



Managementhögskolan
Blekinge Tekniska Högskola

Arbetsrelaterade konsekvenser för anställda vid minskad motivation

Sara Vainikka
Sara Man

Kandidatarbete i Företagsekonomi, 15 högskolepoäng
VT 2008



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

Förord

Vi vill tacka alla personer som har varit involverade i vår studie, speciellt ni som tagit er tid och ställt upp på våra intervjuer.

Vi vill framförallt tacka vår handledare Camilla Wernersson för all spenderad tid på att läsa igenom vår uppsats samt all rådgivning vi fått under arbetets gång.

Vänliga Hälsningar

Sara Vainikka och Sara Man



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

Sammanfattning

- Titel:** Arbetserlaterade konsekvenser för anställda vid minskad motivation
- Författare:** Sara Man och Sara Vainikka
- Handledare:** Camilla Wernersson
- Institution:** Blekinge Tekniska Högskola
- Kurs:** Kandidatarbete i företagsekonomi 15 hp (FE1320)
- Problem:** Samhället blir allt mer datoriserat och många anställda sitter framför datorn hela arbetsdagar eftersom datorn är det huvudsakliga hjälpmedlet i arbetet. Det förutsätts att den ska fungera problemfritt. Då det uppstår datorproblem kan den anställda påverkas i form av en minskad motivation till arbetsuppgiften eller till arbetet som helhet.
- För att företaget ska kunna uppnå sina planerade mål och resultat, är det viktigt att alla delar i företaget fungerar. Vi inriktar oss på individen eftersom det är individen som först berörs av datorproblem. Då individen känner en minskad motivation på grund av datorproblem i arbetet, hur agerar denne då? Vilka arbetsrelaterade konsekvenser leder dessa handlingar till?
- Syfte:** Syftet med vår studie är att ta reda på vilka arbetsrelaterade konsekvenser som uppstår för individen då motivationen minskas på grund av datorproblem på arbetet.
- Metod:** Vi har utgått från det hermeneutiska synsättet, där den kvalitativa metoden används. Vi valde att utföra intervjuer för att vi ska kunna tolka, förstå och förklara individens egna upplevelser. Vi har även vid ett tidigt stadium i vår studie utfört dolda observationer.
- Slutsatser:** Studien visar att en minskad motivation som följd av datorproblem i arbetet leder till handlingar för individen. Handlingar som att inte vilja anstränga sig i arbetet och viljan att göra andra saker som inte har med arbetet att göra, tyder på att individens engagemang samt



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

prestation minskat. Konsekvenserna utifrån dessa handlingar är att deadlines kan brytas, individen känner minskad arbetsglädje. Andra konsekvenser är att individens service, koncentration och drivkraft minskar. Samt att individen får ett mindre självförtroende. Det har även visat sig att individen inte påverkas negativt vid ett första skede. Det är inte förrän problemet är kvarstående som det visar sig påverka en del individer på ett negativt sätt.

Nyckelord: Datorproblem, minskad motivation, prestation, engagemang



Innehållsförteckning

1 INLEDNING	7
1.1 BAKGRUND	7
1.2 PROBLEMDISKUSSION	7
1.2.1 <i>Motivation</i>	8
1.2.2 <i>Prestation och engagemang</i>	10
1.3 <i>Studiens fokus</i>	10
1.3 SAMMANFATTNING UNDERSÖKNINGSOMRÅDE	11
1.4 PROBLEMFÖRMULERING	12
1.4.1 <i>Forskningsfrågor</i>	12
1.5 SYFTE	12
1.6 NYCKELORD	12
1.7 DISPOSITION	12
2 METOD	14
2.1	14
2.2 PRIMÄRDATA	14
2.3 SEKUNDÄRDATA	15
2.4 INTERVJUPROCESS	16
2.5 KVALITATIV STUDIE	16
2.6 VAL AV INFORMANTER	17
2.7 TOLKNING	18
2.8 EMPIRISK MODELL	18
2.9 INRE VALIDITET	19
2.10 GENERALISERBARHET	20
3 TEORETISK ANSATS	21
3.1 ARBETSMOTIVATION	21
<i>Motivationsfaktorer</i>	21
<i>Hygienfaktorer</i>	21
3.1.2 <i>Arbetets egenskaper</i>	22
3.2 ENGAGEMANG	23
3.2.1 <i>Konsekvenser för individen vid olika hög grad av engagemang</i>	24
3.2.2 <i>Drivkrafter i arbetet</i>	24
3.3 PRESTATION	24
3.4 ARBETSTILLFREDSTÄLLELSE	25
4 EMPIRI/ANALYS	26
4.1 HANDLINGAR HOS INDIVIDEN VID MINSKAD MOTIVATION	26
4.1.2 <i>Engagemang och prestation</i>	26
4.2 KONSEKVENSER	30
4.2 KONSEKVENSER	30
4.2.1 <i>Psykiska konsekvenser</i>	30
<i>Sammanfattning av psykiska konsekvenser</i>	34
4.2.2 <i>Fysiska konsekvenser</i>	34
<i>Sammanfattning av fysiska konsekvenser</i>	36
5 SLUTSATSER	37
5.1 ANALYSMODELL	37
5.2 DATORPROBLEM OCH MINSKAD MOTIVATION	38
5.3 HANDLINGAR	39
5.3.1 <i>Engagemang</i>	39



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

5.3.2 <i>Prestation</i>	39
5.4 KONSEKVENSER	40
5.4.1 <i>Psykiska konsekvenser</i>	40
5.4.2 <i>Fysiska konsekvenser</i>	40
5.5 OLIKHETER MED HERZBERGS MOTIVATIONSFAKTORER	41
6 DISKUSSION	42
7 FRAMTIDA FORSKNING	44
8 KÄLLFÖRTECKNING	45
8.1 LITTERATUR	45
8.2 INFORMANTER.....	47
9 BILAGA - INTERVJUFRÅGOR	48



1 Inledning

Det här inledande avsnittet innehåller bakgrunden till vårt ämnesområde. Här får läsaren en introduktion i ämnet samt vetskap om vad vi ska undersöka. Sedan följer problemformulering och syfte.

1.1 Bakgrund

Lena börjar sin arbetsdag med att starta datorn, precis som vilken dag på jobbet som helst. Det är fredag och hon är redan lite stressad eftersom dagens arbete måste bli gjort så att hon kan slappna av och njuta av den stundande helgen. Som vanligt tar det lång tid för datorn att starta upp. Under tiden går Lena ut i fikarummet och hämtar kaffe.

Lenas arbete består av fakturahantering och hon har alltid minst tre program aktiva på skärmen. Då händer det som inte får hända en sådan här dag. Ett av programmen hänger sig och ingenting händer på skärmen. Irritationen växer hos Lena.

"Förbannade dator, ska jag behöva jobba över en fredag på grund av detta krångel.

Jag orkar inte med det här längre!" Måndagen därpå var Lena hemma från arbetet.

Skildringen ovan är en verklighet som en del anställda upplever på arbetet. Idag är datorproblem ett vanligt förekommande problem bland anställda som använder datorn som sitt främsta hjälpmedel i arbetet. Datorprestandan fortsätter ständigt att utvecklas vilket bland annat medför att uppgifter som förut varit komplicerade att utföra, numera är smidigare att genomföra med hjälp av dagens datorprogram. Herzberg, Maunser & Snyderman (1993) förklarar att som anställd är det viktigt att känna att arbetsuppgifterna är av betydelse för företaget men även för sin egen del, att kunna känna sig nöjd med det man åstadkommit under arbetstiden. Då motivation till arbetet minskar eller till och med försvinner, kan det ske negativa konsekvenser för den anställde. Motivation är en viktig del för att arbetet ska fortlöpa utan större bekymmer.

1.2 Problemdiskussion

I dagens organisationer förutsätts det att de tekniska hjälpmedlen ska kunna fungera problemfritt men då datorn inte fungerar som den ska, vad är det för problem som kan tänkas uppstå?

Först är det viktigt att förstå vad ett datorproblem är och vad det innebär. Brodbeck och Zapf (1993) nämner två problem som kan tänkas uppstå vid datoranvändandet. Det första problemet de behandlar är användbarhetsproblem. Det förklaras som ett fel vid interaktionen mellan användaren och datorn. Det innebär att användaren inte kan uppnå sina egna mål på grund av den mänskliga faktorn, exempelvis bristande kunskap om systemet. Användbarhetsproblem är något vi lämnar åt sidan i vår studie, för att istället beröra



funktionalitetsproblem. Funktionalitetsproblem förklaras som ett fel, som uppstår i interaktionen mellan uppgiften och datorn. Datorsystemet kan på grund av tekniska skäl göra det svårare för en användare att uppnå sitt huvudsakliga mål med arbetsuppgiften (Brodbeck & Zapf, 1993).

– *”Ibland måste jag utföra arbetet manuellt när programmet i datorn inte fungerar som det ska”*. – Anställd 1

Den här uppmärksammade situationen kan tyda på ett funktionalitetsproblem, då det handlar om ett fel som uppstår i datorn och dess system. Användaren tvingas då till ett avbrott i sitt pågående arbete. Väntetid och laddningstid, även kallat System Response Time (SRT), är också en del av ett funktionalitetsproblem då även det här innebär avbrott i arbetet för användaren. SRT beskrivs som den tid i sekunder från det momentet då användaren utför ett kommando, fram till att datorn svarar med att presentera resultatet på skärmen (Shneiderman, 1984).

Dessa olika former av datorproblem hindrar den anställde att upprätthålla sitt arbete och vid dessa situationer känner sig många människor frustrerade, irriterade eller till och med arga (Shneiderman, 1984). Känslomässiga uttryck som den anställde visar kan lätt uppmärksammas då denne blir påverkad av datorproblem.

– *”Jag blir så förbannad! Det går bara att attestera 10 stycken fakturor åt gången för att systemet hänger sig”*. – Funktionschef

Citatet ovan avspeglar frustrationen i en situation då den berörde hindras av att systemet hänger upp sig eller inte fungerar tillfredställande för att arbetet ska kunna fortlöpa.

Ett sätt att förstå de här uttrycken är att se det som att motivationen sjunker. Motivation och känslor hör ihop. Motivation är ingenting som kan observeras direkt utan det kan spåras utifrån annat i omgivningen som går att observera, förklarar Bernstein (1999). Det menar även Kohlisch och Kuhmann (1997), de visar att långa avbrott i arbetet ger upphov till frustration vilket leder till en minskad motivation.

1.2.1 Motivation

Vår studies huvudtema är ”minskad motivation”. Fokus ligger i vad en bristande motivation, till följd av datorproblem, kan medföra för den anställde i dennes arbetssituation. Vad är då motivation?



Motivation är en benämning för de processer som sätter igång, upprätthåller och riktar beteendet. Teorier om motivation förklarar varför vi över huvud taget handlar på ett visst sätt och varför vi hellre gör vissa saker framför andra. Det behövs för att vi skall förstå det faktum att individer konsekvent strävar mot bestämda mål med hjälp av beteende som kan vara olika från person till person.

Mantzavinos (2004) menar att det främsta problemet med motivation är att det är ett abstrakt begrepp och inte direkt synlig. Många forskare har definierat motivation på olika sätt och det finns mycket forskning inom området, vilket gör det till ett komplext ämne. Jacobsen och Thorsvik (1998) menar att det finns en del teorier som är komplementära med varandra. Dessa områden inom motivationsforskningen är av stor vikt och grundläggande inom området.

- ❖ *Organisationens egenskaper påverkar motivationen* Hackmans och Oldhams teori om motivation som påverkas av arbetsutformning.
- ❖ *Individens egenskaper påverkar motivationen* Utbildning, tidigare erfarenheter och miljö är några exempel på egenskaper som påverkar individen. Det är viktigt att anställda är motiverade i arbetssituationen och känner motivation till arbetsuppgifterna. Hur viktigt det egentligen är, beror på vad den enskildes arbete kräver av den anställde.
- ❖ *Motivation och mänskliga behov* Marslows motivationsteori är ett exempel som illustrerar individens fysiska och psykiska behov menar Jacobsen och Thorsvik (1998).
- ❖ *Faktorer som utlöser individens motivation.* Herzberg har utvecklat teorier som visar vilka faktorer det är som utlöser individens motivation. Det är faktorer som arbetet i sig, erkännande, ansvar, prestationer, personlig tillväxt (Tietjen & Myers, 1998).

Mycket av tidigare motivationsforskning har även handlat om vilka materiella belöningar som ska få den anställdes motivation att öka. Det är främst belöningsystem som forskare har studerat och utvecklat teorier kring. Mycket av forskning inom motivationsområdet handlar således om vad som ökar människors motivation på arbetet.

