



HÖGSKOLAN DALARNA

Psykologi

Examensarbete D 10 p 2006

## Yrkesstolthetens komponenter hos anställda på Försäkringskassan Dalarna

NR D2/07

Examinator:  
Lars Åberg

Författare:  
Linda Ahlenius

Högskolan Dalarna  
781 88 Borlänge  
Tel vx 023-778000

Handledare:  
Béatrice Ewalds-Kvist

## Sammanfattning

Syftet med föreliggande undersökning var att identifiera faktorer som bidrog till känslan av "yrkesstolthet" hos anställda vid Försäkringskassan Dalarna inkluderande personalens tillfredsställelse med yrkesrollen. Sammanlagt 163 personer, 123 kvinnor och 40 män, från 25 till 66 år ( $X = 49,8$  år) deltog i undersökningen. Denna genomfördes med hjälp av General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS Nordic) inkluderande 123 frågor samt 9 frågor gällande yrkesrollen. Frågorna besvarades väsentligen med hjälp av en 5-gradig skala av Likert-typ. Huvudresultatet uträknades med hjälp av Cronbachs Alpha, Principal Component Analysis och multipel regressionsanalys. Det konstaterades att beroendevariabeln "yrkesstolthets" variation förklarades till 62,7% av oberoende-variablerna "interaktionsintelligens", "yrkesrealism", "arbetstillfredsställelse" och "arbetsengagemang". Även kön, ålder, utbildning och yrkeserfarenhet hade betydelse.

*Nyckelord:* yrkesstolthet, yrkesroll, Försäkringskassan, QPS Nordic

## Abstract

The aim of the present study was to identify factors which contributed to the feeling of "occupational pride" in employees at Social Insurance Office [Försäkringskassan] in Dalarna Sweden including the employees satisfaction with the occupational/professional role. A total of 163 persons, 123 women and 40 men, aged 25 to 66 ( $X = 49.8$ ) years participated in this study. It was carried out with the help of General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS Nordic) comprising 123 questions with an additional 9 questions concerning the occupational/professional role. The questions were answered mainly with by means of 5-graded Likert-type scales. Cronbachs Alpha, Principal Component Analysis and Multiple Regression Analysis yielded that the variation of the dependent variable "occupational pride" was explained to 62,7% by the independent variables "interaction intelligence", "occupational/professional realism", "work satisfaction" and "work commitment". Also gender/sex, age, education and occupational/professional experience bore importance.

*Keywords:* occupational pride, occupational/professional role, social insurance office, QPS Nordic

Syftet med föreliggande undersökning var att identifiera de faktorer som ligger bakom upplevelsen av yrkesstolthet hos de anställda vid Försäkringskassan Dalarna. Sverige har ett av de mest utvecklade socialförsäkringssystemen i Europa (McHugh, 1997). Försäkringskassan som legitimitet härstammar från fattigvården, vilken utvecklades till så kallade "Sjukhjelpskassor" i slutet av 1800-talet. Från 1900-talets början stiftades lagar, vilka garanterade medborgarna viss trygghet (Lag om ersättning vid olycksfall i arbetet, 1901). Emellertid godkändes och subventionerades Sjukförsäkringen av staten först år 1931. Försäkringskassan tillkom 1955, då också Lagarna om allmän sjukförsäkring med inkomstrelaterad sjukersättning och subventionerad sjukvård samt om yrkesskadeförsäkring, även om lagarna om folkpension och barnbidrag stiftades 1941 respektive 1948. År 1960 trädde lagen om allmän tilläggspension i kraft, år 1974 stadgades det om föräldraförsäkring, 1977 om arbetsskadeförsäkring och 1992 om rehabiliteringspenningen. Ett nytt pensionssystem infördes 1999 och slutligen reglerades år 2001 socialförsäkringen att omfatta alla som bor eller arbetar i Sverige ([www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)).

Stolthet är den känslomässigt inspirerande upplevelsen som följer efter prestation och framgång. Vidare är stolthet den främsta källan till energi och känslomässigt engagemang (Katzenbach, 2003). Pengar som belöning har en motivationsskapande kraft i sig vilken emellertid är begränsad då det gäller att utveckla känslan av emotionellt engagemang, som i sin tur stärker en långsiktig uthållighet för organisationen. Katzenbach delar upp yrkesstolthet i två faktorer: självtjänande och institutionsbildande. Självtjänande yrkesstolthet innebär att en individ fokuserar på penningmässig belöning och positionering på mesta möjliga kontroll av resurser, både mänskliga och ekonomiska. I den självtjänande yrkesstoltheten spelar lojalitet och engagemang mindre roll för motivationen. Däremot bygger den institutionsbildande eller inneboende yrkesstoltheten på karaktär och känslomässigt engagemang. Eftersom pengar är mindre relevant här, fokuserar man på mera grundläggande insatser såsom kundtillfredsställelse, kollegors och chefers godkännande, kapacitetsutveckling och kvaliteten på arbetet som utförs. Institutionell yrkesstolthet gynnar inre känslor av fundamental självvärdighet, respekterade gruppanslutningar och tillfredsställelse med den personliga utvecklingen. Självdisciplin är ett väsentligt attribut hos individer som är motiverade av institutionsbildande yrkesstolthet (*ibid.*)

International Social Survey Programme (ISSP, 1997) utvärderade åtta arbetsplatsaspekter i en undersökning i vilken 14000 anställda från 19 olika länder, - varav 793 från Sverige- deltog. Deltagarna skattade faktorer som hög lön, flexibel arbetstid, goda avancemangsmöjligheter, jobbsäkerhet, jobbintresse, tillåtelse att arbeta självständigt, tillåtelse att hjälpa andra och att vara till nytta i samhället, på en Likertskala från "inte alls viktigt" till "mycket viktigt". Överlag ansåg respondenterna att inkomsten var en av de minst viktiga aspekterna av ett jobb, och flexibla arbetstider var den lägst rankade av de åtta arbetsplatsaspekterna. Mest uppskattades jobbsäkerhet och jobbintresse, följt av självständighet. Män och kvinnor ansåg att samma jobbattribut var viktigt i ett arbete. Utifrån dessa resultat identifierades sex viktiga jobbkännetecken: lön, arbetstider, framtidsutsikter (befordran & jobbsäkerhet), hur svårt eller slitsamt jobbet bedöms vara, belåtenhet i jobbet (intresse, prestige & självständighet) samt mellanmänskliga relationer (Bazen, Lucifora & Salverda, 2005)

Yrkesstolthet undersöktes av Hill (2004) i Storbritannien i en studie bland 1158 anställda i syfte att identifiera de faktorer som ansågs vara viktiga för denna upplevelse. De fyra viktigaste faktorerna som bidrog till yrkesstolthet utgjordes av: "Organisationen är känd för att behandla personalen väl"; "Den är känd för att behandla sina kunder/klienter väl"; "Organisationen är betydelsefull/gör skillnad i människors liv"; "Den bidrar till samhället." Resultatet visade att kvinnor tenderar att vara mest yrkesstolta: 55% är stolta över sina jobb och 52% över sina arbetsgivare. Samma siffror för män var 50% respektive 45%. Man fann även att det är de yngsta, dvs. de som befinner sig i åldersgrupp 18-24 år som är stoltast av alla (*ibid.*).

Skillnader i arbetstillfredsställelse och inre arbetsmotivation mellan nordiska anställda studerades av Eskildsen, Kristensen och Westlund (2003), som jämförde invånare i Sverige, Norge, Danmark och Finland. Analysen fokuserade på variabler såsom ursprungsland, kön, ålder, chefer versus anställda, utbildningsnivå och företagsstorlek. Resultatet visade att svenska anställda rapporterade signifikant mindre jobbtillfredsställelse och lägre nivåer av inre arbetsmotivation än anställda i de övriga nordiska länderna. Dock ökade både jobbtillfredsställelsen och arbetsmotivationen med åldern. Kvinnor och män visade sig vara lika tillfredsställda med sina jobb, även om kvinnor var något mera arbetsmotiverade. Högutbildade, det vill säga anställda med examen från en högskola eller universitet visade sig vara mindre tillfredsställda med sitt jobb än övriga även om de högutbildade samtidigt visade en större arbetsmotivation. Anställda i chefspositioner var mer tillfredsställda än andra med sina jobb och mer motiverade till arbetet. Slutligen fann man att jobbtillfredsställelse förekom oberoende av storleken på ett företag, så länge antalet anställda inte översteg 500, varefter både jobbtillfredsställelse och arbetsmotivation minskade (*ibid.*).

