



---

---

Betydelsen av  
**ekonomi och emotioner**  
för uthyrningspersonalens  
strävan efter ett  
permanent arbete

---

---

Blekinge Tekniska Högskola  
Institutionen för Ekonomi, Management och Samhällsvetenskap  
Magisterarbete i företagsekonomi  
Våren 2003

Handledare:  
Stefan Hellmer  
Marie Hemming

Författare:  
Katrín Andersson  
Eleonor Björklund  
Sara Kristiansson

---

# SAMMANFATTNING

- Titel:** Betydelsen av ekonomi och emotioner för uthyrningspersonalens strävan efter ett permanent arbete
- Författare:** Katrin Andersson, Eleonor Björklund och Sara Kristiansson
- Handledare:** Stefan Hellmer och Marie Hemming
- Nivå:** Magisteruppsats, D-nivå
- Problem:** Enligt Tjänstemannaförbundet HTF trivs 77 procent av uthyrningspersonalen mycket eller ganska bra med att arbeta i bemanningsbranschen. Trots detta eftersträvar 83 procent ett permanent arbete. Vad är då uthyrningspersonalen trivs med i bemanningsbranschen och vad är det de strävar efter i ett permanent arbete? Vilken betydelse har ekonomi och emotioner för strävan efter ett permanent arbete?
- Syfte:** Syftet med föreliggande undersökning är att undersöka vilken betydelse ekonomi och emotioner har för uthyrningspersonalens strävan efter ett permanent arbete.
- Metod:** Undersökningen har genomförts med hjälp av 1600 enkäter som har skickats ut till Tjänstemannaförbundet HTFs medlemmar via post.
- Slutsats:** Uthyrningspersonalen trivs med de varierande arbetsuppgifterna som bemanningsbranschen kan ge dem. Det är också det som är orsaken till att de skulle stanna kvar i branschen. Vad som gör att de skulle uppskatta ett permanent arbete är samhörigheten med arbetskamrater och de eftersträvar personlig utveckling, högre lön och delaktighet i sociala evenemang på företaget. Därmed kan vi konstatera att de sociala relationerna inte har större betydelse för deras arbetstillfredsställelse än vad inkomst och levnadsstandard har.
-

---

# ABSTRACT

- Title:** The importance of economy and emotions for temporary workers' striving towards permanent work
- Author:** Katrin Andersson, Eleonor Björklund and Sara Kristianson
- Supervisors:** Stefan Hellmer and Marie Hemming
- Level:** Master thesis, D-level
- Problem:** According to research carried out by the Salaried Employees' Union HTF, 77 percent of temps enjoy working as a temporary basis. Nevertheless, 83 percent of the temporary employees would prefer permanent employment.
- Purpose:** The purpose of the study is to ascertain the importance of economics and the impact of emotions on the striving of temporary employees towards permanent work.
- Method:** To achieve our goal we have used quantitative method. The study was carried out using a questionnaire which was distributed by the Salaried Employees' Union HTF to their members.
- Conclusion:** Temporary employees enjoy the varying work that the temp branch can give them. That is why they stay in the business. Affinity with colleagues, aspirations to personal development, higher wages and participation in social events in a company are reasons for them to appreciate a permanent work. We are able to conclude that social relationships not are of greater importance to work satisfaction than income and standard of living.
-

---

# FÖRORD

**D**enna magisteruppsats är resultatet av vad som motsvarar 10 högskolepoäng på D-nivå och är skriven på Informationsekonomiprogrammet vid Blekinge Tekniska Högskola våren 2003.

**U**ppsatsen har arbetats fram genom mycket strävan, men samtidigt med stor entusiasm. Den hade inte existerat om det inte vore för de personer som givit oss idéer och inspiration samt uppmuntrat och stöttat oss under arbetets gång. Tillgången till dessa personer har lett oss framåt och vi vill härigenom tacka alla som på ett eller annat sätt hjälpt oss att genomföra uppsatsen.

**S**tort tack till Michael Collins, Sam Dandemar och Dan Berglund på Tjänstemannaförbundet HTF som delgett oss medlemsregister, bakgrundsmaterial och viktiga aspekter inom bemanningsbranschen samt finansierat undersökningen.

**T**ack till medlemmar på Tjänstemannaförbundet HTF som delgivit oss sina åsikter och svar på vår enkät.

**T**ack till våra handledare Stefan Hellmer och Marie Hemming som under uppsatsens gång har fört oss framåt och givit oss uppmuntring, relevanta påpekande och förslag för att höja nivån på uppsatsen.

**V**i vill tacka Anders Nilsson, kursansvarig för magisterkursen, för föreläsningar, idéer och konstruktiv kritik under arbetets gång.

**V**i vill även tacka varandra för en rolig och lärorik tid tillsammans.

**S**ist men inte minst vill vi tacka alla våra närmaste som har stått ut med oss under tiden som uppsatsen har arbetats fram. Utan deras stöd hade vi aldrig klarat av att genomföra den.

Ronneby juni 2003

---

Katrin Andersson

---

Eleonor Björklund

---

Sara Kristiansson

---

---

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>FIGURFÖRTECKNING.....</b>	<b>7</b>
<b>UPPSATSENS UPPLÄGG.....</b>	<b>8</b>
<b>UTHYRNINGSPERSONALENS ARBETSSITUATION .....</b>	<b>10</b>
BEMANNINGSBRANSCHEN .....	10
UTHYRNINGSPERSONALENS ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSE .....	11
TILLFREDSSTÄLLELSE I FORM AV EKONOMI.....	13
Ekonomi på kort sikt .....	13
Ekonomi på lång sikt .....	14
<i>Tillfredsställelse i form av emotioner.....</i>	<i>15</i>
SYFTE.....	17
<i>Analysmodell .....</i>	<i>17</i>
<b>TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....</b>	<b>18</b>
VAL AV ÄMNESOMRÅDE.....	18
UNDERSÖKNINGSMETOD .....	18
<i>Enkätundersökning.....</i>	<i>18</i>
Urval.....	18
Utformning av enkät .....	19
Pilotstudie .....	19
Enkätutskick .....	19
Självkritik till enkäten .....	20
Inkomna svar .....	20
<b>MOTIVATIONSTEORIER .....</b>	<b>21</b>
BEHOVSTEORIER.....	21
<i>Fysiologiska behov och trygghetsbehov - drivkrafterna att vilja vara permanent?.....</i>	<i>22</i>
<i>Sociala behov – grundläggande för uthyrningspersonalen?.....</i>	<i>23</i>
<i>Behov av status och prestige – inte ett måste för uthyrningspersonalen? .....</i>	<i>24</i>
<i>Uthyrningspersonalens behov av självförverkligande .....</i>	<i>24</i>
<i>Permanent arbete – detsamma som hög arbetstillfredsställelse? .....</i>	<i>24</i>
<b>PROFIL AV UTHYRNINGSPERSONALEN .....</b>	<b>27</b>
KÖN OCH ÅLDERSFÖRDELNING .....	27
UTBILDNINGSNIVÅ .....	28
ANSTÄLLNINGSTID .....	28
TIDIGARE SYSSELSÄTTNING.....	29
FRÄMSTA SKÄLET TILL ANSTÄLLNING.....	29
ANSTÄLLNINGSFÖRM .....	30
HEL- ELLER DELTID .....	30
LÖNEVILLKOR .....	31
TYP AV UPPDRAG.....	31
ANTALET UPPDRAG DEN SENASTE 12 MÅNADERSPERIODEN .....	32
YRKESMÄSSIGT UTVECKLANDE.....	32
TRIVSEL.....	33

---

UTHYRNINGSFÖRETAG ELLER PERMANENT ARBETSPLATS? .....	33
ARBETAR UTHYRNINGSPERSONALEN SÅ MYCKET SOM DE ÖNSKAR? .....	34
ÖVERTID PER MÅNAD .....	34
FÖREKOMMER UTBILDNING? .....	35
NÄR SKER UTBILDNINGEN? .....	35
VAD VILL UTHYRNINGSPERSONALEN FÅ FÖRÄNDRAT I ARBETSSITUATIONEN? .....	36
ÖVRIGA KOMMENTARER .....	36
<b>ANALYS AV UTHYRNINGSPERSONALENS TILLFREDSSTÄLLELSE .....</b>	<b>37</b>
UTHYRNINGSPERSONALENS TRIVSEL .....	37
VAD UTHYRNINGSPERSONALEN TRIVS MED .....	38
VAD EFTERSTRÄVAS I PERMANENT ARBETE? .....	40
FAKTORER SOM SKULLE FÅ DEM ATT STANNA I BEMANNINGSBRANSCHEN .....	43
VAD SKULLE FÅ DEM MER ÖVERTYGADE OM ATT VILJA HA ETT PERMANENT ARBETE .....	44
<b>SLUTSATSER OCH ÖVRIGA REFLEKTIONER .....</b>	<b>47</b>
VAD UTHYRNINGSPERSONALEN TRIVS MED .....	47
VAD UTHYRNINGSPERSONALEN STRÄVAR EFTER I ETT PERMANENT ARBETE .....	48
VÅR UNDERSÖKNING I FÖRHÅLLANDE TILL TEORETISKA IMPLIKATIONER .....	48
PRAKTISKA IMPLIKATIONER .....	49
FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING .....	49
<b>REFERENSER .....</b>	<b>50</b>
SKRIFTLIGA KÄLLOR .....	50
INTERNETKÄLLOR .....	51

---

# FIGURFÖRTECKNING

Figur 1: Vår analysmodell .....	17
Figur 2: Maslows behovstrappa.....	22
Figur 3: Herzbergs tvåfaktorsteori.....	25
Figur 4: Könsfördelning.....	27
Figur 5: Åldersfördelning.....	27
Figur 6: Utbildning.....	28
Figur 7: Anställningstid.....	28
Figur 8: Tidigare sysselsättning.....	29
Figur 9: Främsta skälet till anställning.....	29
Figur 10: Anställningsform.....	30
Figur 11: Hel eller deltidsanställning.....	30
Figur 12: Lönevillkor.....	31
Figur 13: Arbetsuppgifter.....	31
Figur 14: Antal uppdrag den senaste 12 månadersperioden.....	32
Figur 15: Yrkesmässigt utvecklande.....	32
Figur 16: Trivsel.....	33
Figur 17: Uthyrningsföretag eller permanent arbetsplats?.....	33
Figur 18: Arbetar uthyrningspersonalen så mycket de önskar?.....	34
Figur 19: Övertid per månad.....	34
Figur 20: Förekomst av utbildning.....	35
Figur 21: När sker utbildningen? .....	35
Figur 22: Förändring i arbetssituationen.....	36
Figur 23: Vad uthyrningspersonalen trivs med.....	38
Figur 24: Vad eftersträvas i ett permanent arbete? .....	40
Figur 25: Faktorer som skulle få dem att stanna i bemanningsbranschen.....	43
Figur 26: Vad övertygar dem om att ett permanent arbete är bättre? .....	45
Figur 27: Vår kompletterade analysmodell.....	46

---

# 1

## UPPSATSENS UPPLÄGG

---

Kapitel 2 – *Uthyrningspersonalens arbetssituation*, innehåller bakgrund om bemanningsbranschen, uthyrningspersonalens arbetstillfredsställelse och resonemang kring deras ekonomi och emotioner samt det syfte som vi avser att uppnå med uppsatsen.

Kapitel 3 – *Tillvägagångssätt*, innehåller vårt sätt att utföra undersökningen. Där framgår vilka urvalskriterier vi har använt samt motiveringar till varför vi har valt att utforma vår undersökning som vi har gjort. Avsnittet är tänkt att visa hur vi har gått tillväga och därmed åstadkomma ökad förståelse för de förutsättningar som ligger till grund för uppsatsen.

Kapitel 4 – *Motivationsteorier*, beskriver vilka bakomliggande teorier som ligger till grund för vår analys som i sin tur leder till de reflektioner och slutsatser som framförs i senare delen av vår uppsats.

Kapitel 5 – *Profil över uthyrningspersonal*, behandlar den data som vi samlat in och sammanställt med hjälp av enkäter från Tjänstemannaförbundet HTFs medlemmar. Vi har gjort en profil över uthyrningspersonalen. Denna profil jämförs med Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning gjord 1998.

Kapitel 6 – *Analys av uthyrningspersonalens tillfredsställelse*, innehåller en analys av empirin som vi samlat in om uthyrningspersonalens tillfredsställelse, genom vår undersökning. Vi kompletterar vår analysmodell utifrån de teorier som vi redogör för i kapitel 4. Vi vill uppmärksamma att detta kapitel bör läsas för att de slutsatser som vi redovisar i kapitel 7 ska komma till nytta.

Kapitel 7 – *Slutsatser och övriga reflektioner*, belyser de slutsatser vi har kommit fram till samt reflektioner över vårt arbete. Slutligen ger vi förslag på vidare forskning.

Kapitel 8 – *Referenser* innehåller de källor vi använt i uppsatsen.

Figuren nedan sammanfattar upplägget av uppsatsen.



---

*Kapitel 1*  
**Uppsatsens upplägg**  
-----  
- Synopsis  
  
s. 7-8

*Kapitel 2*  
**Uthyrningspersonalens  
arbetsituation**  
-----  
- Bemanningsbranschen  
- Uthyrningspersonalens  
  arbetstillfredsställelse  
- Syfte  
- Analysmodell  
  
s. 9-17

*Kapitel 3*  
**Tillvägagångssätt**  
-----  
- Val av ämnesområde  
- Undersökningsmetod  
  
s. 18-20

*Kapitel 4*  
**Motivationsteori**  
-----  
- Maslow  
- Morgan  
- Maboun  
- McClelland  
- Herzberg  
  
s. 21-26

*Kapitel 5*  
**Profil av uthyrnings-  
personalen**  
-----  
- Vem arbetar i  
  bemanningsbranschen  
  
s. 27-36

*Kapitel 6*  
**Analys av  
uthyrningspersonalens  
tillfredsställelse**  
-----  
- Trivsel  
- Strävan efter ett  
  permanent arbete  
- Vad skulle få dem att  
  stanna i branschen  
  
s. 37-44

*Kapitel 7*  
**Slutsatser och övriga  
reflektioner**  
-----  
- Övergripande slutsatser  
- Rekommendationer  
- Förslag till vidare  
  forskning  
  
s. 45-46

*Kapitel 8*  
**Referenser**  
-----  
- Skriftliga källor  
- Internet adresser  
  
s. 47-48

*Bilaga 1*  
**Ansvarsförbindelse**

*Bilaga 2*  
**Följebrev**

*Bilaga 3*  
**Enkät**

*Bilaga 4*  
**Följebrev påminnelse**

*Bilaga 5*  
**Tabeller över  
sammanställd data**

---



# UTHYRNINGSPERSONALENS ARBETSSITUATION

*"För att fråga måste man vilja veta, det vill säga veta att man inte vet."  
( H G Gadamer)*

---

Bemanningsbranschen växer lavinartat. På tio år har branschen vuxit från 3000 personer, 1992, till 38 000 personer, 2001. Tjänstemannaförbundet HTF, som är det största fackförbundet i branschen, genomförde 1998 en enkätundersökning av sina medlemmar. Resultatet av undersökning visade att 77 procent av uthyrningspersonalen trivdes mycket eller ganska bra med sitt arbete. Trots detta visade undersökningen att 83 procent eftersträvade fast anställning på en permanent arbetsplats.<sup>1</sup> Varför eftersträvar uthyrningspersonalen i bemanningsbranschen, trots att de trivs, ett permanent arbete?

## **Bemanningsbranschen**

Fram till 1992 var det förbjudet med formell förmedling av personal för uthyrning i Sverige.<sup>2</sup> Därefter har branschen, som vi tidigare nämnt, vuxit. Anledningen till detta är att kundföretagen vill bli mer flexibla i verksamheten och väljer därför att bemanna företagen efter behov.<sup>3 4</sup> De vanligaste yrkesområdena i branschen är administration och ekonomi. De flesta är kvinnor, mellan 25-30 år, har gymnasieutbildning och har arbetat inom branschen i 1-2 år.

Antalet internationella studier som undersöker bemanningsbranschen och de uthyrda situation är begränsat, men även där finns ett ökande intresse.<sup>5</sup> I vissa länder har bemanningsbranschen en längre tradition och en betydligt större omfattning än i Sverige där den motsvarar 0,9 procent av arbetskraften. I till exempel Frankrike och USA utgör bemanningsbranschen 2 procent vardera medan den i Japan utgör 0,6 procent av arbetskraften.<sup>6</sup>

Den fackliga anslutningen i Tjänstemannaförbundet HTF var tidigare relativt låg och det har funnits en stark facklig kritik mot anställnings- och arbetsvillkoren inom branschen. Det främsta skälet till missnöje inom branschen var den ekonomiska osäkerheten som sammanhängde med olika anställningsformer, att inte ha någon garantilön eller alltför låg garanti.<sup>7</sup> Personalen hade då många olika typer av anställningskontrakt och garantilönen var cirka 50 procent. 1998 var 80 procent tillsvidareanställda och ett kollektivavtal slöts

---

<sup>1</sup> HTF, Uthyrning av arbetskraft, 1998

<sup>2</sup> [www.spur.se/branschen](http://www.spur.se/branschen)

<sup>3</sup> Belaagh K och Isaksson K, Anställda i uthyrningsföretag, 1999

<sup>4</sup> Feldman D et al, Managing temporary workers, 1972

<sup>5</sup> Brewster C et al, Flexible working in Europe, 1997

<sup>6</sup> Birgersdotter L et al, Arbetsmiljöarbete för uthyrd personal i bemanningsföretag, 2002

<sup>7</sup> HTF, Undersökning av personaluthyrningsbranschen, 1996

---

mellan Tjänstemannaförbundet HTF och arbetsgivarna om att de anställda skulle ha 75 procent i garantilön, det vill säga att de ska erhålla 75 procent av den genomsnittliga lönen för varje månad, i de fall de inte är utyrda. Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning 1998 visade att nästan 90 procent av de anställda hade garantilön, men även efter kollektivavtalet har trätt i kraft så anges lönen som en källa till missnöje.<sup>8 9 10</sup>

## Uthyrningspersonalens arbetstillfredsställelse

I Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning, 1998, svarade 77 procent att de trivdes mycket eller ganska bra med sitt arbete. Kan Tjänstemannaförbundet HTF generalisera trivsel utan att specificera vad begreppet innefattar? Att fråga generellt om trivsel kan få individer, som trivs mycket bra med till exempel arbetskamraterna och mindre bra med arbetsuppgifterna, att svara så att det inte går att urskilja vad de trivs med respektive inte trivs med.