Då man pratar om hur individen ska få motivation till arbetet är arbetsmotivation en term som brukar användas. Här förklaras bland annat varför individer känner trivsel på arbetet, arbetar mycket och har låg frånvaro (Jönsson, 2005). Dessa följder är några exempel på konsekvenser som utvecklas då individen har motivation för sitt arbete och sina arbetsuppgifter. Vår studie bygger däremot på en minskad motivation som uppstår som följd av datorproblem i arbetet. Vad händer då motivationen är låg? Vilka handlingar kan uppmärksammas och vilka är konsekvenserna? En handlingskonsekvens förklarar Samuelson (2004) är en koppling mellan



handlingar och konsekvenser som varje individ upplever. Om individen handlar på ett visst sätt uppkommer vissa konsekvenser.

1.2.2 Prestation och engagemang

King, et al (2005) klargör att motivation och trivsel på arbetet är viktigt. Det leder till att individen arbetar hårdare och engagemanget ökar. En hög motivation menar författarna bidrar till ökad prestation samt ökat engagemang hos individen. Engagemang är ett begrepp som har ett kraftigt samband med begreppet motivation (Schou, 1991). Engagemang, ”organizational commitment”, är ett forskningsfält som berör arbetsmotivation. Att vara engagerad innebär att individen anstränger sig och ger mycket av sig själv för att företaget ska lyckas. Vidare beskrivs begreppet engagemang som en handling, det kan alltså inte liknas med en attityd eftersom det iaktas i individens handlande. Det finns ett antal variabler som påverkar engagemanget. Dessa är arbetets egenskaper, variabler i organisationen och hos individen. Den främsta variabeln visade sig vara själva upplevelsen att ha tillräcklig personlig kompetens (Schou, 1991). Vad händer då engagemanget är lågt och individen presterar mindre? Vilka handlingar kan då uppmärksammas hos individen och vad får det för konsekvenser?

1.3 Studiens fokus

Vi inriktar vår studie på individen, då det är individen som vi anser först blir påverkad datorproblem. Det finns organisationer idag som strävar efter att vara så produktiva som möjligt. För att nå det målet kan det vara viktigt att redan på individnivå belysa den anställdes handlingar eftersom den anställdes funktion i företaget är viktig för verksamhetens resultat. Det är utifrån handlingarna som konsekvenserna utvecklas, vilka i slutändan kan det leda till ett organisatoriskt problem.

Som vi tidigare belyst, har många undersökningar inom motivationsområdet handlat om faktorer som motiverar anställda att ”göra ett bra jobb” (Wiley, 1995). Herzberg genomförde år 1959 en studie som gick ut på att undersöka attityder då individen visade ovanligt positiva eller negativa känslor till sitt arbete. För att förstå den anställdes motivation till sitt arbete måste först en förståelse för individens attityder skapas, anser Herzberg (Tietjen & Myers, 1998). Det var så Hertzberg gick tillväga i sin studie, för att sedan komma fram till vilka konsekvenser som utvecklats från attityderna. Genom studien skapades hygienfaktorer och motivationsfaktorer, vilket vi senare kommer att förklara mer om.

Vi anser att det idag krävs förnyad kunskap inom området då Herzbergs undersökning genomfördes vid ett sent 1950-tal. Då organisationer och företag har utvecklats sedan dess, kommer vår studie vara anpassad för dagens rådande arbetsklimat. Vi ska således vidareutveckla Herzbergs motivationsfaktorer genom att undersöka vilka handlingar, samt



vilka konsekvenser handlingarna resulterar i. Modellen som vi kommer att skapa, ska visa hur individens engagemang och prestation förhåller sig till individens motivation. Dels för att lättare få en bild vart konsekvenserna härstammar ifrån men även se hur dessa begrepp hör samman med varandra. Herzbergs motivationsfaktorer anser vi saknar en uppdelning i vilka som är tillhörande individen och vilka som tillhör arbetsuppgiften. Därför anser vi att det krävs en modell som går djupare in på det han kallar ”faktorer”. Modellen ska även specificera vad dessa faktorer innebär och vart de kommer ifrån. Dessa faktorer har vi valt att kalla för *psykiska och fysiska konsekvenser*.

Lika viktigt som det är att ta reda på vad som motiverar anställda, genom att studera deras attityder kring upplevelser på arbetet, anser vi att det finns incitament att belysa handlingarna som uppkommer ur en minskad motivation. Även vilka konsekvenser som handlingarna leder till. Vi anser att handlingar är ett mer konkret begrepp att tolka än att förstå individens attityder. Då attityder beskrivs på olika sätt beroende på vem det är som förmedlar dem, kan det vara svårt för den som ska tolka attityderna att uppfatta dessa på rätt sätt. Handlingar är däremot lättare att beskriva och förstå, därför anser vi att dem är lättare att förmedla.

Studien ska utgå från ett konkret problem, datorproblem, som individen upplever eller har varit med om i arbetet. Vi vill att individen förklarar sina handlingar och upplevda konsekvenser från tidigare erfarenheter angående datorproblem. Vi kan därför lämna alla författade antaganden åt sidan eftersom erfarenheterna kommer från situationer som individen upplevt. Vi erhåller förklaringar, uttryck och påståenden vilka vi ser som ekvivalenta med faktorer som utlöser en minskad motivation för individen. Likt de motivationsfaktorer som Herzberg (1959) kom fram till, som påverkar individens motivation positivt, kan resultaten från vår studie på motsvarande sätt representera faktorer som leder till en minskad motivation.

1.3 Sammanfattning undersökningsområde

Datorproblem → Minskad motivation → Engagemang och prestationsförändringar
→ handlingar → konsekvenser

Med utgångspunkt från en minskad motivation ska vi studera hur de anställdas prestation och engagemang påverkas. Vilka handlingar visas hos individen? Utifrån dem ska vi belysa vilka konsekvenser det leder till för den anställde i dennes arbete.



1.4 Problemformulering

Då individens motivation minskar på grund av datorproblem, påverkas den anställdes arbetsprestation och engagemang,

- *Vilka handlingar kan uppmärksammas hos individen och vilka är konsekvenserna?*

1.4.1 Forskningsfrågor

- *Vad leder en minskad prestation och ett minskat engagemang till?*
- *Vilka handlingar kan uppmärksammas hos den anställda vid en minskad motivation?*
- *Vilka är konsekvenserna för den anställda i dennes arbete?*
- *Hur påverkas den anställda i sin arbetssituation då det uppstår datorproblem?*

1.5 Syfte

Syftet med vår studie är att ta reda på vilka arbetsrelaterade konsekvenser som uppstår för individen då motivationen minskas på grund av datorproblem på arbetet.

1.6 Nyckelord

Datorproblem, minskad motivation, prestation, engagemang, handlingar

1.7 Disposition

Kapitel 1, Inledning - Här presenterar vi bakgrunden till vårt ämnesområde. Här får läsaren en inblick i det område vi ska undersöka. I Här finns även problemdiskussion, problemformulering, syfte, forskningsfrågor som, definitioner, samt nyckelord.

Kapitel 2, Metod - Här beskriver vi vilken metod vi använt oss av i vår studie. Läsaren får även vetskap om hur vår studieprocess gick till.

Kapitel 3, Teori - Här presenteras olika teoretiska modeller om motivation samt lämplig teori för att kunna besvara vår problemformulering.

Kapitel 4, Empiri/Analys - Här analyseras vår insamlade empiri.

Kapitel 5, Slutsats - Här presenterar vi våra slutsatser i form av text och en illustrerad modell.



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

Kapitel 6, Diskussion - Här för vi en egen diskussion om vår studie och resultaten.

Kapitel 7, Framtida forskning – Här ger vi förslag till framtida forskning inom området.

Kapitel 8, Källförteckning – Här finns de källor vi använt oss av i vår studie samt de datum vi genomförde intervjuerna.

Kapitel 9, Bilagor – Här finns våra intervjufrågor.



2 Metod

I det här avsnittet presenterar vi vilket praktiskt tillvägagångssätt vi valde att använda oss av för att genomföra vår studie. Vidare beskrivs hur vi gått tillväga under studieprocessen, för att läsaren ska få inblick i hur vi arbetat för att uppnå vår studies syfte.

2.1

Vår studie bygger på att ta reda på hur anställda agerar i situationer då deras motivation är låg. Hur påverkas de? Vilka är handlingarna som kan uppmärksammas? För att samla in dessa uttryck och enskilda berättelser anser vi att intervjuer är det lämpligaste tillvägagångssättet för vår studie. Intervjun kan ge oss den enskildes upplevelser och uttryck vilket ger oss förståelse för deras eget agerande. Anledningen till att vi inte valt att utföra endast observationer är på grund av att observationer endast ger oss det vi kan uppmärksamma med egna ögon, då lämnas individernas enskilda beskrivningar om upplevelser åt sidan. Det ger oss inte heller svar på de arbetsrelaterade konsekvenser vi letar efter. Experiment kan vara tillämpligt i en studie som denna. Det är däremot något vi valt bort då vi vill belysa individens arbetssituation och inte endast det som sker för stunden. Om ett experiment hade varit aktuellt att använda i den här studien hade vi likväl varit tvungna att även tillämpa intervjuer. Som vi tidigare nämnde erhåller vi inte den information och beskrivningar som vi letar efter hos individen, om vi endast utför experiment. Vi valde även bort enkätundersökning då det finns risk att vi missar mycket information eftersom frågorna varken kan anpassas till individen eller följdfrågor kan utföras om så krävs. Det kvalitativa angreppssättet ska vi diskutera längre ner.

Istället för att ställa frågor direkt till individen om vilka faktorer som denne tror leder till en minskad motivation, ska vi förstå och tolka individens handlingar och belysa dess konsekvenser utifrån ett verkligt vardagligt problem som datorproblem. Individerna har då utifrån sina egna upplevelser förklarat samt förmedlat sina uttryck. Det här anser vi kommer att ge oss det djup i vår studie som vi söker efter.

2.2 Primärdata

Primärdata beskriver Björklund och Paulsson (2003) är data som samlats in och är ämnad för att användas i studien. Det är viktigt då en förståelse skapas för objektet som ska undersökas. Vår första källa där vi införskaffade oss primärdata var genom observationer. Enligt Björklund och Paulsson (2003) är det svårt att beskriva direkta styrkor eller svagheter vid användning av observationer eftersom det går att genomföra dessa på många olika sätt. Det kan utföras så att den som observeras blir informerad i förväg eller som författarna förklarar det, ”ske i smyg”. Vi gick ut och observerade datorproblem på ett telekomföretag och våra observationer var dolda.



Tanken med våra observationer var att de skulle vara som utgångspunkt för vår studie. Med observationerna ville vi också se om datorproblem var ett studerbart och relevant område att undersöka. Genom observationerna såg vi hur de anställda uttryckte och handlade i situationer då de blev hindrade att utföra sitt arbete på grund av dessa datorproblem. Vi uppmärksammade deras handlingsmönster och det var så motivationsaspekten kom in i sammanhanget och blev grunden till vår studie.

Vi utförde ett par pilotintervjuer vid ett tidigt skede för att testa våra frågor. Kvale (1997) poängterar att då man använder sig av en pilotintervju kan de viktigaste aspekterna inom ämnet klarläggas men den är även till för att författaren ska kunna testa sina frågor. Med hjälp av pilotintervjuerna konstruerade vi sedan vår intervjumall som blev grunden till intervjun. Observationerna och pilotintervjuerna visade sig vara viktiga eftersom de gav oss praktiska lärdomar och erfarenheter. Med hjälp av dem utvecklade vi våra intervjufrågor.

2.3 Sekundärdata

Sekundärdata förklarar Björklund och Paulsson (2003) som sådan information man kan använda för att kartlägga den kunskap som redan existerar och för att bygga upp studiens teoretiska referensram. Nackdelen med sekundärdata är att det är lätt att författaren hittar sådan information som inte har med studien att göra. Därför är det viktigt att vara medveten i sina sökrutiner då man söker efter information i exempelvis databaser, eftersom det kan ge forskaren data som är ofullständig för studien. Då vi började söka i olika databaser inriktade vi oss på vetenskapliga artiklar endast inom ämnesområdet "ekonomi" och avgränsade sökandet så mycket som möjligt för att det skulle hamna inom vår referensram. En av avgränsningarna som vi gjorde, var att söka på nyckelorden i de litteraturdatabaser som är tillgängliga via skolans hemsida. Därifrån kunde vi få tag på en hel del relevanta vetenskapliga artiklar som vi läste för att samla på oss så mycket information som möjligt inom ämnet datorproblem. Utifrån iakttagelser från observationerna kunde vi se hur individens motivation sänktes, det var då vi började läsa litteratur om begreppet motivation. Vi fann då att motivation var en aspekt som är relevant att undersöka. Det föll sig därför naturligt att fortsätta med ämnet datorproblem i vår studie eftersom den minskade motivationen grundade sig på datorproblem i arbetet. Vi fann vår kunskapslucka här då vi inte hittat någon vetenskaplig undersökning där utgångspunkten grundar sig på en minskad motivation eftersom mestadels av studier som finns har grundats utifrån att öka motivationen hos individer.

