort inflytande man hade.

Deltagare 4: Alltså dels, på kundföretaget har jag inte möjligheter, eller jag ku, alltså jag skulle kunna önska att, att vara på en annan avdelning eller så, men då, då är det dels att prata med, eller då skulle jag nog vända mig till bemanningsföretaget så få dom ta det snacket.. Ehm men rent själva arbetsuppgifterna.. Tror jag eller det har ingen egentligen eller av redigerarna har möjlighet att påverka, skulle jag inte säga.. Möjligt eller ah, det finns många som har jobbat i trettio år de kan nog klaga lite mer men det är inte så att jag går in och gör det. Sen.. Tror jag alltså, det är ju det som är lite fördel med att vara på bemanningsföretag också att man kan önska att få vara på en annan plats, som jag har förstått det. Eller för oss är det så att, däremot har mina önskningar inte gått igenom men eh men man kan ju önska att få vara på ett annat företag till exempel, och det är ju ändå en rätt stor förändring i arbetssituationen./.../däremot kanske ett, kan jag nog känna att, det tror jag mycket är att jag ung i förhållande till andra, och mindre erfaren, men tror att eh, vad ska man säga min, mina åsikter är mindre auktoritära än många andras, eller auktoritära.. Ah eller såhär, det ligger, det ligger inte lika mycket tyngd i mina ord som många andras typ.

Deltagare 5: Jag har nog inte lika mycket inflytande som de som är fast anställda. Det har jag nog inte, men det har nog mycket att göra med att jag är inte där fem dagar i

veckan, åtta timmar per dag, och det är de andra, så de har ju lite mer insyn i verksamheten, eh, och därmed så har de ju möjlighet att påverka mer, så men men, det är möjligt att, vi har nog samma förutsättningar, ehm, fast de har ju mer insyn och mer, de de har ju, en tillgänglighet, och de är också mer tillgängliga för arbetsgivaren och arbetsplatsen.

En annan aspekt som deltagarna inte hade möjlighet att påverka var deras lön eller andra förmåner. Dessa skiljde sig ofta från de med fast anställning och konsulterna upplevde därför en viss orättvisa då de oftast utför samma arbete som de med fast anställning men för mindre pengar. Deltagare 3 som ofta arbetar obekväma arbetstider beskriver hur skillnaderna ser ut mellan henne som konsult och de med fast anställning.

Deltagare 3: Alltså där är ju lite olika förmåner för [bemanningsföretaget] och för de fast anställda. De fast anställda har mycket mycket bättre OB-tider och OB-betalt. Och framförallt beredskapen har de mycket mer betalt än vad vi har det. /.../ Där är det löjligt lågt för oss och de har det, de får liksom hur mycket pengar som helst.

Deltagare 2 känner att det är en negativ aspekt att hon inte har möjlighet att påverka sin lön trots att hon har varit anställd för samma bemanningsföretag under en längre tid. Under denna tid har hon varit uthyrd till olika kundföretag.

Deltagare 2: Sen har man ju inte så stor påverkan på sin lön för att de har ju, ah bemanningsföretaget gör ju avtal då med sina kunder och dels måste dom ju hålla sig inom ramarna för dom här avtalen vad jag har förstått det som och dels så har väl dom någon sorts jag tror dom har någon sorts såhär medel för det företaget, det är ju inte för att jag har jobbat där flera år så har ju inte min lön höjts, så att det är en negativ aspekt att man inte kan, den anställningsform som jag har på mitt bemanningsföretag så kan man liksom inte tillgodoräkna sig år på något sätt.

## Diskussion

Studiens syfte var att undersöka vilka faktorer som påverkar konsulter upplevelse av trivsel i arbetet. Resultatet visar på ett antal faktorer som funnits genom en grundlig tematisk analys av intervjumaterialet, och speglar på så sätt troligen de faktorer som har stor påverkan på bemanningsanställdas upplevelse av trivsel. Dessa faktorer är alltså *relationen med kollegor*,



*frihet i relation till otrygghet, kommunikation och otydlighet, utveckling och inflytande.*

Frågeställningen kring vad som påverkar bemanningsanställdas arbetstrivsel bör med dessa anses besvarad, om än möjligheten finns att fler faktorer kunnat framkomma om exempelvis dataunderlaget varit mer omfattande. Vad som bör framhållas är också att konsulterna som deltog i denna studie tillhör den grupp som har tjänster som inte kräver någon specifik utbildning och de teman som har framkommit i analysen kan därför endast appliceras på denna grupp. Konsulter som är högutbildade och hyrs in på grund av sin specialkompetens kan därför inte inkluderas i denna analys. För att undersöka studiens syfte kring huruvida den forskning som finns på området arbetstrivsel är relevant för bemanningsanställdas situation är det även av betydelse att jämföra dessa med de ur analysen framkomna temana. För denna diskussion är därför Arbetsmiljöverkets rapport (2013), och kunskapssammanställning (Håkansson et.al., 2013) samt Herzbergs (1993) tvåfaktorteori satt i jämförelse med de teman som analysen resulterade i. Nedan följer därför en diskussion kring dessa två i relation till respektive tema framkommet ur resultatet.

