



UNIVERSITETET I  
NORDLAND

HANDELSHØGSKOLEN I BODØ • HHB

---

# MASTEROPPGAVE

**Jobbtilfredshet – En undersøkelse ved  
Rehabiliteringssenteret Nord-Norges Kurbad AS**

Henning-Ivar Thode Iversen  
Lars Øie

BE320E  
MBA HHB - Tromsø



## Sammendrag

*Hensikt:* Hensikten med denne studien er å undersøke hvilke faktorer som påvirker jobbtilfredsheten. På bakgrunn av teori og egne erfaringer er det fire faktorer som er sentrale for å oppleve høy jobbtilfredshet. Faktorene vi undersøker nærmere er autonomi, mestring, oppgavens betydning og læring.

*Metode:* Studien undersøker årsakssammenheng mellom de ovennevnte begrepene og jobbtilfredshet. Vi har utført en kvantitativ spørreundersøkelse ved Rehabiliteringssenteret Nord-Norges Kurbad AS (RNNK). Dataene er analysert med svarfordeling og flere statistiske analyser, deriblant faktor-, korrelasjons- og regresjonsanalyse.

*Resultater:* Vi mottok 76 svar av 135 mulige (56,5 %). Undersøkelsen viser at autonomi har en sterk, høysignifikant, positiv sammenheng med jobbtilfredshet ( $p < 0,01$ ), med en forklart varians på 38,5 %. Videre har mestring også en høysignifikant, positiv sammenheng med jobbtilfredshet ( $p < 0,01$ ), med en forklart varians på 12,8 %. Oppgavens betydning viser en signifikant, positiv sammenheng med jobbtilfredshet ( $p < 0,05$ ), med forklart varians på 5,5 %. Læring var ikke mulig å teste på grunn av lav validitet og reliabilitet i datasettet.

*Konklusjon:* Funnene i denne undersøkelsen viser at autonomi, mestring og oppgavens betydning er faktorer som medfører økt jobbtilfredshet. Arbeidsgivere bør derfor tilrettelegge for autonomi og mestring, samt synliggjøre betydning av arbeidsoppgavene som utføres. Vi undersøkte også om læring medførte økt jobbtilfredshet, men kunne ikke fastslå dette på bakgrunn av våre data. I videre forskning anbefaler vi å gjøre lignende undersøkelser i en større populasjon, gjerne med et videreutviklet spørreskjema.

*Nøkkelord:* Jobbtilfredshet, trivsel, jobbkarakteristika, autonomi, valgfrihet, selvbestemmelse, selvbestemmelsesteori, motivasjon, mestring, oppgavens betydning, læring, Hackman, Oldham, Herzberg, Deci, Ryan, spørreskjema, kvantitativ, faktoranalyse, regresjonsanalyse.

## **Forord**

Denne mastergradsoppgaven markerer avslutningen på studiet Master of Business Administration ved Universitetet i Nordland. Studiet er i hovedsak gjennomført ved siden av jobb, noe som til tider har ført til krevende hverdager. Resultatet av arbeidet er vi glade for å si oss fornøyd med, og vi sitter igjen med kunnskap og informasjon som vi vil kunne benytte oss av i fremtidige jobbsituasjoner.

Studietiden har gitt oss både faglig og sosialt utbytte, derfor vil vi takke medstudenter og forelesere for å ha bidratt til dette. Vi ønsker å takke vår veileder Ingunn Elvekrok ved Høgskolen i Buskerud for god og konstruktiv veiledning, hjelp og inspirasjon i arbeidet med oppgaven. Vi vil også rette en stor takk til alle ansatte og ledelse ved RNNK for godt samarbeid og for å ha bidratt med informasjon gjennom spørreundersøkelsen vi utførte.

Til slutt ønsker vi å sende en stor takk til våre familier og venner. Takk for gode innspill, korrekturlesing og barnepass. Takk for fantastisk støtte, motivasjon, gode tanker og ikke minst tålmodighet. Uten dere hadde ikke dette latt seg gjennomføre. Vi ser frem til å tilbringe mer tid sammen med dere nå.

Tromsø, 19.12.2013

Henning-Ivar Thode Iversen

Lars Øie

## Innholdsfortegnelse

Sammendrag .....	i
Forord .....	ii
Innholdsfortegnelse .....	iii
Tabeller, figurer og vedlegg .....	iv
1.0 Innledning.....	1
1.1 Bakgrunn .....	1
1.2 Forskningsspørsmål.....	3
1.3 Oppgavens disposisjon.....	3
2.0 Teoretisk rammeverk.....	5
2.1 Hackman og Oldhams jobbkarakteristikamodell .....	5
2.2 Herzbergs to-faktor teori .....	8
2.3 Selvbestemmelsesteori .....	9
2.4 Forskningsmodell .....	12
2.5 Hypoteseutvikling .....	14
3.0 Metode.....	20
3.1 Forskningsdesign og valg av metode .....	20
3.2 Populasjon og utvalg .....	22
3.3 Målutvikling .....	23
3.4 Datainnsamling.....	27
3.5 Gjennomføring av dataanalyse.....	28
3.6 Reliabilitet og validitet .....	36
3.7 Metodekritikk .....	38
4.0 Resultater.....	40
4.1 Bakgrunnsdata .....	40
4.2 Jobbtilfredshet ved RNNK – svarfordeling.....	41
4.3 Korrelasjonsanalyse .....	48
4.4 Regresjonsanalyse og hypotesetesting .....	49
4.5 Oppsummering hypotesetesting .....	51
5.0 Drøfting .....	52
5.1 Forholdet mellom autonomi og jobbtilfredshet.....	52
5.2 Forholdet mellom mestring og jobbtilfredshet.....	53
5.3 Forholdet mellom oppgavens betydning og jobbtilfredshet.....	54

5.4 Drøfting av svarfordeling .....	55
6.0 Avslutning .....	57
6.1 Svaret på forskningsspørsmålet.....	57
6.2 Begrensninger og mulige feilkilder.....	57
6.3 Implikasjoner for teori og praksis .....	59
Litteraturliste .....	63
Appendiks.....	67

### **Tabeller, figurer og vedlegg**

Tabell 1. Items jobbtilfredshet .....	25
Tabell 2. Items autonomi.....	25
Tabell 3. Items mestring .....	26
Tabell 4. Items oppgavens betydning.....	26
Tabell 5. Items læring.....	27
Tabell 6. Deskriptiv statistikk for alle items i undersøkelsen (N=76) .....	31
Tabell 7. Faktorladninger for jobbtilfredshet .....	33
Tabell 8. Faktorladninger for autonomi .....	33
Tabell 9. Faktorladninger for mestring .....	34
Tabell 10. Faktorladninger for oppgavens betydning .....	34
Tabell 11. Faktorladninger for læring .....	35
Tabell 12. Deskriptiv statistikk for alle (sum)variablene i undersøkelsen (N=76) .....	35
Tabell 13. Cronbachs alpha, min-max verdier item total korrelasjoner.....	37
Tabell 14. Bakgrunnsdata respondenter. ....	40
Tabell 15. Bivariat korrelasjonsanalyse (Pearsons r).....	48
Tabell 16. Regresjonsanalyse autonomi.....	49
Tabell 17. Regresjonsanalyse mestring.....	50
Tabell 18. Regresjonsanalyse oppgavens betydning.....	50
Tabell 19. Oppsummering hypotesetesting.....	51

Figur 1. Hackman & Oldhams jobbkarakteristika modell (1976, oversatt) .....	7
Figur 2. Organismic integration theory (OIT), figur utledet fra Deci (1996) .....	10
Figur 3. Forskningsmodellen.....	12
Figur 4. Mestringssonen (Johannsen og Olsen 2008) .....	16
Figur 5. Svar på item 6-15, jobbtilfredshet .....	43
Figur 6. Svar på item 16-20, autonomi.....	44
Figur 7. Svar på item 21-25, mestring.....	45
Figur 8. Svar på item 26-30, oppgavens betydning.....	46
Figur 9. Svar på item 31-35, læring .....	47
Vedlegg 1. Kopi av spørreskjema.....	67
Vedlegg 2. Organisasjonskart for RNNK AS.....	72

## 1.0 Innledning

### 1.1 Bakgrunn

Vi har lenge vært interessert i hva som gjør at folk trives eller mistrives med jobben sin. I forbindelse med MBA-studiet ble vi introdusert til begrepet jobbtilfredshet, som umiddelbart fanget oppmerksomheten vår. Det falt derfor naturlig for oss å studere dette nærmere ved å gjennomføre en undersøkelse i forbindelse med masteroppgaven.

Ved vår virksomhet ble det gjennomført en medarbeiderundersøkelse sommeren 2013. Resultatene fra undersøkelsen viste at en stor andel av medarbeiderne så ut til å trives på jobb ved Rehabiliteringssenteret Nord-Norges Kurbad (RNNK). Vi ønsket å finne ut av hvilke faktorer som kunne være med på å forklare trivselen på arbeidsplassen. Siden tilfredsheten ved RNNK allerede syntes å være god, tenkte vi at forutsetningene var til stede for å identifisere trivselsfaktorer og undersøke dette nærmere.

I organisasjonssammenheng har det vært forsket mye på jobbtilfredshet tidligere, og vi har studert noe av denne forskningen nærmere. Noen av de positive effektene av økt jobbtilfredshet er blant annet redusert "turn-over", bedret samarbeidsevne blant ansatte, økt produktivitet eller yteevne og bedre livskvalitet for den enkelte (Jacobsen & Thorsvik 2007, Hage 2011, Undlien & Granquist 2012). Disse positive effektene gjør det faglig interessant å undersøke nærmere hvilke faktorer som gir økt jobbtilfredshet. Både eiere, bedriftsledere og ansatte vil kunne dra nytte av dette.

Jobbtilfredshet sees på som et overordnet begrep der individet uttrykker tilfredshet med arbeidet generelt (Rullestad 2007). I følge Spector (1997) er jobbtilfredshet helt enkelt et uttrykk for i hvilken utstrekning folk liker jobben sin eller ikke. I teorien finner vi flere faktorer som kan gi økt jobbtilfredshet. I Herzbergs to-faktor teori presenteres blant annet motivasjonsfaktorer som skaper tilfredshet (Herzberg, Mausner & Snyderman 1959). Disse er: prestasjon og selvtilfredshet, anerkjennelse, vekst, forfremmelse, arbeidsoppgavens karakter og ansvar for eget arbeid (Jacobsen & Thorsvik 2007). Hackman og Oldhams

jobbkarakteristika modell presenterer mange faktorer på forskjellige nivå, som kan bidra til høy jobbtilfredshet (Jacobsen & Thorsvik 2007). Eksempler på faktorer er: ferdighetsvariasjon, oppgaveidentitet, oppgavens betydning, autonomi og tilbakemelding fra oppgaven. Selvbestemmelsesteori omhandler motivasjon og kan knyttes til jobbtilfredshet (Deci 1996). Selvbestemmelse kan gi økt indre motivasjon og dermed økt tilfredshet med arbeidsoppgavene.

Med utgangspunkt i eksisterende teori ønsker vi å se nærmere på hvilke faktorer som gir økt jobbtilfredshet ved RNNK og således belyse temaet jobbtilfredshet nærmere. Vi vil blant annet ta utgangspunkt i ovennevnte teorier og modeller og benytte disse for å utvikle vår egen forskningsmodell (se kapittel 2). Med kunnskapen fra denne oppgaven håper vi å kunne bidra til best mulig jobbtilfredshet for alle ansatte ved RNNK, samt bidra til økt forståelse og kunnskap om temaet generelt.

### *1.1.1 Om RNNK AS*

Begge forfatterne av denne oppgaven har tilknytning til Rehabiliteringssenteret Nord-Norges Kurbad AS (RNNK), ett av Norges største rehabiliteringssentre. RNNK er lokalisert i Tromsø og tilbyr helhetlige rehabiliteringstjenester innen spesialisthelsetjenesten, blant annet med avtale med Helse-Nord regionale helseforetak (Helse-Nord HF). Senteret er CARF-akkreditert<sup>1</sup>. RNNK ble grunnlagt i 1952 av adventistmenigheten, men er i dag et familieeid, ideelt aksjeselskap. Bedriften har ca 85 årsverk, fordelt på vel 130 ansatte. Organisasjonen er delt opp i 10 avdelinger (se organisasjonskart, vedlegg 2) der servicefunksjonene er sortert under avdelingene resepsjon, kjøkken, husøkonomi (rom/renhold), barnehage, teknisk avdeling og administrasjon. De helsefaglige avdelingene er delt inn i legeavdeling, medisinsk serviceavdeling, fysikalsk avdeling og lærings- og mestringsavdeling. Styret har engasjert administrerende direktør, som igjen har stab og organisasjonsleder under seg. Avdelingsledere rapporterer til organisasjonsleder. De ansatte representerer et vidt spekter, fra ufaglærte vikarer til høyt utdannede personer, blant annet innen forskjellige helsefag.

---

<sup>1</sup> CARF= Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities er en internasjonal anerkjent ideell organisasjon som akkrediterer/godkjenner virksomheter som tilbyr diverse helsetjenester, deriblant rehabilitering.



De medisinske funksjonene er tverrfaglig driftet og senteret tar imot pasienter/brukere med mange ulike problemstillinger, bl.a. hjerneslag, opptreningsbehov etter operasjoner, smerteproblematikk og opptreningsbehov for å komme tilbake til jobb. Rehabiliteringen skjer på døgnbasis, det vil si at pasientene er innlagt i alt fra en til fire uker av gangen og har egne rom og senger. Når det gjelder denne undersøkelsen har ledelsen ved RNNK vært positive og støttet oss helt fra prosjektskissen ble lagt frem.

## **1.2 Forskningsspørsmål**

Formålet med oppgaven er å undersøke fenomenet jobbtilfredshet nærmere, i tillegg til å undersøke den faktiske jobbtilfredsheten ved RNNK AS, som et bidrag til internt kvalitetssikringsarbeid. Vi har valgt dette forskningsspørsmålet som utgangspunkt for teorigjennomgang og utvikling av modell, før vi gjennomfører undersøkelsen:

*"Hvilke faktorer gir økt opplevd jobbtilfredshet?"*

Jobbtilfredshet er viktig både for den enkelte ansatte og for organisasjonen som helhet. Som vi var inne på i kapittel 1.1, vil det å være tilfreds på jobb kunne gi bedre livskvalitet, økt samarbeid, gode sosiale relasjoner og økt kreativitet. Igjen kan dette være gunstig for organisasjonen fordi det gir mer fornøyde ansatte og dermed redusert "turn-over" og økt effektivitet. Kanskje til og med mer fornøyde brukere og et bedre omdømme er en konsekvens?

For å avgrense oppgaven har vi valgt å se nærmere på fire faktorer som teorien peker på som viktige for jobbtilfredsheten. Avgrensningen er nærmere begrunnet i teorikapittelet.

## **1.3 Oppgavens disposisjon**

Denne oppgaven inngår som en del av masterstudiet MBA (Master of Business Administration) ved Universitetet i Nordland. Oppgaven innleder med bakgrunn for valg av tema, kort presentasjon av tema og forskningsspørsmål i kapittel 1. Videre i kapittel 2

presenteres det teoretiske rammeverket og utvikling av forskningsmodell og hypoteser. Påfølgende kapittel (3) innehar metodiske disposisjoner og vurderinger i forbindelse med gjennomføring av studien. Kapittel 4 inneholder resultatene inkludert blant annet regresjonsanalyse og hypotesetesting. I kapittel 5 drøftes resultatene i lys av teori. Det 6. og siste kapittelet gir svar på forskningsspørsmålet, presenterer mulige begrensninger og gir forslag til implikasjoner for teori og praksis. Litteraturliste og appendiks finnes helt til slutt.

## 2.0 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil vi presentere det teoretiske rammeverket som vi legger til grunn for utvikling av forskningsmodell, hypoteser og undersøkelsen som helhet. Vi vil komme inn på Hackman & Oldhams og Herzbergs klassiske teorier som omhandler jobbtilfredshet. Videre presenterer vi Deci & Ryans selvbestemmelsesteori, som er en nyere teori på området, med en litt annen vinkling. Disse tre teoriene danner grunnlaget for forskningsmodellen, og vi vil gjøre begrepsavklaringer i forbindelse med presentasjon av denne. Til slutt beskriver vi utvikling av hypotesene i modellen.

### 2.1 Hackman og Oldhams jobbkarakteristikamodell

Hackman og Oldhams jobbkarakteristikamodell (figur 1) er en sentral, klassisk teori innenfor temaet jobbtilfredshet. Modellen forsøker å forklare hvordan individer kan motiveres til å gjøre en effektiv jobb. Kort fortalt har Hackman og Oldham i sin modell utarbeidet fem faktorer eller kjennetegn ved oppgaven, også kalt jobbkarakteristika. Ved oppfyllelse av en eller flere av disse kjennetegnene vil den enkelte oppnå psykologiske tilstander, som påvirker forhold som jobbtilfredshet og jobbytelse. Videre følger en nærmere redegjørelse av modellen.

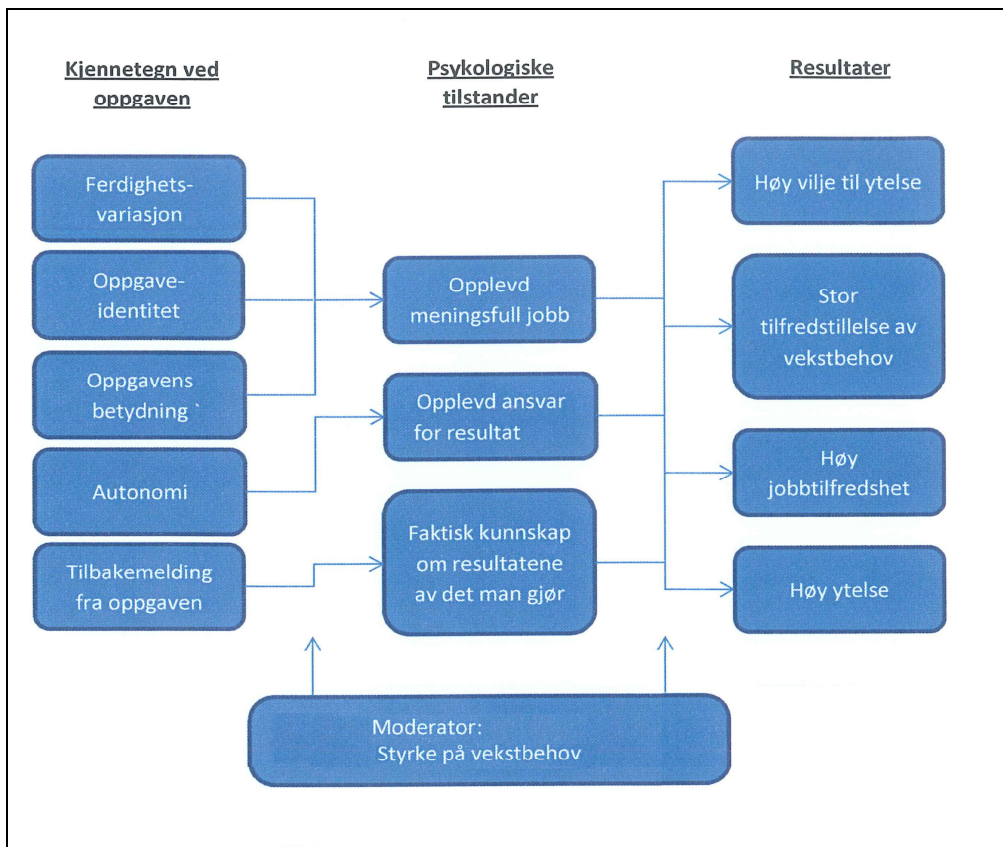
*Ferdighetsvariasjonen* beskrives som hvordan en arbeidstaker anvender forskjellige evner, ferdigheter og kunnskap til å gjøre en jobb. Arbeidstakere antas å øke motivasjonen dersom arbeidsvariasjonen er høy. Dette kan henge sammen med at jobber som har stor grad av ferdighetsvariasjon innehar lite repetitivt arbeid eller monotoni og oppleves derfor av ansatte som mer utfordrende og kompetansekrevede/-fremmende (Hackman & Oldham 1976, Kaufmann & Kaufmann 2003, Lunenburg 2011).