Björklund och Paulsson (2003) förklarar att ett vetenskapligt arbete ska belysa ett ämnesområde som är av allmänt och teoretiskt intresse. Så som samhället och företagen ser ut idag med datoriserade verksamheter, kände vi att det området vi skulle koncentrera oss på var ett aktuellt ämne. Vi anser att datorproblemen påverkar den anställda till olika handlingar



vilket i sin tur leder till ett antal konsekvenser hos individen. Det vi också anser är viktigt, är att kunna uppfatta dessa konsekvenser redan på individnivå, i deras handlingar som uppstår. Framförallt för att det inte ska leda vidare till ett organisatoriskt problem.

2.4 Intervjuprocess

Vid ett tidigt skede i studien genomförde vi, som vi tidigare berättat om, ett par pilotintervjuer. Dessa anser vi var nödvändiga då de har hjälpt oss mycket i starten av själva intervjuprocessen. Bell (2000) förklarar att pilotintervjun används då författaren vill att informanten ska prata om det som berör dem angående problemet. Då får författaren redan från början reda på om intervjufrågorna går att besvara och få ut relevant information ifrån. Bell (2000) nämner även att pilotintervjun frambringar den information som är av intresse samt det som kan uteslutas. Därmed bestämde vi att ta bort centrala begrepp som associerades med vårt ämnesområde på grund av att informanterna inte skulle påverkas av de begrepp vi använder för att förklara vårt problemområde med. Det var ord som engagemang, motivation och prestation. Det är lätt att informanterna leds in till ett svar som dem annars kanske inte skulle ha besvarat frågan med. Vi lade till samt omformulerade frågor som inte var relevanta för undersökningen, bland annat ändrade vi en del frågor som inte var kopplade till det de var ämnade att undersöka. Kvale (1997) påpekar att det är viktigt att avgöra vilka frågor som är relevanta att ta med i en intervju. Vi tillämpade extra så kallade kontrollfrågor för att kolla en del svar och för att öka vår studies tillförlitlighet. Merriam (1994) påpekar att reliabilitet i en kvalitativ studie kan stärkas genom att författaren förtydligar vilken utgångspunkt och teoretisk aspekt som styrkt undersökningen samt beskriver hur studien har genomförts.

Därefter konstaterade vi att våra intervjufrågor skulle användas som en mall under intervjuerna. Björklund och Paulsson (2003) förklarar att den här metoden är en ostrukturerad intervju då den som intervjuar för en öppen diskussion med informanten. Genom att tillämpa en ostrukturerad intervju får man ut mer av intervjun eftersom frågorna inte leder in informanten till i förväg utvalda svar som är fallet i en strukturerad intervju. Vi genomförde nio stycken intervjuer, varav två av dessa var pilotintervjuer. Intervjuerna var delvis strukturerade eftersom vi var angelägna att undersöka ett specifikt område. Bell (2000) menar att man bör ha en viss struktur på intervjun, annars är det lätt att få för mycket information eller att man kommer för långt ifrån de ämnesområden som intervjun ska beröra.

2.5 Kvalitativ studie

Utifrån svaren vi samlar in från intervjuerna är syftet att vi ska få svar på hur informanternas handlingar och dess konsekvenser av den låga motivationen yttrar sig hos dem, när de möter



datorproblem i sitt vardagliga arbete. För att tolka de anställdas handlingar och agerande krävs det att vi skapar en förståelse av vad informanterna berättar för oss.

Kvale (1997) beskriver hermeneutik som läran om tolkning. Inom hermeneutik, där den kvalitativa metoden används, ska texter tolkas och syftet med den här metoden är att man ska skapa en gemensam förståelse av en texts mening. Forskningsintervjun är ett samtal om den mänskliga livsvärlden och den muntliga konversationen ska förvandlas till texter som man efteråt ska tolka. Det här exemplifieras oftast med den så kallade ”resenären”, där intervjuaren vandrar runt och utforskar. Samtidigt som han träffar på invånare, ställer han frågor om deras livsvärldar och samtalar med dem. Innebördena av historierna han har hört, skiljs ut och utvecklas genom resenärens egna tolkningar. Vår studie utgår från det här scenariot. När vi uppmärksammade de anställdas olika uttryck då vi iakttog dem vid observationerna, ville vi därmed få en djupare insikt och skapa förståelse för uttrycken de gav oss.

Vid intervjuerna vill vi få reda på vad personen upplever, hur denne känner samt agerar i olika situationer. Vi vill erhålla information som är av en direkt relevans för studiens syfte, vilket hjälper oss att besvara vår problemformulering. Vi försöker beskriva och förstå individens verklighet och dennes uppfattningar och handlingar utifrån sina personliga situationer. I vårt fall vill vi tolka det som sägs utifrån informanternas egna förklaringar och upplevelser. Det vill vi sedan jämföra med befintlig teori.

Kvale (1997) hävdar att all forskning inom positivism, det vill säga tillämpandet av den kvantitativa metoden, måste bygga på konkret observation och endast sträva efter att fastslå objektiva fakta. I ett positivistiskt synsätt letas det efter sanningar genom att följa en metod eller metodregler som är oberoende av undersökningens innehåll och sammanhang. Syftet med vår studie är inte att söka efter sanningar utan det krävs att gå in på djupet och skapa en förståelse av informanternas uttalanden genom olika intervjuer, för att kunna besvara vår problemformulering. Vi letar inte efter generaliserbara uttalanden från informanterna därför är den kvantitativa metoden en nackdel för oss.

2.6 Val av informanter

Vi hade krav på vilka informanter vi skulle intervjua. Informanternas arbetsdagar skulle mestadels bestå av arbete framför en dator eftersom vår studie grundar sig på datorproblem. För oss spelade det ingen roll vilken bransch eller företag informanten arbetade på eftersom studien inte syftade på en jämförelse mellan yrken. Det vi ville få ut av studien var främst hur den anställde uttryckte sig, agerade och upplevde situationer då motivationen minskade på grund av datorproblem. Att utföra studier på endast ett företag ansåg vi inte riktigt skulle täcka den bredd på empiri som vi efterfrågade. Personer på samma företag eller samma avdelning pratar oftast med varandra om problem som uppstår på arbetet och på så vis kan de



dela liknande uppfattningar om just vårt undersökningsområde. Det föll sig därför naturligt att utnyttja våra kontakter vi redan hade och utifrån det välja informanter som använder datorn som sitt huvudsakliga hjälpmedel i arbetet. De företag vi har intervjuat informanter från är statliga myndigheter, IT/telekombranschen samt annan privat verksamhet. Vi har även lyckats få kontakt med en anställd från ett utländskt företag. Totalt blev det sju informanter som vi fick intervjua.

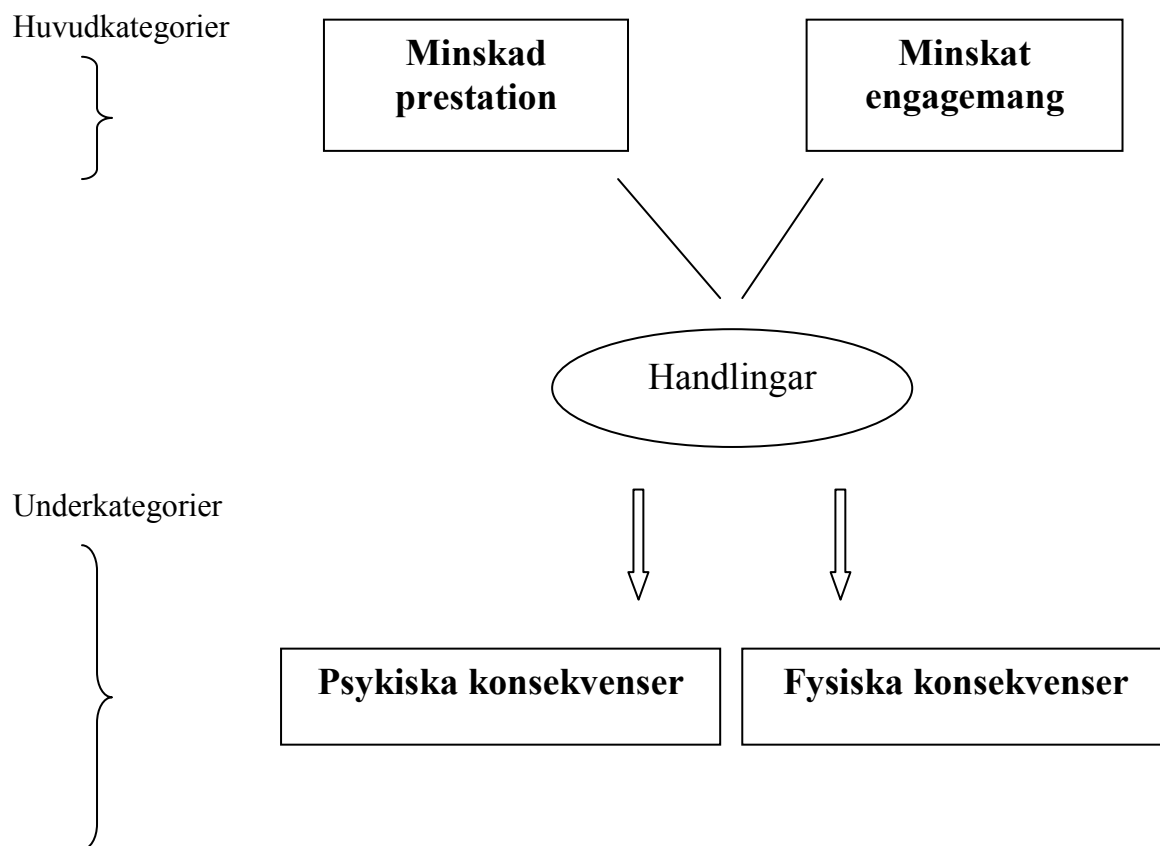
2.7 Tolkning

Många av informanterna beskrev sitt agerande och sina handlingar utifrån begreppen engagemang och prestation. Vi valde därför att ha dessa två begrepp som huvudteman i vår analys. Tillämpningen av teman i analyskapitlet har vi istället valt att kalla kategorisering då vi har skapat underkategorier till begreppen engagemang och prestation. De kategorier vi använder i vårt analyskapitel har utvecklats utifrån information som vi erhållit från intervjuerna. Vi har valt att kategorisera vår empiri för att lättare kunna analysera informationen samt se den mer lättöverskådligt.

Merriam (1994) förklarar att tillämpning av kategorisering innebär att man måste leta efter regelbundenheter och företeelser och vilka informationsenheter som hänger samman med varandra. Skapandet av kategorier kräver både konvergent och divergent tänkande. Konvergens innebär att författarna bestämmer vad av informationen som hör samman, det vill säga vilken data som ”konvergerar” mot en viss kategori. Vidare beskrivs divergens som att fylla ut kategorierna när de väl namngetts. Då kategorisering tillämpas påpekar Merriam (1994) att det är viktigt att varje post eller begrepp i en kategori ska vara lika i något avseende, därför är det även viktigt att ta hänsyn till vilka kategorier det är som skapats. Nedan presenteras hur vi har delat upp vår data.

2.8 Empirisk modell

Utifrån vår empiri har vi skapat en empirisk modell som visar en överblick över begreppen. Huvudkategorierna engagemang samt prestation är de begrepp som informanterna uttrycker sina handlingar ifrån. Dessa begrepp är så kallade grunden för vår kategorisering. Av ”handlingarna” uppstår konsekvenser. Dessa konsekvenser placeras i underkategorierna vilka vi har valt att kalla för ”psykiska konsekvenser” och ”fysiska konsekvenser”.



2.9 Inre validitet

Det är viktigt att ha i åtanke att informationen från empirin alltid har en uttolkare och en översättare och att verkligheten i en kvalitativ forskning är föränderlig (Merriam, 1994). Merriam (1994) förklarar vidare att inre validitet menas med i vilken omfattningen studiens resultat stämmer överens med verkligheten samt huruvida forskaren mäter det han eller hon menar att mäta. Vi använder inte den inre validiteten för att fastställa våra resultat utan för att säkerställa den inre validiteten i svaren på vår kvalitativa studie. Merriam (1994) beskriver att det går att använda olika metoder under empiriinsamlingen för att säkerställa validiteten. I vårt fall har vi använt både observationer och intervjuer. För att säkerställa att informationen som mottagits från informanterna tolkats rätt, kan forskaren visa informanten beskrivningarna från observationerna och låta dem granska den, det kan öka studiens validitet. Efter intervjun med informanten, diskuterade vi igenom de svar vi mottagit för att säkerställa att vi uppfattat dem rätt.