Öppenhet och kontakt med medborgarna är i det svenska samhället en av grundprinciperna för en myndighets arbete, eftersom människors förtroende för demokratin är relaterat till hur väl statliga förvaltningar styrs och fungerar. Försäkringskassan, skall ha förutsättningar att leva upp till kravet på öppenhet och som statlig myndighet att leva upp till kraven på tillgänglighet och tillmötesgående (Persson & Lejon, 2000). Emellertid har man konstaterat att på grund av de administrativa bristerna i samspelet mellan försäkringskassan, företagshälsovården, arbetsgivarna, arbetsförmedlingen (AMS) och arbetstagaren, har Sverige en hög sjukfrånvaro. Att minska sjukskrivningarna i Sverige är därför en viktig uppgift. Vidare är det väsentligt för legitimiteten Försäkringskassan att myndigheten själv har en god arbetsmiljö med så få sjukskrivningar som möjligt (Holmqvist, Hägg, Lönngrén & Jonsson, 2003).

Arbetsförhållanden och anställdas inställning till sin arbetssituation i Skåne-regionen följdes över tid av Petersson, Leppänen, Jönsson och Tranquist (2006). Forskarna presenterade resultaten i KVAR-undersökningen, där man frågade varför en person stannar kvar i sitt arbete, om det fanns en önskan att byta arbete, varför man valt yrket, samt vilka bemästringsstrategier som valts. Respondenterna delades sedan upp i nöjda respektive missnöjda samt efter yrkeskategorier. Man fann att 80% var nöjda och följaktligen 20% missnöjda med sitt arbete. I studien deltog anställda i Human Serviceorganisationer (HSO) vilka utgår från att kärnan i arbetet är den mänskliga relationen som byggs upp mellan två personer; organisationsföreträdaren och

klienten/patienten/eleven. I KVAR-undersökningen deltog närmare 5800 personer från 12 olika HSO yrken: försäkringshandläggare, arbetsförmedlare, sköterskor, läkare, lärare, tandläkare, tandsköterskor, tandhygienister, socialsekreterare, barnskötare, förskollärare och poliser. De tio arbetsmiljöfaktorer som identifierades i undersökningen var: ledarskap, samarbete, kvantitativ belastning, kvalitativ belastning, stimulans i arbetet, återkoppling, egenkontroll, rollkonflikt, målokklarhet och fysisk arbetsmiljö. Den kvantitativa belastningen avsåg arbetsmängden och uppfattningar huruvida personal och resurser är tillräckliga. Försäkringshandläggare upplevde den högsta kvantitativa belastningen av alla yrkesgrupper. Vad gäller önskan att förändra sin arbetssituation var det mest framträdande önskemålet hos försäkringshandläggarna att byta yrke. Missnöjdhet i arbetslivet oavsett yrkesgrupp visade sig bero på upplevelsen att inte kunna påverka det som sker och att inte tillfrågas när viktiga beslut fattas. Nöjdhet i HSO skapas genom överensstämmelse mellan den anställdes föreställning om vilken insats arbetet kräver och verksamhetens målsättning och resurser, det vill säga genom yrkesrealism. Nöjdhet skapades även genom att den anställdes grundläggande arbetsvärderingar beaktades och tillgodosågs samt med ett arbetsklimat som stödde ett aktivt problem- och emotionsfokuserat förhållningssätt hos den anställda (*ibid.*).

Försäkringshandläggarnas arbetstillfredsställelse består enligt Hall (2001) av kontakten med människor, vilken skapar variation i jobbet. När de försäkrade är nöjda stärks självförtroendet hos handläggarna, man känner att man hjälpt någon. Själva beslutsfattandet upplevs som positivt och roligt. Förmågan att ge ett bra bemötande beror till stor del på möjligheten att ge tid. Man slits dock mellan olika normer. Arbetet sker självständigt inkluderande handlingsfrihet, men man är bunden av krav och förväntningar. Den byråkratiska normen, utgår från lagtexten och relationen med den försäkrade anpassas därefter. Handläggaren skall vara neutral och ha distans, ge information och kunskap. Den professionella normen inbegriper att sätta den enskilde i centrum och är grundkriteriet för yrkeskunnandet, vilket förutsätter förmågan att sätta sig in i den försäkrades situation och att tolka och använda lagen. Den personliga normen inkluderar handläggarens privata moraluppfattning. Attityden till andra människor påverkar relationen till den försäkrade. Den kollegiala normen karaktäriseras av lojalitet gentemot arbetsgruppen. Kollegorna och det normsystem som finns på arbetsplatsen är de viktigaste faktorerna för hur tjänstemannen kommer att reagera. (*ibid.*).

Försäkringskassors psykosociala arbetsmiljö har undersökts av Eriksson och Larsson (2002) i Dalarna, Blekinge och Kronoberg utgående från de anställdas uppfattning om arbetskrav, egenkontroll, socialt stöd, trygghet och förtroende. Från Försäkringskassan i Dalarna deltog 389 personer, vars enkätsvar jämfördes med svaren från anställda vid försäkringskassorna på de två andra orterna. Försäkringskassan Dalarna är arbetslagsorganiserad och dess grundtanke är att ta tillvara arbetsgruppens potential; arbetslaget som organisationsform skapar en social gemenskap och känsla av tillhörighet. En organisation med målstyrda arbetslag skapar större arbetstillfredsställelse, samt anses ge anställda stor möjlighet att använda egen kreativitet och att växa i den egna yrkesrollen, om man jämför med byråkratin och processorganisationen. Studien visade att arbetslagsorganisationen fungerade bättre för de anställda än byråkratin och processorganisationen. Man fann att de anställda vid försäkringskassan Dalarna

upplevde sig ha störst inflytande över arbetet, på vilket ställe man även hade flest anställda med hög egenkontroll. Detta tolkar man som att arbetsgruppen kan bidra till att öka den enskildes kontroll över sin arbetssituation. Man nämner även att andelen arbeten med höga krav varierar mellan de tre försäkringskassorna i studien: Dalarna låg bäst till i stressrelaterade arbetskrav. Man tolkar detta som att arbetslagsorganisationen fungerar som en buffert mot stress. Vidare undersöktes inställningen till arbetet genom bland annat två påståenden: ”Jag är stolt över mitt arbete” och ”Jag känner mig som en betydelsefull medarbetare” där 73% respektive 75% instämde. Dessa påståenden kan jämföras med de i denna studie gällande yrkesstolthet (Jfr bilaga 2 sid 12).

En studie om arbetssituationen på försäkringskassan Dalarna presenteras av Nilsson och Kirjavainen (2005). I undersökningen ingick 24 arbetsskadehandläggare och kundtjänsthandläggare från försäkringskassan Dalarna. Syftet var att undersöka de anställdas inställning till sitt arbete och sin organisation, om de upplevde sitt arbete som meningsfullt och kunde känna stolthet inför sitt arbete och sig själva. Studien genomfördes med hjälp av enkäter och intervjuer. Man fann att deltagarna upplevde sig ha inflytande i beslut angående arbetsuppgifter samt upplevde bra möjligheter till att avancera inom organisationen. Däremot kände deltagarna inte att man hade möjligheter att själv styra sitt arbete, man var inte heller nöjd med den servicen som erbjöds kunder/klienter. Deltagarna ansåg sig inte ha användning av sina idéer, färdigheter och kunskaper i arbetet. Svaren mättes efter deltagarnas upplevelse av en känsla. På frågorna ”Du känner dig betydelsefull i ditt arbete?” visade 75% av handläggarna i de båda grupperna på låg upplevelse. På frågan ”Du känner stolthet för det arbete du har?” visade 59% av kundtjänsthandläggarna och 75% av arbetsskadehandläggarna på låg upplevelse. Författarna konstaterade att arbetsfördelningen i högsta grad påverkar om man ser sitt arbete som meningsfullt eller ej. Om handläggaren upplever meningsfullhet och stolthet beror på hur många ärenden han/hon lyckas producera (*ibid.*).

Samspelssituationer på försäkringskassan Dalarna ur handläggares och allmänhetens perspektiv undersöktes av Kornell (2004) i syfte att studera hur handläggarna upplever sin egen arbetssituation. Fyrtiotre anställda deltog i studien, där de ombads skatta på en skala mellan 1 till 5 hur väl de stämde in i olika påståenden. På påståendet ”Jag upplever mig för det mesta ha den tid som varje kund behöver” var medelvärdet 2,1. På påståendet ”Jag känner mig för det mesta tillfreds med mina arbetsuppgifter som handläggare på försäkringskassan” var medelvärdet 3,3. Allmänhetens frågor var inte identiska men behandlade samma ämnen. Författaren konstaterar att allmänheten för det mesta är nöjd med handläggarna på försäkringskassan samt att både allmänheten och handläggarna anser att bemötandet är något som är viktigt.