### *Tema 1 - Relation till kollegor*

*Arbetsmiljöverkets rapport och kunskapssammanställning.*

Kollegorna var enligt samtliga deltagare den främsta anledningen till huruvida man trivdes på arbetsplatsen eller inte. Samtidigt finns det enligt deltagarna många omständigheter för bemanningsanställda som kan försvåra relationsbildandet till kollegorna på kundföretagen som till exempel arbetsfrekvens, engagemang och attityder till inhyrda samt erfarenhet. Enligt Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning (Håkansson et.al., 2013) är interpersonella relationer och stöd från omgivningen en viktig faktor som påverkar arbetstrivseln negativt ifall dessa inte fungerar på ett gynnsamt vis. Isaksson och Bellaagh (2002) har utifrån deras studie med bemanningsanställda kvinnor kommit fram till att socialt stöd har en signifikant effekt för att minska psykosocial ohälsa. I en nederländsk studie som genomfördes av Kompier et. al. (2009), kom man däremot fram till att det inte fanns några skillnader i betydelsen av socialt stöd och interpersonella relationer mellan de fem grupper, (tillsvidareanställda, provanställda, tidsbegränsat anställda, behovsanställda och bemanningsanställda), man jämförde. Detta kan tyda på att betydelsen av interpersonella relationer och stöd ifrån chef och kollegor inte är något som specifikt gäller för bemanningsanställda utan är en faktor som till stor del påverkar arbetstrivseln oavsett vilken anställningsform man har.

Ett fenomen som flera studier visat på är att ordinarie personal bildar kluster där inhyrd personal inte blir inkluderad (Håkansson et.al., 2013). Även deltagarna i denna studie hade upplevt att det på vissa arbetsplatser fanns en uppdelning mellan den ordinarie personalen och de som var inhyrda men menade att denna uppdelning är något som sker naturligt ifall man som inhyrd inte arbetar i lika stor omfattning som den ordinarie personalen. Även om denna anledning är godtycklig så kan det vara något som såväl kundföretagen som bemanningsföretagen behöver se över då det i långa loppet kan få en negativ utveckling eftersom relationen till kollegorna verkar vara en av de viktigaste psykosociala faktorerna som kan påverka arbetstrivseln.

### *Herzbergs tvåfaktorteori.*

Enligt tvåfaktorteorin hör interpersonella relationer till hygienfaktorerna, och skulle därför vara något som kan förhindra vantrivsel snarare än att skapa trivsel. Det är dock inte motstridigt till denna studies resultat, även om det här formuleras som en faktor som skapar hög arbetstrivsel, eftersom resultatet är utvunnet från intervjuer där deltagarna inte känt till tvåfaktorteorin och således endast har svarat på vad som kan påverka trivsel från ett mer generellt perspektiv. Hade deltagarna tillfrågats om vad vantrivsel inneburit för dem, är det möjligt att relationen med kollegor kommit fram även där, då med fokus på icke-fungerande arbetsrelationer. Även analysen av materialet har gjorts fristående utan teoretisk förståelse, och innefattar därför ingen indelning i vad som påverkar trivsel respektive vantrivsel. Sammantaget innebär det att även om konsulterna upplever att goda interpersonella relationer är det som framförallt medför att de trivs på arbetsplatsen kan det enligt tvåfaktorteorin istället vara så att dessa relationer leder till att de inte vantrivs.

## *Tema 2 - Frihet i relation till otrygghet*

### *Arbetsmiljöverkets rapport och kunskapssammanställning.*

Frihet satt i relation till otrygghet var ett av de mest genomgående teman som framkom i analysen. Med frihet menade deltagarna möjligheten att själv bestämma över sina arbetstider, när och hur mycket de skulle arbeta samt att de kunde sluta i stort sett med detsamma ifall de av någon anledning inte vill ha kvar sin anställning. De anställningsformer som kräver att man med kort varsel skall kunna hoppa in och jobba var dock inget att föredra enligt deltagarna då

detta innebar att man inte kan planera sin tid plus att man inte har någon garanti för hur många arbetstillfällen som kommer att erbjudas. Brist på kontroll, obekväma arbetstider och långa pass utgör en risk för psykosocial ohälsa enligt Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning, (Håkansson et.al., 2013), vilket alltså inte verkar vara fallet för konsulterna i denna studie då de hade möjlighet till självbestämmande över deras arbetstider. I linje med detta finns forskning som tyder på att man som konsult har större möjlighet att ha kontroll över sina arbetstider än då man är fast personal. I bland annat en svensk studie framkom att sjuksköterskor anställda av bemanningsföretag upplevde en högre kontroll över sina arbetstider jämfört med när de var anställda av Landstinget (Allvin, Jacobson & Isaksson, 2003).

Deltagarna uttryckte dock att det fanns en problematik med att ha denna frihet utan skyldigheter i och med att dessa förhållanden även gäller för bemanningsföretaget. Bemanningsföretaget behöver på så sätt inte garantera arbete under en viss tid och tar behovet hos kundföretaget slut tidigare än väntat så har de ingen skyldighet att behålla dig som anställd under den kvarvarande tiden. Denna frihet har på så sätt en baksida i och med att snabba växlingar och oförutsägbarhet kan för konsulten upplevas som otryggt samt att det kan finnas en rädsla inför att bli uppsagd vilket i sin tur är en risk för psykosocial ohälsa enligt många studier. (Håkansson et.al., 2013). Frihetsbegreppet innebär i detta fall en komplexitet som är intressant eftersom det på ett sätt beskriver själva anknytningen i det triangulära förhållandet som finns mellan konsulten, bemanningsföretaget och kundföretaget. Enligt Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning (ibid) finns det inte många studier som berör just detta triangulära förhållande.