Om vi enbart studerar de som trivs mycket eller ganska bra med sitt arbete tyder det på att behoven av tillfredsställelse är relativt tillgodosedda. Om vi däremot enbart studerar de som eftersträvar ett permanent arbete tyder detta på att de eftersträvar något i ett permanent arbete som de inte kan få i bemanningsbranschen. Det intressanta blir när vi studerar de olika procenttalen i relation till varandra, att trots trivsel vill uthyrningspersonalen lämna branschen.

Enligt Mabon<sup>11</sup> är tillfredsställelse ett tillstånd som är kopplat till motivation det vill säga vad som driver en individ. Detta är ett slags spänningstillstånd som är omedvetet och som både kan upplevas som en strävan eller en brist. Även lust är kopplat till motivation och människor strävar efter lustbetonade upplevelser.<sup>12</sup> Dessa tre tillstånd, motivation, tillfredsställelse och lust menar vi har att göra med en individs trivsel.

Trots att trivselseffektorn är hög eftersträvar 83 procent ett permanent arbete.<sup>13</sup> Detta har även visat sig i internationell forskning.<sup>14 15</sup> Eftersom 80 procent av uthyrningspersonalen är tillsvidareanställda utgår vi ifrån att det inte är en fast anställning som de eftersträvar utan ett permanent arbete, som kännetecknas av att personalen arbetar på den arbetsplats där de är anställda.<sup>16</sup> Vad är det i ett permanent arbete som uthyrningspersonalen eftersträvar? Då det har visats sig att personalomsättningen är hög inom bemanningsbranschen<sup>17</sup> finner vi det intressant att studera olika former av tillfredsställelse på arbetet. Vi kommer fortsättningsvis att diskutera olika former av tillfredsställelse på arbetet för att försöka förstå vad det är uthyrningspersonalen eftersträvar.

Herzberg<sup>18</sup> menar att tillfredsställelse och trivsel samt otillfredsställelse och vantrivsel i arbetet är relaterade till olika komplex av omständigheter. Anställdas tillfredsställelse i arbetet är först och främst knuten till vad de gör. Vantrivsel i arbetet hänger samman med

---

<sup>8</sup> HTF, Uthyrning av arbetskraft, 1998

<sup>9</sup> Bellaagh K och Isaksson K, Vem stöttar Nisse? 1999

<sup>10</sup> SOU 1997:58

<sup>11</sup> Mabon H, Organisationsläran, 1992

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> HTF, Uthyrning av arbetskraft 1998

<sup>14</sup> Feldman D et al, Managing temporary workers, 1972

<sup>15</sup> Krausz M, Effects of short- and long-term preference for temporary work upon psychological outcomes, 2000

<sup>16</sup> HTF, Undersökning av personaluthyrningsbranschen, 1996

<sup>17</sup> Birgersdotter L et al, Arbetsmiljöarbete för utyrd personal i bemanningsföretag, 2002

<sup>18</sup> Jakobsson D och Thorsvik J, Hur moderna organisationer fungerar, 2002

---

arbetsmiljön och hur anställda behandlas. De faktorer som leder till tillfredsställelse och trivsel är inte desamma som leder till otillfredsställelse och vantrivsel i arbetet, vilket betyder att motivationsfaktorer skapar trivsel om de föreligger men inte vantrivsel om de inte gör det.<sup>19</sup>

Enligt Krausz<sup>20</sup> är en avgörande faktor för trivsel och tillfredsställelse i arbetet, om arbetet anses frivilligt eller ej. Exempel på situationer då arbetet inte ses som frivilligt är då det inte är möjligt att få någon annan typ av anställning eller då företaget valt att säga upp personer för att istället hyra in arbetskraft. Det är påvisat att de som arbetar i bemanningsbranschen på frivillig basis överlag är mer tillfredsställda med sitt arbete än de som arbetar där ofrivilligt såväl som de permanent anställda.<sup>21</sup> Om nu uthyrningspersonalen anser sig bli mer tillfredsställda av att ha ett permanent arbete menar Krausz att så inte är fallet. Vi kommer i vår undersökning att beakta om uthyrningspersonalen befinner sig i branschen ofrivilligt, eftersom det förekommer faktorer som de inte är tillfredsställda med.

Tidigare undersökningar<sup>22</sup> visar att tre aspekter påverkar arbetstillfredsställelsen inom bemanningsbranschen. Den första består av utvecklingsmöjligheter, utmaning och att prestera ett fullständigt arbete. Den andra består av belöning i form av auktoritet, möjlighet att påverka arbetet och anställningstryggheten. Den tredje handlar om sociala samhörigheten i form av sociala relationer på arbetet och möjligheten att möta nya människor. Dessa faktorer handlar om den känslomässiga arbetstillfredsställelsen men den ekonomiska tillfredsställelsen belyses ej. Detta är något som vi anser kan påverka deras tillfredsställelse på arbetet, då lönen i tidigare undersökningar,<sup>23 24 25</sup> ofta har angetts som en källa till missnöje inom branschen.

Enligt Maslow har alla individer fem olika behov som måste tillfredsställas. Dessa innefattar fysiska- trygghets- och sociala behov samt behov av status och prestige och självförverkligande.<sup>26</sup> Morgans<sup>27</sup> vidareutveckling av dessa behov har kommit att innefatta lön, trygg arbetsmiljö, avdelningsträffar, utflykter, möjligheter att umgås med arbetskamraterna, pension, arbetslöshetsförsäkring, anställningstrygghet samt karriärmöjligheter inom organisationen. När det gäller tillfredsställelse på arbetet borde alltså lön ses som aspekt som kan påverka trivseln och som måste tillfredsställas. Enligt Morgan är lön ett grundläggande behov som måste tillfredsställas innan något av de andra behoven kan beaktas. Därför anser vi att *lön* är en intressant faktor när arbetstillfredsställelse diskuteras.

Att arbeta som uthyrningspersonal kan innebära omväxling och variation i arbetet, personlig utveckling samt frihet och flexibla arbetstider.<sup>28</sup> Detta är aspekter som återkommer i olika undersökningar av bemanningsbranschen.<sup>29</sup> Forskning<sup>30</sup> har visat att

---

<sup>19</sup> Jakobsson D och Thorsvik J, Hur moderna organisationer fungerar, 2002

<sup>20</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, 1995

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Krausz M, Effects of short- and long-term preference for temporary work upon psychological outcomes, 2000

<sup>23</sup> HTF, Uthyrning av arbetskraft, 1998

<sup>24</sup> Bellaagh K och Isaksson K, Vem stöttar Nisse? 1999

<sup>25</sup> SOU 1997:58

<sup>26</sup> Maslow A, Motivation and personality, 1970

<sup>27</sup> Morgan G, Organisationsmetaforer, 1999

<sup>28</sup> Arvidson S, Arbetsmiljö och arbetsvillkor för anställda inom personaluthyrningsbranschen, 1997

<sup>29</sup> Krausz M, Effects of short- and long-term preference for temporary work upon psychological outcomes, 2000

---

viktiga inslag för trivsel är omväxling, uppgiftens betydelse, återkoppling och möjligheten att påverka arbetets utformning. Utifrån undersökningen som visade att trivseln bland uthyrningspersonal är hög och att arbetet innebär omväxling skulle vi utifrån Hackman och Oldham<sup>31</sup> kunna hävda att omväxlingen är bidragande till trivseln, och är något som vi har för avsikt att undersöka. Även hur *arbetsuppgifternas betydelse* påverkar trivseln och tillfredsställelsen är något som vi har för avsikt att undersöka.

Från omväxlande arbetsuppgifter är inte steget långt till flexibilitet, vilket är ett ord som ofta figurerar i bemanningsbranschen. De individer som ser arbetet i bemanningsbranschen som flexibelt är de som i huvudsak har arbetet som en bisyssla. Dessa individer består i huvudsak av fyra grupper, arbetande mödrar med små barn, studenter, förtidspensionärer och de som befinner sig ”mellan två arbeten”.<sup>32</sup> Motsägende till detta är undersökningen som visar att detta flexibla upplägg av arbetskraft syftar mer till arbetsgivarens behov än till uthyrningspersonalens behov.<sup>33</sup> Att vara relativt ny på en arbetsplats anser vi kan innebära att det är svårt att styra över arbetstider och arbetsuppgifter i förhållande till en person som arbetar på en permanent arbetsplats. Vi vill genom vår undersökning försöka se om uthyrningspersonalen upplever *flexibilitet* av att arbeta i branschen.

Att arbeta som uthyrningspersonal kan innebära osäkerhet kring ekonomi men även kring arbetsuppgifter, samhörighet, relationer och pension.<sup>34</sup> Vi väljer att dela in dessa faktorer i två kategorier, ekonomi och emotioner, med Morgans utveckling av Maslows teori som bas. Den ekonomiska kategorin delas in på kort respektive lång sikt, detta eftersom så många av de uthyrda eftersträvar ett permanent arbete nu eller i framtiden. Vi kommer alltså i vår undersökning att studera uthyrningspersonalens tillfredsställelse utifrån två perspektiv för att vidare förstå Tjänstemannaförbundet HTFs siffror.

## **Tillfredsställelse i form av ekonomi**

### ***Ekonomi på kort sikt***

Som vi tidigare nämnt är lönen en vanlig källa till missnöje i alla länder inom bemanningsbranschen.<sup>35</sup> Detta kan vi förstå då det har visats att uthyrningspersonal har sämre löner än motsvarande personal på permanenta arbetsplatser.<sup>36</sup> En annan undersökning visar dock att lönen för uthyrningspersonal ligger något högre än vid permanent anställning.<sup>37</sup> Detta styrks av en undersökning som visar att personal har gått från permanent arbete till bemanningsföretag på grund av högre lön,<sup>38</sup> vilket även bekräftas av en internationell undersökning som visar att uthyrningspersonal har högre lön

---

<sup>30</sup> Fried Y, Meta-Analytic Comparison of the Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Inventory as correlates of Work Satisfaction and Performance, 1991

<sup>31</sup> Hackman J och Oldham G, Motivation through the design of work, 1976

<sup>32</sup> Feldman D, Managing temporary workers, 1972

<sup>33</sup> Lewin och Mitchell i Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary-help Employees, 1995

<sup>34</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary -help Employees, 1995

<sup>35</sup> Belaagh K och Isaksson K, Vem stöttar Nisse? 1999

<sup>36</sup> HTF, Uthyrning av arbetskraft, 1998

<sup>37</sup> Arvidsson S, Arbetsmiljö och arbetsvillkor för anställda inom personaluthyrningsbranschen 1997

<sup>38</sup> Birgersdotter L et al, Arbetsmiljöarbete för uthyrd personal i bemanningsföretag, 2002

---

än permanent anställda.<sup>39</sup> Även om uthyrningspersonal har högre lön än permanent anställda kanske inte lön väger upp övriga aspekter med att arbeta inom bemanningsbranschen såsom till exempel att inte ha ett fastställt tjänstgöringsområde, ingen garantilön eller obetald restid. Om vi utgår från att lönen är lägre för uthyrningspersonalen än för permanent anställda, borde lön kunna vara ett incitament till att eftersträva permanent arbete. Vi vill undersöka om uthyrningspersonalen är tillfredställda med faktorn *lön* eller om den kan vara ett incitament för strävan efter ett permanent arbete.

Enligt kollektivavtalet, som slöts mellan Tjänstemannaförbundet HTF och bemanningsbranschen 1998, är uthyrningspersonalen garanterad att få 75 procent av genomsnittslönen då de inte är uthyrda.<sup>40</sup> En tänkbar orsak till att uthyrningspersonalen eftersträvar permanent arbete kan vara att de då vet att de får 100 procent av lönen varje månad. Det har även visat sig att det inte är ojämn inkomst i sig som är det största problemet utan att det istället handlar om att uthyrningspersonalen upplever att de har en bräcklig ekonomi.<sup>41</sup> Å ena sidan kan lönesystemet upplevas som bräckligt men å andra sidan är bemanningspersonalen garanterad 75 procent av lönen om de inte är uthyrda. Detta kan vara en tillfredsställelse i sig jämförelse med ett vikariat som ej är kopplat till bemanningsbranschen. Den anställda får då endast pengar under den tid individen arbetar, medan bemanningsbranschen garanterar 75 procent tills individen hyrs ut nästa gång.

Om lönen är högre för uthyrningspersonal jämfört med permanent anställda blir inte längre lön ett incitament till att eftersträva ett permanent arbete. Att söka sig till bemanningsbranschen från en permanent anställning på grund av högre lön, kan även innebära att de så småningom hamnar i de 83 procent som föredrar ett permanent arbete. Om det inte är högre lön som uthyrningspersonalen eftersträvar i ett permanent arbete, vill vi tro att det är något annat än lön som driver dem.

### ***Ekonomi på lång sikt***

Framtidsaspekter som pension och karriärmöjligheter kan vara en källa till att uthyrningspersonalen upplever ekonomin som bräcklig. Som vi tidigare nämnt kan arbetet som bemanningspersonal innebära osäkerhet kring långsiktiga förmåner såsom pension.<sup>42</sup> Missgynnandet av uthyrningspersonalen framtida ekonomi kan vara en del som de vill säkerställa genom att eftersträva ett permanent arbete. Vi finner det intressant att undersöka om *pension* är en faktor som påverkar uthyrningspersonalens trivsel och om det är något som de eftersträvar i ett permanent arbete.

En långsiktig faktor såsom karriärmöjligheter inom organisationen anser forskare är viktiga behov som människan eftersträvar att tillfredställa.<sup>43</sup> Vad det gäller karriärmöjligheter har det visat sig att utbildning och kompetensutveckling är frivillig och bedrivs mestadels obetald på dag- eller kvällstid.<sup>44</sup> Endast 13 procent får lön under

---

<sup>39</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary -help Employees, 1995

<sup>40</sup> Belaagh K och Isaksson K, Vem stöttar Nisse? 1999

<sup>41</sup> Birgersdotter L et al, Arbetsmiljöarbete för uthyrd personal i bemanningsföretag, 2002

<sup>42</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary -help Employees, 1995

<sup>43</sup> Morgan G, Organisationsmetaforer, 1999

<sup>44</sup> HTF, Undersökning av personaluthyrningsbranschen, 1996

---

utbildningen och 58 procent upplever utbildningen som kompetenshöjande.<sup>45</sup> Vi finner det intressant att undersöka om *karriärmöjligheten* och *personlig kompetensutveckling* har betydelse för uthyrningspersonalens trivsel samt deras strävan efter ett permanent arbete.

### **Tillfredsställelse i form av emotioner**

Inom den ekonomiska vetenskapen finns ett stort intresse för psykologi, eftersom psykologisk forskning systematiskt undersöker de faktorer som styr mänskligt beteende.<sup>46</sup> Med hjälp av dessa faktorer kanske vi kan se vad det är som uthyrningspersonalen eftersträvar i ett permanent arbete. Arbetstrivsel är ett forskningsområde med en lång tradition inom arbets- och organisationsforskning med rötter i motivationsteori.<sup>47</sup> Begreppet innefattar en rad olika faktorer i och kring arbetet som påverkar individens känsla av trivsel.<sup>48</sup>

Faktorer såsom känslor, lärande, välbefinnande med flera har inte ingående beaktats av traditionell ekonomisk teori.<sup>49</sup> Det hävdas att sociala relationer har större betydelse för tillfredsställelse än vad inkomst och levnadsstandard har.<sup>50</sup> Kan vi finna incitamenten till uthyrningspersonalens eftersträvan i de sociala relationerna inom organisationen? I de sociala relationerna inom bemanningsbranschen har vi funnit att samhörighet och delaktighet är viktiga aspekter för tillfredsställelse<sup>51</sup> och vi har för avsikt att undersöka dessa två faktorer närmare.

Att, som uthyrningspersonal, förflyttas från arbetsplats till arbetsplats kan medföra att de inte riktigt vet vilken organisation de tillhör,<sup>52</sup> och kan därför uppleva att de inte vet vilken av de två cheferna som de ska vända sig till om problem uppstår.<sup>53</sup> Bemanningens arbetsmiljö och vem som ansvarar för vad, är speciell eftersom arbetsgivaren inte finns i samma organisation.<sup>54</sup> Att individer upplever att de inte vet vem de ska vända sig till, vid eventuella problem, kan innebära att uthyrningspersonalens känsla av samhörighet påverkas. Detta i sin tur kan medföra att individen inte kan identifiera sig med en viss grupp, vilket kan vara en tänkbar anledning till varför uthyrningspersonalen strävar efter ett permanent arbete. McClelland hävdar att människor alltid har ett grundläggande behov av att vara tillsammans och känna samhörighet med andra.<sup>55</sup> Vi vill genom vår undersökning se vilken betydelse *samhörighet* har för uthyrningspersonalens trivsel och deras strävan efter ett permanent arbete.

Vidare skulle förflyttandet från arbetsplats till arbetsplats kunna påverka känslan av samhörighet och motverka en, enligt Maslow,<sup>56</sup> individs strävan efter att skapa relationer till människor, det vill säga att ha en plats i en grupp. Tjänstemannaförbundet HTFs

---

<sup>45</sup> Arvidsson S, Arbetsmiljö och arbetsvillkor för anställda inom personal- uthyrningsbranschen, 1997

<sup>46</sup> Andersson P, Betydelsen av psykologiska och sociala faktorer för ekonomiskt beteende, 2001

<sup>47</sup> Theiry i Bellaagh K och Isaksson K, Anställda i uthyrningsföretag,

<sup>48</sup> Hackman R och Oldham G, Motivation through the Design of Work, 1976

<sup>49</sup> Andersson P, Betydelsen av psykologiska och sociala faktorer för ekonomiskt beteende, 2001

<sup>50</sup> Lane R, The loss of happiness in market democracies 2000

<sup>51</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary -help Employees, 1995

<sup>52</sup> Bellaagh K och Isaksson K, Att ofta byta arbetsplats, 2001

<sup>53</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary -help Employees, 1995

<sup>54</sup> Birgersdotter L et al, Arbetsmiljöarbete för uthyrd personal i bemanningsföretag, 2002,

<sup>55</sup> Jakobssen D och Thorsvik J, Hur moderna organisationer fungerar, 2002

<sup>56</sup> Maslow A, Motivation and personality, 1970

---

undersökning visar att 40 procent av uthyrningspersonalen har varit uthyrd en till två gånger och 29 procent har varit uthyrd tre till fem gånger under den senaste tolv månaders perioden.<sup>57</sup> Enligt bemanningsbranschförbundet SPURs undersökning varade ett genomsnittligt uppdrag knappt sex veckor.<sup>58</sup> Dessa två källors siffror skiljer sig markant åt i antalet uppdrag per år. Trots att uthyrningspersonalen spelar en viktig roll i kundföretaget så ses de endast som "gästspelare" för en kort period.<sup>59</sup> Om känslan att höra samman med en grupp är det som eftersträvas i ett permanent arbete, borde uthyrningspersonalen påverkas av att förflyttas från arbetsplats till arbetsplats och detta i sin tur påverka deras vilja att vara permanent.