I avsikt att förbättra kvaliteten på och jämförbarheten i arbetslivets mätbara psykologiska och sociala faktorer, har Nordiska Ministerrådet utvecklat ett frågeformulär, General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS Nordic), (Dallner et.al., 2000). Instrumentet QPS Nordic används förutom för att undersöka sambandet mellan psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet även för att mäta hälsa samt arbetsmotivation. Formuläret omfattar såväl arbets- och organisationsförknippade egenskaper som individuella arbetsrelaterade åsikter (*ibid.*).

I föreliggande arbete användes QPSNordic för att identifiera de psykologiska och sociala faktorer som påverkar de anställdas känsla av i synnerhet yrkesstolthet, eftersom de anställdas uppfattning om sin arbetssituation i allmänhet bidrar direkt eller indirekt till arbetsmotivation, lärande och effektivitet och därmed till tillfredsställelse med den egna yrkesrollen.

Interaktionsintelligens innefattar de anställdas upplevelse av ledarskapet och organisationskulturen, med andra ord om de anställda kan förutsäga sitt arbete, om de finner tillfredsställelse med den sociala interaktionen på arbetsplatsen samt om de upplever sig ha kontroll över sitt arbete. Yrkesrealism inbegriper på vilket sätt den anställda upplever de krav som han/hon har på sig i arbetet samt förväntningarna på den egna yrkesrollen. Arbetstillfredsställelse inkluderar den anställdes nöjdhet med den egna insatsen i arbetet samt vilka arbetsmotiv som är viktiga i upplevelsen av ett idealarbete. Arbetsengagemang innebär den anställdes inställning till arbetsplatsen samt hur viktigt den anställda upplever att arbetet är i livet.

Syftet med föreliggande undersökning var att identifiera de faktorer som ligger bakom upplevelsen av yrkesstolthet hos de anställda vid Försäkringskassan Dalarna. På basen av Bazen et al.s (2005) studie spelar faktorer som förutsägbarhet, tillfredsställelse och självständighet i arbetet roll. I Hills (2002) studie bidrar den anställdas upplevelse av organisationen till känslan av yrkesstolthet. Eriksson och Larsson (2002) fann å sin sida att den anställdas känsla av meningsfullhet i arbetet hade betydelse. Nilsson och Kirjavainen (2005) fann att känslan av meningsfullhet och stolthet var kopplade till upplevd effektivitet i arbetet. På basen av nämnda studier kan det anses plausibelt att anta att upplevd yrkesstolthet inbegriper komponenter av att arbetet upplevs såsom förutsägbart, meningsfullt, tillfredställande och ger både möjlighet till självständighet och verkningsfull interaktion med omgivningen (Nilsson & Kirjavainen, 2005; Kornell, 2004). På basen av tidigare studier (Hill, 2002; Eskildsen et al., 2003) antogs det även att det fanns skillnader i upplevelsen av yrkesstolthet eller i någon komponent av densamma mellan anställda av olika kön, olika åldersgrupper, olika utbildningsnivåer och arbetserfarenhet, det vill säga antal år på arbetsplatsen.

## Metod

*Undersökningsdeltagare (Udd)*

Tvåhundra enkäter skickades ut till anställda på Försäkringskassan Dalarna. Sammanlagt 163 personer, varav 123 kvinnor och 40 män, valde att delta i undersökningen. Svarsfrekvensen uppgick till 81,5%. Åldern bland Udd varierade mellan 25 och 66 år med en medelålder på 49,8 år (Tabell 1). Samtliga Udd arbetade dagtid och medianvärdet var 40 timmars arbetsvecka. Tio Udd hade anställning hos annan arbetsgivare, 3 av kvinnorna och 4 av männen befanns i arbetsledande ställning. Samtliga Udd hade fast anställning och majoriteten, 60%, bar yrkestiteln handläggare. Urvalet ansågs representativt för organisationen efter uppgifter från kontaktperson på försäkringskassan, både vad gäller könsperspektivet samt ur ålderssynpunkt (elektroniskt meddelande 2006-06-16)

Tabell 1. Undersökningsdeltagarnas bakgrundsfakta

|                            | Kvinnor |      |       |                 | Män |    |       |                 | Summa |
|----------------------------|---------|------|-------|-----------------|-----|----|-------|-----------------|-------|
|                            | n       | M    | SD    | Variationsbredd | n   | M  | SD    | Variationsbredd |       |
| <b>Deltagare</b>           | 123     |      |       |                 | 40  |    |       |                 | 163   |
| <b>Ålder</b>               | 120     | 49   | 9,90  | 25-64 år        | 40  | 50 | 10,16 | 28-66 år        | 160   |
| <b>Utbildning</b>          |         |      |       |                 |     |    |       |                 | 161   |
| Grundskola                 | 27      |      |       |                 | 5   |    |       |                 | 32    |
| Gymnasieskola              | 58      |      |       |                 | 16  |    |       |                 | 74    |
| Universitet/Högskola       | 32      |      |       |                 | 15  |    |       |                 | 47    |
| Högre akademisk utb.       | 4       |      |       |                 | 4   |    |       |                 | 8     |
| <b>År på arbetsplatsen</b> | 121     | 18,6 | 13,45 | 0,5-42 år       | 40  | 19 | 13,35 | 0,5-35 år       | 161   |

*Material*

Undersökningen genomfördes med hjälp av General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS Nordic). Detta frågeformulär består av 123 frågor kring psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet. Förutom QPS Nordic formulerade undersökningsledaren (UI) ytterligare 9 frågor gällande yrkesroll som infördes sedermera under begreppet yrkesstolthet (Bilaga 2). Följaktligen kom dessa frågor att analyseras och inkluderas under överbegreppet ”yrkesstolthet”.



De fyra påståendena ”jag känner mig stolt i mitt yrke”, ”mitt jobb är meningsfullt”, ”jag känner mig betydelsefull i mitt arbete”, ”jag känner glädje i mitt arbete” bestämdes tillsammans utgöra och beskriva den beroende variabeln yrkesstolthet. Majoriteten av frågorna besvarades med hjälp av en 5-gradig skala av Likert-typ där deltagarna ombads ta ställning till de olika påståendena. UI använde en fem-gradig skala även för tillägsfrågorna i formuläret, för att övriga frågor i QPS Nordic formuläret hade en 5-gradig skala vilket gav enkäten ett enhetligt intryck. En tidigare pilotstudie där UI undersökte olika skaltyper och antal skalsteg styrkte användandet av en 5-gradig skala eftersom majoriteten av deltagarna i pilotstudien föredrog en 5-gradig skala framför en 7-gradig skala (Ahlenius, 2006). Deltagarna angav sina ställningstaganden genom att markera på skalan med olika ändpunkter den siffra som bäst stämde överens med deras åsikt. Två frågor bestod av så kallade omvända items och dessa spegelvändes innan beräkningar genomfördes. Råpoängen i tre frågor omkodades också enligt manualen för QPS Nordic. Ett missivbrev medföljde enkäten, där Udd introducerades till undersökningens syfte och där en instruktion ingick om hur besvarandet skulle gå till väga fanns (Bilaga 1).

### *Procedur*

På Försäkringskassans uppdrag formulerade UI frågeställningar till formulärets tillägg och tillsammans med kontaktpersonen på Försäkringskassan utformades syftet med studien. Ett internt elektroniskt meddelande med presentation av studiens syfte och upplägg skickades ut till personalen och cheferna på Försäkringskassan. Deltagarna rekryterades genom att UI tog ut vartannat namn från en lista över de anställda. I ett kuvert med deltagarens namn återfanns ett missivbrev tillsammans med enkäten, där det framgick att svarandet var frivilligt och kunde avbrytas när som helst utan konsekvenser samt att svaren behandlades och uppbevarades konfidentiellt (Bilaga 1 & 2). Udd hade två veckor på sig att svara på enkäten och ombads sedan att vidarebefordra den via internpost till UI. Påminnelse riktades till dem som ej svarat inom en vecka efter utskickad elektronisk post. Efter insamlandet av enkäterna sammanställdes resultatet och de statistiska beräkningarna genomfördes.