*Oppgavens identitet* relateres til om en arbeidstaker utfører en jobb som kan regnes som komplett. Med komplett menes at man kan gjøre en jobb fra begynnelse til slutt med et synlig resultat (Hackman & Oldham 1976). Dersom en arbeider bare er delaktig i en liten del av jobben, vil den ha vanskeligheter med å identifisere det ferdige resultatet med sin

egen innsats (Lunenburg 2011). Eksempler i hver ende av skalaen her kan være samlebåndsarbeid i forbindelse med spikerproduksjon i forhold til snekkeren som snekrer hele huset. Dersom man har høy oppgaveidentitet vil egeninnsats og engasjement være større, fordi den ansatte identifiserer seg med resultatet (Hackman & Oldham 1976, Greenberg & Baron 2008).

*Oppgavens betydning* omhandler å se viktigheten av arbeidsoppgavene. Det vil si hvilken virkning jobben har for andre mennesker i og utenfor organisasjonen, og i hvilken grad arbeidstaker ser på jobben som meningsfull. De ansatte vil kunne se en større mening med den jobben de har gjort, dersom de opplever at det de gjør har stor betydning (Hackman & Oldham 1976, Kaufmann & Kaufmann 2003).

Disse tre jobbkarakteristika, ferdighetsvariasjon, oppgaveidentitet og oppgavens betydning vil i følge Hackman & Oldham (1976) kunne medføre en psykologisk tilstand der man opplever jobben som mer meningsfull. Det igjen vil kunne medføre høy vilje til ytelse, stor tilfredsstillelse av vekstbehov, høy jobbtilfredshet og høy ytelse.



**Figur 1.** Hackman & Oldhams jobbkarakteristika modell (1976, oversatt)

*Autonomi* defineres av Hackman & Oldham (1976:258) som følger:

*”The degree to which the job provides substantial freedom, independence, and discretion to the individual in scheduling the work and in determining the procedures to be used in carrying it out.”*

I følge modellen gir autonomi økt opplevd ansvar for resultatet av jobben. Det igjen vil kunne medføre høy vilje til ytelse, stor tilfredsstillelse av vekstbehov, høy jobbtillfredshet og høy ytelse.

*Tilbakemelding fra oppgaven* vil si at arbeidstaker får tilbakemeldinger på hvordan arbeidet er utført og får vite om resultatene av arbeidsprosessen. Nettopp det å få tilbakemeldinger på progresjonen i arbeidet er viktig for motivasjonen til den enkelte ansatte (Kaufmann & Kaufmann 2003). Underveis i arbeidet vil tilbakemeldinger ha en større positiv effekt, sammenlignet med å motta dem lang tid i etterkant (Lunenburg 2011). Hackman & Oldham (1976) fokuserer mest på tilbakemelding fra selve oppgaven man gjør, og at det er denne som betyr noe for oppfattelsen av resultat av arbeidet. Tilbakemelding fra oppgaven vil i følge modellen medføre faktisk kunnskap om

resultatene av det man gjør. Det igjen vil kunne medføre høy vilje til ytelse, stor tilfredsstillelse av vekstbehov, høy jobbtilfredshet og høy ytelse.

*Hvor sterkt vekstbehov* et individ har, vil moderere effekten av de forskjellige jobbkarakteristika og de psykologiske tilstandene. Personer med høyt vekstbehov vil respondere bedre på jobber som innehar elementer av de fem forskjellige jobbkarakteristika (Hackman & Oldham 1976).

## **2.2 Herzbergs to-faktor teori**

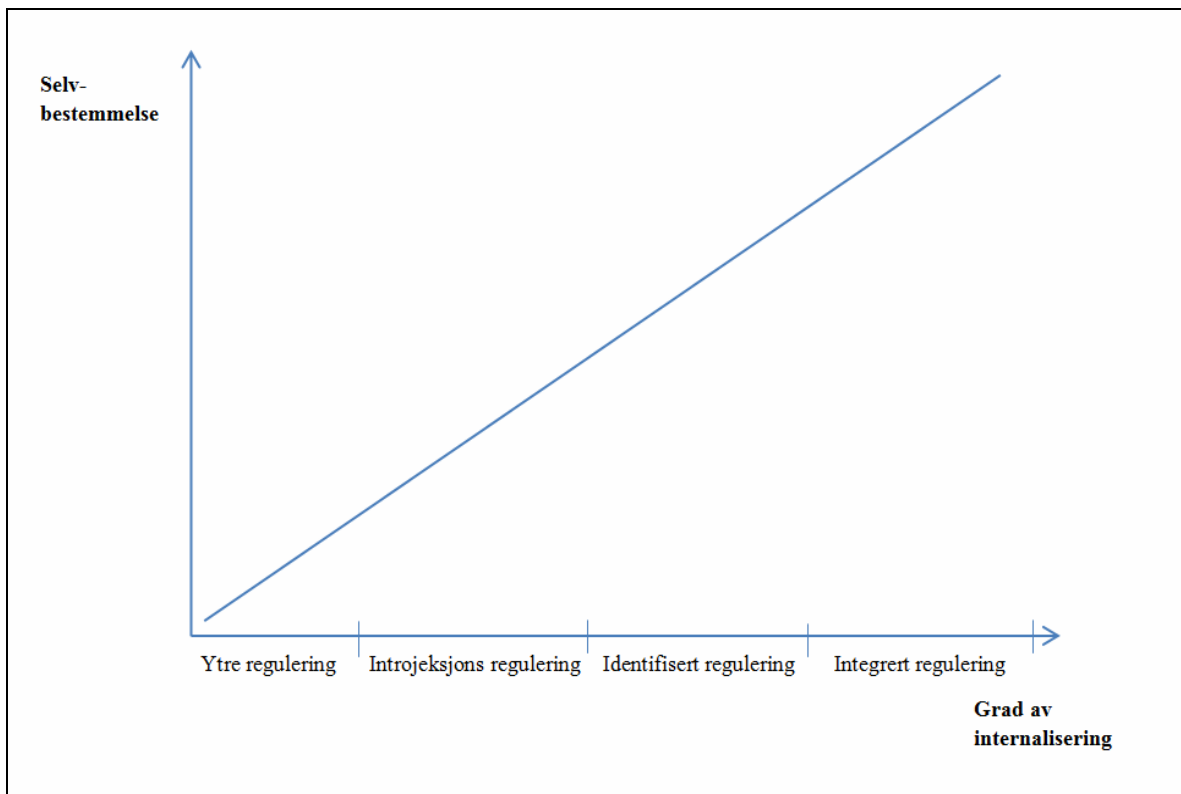
I tillegg til Hackman & Oldhams jobbkarakteristika modell, er to-faktor teorien en av de klassiske teoriene om jobbtilfredshet. Den er utviklet av Herzberg et al. (1959). Den skiller mellom de to begrepene jobbtilfredshet og jobbmisnøye, som igjen påvirkes av ulike faktorer. Tilstedeværelse av de såkalte motivasjonsfaktorene skaper jobbtilfredshet, mens fravær av hygienefaktorer skaper jobbmisnøye. I følge Herzberg et al. (1959) skaper likevel ikke fravær av motivasjonsfaktorer jobbmisnøye. Likeledes vil heller ikke tilstedeværelse av hygienefaktorene kunne gi jobbtilfredshet, kun hindre jobbmisnøye. De seks forskjellige motivasjonsfaktorene er prestasjon og selvtilfredshet, anerkjennelse, vekst, forfremmelse, arbeidsoppgavens karakter og ansvar for eget arbeid (Jacobsen & Thorsvik 2007). Disse faktorene beskriver indre jobbforhold, også kalt intrinsiske faktorer. De ekstrinsiske (ytre) faktorene ble identifisert av Herzberg et al. (1959) som organisasjonspolitik, teknisk veiledning, interpersonlige relasjoner til kolleger, lønn, jobbsikkerhet, privatliv, arbeidsforhold og status. Det har vært noe kritikk til denne teorien i ettertid, da resultatene fra flere studier ikke kunne bekrefte teorien. Det var også korrelasjon mellom jobbtilfredshet og jobbmisnøye, og da er det vanskelig å behandle dem som atskilte fenomener (Furnham et al. 2002).

### ***2.3 Selvbestemmelsesteori***

Selvbestemmelsesteori er en generell metateori som omhandler og forklarer menneskelig motivasjon. Teorien fokuserer på i hvilken grad menneskelig atferd er frivillig og selvbestemt (Deci 1996). Motivasjon kan defineres som "de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål" (Kaufmann & Kaufmann 2009:93). Deci & Ryan (2000) skiller mellom indre og ytre motivasjon. Indre motivasjon er til stede når en person opplever tilfredsstillende av selve aktiviteten eller jobben den gjør, mens ytre motivasjonsfaktorer f.eks. representerer forskjellige former for belønning eller straff. Det er de indre motivasjonsfaktorene som er de sterkeste driverne for atferd.

Selvbestemmelsesteorien til Deci & Ryan (Deci 1996) består av fire underteorier hvor forskjellige aspekter ved menneskelig motivasjon blir tatt opp. Vi vil beskrive tre av disse nærmere her.

*Organismic integration theory (OIT)* viser til hvordan handlinger og atferd som blir motivert av eksterne faktorer kan bli internalisert i individet. Internaliseringen kan sees som en stegvis prosess, der man skiller mellom fire forskjellige typer motivasjon. De fire typene er ytre regulering, introjeksjons regulering, identifisert regulering og integreert regulering. Selve driveren i denne prosessen er behov for tilhørighet, og internaliseringen gjør graden av selvregulering/selvbestemmelse større (Kjekk 2012), se figur 2.



**Figur 2.** Organismic integration theory (OIT), figur utledet fra Deci (1996)

Ytre regulering er den vanligste formen for ytre motivasjon. Her påvirker man atferden til individet gjennom ytre faktorer som for eksempel straff og belønning. Handlinger som forårsakes av slik ytre påvirkning er den minst selvbestemmende form for motivasjon.

Introjeksjons regulering er den andre formen for ytre motivasjon. Denne formen innebærer at individet føler på forventninger og holdninger i det ytre miljøet og vet hvilke forventninger som eksisterer eksternt. Likevel har ikke individet akseptert dem og gjort dem til sine egne. Handlinger og atferd kan for eksempel være styrt av samvittighet eller angst.

Identifisert regulering betyr at en person identifiserer seg med normer og forventninger som er i det ytre miljøet og handler i tråd med dem. Individet har oppfattet verdiene som viktige og akseptable. Atferd som kommer ut fra slike handlinger er mer selvbestemt enn ved introjeksjonsregulering og ytre regulering.

Integrert regulering er den mest avanserte typen av ytre motivasjon. Atferden som er regulert på denne måten fullstendig selvbestemt, er helt i tråd med hva som er individets



holdninger og verdier og er integrert i selvet. Likevel er det ikke det samme som indre motivasjon siden integrert regulering medfører at aktiviteten oppleves som viktig, men ikke nødvendigvis interessant eller tilfredsstillende (Deci 1996; Gausdal 2000).

*Basic need theory (BNT)* omhandler de psykologiske, menneskelige behovene og betydningen av at vi får tilfredstilt disse. Teorien retter også fokus mot hvilken effekt disse behovene har for vår psykiske helse og velvære. De tre psykologiske behovene som teorien hovedsakelig bygger på er autonomi, kompetanse og tilhørighet. De psykologiske behovene blir definert som medfødte og må oppfylles for at individene skal oppleve vekst og velvære (Deci 1996, Maslow 1954). Gausdal (2000) beskriver det slik:

*”Motivasjon, ytelse og utvikling blir best i sosiale sammenhenger som sørger for menneskenes muligheter til å tilfredsstille sine grunnleggende psykologiske behov for kompetanse, tilhørighet og autonomi.”*

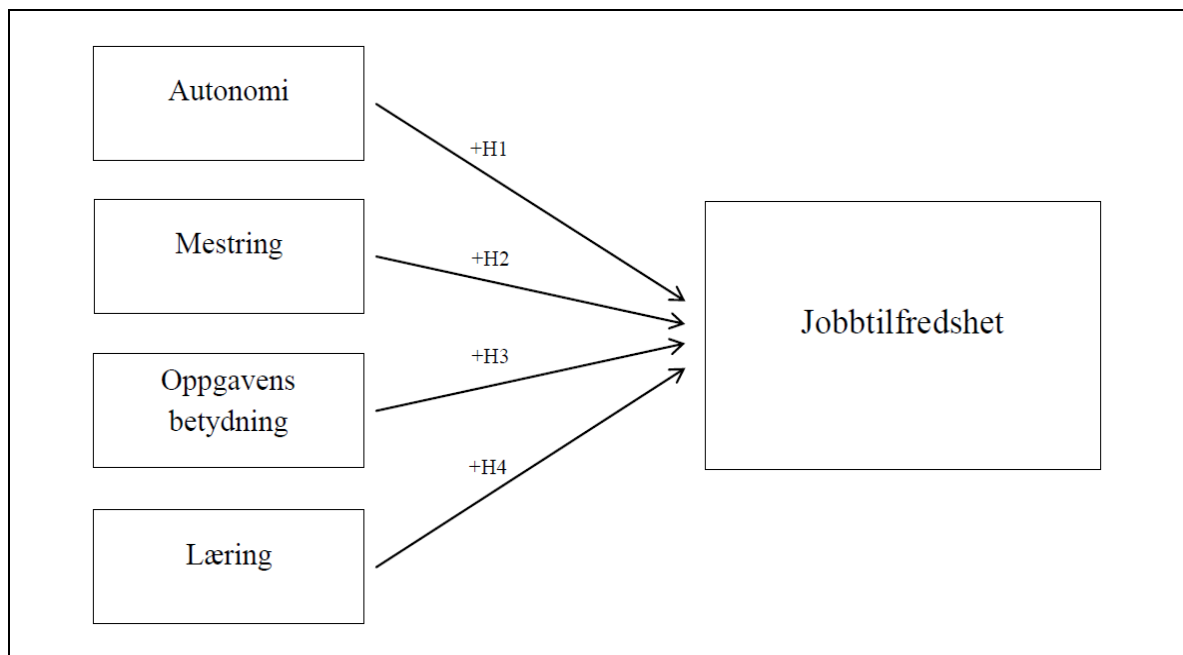
*Cognitiv evaluation theory (CET)* tar for seg aktiviteter og sosiale situasjoner og hvordan disse forholdene har innvirkning på individers indre motivasjon. Oppmerksomheten blir rettet mot hvordan forskjellige forhold vil minske, øke eller opprettholde den indre motivasjonen til mennesker. Forhold som kan være med på påvirke den indre motivasjonen kan være informasjon, belønning og tilbakemeldinger. Om disse faktorene påvirker den indre motivasjonen i positiv eller negativ retning varierer og avhenger av forventninger til faktorene og oppfattelsen av dem (Deci 1996, Eriksen 2008).

Selvbestemmelsesteorien som helhet kan knyttes til jobbtfredshet gjennom at blant annet økt grad av selvbestemmelse, eller autonomi, kan gi økt indre motivasjon. Indre motivasjon bak en atferd eller i forbindelse med en arbeidsoppgave tilsier at man får tilfredsstillende av atferden/oppgaven i seg selv. Ergo vil det igjen gi økt grad av jobbtfredshet.

## 2.4 Forskningsmodell

På bakgrunn av det presenterte teoretiske rammeverket har vi utviklet en forskningsmodell. Vi vil i dette underkapittelet presentere modellen og foreta begrepsavklaring.

Forskningsmodellen utgjør rammen for hvilke faktorer vi skal undersøke nærmere. De omfattende eksisterende modellene i forhold til jobbtilfredshet blir for tidkrevende og kompliserte å bruke direkte som forskningsmodeller i vår masteroppgave. Dette gjør at vi har valgt å gjøre utdrag av modellene presentert i de foregående kapitlene. Vi ser dem i lys av hverandre og egne erfaringer, og utvikler vår egen modell. Modellene vi har sett på er forenklinger av en komplisert virkelighet som gjør det lettere å synliggjøre fenomener og kausalitet. Slik kan vi forstå virkeligheten bedre.



**Figur 3.** Forskningsmodellen

### 2.4.1 Begrepsavklaring

#### Jobbtilfredshet

Det finnes ulike perspektiver på jobbtilfredshet. Man skiller gjerne mellom situasjonelle teorier, eksempelvis Hackman og Oldhams jobbkarakteristika modell, og personlighetstilnæringer og interaktive teorier. Personlighetstilnæringer omhandler hvordan personlighetstrekk påvirker jobbtilfredsheten og interaktive teorier ser jobbtilfredshet som et resultat av omgivelsespåvirkninger og individuelle forskjeller. I organisasjonslitteratur og -forskning er det situasjonelle teorier som har mest støtte, og vi vil jobbe ut i fra dette i denne oppgaven.

En mye brukt definisjon av jobbtilfredshet er: "a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job experience" (Locke 1976:1304). Spector (1997:2) sier det helt enkelt: "It is the extent to which people like (satisfaction) or dislike (dissatisfaction) their jobs." I denne oppgaven velger vi å benytte en definisjon i tråd med Locke (1976), der vi ser jobbtilfredshet som en emosjonell tilstand som et resultat av den ansattes egen oppfattelse og evaluering av jobben sin.

#### Autonomi

Vi har tidligere vært inne på Hackman & Oldhams definisjon av autonomi. Vi mener at definisjonen er noe utdatert, og at arbeidsoppgaver og -form har endret seg en del siden 1976. I denne oppgaven velger vi derfor å basere oss på en definisjon av autonomi hentet fra Gausdal (2001:18) som lyder slik: "frihet til å gjøre valg om hvordan en vil utføre arbeidet, og de resulterende følelsene av personlig ansvar for disse valgene".

#### Mestring

I vår modell velger vi å støtte oss til Johannessen & Olsen (2008:46) sin definisjon av mestring: "(...) opplevd mestringsevne (...) innebærer en persons egen vurdering av sin egen evne til å oppnå et visst ytelsesnivå innenfor en spesifikk situasjon". Mestring kan knyttes opp mot Herzbergs motivasjonsfaktor prestasjon og selvtilfredshet ved å gjøre en god jobb (Jacobsen og Thorsvik 2007:227).