Ytterligare en omständighet som kan påverka samhörighetskänslan är att det i bemanningsbranschens relation till kundföretaget sker en tydlig separation mellan uthyrningspersonal och permanent anställda på företaget. En generell praxis är att uthyrningspersonal inte ska vara delaktiga i kundföretagets arrangemang för de permanent anställda, vilket kan medföra att en "vi och dom" känsla uppstår.<sup>60</sup> Om skillnaden mellan "vi och dom" på kundföretaget är markant borde det påverka uthyrningspersonalens känsla av samhörighet till arbetskamraterna på kundföretaget.

Vi anser att uthyrningspersonalens möjlighet att bygga upp en relation till arbetskamraterna försvaras i de fall de inte får vara delaktiga i sociala evenemang hos kundföretaget. Samtidigt behöver inte känslan av att inte vara delaktig medföra något negativt. De sociala relationerna mellan arbetskamrater kan även byggas upp under arbetstid. Det kanske räcker med tillfredsställelsen att veta att de tillhör gruppen "bemanningspersonal". Utifrån den speciella situation som uthyrningspersonalen befinner sig i och vår diskussion om *delaktighet* på arbetsplatsen vill vi undersöka tillfredsställelsen av denna faktor och dess påverkan för strävan efter ett permanent arbete.

En annan känslomässig aspekt av att arbeta som uthyrningspersonal är huruvida individer känner att de har möjlighet att tillfredställa jaget och möjlighet till självförverkligande inom bemanningsbranschen. Det har visat sig att uthyrningspersonal upplever att arbetet kräver mindre utbildning, skicklighet och tidigare arbetserfarenhet än vad de besitter. Ett resultat av detta är att de ofta finner arbetet tråkigt och inte särskilt stimulerande.<sup>61</sup> I och med att utbildning sker på obetald dag och kvällstid kan detta medföra att uthyrningspersonalen känner att utbildningen inte prioriteras av bemanningsföretaget.

Efter vad Tjänstemannaförbundet HTFs underökning visar har kanske bemanningsföretag bäddat för den brist av målkongruens som uppstått mellan bemanningsföretagets mål, att hyra ut personal, och uthyrningspersonalens mål, att få ett permanent arbete.

Enligt de undersökningar som vi har tagit del av finns det klara brister kring uthyrningspersonalens tillfredsställelse på arbetet. Detta skulle enligt Herzbergs teori innebära att uthyrningspersonalen vantrivs. Trots dessa brister så säger Tjänstemannaförbundet HTFs medlemmar att de trivs mycket bra eller ganska bra med arbetet.

---

<sup>57</sup> HTF, Uthyrning av arbetskraft, 1998

<sup>58</sup> [www.spur.se](http://www.spur.se)

<sup>59</sup> Krausz M et al, Work Attitudes and Emotional Responses of Permanent, Voluntary, and Involuntary Temporary -help Employees, 1995

<sup>60</sup> Birgersdotter L et al, Arbetsmiljöarbete för uthyrd personal i bemanningsföretag, 2002

<sup>61</sup> Feldman D, Managing temporary workers, 1972



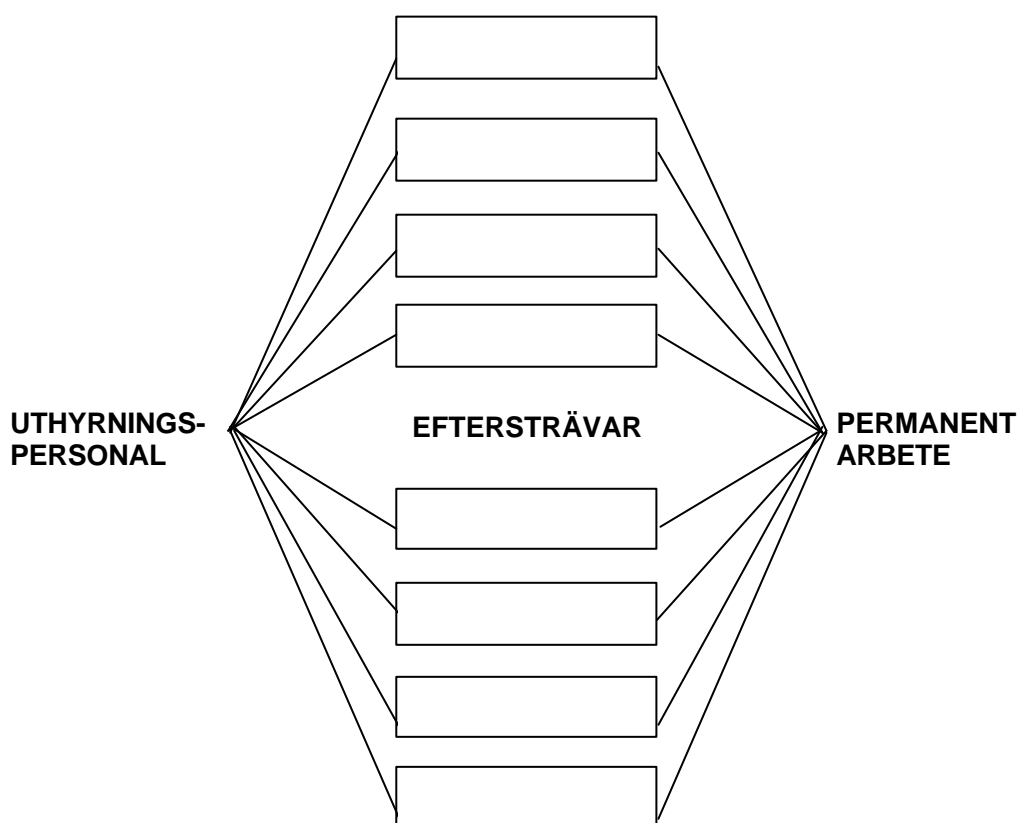
---

## Syfte

Syftet med vår undersökning är att studera vilken betydelse tillfredsställelse av ekonomi och emotioner har för uthyrningspersonal, som trots trivsel, strävar efter ett permanent arbete. Vi vill även försöka rangordna faktorer inom dessa aspekter efter vilken betydelse de har för uthyrningspersonal i deras strävan efter ett permanent arbete. Faktorerna är: *lön, pension, karriärmöjligheter, yrkesmässig samhörighet med arbetskamrater, delaktighet i sociala evenemang på kundföretaget, personlig kompetensutveckling, möjlighet till flexibla arbetstider och bestämda/varierande arbetsuppgifter*. Vi kommer utöver dessa faktorer att vara uppmärksamma på andra tänkbara faktorer som våra respondenter kan komma att delge oss.

## Analysmodell

För att kunna genomföra vår undersökning har vi utifrån diskussionen av tidigare undersökning utformat en analysmodell. Modellen ska hjälpa oss att besvara vad det är i ett permanent arbete som uthyrningspersonalen eftersträvar. Vi ämnar att rangordna de faktorer, som vi tidigare diskuterat och placera in dem beroende på vad de har för betydelse i analysmodellen.



Figur 1: Vår analysmodell

---



# TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

*"För förändring krävs kunskap – och tvivel."  
(Olof Lagercrantz)*

---

## **Val av ämnesområde**

Första gången vi kom i kontakt med bemanningsbranschen var när två av oss arbetade på Fru Olsson i Ronneby med telemarketing. Vi fann det intressant hur människor som är anställda i en organisation, men arbetar i en annan, motiveras till sitt arbete. Vi fann artiklar skrivna av arbetslivsinstitutet som beskrev hur forskare har försökt skapa sig en förståelse för vilka faktorer som påverkar uthyrningspersonalens trivsel i arbetet. Eftersom dessa faktorer redan var identifierade ville vi istället ta reda på om dessa faktorer går att rangordna och vilken eller vilka faktorer som är av störst betydelse i uthyrningspersonalens strävan efter ett permanent arbete.

## **Undersökningsmetod**

### **Enkätundersökning**

Undersökningen genomfördes med hjälp av enkäter som skickades ut med post. Populationen som vi har riktat oss till har alla uppgett att de arbetar inom bemanningsbranschen i Sverige och är medlemmar i Tjänstemannaförbundet HTF. Genom att använda oss av kvantitativ metod är vi medvetna om att vi inte hade möjlighet att ställa följdfrågor på de faktorer som respondenterna har angivit, vilket hade varit möjligt i en kvalitativ studie.

### **Urval**

Tjänstemannaförbundet HTF genomförde undersökningar av de uthyrda i bemanningsbranschen 1996 och 1998 med hjälp av utskick av enkäter. De genomförde undersökningarna på medlemmar som arbetade i bemanningsbranschen. 1996 bestod urvalet av 1400 personer och 1998 av 1700 personer. Eftersom det var Tjänstemannaförbundet HTFs undersökningar som väckte vårt intresse kontaktade vi dem för att få vidare information om hur de genomfört sin undersökning.

Eftersom vi vill undersöka vad som ligger till grund för Tjänstemannaförbundet HTFs undersökningsresultat valde vi att använda samma population i vår undersökning. Efter att ha diskuterat praktiska detaljer med Tjänstemannaförbundet HTF kring utskicket, kom vi överens om att skriva en ansvarsförbindelse där vi kom överens om att vi inte skulle använda uppgifterna i något annat syfte än för denna undersökning och att vi skulle radera utdraget ur medlemsregistret så fort genomförandet av undersökningen var klart. (Se bilaga 1).

---

I Tjänstemannaförbundet HTFs medlemsregister finns idag, våren 2003, cirka 6000 personer som har uppgett att de arbetar i bemanningsbranschen. Vi fick tillgång till ett slumpmässigt urval på 1600 personer som vi skickade våra enkäter till. Detta innebär att vi har en undertäckning på cirka 32 000 personer inom bemanningsbranschen, som inte haft möjlighet att bli slumpmässigt utvalda. Tjänstemannaförbundet HTFs medlemmar är anställda på olika bemanningsföretag där dessa 32 000 personerna också är anställda. Vi antar därför att de 32 000 personerna inte skulle uppträda på något annat sätt och att det därför inte skulle påverka resultatet.

Då det inte var möjligt att söka ut vilka medlemmar som arbetar som uthyrningspersonal kunde vi inte förrän i efterhand söka ut vilka som arbetar som uthyrningspersonal. Enkäterna skickades till de utvaldas hemadresser. Detta eftersom uthyrningspersonalen förflyttas från arbetsplats till arbetsplats och kan därför vara svåra att nå på annat sätt. Populationen representerar hela Sverige.

### ***Utformning av enkät***

Enkäten bestod av 39 frågor. För att skapa oss en profil över vilka personer som arbetar i branschen bestod de första frågorna på enkäten av frågor om individerna, såsom kön, ålder och civilstånd. Därefter följde frågor om själva arbetet, för att slutligen avslutas med frågor angående trivsel. Frågorna utformade vi med hänsyn till de olika faktorer vi avsåg att behandla.

Faktorerna som vi har funnit i tidigare undersökningar samt diskuterat i kapitel 2 har legat till grund för utformandet av enkäten. Dessa faktorer är *lön, pension, karriärmöjligheter, yrkesmässig samhörighet med arbetskamrater, delaktighet i sociala evenemang på kundföretaget, personlig kompetensutveckling, möjlighet till flexibla arbetstider och bestämda/varierande arbetsuppgifter*.

Vid utformningen av enkäten (se bilaga 3) tog vi hjälp av både litteratur och lärare för att nå så bra precision som möjligt. Tjänstemannaförbundet HTF har också varit delaktiga i utformandet av enkäten. Vi använde givna svarsalternativ där de faktorer som vi var intresserade av att rangordna var representerade. Vissa frågor försågs även med ett alternativ där de har möjlighet att skriva annat än de givna svaren. Detta alternativ medförde att även andra faktorer som kan ha stor påverkan synliggjordes. För att få med nya infallsvinklar av hur det är att arbeta i bemanningsbranschen valde vi att ha en öppen fråga där respondenterna fick framföra egna åsikter.

### ***Pilotstudie***

Vi genomförde en pilotstudie på tre personer anställda på bemanningsföretaget Fru Olsson i Ronneby för att undersöka om frågorna var lämpliga och gick att besvara. Efter att testpersonerna hade fyllt i enkäten träffade vi dem för att få reflektioner och synpunkter på den. Vi gjorde vissa korrigeringar baserade på de synpunkter testpersonerna hade.

### ***Enkätutskick***

Tjänstemannaförbundet HTF skickade färdigfrankerade kuvert med deras logga på. Vi valde att skicka våra enkäter med deras logga på för att bemanningspersonalen skulle känna att det är något som de är bekanta med. I kuvertet bifogade vi i ett följebrev (bilaga 2) där vi berättade kort om undersökningen och att alla svar skulle vara anonyma, för alla utom forskargruppen. Enkäten skulle vara oss tillhanda senast 9 maj. Brevet innehöll även

---

ett färdigfrankerat svarskuvert med Blekinge Tekniska Högskolas logga på som var adresserat till oss. Varje svarskuvert var numrerat för att vi skulle kunna pricka av vilka som hade skickat in, då det var dags för att skicka ut en påminnelse till dem som inte hade besvarat enkäten. Alla enkäter skickades med B-post tisdagen den 22 april och vi gick ut med en påminnelse den 8 maj.

### ***Självkritik till enkäten***

I efterhand hade vi önskat att vi hade testat enkäten på ytterliga några personer eftersom vi vid sammanställningen av data förstod att vissa frågor kunde tolkas på olika sätt. Fråga 6 om respondenternas utbildning har en del svarat fler än ett alternativ. Här har vi valt att beakta den högsta utbildningen som har angetts. Svaren på fråga 33, som handlade om vilken betydelse en rad faktorer hade för uthyrningspersonalens trivsel i bemanningsbranschen styrdes av hur respondenterna hade svarat på frågan innan, fråga 32, om hur de, rent generellt, trivs med att arbeta i branschen och har behandlats därefter. Har respondenterna svarat mycket eller ganska bra har påföljande fråga tolkats som betydelsen för varför de trivs så bra.

Fråga 38, som handlade om vad uthyrningspersonalen skulle vilja förändra i arbetssituationen. Där skulle respondenten rangordna från 1-5 där 1 är högsta prioritet. Denna fråga missuppfattades utifrån vårt syfte med frågan. Vissa av respondenterna har graderat varje faktor istället för att rangordna dem. Dessa svar har vi behandlat som om respondenten inte har svarat på det sätt som vi önskade. För att kunna använda oss av denna fråga blev vi tvungna att poängsätta skalan där prioritet ett fick fem poäng, prioritet två fick fyra poäng och så vidare, för att sedan kunna summera dessa till en slutsumma. Faktorn med högst slutsumma är den som har högst sammanlagda prioritet. Detta ligger till grund för vad uthyrningspersonalen vill få förändrat.

### ***Inkomna svar***

Svarsfrekvensen uppgick till 916, vilket motsvarar 57 procent. Av dessa var 45 stycken helt blanka. 162 svar kom från personer som arbetar med rekrytering, entreprenad eller annat. 38 personer har ringt eller e-postat för att meddela att de inte kommer att medverka i undersökningen av en eller annan anledning. De vanligaste anledningarna var föräldraledig, tjänstledig eller sjukskriven. Resterande 644 personer arbetade som uthyrningspersonal. Då frågorna i enkäten var riktade till personer som arbetade som uthyrningspersonal har vi valt att endast redovisa svaren från dessa.

Omsättningen i branschen är stor och Tjänstemannaförbundet HTFs medlemsregister uppdateras med viss eftersläpning. Därför finns det anledning att tro att många av de som inte har svarat är medlemmar som inte längre är anställda i branschen och av den anledning inte väljer att svara. Inkomna svar bockades av, numrerades och kodades för att sedan läggas in i SPSS. På sista frågan där respondenten fick framföra egna åsikter har vi antecknat detta och tar upp delar av åsikterna i kapitel 5, Profil av uthyrningspersonalen.

---

# 4 MOTIVATIONSTEORIER

*"There is nothing so practical as a good theory"*  
(Kurt Lewin)

---

Vi kommer i detta kapitel att presentera motivationsteorier som beskriver människan som en psykologisk individ som eftersträvar att tillfredsställa egna behov av utveckling och av självförverkligande.<sup>62</sup> Anledningen till att vi valt motivationsteorier är att det är något som driver uthyrningspersonal till att vara kvar i bemanningsbranschen trots att de eftersträvar ett permanent arbete samtidigt som något driver dem till att vilja ha ett permanent arbete, trots att de trivs att arbeta i branschen.

Några av de mest kända motivationsforskarna är Maslow, Herzberg och McClelland. De olika teorierna står inte i direkt kontrast till varandra utan har snarare endast olika fokus och utgångspunkt. Både positiv och negativ kritik har riktats mot dessa motivationsteorier, vilket har lett till att de ha omarbetats och utvecklats. Upplägget av Maslows behovsteori har använts av Morgan,<sup>63</sup> då han som organisationsteoretiker utvecklat behovstrappan på arbetet. Vi kommer att redogöra för delar av dessa forskares teorier kopplade till motivation i arbetet. Vi kommer att motivera valet av teorierna utifrån de frågor som vi tidigare diskuterat om bemanningsbranschen och den tänkbara hjälp dessa teorier kan ge oss för att förstå vad uthyrningspersonalen eftersträvar i ett permanent arbete.