### *Statistisk analys*

För att utföra den statistiska analysen användes dataprogrammet Statistical Package for Social Sciences 14.0 (SPSS). Likert-skalor, ordinalskaledata som betraktas som intervallskaledata och analyseras med multivariata metoder om de har 5 till 7 graderingar på skalan och om variablerna har ett linjärt samband med andra variabler (Tabachnick & Fidell, 2000; <<http://www.ryerson.ca/~mjoppe/ResearchProcess/IntervalScale.htm>>). För att undersöka hur homogena frågorna i formuläret var användes beräkningar av Cronbachs Alpha och utifrån dessa bildades index av frågor. Även faktoranalys (Principal Component Analysis) med Varimax rotation med Kaisers kriterium beräknades. Vidare uträknades multipel regressionsanalys, metod Enter, för beroendevariabeln yrkesstolthet. För signifikanttest av undergrupper användes oberoende t-test.

## Resultat

Försäkringskassan Dalarnas anställdas yrkesstolthet förklarades till 62,7% av variablerna ”interaktionsintelligens”, ”yrkesrealism”, ”självständighet i arbetet” och ”arbetsengagemang”. Detta resultat erhöles genom att först undersöka hur homogena frågorna i QPS Nordic-formuläret med tillägg var. Det gjordes med hjälp av Cronbachs Alpha-beräkningar som bildade index av frågor. På grund av dessa beräkningar uteslöts vissa frågor ur formuläret i avsikt att höja Alpha-värdet och därmed frågornas homogenitet eller interna konsistens det vill säga reliabilitet. De frågor som inkluderades i de olika undergrupperna anges i Tabell 1.

Tabell 1. QPS Nordic-formulärets med tillägg, undergruppernas innehåll samt dessas Alpha-värden

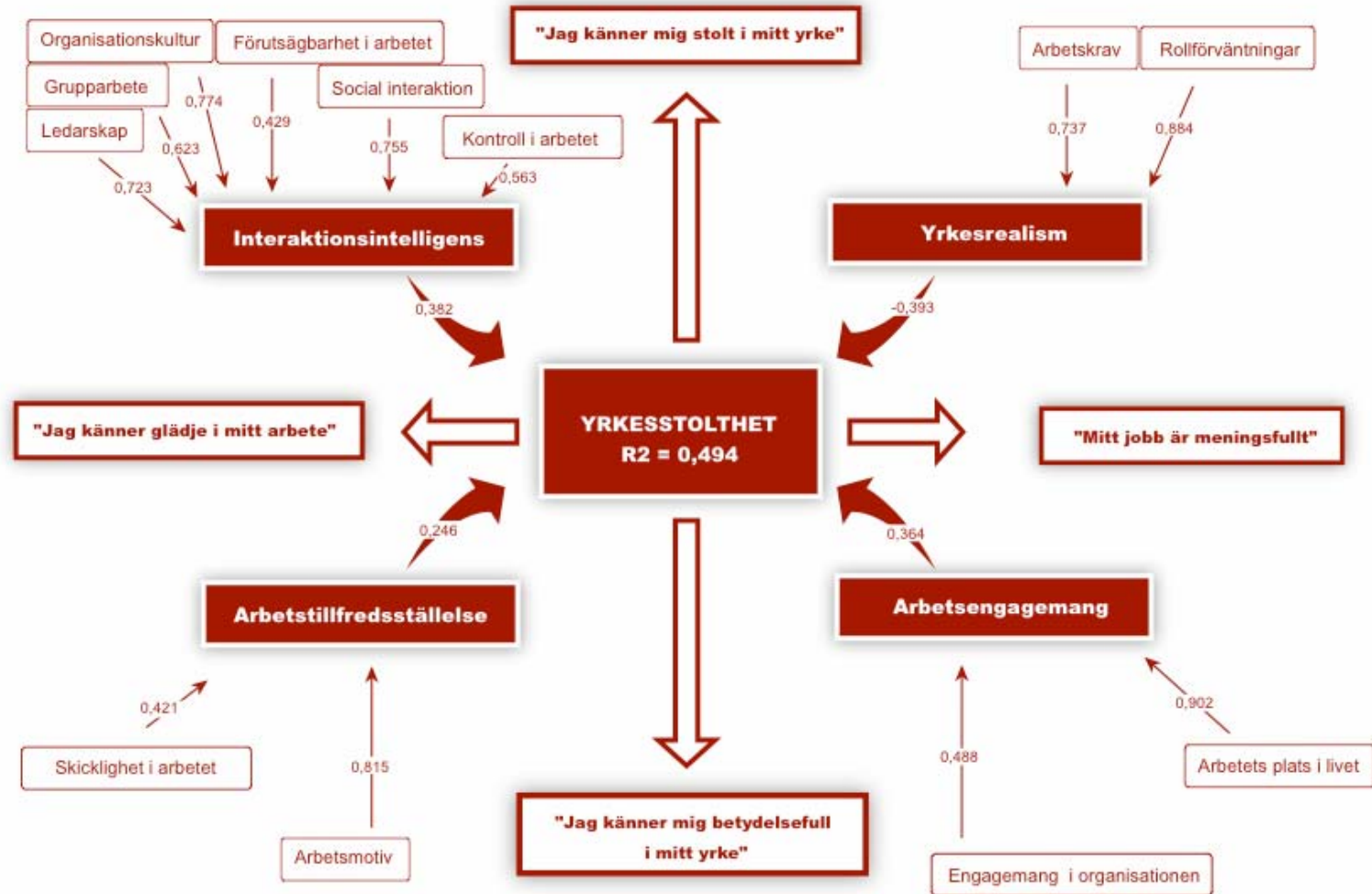
| Undergrupper och frågor                                                     | Antal frågor i undergrupper | Cronbachs Alpha |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Arbetskrav<br>12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19,<br>20, 21, 22, 24, 25, 29, 36 | 15                          | 0,767           |
| Rollförväntningar<br>41, 42, 43, 44                                         | 4                           | 0,736           |
| Kontroll i arbetet<br>45, 46, 47, 48, 49,<br>50, 51, 52, 53                 | 9                           | 0,758           |
| Förutsägbarhet i arbetet<br>60, 61, 62, 63, 64, 65                          | 6                           | 0,731           |
| Skicklighet i arbetet<br>66, 67, 68, 69, 71                                 | 5                           | 0,647           |
| Social interaktion<br>72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 80                        | 8                           | 0,733           |
| Ledarskap<br>84, 85, 86, 87, 88, 89, 90                                     | 7                           | 0,822           |
| Organisationskultur<br>93, 95, 97, 98, 99, 103, 104                         | 7                           | 0,774           |
| Arbetets plats i ditt liv<br>107, 108a, 108b                                | 3                           | 0,708           |
| Engagemang i organisationen<br>109, 110, 111                                | 3                           | 0,781           |
| Grupparbete<br>113, 114, 115                                                | 3                           | 0,745           |
| Arbetsmotiv<br>118, 119, 120, 121, 122                                      | 5                           | 0,742           |
| Yrkesroll<br>124, 125, 128, 129                                             | 4                           | 0,873           |

För att skapa ett antal för den beroendevariabeln ”yrkesstolthet” oberoende-variabler användes faktoranalys (Principal Component Analysis). Varimax rotering med Kaisers kriterium utfördes. Resultatet låg till grund för en multipel regressionsanalys, metod Enter, som fastställde i vilken procentuell grad de oberoende variablerna bidrog till att förklara begreppet ”yrkesstolthet”.

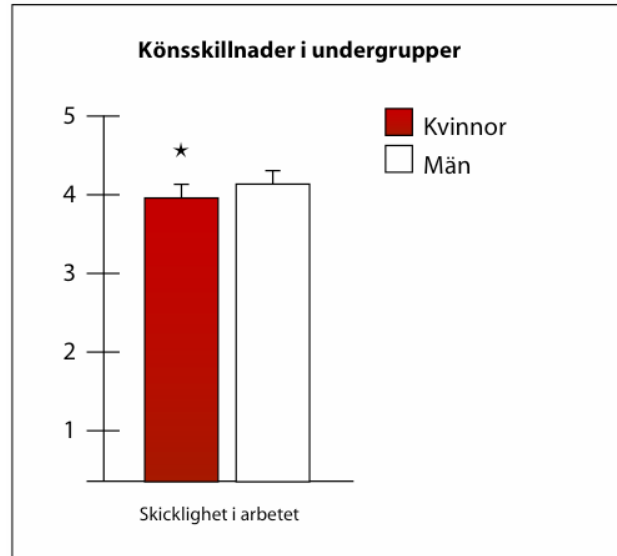
Med hjälp av Principal Component Analysis gavs följaktligen för handen fyra tolkningsbara faktorer med Eigenvalues från 3,48 till 1,08, som tillsammans bidrog med 62,7% till variationen mellan det totala antalet variabler. De olika faktorerna tolkades och benämndes vardera ”interaktionsintelligens” (29,0%), ”yrkesrealism” (14,1%), ”självständighet i arbetet” (10,5%), och slutligen ”arbetsengagemang” (9%). De olika uppgifternas laddningar i de fyra faktorerna beskrivs i figur 1.