### Oppgavens betydning

Vi støtter oss til Hackman & Oldham (1976:257) sin definisjon av oppgavens betydning: "The degree to which the job has a substantial impact on the lives or work of other people, whether in the immediate organization or in the external environment". Dette betyr altså at oppgavens betydning handler om i hvilken grad arbeidsoppgavene påvirker livet eller arbeidet til andre personer, enten innad i organisasjonen eller utad.

### Læring

Læring kan defineres som "en relativt varig endring i opplevelse og atferd som følge av tidligere erfaring" (Svartdal 2012). I denne oppgaven fokuserer vi på læring på individuelt nivå, og vi knytter læring opp mot utvikling og vekst. Vekst er en av faktorene i Herzberg et al. (1959) sin teori om jobbtillfredshet. I følge Overland (2009:32) innebærer Herzbergs motivasjonsfaktor vekst "mulighet for å lære noe nytt".

## **2.5 Hypoteseutvikling**

### *2.5.1 Autonomi*

Thomas & Velthouse (1990) og Kaufmann & Kaufmann (2003) mener autonomi handler om i hvor stor grad den enkelte ansatte opplever frihet til å gjøre jobben på en selvbestemt måte og hvor mye kontroll og ansvar denne har over eget arbeid. Dette er i samsvar med definisjonen til Gausdal (2001). Grad av valgfrihet og ansvar i eget arbeid er altså stikkord som står sentralt. Man kan også skille mellom gitt og tatt autonomi, der det kan være tilrettelagt for autonomi i utgangspunktet (gitt autonomi) eller arbeidstaker kan ta autonomi og på den måten skaffe seg handlingsrom (Gausdal 2001). Autonomi vil medføre at den ansatte får makt og føler seg betydningsfull (Undlien & Granquist 2012). I forhold til jobbtillfredshet er det flere studier som viser en sammenheng mellom grad av autonomi og opplevd jobbtillfredshet (Rullestad 2007:14). Hackman & Oldham (1976) pekte tidlig på denne sammenhengen ved at autonomi gir opplevd ansvar for resultatet, som igjen vil gi høy jobbtillfredshet. De beskriver også moderator effekter som kan tilsi at det er

individuelle forskjeller i forhold til dette. Herzberg et al. (1959) beskriver også ansvar for eget arbeid som en av motivasjonsfaktorene som gir økt jobbtilfredshet.

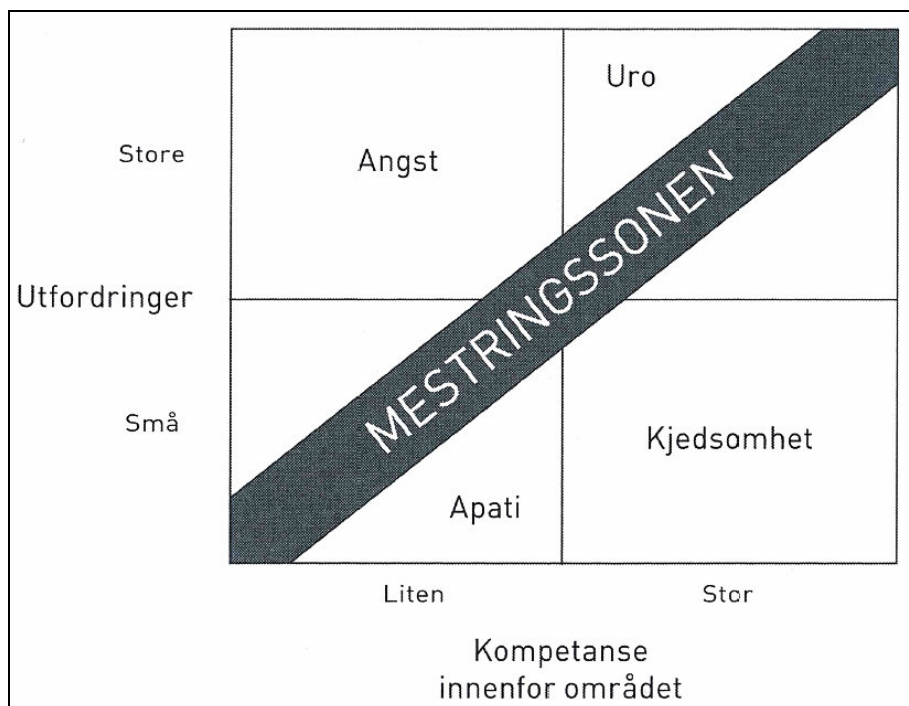
Selvbestemmelsesteorien belyser blant annet hvordan autonomi påvirker den indre motivasjonen (Deci 1996). Indre motivasjon betyr at individet får tilfredsstillelse av aktiviteten i seg selv. Autonomi muliggjør atferd som er styrt av indre motivasjon og kan således gi økt jobbtilfredshet (Deci 1996). Deci & Ryans basic need theory (BNT) samsvarer med Maslows behovsteorier, og viser til at vi har medfødte psykologiske behov for blant annet autonomi (Maslow 1954, Deci 1996). Tilfredsstillelse av behovet medfører velvære.

På bakgrunn av dette utledes følgende hypotese:

*H1: Opplevd autonomi gir økt jobbtilfredshet.*

### *2.5.2 Mestring*

Kunnskap og ferdigheter er sentrale begreper når vi snakker om mestring. Ved å tilegne seg relevante kunnskaper og ferdigheter vil man kunne prestere på et nivå som gjør at man mestrer ulike typer oppgaver. Tilegnelsesprosessen og mestringsfølelsen man får ved å lykkes i oppgavene gjør at man oppnår en selvtilfredshet ved å gjøre en god jobb (Overland 2009). Det spiller ingen rolle på hvilket nivå ferdigheter og kunnskap er, alle vil kunne oppnå en mestringsfølelse. Kompetansenivået til den enkelte må bare sammenfalle med kompetansekravet til oppgaven (Johannessen & Olsen 2008), se figur 4.



**Figur 4.** Mestringssonen (Johannsen og Olsen 2008)

For å oppleve mestring må man på en eller annen måte prestere noe. På den måten mener vi at motivasjonsfaktoren prestasjon og selvtilfredshet fra Herzberg et al. (1959) kan knyttes til begrepet mestring. I tillegg er opplevd mestring avhengig av en persons egenvurdering av ytelsesnivå (Johannessen & Olsen 2008). Så lenge personen vurderer sin egen prestasjon som god, vil den også oppleve mestring. Opplevd mestring vil igjen gi en følelse av kontroll som frigjør stoffer i hjernen som gir en følelse av velbehag (Johannessen & Olsen 2008), og det vil være nært knyttet til opplevelse av selvtilfredshet. Mestring fordrer tilbakemeldinger fra oppgaven eller andre om resultatet av arbeidet. Hackman & Oldham (1976) knytter tilbakemeldinger fra oppgaven til faktisk kunnskap om resultatene av det man gjør, og det vil igjen gi jobbtildfredshet. Tilbakemeldinger fra annet hold vil også kunne gi grunnlag for å oppleve mestring. Kunder, kollegaer og nærmeste leder kan være like viktige kilder til tilbakemelding som selve oppgaven. For å stimulere til mestring, og gi potensial for utvikling bør tilbakemeldinger gis både ved godt og mindre godt utført arbeid. Tilbakemeldinger bør gis jevnlig (Kaufmann & Kaufmann 2003, Lunenburg 2011). Deci (1996) nevner også viktigheten av tilbakemelding sett opp mot evne til kognitiv evaluering av arbeidet i henhold til cognitive evaluation theory (CET).

På bakgrunn av dette utledes følgende hypotese:

*H2: Opplevd mestring gir økt jobbtildfredshet.*

### 2.5.3 Oppgavens betydning

Hvor stor er viktigheten av arbeidsoppgavene man utfører? Arbeidet får større betydning jo viktigere oppgavene oppleves for den enkelte. Hvilke effekter har jobben på andre mennesker, og i hvilken grad ser arbeidstaker på jobben som meningsfull? I en større organisasjon vil mindre bidrag og oppgaver kunne bli sett på som ubetydelige, men i en større helhet kan jobben være avgjørende for et godt resultat og bety mye for en annen person. Dersom den utførende part evner å se hvordan ens arbeidsoppgave påvirker andre mennesker vil man få en følelse av at jobben har en mening og dermed oppnå større grad av jobbtilfredshet (Hackman & Oldham 1976, Lunenburg 2011).

Oppgavens betydning kan sees fra flere sider. Den enkelte arbeidstaker kan oppleve jobben som en viktig del av sitt eget liv. Jobben kan være med på å tilfredsstillende et grunnleggende, personlig behov for selvrealisering, jfr. Maslows klassiske behovsteorier (Maslow 1954). Videre vil de fleste arbeidsoppgaver i en virksomhet eksistere som en del av en helhetlig levering av produkter eller tjenester. Så langt den enkelte ansatte kan oppfatte seg selv og oppgavene sine i en større helhet, vil den ansatte føle seg som en viktig del av virksomheten. Opplevelsen av å ha innvirkning på omdømmet til en bedrift vil også kunne gjøre at den ansatte ser sitt arbeid som viktig. I tillegg vil det å gjøre en samfunnsnyttig jobb bidra positivt til opplevelsen av viktighet. En person vil kunne se en større mening med den jobben den gjør dersom den opplever at det den gjør har stor betydning (Kaufmann & Kaufmann 2003). Sett i lys av Hackman & Oldhams jobbkarakteristikamodell (Hackman & Oldham 1976) vil opplevd meningsfull jobb kunne gi blant annet høy jobbtilfredshet og høy ytelse. Deci & Ryan sin organismic integration theory (OIT) argumenterer for at integrert regulering av atferd er styrt av holdninger og verdier. Slik atferd vil derfor oppleves som viktig for personen. Dersom arbeidsoppgavene er styrt av integrert regulering vil de i seg selv oppleves som viktige og meningsfulle (Deci 1996). Igjen medfører dette økt jobbtilfredshet.

På bakgrunn av dette utledes følgende hypotese:

*H3: Opplevd stor betydning av arbeidsoppgavene gir økt jobbtilfredshet.*

#### 2.5.4 Læring

Læring er et vidt begrep som kan diskuteres fra ulike utgangspunkt og sees fra forskjellige vinkler. Vi vil i denne oppgaven fokusere på individuell læring basert på en atferdsrelatert definisjon av læring, som tidligere nevnt. Læring kan fra et behavioristisk perspektiv være synonymt med en relativt varig endring i atferd basert på erfaringer (Svartdal 2012, Gausdal 2001). Det handler altså om menneskers forandringsprosesser. Gausdal (2001:36) går videre i beskrivelsen av læring:

*“I arbeidslivet er det ikke bare atferdsendring som er målet med læring, men også den tankemessige bearbeidningen som kan påvirke blant annet følelsen av kompetanse, holdninger, emosjoner og motivasjon”.*

Læring, vekst og muligheter for kompetanseheving kan ha avgjørende betydning for en persons tilfredshet. Et av menneskets medfødte, grunnleggende behov, er behovet for selvrealisering (Maslow 1954). I det ligger blant annet ønske om og behov for personlig utvikling. Læring i jobbsammenheng kan stimulere til en progresjon i den enkeltes personlige utvikling. Dette oppfyller et grunnleggende behov og kan dermed gi tilfredshet. Deci & Ryan (Deci 1996) sin basic need theory (BNT) bygger også på de samme antakelsene om tilfredsstillelse av grunnleggende psykiske behov, der kompetanse er ett av disse.

Gir man den ansatte en følelse av å bli ”satset på” gjennom å bli tilbudt muligheter for kompetanseutvikling, vil man også få en mer tilfreds ansatt (Overland 2009). Dette henger sammen med Herzberg et al. (1959) sin teori om vekst som en motivasjonsfaktor. Stimulering til vekst og læring kan for eksempel gjøres gjennom kurs, seminarer og ledersamlinger, men også internt på arbeidsplassen med kollegaveiledning, opplæring, kunnskapsdeling, tildeling av nye arbeidsoppgaver med mer. Kirke-, forsknings- og utdanningsdepartementet påpeker i NOU nr 25 (1997) at læring på arbeidsplassen, som hospitering, organisert opplæring, veiledning og andre interne tiltak gir et vesentlig bidrag til de ansattes kompetanseutvikling. Kanskje har dette mer effekt enn eksterne kurs og lignende?

På bakgrunn av dette utledes følgende hypotese:

*H4: Opplevd læring gir økt jobbtildfredshet.*



### 2.5.5. Oppsummering hypoteser

Oppsummert har vi følgende hypoteser, utviklet på bakgrunn av teori:

*H1: Opplevd autonomi gir økt jobbtilfredshet.*

*H2: Opplevd mestring gir økt jobbtilfredshet.*

*H3: Opplevd stor betydning av arbeidsoppgavene gir økt jobbtilfredshet.*

*H4: Opplevd læring gir økt jobbtilfredshet.*

## 3.0 Metode

I dette kapitlet viser vi hvordan vi har gått fram for å svare på problemstillingen vår. I kapitlet drøfter vi metodiske aspekter ved studien. Vi presenterer forskningsdesignet, hvilken populasjon vi har tatt utgangspunkt i og hvordan våre data er innhentet, samt hvordan vi har bearbeidet og analysert våre data. I tillegg kommer vi innom vurdering av reliabilitet og validitet, samt kritisk refleksjon rundt valg av metode og metoden for øvrig.

Det skilles mellom to måter å tilnærme seg til forskning på, induktiv og deduktiv metode eller datainnsamling. Gjennom å ta et deduktivt utgangspunkt i sin studie gjør man seg først kjent med eksisterende teorier på området som man finner interessante. Ved bruk av teorien utarbeider man en problemstilling som kan testes gjennom hypoteser. Ved induktiv forskning beveger man seg i motsatt retning sammenlignet med deduktiv fremgangsmåte. Man observerer og innhenter data på sitt forskningsområde, enten ved hjelp av en kvantitativ eller kvalitativ metode, og ut i fra dette utarbeider man sin teori (Saunders, Lewis & Thornhill 2009).

Vår studie er inspirert av deduktiv fremgangsmåte, der vi setter oss inn i teori først, og deretter går ut og undersøker virkeligheten. I kapittel 2 presenterte vi det teoretiske rammeverket som vi har tatt utgangspunkt i før vi gikk i gang med utarbeidelse av vår egen forskningsmodell. Forskningsmodellen og hypotesene henger tett sammen, og i lys av den deduktive fremgangsmåten vil vi teste hypotesene i denne undersøkelsen.

### *3.1 Forskningsdesign og valg av metode*

Forskningsdesign er en fremgangsmåte for hvordan et forskningsprosjekt skal gjennomføres, og det finnes flere ulike typer design å ta utgangspunkt i. Fremgangsmåten beskriver gjerne hvordan man skal nå målet med studien og grunnlaget for datainnsamlingen (Saunders et al. 2009). Det er vanlig å skille mellom intensive og ekstensive design, der intensive design går i dybden og undersøker mange variabler, men få enheter. Eksempel kan være en kvalitativ studie med dybdeintervju som

datainnsamlingsmetode. Ekstensive fremgangsmåter undersøker få variabler, men mange enheter. Et typisk eksempel er en kvantitativ studie, med spørreskjema som datainnsamlingsmetode. Det ideelle ville kanskje være å undersøke *både* mange variabler og mange enheter, men det kan bli u håndterlig og for ressurskrevende å gjennomføre (Jacobsen 2005). Avhengig av hva hensikten med undersøkelsen er og hva man ønsker å belyse, blir forskningsdesignet valgt.

Man skiller gjerne mellom eksplorerende, deskriptive og kausale forskningsdesign. Vår studie har et kausalt design. For å kunne belyse hvilke faktorer som gir økt opplevd jobbtilfredshet er det et kausalt design som faller mest naturlig. Dette fordi vi ser etter en kausalitet eller årsakssammenheng mellom de uavhengige variablene autonomi, mestring, oppgavens betydning og læring og den avhengige variabelen jobbtilfredshet. Undersøkelsen vår er gjennomført som en tverrsnittsstudie, der vi ser på virkeligheten på kun ett tidspunkt. Tverrsnitt egner seg godt til å skape forståelse av kausalitet, det er lite kostnadskrevende og enkelt å gjennomføre i praksis (Jacobsen 2005).

I tillegg til valg av forskningsdesign, vil vi også måtte velge mellom å benytte kvalitativ og kvantitativ metode. Det som først og fremst er avgjørende for om man benytter en hovedsakelig kvantitativ eller kvalitativ metodisk tilnærming, er problemstillingen eller forskningsspørsmålet. Har man en undersøkende eller eksplorerende problemstilling er det vanlig å bruke en kvalitativ metode. En slik type problemstilling krever at man går i dybden ved bruk av dybdeintervjuer, noe som også medfører at man må konsentrere seg om relativt få objekter. Gjennom en kvalitativ metode vil man selv ved få undersøkelsesobjekter få fram store mengder data, noe som gjør at det er viktig med avgrensninger (Jacobsen 2005).

I kvantitative metoder blir ofte problemet som skal belyses definert ved bruk av spesifikke variabler, gjerne ved hjelp av hypoteser, og metodene for innsamling av data er standardiserte (Jacobsen 2005). Materialet som blir innhentet kan fremstilles som tallverdier, og statistiske metoder brukes for å forklare og analysere dataene. Ved bruk av denne type metode kan man håndtere store mengder data som på en enkel måte kan systematiseres ved bruk av statistikkprogrammer (Jacobsen 2005). Spørreskjema er en velegnet måte å få samlet inn datamateriale på ved bruk av en kvantitativ metode.

Forskeren har da på forhånd definert hva som er emnet for undersøkelsen og formulert svar på spørsmålene.

Vårt forskningsspørsmål, forskningsmodellen og ressurser til rådighet, gjorde at valget naturlig falt på bruk av kvantitativ metode og gjennomføring av spørreundersøkelse.

### ***3.2 Populasjon og utvalg***

I en kvantitativ studie ønsker man normalt sett å undersøke et stort antall enheter, eller gjøre en såkalt ekstensiv undersøkelse. Vanligvis er det av flere grunner vanskelig å undersøke samtlige enheter innen den populasjonen man tar utgangspunkt i (Jacobsen 2005). Dermed må man gjøre et utvalg innen populasjonen som skal undersøkes, det vil si å velge ut en representativ andel av populasjonen. Dette utvalget må altså være så likt som mulig populasjonen, slik at vi skal kunne generalisere resultatene fra undersøkelsen av utvalget, til å gjelde hele populasjonen (Jacobsen 2005).

Målgruppen (populasjonen) i vår undersøkelse er alle ansatte ved RNNK. Vi vil undersøke jobbtilfredshet ved RNNK, for å kunne si noe om faktorer som påvirker jobbtilfredshet generelt. Målet med undersøkelsen er derfor ikke nødvendigvis å generalisere resultatene til å gjelde noen større andel av befolkningen, men det vil jo være interessant å trekke paralleller til tilsvarende mellomstore bedrifter, i alle fall innen samme bransje. Man kan jo fundere over om RNNK er et representativt foretak innen den private helsesektoren, og om resultatene fra vår undersøkelse i det minste vil kunne gjelde andre, lignende rehabiliteringssentre?