## Behovsteorier

Vi börjar med att redogöra för psykologen Maslows<sup>64</sup> behovstrappa som ligger till grund för motivationsforskningen. Maslow hävdar att alla människor har fem behov. Dessa består av fysiologiska, trygghets och sociala behov, samt behov av status och prestige och självförverkligande, som är ordnade i en hierarki. Behov högst i hierarkin beaktas och påverkar inte beteendet förrän behov på lägre nivå är tillfredsställda. Med denna teori som grund har sedan andra motivationsforskare utvecklat nya teorier.

När Maslow hävdar att förhållandet mellan de olika typerna av behov är hierarkiskt så menar han att behovens ordning och graden av behovstillfredsställelse kan variera innan nästa behov dyker upp. Maslow påstår dock att de flesta människor känner behoven i den ordning som behovshierarkin anger. Ett behov behöver inte vara helt tillfredsställt innan nästa behov dyker upp, och att nästa behov dyker upp strax efter tillfredsställelsen av ett lägre behov. De flesta människor har alla behoven delvis tillfredsställda och delvis otillfredsställda, och graden av tillfredsställelse blir mindre längre upp i hierarkin.<sup>65</sup>

---

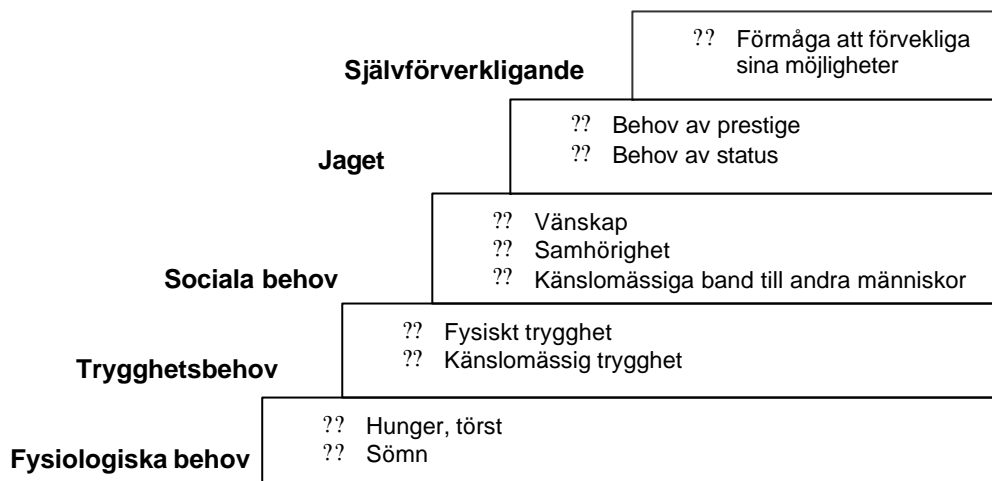
<sup>62</sup> Morgan G, Organisationsmetaforer, 1999

<sup>63</sup> Ibid.

<sup>64</sup> Maslow A, Motivation and personality, 1970

<sup>65</sup> Ibid.

---



Figur 2: Maslows behovstrappa  
(Maslow A, *Motivation and personality*, 1970)

Det har enligt Mabon visat sig vara mycket svårt att genom empiriska undersökningar om människors beteende i arbetslivet bekräfta Maslows teori. Individens sätt att tillfredsställa behov på arbetsplatserna är mer komplicerade än vad behovshierarkin antyder. Ett problem är att människor inte enbart tillfredsställer behov på arbetsplatsen utan även på annat håll i samhället.<sup>66</sup>

### Fysiologiska behov och trygghetsbehov - drivkrafterna att vilja vara permanent?

De *fysiologiska behoven* innefattar de mest grundläggande behoven såsom hunger, törst och sömn. När dessa behov har tillfredsställts motiverar de inte längre. Uppmärksamheten läggs då istället på att tillfredsställa *trygghetsbehoven* som omfattar både fysisk och känslomässig trygghet. På samma sätt som en mätt person inte känner hunger, känner en person under ordnade och trygga förhållanden ingen rädsla.<sup>67</sup> Maslows definition av de fysiologiska behoven är inte direkt kopplade till en individs arbetsituation. Vi har valt att ta med denna del enbart för att förstå resonemanget kring Maslows prioritering av de olika behoven och andra teoretikers utveckling av steget. Vi tror att med hjälp av Maslows trygghetsbehov kunna skapa oss en förståelse för uthyrningspersonalens tillvaro och dess betydelse i deras strävan efter ett permanent arbete, då uthyrningspersonalens situation kan tolkas som något otrygg enligt de faktorer som vi diskuterar i kapitel 2 och som vi har för avsikt att undersöka.

Morgan<sup>68</sup> har utvecklat en teori som fokuserar på arbetet i sig, med samma hierarkiska upplägg som Maslow. Morgans första trappsteg innefattar *lön* och trygg arbetsmiljö. Han menar att detta upplägg får många viktiga konsekvenser eftersom organisationer försöker motivera människor med hjälp av *lön* eller anställningstrygghet begränsar människans

<sup>66</sup> Mabon H, Organisationsläran, 1992

<sup>67</sup> Maslow A, *Motivation and personality*, 1970

<sup>68</sup> Morgan G, Organisationsmetaforer, 1999

---

behov till de lägsta nivåerna i behovshierarkin. Trygghetssteget innefattar *pension*, sjukvård, arbetslöshetsförsäkring, anställningstrygghet och karriärmöjligheter. Utifrån undersökningar som visat att *lön* och *pension* är anledningar till att uthyrningspersonal hellre vill ha ett permanent arbete, menar vi att Morgans behovstrappa kan förklara var uthyrningspersonalen befinner sig i trappan och på så vis förstå deras strävan efter ett permanent arbete.

### **Sociala behov – grundläggande för uthyrningspersonalen?**

De *sociala behoven* innefattar vänskap och *samhörighet* i sociala grupper samt känslomässiga band till andra människor. Maslow hävdar att brister inom de sociala behoven kan leda till anpassningssvårigheter i samhället och att individen kan uppleva ensamhet, utanförskap och känna sig som en främling. Som vi tidigare har diskuterat sker en separation mellan inhyrd och permanent personal. Vi tror att tillfredsställelsen av det sociala behovet i Maslows trappa kan vara en tänkbar förklaring till varför uthyrningspersonalen eftersträvar ett permanent arbete. Uthyrningspersonalens brist på *samhörighet* skulle enligt Maslow leda till anpassningssvårigheter och utanförskap hos uthyrningspersonalen. Vi vill utifrån detta försöka förstå om det är så och om det kan vara en tänkbar anledning till att de eftersträvar ett permanent arbete.

Morgan hävdar att *arbetsuppgifterna* och relationerna mellan de anställda bör formas i syfte att skapa *personlig utveckling* och samtidigt hjälpa organisationen att uppnå sina mål. Idén om att integrera individernas och organisationens mål är en viktig.<sup>69</sup> Utifrån detta tankesätt tror vi oss kunna besvara frågan om det är helt oförargligt för bemanningsbranschen att nonchalera relationerna mellan de anställda eller om det rent utav kan innebära att de bäddat för den brist av målkongruens som uppstått när bemanningsföretagets mål vill hyra ut personal och uthyrningspersonalen strävar efter ett permanent arbete.

McClelland går ett steg längre, när det gäller de sociala behoven, och hävdar att alla människor handlar utifrån tre grundläggande behov, makt, *samhörighet* samt prestation.<sup>70</sup> Individer som har ett stort behov av vänskap och att tillhöra sociala grupper visar en starkare tendens än andra att vilja vara omtyckta. Detta behov är starkt besläktat med de behov som Maslow<sup>71</sup> kallar för de sociala behoven. Individer försöker därför att undvika konflikter och kritik, och fruktar mest av allt att bli avvisade. De försöker handla, såsom de antar att de måste, för att ha ett gott förhållande till andra.<sup>72</sup> Utifrån McClellands tankesätt om att *samhörighet* är ett grundläggande mänskligt behov vill vi försöka förstå om och hur människor frivilligt kan finna sig i en bransch vars idé bygger på företeelser som inte gynnar känslan av *samhörighet*, som enligt honom är ett grundläggande behov.

McClelland anser<sup>73</sup> att människans behov är ordnade i en kontinuerlig följd och att det är möjligt att röra sig i båda riktningarna om vissa behov inte tillfredställs. Behov på lägre nivå behöver alltså inte vara tillfredställda innan behov på högre nivå kommer i centrum och motiverar individen. För vissa individer kan behovet av *samhörighet* vara den

---

<sup>69</sup> Morgan G, Organisationsmetaforer, 1999

<sup>70</sup> Jakobssen D och Thorsvik J, Hur moderna organisationer fungerar, 2002

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> Ibid.

<sup>73</sup> Jakobssen D och Thorsvik J, Hur moderna organisationer fungerar, 2002.

---

viktigaste motivationen för ett beteende, även om de fysiologiska behoven inte har tillfredsställts enligt Morgan.

### **Behov av status och prestige – inte ett måste för uthyrningspersonalen?**

När de sociala behoven är tillfredsställda är det inte längre tillräckligt att vara en del av en grupp utan då vill individen även känna *status och prestige*. Detta steg innebär att individen vill få erkännande från andra och att individen värdesätter sig själv och sina prestationer. Detta ger vid uppfyllande av behovet individen självförtroende medan det i motsatt fall kan medföra att individen känner sig underlägsen och hjälplös.<sup>74</sup> Morgan riktade speciell uppmärksamhet på idén att organisationen skulle få de anställda att känna sig mer nyttiga. Detta genom att ge de anställda meningsfulla uppgifter, ansvar, självständighet och erkännande som ett sätt för att få dem mer engagerade i sitt arbete.<sup>75</sup> I problemdiskussionen framgår det att kundföretaget ser uthyrningspersonalen som en ”gästspelare” för en kort period. Detta tror vi kan medföra att de inte får det erkännande som de vill ha. Det framgår också att uthyrningspersonalen upplever att de inte har några *karriärmöjligheter* inom branschen och vi tror oss då att med hjälp av Maslows trappa kunna förklara om uthyrningspersonal eftersträvar status och prestige och hur viktigt den är för deras strävan efter ett permanent arbete. Då vi inte har för avsikt att undersöka uthyrningspersonalens behov av makt finner vi det inte intressant att vidare utveckla McClelland teori om att individer som är i behov av makt är mycket upptagna av att påverka och ha kontroll över andra.

### **Uthyrningspersonalens behov av självförverkligande**

Det behov som är beläget högst upp i behovshierarkin, hos Maslow, är individens behov av självförverkligande. Detta handlar om hur långt individen lyckas utnyttja sin förmåga och förverkliga sina möjligheter. Hur detta steg tillfredsställs är dock individuellt eftersom alla individer eftersträvar olika saker i livet. Självförverkligandesteget består av två delar. Den första delen handlar om individens strävan efter styrka, åstadkommanden, kompetens, självförtroende, självständighet och frihet. Den andra delen handlar om strävan efter prestige, gott rykte, respekt och erkännande från andra människor, status och berömmelse.<sup>76</sup> Det har framkommit att uthyrningspersonal som hyrs ut för en viss uppgift upplever att arbetet kräver mindre utbildning, skicklighet och tidigare arbetserfarenhet än vad de besitter.<sup>77</sup> Ett resultat av detta är att de ofta finner arbeten tråkiga och inte särskilt stimulerande. Denna känsla av att de inte får utnyttja sin förmåga och förverkliga sina möjligheter menar vi kan vara en orsak till att uthyrningspersonalen eftersträvar ett permanent arbete.

### **Permanent arbete – detsamma som hög arbetstillfredsställelse?**

Utöver Maslow, Morgan och McClellands teorier har vi även funnit att Herzbergs<sup>78</sup> resonemang om motivations- och hygienfaktorer är intressant att ta del av för att skapa förståelse för det vi kommer att behandla i vår uppsats. Herzberg hävdar att en individ som söker arbetstillfredsställelse kan få det genom att bli erkänd, sin prestation,

---

<sup>74</sup> Maslow A, Motivation and personality, 1970

<sup>75</sup> Morgan G, Organisationsmetaforer, 1999

<sup>76</sup> Maslow A, Motivation and personality, 1970

<sup>77</sup> Feldman D, Managing temporary workers, 1972

<sup>78</sup> Herzberg F, The motivation to work, 1993

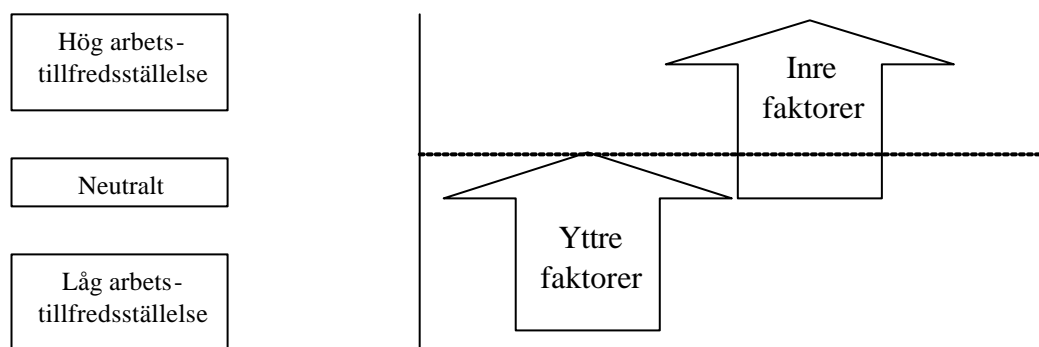


---

möjligheten till att växa, möjlighet till befordran, status och genom arbetsuppgifterna, så kallade motivationsfaktorer. Faktorer som personalpolitik, arbetsförhållanden, lönenivå, anställningstrygghet och arbetsmiljö är endast faktorer som kan få den anställde till ett neutralt läge, så kallade hygienfaktorer och de kan inte, i sig, skapa tillfredsställelse.

Herzbergs slutsats är att de förhållanden som leder till trivsel inte är desamma som de som leder till vantrivsel. Motivationsfaktorer skapar trivsel om de föreligger men inte vantrivsel om de inte gör det. Motsvarande slutsats gäller för hygienfaktorer. De skapar vantrivsel om de inte föreligger, men inte trivsel om de gör det.<sup>79</sup> Det är motivationsfaktorer som leder till höjd prestation, inte hygienfaktorer.<sup>80</sup> En satsning på motivationsfaktorer, de inre faktorerna, ger däremot en betydligt större utdelning och höjning av arbetstillfredsställelsen.<sup>81</sup> Högre lön, större trygghet och bättre arbetsförhållanden leder inte till ökad arbetstillfredsställelse bara till vantrivsel om de anställda upplever dessa förhållanden som otillräckliga.

Enligt den forskning som vi har tagit del av och som vi har diskuterat i kapitel 2 brister det inom områden som lön, trygghet, arbetsförhållanden med mera. Detta skulle enligt Herzberg skapa vantrivsel men enligt Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning trivs bemanningspersonalen mycket eller ganska bra i bemanningsbranschen. Vi vill med hjälp av denna teori undersöka om det enbart är motivationsfaktorer som uthyrningspersonalen eftersträvar för att bli mer tillfredställda i ett permanent arbete.



Figur 3: Herzbergs tvåfaktorsteori

(Maltén A, *Grupputveckling, Studentlitteratur Lund, 1992.*)

Herzberg fokuserar på jaget och självförverkligandesteget i Maslows och Morgans teori. Det är de här stegen som motsvarar Herzbergs inre faktorer eller motivationsfaktorer som han även kallar dem. Enligt honom är det dessa steg som motiverar den anställde till hög arbetstillfredsställelse. Stegen längre ner i trappan innefattar många av de faktorer som

---

<sup>79</sup> Jakobssen Thorsvik Hur moderna organisationer fungerar, 2002

<sup>80</sup> Ibid

<sup>81</sup> Herzberg F, The motivation to work, 1993

---

Herzberg kallar för yttre faktorer eller hygienfaktorer. Dessa kan enbart föra en individ upp från låg arbetstillfredsställelse till det neutrala läget. För att individen sedan ska kunna ta sig upp till hög arbetstillfredsställelse måste motivationsfaktorer träda in. Av de faktorer som vi har för avsikt att rangordna placerar vi *lön* och *pension* som klara hygienfaktorer. Som klara motivationsfaktorer ser vi karriärmöjligheter, *personlig kompetensutveckling* och *varierande arbetsuppgifter*. De faktorer som vi anser inte självklart kan placeras i enbart en av kategorierna är *samhörighet* och *delaktighet*. Å ena sidan kan dessa tillhöra arbetsförhållandena, å andra sidan kan det vara en känsla av inre faktorer.

---

# 5 PROFIL AV UTHYRNINGSPERSONALEN

*"Alla stora sanningar börjar som händelser."  
(G B Shaw)*

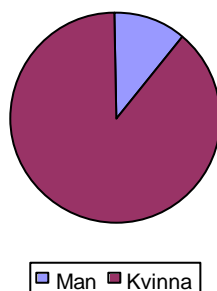
---

Här presenterar vi en profil över uthyrningspersonalen. Profilen jämförs med Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning gjord 1998. Hädanefter benämnt HTF-1998.

## Kön och Åldersfördelning

Uthyrningspersonalen domineras av kvinnor. I vår undersökning är 89 procent kvinnor och männens andel ökat från 9 procent, HTF-1998, till 11 procent.

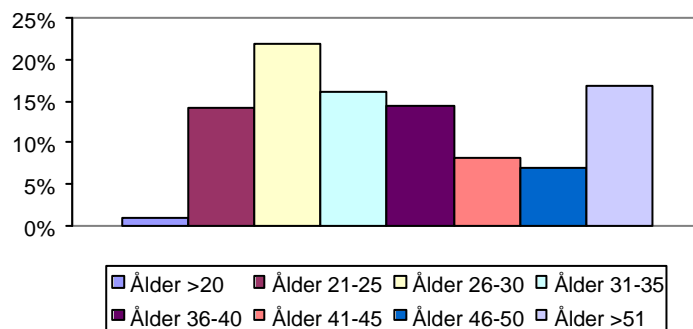
Kön



Figur 4: Könsfördelning

Åldersstrukturen i vår undersökning visar att 22 procent är mellan 26-30 år. 32 procent av de svarande är över 40 år vilket är en minskning sedan HTF-1998.