### *Herzbergs tvåfaktorteori.*

Frihet i relation till otrygghet är en faktor ur resultatet av denna studie som inte fullt kan anses passa in i Herzbergs modell, utan här kan ses som ett nytt fynd relaterat till konsulters specifika situation. Frihet att byta kundföretag eller arbetsuppgifter inom sitt arbete i hög utsträckning kan klassas som en motivationsfaktor, men samtidigt har sin motpol i hygienfaktorn otrygghet. Frihet är alltså en faktor som tycks kunna öka konsulternas trivsel, samtidigt som konsekvensen av friheten leder till en faktor som kan skapa vantrivsel då bemanningsföretagen inte heller har några skyldigheter gentemot konsulterna. Det kan alltså sägas vara en dubbelsidig faktor som faller inom både hygien- och motivationsspektrat. Detta fenomen är som sagt utmärkande för just bemanningsanställdas arbetssituation, och det är därför svårt att dra slutsatser kring detta utifrån tvåfaktorteorin. Ytterligare forskning kring

denna typ av konsekvens effekt skulle därför behövas, och även med särskilt fokus på motivations- och hygienfaktorer i relation till bemanningsanställda för att se om flera liknande fenomen uppkommer.

### *Tema 3 - Kommunikation och otydlighet*

#### *Arbetsmiljöverkets rapport och kunskapssammanställning.*

Bristen på kommunikation med bemanningsföretaget var ett återkommande tema bland konsulterna som intervjuades. Likaså fanns det i många fall också en oklarhet när det kommer till vem man skall vända sig till, bemanningsföretaget eller kundföretaget, beroende på vilken typ av angelägenhet det gäller. Ett exempel är att i stort sett alla deltagarna uttryckte en tveksamhet om vem som var deras chef på kundföretaget vilket skulle kunna tyda på att det finns brister i kommunikation och information gentemot konsulterna. Vad gäller kommunikation är det ett tema som arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning inte behandlar i någon stor utsträckning. Vad som är intressant är att trots bemanningsföretagets osynlighet uppvisade ingen av deltagarna särskilt stort missnöje till att så var fallet. Deltagarna var relativt nöjda med sin anställning vilket kan tyda på att de inte heller kände ett behov av ett större engagemang ifrån bemanningsföretaget. Dock fanns tecken på att deltagarna själva inte heller hade ett omfattande engagemang i sin anställning i och med att de inte såg en framtid i den anställning de hade för tillfället. Ifall en mer ingående kommunikation med bemanningsföretaget är något eftersträvansvärt är i hög grad en subjektiv upplevelse och är därför svår att generalisera. Ändock har det enligt arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning visat sig i många studier att arbetstillfredsställelsen är signifikant lägre hos bemanningsanställda jämfört med fast anställda vilket borde vara en anledning god nog för bemanningsföretagen att visa mer engagemang i sina anställda, inte minst för att förebygga och minimera riskerna för psykosocial ohälsa.

#### *Herzbergs tvåfaktorteori.*

En parallell som också kan dras är mellan Herzbergs hygienfaktor företagspolicy/administration och temat otydlighet i kommunikationen som framkom ur resultatet. Som tidigare nämnt hade konsulterna nästintill obefintlig kontakt med bemanningsföretaget, och visste sällan vart de skulle vända sig med olika frågor. Konsulternas upplevelse av detta är något tvetydig, då de gav visst uttryck för missnöje med otydligheten, men ansåg samtidigt att det överlag var smidigt att bemanningsföretaget höll sig

i bakgrunden. Det skulle kunna tolkas som att det är godtagbart att bemanningsföretaget förblir relativt osynligt förutsatt att konsultens arbetssituation förblir problemfri, samt att bemanningsföretaget klargör vem konsulten bör vända sig till i olika frågor. Tvåfaktorteorin hävdar att om företagspolicyn/administrationen hanteras önskvärt så minskar det risken för att den anställde vantrivs. Uppfylls önskemålen ovan av bemanningsföretaget bör det alltså enligt teorin verka för att förebygga vantrivsel, åtminstone på denna punkt.

En annan hygienfaktor som även kom upp under detta tema var handledning. Konsulterna framhöll att en viss frustration kunde märkas hos den ordinarie personalen som var tvungna att ideligen lära upp nya inhyrda konsulter på arbetsplatsen, vilket skulle kunna vara en förklaring till eventuell bristfällig introduktion. Inga brister i introduktioner kom dock upp under intervjuerna, men inte heller uttrycktes motsatsen. Arbetsmiljöverkets rapport (2013) visar däremot på stora brister i upplärningen av nya konsulter på kundföretagen, vilket alltså skulle kunna vara en faktor som kan medföra ökad vantrivsel i arbetet för de inhyrda. Något som potentiellt skulle kunna minska vantrivsel avseende handledning, oavsett bristande introduktion, är att konsulterna upplevde att de fick stöd och handledning av sina kollegor på kundföretaget, och hade möjlighet att vända sig till dessa med frågor kring arbetsuppgifterna. Det kan här enbart spekuleras i huruvida löpande stöd och vägledning väger tyngre eller ej än bristande introduktion vid anställningens början för att påverka vantrivsel med arbetet, men det är definitivt en aspekt att ta hänsyn till i handledning som en hygienfaktor.