Vår populasjon har antakelig spredte ferdigheter og erfaring med å svare på spørreskjema, men vi antar at de aller fleste vil være i stand til å gjennomføre undersøkelsen. Alle ansatte har tilgang til e-post, så en elektronisk spørreundersøkelse er høyst gjennomførbar i denne populasjonen. På bakgrunn av at det er relativt få ansatte (135), og tilgangen til alle er enkel, vil det ikke være naturlig å gjøre et utvalg fra vår populasjon i denne undersøkelsen.

Frafall, eller ikke-svar, vil kunne være et problem i undersøkelsen. Vanlige grunner til frafall er i følge Jacobsen (2005) at man ikke får tak i personer som er valgt ut, personer

som man får tak i gidder ikke å svare, nekter å svare eller kan ikke svare. Dersom frafallet var tilfeldig ville dette ikke vært et problem, men ettersom det ofte er systematisk frafall, vil det kunne påvirke resultatet av undersøkelsen. Dette fordi bestemte grupper ikke blir representert i dataanalyse og resultater. Generelt så er en svarprosent på over 50 % tilfredsstillende, og det er altså ikke *hvor mange* som faller fra som er hovedproblemet, men *hvem* som faller fra (Jacobsen 2005). For å oppfordre flest mulig av de ansatte til å delta i undersøkelsen, inviterte vi alle ansatte ved RNNK til et fellesmøte hvor vi informerte kort om undersøkelsen og bakgrunnen for den. Vi utlovet også en premie til en av deltakerne som avgjøres ved loddtrekning, dette også for å øke svarprosenten.

### **3.3 Målutvikling**

For å kunne besvare vårt forskningsspørsmål hadde vi behov for å samle inn data som kunne analyseres. Ut fra forskningsspørsmålet og hypotesene utformet vi et spørreskjema som ble sendt ut til populasjonen. For å komme frem til items som vil kunne bekrefte eller avkrefte hypotesene jobbet vi systematisk med tidligere undersøkelser for å finne valide items. Dersom det ikke finnes validerte items fra før er det vanlig å gjennomføre en operasjonalisering av begrepene/fenomenene som skal undersøkes. Fenomenene dekomponeres og avgrenses i denne prosessen, ved at ett fenomen deles inn i forskjellige dimensjoner, som igjen deles inn i indikatorer, som til slutt resulterer i items i undersøkelsen. For å kunne gjøre videre analyser bør itemene være av en slik art at svarene kan standardiseres i form av tall (Jacobsen 2005). Den konkrete utarbeidelsen av spørreskjemaet var et nitidig arbeid, der vi var nøye med formuleringer, og gjorde forberedelser i forkant. I det videre er prosessen beskrevet mer detaljert.

#### **3.3.1 Utarbeidelse av items og spørreskjema**

Utarbeidelsen av spørreskjemaet vil være med og bestemme hvilke muligheter vi har til å gjennomføre dataanalysen (Jacobsen 2005). Dette fordi forskjellige variabeltyper og målenivå avgjør hvilke matematiske fremgangsmåter som kan benyttes. Jacobsen (2005)

beskriver tre overordnede målenivå: kategorisk (nominal), rangordning (ordinal) og metrisk (forholdstall). Ved nominalt målenivå kan man kun kategorisere svarene. Er det ordinale målenivå kan svarene i tillegg til å kategoriseres også rangeres. Ved svar med forholdstall er det mulig å gjøre gjennomsnittsberegninger i tillegg, samt nøyaktig måle avstand mellom de forskjellige svarene.

I vår undersøkelse har vi benyttet svaralternativer som har en skala med fem punkter, og som er rangordnede. Målenivået er da kategorisert som ordinal målenivå, men dataene kan behandles som metriske (Jacobsen 2005). Dette gjør at det vil være mulig å gjøre statistiske analyser som for eksempel korrelasjon og regresjon. Dersom vi hadde rene non-metriske data, ville det ikke vært mulig å gjøre analyser som sa noe om kausalitet, og vi ville ikke få mulighet til å teste hypotesene.

Ved utarbeidelsen av items til spørreskjemaet kartla vi først hvor stor vi ønsket at undersøkelsen skulle være. For å prøve å hindre frafall måtte vi ta sikte på å gjøre undersøkelsen så kort som mulig, samtidig som vi fikk innhentet tilstrekkelig med data til bearbeiding og at vi sikret oss en svarprosent som vi kunne akseptere. Vi endte til slutt opp med et spørreskjema på 35 items. Fem items om bakgrunnsdata, ti items om jobbtilfredshet, fem items om autonomi, fem items om mestring, fem items om oppgavens betydning og fem items om læring. Se vedlegg 1.

Jobbtilfredshet og faktorene som vi berører i vår forskningsmodell har vært viet stor oppmerksomhet i mange år allerede. Dette gjorde at vi gjennom søk i databaser fant frem til artikler, avhandlinger og tidligere utførte spørreundersøkelser. Foruten bakgrunnsdataene og enkelte items som vi har egenutviklet, er itemene i spørreundersøkelsen hentet fra tidligere utførte undersøkelser. Vi ønsket helst å støtte oss til de skalaene som fantes på området fra før, der det var mulig.

Nedenfor presenteres itemene som vi har benyttet i undersøkelsen. Alle items i undersøkelsen skåres på en 5-delt skala: Helt uenig – Litt uenig – Verken eller – Litt enig – Helt enig.

## Jobbtilfredshet

**Tabell 1.** Items jobbtilfredshet

Jobbtilfredshet	
sp6	Jeg mottar anerkjennelse for godt utført jobb
sp7	Jeg føler tilhørighet til menneskene på jobben
sp8	Det føles godt å jobbe for denne bedriften
sp9	Jeg føler meg trygg i jobben min
sp10	Jeg synes ledelsen bryr seg om meg
sp11	Jeg mener at arbeid er bra for min fysiske helse
sp12	Jeg er fornøyd med lønnen min
sp13	Jeg får bruk for mine talenter og ferdigheter i jobben min
sp14	Jeg kommer godt overens med mine overordnede
sp15	Jeg trives med jobben min

Under temaet jobbtilfredshet valgte vi å benytte oss av ett sett på ti items som var utarbeidet av MacDonald & MacIntyre (1997). Sumskår på de ti itemene kan danne grunnlaget for en skalering og gradering av jobbtilfredsheten til den enkelte. MacDonald & MacIntyre (1997) har gjort en validering av denne skalaen. Vi har oversatt itemene til norsk.

## Autonomi

**Tabell 2.** Items autonomi

Autonomi	
sp16	Jeg føler meg fri til å uttrykke mine meninger og ideer i jobben min
sp17	Jeg føler at jeg ofte må følge andre menneskers ordrer på jobb (*R)
sp18	Hvis jeg kunne velge ville jeg gjøre ting annerledes på jobb (*R)
sp19	Arbeidsoppgavene mine er i tråd med det jeg virkelig ønsker å gjøre
sp20	Jeg kan utføre jobben min slik jeg mener er best

Itemene tilknyttet autonomi er hentet fra Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Soenens & Lens (2010). Artikkelen bestod av sju items angående jobbrelatert opplevelse av autonomi. Itemene ble oversatt fra engelsk til norsk og vi kuttet ned fra sju til fem, for å

unngå for mange items totalt. Akkurat hvilke items som ble tatt bort ble styrt av tilbakemeldinger fra pilotundersøkelse og med fokus på at de fem itemene vi satt igjen med skulle reflektere begrepet autonomi på bredest mulig måte, sett i lys av teori på området. Item 17 og 18 er reversert (\*R).

### Mestring

**Tabell 3.** Items mestring

Mestring	
sp21	Når jeg møter vanskelige oppgaver er jeg sikker på at jeg vil mestre dem
sp22	Generelt sett tror jeg at jeg kan oppnå resultater som er viktige for meg
sp23	Jeg tror jeg kan lykkes i å nå de fleste mål jeg bestemmer meg for
sp24	Jeg føler at jeg er i stand til å overvinne mange utfordringer i jobben
sp25	Jeg er sikker på at jeg kan prestere godt på mange forskjellige oppgaver

Itemene er hentet fra Chen, Gully & Eden (2001) sin artikkel Validation of a New General Self-Efficacy Scale. Skalaen består av åtte items som vi reduserte ned til fem, etter pilotundersøkelse og lys av teori.

### Oppgavens betydning

**Tabell 4.** Items oppgavens betydning

Oppgavens betydning	
sp26	Resultatene av mitt arbeid vil sannsynligvis ha betydelig innvirkning på livet til andre mennesker
sp27	Jobben jeg gjør er en viktig del av mitt liv
sp28	Jeg mener at min jobb har stor betydning og er en viktig del av virksomheten ved Kurbadet
sp29	Jeg føler at min jobb har stor innvirkning på folk utenfor organisasjonen
sp30	Jeg mener at mitt arbeid har stor påvirkning på omdømmet til Kurbadet

Item nummer 26 og 29 er hentet og oversatt fra Morgeson & Humphrey (2006), The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. Under dette temaet fant vi ikke ytterligere



validerte items som vi kunne benytte, verken på norsk eller engelsk. Det gjorde at vi valgte å utarbeide de tre gjenværende itemene selv, med bakgrunn i tilbakemeldinger etter pilotundersøkelse og sett i lys av teori på området.

## Læring

**Tabell 5.** Items læring

Læring	
sp31	Når ting jeg gjør i jobben min ikke får de resultatene jeg ønsker, prøver jeg å forandre måten jeg gjør tingene på
sp32	Jeg bruker bevisst mine erfaringer fra tidligere arbeidsoppgaver i jobben min
sp33	Når jeg har gjort noe som jeg ser blir vellykket, prøver jeg å gjenta suksessen
sp34	Når jeg prøver noe nytt blir det ofte bare et "engangstilfelle" (*R)
sp35	Jeg forandrer kun på mine arbeidsmåter når jeg er nødt til det (*R)

Items i forhold til læring er hentet fra Gausdal (2001). Opprinnelig hadde skalaen sju items som vi reduserte til fem etter samme begrunnelse som de andre reduksjonene vi gjorde. I tillegg gjorde vi mindre språklige modifikasjoner, som vi mener gjorde dem enklere å forstå og besvare. Item 34 og 35 er reversert (\*R).

Etter utviklingen av disse itemene gjennomførte vi en pilotundersøkelse nummer to, med itemene som vi har vist til i tabellene ovenfor. Vi hadde påfølgende dialog med de som gjennomførte undersøkelsen for å kvalitetssikre målutviklingen og arbeidet vi hadde gjort.

### **3.4 Datainnsamling**

I den fysiske innhenting av datamaterialet har vi benyttet Easyfact, som er et elektronisk, internettbasert program for gjennomføring av spørreundersøkelser. Som tidligere nevnt har vi lett tilgang på alle ansattes e-postadresser og vi er sikre på å nå de aller fleste. Vi er kjent med at det finnes enkelte ansatte som ikke benytter e-post eller datamaskin i særlig grad. Disse har vi identifisert og gitt anledningen til å besvare spørreskjemaet på papir. De som ville levere på papir leverte spørreskjemaet i en konvolutt som lå i resepsjonen, og skrev

navnet sitt på en liste. Konvolutten og listen ble oppbevart hver for seg for å holde besvarelsene mest mulig anonyme. Resepsjonssjefen administrerte dette for oss.

Vi satte svarfristen til 14 dager etter utsending av spørreskjemaet, og la inn en automatisk purring etter sju dager og en andregangs purring etter elleve dager. Av 135 respondenter var det 83 som besvarte spørreskjemaet. Blant de 83 besvarte spørreskjemaene var sju stk. ikke komplette. Av alle svarene vi fikk inn, var åtte av dem på papir, disse ble manuelt punchet inn i Easyfact, for at vi skulle få dem med i datamaterialet. Totalt endte vi opp med 76 komplett utfylte spørreskjemaer. Svarprosenten ble dermed på 56,5 %, tilstrekkelig til å jobbe videre med datamaterialet.

### ***3.5 Gjennomføring av dataanalyse***

I dette underkapittelet går vi nærmere inn på metodene som er valgt for dataanalyse. I tillegg presenteres innledende dataanalyse. For å kunne bruke dataene vi har samlet inn i statistiske analyser kreves det at rådata hentet fra Easyfact importeres til SPSS. Vi har noe erfaring med SPSS fra tidligere, og det er et velegnet verktøy for dataanalyse innen statistikk.

#### ***3.5.1 Frekvensanalyse***

Vi velger å gjøre en frekvensanalyse via bruk av det innebygde rapporteringsverktøyet i Easyfact. Datamaterialet er relativt begrenset med hensyn til størrelsen på N, så vi mener derfor at det er hensiktsmessig å presentere svarfordelingen. Easyfact gir mulighet til å generere skreddersydde rapporter. Vi benyttet oss av dette for å generere oppsummerte bakgrunnsdata og lage fremstilling av svarfordeling i stolpediagram.

### 3.5.2 Korrelasjonsanalyse

Vi har valgt å utføre testing av korrelasjon for å vurdere om det er samvariasjon mellom variablene. I en tverrsnittsstudie vil samvariasjon mellom variabler ikke avdekke retningen, det vil si at kausalitet må begrunnes ut fra teorien som variablene er konstruert ut i fra (Ringdal 2013). Korrelasjonskoeffisienten måler graden av variasjon i en variabel sammenlignet med en annen, altså om det er lineær sammenheng mellom observasjonene. Koeffisienten varierer mellom -1 til 1, der 0 = ingen samvariasjon og min- og maxverdiene indikerer perfekt negativ samvariasjon eller perfekt samvariasjon (Ringdal 2013). Ved lav korrelasjon mellom to uavhengige variabler, vil de til sammen kunne forklare en større del av endring i avhengig variabel. Dersom korrelasjonen mellom to uavhengige variabler er høy, vil de bare øke forklaringskraften noe (Elvekrok 2006). Korrelasjonsanalysen presenteres i resultatkapittelet.

### 3.5.3 Regresjonsanalyse

Regresjonsanalyse velger vi å benytte for å teste hypotesene. Det er en analyseteknikk som brukes for å vurdere sammenhengen mellom variabler. Den sier oss hvor mye de uavhengige variablene forklarer endringer i den avhengige variabelen. Hensikten med teknikken er å predikere verdien på en variabel ut i fra verdien på en annen variabel. I regresjonsanalyse analyseres en avhengig variabel sammen med en eller flere uavhengige variabler, også kalt forklaringsvariabler. For at regresjonsanalysen skal kunne beregne mest mulig korrekte signifikansnivåer og koeffisienter, må dataene være kontinuerlige og ikke inneholde målefeil (Ringdal 2013). I regresjonsanalysen har vi i resultatene spesielt valgt å se på signifikansnivået mellom variablene, standardisert koeffisient beta ( $\beta$ ) og adjusted  $R^2$ . Adjusted  $R^2$  forteller hvor stor forklaringskraft modellen har. Nivået beskrives som et prosenttall, jo høyere prosent desto større forklaringskraft har modellen som testes (Ringdal 2013).

Standard koeffisient beta ( $\beta$ ) forteller om styrken på sammenhengen mellom den avhengige og uavhengige variabelen. Altså, om det er positiv eller negativ sammenheng.  $\beta$ -verdien representerer stigningstallet. Nivået i analysen vil alltid være et sted mellom -

1 og 1. Dersom den uavhengige variabelen endrer seg med 1 måleenhet vil den avhengige endre seg tilsvarende  $\beta$ -verdien (Ringdal 2013). Signifikansnivået forteller om det er en sammenheng mellom variablene, og med hvor stor sikkerhet. Man kan si at signifikansnivået gjenspeiler sannsynligheten for å forkaste en nullhypotese når den er sann, altså type I-feil. Det vanlige er å velge et signifikansnivå på 0,05 eller 0,01 (Ringdal 2013). Signifikansen beskrives som regel i litteraturen med p-verdien. Vi har valgt å godta hypotesene i de tilfellene der vi ser  $p < 0,05$  i vår analyse.

Vårt datamateriale har for liten N (76 items) til at vi kan gjennomføre en testing av forskningsmodellen som helhet, men det er mulig å gjøre regresjonsanalyse av hver enkelt variabel for seg.

#### *3.5.4 Innledende dataanalyse: Deskriptiv statistikk*

SPSS ble benyttet innledende til å teste dataene med univariat statistikk som innbefatter gjennomsnitt, standardavvik, skjevhet og kurtose. Dette for å vurdere datasettet og de konstruerte variablene i forhold til normalfordeling, slik at man kan benytte variablene videre i regresjonsanalyse. Det stilles krav til normalitet på variabelnivå for å gjøre dette (Ringdal 2013). Skjevhet viser til hvor symmetrisk kurven er. Normalfordeling gir en skjevhet på 0. Negativ skjevhet forklares ved at størsteparten av fordelingen finnes til høyre for gjennomsnittet, men ved positiv skjevhet ligger de til venstre for snittet. Kurtose beskriver hvor spiss kurven er, og ved en verdi på 0 er også den normalfordelt. Kurtose  $> 0$  gir en spissere kurve, mens kurtose  $< 0$  gir flatere kurve (Hair, Anderson, Tatham & Black 1998). Verdier mellom -2,52 og 2,52 kan godtas (Sannes 2004). Tabell 6 viser deskriptiv statistikk for alle items. Der kan vi se at kurtosen er i høyeste laget på enkelte items (fet skrift). Statistiske analyser er tilpasset normalfordelte data, så vi holder øye med dette, fordi det kan være en trussel mot de statistiske beregningene i de videre analysene.