Undersökningsdeltagarnas poäng i de fyra faktorerna sparades som variabler i datamatrixen och dessa poäng kunde sedan användas som oberoende variabler i en multipel regressionsanalys för att förklara ”yrkesstolthet”. Samtliga fyra faktorer ”interaktionsintelligens”, ”yrkesrealism”, ”arbetstillfredsställelse” samt ”arbetsengagemang” bidrog signifikant ( $p < 0,001$ ) till att förklara 49,4% av variansen ( $R^2 = 0,494$ ) i den beroende variabeln ”yrkesstolthet”, se figur 1.

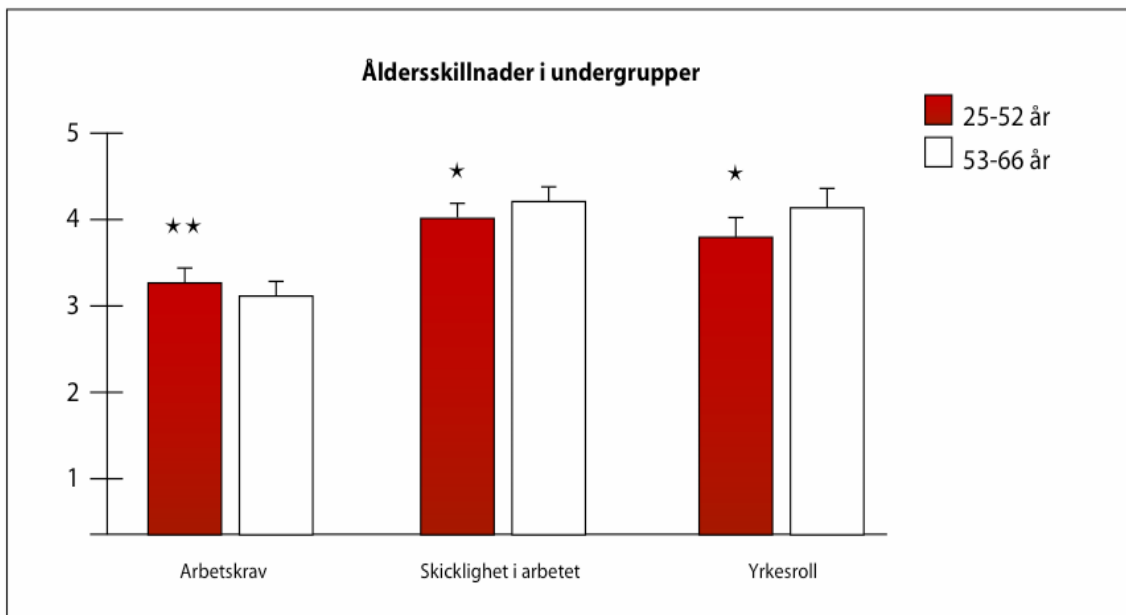
Vidare utfördes analyser i olika undergrupper, som varierade i kön, ålder, utbildning och antal år på arbetsplatsen, med hjälp av oberoende t-test, för att se om grupperna skiljde sig från varandra. Resultatet visade att det fanns signifikanta könsskillnader i undergruppen ”Skicklighet i arbetet” ( $t(161) = 3,99(0,44) - 4,15(0,43) = -2,024$ ,  $p < 0,05$ ) där männen svarade högre dvs. var mer nöjda med sitt eget arbete och ansåg sig vara skickligare än vad kvinnorna svarade om upplevelsen av det egna arbetet och av sig själva (Figur 2).



Figur 1. Standardiserade regressionsvikter bakom de faktorer som bidrar till variationen i beroendevariabeln "Ykesstolthet" vilken förklaras av de oberoende variablerna "Interaktionsintelligens", "Yrkesrealism", "Arbetsengagemang" samt "Självständighet" återfinns utritade.



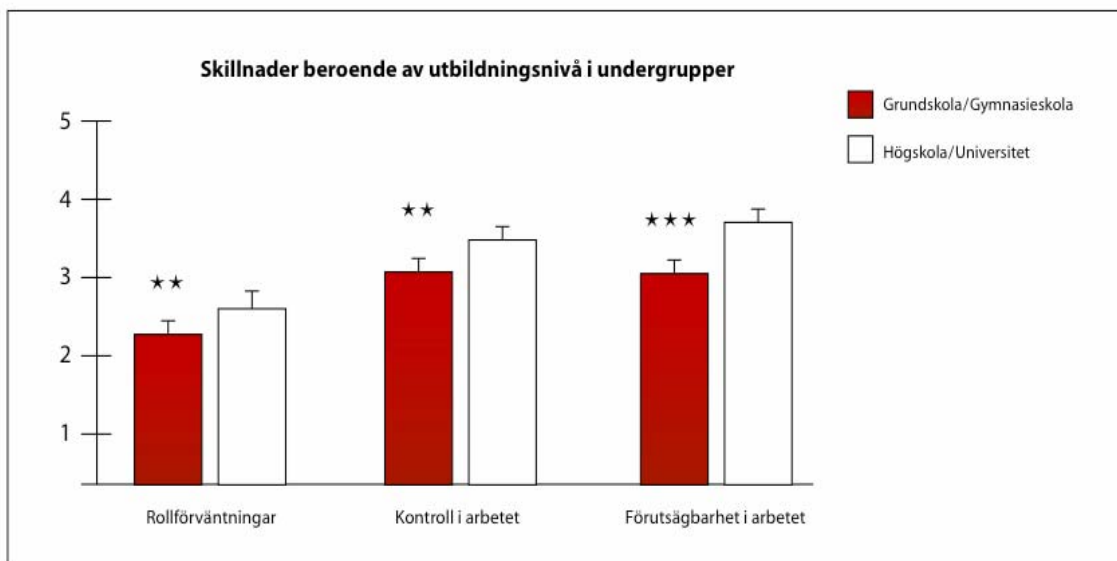
Figur 2. Medelvärden och standardavvikelser för kvinnor och män ( $X=3,99$  [ $SD=0,44$ ] versus  $X=4,15$  [ $SD=0,43$ ]) i undergruppen "Skicklighet i arbetet" finns utritade. Grupperna skiljde sig från varandra på 5% signifikansnivå (\*=  $p<0,05$ , tvåsidigt test).



Figur 3. Yngre arbetstagare skiljde sig från äldre med avseende på "Arbetskrav" ( $X=3,24$  [ $SD=0,46$ ] versus  $X=3,02$  [ $SD=0,47$ ]), "Skicklighet i arbetet" ( $X=3,95$  [ $SD=0,48$ ] versus  $X=4,11$  [ $SD=0,37$ ]) och "Yrkesroll" ( $X=3,71$  [ $SD=0,78$ ] versus

$X=3,96$  [ $SD=0,73$ ]). Medelvärden, standardavvikelser och signifikansnivåer är angivna (\*= $p<0,05$ , \*\*= $p<0,01$  tvåsidigt test).