#### *Tema 4 - Utveckling och inflytande*

##### *Arbetsmiljöverkets rapport och kunskapssammanställning.*

Enligt Arbetsmiljölagen (1977:1166) har bemanningsföretaget ansvar för konsultens arbetsmiljö vilket avser de fysiska såväl som de psykosociala faktorerna. I en skrift från Arbetsmiljöverket står att kundföretaget har ansvar över arbetsmiljön som direkt kan kopplas till själva arbetet som konsulten utför, medan bemanningsföretagen har ansvaret över mer långsiktiga aspekter gällande arbetsmiljön. (Håkansson et al., (2013). Arbetsmiljöverkets författningssamling (AFS 1980:14) betonar även att arbetstagaren skall ha möjlighet att påverka och medverka i processer som rör utveckling av det egna arbetet samt få möjlighet till personlig och yrkesmässig utveckling. Även självbestämmande och yrkesmässigt ansvar skall eftersträvas. I enighet med rapporten som framtog av Håkansson et al. (2013) tycks detta vara något som lätt blir problematiskt för bemanningsföretagen eftersom konsulterna utför arbetet hos en annan arbetsgivare. Enligt deltagarna i denna studie var kontakten med

bemanningsföretagen i stort sett obefintlig under hela anställningen vilket är intressant ur denna synvinkel. Det tycks vara så att ett gemensamt arbetsmiljöansvar kan leda till att ingen av parterna tar ett aktivt ansvar. Vad som måste framhållas är att ingen av konsulterna var uppenbart missnöjd med att bemanningsföretaget inte visade ett starkt engagemang i deras anställning men flera uttryckte att de till en viss del saknade det. Vad som också kan understrykas är att de flesta av deltagarna inte visste vad de hade för möjligheter till utveckling och inte heller eftersträvade att avancera. Eftersom de upplevde att tjänsten inte stämde överens med deras utbildning och tänkta yrkesval är det möjligt att de inte heller blir engagerade i att undersöka vilka möjligheter som finns, men ändå är det bemanningsföretagets ansvar att informera om dessa möjligheter (Håkansson et al., 2013). Enligt Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning är en dålig matchning mellan individens kompetens och arbetsuppgifterna samt brist på utveckling och lärande i arbetet en källa till sämre psykosocial hälsa, varför dessa faktorer borde uppmärksammas mer om man ser på anställningen i ett långsiktigt perspektiv. Problemet kan vara att alla parter i det triangulära förhållandet har inställningen att det är en kortvarig anställning vilket medför att främjandet av psykosocial hälsa och arbetstrivsel i ett långsiktigt perspektiv hamnar ur fokus.

Trots att deltagarna inte ansåg att arbetet som konsult relaterade till deras tänkta framtida karriär uttryckte de ändå att de upplevde en meningsfullhet ifall det matchade på ett personligt plan. Många fann sitt arbete meningsfullt om de kände att de själva var till nytta, att de kunde hjälpa andra eller att arbetsuppgifterna matchade deras personlighet på något sätt. Huruvida man kan tänka sig att stanna en längre tid på arbetsplatsen kan bero på ifall arbetet matchar på ett såväl personligt som ett karriärmässigt plan. Stämmer det på båda dessa kan det eventuellt innebära att arbetet upplevs som mer meningsfullt vilket kanske skulle medföra att konsulterna ställde högre krav vad gäller övriga faktorer som påverkar upplevelsen av arbetstrivsel.

Samtliga deltagare beskrev att de inte hade samma möjlighet till inflytande och autonomi i form av beslutsfattande och självbestämmande på arbetsplatsen som de med fast anställning. Enligt flera studier i Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning (ibid) är arbetstillfredsställelsen signifikant lägre hos bemanningsanställda än hos traditionellt anställda och detta förklaras bland annat med att autonomi är betydande lägre hos bemanningsanställda. (Aletraris, 2010; Kompier, Ybema, Janssen & Taris, 2009). Wagenaar et. al. (2012) framhåller i en omfattande studie som genomfördes 2012 där de jämförde fem grupper, (tillsvidareanställda, provanställda, tidsbegränsat anställda, behovsanställda och bemanningsanställda), att bemanningsanställda till och med ligger lägst av dess grupper vad

gäller egenkontroll. Anledningar till varför bemanningsanställda inte har lika hög egenkontroll eller inflytande i frågor som rör deras arbete på arbetsplatsen återstår att undersöka eftersom det generellt anses ha en mycket negativ inverkan på arbetstrivseln.

### *Herzbergs tvåfaktorteori.*

Konsulterna ansåg som tidigare nämnts inte att de hade möjlighet att avancera inom kundföretaget, och förväntade sig överlag inte att en sådan möjlighet skulle erbjudas. Inte heller fanns en strävan hos konsulterna att utvecklas, mer än möjligtvis inom sin givna arbetsroll. Detta är intressant att jämföra med tvåfaktorteorin, vilken ju baseras på Maslows (1943) behovstrappa, där behovet av personlig utveckling är väldigt högt upp i hierarkin. Det är med andra ord något som är eftersträvansvärt men kan nås först när de mer basala behoven är tillgodosedda. Utveckling och avancering inom företaget skulle enligt Maslows trappa därför kunna ses som oviktigt eller orealistiskt av konsulterna, om de upplever att andra mer grundläggande behov, som till exempel trygghet och inflytande, inte är uppfyllda. En annan möjlig förklaring kan vara att konsulterna såg på deras arbete på kundföretaget som något tillfälligt, som de överlag dessutom inte ansåg hade någon koppling till deras framtida karriärer. Då kan avancering och utveckling inom företaget upplevts som ovidkommande, eftersom arbetet i huvudsak enbart ses någonting man gör kortsiktigt för att få en inkomst. Ställer man allt detta mot tvåfaktorteorin så skulle det innebära att motivationsfaktorn angående utveckling inte tillgodoses på ett optimalt sätt, och därför inte utgör en källa till trivsel i arbetet. Här finns alltså potential att öka konsulternas upplevelse av trivsel i relation till arbetet; även om de inte uttrycker en önskan om avancering så uttrycks en önskan om att utvecklas i sin arbetsroll på kundföretaget, vilket skulle kunna bidra till ökad trivsel om det tillgodoses.