**Tabell 6.** Deskriptiv statistikk for alle items i undersøkelsen (N=76)

Item	M	SD	Skjevhet	Kurtose	Min	Maks
sp6anerkjennelse	4,1447	1,01593	-1,239	1,163	1,00	5,00
sp7tilhørighet	4,4605	,77358	-1,906	<b>5,070</b>	1,00	5,00
sp8følesgodt	4,3421	,90263	-1,522	2,227	1,00	5,00
sp9trygg	4,3421	,88773	-1,560	2,517	1,00	5,00
sp10ledelsenbryr	3,9868	1,05190	-,961	,352	1,00	5,00
sp11arbeidhelse	4,3421	1,05265	-1,718	2,156	1,00	5,00
sp12lønn	3,7105	1,09320	-,779	-,086	1,00	5,00
sp13talenter	3,9605	1,23764	-1,094	,164	1,00	5,00
sp14overens	4,6579	,74032	<b>-2,793</b>	<b>9,130</b>	1,00	5,00
sp15trives	4,4605	,77358	-1,906	<b>5,070</b>	1,00	5,00
sp16uttrykkemeniger	4,3026	,96636	-1,649	<b>2,664</b>	1,00	5,00
sp17følgeordre	2,9737	1,17727	,153	-,887	1,00	5,00
sp18gjøreanderledes	2,4868	1,02623	,645	-,137	1,00	5,00
sp19virkeligønsker	3,6711	1,11221	-,445	-,698	1,00	5,00
sp20utførefjobben	4,3947	,73174	-1,406	<b>2,526</b>	2,00	5,00
sp21vanskeligeoppgaver	4,1579	,86491	-1,458	<b>2,685</b>	1,00	5,00
sp22oppnåresultater	4,2105	,78851	-,731	-,005	2,00	5,00
sp23nåmål	4,3421	,64400	-,767	1,041	2,00	5,00
sp24overvinneutfordringer	4,3289	,70025	-1,037	1,588	2,00	5,00
sp25presteregodt	4,4737	,64236	-1,139	1,652	2,00	5,00
sp26innvirkning	4,4211	,75301	-1,263	1,311	2,00	5,00
sp27mittliv	4,2632	,85430	-1,726	<b>4,350</b>	1,00	5,00
sp28virksomheten	4,4474	,73747	-1,350	1,698	2,00	5,00
sp29utenfororg	3,7237	1,09055	-,501	-,538	1,00	5,00
sp30omdømme	4,4211	,69787	-1,040	,788	2,00	5,00
sp31forandre	4,4605	,62055	-,706	-,442	3,00	5,00
sp32erfaringer	4,7763	,50593	<b>-2,883</b>	<b>11,129</b>	2,00	5,00
sp33gjentasuksess	4,6579	,57856	-1,923	<b>4,884</b>	2,00	5,00
sp34engangstilfelle	3,5789	,96972	-,499	-,010	1,00	5,00
sp35forandrearbeidsmåte	3,2500	1,26623	-,326	-1,056	1,00	5,00

### 3.5.5 Innledende dataanalyse: Variabelkonstruksjon

Faktoranalyse er en teknikk som benyttes for å analysere strukturer av korrelasjoner i datasett bestående av en rekke items, slik at man kan se om det finnes felles underliggende faktorer (Elvekrok 2006). Hvert item innen samme begrep bør måle det samme, det vil si lade på samme faktor. Dersom faktoranalysen viser en faktorladning høyere eller lik 0,50 vil itemet vanligvis kunne inkluderes i videre indeksering/variabelkonstruksjon (Ulleberg & Nordvik 2001).

Dersom et item lader på to eller flere forskjellige faktorer kan det bety at itemet bør ekskluderes fra å tas med i variabelkonstruksjonen. Likevel kan itemet benyttes dersom størrelsesforskjellen på ladningene er høyere enn 0,20, og den største faktorladningen sees på "rett faktor" (Ringdal 2013). Målet med faktoranalysen kan også uttrykkes slik: man ønsker å redusere et stort antall indikatorer til et minst mulig antall faktorer, som brukes til videre konstruksjon av variabler. I SPSS brukte vi følgende valg ved kjøring av faktoranalysen: Metoden maximum likelihood ble benyttet. Direct oblmin rotasjon. I tillegg la vi inn Suppress small coefficients: under 0,10.

#### Jobbtfredshet

Faktorladninger for de items som beholdes når det gjelder jobbtfredshet vises i tabell 7. Sp11 og sp12 hadde for lave faktorladninger (henholdsvis ,405 og ,431) og ble forkastet. Sp14 viste en veldig høy verdi på kurtose samt for høy verdi på skjevhet, og ble dermed ekskludert. Faktoranalysen med de syv gjenværende items ga utslag på en faktor og alle ladninger >0,50.

**Tabell 7.** Faktorladninger for jobbtilfredshet

Kode	Item	Faktorladning
sp6	Jeg mottar anerkjennelse for godt utført jobb	,753
sp7	Jeg føler tilhørighet til menneskene på jobben	,614
sp8	Det føles godt å jobbe for denne bedriften	,860
sp9	Jeg føler meg trygg i jobben min	,701
sp10	Jeg synes ledelsen bryr seg om meg	,733
sp13	Jeg får bruk for mine talenter og ferdigheter i jobben min	,603
sp15	Jeg trives med jobben min	,893

### Autonomi

For variabelen autonomi ga faktoranalysen utslag på to faktorer. Sp17 ladet kun på faktor 2 og sp18 hadde for lav ladning på ,275. Fjernet sp17 og sp18 og endte dermed opp med ladning kun på en faktor, som beskrevet under. Sp19 med ladning på ,495 godtas og tas med videre.

**Tabell 8.** Faktorladninger for autonomi

Kode	Item	Faktorladning
sp16	Jeg føler meg fri til å uttrykke mine meninger og ideer i jobben min	,540
sp19	Arbeidsoppgavene mine er i tråd med det jeg virkelig ønsker å gjøre	<b>,495</b>
sp20	Jeg kan utføre jobben min slik jeg mener er best	,591

### Mestring

For variabelen mestring lå verdiene for skjevhet og kurtose på akseptable nivå. Faktoranalysen ga ladning på kun en faktor, med alle ladninger over 0,50. Beholder alle items.

**Tabell 9.** Faktorladninger for mestring

Kode	Item	Faktorladning
sp21	Når jeg møter vanskelige oppgaver er jeg sikker på at jeg vil mestre dem	,577
sp22	Generelt sett tror jeg at jeg kan oppnå resultater som er viktige for meg	,588
sp23	Jeg tror jeg kan lykkes i å nå de fleste mål jeg bestemmer meg for	,612
sp24	Jeg føler at jeg er i stand til å overvinne mange utfordringer i jobben	,910
sp25	Jeg er sikker på at jeg kan prestere godt på mange forskjellige oppgaver	,773

### Oppgavens betydning

Med unntak av sp26, som hadde høy kurtose, var deskriptive analyser gode for alle items innen oppgavens betydning. Faktoranalysen ga ladning kun på en faktor, og alle items hadde høy ladning, godt over 0,50. Valgte å beholde alle items for videre analyser.

**Tabell 10.** Faktorladninger for oppgavens betydning

Kode	Item	Faktorladning
sp26	Resultatene av mitt arbeid vil sannsynligvis ha betydelig innvirkning på livet til andre mennesker	,796
sp27	Jobben jeg gjør er en viktig del av mitt liv	,665
sp28	Jeg mener at min jobb har stor betydning og er en viktig del av virksomheten ved Kurbadet	,692
sp29	Jeg føler at min jobb har stor innvirkning på folk utenfor organisasjonen	,730
sp30	Jeg mener at mitt arbeid har stor påvirkning på omdømmet til Kurbadet	,718



## Læring

Faktoranalysen for læring ga ladning på to faktorer, der alle fem ladet på en faktor, men i tillegg ladet sp33-35 på faktor 2. De to reverserte sp34-35 hadde de klart laveste ladningene på faktor 1. Ved å ta vekk sp34-35 ble resultatet som vist i tabellen under. Ladningene er i laveste laget (alle <0,50), men velger likevel å beholde disse tre items i videre analyse av reliabilitet.

**Tabell 11.** Faktorladninger for læring

Kode	Item	Faktorladning
sp31	Når ting jeg gjør i jobben min ikke får de resultatene jeg ønsker, prøver jeg å forandre måten jeg gjør tingene på	<b>,489</b>
sp32	Jeg bruker bevisst mine erfaringer fra tidligere arbeidsoppgaver i jobben min	<b>,420</b>
sp33	Når jeg har gjort noe som jeg ser blir vellykket, prøver jeg å gjenta suksessen	<b>,454</b>

## Deskriptiv statistikk konstruerte variabler

Her presenterer vi deskriptiv statistikk for sumvariablene våre. Som nevnt i kapittel 3.5.1 bør verdiene for skjevhet og kurtose ligge innenfor  $\pm 2,52$ . Som man kan lese ut av tabellen ser vi at kurtose på jobbtilfredshet er noe høy. Dette indikerer at mange har svart innen øvre del av skalaen.

**Tabell 12.** Deskriptiv statistikk for alle (sum)variablene i undersøkelsen (N=76)

Variabel	M	SD	Skjevhet	Kurtose	Min	Maks
<b>Jobbtilfredshet</b>	4,2425	,73402	-1,580	<b>3,557</b>	1,14	5,00
<b>Autonomi</b>	4,1228	,68387	-,610	,054	2,00	5,00
<b>Mestring</b>	4,3026	,55280	-,565	,153	2,60	5,00
<b>Oppgavens betydning</b>	4,2553	,64877	-1,114	2,491	1,60	5,00
<b>Læring</b>	4,6316	,39093	-,911	,388	3,33	5,00

## 3.6 Reliabilitet og validitet

### 3.6.1 Validitet

Ved gjennomføring av spørreundersøkelser er vi interessert i å sikre oss at itemene måler det vi ønsker å måle. Dette kalles begrepsmessig gyldighet eller validitet (Jacobsen 2005). I vår undersøkelse har vi brukt faktoranalyse til dette formålet. Ved bruk av faktoranalyse forutsettes det indikatorer på en kontinuerlig skala, f.eks. 1 – 5 slik vi har benyttet i vår studie.

Konvergent validitet kan vurderes ved hjelp av faktoranalysen. Man ønsker å få klarhet i hvorvidt indikatorene innen en skala er i samsvar med hverandre (Ringdal 2013). Dette vurderes ved å se på faktorladningene i analysen. Normalt skal faktorladningene være høyere eller lik 0,50 for at de kan inkluderes i videre indeksering av variabler, og validiteten vurderes til god nok (ibid). Dersom noen indikatorer lader på flere faktorer samtidig kan det være nødvendig å ekskludere disse i videre analyser, slik at den konvergente validiteten øker.

Divergent validitet kan også vurderes med faktoranalyse. Dette gjøres ved å sammenligne indikatorer i ulike skalaer eller for ulike begrep. Det vil da være avgjørende at indikatorene bidrar med unik varians, det vil si at indikatorene lader på forskjellige faktorer for de forskjellige skalene. Eventuelt at avstanden mellom ladningene er stor nok, dersom noen av indikatorene lader på faktorer som er felles med andre skalaer. Avstanden mellom ladningen bør da ligge på minimum 0,20 (Ringdal 2013).

### 3.6.2 Reliabilitet

Pålitelighet i statistisk sammenheng kan testes og analyseres ut i fra et datamateriale, slik som i denne undersøkelsen. En reliabilitetsanalyse angir korrelasjon mellom indikatorer innen samme skala som måler et begrep. Det helt klart vanligste målet å benytte for å

rapportere reliabilitet i en studie som dette er Cronbachs alpha (Ringdal 2013). Cronbachs alpha angir om variasjoner innen et begrep skyldes tilfeldigheter eller systematiske sammenhenger. Alphaen påvirkes av antall indikatorer i skalaen og den gjennomsnittlige korrelasjonen mellom indikatorene. Reliabiliteten øker altså med antall indikatorer og økt korrelasjon. Verdien for Cronbachs alpha bør være  $\geq 0,70$ , og jo høyere den er, desto bedre er reliabiliteten i skalaen. Cronbachs alpha egner seg best til å måle reliabilitet i skalaer med mange items (ibid). I tillegg kan man teste reliabilitet gjennom item-total korrelasjoner (Ferketich 1991), som indikerer korrelasjon mellom en enkelt indikator og summen av indikatorene i skalaen. Ved få items (tre eller færre), vil det være mest hensiktsmessig å se på item-total korrelasjonen.

**Tabell 13.** Cronbachs alpha, min-max verdier item total korrelasjoner.

Variabel	Alpha	Item total korrelasjon	Antall items
Jobbtilfredshet	,881	,536 - ,835	7 (10)
Autonomi	<b>,536</b>	,341 - ,383	3 (5)
Mestring	,810	,479 - ,769	5 (5)
Oppgavens betydning	,832	,597 - ,716	5 (5)
Læring	<b>,436</b>	<b>,253 - ,277</b>	3 (5)

Tabellen viser at variablene autonomi og læring ikke tilfredstiller kravene til reliabilitet i skalaene, hvis vi kun vurderer Cronbachs alpha. Ringdal (2013) beskriver som nevnt at den nedre grense for reliabilitet ligger på 0,70. Verdiene for item total korrelasjon viser at autonomi likevel ligger så vidt innenfor kravene til reliabilitet. Vi støtter oss til Ferketich (1991) som mener at item-total korrelasjon bør ligge i intervallet 0,30-0,70. Selv om vi vurderer reliabiliteten til å være svekket i forhold til variabelen autonomi velger vi å gå videre med analysene i henhold til H1, og vil komme tilbake til diskusjon om dette i drøftingskapittelet. For øvrig sees høye verdier på Cronbachs alpha når det gjelder jobbtilfredshet, mestring og oppgavens betydning, og det tyder på god reliabilitet i skalaene.

Læring ligger lavere enn 0,30 på alle item total korrelasjonene og tilfredstiller dermed ikke kravene til reliabilitet. I tillegg så vi verdier under 0,50 på faktoranalysen på alle tre items, som indikerer lav begrepsmessig validitet. Totalvurderingen gjør at vi ikke vil gå

videre med korrelasjons- og regresjonsanalyse i forhold til læring, siden vi uansett ikke kunne stolt på resultatet.

### **3.7 Metodekritikk**

#### *3.7.1 Valg av metode*

Ønsket om å lære mer om jobbtilfredshet gjorde at vi valgte et forskningsspørsmål som rettet seg mot å undersøke kausalitet i forhold til dette fenomenet. Valget om å gjøre en empirisk undersøkelse innenfor dette feltet var også basert på ønsket om å lære mer om kvantitativ metode, utarbeidelse av spørreskjema og statistiske analyser. Kan det tenkes at vi kunne forsket oss frem til like god eller bedre kunnskap om jobbtilfredshet som tema dersom vi gjorde en teoretisk studie, f.eks. en systematisk litteraturgjennomgang? Siden området er forsket mye på fra før antar vi at med enda grundigere litteratursøk, gjort på en systematisk måte, ville vi kunne kommet frem til gode svar på en lignende problemstilling som den vi har i denne undersøkelsen. Et intensivt design kunne også vært aktuelt, der vi ved intervju og kvalitativ metode utforsket emnet nærmere. Samtidig mener vi at vi har fått belyst emnet og problemstillingen på en god måte med den metoden vi har valgt, og at vi har kommet frem til resultater som er relevante og meningsfulle. Vi har lagt vekt på å beskrive metoden nøye i dette kapittelet, siden det er viktig å kunne etterprøve empirien.

#### *3.7.2 Tidsperspektiv*

Tid til rådighet i forbindelse med gjennomføring av undersøkelsen er også et område som bør diskuteres. Denne undersøkelsen er gjort delvis med full jobb ved siden av, og det sier seg selv at det da blir begrenset med ressurser til rådighet. Vi ville kanskje prioritert annerledes dersom vi skulle gjøre dette på nytt. Vi kunne brukt lengre tid på gjennomgang av bakgrunnsteori, men også på gjennomføring av hele undersøkelsen, inkludert den skriftlige bearbeidningen. På grunn av at vi var tvunget til å avgrense oppgaven, måtte vi

velge områder å studere nærmere. Dette kan ha medført at vi har utelatt andre områder som med fordel kunne vært innlemmet i forskningsmodellen og undersøkelsen som helhet.

Samtidig er vi stolt over å ha gjennomført denne type studie på den tiden vi har hatt og mener at vi har lagt ned tilstrekkelig med ressurser til at undersøkelsen har blitt gjennomført forsvarlig og ordentlig. Hele undersøkelsen, inkludert for- og etterarbeider har blitt gjort i løpet av ca ti måneder. I den perioden har det ikke vært noen revolusjonerende endringer i fagfeltet, og vi mener at problemstillingen er like aktuell nå som ved oppstart.

### *3.7.3 Undersøkelse i egen bedrift*

Det å utføre en slik undersøkelse på egen arbeidsplass har både fordeler og ulemper. En av farene er at man i diskusjonen av datamaterialet er farget enten i positiv eller negativ forstand av at det er ens egen arbeidsplass. Om vi er klar over egen forforståelse og hvilke faktorer vi kan la oss påvirke av, vil det kunne virke positivt inn. Da kan vi fokusere på å unngå å la dette påvirke arbeidet. I vårt tilfelle hvor vi er to forskere vil vi i større grad kunne unngå akkurat dette problemet, da vi vil kunne være hverandres kritikere og sensorer. En klar fordel med å gjennomføre dette på egen arbeidsplass har vi tidligere nevnt, nemlig det med tilgang til populasjonen og mulighet til å nå lettere frem både muntlig i daglig virke, samt skriftlig/elektronisk. Slik mener vi at vi påvirket blant annet svarprosenten positivt. Den ene av oss fungerer som avdelingsleder ved fysikalsk avdeling, og dermed kan det ha innvirkning på svarene som de ansatte under denne avdelingslederen gir på undersøkelsen. Vi har forsøkt å ivareta dette problemet med å sørge for anonymitet, frivillighet til å delta, samt informasjon både skriftlig i spørreskjemaet og muntlig og skriftlig ellers på RNNK.

## 4.0 Resultater

I dette kapitlet presenterer vi først bakgrunnsdata og deretter svarfordeling. Videre presenterer vi korrelasjons- og regresjonsanalysen og resultatet av hypotesetestingen. Regresjonsanalysene kjøres med en uavhengig variabel av gangen, da vi har for lav N til å kunne gjøre en analyse av hele modellen under ett.

### 4.1 Bakgrunnsdata

Tabell 14. Bakgrunnsdata respondenter.

Bakgrunnsdata respondenter (N = 76)		
<b>Kjønn</b>	Kvinner	46 (61 %)
	Menn	30 (39 %)
<b>Alder</b>	0 – 29	12 (16 %)
	30 – 39	26 (34 %)
	40 – 49	18 (24 %)
	50 – 59	15 (20 %)
	60 +	5 (7 %)
	<b>Yrkegruppe</b>	Helsefaglig personell
Servicepersonell		35 (46 %)
<b>Ansatt status</b>	Fast ansatt	61 (80 %)
	Midlertidig ansatt	7 (9 %)
	Tilkallingsvikar	8 (11 %)
<b>Stillingstype</b>	Leder	13 (17 %)
	Ansatt	63 (83 %)

Bakgrunnsdata om de som har gjennomført undersøkelsen viser at de utgjør en representativ

del av de ansatte ved RNNK. Kjønnfordeling, aldersgrupper, yrkesgruppe og andel fast ansatte ser ut til å stemme godt med totaltall hentet fra organisasjonen og ligner på tall fra undersøkelsen som ble utført tidligere i 2013, i regi av ledelsen ved RNNK. Stillingstype skiller seg ut, siden en stor andel av lederne har besvart undersøkelsen, og en relativt mindre andel av alle ansatte har respondert. Dette er forventet siden en større andel av de ansatte jobber på tilkalling, er sykmeldt og så videre, slik at de kanskje ikke har fått med seg invitasjonen til undersøkelsen. Lederne er sannsynligvis også i større grad interessert i å følge opp en slik undersøkelse. Vi har lite mulighet til å kontrollere for systematisk frafall blant de som eventuelt opplever lav jobbtilfredshet. Basert på den informasjonen vi har og de analysene som er gjort, ser det ut til at det er lite systematisk frafall i undersøkelsen.