2.10 Generaliserbarhet

Förr i tiden inom samhällsvetenskapen hade forskarna en positivistisk syn angående målen för generaliserbarhet, att skapa lagar för människans beteende. Med dessa lagar ville man sedan att beteendena skulle generaliseras globalt (Kvale, 1997). I våra resultat så vill vi som Kvale (1997) förklarar det som, studera ”det som är”. Vi vill försöka fastställa det vanliga eller typiska och utöka trovärdigheten mellan forskningsfallen och samhällets utveckling.

Merriam (1994) beskriver att studiens resultat kan vara relevant i andra situationer än i just den undersökta, det vill säga hur generaliserbara studiens resultat är. Vårt resultats värde i jämförelse med den befintliga teorin som finns idag, anser vi är viktigt att utvärdera eftersom det är viktigt att bidra med kunskaper som är trovärdiga och tillförlitliga. Merriam (1994) förklarar att man måste använda sig av speciella kriterier då en kvalitativ forskning ska värderas och bedömas eftersom den bygger på andra grundantagande och omfattar en annan världsbild än den traditionella forskningen. Huruvida den här studien kan utföras av andra personer och visa exakt samma resultat, är inte av relevans då syftet med en kvalitativ studie inte är att hitta regelbundenheter eller ge svar som beskriver en generell verklighet. Vi använder oss av ett kvalitativt angreppssätt då vi letar efter individens personliga upplevelser och vi vill spegla individens egen verklighet. Många av de personer vi intervjuat har haft stora datorproblem och på så vis kunde vi se starka och markanta skildringar kring de situationer där de berättade om och hur de påverkades av datorproblem och en minskad motivation. Vi menar därför att om andra ska finna samma resultat i en liknande studie, anser vi att en del kriterier måste införlivas. Intervjuer ska utföras med personer som:

- upplevt datorproblem i arbetslivet
- är beroende av datorn under hela arbetsdagen
- har datorn som främsta eller enda redskap för att kunna utföra sitt dagliga arbete

Informationen från informanterna är individuella men många av svaren var likartade och slutsatserna vi kommit fram till kan likväl vara uttalanden från en helt annan grupp människor än dem som är med i vår undersökning. Vi tror att en del yrkesgrupper drabbas mer av datorproblem, men vi har funnit att det inte spelar någon roll vilken yrkesgrupp som intervjuas, såvida de har upplevt eller upplever datorproblem i sitt arbete.



3 Teoretisk ansats

För att förstå vilka konsekvenser en minskad motivation medför, är det först relevant att skapa sig en förståelse för vad som leder individen till en ökad motivation inom arbetet och även vilka faktorer det är som bidrar till ökningen. Utifrån de befintliga teorier och modeller som forskare har utvecklat, i vad som ökar människans motivation, ska vi med egna tolkningar tillsammans med teorin analysera och ge svar på vad en minskad motivation leder till. Vidare i detta teoriavsnitt beskrivs systematiskt de centrala begrepp som vår studie bygger på.

3.1 Arbetsmotivation

Arbetsmotivation har uppmärksammats allt mer de senaste åren. Minskad produktivitet i organisationer är en av de aspekter som gör att fokus riktats på att undersöka arbetsmotivation (Jönsson, 2005). Termen arbetsmotivation brukar användas för att förklara varför individer känner glädje till arbetet, är på jobbet och trivs, jobbar mycket och har låg frånvaro.

Herzberg, Mausner och Snyderman (1959) genomförde en studie bland 200 ingenjörer och redovisningsfolk på mellanchefsnivån i olika typer av företag. I forskningen lades det stor vikt starka upplevelserna de anställda hade i sitt arbete. Forskarna menar att det finns två dominerande grupperingar av faktorer som har inverkan på individens arbetsmotivation, här nedan är dessa motivationsfaktorer samt hygienfaktorerna sammanfattade:

Motivationsfaktorer

Dessa faktorer påverkar graden av otillfredsställelse och utlöser individens motivation

- Arbetet i sig
- Erkännande
- Ansvar
- Prestationer
- Personlig tillväxt
- Avancemang

Hygienfaktorer

Dessa faktorer påverkar graden av otillfredsställelse men kan inte utlösa individens motivation

- Lön
- Status
- Relationer till medarbetare och ledning
- Ledaren
- Faktorer i privatlivet

Motivationsfaktorerna är direkt bundna till arbetsuppgifterna. Hygienfaktorerna däremot är inte bundna till själva arbetsuppgiften utan har med miljön runt omkring att göra (Herzberg,



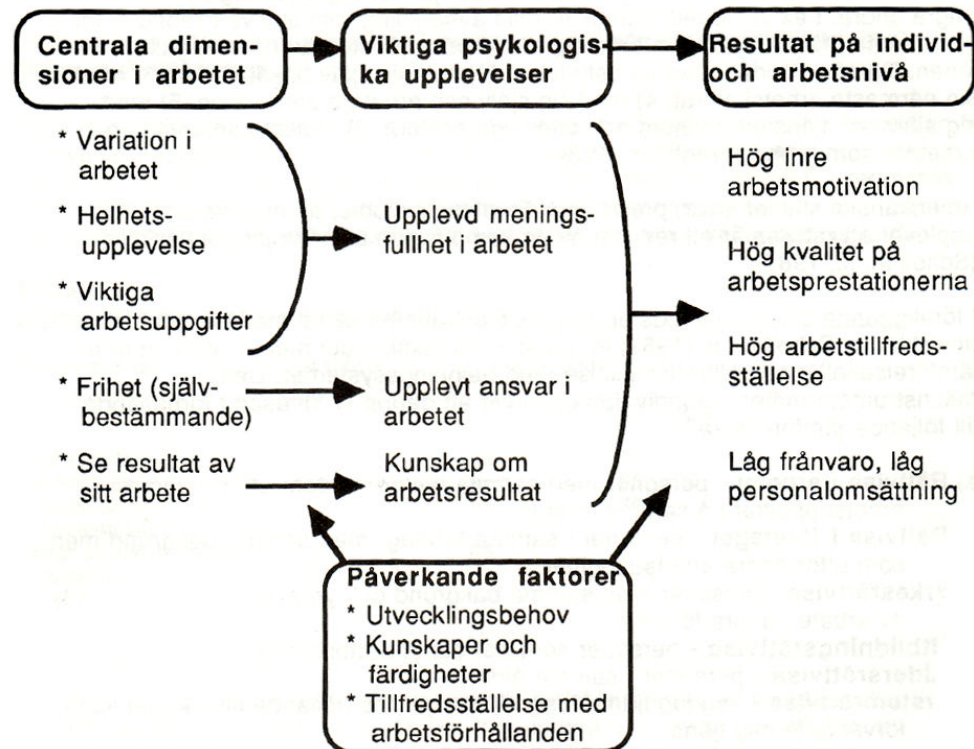
Mausner & Snyderman, 1959) För att en person ska kunna utvecklas i sitt arbete är det motivationsfaktorerna som är viktiga. Det är viktigt att ta hänsyn till båda dessa grupper av faktorer då de inte utesluter varandra men att till exempel endast tillgodose hygienfaktorerna, skapar bara tillfredställelse för stunden.

3.1.2 Arbetets egenskaper

Schou (1991) diskuterar om arbetets karaktär, då han menar att individen förut har fått anpassa sig till arbetet istället för att arbetet ska vara anpassat till individen. Effekterna av det är bland annat dåliga arbetsmiljöer, frånvaro, låg arbetsmotivation och hög personalomsättning. Vidare relaterar han till fem stycken dimensioner för att en person ska känna hög arbetsmotivation.

- Variation i arbetet – Den anställde bör kunna utnyttja sina kunnigheter i arbetet.
- Helhetsupplevelse – individen bör arbeta med arbetsuppgifter som har en tydlig början och tydligt slut.
- Betydelsefulla arbetsuppgifter. – De bör upplevas som viktiga.
- Frihet – Individen ska kunna utarbeta sina arbetsuppgifter själv och själv fördela sin arbetstid så mycket som möjligt.
- Återkoppling – individen ska kunna se resultat från sitt eget arbete.

Hackman och Oldham (1980) anser att det är själva arbetsuppgiften som skapar motivation. De menar på att det finns ett sammanhang mellan arbetets väsentliga egenskaper och den enskilda upplevelsen individen har. Motivationen till arbetet påverkas till hög grad av hur arbetet är beskaffat. De menar på att arbetsuppgifterna ska vara varierade, hur betydelsefulla arbetsuppgifterna är och friheten för personen att själv kunna bestämma sina arbetsuppgifter och fördela sin arbetstid. Modellen som forskarna har utvecklat av teorin för hur ett motiverande arbete bör se ut, kan ses här nedanför. Det är den mest använda modellen inom området för arbetsmotivation. Den här modellen visar tydligt hur resultat på individnivå beror på faktorer i arbetet. Individen når en hög arbetsmotivation då det finns en hög grad av överensstämmelse mellan individens behov, förutsättningar och arbetets egenskaper. Vi har användning av denna modell då vi kan dra paralleller från en individs arbetsförhållande till hur det visar sig som resultat.



Figur 2. Hackman & Oldhams modell för arbetets egenskaper

3.2 Engagemang

Enligt Schou (1991) består grundsynen inom engagemang av tre huvudsakliga förhållanden:

- 1) En persons starka tro och acceptering av företagets mål.
- 2) En persons vilja att anstränga sig för företagets bästa.
- 3) En persons vilja att stanna i företaget.

Begreppet engagemang innebär att individen anstränger sig och ger mycket av sig själv för att företaget ska lyckas. Vidare beskriver de begreppet engagemang som en handling, det kan alltså inte liknas med en attityd eftersom det kan iakttas i individens handlande. Det finns ett antal variabler som påverkar engagemanget. Dessa är arbetets egenskaper, variabler i organisationen, variabler hos individen men det allra största sambandet av alla uppmätta variabler visade sig vara själva upplevelsen att ha tillräckligt egen personlig kompetens (Schou, 1991).



3.2.1 Konsekvenser för individen vid olika hög grad av engagemang

Engagemang har visat sig ha ett svagt positivt samband med arbetsprestation medan det finns ett starkt samband med personalomsättning, frånvaro och viljan att söka nytt jobb. Ett stort engagemang ger en stabil arbetsstyrka och leder till en snabb karriär. Steers (refererade till i Schou, 1991) beskriver att om engagemanget är för lågt kan det istället leda till negativa konsekvenser för individen, i form av försämrad kreativitet och försvagat innovativt tänkande. Latham (2007) uttrycker det som att engagemang till organisationen är en nyckelvariabel i en högpresterande cykel, eftersom det kan ha effekt på individens vilja att stanna kvar i organisationen och uppfylla organisationens uppsatta mål.

3.2.2 Drivkrafter i arbetet

Flera motivationsteorier menar att det måste finnas ett syfte eller en mening med en aktivitet, för att individen ska engagera sig. Med utgångspunkt från dessa teorier kan slutsatsen dras att det finns olika drivkrafter i själva arbetssituationen som individen kan uppleva som mer eller mindre meningsfulla. McClelland (Refererade i Schou 1991) menar att det framförallt finns tre typer av behov som är viktigt hos individen på arbetet, det är viktigt att dessa behov tillfredställs. Att lyckas, nämner han som det främsta behovet. McClelland (1989) anser att det finns åtta stycken drivkrafter i arbetet där bland annat information, mening, kunskande och njutning spelar en stor roll för individen.

3.3 Prestation

Det finns kopplingar mellan den anställdas känslor och dess prestation, menar Hiam (2003). Hur människor känner och reagerar emotionellt är viktigt för hur de lyckas men även för att de ska kunna uppnå framgångsrika resultat på arbetsplatsen. Vidare diskuterar han vikten av att trivas med sitt arbete för att kunna åstadkomma bra resultat.

Herzberg, Mausner och Snyderman (1993) beskriver en rad faktorer som kan påverka en människas uppfattning om sitt arbete, de nämner bland annat "åstadkommande" det vill säga vad den enskilde presterar. De menar att man ska ta hänsyn till avsaknaden av prestationer, det vill säga misslyckanden eller motgångar, då man pratar om prestationer. Andra faktorer som även ingår i denna kategori är framgång. Det innebär att kunna göra färdigt sitt arbete, ha lösningar på problem som uppstår samt kunna se sina resultat man åstadkommer i arbetet (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993).



3.4 Arbetstillfredställelse

Arbetstillfredställelse är ett begrepp som beskriver hur individer känner för sitt arbete. Det är ett känslomässigt tillstånd som uppkommer då individen har positiva upplevelser på arbetet. Anställda som har arbetstillfredställelse är mer engagerade till sitt arbete och arbetar på så sätt bättre. Det är ett mått på hur pass nöjda de anställda är med sitt arbete. Det finns ett antal aspekter som påverkar graden av arbetstillfredställelse. Lön, avancemang och arbetet i sig som viktiga delar som ska uppfyllas (Jönsson, 2005).