Åldersfördelning



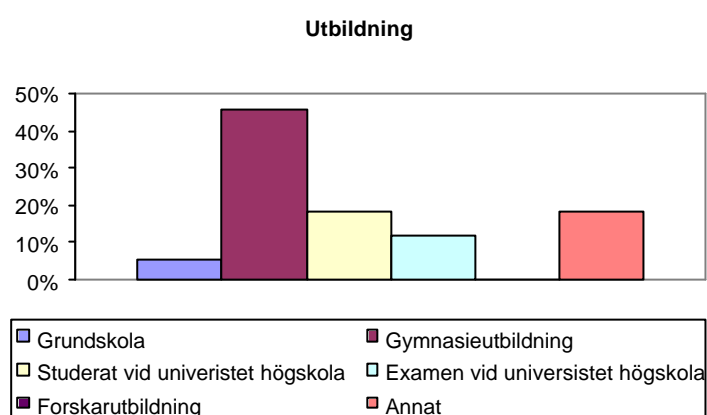
Figur 5: Åldersfördelning

---

Av de svarande är 69 procent sambo eller gifta. Majoriteten, 55 procent, har inte några hemmavarande barn under 18 år. Av de som har hemmavarande barn har 22 procent ett barn och 18 procent har två barn.

## Utbildningsnivå

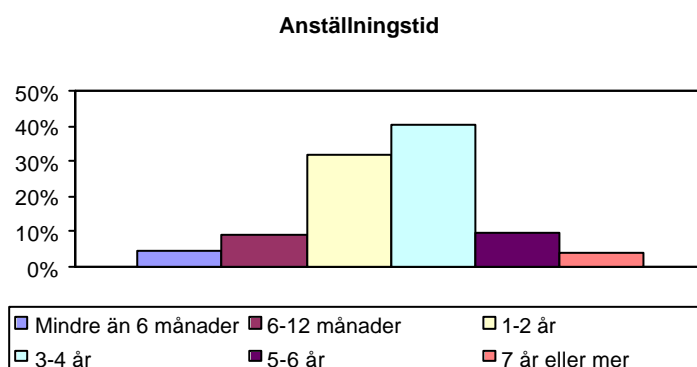
I vår undersökning har 46 procent gymnasieutbildning. Andelen har minskat jämfört med HTF-1998, 65 procent. En del av minskningen kan förklaras med att andelen individer som studerat eller har examen vid universitet/högskola har ökat från 25 till 30 procent. Andelen med endast grundskoleutbildning har minskat från 10 procent, HTF-1998 till 6 procent, idag. 18 procent har angett svarsalternativet annat där återkommande svar innefattar komvux, folkhögskola och enstaka kurser.



Figur 6: Utbildning

## Anställningstid

Vår undersökning visar att 40 procent av uthyrningspersonalen har varit anställda 3-4 år och 32 procent har varit anställda i 2-3 år. I HTF-1998 hade 71 procent varit anställda i mindre än två år. Detta kan förklaras med att branschen har fått en längre tradition.

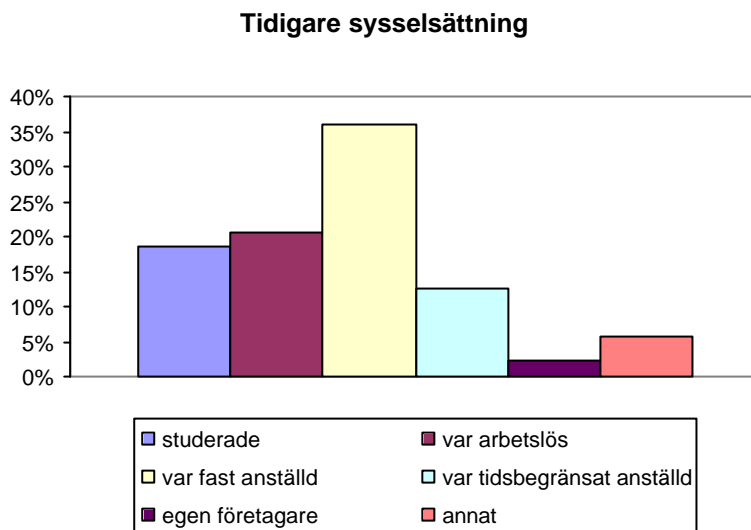


Figur 7: Anställningstid

---

## Tidigare sysselsättning

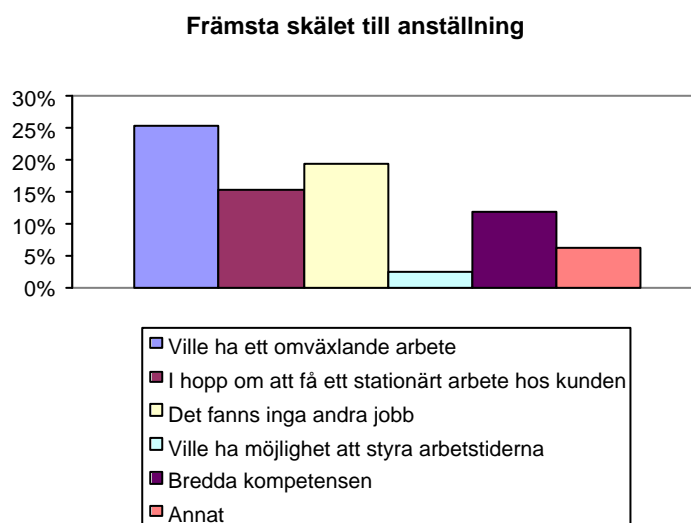
Vår undersökning visar att 36 procent lämnade en fast anställning för att ta anställning i branschen, vilket även var fallet i HTF-1998. Antalet som var arbetslösa innan de tog anställning har minskat från 32 procent i HTF-1998 till 21 procent.



Figur 8: Tidigare sysselsättning

## Främsta skälet till anställning

Vår undersökning visar att vanligaste anledningen, 25 procent, till att de tog anställning inom branschen var att de ville ha ett omväxlande arbete, vilket även var främsta anledningen enligt HTF-1998. Ännu ett skäl, i vår undersökning, är att det inte fanns några andra arbeten, vilket 19 procent har angett. I HTF-1998 var det näst främsta skälet att bredda kompetensen. Här vill vi uppmärksamma att många respondenter, 121 personer, har angett flera svarsalternativ och eftersom det inte var vår tanke med frågan, då vi frågade efter främsta anledning, har dessa svar behandlats som bortfall.

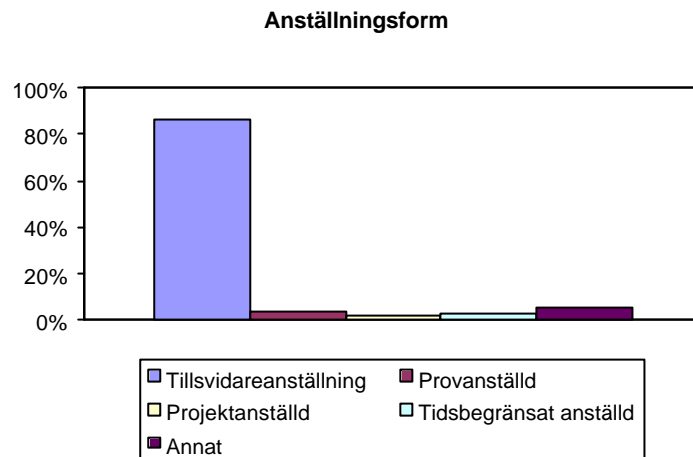


Figur 9: Främsta skälet till anställning

---

## Anställningsform

Vår undersökning visar att 87 procent har tillsvidareanställning, denna siffra var i HTF-1998 cirka 80 procent. Genom det kollektivavtal som Tjänstemannaförbundet HTF har med branschen är det bara under mycket speciella omständigheter som det är tillåtet att anställa någon på en tidsbegränsad anställning, detta förklarar de låga siffrorna att enbart 3 procent är tidsbegränsat anställda. I förra undersökningen var 15 procent provanställda, i vår undersökning är denna siffra bara 3 procent.

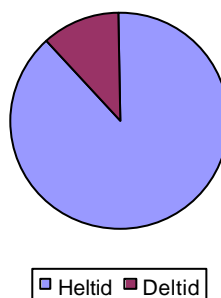


Figur 10: Anställningsform

## Hel- eller deltid

I vår undersökning står, 86 procent av uthyrningspersonalen, till förfogande för heltidsarbete, vilket tidigare var 91 procent. 11 procent är deltidanställda, vilket har ökat från 9 procent från HTF-1998.

**Hel eller deltidanställd**

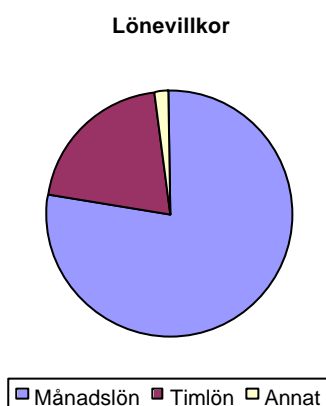


Figur 11: Hel eller deltidanställning

---

## Lönevillkor

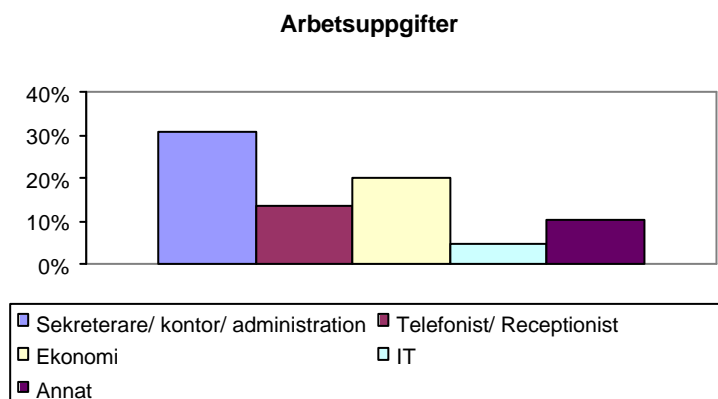
Vår undersökning visar att 77 procent av uthyrningspersonalen har månadslön. Det har skett en stor förändring med uthyrningspersonalens lönevillkor sedan HTF-1998, då enbart 4 procent hade månadslön. 21 procent har angivit att de har timlön, och 67 procent av dem har garantilön. I HTF-1998 hade 90 procent av de anställda med timlön garantilön. Här har det skett en försämring trots att ett kollektivavtal trädde i kraft, 1998, mellan Tjänstemannaförbundet HTF och arbetsgivarna. Uppenbarligen var arbetsgivarna bättre på att hålla avtal 1998 än vad de är idag.



Figur 12: Lönevillkor

## Typ av uppdrag

Formuleringen av denna fråga möjliggjorde inte att uthyrningspersonalen kunde svara flera svarsalternativ, vilket många gjorde. Bortfallet på denna fråga blev därför 129 personer. Vi redovisar resultatet av vad 515 personer har svarat. Sekreterar- och andra kontorsyrken är de traditionella uthyrningsyrkena. 31 procent av uthyrningspersonalen har angett detta alternativ. Om detta är en statistisk minskning som är trovärdig från HTF-1998 som visade att 45 procent arbetade med den typen av uppdrag är inte något som vi med säkerhet kan svara på grund av det stora bortfallet. Därför bör siffran behandlas försiktigt. IT-tjänster som enligt HTF-1998 var relativt nytt inom branschen, utgör fortfarande en ganska liten del av uthyrningstjänsterna. I vår undersökning står denna tjänst för cirka 5 procent vilket är ungefär den samma som i HTF-1998.

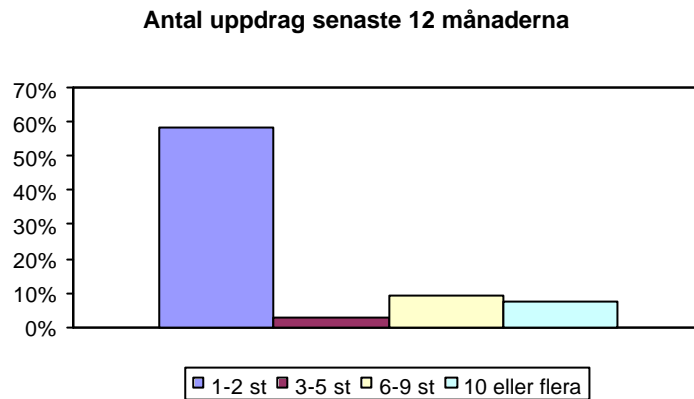


Figur 13: Arbetsuppgifter

---

## Antalet uppdrag den senaste 12 månadersperioden

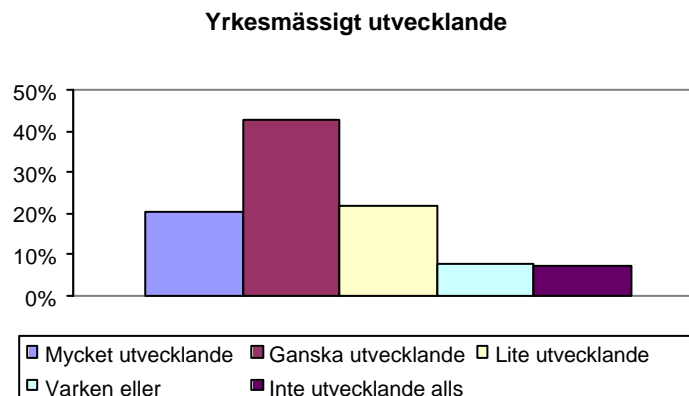
På frågan om hur många kunder uthyrningspersonalen har varit hos redovisar vi endast de som har varit anställda i mer än 12 månader, vilket motsvarar 32 procent av de svarande. Av dessa hade 58 procent enbart varit hos en till två kunder den senaste 12 månadersperioden. I den tidigare undersökningen motsvarade denna siffra 41 procent. 23 procent uppgav, i vår undersökning, att de varit hos tre till fem kunder som tidigare var 29 procent. Detta visar att längden på varje uppdrag har ökat sedan HTF-1998.



Figur 14: Antal uppdrag den senaste 12 månadersperioden

## Yrkesmässigt utvecklande

I HTF-1998 var ett vanligt argument för att ta anställning i personaluthyrningsbranschen att de ville ha ett arbete som var utvecklande och som breddade kompetensen. I HTF-1998 angav 45 procent att de tog anställning just på grund av detta. I vår undersökning är det endast 12 procent som har angivit denna anledning. Av uthyrningspersonalen har 21 procent svarat att de upplever sitt arbete som mycket yrkesmässigt utvecklande. 43 procent svarade att de fann det ganska utvecklande, det vill säga tillsammans 64 procent. Detta är 16 procent lägre än när samma fråga ställdes i HTF-1998. 22 procent upplever sitt arbete som lite utvecklande i vår undersökning. 8 procent har svarat varken eller. Antalet som angav att de inte fann arbetet utvecklande alls har stigit från 4 procent, i HTF-1998, till 7 procent i vår undersökning.

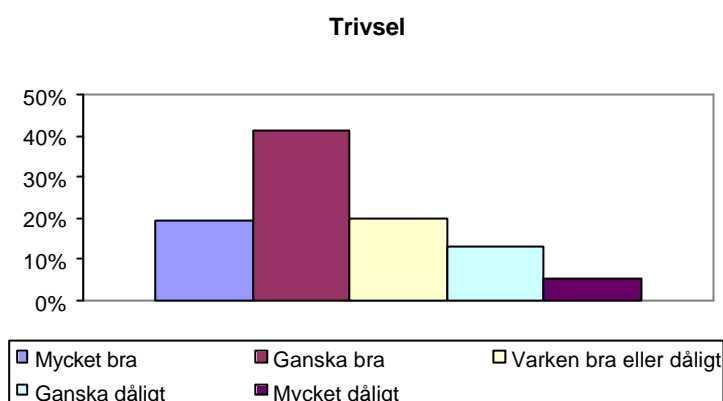


Figur 15: Yrkesmässigt utvecklande



## Trivsel

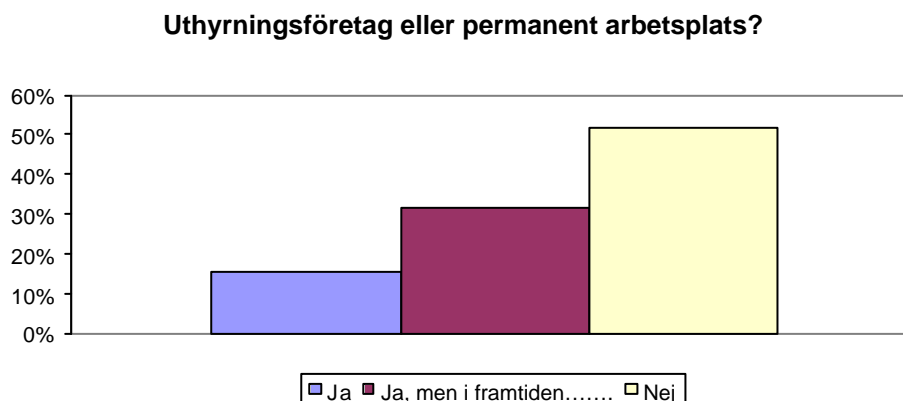
Majoriteten av uthyrningspersonalen trivs mycket eller ganska bra med att arbeta i bemanningsbranschen, då 19 procent har angett att de trivs mycket bra och 41 procent trivs ganska bra. I HTF-1998 angav 77 procent att de trivdes mycket eller ganska bra. Trivsel siffrorna har minskat med 17 procent men fortfarande trivs majoriteten. Andelen som angett att de varken trivs bra eller dåligt är 20 procent. De som angett att de trivs ganska eller mycket dåligt är cirka 18 procent, vilket är en ökning från HTF-1998 då den motsvarade cirka 10 procent.



Figur 16: Trivsel

## Uthyrningsföretag eller permanent arbetsplats?

I HTF-1998 föredrog 83 procent ett permanent arbete på en permanent arbetsplats nu eller i framtiden. Vår undersökning visar att 83 procent av uthyrningspersonalen eftersträvar ett permanent arbete nu eller i framtiden. Andelen som föredrar att arbeta i bemanningsbranschen har ökat från 15 procent i HTF-1998 till cirka 16 procent i vår undersökning och de som föredrar ett permanent arbete har ökat från 40 procent till 52 procent. Största förändringen har skett bland dem som angett att de föredrar att arbeta i bemanningsbranschen nu men som i framtiden eftersträvar ett permanent arbete. I HTF-1998 svarade 43 procent detta alternativ medan vår undersökning visar att cirka 31 procent vill ha ett permanent arbete i framtiden.