## **4.2 Jobbtilfredshet ved RNNK – svarfordeling**

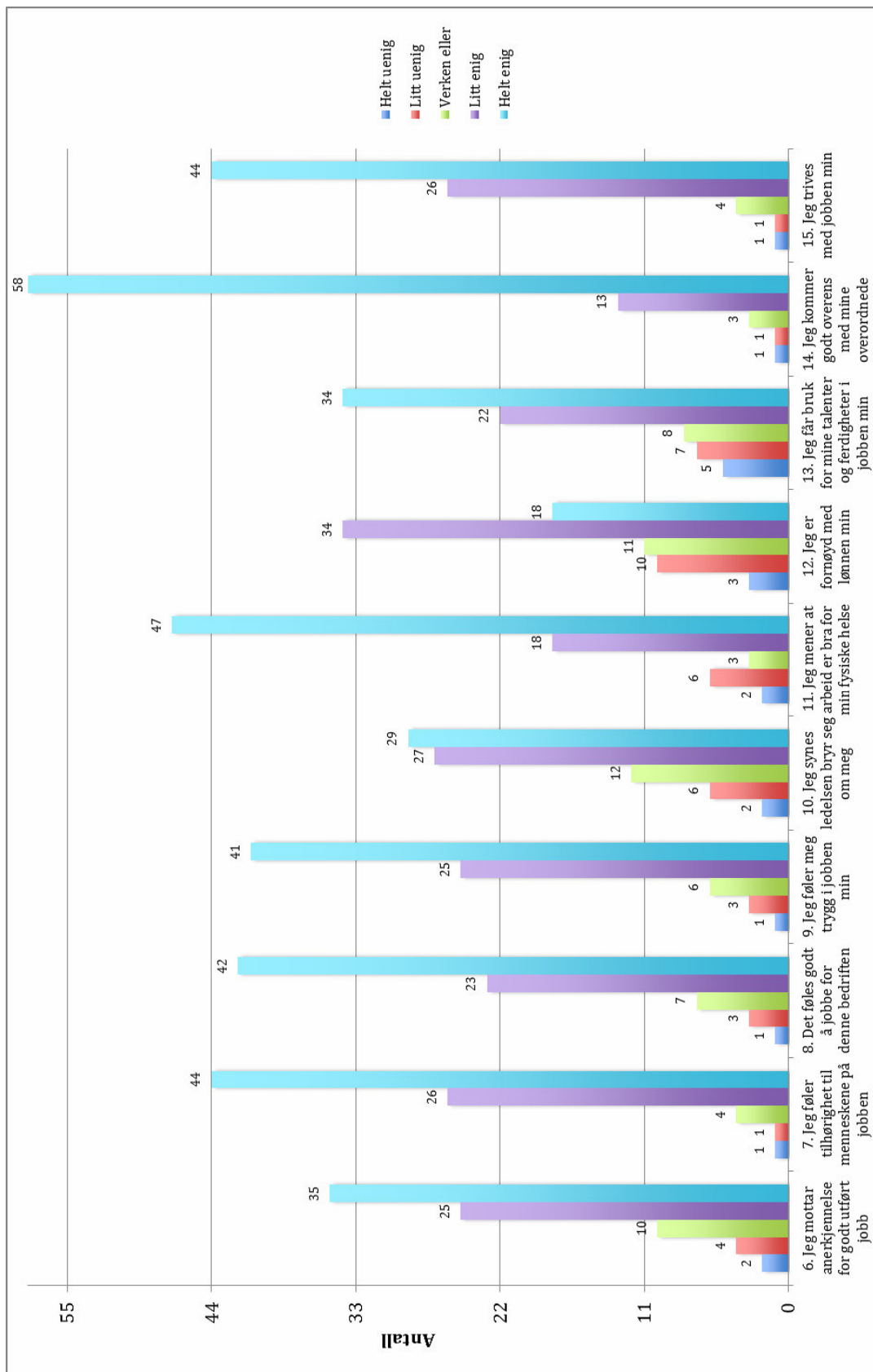
I dette underkapittelet vil vi presentere frekvensanalysen fra undersøkelsen. Resultatene kan være spesielt interessante for ledelse og ansatte ved RNNK AS. Vi presenterer en grafisk fremstilling med svar på alle spørsmål i stolpediagram. Vi kommenterer resultatene i hvert underkapittel. Ytterligere analyser, som kunne være interessante for ledelse/ansatte, slik som jobbtilfredshet sortert på kjønn, alder, yrkesgruppe med mer, er det ikke rom for innen rammene av denne rapporten. Ved interesse kan dette presenteres internt ved RNNK på et senere tidspunkt.

### *4.2.1 Jobbtilfredshet*

På neste side vises svar på item 6-15, som omhandler jobbtilfredshet, i stolpediagrammer. Itemene er basert på skalaen til MacDonald og MacIntyre (1997). Hvis vi benytter MacDonald & MacIntyre (1997) sitt tolkningssett for å vurdere jobbtilfredsheten ved RNNK i sin helhet, får vi et resultat med veldig høy jobbtilfredshet. Gjennomsnittlig sumskår er 42,4 poeng, og 42-50 poeng tilsier veldig høy jobbtilfredshet. I følge samme kilde (ibid) er følgende en karakteristikk av personer med veldig høy jobbtilfredshet: få søvnproblemer, lykkelige på det personlige plan, føler seg ikke utslitt ved slutten av dagen,

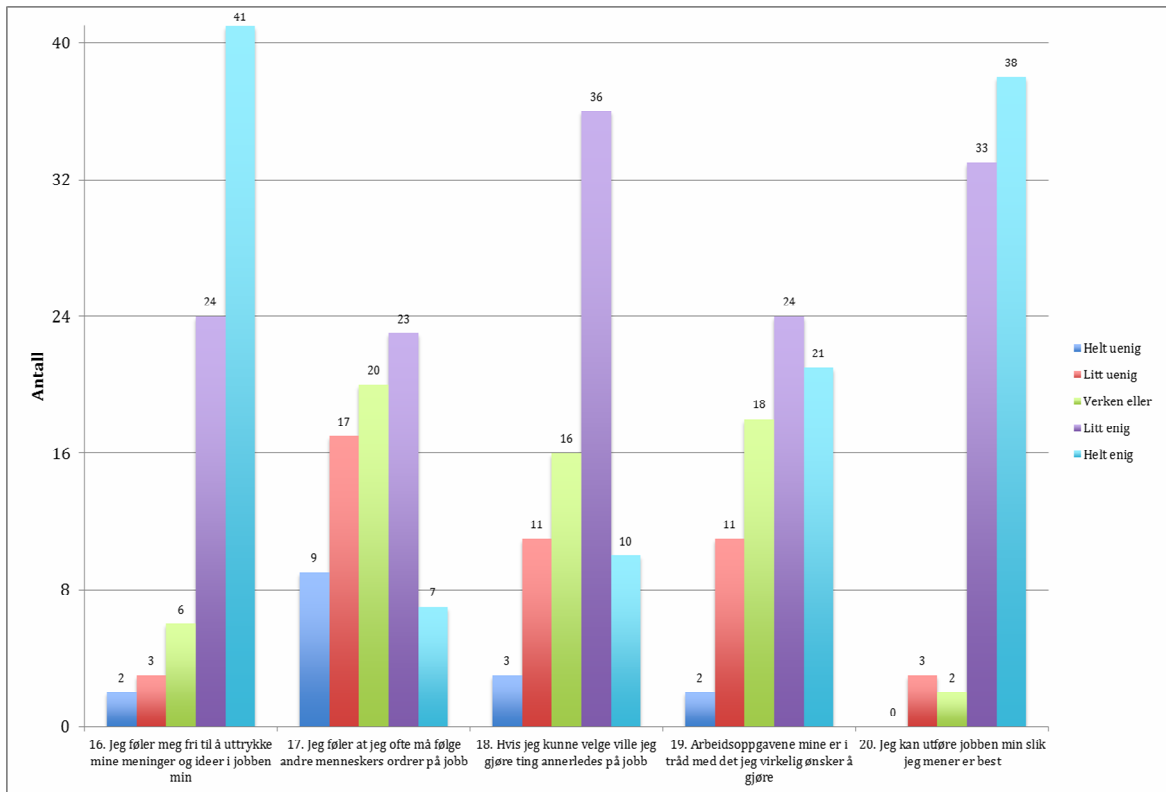
har ikke behov for å gå i terapi, og bekymrer seg sjelden. 😊 Figur 5 (neste side) viser hvordan respondentene har svart på items vedrørende jobbtilfredshet. Vi ser tydelig at majoriteten av de spurte har svart helt enig eller litt enig.





Figur 5. Svar på item 6-15, jobbtillfredshet

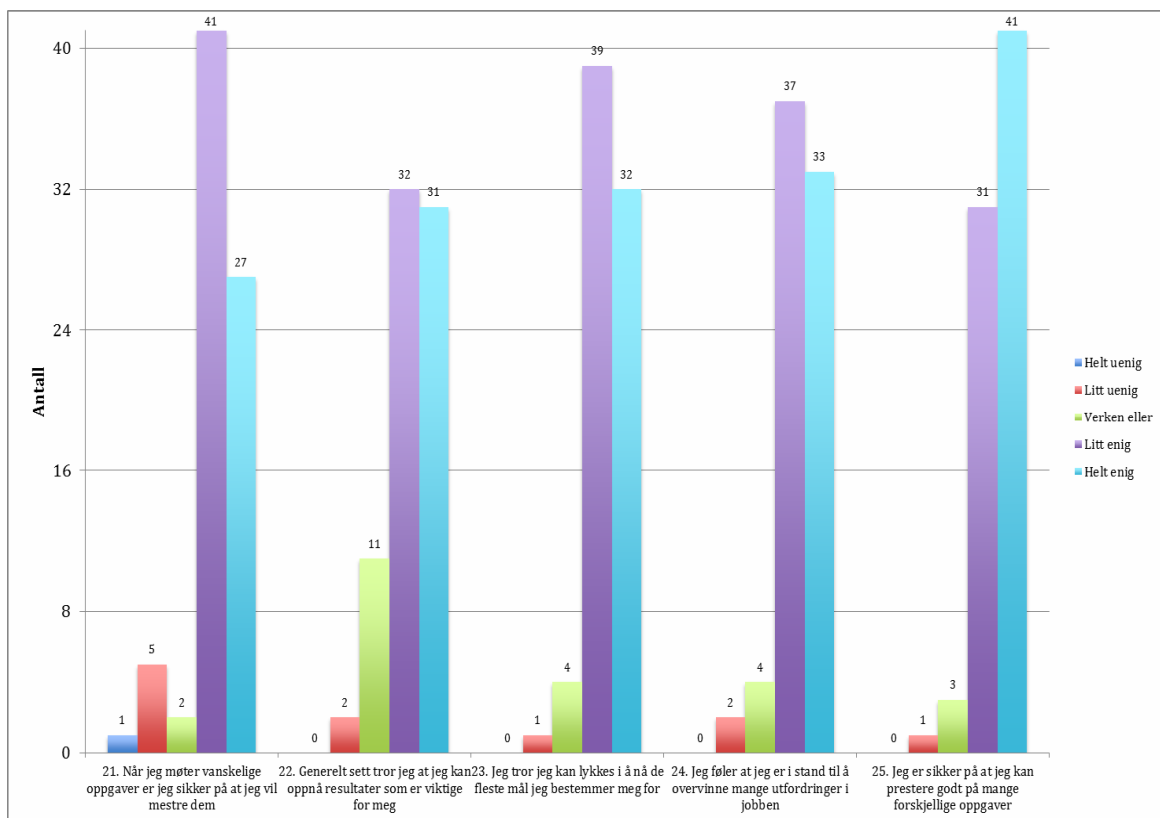
## 4.2.2 Autonomi



Figur 7. Svar på item 16-20, autonomi

Stolpediagrammet over viser hvordan svarene på autonomidelen har fordelt seg. Vi ser også her at en stor andel av respondentene har svart helt enig eller litt enig på item 16, 19 og 20, som tyder på at de føler stor grad av autonomi i jobbsituasjonen sin. Item 17 og 18 er reverserte, og vi ser mer spredning i svarene på disse. Ved stor grad av autonomi ville vi på disse itemene forvente flest svar på helt uenig eller litt uenig. Det kan være vanskelig for en respondent å oppfatte dimensjonen i reverserte items, særlig når majoriteten av de andre itemene ikke er reverserte.

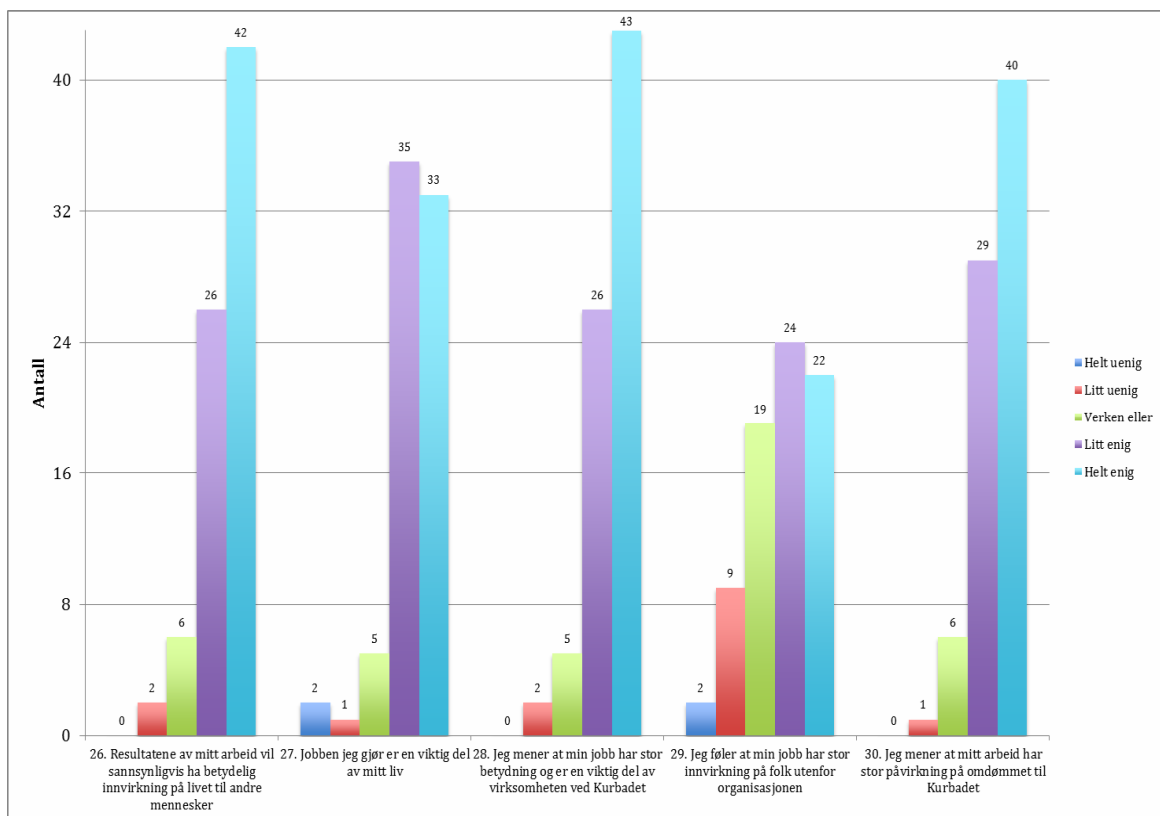
### 4.2.3 Mestring



Figur 8. Svar på item 21-25, mestring

Ovenfor ser vi svarene på itemene angående mestring. Vi ser at en betydelig andel av de ansatte svarer helt enig eller litt enig, og dermed antyder stor grad av mestring i jobbsammenheng.

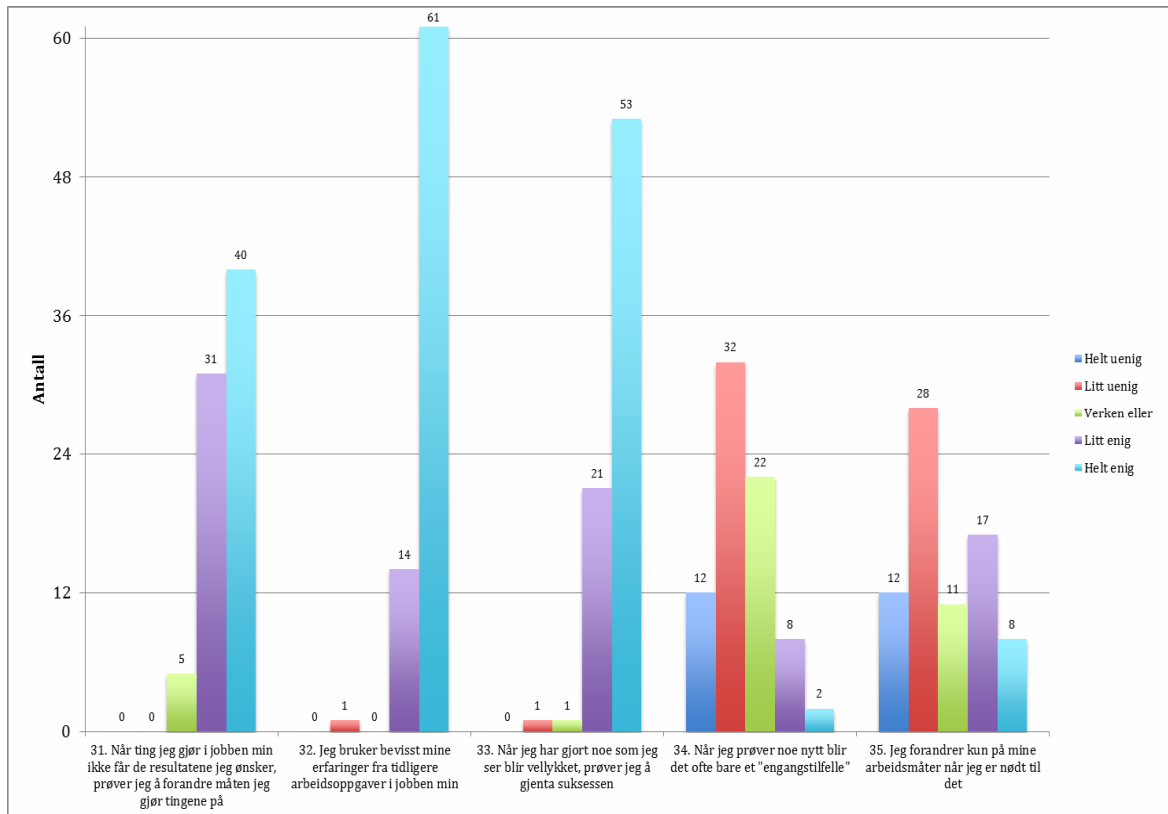
#### 4.2.4 Oppgavens betydning



**Figur 9.** Svar på item 26-30, oppgavens betydning

Diagrammet over viser hvordan svarene på oppgavens betydning har fordelt seg på skalaen. Vi ser igjen at majoriteten har svart helt eller litt enig, men en noe jevnere fordeling på item 29.