Personer som har positiva attityder till sitt arbete, presterar bättre, visar en studie från Hawthorne (Latham, 2007). Undersökningen visar även på att personers produktivitet, arbetstillfredställelse och motivation är relaterade till varandra. Långsamma eller otillgängliga system inskrider på de anställdas produktivitet, det vill säga förmågan att bli klar med sitt arbete tidsmässigt, försämras. Den anställde får en negativ effekt gällande arbetstillfredställelsen (Barber & Lucas, 1983). Vidare diskuterar Barber och Lucas (1983) om vikten av att vara nöjd med sitt arbete. Det är till hög grad mycket viktigt då konsekvenserna vid låg arbetstillfredställelse är många. Några exempel som tyder på att de anställda inte känner sig tillfredställd med sitt arbete och resulterar bland annat i längre lunch- och kaffepauser, dröjsmål i arbetet och högre frånvaro.



4 Empiri/Analys

I analysavsnittet ska vi analysera vår insamlade empiri från intervjuerna. Den informationen jämför vi med vald teori och teoretiska modeller för att förstå och för att sedan kunna dra slutsatser. Till en början diskuterar vi vilka handlingar som visas utifrån individens engagemang och arbetsprestation. Sedan följer en analys om vilka konsekvenserna är utifrån individens handlingar.

4.1 Handlingar hos individen vid minskad motivation

Under avsnittet engagemang och prestation analyserar vi individens engagemang och arbetsprestation på djupet för att få förståelse hur det hänger samman med en minskad motivation. Hur påverkas den anställde i sitt arbete och hur agerar denne? Här skildras och analyseras informanternas egna beskrivningar och upplevelser utifrån minskad motivation till följd av datorproblem.

4.1.2 Engagemang och prestation

”När jag känner mig omotiverad får jag dålig inställning till mitt arbete. För mig är datorkrångel en bidragande orsak till att jag hellre tar en längre kaffepaus, prata med min kollega eller lyssnar på musik. Jag försöker hitta andra arbetsuppgifter eller gå tidigare från jobbet om det går.

Ekonom, privat företag, Malaysia

Samma informant fortsätter att berätta:

*”Jag har ingen framåtanda eller trivsel och det verkar synas utåt.
En gång påpekades det av en kollega att jag verkade nere.”*

Ekonom, privat företag, Malaysia

Vi kan tyda från intervjun ovan att en minskad motivation kan leda till en rad olika beteenden hos individen som annars inte hade uppstått. Engagemanget till arbetsuppgiften upphör väldigt fort och beteendet visar sig utåt. Mowday, Steers och Porter (refererade till i Schou, 1991) beskriver att engagemang inte är en attityd utan en handling eftersom det kan iakttas, vilket även informanten berättade. Handlingarna som individen berättar är relaterade till ”frånvaro” då hon *hellre gör andra saker*, vilka inte har med arbetsuppgiften att göra. Även *viljan att gå tidigare från arbetet* tyder på att det gått så långt att hon *inte vill vara på arbetet*. Jönsson (2005) beskriver att trivsel på arbetet tyder på att anställda har arbetsmotivation. Det



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

är något som denna informant har förlorat, där av visar informanten handlingar som tyder på *ovilja att arbeta*.

Fler informanter uttrycker sitt agerande i sådana situationer då motivationen är låg. Det är handlingar som liknar ekonomen från Malaysia. Att den anställde hellre gör andra saker som inte rör arbetet.

*Hänger sig datorn är det kört, då tappar jag det totalt, ja, alltså koncentrationen.
Jag tar hellre en fika eller pratar med arbetskolleger, jag gör något annat helt enkelt.*

Ekonomiassistent - statlig myndighet

"När jag känner mig omotiverad får jag dålig inställning till mitt arbete. "Jag går hem så tidigt jag kan från jobb. Gå upp tidigt och gå till jobb? Nej, jag brukar inte känna för det"

Administratör, privat företag

Innebörden i informanternas yttranden speglar hur de trivs på sina arbeten i situationer då deras motivation är låg. Att *gå hem ifrån arbetet* är en handling som tyder på att den anställde har låg motivation och inte trivs. Vi kan gå tillbaka till Hackman & Oldhams modell. Den visar att en låg frånvaro är ett resultat på individnivå då individen har bra helhetsupplevelser i arbetet. Även då individen anser sig ha viktiga arbetsuppgifter eller ser resultat av sitt arbete. Enligt våra tolkningar grundar sig informantens otrivsel dels på helhetsupplevelser i arbetet, precis som Hackman och Oldmans modell visar och dels på huruvida informantens motivation är. Informantens uttryck om *ovilja att gå till arbetet* tyder på att engagemanget är lågt. Schou (1991) beskriver att en engagerad person har en strävan att anstränga sig för företagets bästa. Vi har sett att lågt engagemang visar att den anställde *hellre gör andra saker och tappar lusten att fortsätta med arbetsuppgiften*. Informanten nedan beskriver sina handlingar på följande sätt:

*"Jag har alltid sju program framme på skärmen samtidigt.
Hänger sig ett går det inte jobba vidare. Det är väldigt stressande och jag känner frustrationen börjar komma krypandes. Jag får inte gjort mycket i arbetet. Jag gör inget, istället ringer jag samtal eller annat som jag egentligen ska göra utanför arbetstid."*

Kanslist, statlig myndighet



Herzberg, Maunser och Snyderman (1959) beskriver motivationsfaktorer som utlöser motivation till arbetet. Prestation och arbetet i sig är två av de faktorer som är viktiga för att individen ska känna motivation. Vi kan ur informantens beskrivning ovan relatera till motivationsfaktorerna då vi kan utläsa att informantens *prestation minskat* på grund av den minskade motivationen. Enligt Herzberg, Maunser, Snyderman (1993) kan prestation utlösa motivation, vi ser det på ett omvänt sätt, genom att tolka att en minskad motivation påverkar prestationen negativt.

”Jag blir uppgiven och känner för att stänga ner allt och gå hem för dagen”

Ekonomiassistent, statlig myndighet

Det vi kan utläsa från den här informanten är att på grund av avbrott i arbetet och därmed en minskad motivation, visar det sig att individen inte känner lika starkt intresse för arbetsuppgiften. Problemen har gått så pass långt att informanten hellre *vill gå hem* än att befinna sig på arbetsplatsen. Det är en handling som starkt visar på att det kan medföra psykiska och/eller fysiska konsekvenser.

Grafikern skiljer sig mot mängden då hans handlingar tyder på att han försöker upprätthålla sin motivation istället för att påverkas negativt av situationen. Det som kan nämnas i det här sammanhanget är att denne informant arbetar som frilansare inom grafikeryrket och kan därför själv disponera sin arbetstid. Han behöver inte följa något schema eller deadlines.

”När det hänger sig 4 gånger och jag inte sparat så tappar jag lusten och blir trött på det. Jag presterar mindre på just den specifika uppgiften jag sysslar med på datorn, men det ökar även mitt tänkande. Då systemet krånglar eller hänger sig försöker jag tänka ut andra lösningar i modelleringen av grafiken. Jag är numera så pass van vid att det hänger sig och går långsamt så istället för att bli irriterad och tappa motivationen utvecklas mina kunskaper eftersom det är då jag tar mig tid till att tänka ut alternativa sätt att konstruera grafik.”

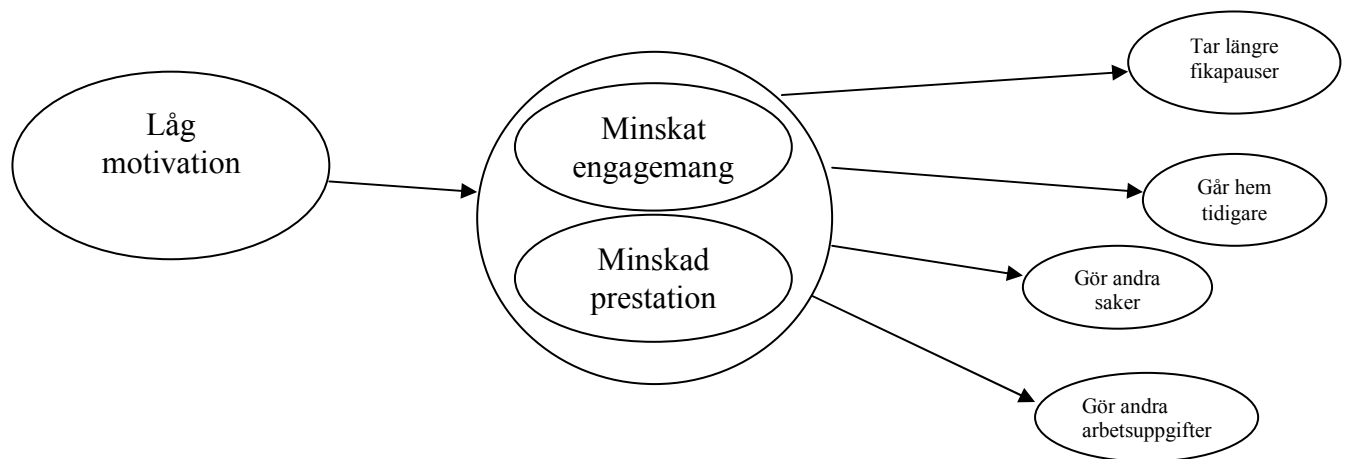
Grafiker, egen företagare

Grafikern drar fördelar av problemen eftersom han *tar sig an andra arbetsuppgifter* och får på så vis *andra inspirationskällor*. Eftersom han har många alternativa arbetsuppgifter att ta sig an så finner han genast något annat att göra. Av grafikerns uttalande ser vi att han har en vilja att fortsätta arbeta eftersom han börjar med andra arbetsuppgifter. Medan andra informanter beskrivit sitt agerande med att ”ge upp” eller gör andra uppgifter som inte är kopplat till arbetet, så skiljer sig hans handlingar åt i situationen. Kanske försöker han ”kämpa emot” den minskade motivationen och försöker istället upprätthålla den. Med andra ord anser vi att han



har drivkraft och försöker motiverar sig själv. Hans positiva reaktioner till problemet anser vi också kan bero på att han själv kan bestämma över sin arbetstid och när han ska utföra arbetsuppgifterna. Han känner inte samma press som de flesta andra informanter gör.

Nedan illustreras sammanfattningsvis utifrån analysen, vilka handlingar som uppkommer i samband med ett minskat engagemang och en minskad prestation. I följande avsnitt ska vi analysera vilka konsekvenserna är.





4.2 Konsekvenser

Utifrån de handlingarna som informanterna uttryckt ska vi nu gå ett steg vidare och belysa *konsekvenserna* som uppstår. Som vi tidigare nämnt har vi delat upp konsekvenserna i två underkategorier. Vi börjar med de psykiska konsekvenserna, sedan diskuterar vi de fysiska konsekvenserna.

4.2.1 Psykiska konsekvenser

Det finns en rad olika psykiska konsekvenser som uppstår till följd av individens handlingar. Här placeras de följder som förknippas med den anställdes psykiska befinnande.

Arbetstillfredsställelse förklarade Jönsson (2005) som ett känslomässigt tillstånd. Det uppkommer då individen är positivt inställd till sitt arbete. Då speditören besvarade frågan om hon alltid kunde utföra sin uppgift så som det var tänkt från början, svarade hon:

”Ja, förutom då vid systemfel på grund av att alla är uppkopplade på samma nätverk i hela Sverige. Vid denna situation känner jag att det inte finns mycket som man kan göra förutom fika och rulla tummarna. Det är positivt och avstressande.”

Speditör, logistikföretag

Till en början, då problemen uppstår, vänder man det negativa tänkandet till positivt tänkande istället. Informanten gör något som hon hellre föredrar för stunden, vilket bidrar till en *positiv känsla* och därmed *ignoreras problemen*. Uppstår däremot problemen med jämna mellanrum vänds känslan istället till negativ. Hur ser man på problemen då?

Ekonomerna i Malaysia förklarade hur hon agerade då datorproblemen uppstod och förklarade att hon inte kunde göra något annat förutom att vänta. Hon tog extra kaffepauser, pratade med sin kollega eller lyssnade på musik, dessa är handlingar som vi förklarade i förra avsnittet. Kanslisten förklarade att hon inte kunde ta sig an andra uppgifter då hon var beroende av det som stod på skärmen. Något positivt tyckte hon inte att det var eftersom det hände ofta. McClelland, 1985 (refererat i Schou 1991) förklarar att som anställd vill man att det som görs i sitt arbete ska ha ett syfte eller en mening. När den anställda känner sig mindre engagerad på arbetet och inte kan ta itu med dessa problem, kan det låga engagemanget leda till negativa konsekvenser för individen.

“Its idle time for all workers, it feels useless and that’s why I perform badly.”

Ekonom, privat företag, Malaysia



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

*”Förbannad, inte trevlig på grund av att man inte kan hjälpa någon.
Man blir otrevlig med andra ord eftersom man blir stressad.”*

Speditör, logistikföretag

”Mina känslor är bara stress, irritation och jag tröttnar på att arbeta.”