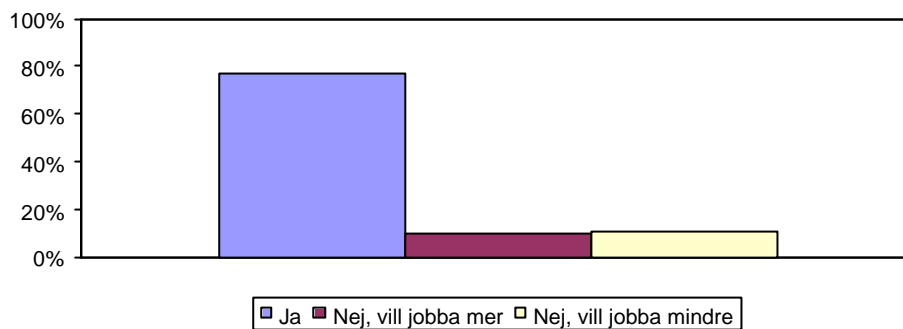
Figur 17: Uthyrningsföretag eller permanent arbetsplats?

---

## Arbetar uthyrningspersonalen så mycket som de önskar?

Vår undersökning visar att 77 procent av uthyrningspersonalen arbetar så mycket som de önskar. I HTF-1998 var denna siffra ungefär densamma. 10 procent har i vår undersökning angett att de skulle vilja arbeta mer och 11 procent att de skulle vilja arbeta mindre. En vanlig anledning till att de skulle vilja arbeta mindre är för att de vill ha mer tid med sina barn.

### Arbetar uthyrningspersonalen så mycket som de önskar?

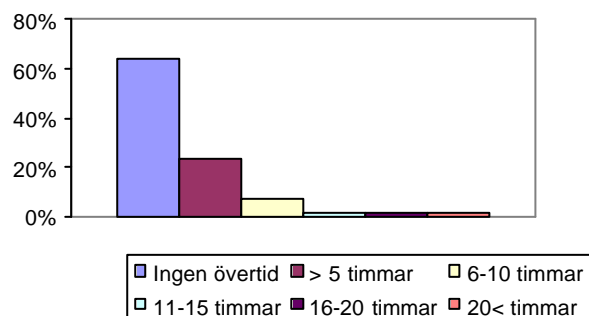


Figur 18: Arbetar uthyrningspersonalen så mycket som de önskar?

## Övertid per månad

Övertidsarbetet i bemanningsbranschen är fortfarande inte särskilt utbrett. 64 procent har angett att de inte arbetar någon övertid, vilket är något mindre än de 68 procent som angavs i HTF-1998 då svaret var att de aldrig eller nästan aldrig arbetade övertid. 23 procent har i vår undersökning angivit att de arbetar upp till fem timmar övertid per månad. En liknande fråga ställdes till respondenterna i HTF-1998 men då var svarsalternativen konstruerade så att de svarade hur många dagar de arbetade övertid. En vidare jämförelse med om övertiden har ökat eller minskat i branschen blir därför inte möjlig.

### Övertid per månad



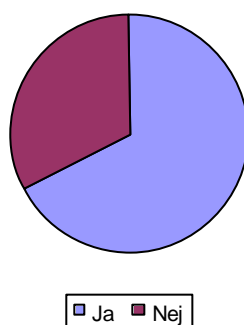
Figur 19: Övertid per månad

---

## Förekommer utbildning?

Det har skett en försämring när det gäller utbildning i bemanningsbranschen. Vår undersökning visar att 66 procent arbetar på företag där det förekommer utbildning. I HTF-1998 var denna siffra 95 procent. I och med att vi inte vet hur stor andel som arbetar på de största bemanningsföretagen i branschen kan vi inte veta om det verkligen är en minskning på 30 procent vad det gäller utbildning eller om det beror på att det är fler respondenter som arbetar för mindre bemanningsföretag som har deltagit i vår undersökning än i HTF-1998, då 87 procent av de svarande var anställda på något av de tre största företagen inom branschen. Av dem som arbetar på företag där det förekommer utbildning får 88 procent ta del av utbildningen. Detta är en minskning jämfört med HTF-1998 då 95 procent angav att de fick ta del av utbildningen.

Förekomst av utbildning

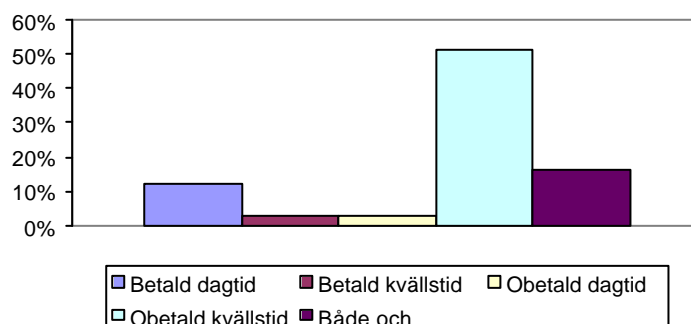


Figur 20: Förekomst av utbildning

## När sker utbildningen?

Vår undersökning visar att den mesta utbildningen fortfarande sker på obetald kvällstid. För dem som det förekommer utbildning och som får ta del av den sker den till 47 procent på obetald kvällstid, jämfört med 75 procent i HTF-1998.

När sker utbildningen?

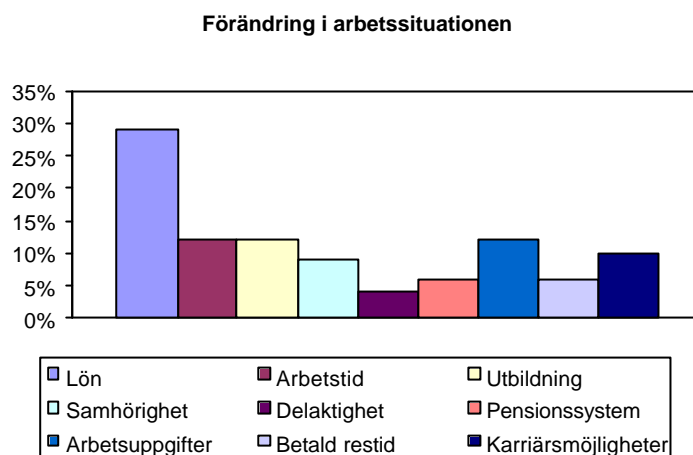


Figur 21: När sker utbildningen?

---

## Vad vill uthyrningspersonalen få förändrat i arbetssituationen?

Den sista frågan bestod av nio faktorer, där respondenterna gavs möjlighet att rangordna fem av dessa faktorer från 1-5, där 1 var högsta prioritet. Den främsta faktorn som uthyrningspersonalen vill få förändrat är *lön*, därefter kommer *utbildning* och *arbetstid*.



Figur 22: Förändring i arbetssituationen

## Övriga kommentarer

Sist i undersökningen gavs respondenterna möjlighet att framföra kommentarer. De flesta som utnyttjade den här möjligheten framförde negativ kritik om vad det innebär att arbeta inom uthyrning. Återkommande negativa företeelser är känslan av vanmakt att vara utelämnad till överordnade och deras brist på förståelse om hur det verkligen är att vara uthyrd. Bristen på förståelse handlar bland annat om vad det kan innebära att vara småbarnsföräldrar. Bristande intresse och uppskattning från bemanningsföretagets sida om hur det går för den uthyrde, dålig attityd och bristande kompetens hos överordnade har uppmärksammats i sammanställningen av denna fråga.

---



# ANALYS AV UTHYRNINGSPERSONALENS TILLFREDSSTÄLLELSE

*”Berätta för mig och jag kommer att glömma.  
Visa mig och jag kommer att minnas.  
Engagera mig och jag kommer att lära.”  
(Konfusius f.Kr. 551 – 479)*

---

Med utgångspunkt från teorierna som presenteras i kapitel 4, kopplat till resultatet av enkäterna vill vi uppnå det syfte som vi har med undersökningen. Syftet är att studera vilken betydelse tillfredsställelse av ekonomi och emotioner har för uthyrningspersonal, som trots trivsel, strävar efter ett permanent arbete. Slutligen diskuteras de olika faktorerna i en form av rangordning.

Vi vill uppmärksamma på att vi i detta kapitel drar slutsatser kontinuerligt i texten i samband med de diskussioner vi för. Detta för att det ska bli lättare att se slutsatserna i sitt sammanhang. Enkäten bestod av 39 frågor. Vi har valt att endast redovisa de svar som vi anser vara av störst intresse i förhållande till vårt problem. Vi vill återigen påpeka att vi endast redogör för vad de personer som arbetar inom uthyrning har svarat. Övriga svar presenteras i bilaga 5.

## **Uthyrningspersonalens trivsel**

Av de 61 procent som har angett att de trivs mycket eller ganska bra med att arbeta i bemanningsbranschen strävar 74 procent efter ett permanent arbete nu eller i framtiden. Detta motsvarar 289 personer av alla som har medverkat i vår undersökning. Fortsättningsvis redovisar och analyserar vi resultatet av vad dessa 289 personer har svarat.

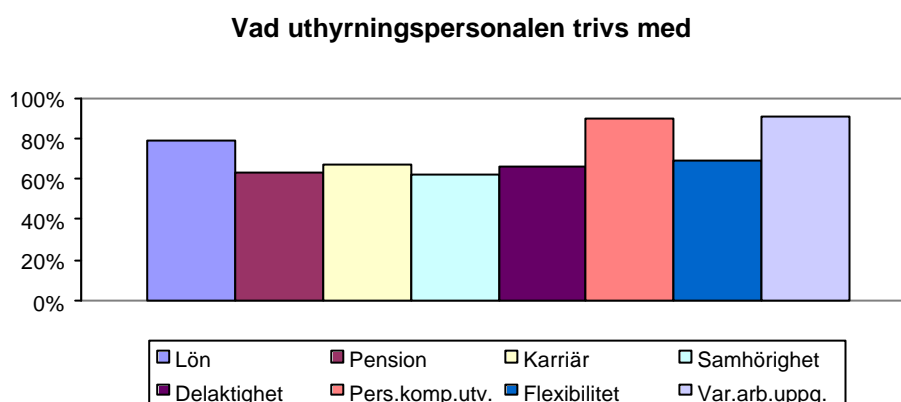
Det råder ingen osäkerhet kring arbetstryggheten för uthyrningspersonalen då det visat sig att 87 procent är tillsvidareanställda. Den slutsats vi kan dra av detta är att deras strävan efter ett permanent arbete inte beror på anställningsformen.

Av de som trivs men ändå eftersträvar ett permanent arbete, har enbart 10 procent angett att de tagit arbetet som uthyrd på grund av att det inte fanns några andra arbeten. 90 procent befinner sig alltså i branschen frivilligt av en eller annan anledning. Enligt Krausz är en avgörande faktor för trivsel och tillfredsställelse i arbetet om arbetet ses som frivilligt eller ej. Han hävdar även att de som arbetar i bemanningsbranschen på frivillig basis överlag är mer tillfredsställda med sitt arbete än de som arbetar där ofrivilligt såväl som de permanent anställda. Att många, i vår undersökning, befinner sig i bemanningsbranschen frivilligt, anser vi med hjälp av Krausz, kan förklara de höga

trivselsiffrorna. Det kan dock inte förklara varför uthyrningspersonalen, trots trivsel, inte är helt tillfredsställda med att arbeta i branschen. Det kan tyckas självklart att om uthyrningspersonalen befinner sig i branschen frivilligt trivs de bättre än dem som befinner sig där ofrivilligt. Enligt Krausz är trivseln hos de frivilliga i bemanningsbranschen högre än hos permanent anställda, trots detta strävar uthyrningspersonalen efter att bli permanent.

## Vad uthyrningspersonalen trivs med

Den faktor som har störst betydelse för uthyrningspersonalens trivsel är *varierande arbetsuppgifter*, 91 procent. Därefter kommer *personlig kompetensutveckling* och *lön*.



Figur 23: Vad uthyrningspersonalen trivs med

Av dem som trivs med *varierande arbetsuppgifter* är 94 procent kvinnor och 54 procent av dem är 40 år eller yngre, vilket inte är någon skillnad åldersmässigt jämfört med de kvinnor som är 40 år eller äldre. Vad det gäller männen kan vi tydligt se att trivsel med *varierande arbetsuppgifter* främst uppskattas av de män som är 40 år eller yngre, 88 procent. 82 procent av kvinnorna och 88 procent av männen som har angett att de trivs med *varierande arbetsuppgifter* anser att arbetet i branschen är mycket eller ganska utvecklande. 48 procent av kvinnorna och 37 procent av männen har angett att främsta skälet till att de tog arbetet i branschen var att de ville ha ett omväxlande arbete eller ville bredda kompetensen. När det nu är konstaterat att uthyrningspersonalen sökte sig till branschen för att de ville ha ett omväxlande arbete eller bredda kompetensen och anser att arbetet i branschen är mycket eller ganska utvecklande samtidigt som de trivs med *varierande arbetsuppgifter* kan vi se att bemanningsbranschen motsvarar uthyrningspersonalens förväntningar.

Av dem som trivs med *personlig kompetensutveckling* är 94 procent kvinnor och 74 procent av dem är 40 år eller yngre. När det gäller männen är 67 procent 40 år eller yngre. 82 procent av kvinnorna och 87 procent av männen anser att arbetet i branschen är mycket eller ganska utvecklande. Vi kan tydligt se att *personlig kompetensutveckling* är något som den yngre gruppen trivs med, vilket kan ha att göra med att den äldre gruppen har samlat på sig olika arbetslivserfarenhet och att det inte är en faktor som påverkar deras trivsel. Den grupp som utmärker sig när det gäller uppskattandet av *personlig kompetensutveckling* är de som har gymnasieutbildning, 40 procent av männen och 47 procent av kvinnorna, och saknar högre utbildning. Av dem som trivs med *personlig*

---

*kompetensutveckling* är det enbart 15 procent av kvinnorna och 7 procent av männen som tog arbetet för att de ville bredda kompetensen. Med detta kan vi konstatera att bemanningsbranschen tillfredställer uthyrningspersonalen genom att arbetet ger dem *personlig kompetensutveckling* och detta bidrar till deras trivsel, trots att det inte var det som var det främsta skälet till att de tog anställning i branschen.

Av dem som har angett att de trivs med faktorn *lön* är 93 procent kvinnor och 73 procent är 40 år eller yngre. Av männen är 78 procent 40 år eller yngre. Vi kan inte genom vår undersökning påvisa om uthyrningspersonalen har *lön* efter den utbildning de besitter men vi kan konstatera att 23 procent av kvinnorna och 41 procent av männen som trivs med faktorn *lön* har studerat eller har examen från universitet eller högskola. Vi kan inte utläsa om det är lönenivån i sig som de trivs med, vi kan dock konstatera att 49 procent av kvinnorna och 82 procent av männen inte har några hemmavarande barn vilket borde betyda mindre kostnader. Vi kan även konstatera att 70 procent av kvinnorna och 53 procent av männen lever som antingen gift eller sambo, vilket borde betyda delad ekonomi. Att *lönen* i vår undersökning förekommer som en faktor som uthyrningspersonalen trivs med när den i tidigare forskning varit en källa till missnöje kan förklaras med våra respondenters livssituation.

De två faktorer som är av störst betydelse för trivseln, *varierande arbetsuppgifter* och *personlig kompetensutveckling* är, enligt Herzberg, motivationsfaktorer som bidrar till hög arbetstillfredsställelse. Uthyrningspersonalen har även angett att *lön*, som är en hygienfaktor, har stor betydelse för deras trivsel, vilket Herzberg hävdar inte är möjligt. Enligt honom är *lön* inte en bidragande faktor till hög arbetstillfredsställelse då den bara kan föra dem från låg arbetstillfredsställelse till ett neutralt läge. Eftersom många ändå har angett att *lön* är en bidragande faktor till deras trivsel menar vi att det är fullt möjligt att en hygienfaktor, såsom *lön*, kan få individer upp över det neutrala läget mot hög arbetstillfredsställelse. Enligt Mabon är det svårt att finna en ensam faktor som kan motivera till hög arbetstillfredsställelse, men om den ställs i förhållande till en annan faktor får den en motiverande effekt. Detta förklarar att *lön* kan vara en motivationsfaktor, trots Herzbergs resonemang.

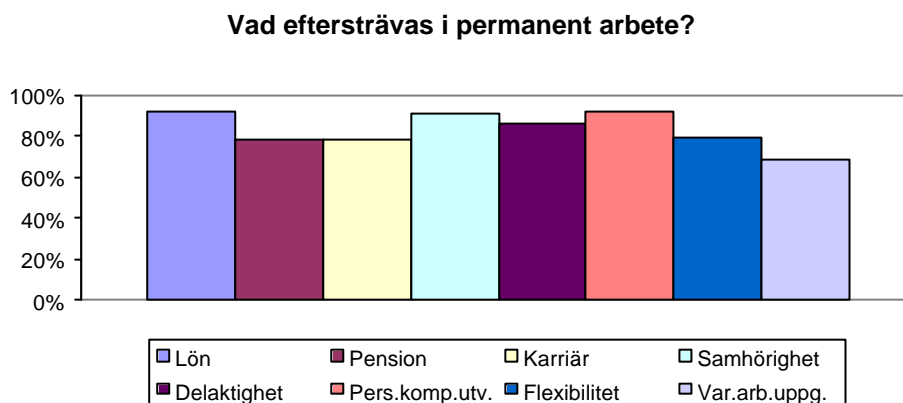
Enligt Maslow och Morgan måste behoven i trappan tillfredställas i den ordning som de är ordnade. Eftersom den tredje mest betydelsefulla faktorn, *lön* är beläget på första trappsteget och detta är en faktor som är av största betydelse för uthyrningspersonalens tillfredsställelse borde de inte vara tillfredsställda med någonting i branschen, enligt Maslow och Morgans teorier. Faktorerna som uthyrningspersonalen har angett att de trivs med förutom *lön*, det vill säga *varierande arbetsuppgifter* och *personlig kompetensutveckling*, befinner sig, enligt Maslow och Morgans behovstrappa, på fjärde och femte steget. Detta tyder på att uthyrningspersonalen har kommit långt upp i trappan och är tillfredsställda med även de tre första stegen i trappan.