För att kunna utvecklas i sin arbetsroll behöver först motivationsfaktorn som berör ansvar uppfyllas. Flera av konsulterna uttryckte en önskan om att bli tilldelade mer ansvar på kundföretaget och få "visa vad de går för". De upplevde att de hade kompetens utöver deras nuvarande arbetsuppgifter men inte fick möjlighet att nyttja den fullt ut. Det kan bero att konsulternas nuvarande arbetsuppgifter eventuellt upplevs av dem själva som alltför okomplicerade, eller att de önskar ta på sig ytterligare ansvar för flera arbetsområden. Tvåfaktorteorin menar på att om de anställda upplever att de har ansvar och auktoritet på arbetsplatsen genererar det också trivsel hos individen. Upplever de likt konsulterna i denna studie att de inte har tillräckligt med ansvar och auktoritet, och inte heller får arbetsuppgifter

som bekräftar deras kompetens, leder det i linje med Herzbergs teori inte till vantrivsel då det inte är en hygienfaktor, men till minskad trivsel och motivation.

Relaterat till vad Arbetsmiljöverket (2013) fann, liksom till konsulternas upplevda brist på ansvar, är även motivationsfaktorn som berör arbetet i sig. Om konsulterna får de mest enformiga och okvalificerade uppgifterna, och samtidigt önskar få mer ansvar på arbetsplatsen, så är det förmodligen ett uttryck för att de inte är fullt tillfredsställda med deras nuvarande arbetsuppgifter. Dock tas det i resultatet upp hur tråkiga arbetsuppgifter vägs upp av att ha trevliga kollegor. Det är alltså en brist i motivationsfaktorn gällande arbetsuppgifter som enligt konsulterna jämnas ut av en väl bemött hygienfaktor, nämligen goda interpersonella relationer. Det är utifrån tvåfaktorteorin oklart om en sådan typ av interaktion mellan motivations- och hygienfaktorerna helt makulerar deras påverkan på trivsel respektive vantrivsel eller om de har faststående inverkan var för sig. Konsulternas helhetsupplevelse verkar som sagt dock vara av den att en låg vantrivselfaktor kan överskugga en låg trivselfaktor.

En väldigt specifik hygienfaktor som togs upp under temat utveckling och inflytande i denna studies resultat är den som rör lön. Det bör poängteras att inga direkta frågor kring lön ställdes i undersökningen, varför det heller inte finns särskilt mycket underlag kring detta. Det kan tolkas som att konsulterna överlag ansåg sin lön som acceptabel och därför inte tog upp det under intervjun, men det kan också härledas till en brist i intervjuguiden. En av konsulterna tog dock upp att de inhyrda konsulterna på kundföretaget i fråga inte har samma löneförmåner som de fast anställda. Den ordinarie personalen hade bland annat betydligt högre OB- och beredskapstillägg på sin lön än konsulterna, som tvärtom hade väldigt låg motsvarande ersättning. En sådan situation är något som eventuellt skulle kunna leda till en upplevelse av vantrivsel hos konsulterna, inte bara beroende på deras lön i sig utan kanske även vetskapen om att det är en sådan klyfta mellan deras och de fast anställdas lönevillkor. Det skulle i sådant fall vara en aspekt av lönefaktorn som är utmärkande för bemanningsanställda, och inte per automatik innefattas i tvåfaktorteorins hygienfaktor angående lön vilken är skapad utifrån fast anställda.

### *Sammanfattande resonemang och slutsats*

Det går som visat ovan att i hög grad applicera såväl Arbetsmiljöverkets rapport och kunskapssammanställning (2013) som tvåfaktorteorin (Herzberg, 1993) på denna studies



resultat. De bekräftar båda i stor utsträckning de teman som framkommit och antas representera de faktorer som påverkar konsulters arbetstrivsel. Det kan utvärderas att Arbetsmiljöverkets (2013) rapport har mer fokus på psykosocial hälsa/ohälsa än denna studie, men rapporten behandlar även arbetstillfredsställelse i anknytning till detta, varför även psykosocial ohälsa nämnts i analysen. Arbetsmiljöverkets (ibid) rapport är också intressant att jämföra med det framkomna resultatet med tanke på rapportens aktualitet och att den specifikt behandlar bemanningsanställdas arbetsmiljö i Sverige. Det medför det i större utsträckning kan dras paralleller mellan studiens resultat och rapporten, då det är samma grupp, till viss del även inom samma bemanningsföretag, som undersökts, vilka dessutom lyder under samma lagar.

Herzbergs (1993) tvåfaktorteori är svårare att generalisera utifrån, då den dels som nämnts är baserad på fast anställdas upplevelser, och dels inte är lika samtida som Arbetsmiljöverkets rapport (2013). Den är dock relevant att jämföra med då den till skillnad från Arbetsmiljöverkets rapport (ibid) specifikt berör trivselfaktorer i arbetet. De teman som framkom i denna studies resultat stöddes av tvåfaktorteorin och de aspekter som uppkommit inom temana kunde kategoriseras som hygien- eller motivationsfaktorer. Dock är det inte enbart kategoriseringen och antalet hygien- respektive motivationsfaktorer som är intressant, utan det som framförallt har betydelse för trivsel enligt tvåfaktorteorin är hur respektive faktor hanteras. Det vill säga huruvida t.ex. hygienfaktorn angående interpersonella relationer är optimalt tillgodosedd eller inte. Detta är förstås individuellt för varje konsults specifika situation och värderingar, och det är därför omöjligt att säga vilka faktorer som hanterades bäst respektive sämst utifrån denna studies resultat. Däremot kan det fastställas att det i resultatet uppkom ett antal faktorer som enligt denna teori har inflytande över konsulters arbetstrivsel genom att påverka antingen graden av vantrivsel eller graden av trivsel, och att det finns utrymme för att förbättra hanteringen av de flesta av dessa för att öka konsulternas helhetsupplevelse av arbetstrivsel. Trots brister i såväl motivations- som hygienfaktorer bör det ändå lyftas fram att konsulterna själva rapporterade att de överlag trivdes bra med deras respektive arbetssituationer, vilket enligt tvåfaktorteorin bör innebära att ett flertal faktorer faktiskt uppfylls till den grad att helhetsupplevelsen blir av positiv natur.