Ekonomiassistent, statlig myndighet

Med citatet ovan förklarar ekonomen från Malaysia att datorproblemen har hindrat henne ett antal gånger i arbetet. Problemen har ställt till det för henne med de fakturor som ska in i systemen, särskilt innan deadlines berättar hon. Det leder i sin tur till att hon *känner sig värdelös* och presterar mindre. Speditören förklarar att de negativa konsekvenserna visas genom hennes arbetsglädje, eftersom hon dagarna i ända pratar i telefon med olika kunder. Hon menar att hennes negativa inställning till att arbeta visas med att hon lätt blir *otrevlig mot kunderna* i telefon. Ekonomiassistenten beskrev att hennes negativa känslor till arbetet frambringar *stress* och *irritation*, det bidrog till att hon helt enkelt *tröttnade på att arbeta*.

Steers (1977, i Schou 1991) påpekade att de negativa konsekvenserna drabbar individen psykiskt, till exempel genom den anställdas *tänkande* eller *kreativitet* inom arbetet.

”Man känner sig ju tvingad och skyldig efteråt när man inte har gjort så mycket. Eftersom folk hela tiden ringer och undrar. Man får sätta igång och jaga paketen.”

Speditör, logistikföretag

”När det hänger sig 4 gånger och jag inte sparar så tappar jag lusten och blir trött på det.”

Grafiker, egen företagare

”Det är påfrestande, sånt här krångel.”

Teknisk mjukvaruutvecklare, IT-företag

Datorproblemen gör att speditören inte kan fortsätta med arbetsuppgiften och hon *tappar koncentrationen* till arbetet. Istället *föredrar hon att göra andra saker* än att vänta på att datorproblemet ska lösa sig eftersom hon inte kan lösa det på egen hand. Det utvecklar sig till att hon känner *skuldkänslor* eftersom hon personligen *känner sig skyldig* när folk ringer och undrar över sina paket.

Grafikern förklarar att när problem uppstod kände han en *minskad lust till att arbeta* eftersom han blev *trött på sådana problem*. Särskilt då de dök upp vid helt oväntade situationer och han inte haft en tanke på att spara det pågående arbetet. Citatet från mjukvaruutvecklaren kommer



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

från då han skulle förklara, hur han personligen kände sig, angående ett datorproblem som hade uppstått på intervjudagen. Han förklarade att ingen hade tid att hjälpa honom återgärda problemet och han var tvungen att lösa problemet på egen hand, men utan något resultat. Han beskrev situationen som *påfrestande*. Vidare förklarar samma informant:

”Idag var det verktygen i systemet som inte fungerade och jag ”satt fast”, kunde inte göra ett skit. Under tiden har jag fått gå runder för att hitta en lämplig person som kan hjälpa mig, men utan resultat. Jag försökte fixa till problemet själv men kunde inte hitta felet, jag gick därför och letade efter någon som kunde åtgärda felet så jag kunde fortsätta arbeta. Men denna dag hade alla fullt upp.”

Teknisk mjukvaruutvecklare, IT-företag

Han berättar att det inte brukar krångla på det här viset. Hur har då känslan varit idag? Hur har det påverkat honom på det personliga planet?

*”Jag har varit hur stressad som helst,
knappt vilja ta lunch för vill ju kunna göra något idag.
Det är tur att det inte händer varje dag för då hade jag inte orkat”*

Teknisk mjukvaruutvecklare, IT-företag

Informantens beskrivning från hans egen situation på arbetet skildrar både hur han känner sig då problem uppstår samtidigt som vi får en bild över vilka följder som uppkommer och hur han drabbas personligen. Här kan vi med hjälp av motivationsfaktorer som Herzberg (1959) presenterade, analysera för att se varför han saknar motivation. Det är inte endast en motivationsfaktor som passar in hos honom utan både faktorer som den personliga tillväxten samt avancemang. Eftersom han var tvungen att *ta hjälp av andra hämmas hans personliga drivkraft och självförtroende*. De psykiska konsekvenserna vi kommer fram till är att hans *egenvärde* minskar på grund av att *han inte kan vara självständig och måste ta hjälp av andra*. Det berör hans självförtroende på ett negativt sätt.

”Mitt engagemang sjunker, då jag är omotiverad känns allt tråkigt, jag kan inte utföra det jag vill och får ingenting gjort. Jag får en negativ inställning till arbetet, det här påverkar i sin tur min vilja att utföra arbetet”

Ekonomiassistent, statlig myndighet

Det finns ett antal variabler som påverkar engagemanget vilket Schou förklarar. Det som passar in i ekonomiassistentens uttryck är arbetets egenskaper. Egenskaperna i arbetet gör att hon inte kan utföra det hon vill och på så vis *sjunker hennes vilja att utföra arbetet*. Det är en av de konsekvenser som uppkommer. Det kan även tolkas som Schou (1991) beskriver, att



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

vilja anstränga sig för företagets bästa. Informantens vilja och engagemang minskar på grund av den minskade motivationen. Då det är lågt kan det leda till negativa konsekvenser för individen. Nedan beskriver informanten sina egna tankar kring det vi kallar psykiska konsekvenser, han säger sig förstå varför anställda som handskas med datorproblem påverkas av stress. Han fäster uppmärksamheten på att dessa psykiska konsekvenser är typiska orsaker till varför *folk går in i väggen*.

”Det är tur att det inte händer varje dag för då hade jag inte orkat. Jag förstår verkligen varför folk går in i väggen. Detta är en typisk orsak, omotiverad, stressad av att ingenting fungerar som man vill. Att inte få något vettigt gjort idag har känts sjukt jobbigt!”

Teknisk mjukvaruutvecklare, IT-företag

Mjukvaruutvecklaren insikt i problemen och dess följder visar sig vara verklighet för nästa informant, vars beskrivning nedan tyder på att dessa psykiska konsekvenser har ytterligare följder.

Motivationen är A och O, finns inte den mår jag inte bra, varken på jobb eller när jag kommer hem efter en arbetsdag. Vissa dagar när jag kommer hem har jag svårt att koppla bort jobbproblem. Man frågar sig om datorn ska strula dagen därpå? Det blir som en ond cirkel och ibland kan jag känna för att sjukanmäla mig. Ekonomer och administrativ personal har redan fullt upp och mycket att göra på arbetstid, så vi är överbelastade som det är. Att inte datorn eller programmen fungerar gör att situationen blir ohållbar.

Kanslist – statlig myndighet

Från intervjun med kanslisten på en statlig myndighet, kommer mycket information upp till ytan. Hennes sätt att uttrycka sig genomsyrar hur hon känner för sitt arbete. Enligt Latham (2007) kan avsaknad av engagemang leda till att individen inte vill stanna i organisationen. Informanten ovan beskriver sina upplevelser med att hon *inte trivs på jobbet* längre på grund av att hon *inte mår bra* när hon kommer hem från en arbetsdag. Hennes tankegångar kring arbetssituationen är negativa.

Engagemang har ett starkt samband med personalomsättning, frånvaro och viljan att söka nytt jobb (Steers, 1977 i Schou, 1991). Vi kan bara återge den information vi fått från informanterna, det tillsammans med relevant utvald teori inom området kan vi utläsa att ett minskat engagemang kan leda till *frånvaro* vilket på lång sikt kan leda till *viljan att byta arbete*.



Sammanfattning av psykiska konsekvenser

- Minskad arbetsglädje
- Sämre självförtroende
- Mindre drivkraft
- Minskad självständighet
- Minskad koncentration
- Ökad stress
- Skuld känslor
- Mindre ork
- Mår dåligt

4.2.2 Fysiska konsekvenser

Fysiska konsekvenser är följder som vi anser påverkar de anställdas arbete och har med själva arbetet att göra. Nedan presenterar vi de *fysiska konsekvenserna* som uppkommer till följd av deras handlingar.

”Det är så många onödiga saker som orsakas av datorkrånglet vi har på avdelningen jag jobbar på.”
”... Dålig stämning i gruppen, alltid något klagomål som tas upp på fikarasten.”
”I början kände jag inte av något speciellt men eftersom det inte åtgärdas så är allt bara så frustrerande och motivationen avtar successivt..”

Administratör – privat företag

Samma informant fortsätter att berätta:

”Jag blir så otroligt trött på det... Och det är klart att man inte vill ha det såhär när vi har så otroligt stressigt annars också. Jag längtar inte till arbetet och jobbar sämre både kvalitet och kvantitetsmässigt.”

Administratör – privat företag

En utförlig beskrivning kring denna informants rådande arbetssituation. Vi kan se en parallell till hygienfaktorer som inte kan tillfredställas, vilka i det här fallet bidrar till en dålig relation till medarbetare. Vi kan även se motivationsfaktorer som exempelvis arbetet i sig och individens avancemang som inte kan tillgodoses. Det är motivationsfaktorerna som är viktiga eftersom det är dem som gör att arbetsuppgiften skapar motivation och en långvarig trivsel på arbetet (Herzberg, Maunser och Snyderman, 1993). Med dessa teorier som grund kan vi gå vidare och undersöka vilka konsekvenser som uppkommer. Det vi kan utläsa av



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

beskrivningen var att det medförde *sämre kvalitet på arbetet* samt att *hon fick mindre gjort*. Nedan presenteras några andra fysiska konsekvenser.

”Det är speciellt vid deadlines som jag känner av det här eftersom det slöar ner hela mitt arbete och det har hänt många gånger att det ställt till det för mig. Jag har inte hunnit med det jag ska under min ordinarie arbetstid.”

Samma informant tydliggör:

”På ekonomiavdelningen är det ett stort problem, det har jag alltid tyckt. Det har hänt att jag varit tvungen att jobba över på grund av att det är deadlines och räkningar som måste in i systemet”

Ekonom, privat företag, Malaysia

”Det leder även till att jag inte kan skriva ut fakturorna och det blir förseningar i fakturautskicket vilket inte alls är kul, för då måste jag jobba över tills det är klart.”

Ekonomiassistent, statlig myndighet

”Hopplöst och tråkigt alltsammans. Min service blir sämre eftersom jag inte får gjort mina arbetsuppgifter.”

Kanslist, statlig myndighet

”Förbannad, inte trevlig på grund av att man inte kan hjälpa någon. Man blir otrevlig med andra ord eftersom man blir stressad.”

Speditör, logistikföretag

Informanterna menar att på grund av deras minskade prestation har de inte kunnat *fullfölja* sin arbetsuppgift ordentligt. Till följd av det här blir konsekvensen att *upsatta deadlines påverkas*. Andra gånger kan det leda till *övertid* som ekonomiassistenten förklarade. Det vill säga, hon är tvungen till att *ta igen förlorad tid* och måste avsluta sina arbetsuppgifter eftersom fakturorna måste in i systemet under dagen. En vanlig konsekvens som informanterna ofta berördes av i arbetet var just *övertid*. En annan konsekvens som kanslisten upplevt många gånger var att hennes *service blev sämre* eftersom arbetet inte kunde slutföras. Hon kunde inte hjälpa de folk som kom till henne därför ansåg hon att sin *service blev hämmad*. Speditören förklarar i sitt uttalande, att hon blir otrevlig och *inte kan hjälpa någon*, vilket vi tolkar som att även hennes *service försämras*.



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

”Idag har verktygen i systemet inte fungerat och det har gått åt en hel dag för att ta reda på vart felet uppstått. Tillslut när ingenting fungerar är det klart att man tappar lusten att sitta här och fixa med strul. En dag som denna har jag inte fått mycket vettigt gjort, det är bara rena turen att det inte är deadline idag.”

Teknisk mjukvaruutvecklare, IT-företag

Prestationen har påverkats negativt, vi ser det i hans uttalanden där han beskriver att han inte fått mycket vettigt gjort på grund av att han tappat lusten till arbetet av datorproblemen. Den minskade prestationen kan förklaras med hjälp av motivationsfaktorerna. Motivation till arbetet påverkas i hög grad av hur arbetet är beskaffat, förklarar Hackman och Oldman (1980) i sina teorier. Informantens arbete framkallar ett destruktivt tillstånd och vi kan se att hans minskade motivation leder till att *han inte får något gjort*, han tappar lusten till arbetet. Informanten påpekar även att det är tur att det inte är deadline just den dagen eftersom han säkerligen inte hade kunnat följa den. Vi kan även utläsa att det är prestationen som i första hand påverkas negativt. Informantens handlingar i sammanhanget bidrar till att *han inte får något gjort*. Han får ta sig an andra uppgifter såsom att lokalisera felet, det leder till en *minskad kvalitet* på arbetet samt *minskad arbetstakt* för hans egen del.