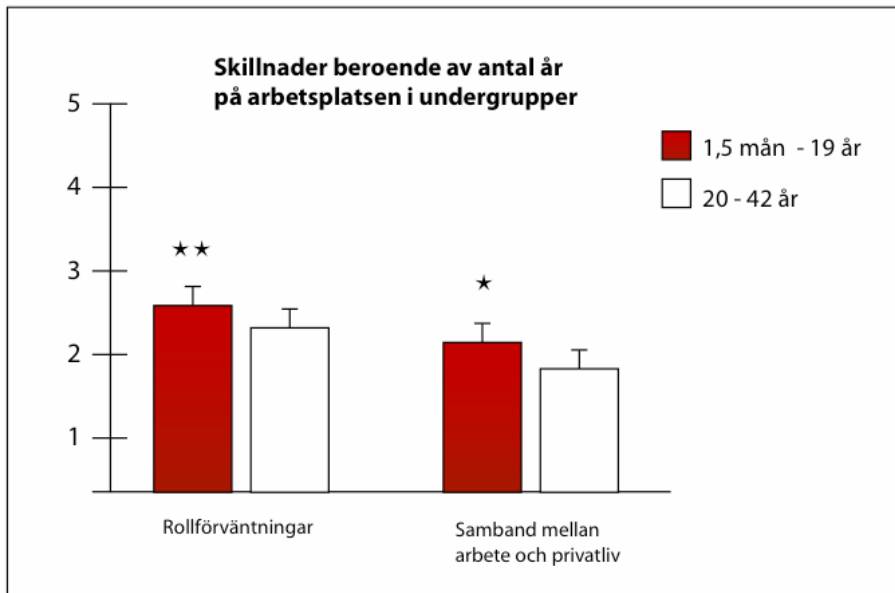
På basen av medianen delades Udd upp i två olika grupper, en yngre där åldern varierade mellan 25-52 år och en äldre där åldern varierade mellan 53-66 år. Signifikanta ålderskillnader upptäcktes i undergrupperna "Arbetskrav" ( $t(142)=3,24(0,46)-3,02(0,47)=2,868$ ,  $p<0,01$ ) där de yngre erhöll en högre poäng, med andra ord upplevde högre arbetskrav jämfört med de äldre arbetstagarna. Beträffande "Skicklighet i arbetet" ( $t(157)=3,95(0,48)-4,11(0,37)=-2,232$ ,  $p<0,05$ ) samt "Yrkesroll" ( $t(159)=3,71(0,78)-3,96(0,73)=-2,075$ ,  $p<0,05$ ) erhöll de äldre en högre poäng, dvs. de var nöjdare med sitt arbete och ansåg sig vara skickligare samt kände större tillfredsställelse med sin yrkesroll än vad de yngre arbetstagarna gjorde (Figur 3).



Figur 4. De olika utbildningsnivåerna i undergrupper skiljde sig från varandra med avseende på "Rollförväntningar" ( $X=2,29$  [ $SD=0,63$ ] versus  $X=2,62$  [ $SD=0,78$ ]), "Kontroll i arbetet" ( $X=2,95$  [ $SD=0,61$ ] versus  $X=3,28$  [ $SD=0,54$ ]) och "Förutsägbarhet i arbetet" ( $X=2,92$  [ $SD=0,61$ ] versus  $X=3,43$  [ $SD=0,64$ ]). Medelvärden, standardavvikelser och signifikansnivåer är angivna (\*\*= $p<0,01$ , \*\*\*= $p<0,001$ , tvåsidigt test).

En indelning efter utbildningsnivå gjordes där de Udd som genomgått grundskola och/eller gymnasieskola sammanfördes till en grupp och de Udd som genomgått universitet/högskola eller högre akademisk utbildning ingick i en annan grupp. Skillnader relaterade till utbildningsnivå konstaterades i undergrupperna "Rollförväntningar" ( $t(160)=2,29(0,63)-2,62(0,78)=-2,902$ ,  $p<0,01$ ), "Kontroll i arbetet" ( $t(152)=2,95(0,61)-3,28(0,54)=-3,264$ ,  $p<0,01$ ) och "Förutsägbarhet i arbetet" ( $t(157)=2,92(0,61)-3,43(0,64)=-4,821$ ,  $p<0,001$ ) där de med en högre utbildningsnivå svarade med högre poäng, dvs. de upplevde oftare mera krav, upplevde sig oftare ha

kontroll i arbetet samt kunde i större utsträckning förutsäga arbetet än de med lägre utbildningsnivå (Figur 4).



Figur 5. Antal år på arbetsplatsen varierade i undergrupperna, som skiljde sig åt med avseende på "Rollförväntningar" ( $X=2,57$  [SD=0,74] versus  $X=2,25$  [SD=0,62]) och "Samband mellan arbete och privatliv" ( $X=2,07$  [SD=0,70] versus  $X=1,82$  [SD=0,70]). Medelvärden, standardavvikelser och signifikansnivåer är angivna (\*= $p<0,05$ , \*\*= $p>0,01$ , tvåsidigt test).

För att undersöka om antal år på arbetsplatsen hade någon inverkan på svarsresultatet delades Udd upp i två olika grupper, återigen med medianen som skärningspunkt mellan grupperna: den ena gruppens medlemmar hade arbetat på försäkringskassan från 1,5 månad t o m 19 år och den andra gruppens medlemmar mellan 20-42 år. Skillnader beroende av antal år på arbetsplatsen fanns i undergrupperna "Rollförväntningar" ( $t(157)=2,57(0,74)-2,25(0,62)=2,969$ ,  $p<0,01$ ) och "Samband mellan arbete och privatliv" ( $t(157)=2,07(0,70)-1,82(0,70)=2,260$ ,  $p<0,05$ ) där de som arbetat kortast tid svarade med högre poäng, med andra ord de upplevde oftare mera krav, och upplevde oftare att sambandet mellan arbete och privatliv påverkade dem negativt (Figur 5).

## Diskussion

Syftet med föreliggande undersökning var att identifiera faktorer som bidrog till upplevelsen av "yrkesstolthet" hos anställda vid Försäkringskassan Dalarna. Även personalens erfarenhet av tillfredsställelse med yrkesrollen undersöktes. Stolthet definierades som den känslomässigt inspirerande upplevelsen som följer efter prestation och framgång samt är den främsta källan till energi och känslomässigt engagemang (Katzenbach, 2003). På basen av tidigare studier (Eriksson & Larsson, 2002; Hill, 2002; Nilsson & Kirjavainen, 2005; Kornell, 2004) antogs det i föreliggande arbete att upplevd yrkesstolthet även inbegriper erfarenheten av att arbetet är förutsägbart, meningsfullt, tillfredsställande samt ger möjlighet till självständighet och effektiv interaktion med andra. Resultatet av denna studie visade att alla dessa komponenter ingick i eller låg, direkt eller indirekt, bakom upplevelsen av yrkesstolthet som anställd vid Försäkringskassan Dalarna. "Yrkesstoltheten" förklarades signifikant av variablerna "interaktionsintelligens", "yrkesrealism", och "arbetsengagemang".

I föreliggande arbete befanns yrkesstoltheten ligga i kategorin institutionsbildande eller inneboende yrkesstolthet enligt Katzenbachs (2003) definition. Yrkesstoltheten befanns bestå av något annat än materiella resurser (jfr. Bazen et al., 2005). Inneboende yrkesstolthet är en känsla som karaktäriseras av hur andra uppfattar den anställde, företagets produkt eller tjänst och vad den gör för andra samt skickligheten de anställda besitter i jobbpositionen eller yrkesrollen. Vidare är de människor som har respekt för vad som presteras snarare än hur mycket pengar de anställda tjänar som har betydelse, även ryktet som företaget eller arbetsgruppen har förtjänat över tid, människorna, kunderna, kollegorna, som lockas av det som utförs, samt de prestationer av andra som relateras till de anställdas stöd. Dessa är alla källor till institutionsbildande yrkesstolthet (Katzenbach, 2003).

"Interaktionsintelligens" visade sig vara en av de bakomliggande faktorerna till yrkesstolthet. Interaktion har i sin tur att göra med delaktighet, samverkan och öppenhet i det mänskliga umgänget (jfr. Persson & Lejon, 2000). Detta har med motivation att göra (Kornell, 2004). Upplevd delaktighet, möjligheter att påverka det egna arbetet, personlig utveckling, ökat ansvar och hänsyn till den enskilda individens förutsättningar utgör komponenter i en god motivationsskapande arbetsmiljö (jfr Hall, 2001). Följaktligen bör det på en gynnsam arbetsplats förekomma delaktighet, samverkan och öppenhet (Holmqvist et al., 2003). De ansvariga för en organisation kan bidra till att öka motivationen hos de anställda genom att uppmärksamma dem, vilket ger en positiv riktning för vidare lyckade prestationer. Betydelsen av kommunikation för att skapa en motiverad arbetsplats/arbetsmiljö kan inte överskattas. När de anställda är informerade och kan se "det stora hela" kan de förstå syftet och det rationella bakom den egna uppgiften och kan därmed också utföra sitt jobb bättre. Uppmärksamhet, återkoppling, beröm, uppskattning är sätt att bekräfta anställda och deras prestationer och insatser. Forskning indikerar att det anställda främst vill ha är erkännande (Fielder, 1996)

Denna studie visade att "arbetsengagemang" var en av de viktigaste komponenterna i



upplevelsen av yrkesstolthet i arbetet på försäkringskassan. Yrkesstolthet består också utöver engagemang, av trygghet och förståelse med avseende på arbetet enligt Fredriksson, Bildt, Hägg och Kilbom, (2001). Engagemang är en attityd hos anställda som syftar till lojalitet gentemot företaget. Vad som utmärker detta är osjälviskhet, samarbetsvilja, hjälpsamhet och att målen samt värderingarna hos organisationen sammanfaller med de egna (Truckenbrodt, 2000). Det är väsentligt att chefer och ansvariga förstår betydelsen av att bygga upp en positiv relation till de anställda. En organisationskultur som tillhandahåller kännedom om mål och visioner för företaget och som visar anställda dessas betydelse för företaget, ingjuter en känsla av tillhörighet och en positiv känsla av identifikation med organisationen.