Ett nytt fynd som framkommit i denna studie är temat Frihet i relation till otrygghet. Att konsulter har en större möjlighet att i vissa fall påverka sin arbetssituation, till exempel arbetstider och omfattning, samt anställningsotrygghet som en stor riskfaktor för psykosocial ohälsa är något som behandlas i Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning (Håkansson et. al., 2013). Frihetsbegreppet är inte benämnt i Herzbergs (1993) tvåfaktorteori,

däremot finns anställningstrygghet som en hygienfaktor. Vad denna studie har gjort är att sätta dessa i relation till varandra för att specifikt spegla situationen för bemanningsanställda. Frihetsbegreppet har för en bemanningsanställd en inbyggd motsättning eftersom det även medför en otrygghet.

Slutsatsen som kan dras av detta arbete är att det finns ett antal gemensamma psykosociala faktorer som påverkar bemanningsanställdas upplevda arbetstrivsel, trots att arbetstrivsel och dess påverkansfaktorer i hög grad är en subjektiv upplevelse. En del av dessa faktorer är specifika för just bemanningsanställda, till exempel frihet i relation till otrygghet, medan många kan ses gälla även för grupper med andra anställningsformer.

### *Styrkor och svagheter*

Det finns ett flertal svagheter och styrkor i denna studie liksom i de flesta. Den första svagheten att framhålla är självfallet författarnas egna förförståelse. Båda författarna till denna studie är psykologistuderande och har tidigare arbetat som konsulter via bemanningsföretag, vilket trots en strävan att sätta förförståelsen och egna erfarenheter åt sidan antagligen har influerat såväl intervjuerna som tolkningen av resultatet. Särskilt vid skapandet av intervjuguiden kan detta omedvetet ha påverkat vilka frågor det lades tyngdvikt vid.

En annan svaghet i detta arbete är att resultatet är svårt att generalisera utav flera anledningar. Bland annat är det en väldigt begränsad studie med relativt få deltagare, vilka när man undersöker en sådan pass subjektiv upplevelse som arbetstrivsel kan påverka resultatet i högre grad än om fler deltagare funnits. I en studie med fler deltagare skulle resultatet förmodligen blivit mer generaliserbart då fler individer skulle ge ett mer representativt urval från den faktiska populationen. Flera faktorer gör det även svårt att fullt ut generalisera inom gruppen av deltagare som här undersökts, då de hade olika arbetsomfattning och arbetsuppgifter. En utav deltagarna arbetade dessutom på olika kundföretag till skillnad från de övriga som hade en fast fysisk arbetsplats. Allt detta är faktorer som på olika sätt kan påverka hur de värderar arbetstrivsel och skulle därför kunna ses som en svaghet vad gäller generalisering inom gruppen.

Något som även det till viss del relaterar till minskad generaliserbarhet är bristen på tidigare forskning. Även om detta var en av anledningarna till att författarna intresserade sig för ämnet i fråga så utgör det limiterade utbudet av forskning kring bemanningsanställdas arbetssituation i allmänhet och konsulterers arbetstrivsel i synnerhet en klar begränsning i att

bekräfta eller förkasta denna studies resultat. Den tidigare forskning som har använts i arbetet omfattar inte heller båda aspekter av studiens frågeställning; bemanningsanställda och arbetstrivsel, utan berör antingen konsulterers psykosociala arbetsituation överlag eller påverkansfaktorer på arbetstrivsel. Istället har de använts för att parallellt med varandra, vilket kan ses som en svaghet då ingen av dem tar hänsyn till den komplexa helhetsbilden som här undersökts, men det kan också ses som en styrka då de kompletterar varandra.

Något som också får ses som en styrka i studien är den kvalitativa metod genom vilken studien genomförts. Genom att använda en kvalitativ metodik har frågeställningen kunnat undersökas på ett djupare plan och fångat aspekter som troligen inte skulle framkommit ur en kvantitativ enkät eller dylikt.

Ytterligare en styrka i studien är att författarna analyserat intervjumaterialet var för sig för att öka interbedömarreliabiliteten, men ändå kom fram till snarlika resultat efter den tematiska analysen. Detta tyder på att resultatet är mer pålitligt än om författarna kunnat influera varandras tolkningar av materialet och att de teman som framkom faktiskt speglar deltagarnas åsikter och upplevelser kring arbetstrivsel.

Den främsta förtjänsten med detta arbete får ändå ses vara att den bidragit till att uppmärksamma ett ämne som är väldigt outforskat. Eftersom finns så lite forskning kring konsulterers arbetsmiljö och arbetstrivsel har denna studie problematiserat något som i mångt och mycket varit förbiset, trots bemanningsbranschens tillväxt och den ökade frekvensen av uthyrda konsulter. Studien har därmed bidragit, om än i väldigt begränsad utsträckning, till att fylla en kunskapslucka inom den psykosociala arbetsmiljöforskningen och kan förhoppningsvis inspirera till vidare forskning inom området.