## 4.2.5 Læring



**Figur 10.** Svar på item 31-35, læring

Diagrammet over viser hvordan svarene på læring har fordelt seg på skalaen. Vi ser at de aller fleste igjen har svart helt eller litt enig på item 31, 32 og 33. Item 34 og 35 er reverserte items og har en noe jevnere svarfordeling, der over halvparten har sagt seg helt uenig eller litt uenig.

### 4.3 Korrelasjonsanalyse

Tabell 15. Bivariat korrelasjonsanalyse (Pearsons r)

Korrelasjoner				
		Jobb- tilfredshet	Autonomi	Mestring
<b>Autonomi</b>	Pearson Correlation	,627**	1	
	Sig. (1-halet)	,000		
<b>Mestring</b>	Pearson Correlation	,373**	,408**	1
	Sig. (1-halet)	,000	,000	
<b>Oppgavens betydning</b>	Pearson Correlation	,259*	,293**	,363**
	Sig. (1-halet)	,012	,005	,001

Man ser av tabellen at vi har signifikante samvariasjoner mellom alle de uavhengige variablene og jobbtildfredshet (avhengig variabel). At korrelasjonene er signifikante innen 0,01 nivået betyr at det er 99 % sannsynlig at variasjonen i den ene variabelen påvirker variasjonen i den andre variabelen. Tilsvarende er det 95 % sannsynlighet for dette ved 0,05 nivået. Autonomi har størst samvariasjon med jobbtildfredshet med nesten 63 %, mestring har over 37 % og oppgavens betydning nesten 26 %. De uavhengige variablene seg i mellom har signifikant samvariasjon, noe som i utgangspunktet ikke er ønskelig. Særlig gjelder det dersom de fire uavhengige variablene settes sammen i en modell som til sammen skal forklare endring i den avhengige variabelen. I vårt tilfelle har vi hypoteser som vi skal teste hver for seg, og for liten N til å kunne utvide testingen til å gjelde hele modellen under ett. Som tidligere beskrevet er læring ikke tatt med videre i analysene på grunn av for lav validitet og reliabilitet.

#### 4.4 Regresjonsanalyse og hypotesetesting

##### 4.4.1 Autonomi

På grunn av lav Cronbachs alpha (0,536) er det sannsynlig at den indekserte variabelen autonomi innehar for stor grad av målefeil, og dermed blir mindre reliabel i videre statistisk analyse. Item total korrelasjonen er likevel over 0,30 og dermed akseptabel. Regresjonsanalysen viser  $p < 0,01$ . Vi ser også en  $\beta$ -verdi på 0,63 som betyr en relativt sterk sammenheng mellom variablene. I tillegg viser en adjusted  $R^2$  på 0,385 at en positiv endring i variabelen autonomi forklarer 38,5 % av positiv endring i jobbtilfredshet.

På bakgrunn av p-verdien aksepteres hypotese 1 (H1)

**Tabell 16.** Regresjonsanalyse autonomi

	t	p-verdi	$\beta$	Adjusted $R^2$
<b>Autonomi</b>	6,918	0,000	0,627	0,385

#### 4.4.2 Mestring

Den lineære regresjonsanalysen av mestring opp mot jobbtilfredshet ga en  $p < 0,01$ , og en  $\beta$ -verdi på 0,373, det vil si en sterk positiv signifikant sammenheng. Adjusted  $R^2$  er på 12,8 %, noe som vil si at en viss andel av endring i jobbtilfredshet forklares av mestring.

H2 (hypotese 2) aksepteres.

**Tabell 17.** Regresjonsanalyse mestring

	t	p-verdi	$\beta$	Adjusted $R^2$
<b>Mestring</b>	3,463	0,001	0,373	0,128

#### 4.4.3 Oppgavens betydning

Ved testing av den uavhengige variabelen oppgavens betydning ser vi en  $p < 0,05$ , og en  $\beta$ -verdi på 0,259. Det indikerer en positiv signifikant sammenheng med jobbtilfredshet.

Forklaringskraften (adjusted  $R^2$ ) til variabelen er imidlertid lav, kun 5,5 %.

Adjusted  $R^2$  er lav, kun 5,5 %, noe som betyr at en liten andel av endring i jobbtilfredshet forklares av oppgavens betydning.

H3 (hypotese 3) aksepteres.

**Tabell 18.** Regresjonsanalyse oppgavens betydning

	t	p-verdi	$\beta$	Adjusted $R^2$
<b>Oppgavens betydning</b>	2,311	0,024	0,259	0,055

#### 4.4.4 Læring



Det er ikke mulig å gjøre regresjonsanalyse/hypotesetesting med hypotese 4 (H4) på grunn av for lav reliabilitet og validitet.

H4 (hypotese 4) kunne ikke testes.

#### 4.5 Oppsummering hypotesetesting

Tabell 19. Oppsummering hypotesetesting

	Hypotese	Signifikans (p-verdi)	$\beta$	Funn
<b>H1</b>	Autonomi – Jobbtildfredshet	0,000	0,627	støtte
<b>H2</b>	Mestring- Jobbtildfredshet	0,001	0,373	støtte
<b>H3</b>	Oppgavens betydning – Jobbtildfredshet	0,024	0,259	støtte
<b>H4</b>	Læring- Jobbtildfredshet	<b>Ikke mulig å teste</b>		

## 5.0 Drøfting

Som vi nevnte helt i starten av oppgaven hadde vi en opplevelse av at arbeidsmiljøet ved RNNK er godt. Formålet med denne oppgaven var derfor å undersøke nærmere om dette stemmer, og i så tilfelle, hva det er som gjør at de ansatte opplever en slik god jobbtilfredshet. Vi ønsket videre å finne ut av om faktorene autonomi, mestring, oppgavens betydning og læring hadde en positiv effekt på den enkeltes jobbhverdag ved RNNK. På bakgrunn av dette utarbeidet vi et forskningsspørsmål og hypoteser som vi ønsket å belyse.

I dette kapittelet skal vi drøfte funnene vi har gjort i undersøkelsen. Vi skal diskutere hvilke sammenhenger vi kan se mellom de uavhengige variablene og jobbtilfredshet, og drøfte disse i lys av teorigrunnet vi presenterte i kapittel 2. I tillegg vil vi drøfte svarfordelingen som vi presenterte i forrige kapittel.

### 5.1 Forholdet mellom autonomi og jobbtilfredshet

Korrelasjonsanalysen viser signifikante funn for samvariasjon mellom autonomi og jobbtilfredshet. Det signifikante funnet er positivt med en Pearsons  $r$  på 0,627.

Regresjonsanalysen forsterker inntrykket av en sterk sammenheng mellom autonomi og jobbtilfredshet. Autonomi forklarer 38,5 % av variansen i jobbtilfredshet. Med tanke på noe lav reliabilitet og validitet i datasettet vil vi være forsiktige med å legge *for* stor styrke bak konklusjonen om kausaliteten mellom autonomi og jobbtilfredshet i vår studie.

Våre funn stemmer samtidig godt overens med teori på området. I situasjonelle teorier, slik som i jobbkarakteristikamodellen til Hackman & Oldham (1976), påpekes det at grad av autonomi påvirker blant annet ansvarsfølelsen (Hackman & Oldham 1976, Thomas & Velthouse 1990, Gausdal 2001, Kaufmann & Kaufmann 2003). Med den gitte eller tatte graden av valgfrihet i arbeidet følger det med et ansvar for de valg man tar og den jobben man gjør (ibid). Det opplevde ansvaret for resultatet kan medføre blant annet økt jobbtilfredshet i følge Hackman & Oldhams modell. I tillegg vil autonomi gi en følelse av makt, og den ansatte vil da føle seg mer betydningsfull og dermed oppleve større

jobbtilfredshet (Undlien & Granquist 2012). Selv om vi ikke har sett på sammenhengen mellom autonomi og ansvar direkte i vår undersøkelse, ser vi at eksisterende litteratur bruker den sammenhengen til å forklare endring i jobbtilfredshet. Våre funn kan dermed også støtte seg til Herzberg et al. (1959) der ansvar for eget arbeid beskrives som en av motivasjonsfaktorene som gir økt jobbtilfredshet.

I forhold til teori om motivasjon kan våre funn støtte seg til ytterligere annen litteratur. Økt grad av autonomi kan forklare økt jobbtilfredshet ved at det muliggjør atferd som er styrt av indre motivasjon. Det vil si man kan velge å gjøre oppgaver på den måten man mener er best, og dermed oppleve tilfredsstillende av å utføre oppgavene i seg selv. Deci (1996) og Gausdal (2001) beskriver prosessen med internalisering, der atferdsregulering går i økende grad fra å være styrt av ytre faktorer til indre faktorer. Samtidig øker graden av selvbestemmelse og den indre motivasjonen blir større. Siden økt indre motivasjon medfører tilfredsstillende vil jobbtilfredsheten også øke. Deci (1996) og Maslow (1954) beskriver også at vi har et medfødt psykologisk behov for blant annet autonomi, og at tilfredsstillende av det behovet vil gi økt opplevd velvære.

Vi har altså sterk støtte fra teorien for våre funn, selv om vi skal være noe tilbakeholdne med å tillegge våre egne resultater for stor vekt.

## **5.2 Forholdet mellom mestring og jobbtilfredshet**

I vår undersøkelse har vi signifikante funn for korrelasjon mellom mestring og jobbtilfredshet. Pearsons  $r$  er positiv med en verdi på 0,373, som viser en signifikant samvariasjon med relativt høy styrke. Regresjonsanalysen gir også inntrykk av en klar sammenheng mellom mestring og jobbtilfredshet. Mestring forklarer 12,8 % av variansen i jobbtilfredshet. Reliabilitets- og validitetsanalyser vedrørende mestring viser høy reliabilitet og validitet. Det betyr at vi kan stole på at resultatene våre reflekterer kausalitet mellom mestring og jobbtilfredshet.

Vi ser at våre resultater bekreftes av eksisterende teori. Opplevelse av mestring fordrer at man har utført en oppgave og er tilfreds med utførelsen eller resultatet. En slik tilfredshet

vil kunne gi en følelse av velbehag (Johannessen & Olsen 2008) og dermed være knyttet til selvtilfredshet og prestasjon på jobb. I henhold til Herzberg et al. (1959) vil motivasjonsfaktoren prestasjon og selvtilfredshet medføre økt jobbtilfredshet.

En annen dimensjon i diskusjonen rundt mestring og jobbtilfredshet er forholdet rundt tilbakemeldinger. Hackman & Oldham inkluderer tilbakemelding fra oppgaven og faktisk kunnskap om resultatene av denne som en del av modellen for å forstå jobbtilfredshet (Jacobsen & Thorsvik 2007). Slik vi ser det er dette tett knyttet til mestring. Johannessen & Olsen (2008) bekrefter dette, ved at opplevd mestring krever tilbakemelding fra seg selv, oppgaven eller andre om at man har gjort en god jobb. Deci (1996) beskriver også tilbakemelding som ett av forholdene som regulerer kognitiv evaluering og dermed vil det kunne påvirke mestringsopplevelsen. På den måten mener vi også at vi har belegg for sammenhengen mellom mestring og jobbtilfredshet i jobbkarakteristikamodellen til Hackman & Oldham. Oppsummert kan vi si at både teori og vår undersøkelse gir klar støtte for at mestring gir jobbtilfredshet.

### **5.3 Forholdet mellom oppgavens betydning og jobbtilfredshet**

I korrelasjonsanalysen ser vi signifikante funn for samvariasjon mellom oppgavens betydning og jobbtilfredshet. Korrelasjonen målt med Pearsons  $r$  er positiv og har en verdi på 0,259. Regresjonsanalysen viser også en signifikant sammenheng mellom oppgavens betydning og jobbtilfredshet, selv om forklart varians er kun 5,5 %. Reliabilitets- og validitetsanalyser for oppgavens betydning viser høy reliabilitet og validitet, som betyr at vi stoler på våre egne resultater og den kausalitet analysene viser.

Kausaliteten mellom oppgavens betydning og jobbtilfredshet er dokumentert i teorien. Vi mener at våre funn samsvarer med teorien, men er forundret over at det er en noe lav forklart varians. Samtidig vet vi at jobbtilfredshet er et sammensatt begrep, som inneholder mange dimensjoner, så noen av forklaringsvariablene er derfor forventet å forklare bare en liten del av totaliteten. Det som vektlegges i teorien er at viktigheten av arbeidsoppgaven vil påvirke i hvor stor grad man opplever en meningsfull jobb, som igjen blant annet påvirker jobbtilfredsheten (Hackman & Oldham 1976, Jacobsen & Thorsvik 2008,

Kaufmann & Kaufmann 2009). Atferd som er styrt av holdninger og verdier vil oppleves som viktig atferd (Deci 1996), noe som igjen kan bety at arbeidsoppgaver styrt av denne typen motivasjon vil oppleves meningsfulle og dermed gi jobbtfredshet.

## **5.4 Drøfting av svarfordeling**

### Jobbtfredshet

Svarene på item 6-15 om jobbtfredshet fordeler seg i øvre del av skalaen, det vil si at de fleste svarer litt enig eller helt enig. Det betyr at jobbtfredsheten kan betraktes som høy. I den grad det er mulig å sammenligne undersøkelsene, har vi funn som peker i samme retning som forrige medarbeiderundersøkelse ved RNNK. I forhold til teorien vil den høye jobbtfredsheten tilsi at RNNK har lav "turn-over", de ansatte presterer godt, samarbeider bra og har god livskvalitet (Jacobsen & Thorsvik 2007; Undlien & Granquist 2012; Hage 2011).

### Autonomi

Svarene på item 16-20 om autonomi viser at mange av de ansatte føler stor grad av autonomi i jobbsituasjonen sin. Item 17 og 18 skiller seg litt ut, siden de er reverserte, og vi ser mer spredning i svarene. Vi forventet at svar på disse to skulle være venstreforskjøvet sammenlignet med de tre andre. Det kan tenkes at det er vanskelig å oppfatte den reverserte betydningen i itemene, og at vi derfor ser litt uventede svar. Totalt sett ser det likevel ut til at de fleste ansatte opplever at de har autonomi i jobben. Dette ville i følge teoriene stemme godt med at jobbtfredsheten er generelt høy.

### Mestring

Svarene på item 21-25 om mestring viser at de aller fleste ansatte svarer helt enig eller litt enig. Det betyr at de vurderer sin egen mestringsevne i jobbsammenheng som god. Dette legger et godt grunnlag for utviklingsmuligheter, både faglig og personlig, så fremt de ansatte får adekvate tilbakemeldinger og nye utfordringer (Johannessen & Olsen 2008, Hackman & Oldham 1976).

### Oppgavens betydning

Svarene på item 26-30 om oppgavens betydning viser at majoritetet har svart helt eller litt enig. De fleste ansatte føler at akkurat deres arbeidsoppgaver er viktige for andre mennesker internt og/eller eksternt. Dette betyr at de ansatte opplever en stor grad av meningsfullhet på jobb (Hackman & Oldham 1976). I tillegg samsvarer det med at jobbtilfredsheten er god blant de ansatte.

### Læring

Svarene på item 31-35 om læring viser at veldig mange er opptatt av å lære av erfaringer de gjør i jobben. De to siste itemene er reversert, men viser likevel forventede resultater sammenlignet med de tre første itemene. I forhold til teori om læring viser våre resultater at det ved RNNK bør være gode muligheter for utvikling og vekst (Herzberg et al. 1959, Overland 2009). I tillegg har de ansatte gode muligheter for selvrealisering og opplevelse av tilfredshet (Maslow 1954, Herzberg et al. 1959, Deci 1996).

## **6.0 Avslutning**

Dette kapitlet avrunder oppgaven. Vi vil gi direkte svar på forskningsspørsmålet og beskrive de viktigste begrensninger og mulige feilkilder. Til slutt vil vi komme med anbefalinger til ledelsen ved RNNK AS og gi innspill i forhold til videre forskning.

### **6.1 Svaret på forskningsspørsmålet**

Funnene i denne undersøkelsen viser at autonomi, mestring og oppgavens betydning er faktorer som medfører økt jobbtilfredshet. Vi undersøkte også om læring medførte økt jobbtilfredshet, men kunne ikke fastslå dette på bakgrunn av våre data.

### **6.2 Begrensninger og mulige feilkilder**

I prosessen med å gjennomføre en undersøkelse som denne kan det oppstå feil på flere områder. Arbeidet med oppgaven har gitt oss verdifull læring, og vi ser at vi kunne tatt andre valg underveis som hadde vært mer hensiktsmessige. I dette underkapitlet vil vi med kritisk blikk se på de viktigste begrensningene og mulige feilkilder. De statistiske vurderingene av datasettets validitet og reliabilitet og generell metodekritikk har vi behandlet i metodekapitlet, så vi vil derfor ikke gå nærmere inn på dette her.

#### *6.2.1 Måleinstrument og operasjonalisering*

Vi benyttet eksisterende validerte skalaer, og operasjonalisering som tidligere var gjort der det var mulig. På bakgrunn av korrelasjonsanalysen ser vi at dersom vi skulle teste forskningsmodellen som helhet, måtte vi operasjonalisert begrepene i større grad for å redusere korrelasjonen mellom de uavhengige variablene. Alternativt kunne vi kanskje klart å finne andre eksisterende, validerte skalaer om vi hadde mer tid til rådighet.

Utvelgelse og utvikling av items i spørreskjemaet er avgjørende i en undersøkelse som denne. Retrospektivt sett ville vi nok ha unngått å kutte ned på antall items i de validerte skalaene, og heller kjørt en mer omfattende spørreundersøkelse. Dette ville nok påvirket svarprosenten negativt, men samtidig gitt oss høyere reliabilitet og validitet der det skortet. Samtidig kan det uansett ikke garanteres at vi hadde fått bedre data, da det kan være at noe av meningsinnholdet påvirkes i for stor grad eller forsvinner ved oversettelse fra engelsk til norsk. Dette kan påvirke resultatet av undersøkelsen noe, sammenlignet med om vi hadde gjennomført omfattende operasjonaliseringer og tidkrevende utvikling av validerte måleinstrumenter fra grunnen av.

### *6.2.2 Datamateriale og generaliserbarhet*

Analysene vi har gjennomført viser at vi har et datamateriale med noe manglende variasjon. Dette gjør det vanskeligere å benytte statistiske analyser og kunne stole fullt og helt på resultatene. På bakgrunn av dataene kan det se ut til at jobbtilfredsheten ved RNNK er *for* god blant de som har svart. Dette er selvsagt gode nyheter for virksomheten, men representerer som nevnt ulemper i forhold til statistikken. En mulig feilkilde i dette kan også være at de som opplever lav jobbtilfredshet har valgt å ikke svare. Vi har forsøkt så godt som mulig å gjøre de valg som er riktige for å opprettholde validitet og reliabilitet. Andre faktorer som kan ha bidratt til feil i datamaterialet kan være useriøse svar på grunn av at vi la opp til mulighet for belønning. Eventuelt kan ansatte ha svart taktisk på grunn av at de ønsker å fremstå på en god måte.

Vi valgte å bruke RNNK som populasjon i denne undersøkelsen. Populasjonen ble dermed begrenset til maksimalt 135 personer. Selv med 100 % svar vil dette medføre et begrenset antall observasjoner (lav N). På grunn av dette ble det ikke aktuelt å gjøre et utvalg fra populasjonen. Igjen begrenset det antallet statistiske analyser som kunne gjennomføres.