Sammanfattning av fysiska konsekvenser

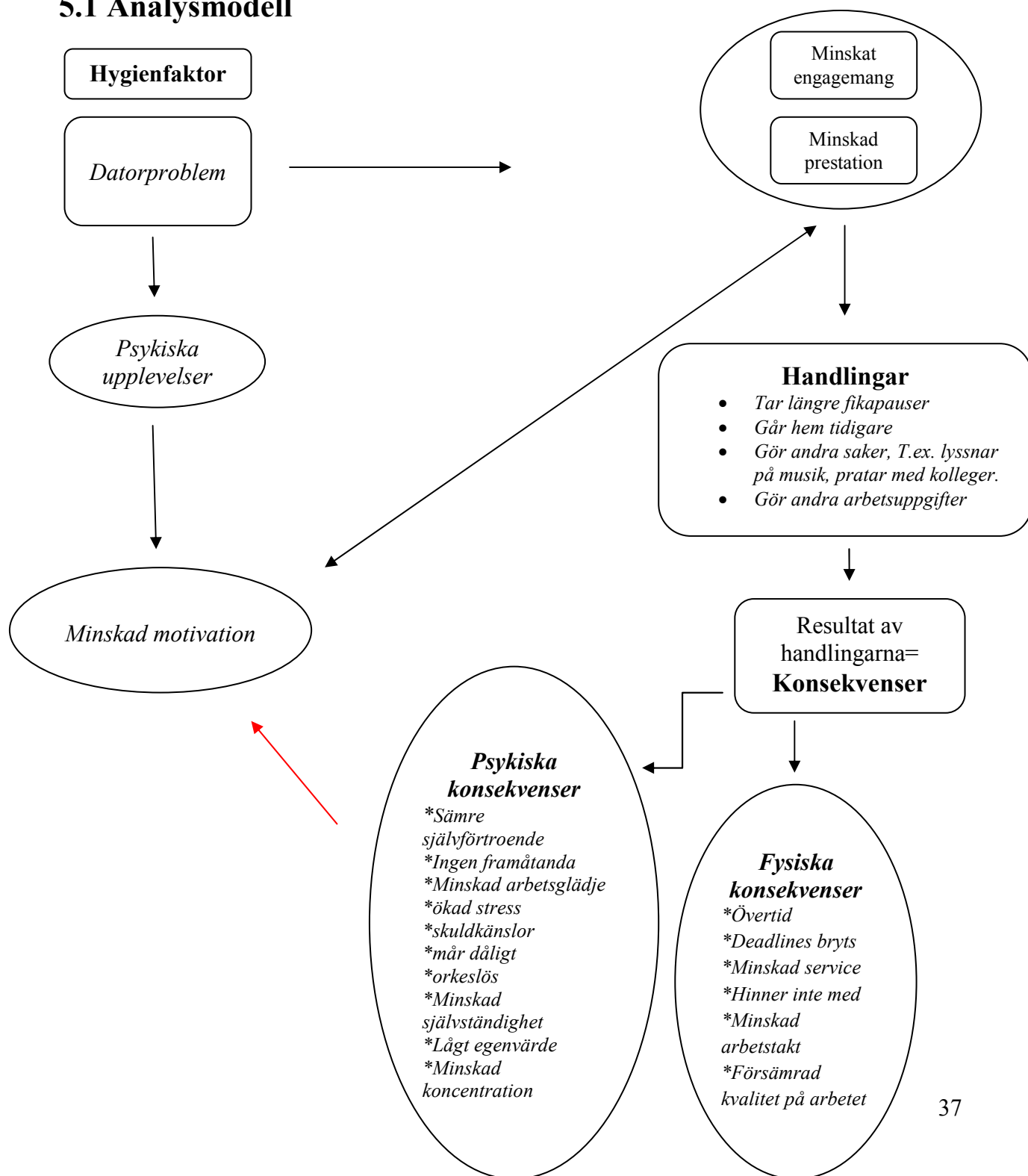
- Övertid
- Deadlines bryts
- Minskad service
- Hinner inte med arbetsuppgifterna
- Minskad arbetstakt
- Försämrade kvalitet på arbetet



5 Slutsatser

I det här avsnittet presenteras vilka slutsatser vi kommit fram till i vår studie. Här gör vi egna tolkningar utifrån vår analys. Vi börjar presentera en modell som skapats utifrån analysen.

5.1 Analysmodell





Analysmodellen på föregående sida illustrerar hur vi ser förhållningssättet mellan de olika begreppen, vilka vi diskuterar i vår studie. Modellen skapade vi för att visa vad vi kommit fram till i vår studie. Våra slutsatser är att datorproblem och en minskad motivation leder till ett negativt handlingsmönster vilket i sin tur leder till olika konsekvenser för den anställde.

Vi ser datorproblem som en hygienfaktor. Datorproblem i sig kan inte utlösa individens motivation då det är en hygienfaktor (Herzberg 1959). Vi har däremot sett att datorproblem tillsammans med känslomässiga upplevelser utlöser en minskad motivation. Vi menar att då den anställde berörs känslomässigt av datorproblem leder det till att dennes motivation avtar.

Att den anställde presterar och engagerar sig mindre vid en minskad motivation, påstår vi är ett faktum. I vår studie är det datorproblem som framkallar hela förloppet. En minskad prestation och engagemang kan även förklaras komma direkt från datorproblem. Då vår fokus ligger på en minskad motivation, lägger vi inte mycket vikt på att diskutera en direkt koppling mellan datorproblem och dessa begrepp.

Den röda pilen i analysmodellen som vi drar från konsekvenserna till minskad motivation, förklarar att dessa faktorer leder till minskad motivation. Den här direkta kopplingen är en annan synvinkel som man kan se av vår studie. Det kan tolkas som att vi skulle kunnat fråga informanterna direkt hur de påverkas av en minskad motivation, vi hade därmed direkt fått fram olika konsekvenser men det skulle inte ge oss något djup eller det här resultatet. Vi erhölet ett djup i vår studie genom att vårt problem är baserat på en verklig händelse, datorproblem, vilken informanterna beskrivit sina upplevelser och erfarenheter från.

5.2 Datorproblem och minskad motivation

Efter intervjuerna kan vi genom analysen konstatera att en minskad motivation leder till ett negativt handlingsmönster och en negativ inställning till arbetet eller arbetsuppgiften. Utifrån den information och beskrivningar vi fått höra, drar vi en slutsats att en minskad motivation till följd av datorproblem kan leda till arbetsrelaterade konsekvenser som är negativa för den anställde i dennes arbete.

Genom vår studie har vi kommit fram till starka argument för att datorproblem och en minskad motivation är ett verkligt problem på arbetsplatser idag. Ett problem som inte alltid uppmärksammas utan något som den enskilde individen själv får handskas med. Datorproblem var en av de första orsaker till problem som omtalas då informanten fick frågan, vad det var för problem i arbetet som ofta uppstod.



5.3 Handlingar

Informanterna har uttryckt tydligt att deras engagemang och prestation sjunker på grund av den minskade motivationen. Deras handlingssätt och uttryck men framförallt sättet de beskriver problemen och deras negativa känslor, tyder på minskning av engagemang och prestation.

5.3.1 Engagemang

Vi har kunnat uppmärksamma tydliga tecken hos individen som tyder på att avsaknaden av engagemang i arbetet är en bidragande orsak till att den anställda inte trivs med arbetsuppgifterna. Det är handlingar som att ta längre fikapauser, göra andra uppgifter som inte har med själva arbetsuppgiften att göra. Av dessa handlingar kan vi fastställa att engagemang till arbetet och arbetsuppgifterna är viktigt eftersom det påverkar hela arbetet negativt om det skulle saknas. Vi drar slutsatsen att det är viktigt att den anställda har engagemang till sitt arbete. Saknas det, tror vi att arbetssituationen tillslut kan bli ohållbar och leda till stark vantrivsel och känsla av meningslöshet, vilket även kan bidra till att man inte vill befinna sig på arbetsplatsen. Att gå hem tidigt är en av de handlingar som informanterna beskrev.

Det fanns en informant som visade att han inte påverkades negativt av datorproblem. Istället för att hans motivation minskade försökte han upprätthålla den genom att ta sig an andra arbetsuppgifter eller hitta alternativa sätt att kringgå problemet. Det negativa tankarna sköt han åt sidan istället och lät sig inte påverkas i situationen. Eftersom han arbetade som frilansare och inte har strikta deadlines och arbetstider, anser vi att orsaken till hans positiva handlingssätt kan bero på hans utmärkande arbetssituation. Vi kan därför dra slutsatsen att de som arbetar mot deadlines, har fasta arbetstider, samt måste befinna sig på själva arbetsplatsen under sin arbetstid agerar negativ eftersom de har en viss "press" på sig till arbetet.

5.3.2 Prestation

En minskad motivation leder även till en minskad ansträngning på arbetet. Den anställda får mindre gjort de dagar då motivationen inte finns eller är låg. Det är avsevärda skillnader mellan en dag då motivationen är stor hos den anställda, det kan vi tyda utifrån den information vi fått av informanterna. Vi tolkar det som att ju mindre motivationen är desto mindre ansträngning lägger den anställda på arbetsuppgifterna. Handlingarna vi kan utläsa är att arbetsuppgiften ignoreras eller skjuts åt sidan för stunden, eftersom den anställda sysselsätter sig med annat. Av dessa handlingar tolkar vi att minskningen av prestationen går hand i hand med motivationsminskningen. Vi har även kommit fram till att arbetsprestationen är viktigt och en central del som måste fungera för att den anställda ska vilja gå till arbetet.



5.4 Konsekvenser

Till följd av handlingarna som informanterna beskrev, uppstår konsekvenser. Vi såg konsekvenser som påverkade informanterna både psykiskt och fysiskt. På det psykiska planet var det konsekvenser som påverkade individen personligen medan det fysiska var sådant som berörde individens arbete. Informanternas beskrivningar om konsekvenserna kring en minskad motivation, speglar till vilken utsträckning var och en har blivit hindrad av datorproblem, samt till vilken omfattning denne berörs av dem.

5.4.1 Psykiska konsekvenser

Det fanns en informant vars reaktion till en början var positiv. Hon kände att det var avstressande när hon inte kunde göra något annat än att fika eller ta en paus. När hon väl insåg att problemen kvarstod en längre tid och att det därmed påverkade arbetet, blev hennes reaktion genast negativ. Då även kunderna klagade på henne, blev hon stressad och fick skuld känslor eftersom hon lagt problemet åt sidan från början. Det här scenariot anser vi är vanligt förekommande hos anställda. Små problem kan lätt ignoreras då det inte påverkar individen nämnvärt. Kvarstår däremot problemen, leder det till att individen personligen tar åt sig, som exemplet ovan, att hon får skuld känslor och därmed ångrar sin agerande i situationen.

Trots att svaren är individuella huruvida informanterna upplever situationen, är det ändå många av konsekvenserna som förklaras likartat. Yttranden som att ”vara trött på det”, ”orkar inte” eller ”tappar lusten” är tre uttalanden som har samma innebörd, till exempel viljan att arbeta har minskat.

5.4.2 Fysiska konsekvenser

De fysiska konsekvenserna ser vi som mer konkreta eftersom det är följder som först påverkar individens arbetsuppgift. Det påverkar även de människor som finns runt omkring den anställda, exempelvis medarbetare, familj, kunder, leverantörer eller andra som har direkt anknytning till personen.

Informanterna har beskrivit att vid låg motivation visas deras handlingar i form av att de vill gå hem eller vill göra andra saker som inte har med arbetsuppgiften att göra. De fysiska konsekvenserna utifrån dessa handlingar, leder i första hand till att arbetsuppgiften påverkas. Många informanter ansåg att deras deadlines berördes. Vi anser att då deadlines inte kan följas, har det inverkan på hela företaget. Konsekvenserna blir att företagets uppsatta mål inte kan fullföljas. Andra konsekvenser i sammanhanget till följd av handlingarna, var att servicen kunde bli försämrad. Det fick vi förklarat från kanslisten och speditörens intervju. Deras



arbete består av serviceinriktade arbetsuppgifter. Om servicen påverkas bidrar det i sin tur att företagets kunder och leverantörer berörs.

Vi drar en slutsats att de fysiska konsekvenserna inte endast drabbar den enskilde utan även kan påverka organisationen och dess intressenter.

5.5 Olikheter med Herzbergs motivationsfaktorer

I jämförelse med Hertzbergs studie som genomfördes år 1959, kan vi se en del likheter men även vissa olikheter. Vi anser att vi har uppnått det djup vi från början planerade. Det kan även ses i vår modell eftersom den illustrerar detaljerat begreppens förhållningssätt samt visar vart konsekvenserna härstammar och var de hänger samman med varandra.

Till skillnad mot Herzbergs studie har vi delat upp det han kallar för motivationsfaktorer. Vi såg att dessa faktorer, vilka vi kallar för konsekvenserna, kunde delas upp i två grupper för att man lättare ska kunna se vilka det är som härstammar från individen och vilka som uppkommer från arbetet.