### *Förslag på framtida forskning*

De fyra teman som identifierades i resultatdelen speglar de faktorer som kan påverka bemanningsanställdas upplevelse av arbetstrivsel, och besvarar på så sätt studiens frågeställning. Dock är antal deltagare relativt få på grund av studiens begränsade omfång, och det är därför svårt att göra några större generaliseringar utifrån dessa resultat. Vidare forskning hade med fördel kunnat göra en mer omfattande datainsamling för att ytterligare bekräfta, eller förkasta, denna studies resultat.

Ett annat förslag på framtida forskning som kunnat vara intressant för frågeställningen är att jämföra bemanningsanställdas upplevda arbetstrivsel med fast

anställdas arbetstrivsel. Genom en jämförande studie som undersöker just konsulters situation hade det kunnat fastställas om det är samma psykosociala faktorer som påverkar arbetstrivsel hos bemanningsanställda som fast anställda.

I en vidare jämförande forskning mer specifikt gentemot tvåfaktorteorin hade det varit en möjlighet att ställa samma två frågor till konsulterna som Herzberg (1993) ursprungligen ställde till fast anställda, för att närmare kunna jämföra de fast anställdas resultat vilka teorin bygger på, med konsulternas resultat.

Det hade även varit intressant att undersöka huruvida det är personer med en viss typ av personlighetsdrag som söker sig till bemanningsbranschen, och i så fall hur detta påverkar upplevelsen av vilka arbetstrivsselfaktorer som är viktiga. Likaså att vidare utforska hur det faktum att vissa samhällsgrupper är överrepresenterade inom branschen (Svenskt Näringsliv, 2012) har en påverkan på vilka faktorer som anses viktiga i fråga om arbetstrivsel.

## Referenser

- Allvin, M., Jacobson, A., & Isaksson, K. (2003). Att avgränsa det gränslösa sjuksköterskearbetet: en intervjustudie om sjuksköterskors villkor och valmöjligheter i bemanningsbranschen. *Arbetsliv i omvandling*, 2003:12. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Aletraris, L. (2010). How satisfied are they and why? A study of job satisfaction, job rewards, gender and temporary agency workers in Australia. *Human Relations*, 63(8), 1129-1155. doi:10.1177/0018726709354131
- Arbetsmiljölagen (1977:1160). Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. Hämtad 31 november 2013 från Sveriges lags hemsida: <https://lagen.nu/1977:1160>
- AFS (1980:14) *Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket (2010). *Arbetsmiljöansvar för personal som är inhyrd*. Hämtad 20 november 2013 från Arbetsmiljöverkets hemsida:
- Arbetsmiljöverket (2013). *In- och uthyrning av arbetskraft*. Hämtad 20 november 2013 från Arbetsmiljöverkets hemsida: <http://www.av.se/dokument/Press/Projektrapport-in-och-uthyrning-av-arbetskraft.pdf>
- Baltes, B. B., Zhdanova, L. S., & Parker, C. P. (2009). Psychological climate: A comparison of organizational and individual level referents. [Elektronisk version]. *Human Relations*, 62, 669-700
- Boswell, W. R., Boudreau, J. W., & Tichy, J. (2005). The Relationship Between Employee Job Change and Job Satisfaction: The Honeymoon-Hangover Effect. *Journal Of Applied Psychology*, 90(5), 882-892. doi:10.1037/0021-9010.90.5.882
- Boyatzis, R.E. (1998) *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (B. Nilsson, Övers). Malmö: Liber AB
- Dalal, R. S., & Credé, M. (2013). Job satisfaction and other job attitudes. In K. F. Geisinger, B. A. Bracken, J. F. Carlson, J. C. Hansen, N. R. Kuncel, S. P. Reise, M. C. Rodriguez (Eds.), *APA handbook of testing and assessment in psychology, Vol. 1: Test theory and testing and assessment in industrial and organizational psychology*

- (pp. 675-691). Washington, DC US: American Psychological Association.  
doi:10.1037/14047-037
- Ellinger, A. D., Ellinger, A. E., & Keller, S. B. (2003). Supervisory coaching behavior: Is there a payoff? In S. A. Lynham & T. M. Egan (Eds.), *AHRD 2003 Conference Proceedings 1* (pp. 443–450).
- Fereday, J. and Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: a hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1): 80–92.
- Furnham, A (2005): The psychology of behaviour at work, East Sussex: Psychology Press
- Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P., & Peiró, J. (2009). Employability and personal initiative as antecedents of job satisfaction. *The Spanish Journal Of Psychology*, 12(2), 632-640. doi:10.1017/S1138741600001992
- Herzberg, F. (1993) The Motivation to Work. New Jersey: Transaction Publishers.
- Håkansson, K., Isidorsson, T. & Strauss-Raats, P. (2013). *Arbetsmiljö för hyresarbetskraft – Inhyrdas fysiska och psykosociala arbetsmiljö*. (Arbetsmiljöverket rapport 2013:10). Göteborgs universitet, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap
- Isaksson, K. & Bellagh, K. 2002. Health problems and quitting among female “temps”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 27-45
- Knudsen, H., Busck, O., & Lind, J. (2011). Work environment quality: The role of workplace participation and democracy. *Work, Employment And Society*, 25(3), 379-396. doi:10.1177/0950017011407966
- Kompier, M., Ybema, J. F., Janssen, J. & Taris, T. (2009). Employment contracts: cross-sectional and longitudinal relations with quality of working life, health and well-being. *Journal of Occupational Health*, 51, 193-203.
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire--A tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal Of Work, Environment & Health*, 31(6), 438-449. doi:10.5271/sjweh.948
- Lag (2012:854) *om utyrning av arbetstagare*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. Hämtad den 2 december 2013: <https://lagen.nu/2012:854>
- Locke, E. A., (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309–336.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*. 50(4), 370-396.