I vår undersökning framgår det att uthyrningspersonalen anser att den omväxling som *varierande arbetsuppgifter* medför, har stor betydelse för deras trivsel. 81 procent upplever arbetsuppgifterna som mycket eller ganska utvecklande, vilket bidrar till deras trivsel och tillfredsställelse i arbetet. Detta styrker Hackman och Oldhams resonemang om vilka faktorer som bidrar till trivsel. En annan faktor som visade sig ha betydelse för trivseln, i Hackman och Oldhams undersökning, är upplevelsen av uppgifternas betydelse.

Som fjärde största anledning till att uthyrningspersonalen trivs har de angett de *flexibla arbetstiderna*. I problemdiskussionen diskuterade vi kring huruvida uthyrningspersonalen upplever flexibilitet med att arbeta i branschen och huruvida flexibiliteten syftar mer till arbetsgivarens behov än till uthyrningspersonalens behov. Genom vår undersökning kan vi utläsa att 69 procent av uthyrningspersonalen upplever flexibilitet med att arbeta i branschen och därmed anser vi att flexibiliteten inte enbart är kopplat till arbetsgivaren. Detta styrker även Herzbergs resonemang att arbetsuppgifterna är en faktor som ökar arbetstillfredsställelsen.

### Vad eftersträvas i permanent arbete?

I vår undersökning har 92 procent angett att det är *personlig kompetensutveckling* och *lön* som är av störst betydelse för deras strävan efter ett permanent arbete. Därefter kommer den *sociala samhörigheten med arbetskamrater*.



Figur 24: Vad eftersträvas i permanent arbete?

Om vi enbart analyserar denna fråga och hur uthyrningspersonalen har besvarat den, tolkar vi det som att uthyrningspersonalen inte är tillfredsställda där de befinner sig nu och att det är dessa faktorer som är av största betydelse för att få dem att känna högre arbetstillfredsställelse i ett permanent arbete.

Av dem som har angett att de eftersträvar *personlig kompetensutveckling* är 93 procent kvinnor och 73 procent är 40 år eller yngre. Av männen är 68 procent 40 år eller yngre. Vi kan konstatera att varken kvinnorna eller männen, 15 respektive 11 procent, sökte sig till branschen av anledningen att de ville bredda sin kompetens. Utifrån ovanstående siffror kan vi konstatera att uthyrningspersonalen inte förväntade sig att bredda sin kompetens genom att ta anställning i branschen men under deras tid som anställda kan vi nu se att det har blivit en avgörande faktor till varför de eftersträvar ett permanent arbete. Motsägande till att uthyrningspersonalen eftersträvar *personlig kompetensutveckling* är att 77 procent av kvinnorna och 79 procent av männen anser att arbetet i bemanningsbranschen är mycket eller ganska utvecklande. Vi förklarar detta genom att de anser att de utvecklas då de har olika arbetsuppgifter, när de förflyttas från arbetsplats till arbetsplats, och att den personliga kompetensutvecklingen som eftersträvas i ett permanent arbete är betald utbildning, och inte obetald på kvällstid som 41 procent i vår undersökning angett är den enda utbildningen som de har tillgång till. Av dem som eftersträvar *personlig kompetensutveckling* har kvinnorna, 46 procent, och männen, 37 procent,



---

gymnasieutbildning. Enligt vår undersökning och de personer som strävar efter *personlig kompetensutveckling* i ett permanent arbete har vi funnit att 36 procent lämnade en fast anställning och 21 procent var studerande när de sökte sig till branschen. Med detta vill vi säga att bemanningsbranschen inte lyckats uppfylla de förväntningar som uthyrningspersonalen förväntade sig och att det är en anledning till att de strävar efter ett permanent arbete.

Av de individer som strävar efter högre *lön* i ett permanent arbete är 94 procent kvinnor och 73 procent 40 år eller yngre. Av männen är 75 procent 40 år eller yngre. Anledningen till att uthyrningspersonalen eftersträvar högre *lön* i ett permanent arbete beror inte på att de är ensamstående eller lever ensamma eftersom 69 procent av kvinnorna och 44 procent av männen är sambo eller gifta, vilket borde betyda delad ekonomi. Det är inte heller av den anledningen att de har några hemmavarande barn och därmed inte de ökade kostnader som en barnfamilj har, då det i vår undersökning visat sig att 88 procent av männen inte har några hemmavarande barn. 52 procent av kvinnorna har hemmavarande barn, vilket skulle kunna betyda att de är i större behov av högre *lön*.

Av de individer som eftersträvar yrkesmässig *samhörighet* med arbetskamrater är 94 procent kvinnor och 70 procent är 40 år eller yngre. Av männen är 66 procent 40 år eller yngre. Här kan vi konstatera att yngre kvinnor och män i högre utsträckning strävar efter yrkesmässig *samhörighet* i det permanenta arbetet.

*Personlig kompetensutveckling* är av stor betydelse för uthyrningspersonalens strävan efter ett permanent arbete, vilket bekräftar Herzberg teori. Han anser att *personlig kompetensutveckling* är en motivationsfaktor som bidrar till att anställda uppnår högre arbetstillfredsställelse. Att många eftersträvar *personlig kompetensutveckling* i det permanenta arbetet tyder på att uthyrningspersonalen är i lika stort behov av självförverkligande som vilken annan individ. Uthyrningspersonalen strävar efter det självförverkligande som de inte är tillfredsställda med i bemanningsbranschen. Trots att de enligt Maslow och Morgan inte är tillfredsställda med alla behov belägna tidigare i trappan är detta en tydlig motivationsfaktor till strävan efter ett permanent arbete.

Samtidigt som uthyrningspersonalen har angett att de trivs med faktorn *lön* är det även en faktor som de eftersträvar i ett permanent arbete. Förklaringen till detta kan vara att de är nöjda med lönenivån i sig i bemanningsbranschen, men om vi sätter det i relation till att 42 procent har angett att de har 1-2 timmar restid om dagen, som dessutom är obetald, kan detta vara en anledning till att faktorn *lön* figurerar på både vad det gäller deras trivsel i bemanningsbranschen och vad de eftersträvar i ett permanent arbete. Om en individ själv väljer att söka sig till ett arbete med två timmars restid är det ett eget val. Att ta anställning på ett bemanningsföretag och sedan bli placerad på ett kundföretag med 1-2 timmars obetald restid per dag ser vi som en bidragande faktor till att många eftersträvar ett permanent arbete. Återigen figurerar denna, enligt Herzberg, hygienfaktor som en källa till ökad arbetstillfredsställelse i ett permanent arbete, som han påstår inte är möjligt eftersom hygienfaktorer enbart kan föra dem till ett neutralt läge. Det är dock i vår undersökning påvisat att uthyrningspersonalen anser sig bli mer tillfredsställda i ett permanent arbete på grund av denna faktor.

Knappt hälften av våra respondenter har någon form av garantilön. I vår diskussion diskuterar vi det positiva med att uthyrningspersonalen har 75 procent i garantilön i de fall

---

de inte är uthyrda. Vi diskuterar även det negativa i det lönebortfall som uppstår då de inte är uthyrda och att detta kan upplevas om deras ekonomi är bräcklig. Våra siffror jämfört med Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning, 1998, har försämrats betydligt för uthyrningspersonalen och att endast hälften av respondenterna kan förlita sig på den trygghet som det ändå innebär att ha garantilön. Den andra hälften är tidvis i stort sätt jämställda med arbetslösa som eventuellt kan förlita sig på Akassa. Enligt Herzbergs resonemang skulle bristen inom *lön* bidra till vantrivsel, vilket den i vår undersökning inte gör. *Lön* bidrar, enligt honom, inte till högre arbetstillfredsställelse, vilket den i vår undersökning visat sig göra. Vi drar enligt ovanstående resonemang slutsatsen att detta är en anledning till att faktorn *lön* figurerar bland de högsta faktorerna på både vad det gäller uthyrningspersonalens trivsel och anledningen till att de eftersträvar ett permanent arbete.

Herzberg anser även att *samhörigheten* inte bidrar till högre arbetstillfredsställelse på grund av att den är en hygienfaktor. Utifrån vår undersökning konstaterar vi att uthyrningspersonalen anser att dessa faktorer skulle ha stor betydelse för att de skulle bli mer tillfredsställda i ett permanent arbete. Huruvida dessa faktorer skulle innebära högre arbetstillfredsställelse eller ej i ett permanent arbete är enbart något vi kan spekulera i, men utifrån uthyrningspersonalens uppfattning skulle så vara fallet. Återigen anser sig uthyrningspersonalen bli sig mer tillfredsställda i ett permanent arbete på grund av en hygienfaktor. Då det nu har visat sig att två hygienfaktorer, enligt uthyrningspersonalen, skulle göra dem mer tillfredsställda i ett permanent arbete ifrågasätter vi om Herzbergs teori är applicerbar på uthyrningspersonalen och deras arbetssituation.

Vad det gäller uthyrningspersonalens långsiktiga tillfredsställelse i arbetet kommer *pension* bland de lägst rankade faktorerna, både vad det gäller deras trivsel och vad de eftersträvar i ett permanent arbete. Att *pension* inte har prioriteras anser vi beror på den åldersstruktur som uthyrningspersonalen utgör (se figur 5 Åldersfördelning). Herzbergs resonemang om att *pension* varken kan vara anledningen till att de trivs eller att de skulle trivas bättre på ett permanent arbete blir, i detta resonemang, därför trolig.

Även den långsiktiga faktorn, *karriärmöjlighet*, är inte något som uthyrningspersonalen säger är avgörande för deras trivsel. Det är heller inget som de eftersträvar i ett permanent arbete. Trots att Herzberg anser att *karriärmöjligheten* är en motivationsfaktor är det inget som uthyrningspersonalen anser skulle bidra till högre arbetstillfredsställelse även om *karriärmöjligheten* blev bättre inom branschen, inte heller i ett permanent arbete.

Enligt vår undersökning är inte *samhörighet* och *delaktighet* bland de främsta faktorerna som påverkar uthyrningspersonalens trivsel. Däremot är *samhörighet*, 91 procent, och *delaktighet*, 86 procent, bland de högst prioriterade faktorerna som har betydelse för att uthyrningspersonalens stävar efter permanent arbete. Krausz hävdar att *samhörighet* och *delaktighet* är viktiga aspekter inom bemanningsbranschen. Även McClelland hävdar att människor har ett grundläggande behov av att känna *samhörighet* till andra människor. Han påstår att en individ kan tillfredsställa behov i en oberoende ordning. Eftersom det är *samhörigheten* som skulle få uthyrningspersonalen övertygade om att de vill ha ett permanent arbete visar detta att uthyrningspersonalen är i samma behov av *samhörighet* som alla andra. Något som Hackman och Oldham också kom fram till i sin undersökning. Vår reflektion i detta sammanhang blir att uthyrningspersonalen inte är tillräckligt tillfredsställda med *samhörigheten* och *delaktigheten* inom bemanningsbranschen

---

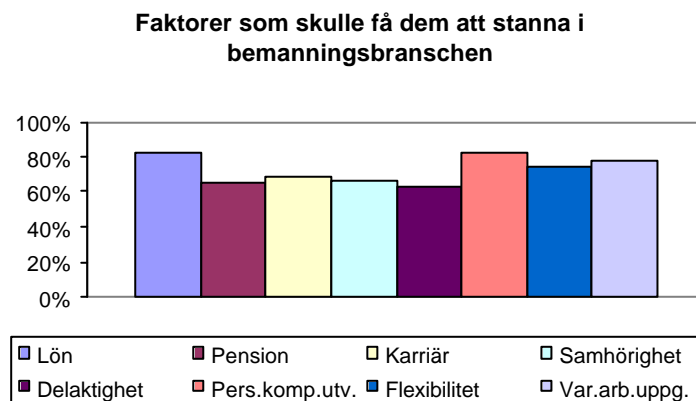
eftersom de befinner sig i en situation där de ständigt förflyttas från arbetsplats till arbetsplats och på så sätt får de svårare att känna *samhörighet* till andra människor.

Då 61 procent har uppgett att de har varit på 1-2 uppdrag det senaste året resonerar vi som att de borde ha haft möjlighet att bygga upp en relation till kollegor och därmed känna *samhörighet* och *delaktighet* med kundföretaget. Trots att de spenderar upp till 6 månader på ett och samma ställe upplever de inte *samhörighet* och *delaktighet*. Detta gör att vi faktiskt vill tro att det sker en uppdelning mellan de inhyrda och permanent anställda på kundföretaget, vilket är något som uthyrningspersonalen inte är tillfredsställda med då det eftersträvas i ett permanent arbetet.

Att uthyrningspersonalen eftersträvar högre *lön*, som är beläget på första trappsteget, innebär enligt Maslow och Morgans teori att det är naturligt att de strävar efter *samhörighet* och *personlig kompetensutveckling*, som är belägna på tredje respektive femte trappsteget. Har inte första steget blivit tillfredsställt kan inte heller kommande steg vara tillfredsställda. Detta har dock påvisats, i vår undersökning, att så inte är fallet. Då uthyrningspersonalen trivs med *lönen* och *personlig kompetensutveckling* som i sin tur kan vara relaterade till andra faktorer såsom restidsersättning och utbildning.

### Faktorer som skulle få dem att stanna i bemanningsbranschen

Förändringar inom *lön* är det som 82 procent har angett som är av mycket eller ganska stor betydelse för att uthyrningspersonalen skulle bli övertygad eller än mer övertygad om att stanna i branschen. Lika stor andel har angett att förändringar *personlig kompetensutveckling* som anledning till att stanna i branschen. Därefter kommer *varierande arbetsuppgifter*.



Figur 25: Faktorer som skulle få dem att stanna i bemanningsbranschen

Av dem som har angett att de eftersträvar högre *lön* i ett permanent arbete har 84 procent även angett att de skulle stanna i branschen om lönen blev högre. Av dem som har angett att de eftersträvar *personlig kompetensutveckling* har 91 procent också angett att de skulle stanna i branschen av samma anledning. Likaså den yrkesmässiga *samhörigheten* med arbetskamrater både vad det gäller vad de eftersträvar i ett permanent arbete och vad som skulle få dem att stanna i branschen, vilket 87 procent har angett.

Som vi tidigare nämnt är *lön*, enligt Herzberg en hygienfaktor som inte kan få dem mer tillfredsställda i arbetet även om den ökar, däremot kan *personlig kompetensutveckling*

---

bidra till högre arbetstillfredsställelse. Detta kan förklaras med att uthyrningspersonalen är tillfredställda med faktorn *lön* men inte tillräckligt tillfredställda för att vilja stanna kvar i branschen. 236 personer har angett att *lön* har stor betydelse för att de skulle stanna i branschen. Av dessa personer har 79 procent inte någon restidsersättning. Vi ser detta som en aspekt som påverkar den ekonomiska situationen för uthyrningspersonalen eftersom lönenivån inom uthyrning enligt vår undersökning är tillfredsställd. (Se figur 23: Vad uthyrningspersonalen trivs med)

236 personer har angett att *personlig kompetensutveckling* har mycket eller ganska stor betydelse för att få dem att stanna i branschen. Av dessa har 67 procent redan tillgång till utbildning som till mer än hälften av fallen bedrivs obetald på kvällstid. Skulle bemanningsbranschen erbjuda dem kompetensutveckling på andra premisser skulle kanske uthyrningspersonalen stanna i branschen. Då faktorer som *lön* och *personlig kompetensutveckling* befinner sig på olika nivåer i Maslows och Morgans behovstrappor, finner vi inte något samband mellan dessa teorier och vår undersökning. Enligt de svar som uthyrningspersonalen har delgivit oss anser vi att det är mer troligt att individer förflyttar sig i olika riktningar, som McClelland hävdar.

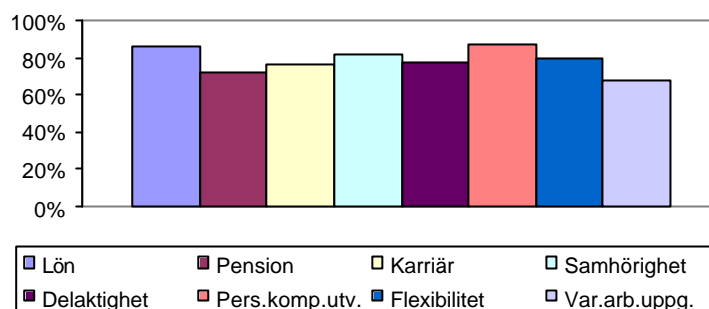
När det gäller *varierande arbetsuppgifter*, som enligt vår undersökning har mycket eller ganska stor betydelse både vad det gäller deras trivsel och för att få dem att stanna i branschen, resonerar vi att detta bland annat är det som har lockat dem till branschen och som kan få dem att stanna i branschen. Motsvarande faktor i frågan om de hellre skulle uppskatta ett permanent arbete, det vill säga *bestämda arbetsuppgifter*, har denna faktor inte prioriterats av uthyrningspersonalen. Morgan hävdar att arbetsuppgifterna och relationerna mellan de anställda bör formos i syfte att skapa *personlig utveckling* och samtidigt hjälpa organisationen att uppnå sina mål. Anledningen till att *personlig kompetensutveckling* figurerar som anledning till deras trivsel och strävan efter ett permanent arbete antar vi kan förklaras med att uthyrningspersonalen upplever arbetsuppgifterna som kompetenshöjande men upplever inte utbildningen som någon förmån då den mestadels sker obetalt på kvällstid.

### **Vad skulle få dem mer övertygade om att vilja ha ett permanent arbete**

Det är *personlig kompetensutveckling*, *lön* och *samhörighet* som är av störst betydelse för att få uthyrningspersonal att hellre uppskatta ett permanent arbete. Även i denna fråga när det handlar om den permanenta arbetsplatsen är det *samhörigheten* med arbetskamrater som kommer bland de främsta faktorerna som är av betydelse.

---

### Vad övertygar dem om att permanent arbete är bättre?



Figur 26: Vad övertygar dem om att permanent arbete är bättre

Uthyrningspersonalen har angett att *personlig kompetensutveckling* skulle göra dem mer övertygade om att istället vilja ha ett permanent arbete. Detta ses enligt Herzberg som en motivationsfaktor som bidrar till ökad arbetstillfredsställelse, vilket även uthyrningspersonalen har angett som en faktor som skulle få dem att stanna i branschen.