I jämförelse med vår studie anser vi att Hertzberg har koncentrerat sig på det generella och därefter stannat vid det. Om vi återgår till hans motivationsfaktorer visar han att ”personlig tillväxt” är en faktor som kan ses inom vår kategori för ”psykiska konsekvenser”. Den här kategorin i vår modell är mer omfattande då vi hittat en rad olika konsekvenser som påverkar individen. Anledningen att vi fått mer empiri kring psykiska konsekvenser, kan vara för att i idag är den psykiska hälsan hos den anställde en viktig faktor i arbetet. Vi har sett en stor skillnad jämfört med Herzbergs undersökning angående det som rör arbetet, som vi kallar fysiska konsekvenserna och Herzberg kallar för ”arbetet i sig”. Deadlines och övertid är en övergripande del i vår studie, vilket Hertzberg inte nämner något om.

Då vi utgått från en minskad motivation fick vi svar som förklarade hur konsekvenserna visar sig då individens motivation är låg. Hertzberg undersökte människors attityder vid positiva eller negativa upplevelser i arbetet. Vi kan även se att Hertzberg har inriktat sig på att beskriva det som ger en människa motivation. Vårt resultat i studien visar tvärtom, vad som bidrar till en minskad motivation, eftersom vi utgick från en minskad motivation.



6 Diskussion

Det här kapitlet innehåller våra reflektioner utifrån studiens slutsatser samt tankar om studieprocessen.

Efter den här studien kan vi konstatera att datorproblem är ett mer omfattande problem bland anställda än vad vi tidigare har antagit. Det är ett problem som inte alltid uppmärksammas, vilket kan få förödande konsekvenser för den anställde. Datorproblem är något som oftast inte kan åtgärdas eftersom det vid varje tillfälle inte finns resurser eller kompetens. I det här sammanhanget kan även ett uttalande nämnas, som sades under en av pilotintervjuerna. Informanten påpekade att administrativ personal och ekonomer ofta använder äldre datorer eftersom de får ”ärva” teknikernas datorer och sitter därför sällan vid en ny dator, fast systemet kanske kräver det. Det är även något vi har kunnat utläsa från våra informanter. Det har varit flera starka skildringar kring uttryck från administrativ personal, i jämförelse med hur teknikerna uttryckte sig. Det fanns också en aspekt som vi anser kan tas mer hänsyn till, det är huruvida den anställde känner angående tidspress på arbetet. Arbetar inte den anställde mot något uppsatt mål, eller har någon deadline att följa, agerar personen inte lika starkt på datorproblem och motivationen påverkas inte i lika hög grad.

Studiens resultat tyder på att det finns problem ute på arbetsplatser som kanske inte betraktas vara ett problem av någon större grad vid en första anblick. I slutändan är det bevisligen inte endast den enskilde individen, som vi studerat utifrån, som berörs på ett negativt sätt. Det är ett problem som kan trappas upp snabbt och berör då många faktorer i arbetet.

Vi har kommit fram till en rad olika konsekvenser som i första hand drabbar den enskilde individen utifrån deras agerande. På en längre sikt kan det bli mer utbrett, fler påverkas, omfattningen blir större och följderna kan leta sig upp till en organisatorisk nivå.

Att känna trivsel och ha motivation på arbetet anser vi är en trivial sak. Då det saknas uppstår det genast konsekvenser. Det är konsekvenser som vi har sett påverkar individen på många olika plan. Då den anställdes handlingar är så allvarliga, att denne vill gå hem tidigare från arbetet kan det leda till att företaget påverkas. Frånvaro och sjukskrivningar kostar företag mycket pengar varje år. Problemen som i detta fall berör datorproblem, åtgärdas inte alltid vilket förvärrar situationen och det leder till att den anställde skapar tankar om att inte vilja befinna sig på arbetet. Det leder i sin tur till den enklaste utvägen, söka nytt arbete. Vill inte individen stanna kvar i företaget så är det även kunskap som går förlorat eftersom det tar tid och kostar pengar att lära upp någon ny.



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

Problemet med minskad motivation är att det kan vara ett dolt problem en längre tid. Den anställda visar inte rakt ut hur denne känner eller upplever situationen. Det ser vi som ett stort problem.

Vi tycker att vi nått det resultat som vi från början siktade på. Vi tror att mycket av den information som vi fått i våra intervjuer inte skulle varit likartad om vi skulle gjort den i samtid med Herzberg studie. Företagen idag är på många sätt olika dem som fanns då, eftersom mycket idag handlar om att följa ett uppsatt mål, nå bonusmål eller följa tider och deadlines. De fysiska konsekvenserna som till exempel övertid, deadlines som bryts eller minskad service är konsekvenser som matchar dagens organisationer. De flesta av målen idag handlar i grund och botten om att utnyttja tid rätt och att spara pengar.

Nu i efterhand när vi går tillbaka och reflekterar över arbetets gång, tycker vi att det har varit mycket lärorikt. Ämnesvalet har varit intressant både på det praktiska och teoretiska planet. Teoretiskt sätt som involverar motivationsaspekten var det i början relativt komplext eftersom det finns en uppsjö om motivationsteorier. Det utmynnade samtidigt i att bli en utmaning att ta sig an. Ur en praktisk synvinkel, där datorproblemsaspekten kommer in i bilden, är det ett problem som gemene man kan råka ut för när som helst. Att blanda dessa två infallsvinklar gav oss ett problem som var unikt.



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

7 Framtida forskning

Förslag till vidare studier presenteras i det här avsnittet.

Vi har under arbetsprocessen under vår studie stött på en del funderingar kring datorproblem som skulle kunna vara studerbart för studenter framöver. Eftersom datorproblem är ett brett ämne och det finns konsekvenser som inte endast drabbar den enskilda individen. Vi har avgränsat vår studie med att undersöka den enskilde individen. Det hade även varit intressant att undersöka vidare hur dessa konsekvenser för individen påverkar övriga verksamheter i företaget. Till exempel hur hela organisationen påverkas av att individen har en minskad motivation, på grund av datorproblem. Eller hur företagets produktivitet påverkas av en minskad motivation.

En annan infallsvinkel att tillämpa i en sådan här studie är att använda sig av experiment som metod. Med hjälp av en dator eller ett datorprogram som inte fungerar tillfredställande, kan forskarna undersöka hur individen blir påverkad av dessa problem. Till skillnad mot vår studie kan forskarna dels observera hur individen reagerar samt se vilka handlingar som kan tänkas uppstå.



8 Källförteckning

8.1 Litteratur

- Alvesson, M. & Sköldböck K. (1994) *Tolkning och reflektion*. Lund. Studentlitteratur.
- Barber, R. & Lucas, H. (1983) "System Response Time Operator Productivity, and Job Satisfaction" *Communications of the ACM*. 1983. Page 972-987.
- Bell, J. (2000). *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund. Studentlitteratur.
- Bernstein, D. (1999) "Essentials of Psychology" *Tidskrift*.
- Björklund, Christina. (2001) *Work motivation: studies of its determinants and outcomes*. Examensarbete. Economic Research Institute, Ekonomiska forskningsinstitutet vid Handelshögskolan, Stockholm.
- Björklund, M. & Paulsson, U. (2003) *Seminarieboken - att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur.
- Brodbeck, F & Zapf, D. (1993) "Error handling in office work with computers: A field study" *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. Vol: 66 No: 4. 1993. Page 303-317
- Hackman, R. & Oldham G. (1980) *Work redesign*. Reading. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Herzberg F. (1966) *Work and the nature of man*. New York. World publishing.
- Herzberg, F., Maunser, B., Snyderman, B. (1959), *The Motivation to Work*, John Wiley and Sons Inc., New York, NY
- Herzberg, F., Maunser, B., Snyderman, B (1993) *The motivation to work* New Brunswick N.J Transaction
- Hiam, A. (2003) *Motivera dina medarbetare – inspirera dina medarbetare för bästa möjliga resultat*. Sverige. Liber
- Jacobsen, D. & Thorsvik, J. (1998) *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund. Studentlitteratur.



- Jönsson, S. (2005) *Client work, job satisfaction and work environment*. Malmö, Intellecta DocuSys.
- King, et al (2005) "International management and marketing" *Tidskrift*.
- Kohlisch, O. & Kuhmann, W. (1997) "System Response Time and readiness for task execution – the optimum duration of inter-task delays" *Ergonomics*. Mars 1997. Page 265-280.
- Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund. Studentlitteratur.
- Lambert, G. (1984) "A Comparative Study of System Response Time on Program Developer Productivity" *IBM Systems Journal*. Vol: 23 No: 1. 1984.
- Latham, G. (2007) *Work motivation*. London. Sage Publications Inc.
- Maccoby, M. (1991) *Arbeta - varför det? Förändringar i arbete och motivation*. Stockholm. Svenska Dagbladets Förlag, Borås
- Maccoby, M. *Arbeta - varför det?* Svenska Dagbladets Förlag, 1989.
- Mantzavinos, C. (2004) *Individuals, Institutions, and Markets*. New York. Cambridge University Press.
- Mark A. Tietjen and Robert M. Myers, (1998) *Motivation and job satisfaction*, Palm Beach Atlantic College, West Palm Beach, Florida, USA
- Merriam, S. (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund. Studentlitteratur.
- Samuelson, L. (2004) *Controllerhandboken*. Stockholm. Industrilitteratur.
- Schou Pierre (1991) *Arbetsmotivation: en studie av ingenjörer*. Doktorsavhandling. Institute for Management of Innovation and Technology, Göteborg; Stockholm; Linköping.
- Shneiderman, B. (1984) "Response Time and Display Rate in Human Performance with Computers" *Computing Surveys*. Vol: 16, No: 3. 1984. Page 265-285.



Zohar, D. (1999) "When things go wrong: The effect of daily work hassles on effort, exertion and negative mood" *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 1999. Page 265-283

Wiley, Carolyn (1997) *What motivates employees according to over 40 years of motivation surveys* International Journal of Manpower; 1997, Vol. 18 Issue 3.

8.2 Informanter

Befattning	Arbetsplats	Datum
Universitetsadjunkt	Statlig myndighet	Pilotintervju 080327
Universitetsadjunkt	Statlig myndighet	Pilotintervju 080404
Ekonomassistent	Statlig myndighet	Intervju 080412
Ekonom	Privat företag Malaysia.	Intervju 080417
Teknisk mjukvaruutvecklare	IT-företag	Intervju 080501
Kanslist	Statlig myndighet	Intervju 080501
Grafiker (datorspelsgrafik)	Egen företagare	Intervju 080502
Speditör	Logistikföretag	Intervju 080511
Administratör	Privat företag	Intervju 080521



9 Bilaga - Intervjufrågor

1. Vilken position har du i ditt arbete?
2. Hur många timmar arbetar du vid datorn på jobbet per dag?
3. Anser du dig vara en erfaren användare av det datorsystem du sitter och jobbar vid?
 - 3b. Varför/varför inte?
4. Kan du alltid utföra din arbetsuppgift såsom du hade tänkt dig från början?
 - 4b). Vid svar nej, vad hindrade dig från att utföra din arbetsuppgift ordentligt?
 - 4 c) Förklara hur du känner dig i denna situation?
 - 4d) Hur påverkar detta dig?
 - 4e) Hur påverkar detta i sin tur ditt arbete, vilka konsekvenser får det för ditt arbete?
5. Har din vilja att utföra ditt arbete förändrats vid datorproblem? Om svar ja, förklara.
6. Beskriv en situation ur ditt arbetsliv då datorn krånglat.
 - 6b) Förklara dina känslor i den situationen
 - 6c) Hur har du personligen påverkats i din arbetssituation?
 - 6d) Hur har dina arbetsuppgifter påverkats av det här?
7. Vad gör du i situationen då du sitter med din arbetsuppgift och datorsystemet du arbetar med inte fungerar så som du tänkt dig. Hur skulle du agera i den här situationen?
 - 7b Vad skulle du göra istället?
 - 7c. Varför agerar du som du gör?
8. Vilka andra arbetsrelaterade konsekvenser leder datorproblem till i ditt arbete?
9. Finns det några positiva saker som tillkommer då du inte kan utföra din huvudsakliga arbetsuppgift?
10. Om datorn hängt sig eller programmet strulat mycket under dagen, har det någon gång hänt att det inte åtgärdats innan arbetsdagens slut?
 - 10 b. Hur påverkas det då till nästa dag?
 - 10 c. Vid svar ja, Vad gör du då?



SARA VAINIKKA
SARA MAN

C-UPPSATS V. T 2008
CIVILEKONOMPROGRAMMET

(Ifall personen svarar nej på frågan, börja då frågan med: Om det här skulle ske... Hur skulle du då agera?)

10 d. Hur får du tillbaka viljan att arbeta igen?

11. Anser du att fördröjningar och datorkrångel är ett problem?