På basen av tidigare studier (Hill, 2002; Eskildsen et al., 2003) antogs det även att det fanns skillnader i upplevelsen av yrkesstolthet eller i någon komponent av densamma mellan anställda av olika kön, olika ålders- och utbildningsgrupper. Hills (2002) studie visade att kvinnor tenderar att vara mest yrkesstolta: 55% är stolta över sina jobb och 52% över sina arbetsgivare. Samma siffror för män var 50% respektive 45%. I föreliggande studie skattade sig männen som signifikant skickligare i sitt arbete jämfört med kvinnorna. Det fanns en skillnad mellan den yngre och den äldre åldersgruppen i undergruppen yrkesroll. Detta betyder att de äldre är nöjdare med sin yrkesroll i enlighet med resultat av Eskildsen et al. (2003). Vidare skiljde sig åldersgrupperna också åt i undergrupperna arbetskrav och skicklighet i arbetet. De yngre upplevde högre arbetskrav och de äldre var nöjdare med sin arbetskicklighet. Uppdelning efter antal år på arbetsplatsen visade skillnader i undergrupperna rollförväntningar och samband mellan arbete och privatliv. De som arbetat på försäkringskassan den kortaste tiden upplevde oftare svårigheter med den egna yrkesrollen och ansåg även att arbetet påverkade hem och familjeliv på ett mer negativt sätt och vice versa.

Utbildning är en bra grund för skapande av yrkesstolthet, som växer i takt med att man utvecklas i sitt arbete, genom erfarenhet och kunskapstillförsel. Vad beträffar utbildningsnivå så skiljde sig deltagarna åt i rollförväntningar, kontroll i arbetet och förutsägbarhet i arbetet, där de med högre utbildning upplevde att de hade större rollförväntningar, mera kontroll och förutsägbarhet i arbetet. Detta är i enlighet med resultatet av Eriksson och Larsson (2002) samt Petersson et al., (2006) studier som visade att en viktig källa till missnöje är att inte ha kontroll, det vill säga att uppleva sig inte kunna påverka det som sker och att inte tillfrågas när viktiga beslut fattas. En plausibel förklaring till att de som i föreliggande arbete genomgått högskola eller universitet oftare upplevde sig ha mera krav, mera kontroll och i större utsträckning upplevde sig kunna förutsäga arbetet kan vara att de som har högre utbildning har andra arbetsuppgifter och befinner sig i andra positioner, där de har högre förväntningar och krav på sig själva, än de övriga. Samtidigt som de med lägre utbildning inte upplever lika stor förutsägbarhet och kontroll i arbetet, då de befinner sig på andra positioner med andra arbetsuppgifter som kan innebära att man måste rätta sig efter kundernas behov till exempel gällande öppethållande och telefontider.

Begränsningar med föreliggande studie bestod i antalet deltagare i förhållande till antalet frågor vilket leder till generaliseringsosäkerhet eller komprometterar den externa validiteten. Rekommendationen är att det i en undersökning bör användas 10 till 20 gånger så många observationer/respondenter som man har variabler för att estimatet av regressionslinjen ej skall bli instabilt och riskera studiens replikerbarhet (Tabachnick & Fidell, 1989). I denna studie innebär det att antalet undersökningsdeltagare borde vara mellan 1320 – 2640 för att med säkerhet få det verkliga svaret. Med beaktande av erforderligt antal företas fortsatt forskning lämpligen genom att studien utvecklas till en jämförande studie mellan olika yrkesgrupper. Vidare kan man jämföra försäkringskassor på olika orter och/eller på varje försäkringskassa undersöka skillnader hos olika handläggare för att finna ut om yrkesstoltheten varierar beroende av typ av ärenden som handläggs.

För många är arbetsmiljön på försäkringskassan stressig (McHugh, 1997). Problem associerade till stress i arbetet bildar i sin tur ett hot mot organisationens hälsa. I en studie utförd bland 246 anställda vid försäkringskassan Halland antog författaren att individer som upplevde höga nivåer av stress i arbetet troligtvis också upplevde lägre nivåer av välbefinnande. I studien undersöktes bland annat det psykologiska välbefinnandet hos anställda samt deltagarnas känslor gentemot sitt arbete och organisationen. Man fann att källan till de anställdas bekymmer låg i att försöka leva upp till organisationens krav på effektivitet samtidigt som man försöker vara empatisk med klienterna. Det är väsentligt att personalen skaffar sig och utvecklar professionella och yrkesmässiga färdigheter för att inte en känsla av självförtroende, vilket i sin tur lindrar underliggande stress. De anställda måste känna att de influerar organisationens beslutsfattande och se resultat av egna förslag. Ett sådant inflytande kan gynna utvecklandet av stolthet hos individen eller arbetsgruppen, om förslagen accepteras (*ibid.*). I enlighet med nämnda studie visade föreliggande arbete att både arbetskrav och rollförväntningar påverkade upplevelsen av yrkesstolthet.

Försäkringskassans personalpolitik innebär bland annat att ge medarbetarna lust och möjlighet att aktivt medverka till verksamhetens förnyelse och effektivisering. Personalpolicyns uppgift är att underlätta och stödja förverkligandet av det gemensamma arbetet i medborgarnas tjänst. Viktigt är att alla känner sig som inflytelserika medarbetare (jfr. Nilsson & Kirjavainen, 2005). Försäkringskassans arbetsmiljö- och hälsopolicy innefattar värderingar såsom att arbetsmiljön påverkar medarbetarna och därmed också verksamhetens resultat och kvalitet. Arbetsmiljö- och hälsoarbete bedrivs som en integrerad del i verksamheten. Det arbets- och förhållningssätt som man använder är dialog och samverkan. Att systematiskt planera, följa upp och ständigt arbeta med förbättringar flyttar fokus från ohälsa till hälsa. Försäkringskassan skall skapa förutsättningar för en bra arbetsmiljö som utgår från verksamhetens krav och medarbetarnas individuella olikheter. Detta bidrar till att man når sina verksamhetsmål samt att medarbetarna trivs och mår bra (Malmborg & Jöhnk, 2005)

Att tiden räcker till, när allt går som det ska, att ligga före och ha kontroll och möjligheten att slutföra sitt arbete uttrycks som önskvärda tillstånd som är associerade med stor tillfredsställelse hos de anställda (jfr Nilsson & Kirjavainen, 2005). Att allt arbete är klart när man går hem för dagen och att slutföra en uppgift bidrar till yrkesstolthet. Motivationen

till yrkesstolthet Hotas lätt under perioder av för mycket arbete. En vanlig beskrivning av jobbtillfredsställelse är att det är viktigt att veta att man är bra på sitt jobb, vilket i sin tur innebär ett väl genomfört arbete, även om man inte får erkännande för det. Men, att få sitt arbete erkänt bidrar till känslor av nyttighet och belåtenhet hos den anställde (Hertting, Nilsson, Theorell & Sätterlund Larsson, 2002). Vad som poängterades i denna studie var sambandet mellan att inte ha tillräckligt med tid och känslan av att inte räkna till för kunderna vilket påverkade de anställda negativt.

Chefer och ansvariga bör erkänna varje anställds potential och kompetens för att genom detta uppmuntra organisationens kultur. Öppen kommunikation är nödvändig för att etablera en känsla av tillit i förhållandet mellan chefer och anställda (Truckenbrodt, 2000). Detta kan spegla den öppenhet och kontakt med medborgarna som myndigheten bör ha enligt Persson & Lejon (2000). Detsamma poängteras av Katzenbach (2002) som funnit att det för företags/organisationens framgång är viktigt att som ansvarig tro på och ha tillit till varje medarbetare, och att inse att värdet och potentialen av varje arbetsgrupp kan vara avgörande för framgång eller misslyckande för företaget. Att engagera medarbetarna både känslomässigt och rationellt är av betydelse eftersom den känslomässiga energin "smittar" genom företaget och har en mångsidig effekt på den kollektiva prestationen (Katzenbach, 2000).