Att *lön* är av stor betydelse för uthyrningspersonalens övertygelse om att de istället skulle vilja ha ett permanent arbete förstår vi eftersom vi tidigare påvisat att det har skett en negativ förändring i antalet procent som har garantilön från Tjänstemannaförbundet HTFs undersökning 1998, jämfört med vår undersökning 2003. Osäkerhet kring ekonomin blir större för fler individer och vi anser att detta är en anledning till att många kan bli mer övertygade av ett permanent arbete på grund av *lön*. Återigen har uthyrningspersonalen angett att *lön* kan motivera dem till ett permanent arbete, men om arbetstillfredsställelse blir högre i ett permanent arbete vet vi inte.

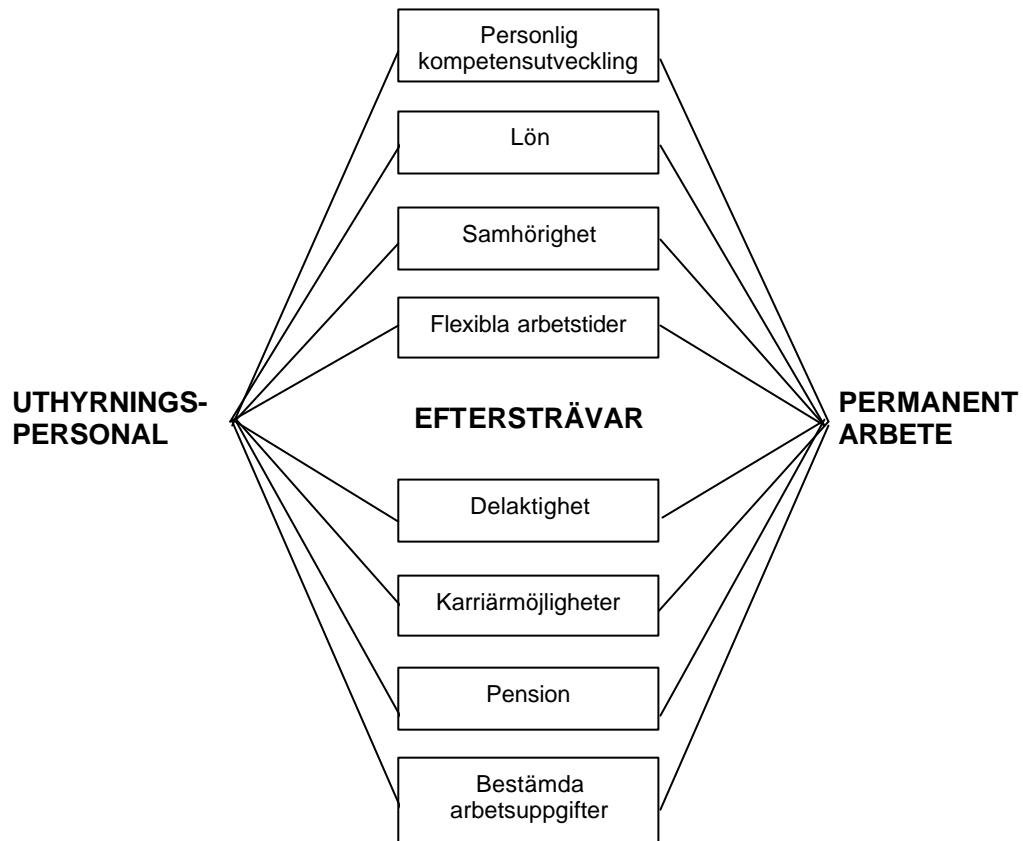
När det gäller *samhörighet*, som enligt vår undersökning har mycket eller ganska stor betydelse både vad det gäller deras uppskattning av ett permanent arbete och för vad som skulle få dem mer övertygade om att istället vilja ha ett permanent arbete, resonerar vi att detta är det som de inte är tillfredställda med i bemanningsbranschen och som kan få dem att överge den för ett permanent arbete. I frågan om vad de trivs med och vad som skulle få dem att stanna i bemanningsbranschen har *samhörigheten* inte prioriterats av uthyrningspersonalen. Herzberg menar att *samhörighet* är en hygienfaktor som inte kan bidra till högre arbetstillfredsställelse, vilket vår undersökning påvisat. Vi hävdar att Herzbergs teori inte överensstämmer med vad uthyrningspersonalen har delgivit oss.

Det stora missnöjet med *lön* skulle, enligt Morgan, innebära att uthyrningspersonalen är begränsade till de lägsta nivåerna i hierarkin. Detta är inte något som vi förlikar oss med eftersom att uthyrningspersonalen angett att andra faktorer i hierarkin är tillfredställda och bidrar till deras trivsel. För oss framstår det mer troligt att uthyrningspersonalen förflyttar sig i den kontinuerliga följd som McClelland talar om.

Den analysmodell vi konstruerade i början av vårt arbete har vi kompletterat med det vi funnit i empirin. Här presenteras den modifierande versionen (se figur 27: Vår kompletterande analysmodell). För att förtydliga hur vi använder den vill vi påpeka att de tomma boxarna anger faktorer som har betydelse vad uthyrningspersonalens eftersträvar i ett permanent arbete. Rangordningen av de olika faktorerna är baserade på frågan om vad

---

som har mycket eller ganska stor betydelse för deras strävan efter en permanent arbetsplats.



Figur 27: Vår kompletterande analysmodell

Vi kan genom vår undersökning konstatera att uthyrningspersonalen prioriterar *personlig kompetensutveckling* som högsta prioritet. Därefter kommer *lön*, *samhörighet* och *delaktighet*. När det gäller den ekonomiska aspekten prioriteras ekonomi på kort sikt mycket högre än den långsiktiga ekonomiska aspekten, då *pension* hamnar på nästa sista plats i rangordningen.

---



# SLUTSATSER OCH ÖVRIGA REFLEKTIONER

*"Få ord och fyndiga är bättre än många och myndiga."  
(Finskt ordspråk)*

---

Syftet med vår undersökning var att studera vilken betydelse tillfredsställelse av ekonomi och emotioner har för uthyrningspersonal, som trots trivsel, strävar efter ett permanent arbete. Vi ville även försöka rangordna faktorer inom dessa aspekter efter vilken betydelse de har för uthyrningspersonal i deras strävan efter ett permanent arbete.

Trots att differenserna mellan de olika faktorerna är små har vi ändå kunnat urskilja vilken av faktorerna som är av störst vikt för uthyrningspersonalens strävan efter ett permanent arbete. Anledningen till att differenserna mellan de olika faktorerna är små menar vi bero på att de faktorer som vi undersökt visat sig vara kopplade till andra faktorer. Detta är även anledningen till att samma faktorer figurerar bland de tre mest betydelsefulla faktorerna både vad det gäller vad de trivs med i branschen och vad de strävar efter i ett permanent arbete.

## **Vad uthyrningspersonalen trivs med**

Uthyrningspersonalen trivs med *varierande arbetsuppgifter, personlig kompetensutveckling och lön*. Det är även positiva förändringar inom dessa tre faktorer som skulle få dem att tänkas stanna i bemanningsbranschen.

*Personlig kompetensutveckling, högre lön och samhörigheten* är av störst betydelse för vad de skulle uppskatta i ett permanent arbete och vad som skulle få dem att lämna branschen. Att *lön* figurerar som en faktor till trivsel och en faktor som de strävar efter i ett permanent arbete, likaväl som det skulle kunna övertyga dem om att stanna i branschen och att lämna branschen har att göra med andra faktorer som är kopplade till *lön*. När det gäller *lön* som en trivselfaktor menar vi att uthyrningspersonalen är nöjd med själva lönenivån. När vi analyserar strävan efter högre *lön* i det permanenta arbetet menar vi att en annan ekonomisk faktor som till exempel obetald restid påverkar varför *lön* figurerar även som en faktor som de strävar efter i det permanenta arbetet. Därmed förklaras även varför *lön* figurerar som en faktor som kan avgöra om de ska stanna i branschen eller lämna den. Förbättras andra ekonomiska faktorer såsom betald restid kan personalen tänka sig stanna i branschen, men om ingen förändring sker kan det även vara en avgörande faktor som får dem att lämna branschen.

Likå när det gäller att *personlig kompetensutveckling* figurerar i alla fyra frågorna har även att göra med andra faktorer. Att de trivs med den personliga kompetensutvecklingen har att göra med arbetets *varierande arbetsuppgifter*. Den *personliga kompetensutveckling*

---

som de strävar efter är den betalda utbildning som branschen inte erbjuder dem. Givet även här blir att positiva förändringar inom den *personliga kompetensutvecklingen* skulle kunna få dem att stanna, samtidigt som de skulle kunna lämna branschen om ingen förändring sker. Vi kan också konstatera att uthyrningspersonalen är i lika stort behov av självförverkligande som alla andra individer och att bristen av personlig kompetensutbildning i bemanningsbranschen bidrar till ökning av strävan efter ett permanent arbete.

I tidigare undersökningar har det visat sig att *lön* är en källa till missnöje även efter kollektivavtalet trätt i kraft. Vår undersökning visar att uthyrningspersonalen är tillfredsställda med sin *lön*, vilket motsäger tidigare forskning. Återigen hävdar vi att det är tillfredsställda med lönenivån men när den sätts i relation till andra ekonomiska faktorer blir även den en faktor som eftersträvas i ett permanent arbete.

### **Vad uthyrningspersonalen strävar efter i ett permanent arbete**

Vi har förstått att uthyrningspersonalen i första hand eftersträvar *personlig kompetensutveckling*, i andra hand *lön* och i tredje och fjärde hand *samhörighet* och *delaktighet*. Därför kan vi konstatera att de sociala relationerna inte har större betydelse för arbetstillfredsställelse än vad inkomst och levnadsstandard har, inte ens i bemanningsbranschen där *samhörigheten* med arbetskamrater sätts på prov då de förflyttas från arbetsplats till arbetsplats.

Vi har sett att *samhörighet* inte har lika stor betydelse för individer som den ekonomiska aspekten *lön* när det gäller arbetstillfredsställelse. Detta tyder på att individer kan stå ut med de emotioner de inte är tillfredsställda med så länge de är nöjda med lönen.

### **Vår undersökning i förhållande till teoretiska implikationer**

Anledningen till att vissa faktorer figurerar bland de högsta faktorerna både när det gäller vad uthyrningspersonalen trivs med och vad de strävar efter i ett permanent arbete menar vi har att göra med att vi inte har undersökt denna faktor isolerat utan i relation till andra. Genomgående i vår undersökning är att uthyrningspersonalen hävdar att faktorn *lön* påverkar arbetstillfredsställelsen. Enligt Herzberg är inte detta möjligt då *lön* är en hygienfaktor som endast kan föra en individ från låg arbetstillfredsställelse till ett neutralt läge. Vi hävdar att Herzbergs teori inte överensstämmer med vad uthyrningspersonalen har delgivit oss. Vi anser att anledningen till att *lön* i vår undersökning figurerar som en motivationsfaktor har att göra med, som Mabon hävdar, att det är svårt att finna en ensam faktor som kan motivera till hög arbetstillfredsställelse, men om den ställs i förhållande till en annan faktor får den en motiverande effekt.

Vår undersökning visar att hygienfaktorer såsom *lön* och *samhörighet* skulle kunna bidra till högre arbetstillfredsställelse vilket gör dem till motivationsfaktorer. Återigen beror detta på, som vi ovan konstaterat, att vi inte kan isolera en faktor från någon annan.

När vi studerar långsiktiga och kortsiktiga faktorer kan vi konstatera att de är de kortsiktiga faktorerna som prioriteras såsom *lön*, *samhörighet* och varierande arbetsuppgifter framför långsiktiga faktorer såsom *pension* och *karriärmöjligheter*. *Karriärmöjligheter* skulle enligt Herzberg motivera till högre arbetstillfredsställelse men det visar inte vår undersökning.



---

Då Morgans grundläggande behov i hans trappa, *lön*, är en faktor som uthyrningspersonalen trivs med och att även *personlig kompetensutveckling* och *varierande arbetsuppgifter* finns med som trivselfaktorer kan vi konstatera att uthyrningspersonalen kommit långt i trappan på sin väg att tillfredställa de olika behoven. Ställs faktorerna i relation till andra faktorer blir resultatet omvänt. Då kan vi se att det grundläggande behovet, *lön*, i Morgans trappa inte är tillfredställt och att det därför är naturligt att behov som är belägna högre upp i trappan eftersträvas, det vill säga att uthyrningspersonalen inte ens fått grundbehovet tillfredställt.

Att uthyrningspersonalen eftersträvar en positiv förändring av *lön* skulle, enligt Morgan, innebära att de är begränsade till de lägsta nivåerna i hierarkin. Detta är inte något som vi förlikar oss med eftersom att uthyrningspersonalen angett att andra faktorer i hierarkin är tillfredställda och bidrar till deras trivsel. För oss framstår det mer troligt att uthyrningspersonalen förflyttar sig i den kontinuerliga följd som McClelland talar om.

Då dessa två scenarios uppträtt i vår undersökning finner vi det, mer troligt att McClellands teori är applicerbar på uthyrningspersonalens arbetssituation. Uthyrningspersonalen rör sig åt olika riktningar längs med en kontinuerlig följd av behov, det vill säga att behoven inte uppträder i en viss ordning utan kan variera individuellt.

### **Praktiska implikationer**

*Lön* och *personlig kompetensutveckling* är två faktorer som rankas högt i strävan efter ett permanent arbete. Positiva förändringar inom dessa faktorer skulle även kunna få uthyrningspersonal att stanna kvar i branschen. Dessa faktorer är något som bemanningsbranschen konkret kan förbättra och på så sätt minska personalomsättningen.

Den tredje högsta faktorn i strävan efter ett permanent arbete, *samhörighet*, menar vi är svårare för bemanningsbranschen att påverka positivt för sina anställda på grund av branschens syfte, att hyra ut personal, och uppfylla kundföretagens önskan om att vara flexibla och kunna bemanna efter behov. Det är svårt för bemanningsbranschen att behålla de individer som eftersträvar *samhörighet* eftersom de anställda förflyttas från arbetsplats till arbetsplats.

För att målkongruens mellan uthyrningspersonalen och bemanningsbranschen ska bli bättre och för att bemanningsföretagen ska få behålla uthyrningspersonalen bör de uppmärksamma individernas behov och inte bara se dem som något som ska förflyttas från arbetsplats till arbetsplats.

### **Förslag till vidare forskning**

Vi kan inte med vår undersökning kontrollera om uthyrningspersonalen skulle bli mer tillfredsställda i ett permanent arbete och ger därför detta som förslag till vidare forskning. Det vill säga undersöka individer som har lämnat bemanningsbranschen för att se om de är mer tillfredsställda i sin arbetssituation idag.

Nu när *lön* har figurerat som en motivationsfaktor, i vår undersökning, i strävan efter ett permanent arbete. Kan det vara intressant att ställa denna faktor i relation till andra faktorer för att se om den fortfarande kan väga upp negativa faktorer. Om inget annat förändras till det bättre har då *lön* lika stor effekt i strävan efter högre arbetstillfredsställelse? Vi anser att även detta kan vara en intressant aspekt att undersöka.

---



# REFERENSER

---

## Skriftliga källor

- Aronsson Å. *SPSS En introduktion till basmodulen*, Studentlitteratur Lund, 1999
- Arvidsson S. "Arbetsmiljö och arbetsvillkor för anställda inom personaluthyrningsbranschen," 1997, Working Paper No. 52
- Belaagh K och Isaksson K, "Anställda i uthyrningsföretag – vilka trivs och vilka vill sluta?" *Arbete och hälsa vetenskaplig skriftserie*, Arbetslivsinstitutet, 1999
- Belaagh K och Isaksson K, "Vem stöttar Nisse?" Socialt stöd bland uthyrd personal, *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, Arbetslivsinstitutet, årg. 5, nr 4, 1999
- Bjereld U, Demker M och Hinnfors J. *Varför vetenskap?* Studentlitteratur Lund, 2002
- Birgersdotter L, Schmidt L och Karlsson A, "Arbetsmiljöarbete för uthyrd personal i bemanningsföretag", 2002, *IVL Svenska miljöinstitutet AB*, Stockholm, IVL rapport B 1505
- Brewsterc, Mayne L och Tregaskis O, "Flexible working in Europe: A review of the evidence and the Implications", *European Journal of work and organizational psychology*, 1998
- Eriksson L och Wiedersheim-Paul F, *Att utreda, forska och rapportera* Liber ekonomi Malmö 2003
- Ejvegård R. *Vetenskaplig metod* Studentlitteratur Lund, 2003
- Feldman D, "Managing temporary workers: a permanent HRM challenge," *Organizational dynamics*, 1972
- Fried Y, "Meta-Analytic Comparison of the Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Inventory as correlates of Work Satisfaction and Performance", *Journal of Applied Psychology*, 1991,
- Hackman R J och Oldham G R, "Motivation through the Design of Work, *Organisational behaviour and human performace*", 1976
- Herzberg F, *The motivation to work*, New Brunswick NJ transaction 1993
- HTF, Undersökning av personaluthyrningsbranschen, 1996

---

HTF, Uthyrning av arbetskraft en undersökning bland HTFs medlemmar anställda i uthyrningsbranschen, 1998

Jacobsen D och Thorsvik J, *Hur moderna organisationer fungerar*, Studentlitteratur Lund, 1995

Krausz M, Brandwein T och Fox S, "Work attitudes and emotional responses of permanent, voluntary, and involuntary temporary-help employees: An exploratory study, *Applied Psychology: An International Review*, 1995

Krausz M, "Effects of short- and long-term preference for temporary work upon psychological outcomes", *International journal of manpower*, 2000

Lane R, *The loss of happiness in market democracies* New Haven, Conn. Yale University Press, 2000

Mabon H, *Organisationsläran – struktur och beteende*, Psykologiförlaget, 1992

Maltén A, *Grupputveckling*, Studentlitteratur Lund, 1992

Maslow A, *Motivation and Personality*, New York Harper Row 1970

Morgan G, *Organisationsmetaforer*, Studentlitteratur Lund, 1999

Svenska språknämnden, *Svenska skrivregler*, Liber ekonomi Malmö 2000

Lundahl U och Skärvad P, *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer* Studentlitteratur Lund, 1999

### **Internetkällor**

SPUR Bemanningsbranschen, [www.spur.se](http://www.spur.se), besökt 2003-01-28, uppdaterad 2002-06-05