- Melamed, S., Ben-Avi, I., Luz, J., & Green, M. S. (1995). Objective and subjective work monotony: effects on job satisfaction, psychological distress, and absenteeism in blue-collar workers. *Journal Of Applied Psychology*, 80(1), 29-42.  
doi:10.1037/0021-9010.80.1.29
- Pejtersen, J., Kristensen, T., Borg, V., & Bjorner, J. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal Of Public Health*, 38(Suppl 3), 8-24. doi:10.1177/1403494809349858
- Schabracq M.J., Winnubst J.A.M., Cooper C.L. (2003). The handbook of work and health psychology. Chichester (UK): John Wiley & Sons; 2003. p 429–54.
- Schmidt, S. W. (2007). The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 18(4), 481-498.  
doi:10.1002/hrdq.1216
- Skalli, A., Theodossiou, I., & Vasileiou, E. (2008). Jobs as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. *The Journal Of Socio-Economics*, 37(5), 1906-1920. doi:10.1016/j.socec.2008.04.003
- Smith, P. C. (1967). The development of a method of measuring job satisfaction. In E. Fleishman (Ed.), *Studies in personnel and industrial psychology* (Rev.ed.;pp.343–350). Homewood, IL: Dorsey.
- Svenskt näringsliv (2012). *Jobb i bemanningsföretag - en bra start på karriären*. Hämtad den 19 november 2013 från Svenskt Näringslivs hemsida:  
[http://www.svensktnaringsliv.se/multimedia/archive/00035/Jobb\\_i\\_bemanningsf\\_r\\_35406a.pdf](http://www.svensktnaringsliv.se/multimedia/archive/00035/Jobb_i_bemanningsf_r_35406a.pdf)
- Tansky, J.W. & Cohen, D.J. (2001). The relationship between organizational support, employee development and organizational commitment: An empirical study. *Human Resource Development Quarterly*, 12(3), 285-300.
- Thompson, B., & Prottas, D. (2005). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 110-118.
- Totterdell, P., Wall, T., Holman, D., Diamond, H., & Epitropaki, O. (2004). Affect networks: A structural analysis of the relationship between work ties and job-related affect. *Journal of Applied Psychology*, 89, 854-867.
- Wagenaar, A. F., Kompier, M. A., Houtman, I. L., Van Den Bossche, S., Smulders, P. & Taris, T. W. (2012). Can labour contract differences in health and work-related attitudes be

explained by quality of working life and job insecurity? *Int Arch Occup Environ Health*, 85, 763-73.

Willig, C. (2008). *Introducing Qualitative Research in Psychology* (2ed). Open University Press. 230 sid.



## Intervjuguide

### Bakgrundsfrågor:

Ålder:

Kön:

Utbildning:

Vad betyder arbetstrivsel för dig? I vilken situation upplever du arbetstrivsel?

### Konsultrollen:

Hur kommer det sig att du arbetar för ett bemanningsföretag? (frivilligt?)

Hur ser din anställningsform ut?

Hur länge har du arbetat för ett bemanningsföretag?

Har du arbetat för samma kund hela tiden?

Kan du berätta hur det är att vara anställd hos ett bemanningsföretag?

Vad finns det för positiva respektive negativa aspekter av att arbeta som uthyrd (enligt dig)?

Vad får det för konsekvenser för dig personligen att arbeta för två företag (bemanning & kund)?

Kan du berätta hur det är att arbeta på den arbetsplatsen du är nu?

## Dimensioner

### Arbetskrav

Hur upplever du kraven som bemanningsföretaget ställer på dig?

Hur upplever du kraven som ställs på dig på din arbetsplats?

Upplever du kraven som rimliga?

### Organisation och innehåll (Kontroll)

Har du möjlighet att påverka din arbetssituation? På vilket sätt? (hur & när)

Känner du att du har inflytande i frågor på arbetsplatsen?

Känner du att din utbildning är relevant för det arbete du utför? (Om personen har en utbildning)

Hur ser möjligheterna till utveckling ut och är det något du strävar efter?

Upplever du arbetet som meningsfullt? Varför/varför inte?

Identifierar du dig med något av företagen? deras värderingar och mål?

### **Relationer, socialt stöd**

Hur upplever du relationen mellan dig och dina kollegor?

Känner du att du är en del av arbetslaget?

Får du stöd av dina arbetskamrater? Är det lätt för dig att vända dig till dem om du behöver hjälp?

Upplever du att du blir rättvist behandlad/särbehandlad på arbetsplatsen?

Upplever du att dina arbetskamrater litar på varandra och på dig?

### **Ledarskap**

Får du uppskattning för det arbete du gör?

Upplever du att din roll i företaget och dina arbetsuppgifter är tydliga?

Hur försöker din chef skapa trivsel på arbetsplatsen?

Hur tycker du det fungerar att ha två chefer, en på bemanningsföretaget och en på kundföretaget?

Känner du dig respekterad av dina respektive chefer (bemanning & kund)?

Finns det en tillit från chefen/cheferna att du och de övriga anställda gör ett bra jobb?

Blir du informerad lång tid i förväg om t.ex, förändringar på arbetsplatsen eller planer för framtiden?

### **Arbetsstrivsel**

Upplever du att din kompetens tas tillvara på din arbetsplats? Varför/varför inte?

Vad anser du om din fysiska arbetsmiljö?

Känner du någon gång att ditt arbete/arbetsvillkor kommer i konflikt med ditt privata liv?

Hur bra trivs du på ditt arbete överlag?

Funderar du någon gång på att leta efter ett annat arbete? (varför/varför inte?)

### **Övrigt**

Är det något mer du vill ta upp som du tycker vi har missat?