Sammanfattningsvis kan konstateras att begreppet yrkesstolthet inbegriper "interaktionsintelligens" "arbetsengagemang", "yrkesrealism" samt "självständighet i arbetet". För arbetsgivaren implicerar detta medvetandegörande viss utmaning att påverka föreliggande faktorer hos de anställda. Det som främst bidrar till att stärka yrkesrollen omfattande stolthet, meningsfullhet, glädje och betydelsefullhet i arbetet är "interaktionsintelligens", vilken komponent kan antas möjlig att påverka. Denna beståndsdel handlar om grupparbete, organisationskultur, social interaktion, ledarskap, förutsägbarhet i arbetet och kontroll i arbetet. Den andra faktorn som spelade in var "arbetsengagemang" som indikerar arbetets plats i livet samt engagemang i organisationen, vilka element delvis ligger utanför arbetsgivarens inseende. Den tredje faktorn bestod av "yrkesrealism" innefattande arbetskrav och rollförväntningar, något som arbetsgivaren i hög grad har kontroll över. Den fjärde faktorn som påverkar yrkesstoltheten var "arbetstillfredsställelse", vilket innefattar skicklighet i arbetet och arbetsmotiv. Här gäller det för arbetsgivaren att avgöra hur mogna de anställda är. För stark kontroll av en mogen grupp är en kränkning, som minskar arbetsmotivationen (Nilsson, 1993). För att ingjuta stolthet hos medarbetarna på Försäkringskassan Dalarna, och därmed även påverka organisationskulturen, bör man fokusera på de anställda genom att ta tillvara var och ens kompetens. Vidare bör man öppet kommunicera och engagera de anställda genom att delge dem mål och visioner så att alla känner sig betydelsefulla i sitt arbete och därmed också stolta över sitt yrke. Yrkesstoltheten bidrar mera än lönen till att motivera en människa i arbetslivet (Bazen et al., 2005). Fabo Jonsson (1991) tillägger att känna yrkesstolthet är att kunna sitt jobb, att känna att man är betydelsefull samt att kunna stå för det man gör och för verksamheten.

## Referenser

- Ahlenius, L. (2006) Tankar om framtiden (*pilotstudie, ej publicerad*)
- Bazen, S., Lucifora, C., Salverda, W. (2005). *Job quality and employer behaviour*. (sid 11-15) Storbritannien: Antony Rowe Ltd, Chippenham and Eastbourne.
- Dallner, M., Lindström, K., Elo, A-L., Skogstad, A., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Örhede, E. (2000). *Användarmanual för QPSNordic. Frågeformulär om psykosociala och sociala faktorer i arbetslivet utprovat i Danmark, Finland, Norge och Sverige*. Arbetslivsinstitutet, Arbetslivsrapport 2000:19. Hämtat 31 mars, 2006 från: [http://ebib.arbetslivsinstitutet.se/arb/2000/arb2000\\_19.pdf](http://ebib.arbetslivsinstitutet.se/arb/2000/arb2000_19.pdf)
- Eriksson, B., Larsson, P. (2002) *Organisation, arbetsvillkor och service vid försäkringskassan*. Karlstad: Universitetsstryckeriet.
- Eskildsen, J.K., Kristensen, K., Westlund, A.H. (2003). Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries. *Employee Relations*, 26 (2), 122-136.
- Fabo Jonsson, C. (1991) *Låt det vara högt till tak Arbetsglädje-Yrkesstolthet-Barnomsorg*. (sid 12-17) Stockholm: svenskt Tryck.
- Fielder, B., (1996) *Motivation in the workplace*. (sid 5-32) Kansas: SkillPath Publications.
- Fredriksson, K., Bildt, C., Hägg, G., Kilbom, P. (2001) The impact on musculoskeletal disorders of changing physical and psychosocial work environment conditions in the automobile industry. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 28 31-45
- Hall, S. (2001) *Det offentliga mötet Om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. (sid 80-100) Lund: Bokbox Förlag.
- Hill, C. (2004). *Pride Before Profit. A review of the factors affecting employee pride and engagement*. *CHA Report, September 2004*.
- Historik Försäkringskassan. (2006) Besökt 3 maj 2006 på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)
- Holmqvist, H.E., Hägg, M., Lönngrén, E.S., Jonsson, N. (2003). *Försäkringskassan Den nya myndigheten*. Statens offentliga utredningar Stockholm: Elanders Gotab AB. (sid 11, 35, 53)
- Katzenbach, J., (2000) *Peak performance. Aligning the hearts and minds of your employees*. (sid 5-19) Boston: Harvard Business School Press
- Katzenbach, J., (2003) *Why pride matters more than money*. (sid 15-32) New York: Crown Business.

Kornell, A K., (2004) Samspelssituationer på försäkringskassan ur handläggarnas och allmänhetens perspektiv. (Opublicerad C-uppsats) Högskolan Dalarna, <http://dalea.du.se/theses/archive/>

Malmberg, C., Jöhnk, A. (2005) Försäkringskassans Arbetsmiljö- och Hälsopolicy, Försäkringskassans Personalpolicy. (*Dokument från kontaktperson/Ej publicerad*)

McHugh, M. (1997) The stress factor: another item for the change management agenda? *Journal of Organizational Change Management*, 10 (4), 345-362.

Nilsson, B. (1993) *Individ och grupp. En introduktion till grupp psykologi*. Lund: Studentlitteratur.

Nilsson, J., Kirjavainen, K. (2005) Arbetslivets organisering En studie om alienation och de anställdas subjektiva upplevelse av arbetssituationen inom Försäkringskassan Dalarna. (Opublicerad C-uppsats) Högskolan Dalarna, <http://dalea.du.se/theses/archive/>

Persson, G., Lejon, B. (2000). En förvaltning i demokratins tjänst –ett handlingsprogram. *Regeringskansliet*. [www.justitie.regeringen.se](http://www.justitie.regeringen.se)

Petersson, H., Leppänen, V., Jönsson, S., Tranquist, J. (2006). *Villkor i arbete med människor –en antologi om human servicearbete*. Arbetslivsinstitutet. Stockholm: Elanders Gotab AB.

Tabachnick, B., Fidell, L. (1989) *Using Multivariate Statistics*. New York: HarperCollins Publishers.

Truckenbrodt, Y. B. (2000) Leader-Member Exchange and Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Acquisition Review Quarterly - Summer 2000*.



HÖGSKOLAN  
Dalarna

### Psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet

Det är ett välkänt faktum att man påverkas av den miljö man arbetar i. Vill man förändra sin arbetsmiljö gäller det att veta vilka krafter som driver arbetsplatsen. Syftet med föreliggande studie är därför att erhålla kunskap om den arbetsmiljö som råder på försäkringskassan samt att undersöka medarbetarnas känsla av mening och stolthet över sitt arbete och sin arbetsplats. För att förverkliga detta syfte behöver jag din hjälp. Du är en av de slumpmässigt utvalda deltagarna, som plockats från en lista över anställda. Det är min förhoppning att du har möjlighet att svara på enkäten som omfattar 130 frågor. Din uppgift blir då att läsa frågorna och därefter skatta i vilken utsträckning du håller med om alternativt inte håller med om den aktuella frågan. Detta gör du genom att markera med en ring runt det svarsalternativ som bäst stämmer överens med din åsikt. Observera att det förekommer frågor på båda sidor av formuläret. Efter att enkäten besvarats lägger du den i det bifogade svarskuvertet och skickar det med internposten till länskontoret, som sedan distribuerar det vidare till mig. Enkätsvaren ligger till grund för undersökningsresultaten, vilka presenteras i min D-uppsats i psykologi. Om det så önskas presenteras huvudresultaten även muntligt vid lämpligt tillfälle. Självklart är deltagandet frivilligt och du kan avbryta svarandet när du vill. Svaren behandlas anonymt och makuleras efter studiens genomförande. Sista svarsdag är den 24/5. Det är min förhoppning att du väljer att delta, dina åsikter är viktiga för att skapa en så tydlig bild som möjligt av medarbetarnas inställning till organisationen.

Om du har några frågor eller funderingar kring enkäten kan du nå mig via e-mail eller telefon.

Tack för din medverkan!

Linda Ahlenius  
h04linal@du.se  
070-5330027

*Bilaga 2 (enkäten) finns i separat dokument.*