Valget av populasjon påvirker muligheten for generalisering og gyldigheten av resultatene. Ettersom vi valgte å bruke RNNK som populasjon, vil muligheten til generalisering av våre funn begrense seg til å si noe om interne forhold ved RNNK. Kanskje vil funnene



våre likevel være overførbare til tilsvarende helsevirksomheter? Vi må uansett være forsiktede med å tillegge ekstern validitet utenfor den konteksten undersøkelsen er utført i.

### **6.3 Implikasjoner for teori og praksis**

I dette underkapittelet ønsker vi å komme med noen råd og anbefalinger til RNNK AS og gi noen forslag til videre forskning.

#### *6.3.1 Ledelsesmessige anbefalinger til RNNK AS*

Vår undersøkelse dokumenterer at det er god jobbtilfredshet ved RNNK. Ledelsen har derfor et godt utgangspunkt for å ha fornøyde ansatte i fremtiden. Teorien viser at effekten av høy jobbtilfredshet ikke er ubetydelig. Det medfører blant annet redusert "turn-over", bedret samarbeidsevne blant ansatte, økt produktivitet eller yteevne og bedre livskvalitet for den enkelte. For å opprettholde dette, vil vi trekke frem noen hovedpunkter som vår undersøkelse viser at det er viktig å ha fokus på videre.

Autonomi, eller grad av valgfrihet hos den enkelte ansatt er kanskje et av de viktigste områdene som bør vektlegges. Vår undersøkelse viser at det er en klar sammenheng mellom autonomi og jobbtilfredshet. Ledelsen kan tilrettelegge for dette ved å gi de ansatte muligheter for å styre egne arbeidsoppgaver mest mulig selvstendig. De ansatte må ha klare rammer å jobbe innenfor, med et visst handlingsrom, og samtidig tydelige mål de kan strebe i mot. Dette medfører økt motivasjon og ansvar for eget arbeid. Det vil gi økt jobbtilfredshet hos den enkelte, som igjen kan ha flere positive ringvirkninger.

I denne oppgaven bekrefter vi eksisterende teori som sier at opplevelse av mestring er vesentlig i jobbsammenheng. Mestring av eget arbeid øker jobbtilfredsheten. Siden opplevelse av mestring er avhengig av samsvar mellom kunnskapsnivå og utfordringer er det viktig at den ansatte har god nok kompetanse til å utføre oppgavene den er satt til å gjøre. Ledelsen ved RNNK bør sørge for dette ved oppfølging av de ansatte og systemer

som sikrer faglig oppdatering og kompetanseutvikling. Siden det er stadig utvikling og økte krav i samfunnet, vil utfordringene de ansatte settes ovenfor bli tøffere. Derfor vil det hele tiden stilles krav til kompetanseheving. Et annet aspekt ved mestring er behovet for tilbakemelding. Ledelsen ved RNNK kan sørge for at det finnes gode systemer for tilbakemeldinger, både formelt og uformelt. Tilbakemelding kan komme fra oppgaven i seg selv, kunder, kollegaer eller ledelse, og danner grunnlaget for den ansattes egen vurdering av egen prestasjon. På denne måten kan ansatte få beskjed når de har gjort en god jobb, og det vil bidra til mestring.

Tilbakemeldinger til de ansatte kan også være med å synliggjøre betydningen av deres arbeidsoppgaver. Vår undersøkelse avdekker at det å se egne arbeidsoppgaver som betydningsfulle for andre gir økt jobbtilfredshet. Ledelsen ved RNNK kan påvirke dette ved å tilgjengeliggjøre tilbakemeldinger fra kunder, andre ansatte og omverdenen. Slik kan en ansatt innse at den utgjør en forskjell og har betydning for andre. Ellers er det avgjørende med god informasjon og opplæring om virksomhetens drift, interne sammenhenger og organisasjonsstruktur. Hver ansatt må se sin plass i virksomheten og få et bilde av arbeidsoppgavens viktighet i helheten. Nærmeste leder har en viktig rolle i å følge opp den enkelte ansatt i forhold til dette.

### *6.3.2 Forslag til videre forskning*

Etter gjennomføring av denne undersøkelsen har vi flere ideer til videre forskning rundt jobbtilfredshet. Våre resultater bekrefter eksisterende teorier, men det kunne være interessant å undersøke fenomenet fra andre vinkler. Jobbtilfredshet som begrep og fenomen er meget sammensatt og avhengig av mange faktorer som er vanskelig å kontrollere for. Dette gjør mulighetene store for ytterligere fordypninger og alternative tolkninger.

Vi ser for oss at det kunne være interessant å gå videre med å undersøke jobbtilfredsheten ved RNNK ved en senere anledning, for eksempel om ett års tid. Dersom vi skulle gjøre dette kunne vi med fordel ha utviklet itemene i undersøkelsen videre. Først og fremst gjelder dette skalaene som omfatter autonomi og læring. Målet ville være å øke reliabilitet

og validitet i skalaene. I tillegg ser vi at dataene med fordel kunne vært mer normalfordelt. Derfor kan vi anbefale å jobbe videre med utvikle de fleste itemene ytterligere. En måte å gjøre dette på ville være å komme frem til formuleringer som inviterer til at flere benytter større deler av skalaen. Et tilleggsalternativ vil være å utvide skalaen til flere målepunkter (sju eller ni).

Det å utføre denne undersøkelsen bare ved RNNK gir begrensninger i forhold til antall respondenter. Med lav N er det vanskelig å få nok data til å gjøre alle ønskede statistiske analyser og få god nok validitet og reliabilitet. Derfor vil det være interessant å gjøre en tilsvarende undersøkelse i en annen populasjon. Vi ser for oss to muligheter. Uansett ville vi som tidligere nevnt jobbet med å utvikle måleverktøyet noe. Den ene muligheten kan være å gjøre undersøkelsen i en tilsvarende bedrift, for eksempel et annet rehabiliteringssenter i Norge. Da kunne man sammenligne data som kunne vært faglig interessant, og/eller slått sammen data for å få større N. Den andre muligheten er å velge en mer generell populasjon og gjøre et representativt utvalg. Generaliserbarheten ville også bli høyere, slik at resultatene kunne gjøre seg gjeldende for en større andel av befolkningen i Norge.

Det eksisterer få validerte, norske skalaer som måler jobbtilfredshet og tilhørende forklaringsvariabler. I vårt innledende litteratursøk fant vi noen skalaer, men de inneholdt altfor mange items til at det var mulig for oss å benytte dem. En større undersøkelse for å utvikle gode måleverktøy på norsk, med færre items, kan derfor være nyttig. Vi ser for oss et bredt utgangspunkt med mange items og stor N og en statistisk prosess for validering og reliabilitetstesting, som munner ut i et godt måleverktøy med få items som kan brukes i annen forskning.

Vi ser i tidligere litteratur at det er lagt mye vekt på de psykologiske og personlige effektene av økt jobbtilfredshet. En mulig vei å gå kan være å se nærmere på organisasjonsmessige effekter av høy jobbtilfredshet, med tanke på for eksempel innovasjonsgrad, effektivitet og inntjening.

I praktisk ledelse kunne det være nyttig med et enkelt skjema/verktøy til individuelt bruk med ansatte. Vi ser for oss en måte å skåre eller kategorisere de ansattes behov og ressurser på, for å lettere kunne tilrettelegge for jobbtilfredshet og utvikling. Skjemaet kunne for

eksempel vært brukt i forkant av medarbeidersamtaler. Studier for å utvikle et slikt skjema ville være interessant og gi ledere bedre grunnlag for sin ledelse og oppfølging av ansatte.

## Litteraturliste

Chen, G., Gully, S. M. & Eden, D. (2001). "Validation of a New General Self-Efficacy Scale". *Organizational Research Methods*, 1: 62-83.

Deci, E. L. (1996). Self-determined motivation and educational achievement. I: Gjesme, T. & R. Nygård (red.). *Advances in motivation*. s. 195-209. Oslo: Scandinavian University Press.

Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). "The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior". *Psychological Inquiry*, 4: 227-268.

Elvekrok, I. (2006). Medvirkning – mer enn mervirkning, effekter av ulike medvirkningsformer i strategiske endringsprosjekt. [Internett] [www.brage.bibsys.no](http://www.brage.bibsys.no) juli 2006. Tilgjengelig fra: [http://brage.bibsys.no/nhh/bitstream/URN:NBN:no-bibsys\\_brage\\_23064/1/elvekrok%20avh2006.pdf](http://brage.bibsys.no/nhh/bitstream/URN:NBN:no-bibsys_brage_23064/1/elvekrok%20avh2006.pdf) [lest 20.11.2013]

Eriksen, S. B. (2008). Litteraturstudie av prestasjonsbetinget belønning i form av bonus, sett i forhold til selvbestemmelsesteorien. [Internett] [www.duo.uio.no](http://www.duo.uio.no) 12.06.2008.

Tilgjengelig fra:

<https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/31078/siljeriktig%5B1%5D.pdf?sequence=1> [lest 25.11.2013]

Ferketich, S. (1991). Focus on psychometrics: Aspects of item analysis. *Research in Nursing & Health*, 14: 165-168.

Furnham, A., Petrides, K. V., Jackson, C. J. & Cotter, T. (2002) "Do personality factors predict job satisfaction?". *Personality and Individual Differences*, 33: 1325-1342.

Gausdal, A. (2000). Anne Gausdal: Litteraturstudie om indre motivasjon i arbeidslivet: Empowerment – indre motivasjon – ytelse – kreativitet – læring. [Internett] [www-bib.hive.no](http://www-bib.hive.no) 2000. Tilgjengelig fra: <http://www-bib.hive.no/tekster/hveskrift/rapport/2000-01/rap1-2000-02.html> [lest 28.11.2013]

Gausdal, A. H. (2001). Autonomi - veien til motivasjon og kunnskapsutvikling. [Internett] *www-bib.hive.no* 26. juni 2001. Tilgjengelig fra: <http://www-bib.hive.no/tekster/hveskrift/rapport/2001-02/rapp2-2001.pdf> [lest 02.04.2013]

Greenberg, J. & Baron, R.A. (2008) *Behavior in organizations*. New Jersey: Prentice Hall.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). "Motivation through the design of work: Test of a theory". *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

Hage, T. W. (2011) "Fed up" Om jobbtilfredshet blant sykepleiere som jobber med pasienter med spiseforstyrrelser. [Internett] *www.duo.uio.no* 2011. Tilgjengelig fra: <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/28221/Master-TW-Hage.pdf?sequence=2> [lest 15.03.13]

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1998): Multivariate data analysis with readings. *New Jersey: Prentice Hall international editions*.

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman B. B. (1959) *The Motivation to Work*. (2. utg). New Jersey: Transaction Publishers.

Jacobsen, D. I. (2005) *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* (2. utg). Kristiansand: Høyskoleforlaget

Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2007). *Hvordan organisasjoner fungerer*. (3. utg). Bergen: Fagbokforlaget

Johannessen, J. A. & Olsen, B. (2008) *Positivt lederskap*. Bergen: Fagbokforlaget.

Kaufmann, G & Kaufmann, A (2003, 2009) *Psykologi i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget

Kjekk, M. B. (2012). En teoretisk analyse om selvbestemmelsesteoriens betydning for arbeidsprestasjon i organisasjoner. [Internett] *www.duo.uio.no* Mai 2012. Tilgjengelig fra:

<https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/30677/masteroppgave-4391-brx-kjekk.pdf?sequence=2> [15.10.2013]

Locke, E. A. (1976) "The nature and causes of job satisfaction" i Dunette, M.D. red. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* Chicago: Rand McNally.

Lunenburg, F. C. (2011) "Motivating by Enriching Jobs to Make Them More Interesting and Challenging". *International Journal of Management, Business, and Administration*, 1: 1-11.

MacDonald, S. & MacIntyre, P. (1997). "The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and Its Correlates". *Employee Assistance Quarterly*, Vol. 13(2), 1-16

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). "The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No. 6, 1321–1339

Kirke-, forsknings- og utdanningsdepartementet. NOU 1997:25. *Ny kompetanse. Grunnlaget for en helhetlig etter- og videreutdanningspolitikk*. Oslo, 1997.

Overland, T. (2009) "Mestring og arbeidsglede". *Bedre skole*, 2: 31-35.

Ringdal, K. (2013). *Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. (3. utg). Bergen: Fagbokforlaget

Rullestad, T. (2007) Faktorer som influerer på ansattes trivsel og velvære. [Internett] [bora.uib.no](https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/2605/Masterthesis_Rullestad.pdf?sequence=4) 2007. Tilgjengelig fra: [https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/2605/Masterthesis\\_Rullestad.pdf?sequence=4](https://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/2605/Masterthesis_Rullestad.pdf?sequence=4) [lest 03.04.13]

Sannes, R. (2004) Dataanalyse og statistikk – kvantitativ tilnærming. Institutt for ledelse og organisasjon, Handelshøyskolen BI. Versjon 3.11. [Internett] [home.bi.no](http://home.bi.no) 2004.

Tilgjengelig fra: [http://home.bi.no/fgl88001/metode/Kvantitativ\\_datanalyse\\_v3-11.pdf](http://home.bi.no/fgl88001/metode/Kvantitativ_datanalyse_v3-11.pdf)  
[lest 29.11.13]

Saunders, M., Lewis P. & Thornhill, A. (2009) *Research methods for business students*.  
UK: Prentice Hall.

Spector, P. E. (1997) *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. London: Sage Publications.

Svartdal, F. (2012) Læring: psykologi. I Store norske leksikon. [Internett] *snl.no* 2012.  
Tilgjengelig fra: <http://snl.no/1%C3%A6ring%2Fpsykologi> [lest 25.09.13]

Thomas, K. W. & Velthouse B. A. (1990) "Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation". *Academy of Management Review*, 4: 666-681.

Ulleberg, P. & Nordvik, H. (2001). *Faktoranalyse*. Trondheim: Tapir.

Undlien, J. & Granquist, K. (2012) Hvordan vil egenskaper ved ansettelsesrelasjonen påvirke jobbtilfredshet, tilhørighet og intensjon om å slutte? : en casestudie av IT-konsulenter på langtidsprosjekter. [Internett] *brage.bibsys.no* 2012. Tilgjengelig fra: [http://brage.bibsys.no/nhh/bitstream/URN:NBN:no-bibsys\\_brage\\_31701/1/Undlien%20og%20Granquist%202012.pdf](http://brage.bibsys.no/nhh/bitstream/URN:NBN:no-bibsys_brage_31701/1/Undlien%20og%20Granquist%202012.pdf) [lest 15.03.13]

Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B. & Lens, W. (2010). "Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 981–1002



## Appendiks

### Vedlegg 1

Spørreundersøkelse om

## **Jobbtilfredshet ved Rehabiliteringssenteret Nord-Norges Kurbad**

Kjære medarbeider!

Som ansatt ved RNNK ønsker vi deg velkommen til å delta i denne undersøkelsen om jobbtilfredshet. Vi håper du vil ta deg tid til å svare på denne undersøkelsen og på den måten bidra til utvikling av RNNK som organisasjon og øke kunnskapen om jobbtilfredshet som tema.

Det er frivillig å delta og du svarer anonymt. Alle svar blir konfidensielt behandlet.

Som takk for at du deltar i denne undersøkelsen er du med i trekningen av et gavekort på 1000 kr.

Levering av ferdig utfylt spørreskjema på papir skjer i resepsjonen.

De som velger å fylle ut undersøkelsen på papir er på lik linje med de øvrige ansatte med på trekningen av gavekortet, men det forutsettes at navnet framkommer. Det presiseres at det ikke vil være sporbart å koble person til besvarelsene. Navnet noteres på egen liste.

Siste frist for å svare er **onsdag 30. oktober 2013.**

Med vennlig hilsen

Henning-Ivar T. Iversen og Lars Øie

Universitetet i Nordland  
RNNK AS

## Bakgrunnsdata

Først ønsker vi litt informasjon om deg og din stilling. Sett kryss i en av boksene på hvert spørsmål.

### 1. Kjønn:

- Kvinne
- Mann

### 2. Alder:

- 0-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

### 3. Hva beskriver din stilling best?

*(Velg avdelingstilhørighet)*

- Helsefaglig personell (legeavdeling, fysikalsk avdeling, medisinsk service avdeling, lærings- og mestringsavdeling)
- Servicepersonell (teknisk avdeling, kjøkken, husøkonomiavdeling, resepsjon, barnehage, administrasjon)

### 4. Ansatt status:

- Fast ansatt (fulltid eller deltid)
- Midlertidig ansatt (tidsbegrenset vikariat/engasjement)
- Tilkallingsvikar

### 5. Stillingstype:

- Leder (avdelingsleder, org.leder, direktør, stab)
- Ansatt (øvrige ansatte, inkl. nestledere)

Les nøye gjennom hvert spørsmål/hver påstand og ta stilling til hvor enig eller uenig du er. Husk at det er DINE faktiske meninger og følelser vi er ute etter, det finnes ingen fasit. Sett kryss i én av boksene på hver påstand.

Svarene dine skal være relatert til jobben ved RNNK (ikke andre jobber eller privatliv).

### Jobbtilfredshet

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig
6. Jeg mottar anerkjennelse for godt utført jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Jeg føler tilhørighet til menneskene på jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Det føles godt å jobbe for denne bedriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jeg føler meg trygg i jobben min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Jeg synes ledelsen bryr seg om meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Jeg mener at arbeid er bra for min fysiske helse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Jeg er fornøyd med lønnen min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Jeg får bruk for mine talenter og ferdigheter i jobben min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Jeg kommer godt overens med mine overordnede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Jeg trives med jobben min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Autonomi / selvbestemmelse

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig
16. Jeg føler meg fri til å uttrykke mine meninger og ideer i jobben min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jeg føler at jeg ofte må følge andre menneskers ordrer på jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Hvis jeg kunne velge ville jeg gjøre ting annerledes på jobb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Arbeidsoppgavene mine er i tråd med det jeg virkelig ønsker å gjøre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Jeg kan utføre jobben min slik jeg mener er best	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Mestring

(Husk at svarene dine skal være relatert til jobben ved RNNK)

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig
21. Når jeg møter vanskelige oppgaver er jeg sikker på at jeg vil mestre dem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Generelt sett tror jeg at jeg kan oppnå resultater som er viktige for meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Jeg tror jeg kan lykkes i å nå de fleste mål jeg bestemmer meg for	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Jeg føler at jeg er i stand til å overvinne mange utfordringer i jobben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Jeg er sikker på at jeg kan prestere godt på mange forskjellige oppgaver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Arbeidets/oppgavens betydning

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig
26. Resultatene av mitt arbeid vil sannsynligvis ha betydelig innvirkning på livet til andre mennesker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Jobben jeg gjør er en viktig del av mitt liv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Jeg mener at min jobb har stor betydning og er en viktig del av virksomheten ved Kurbadet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Jeg føler at min jobb har stor innvirkning på folk utenfor organisasjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Jeg mener at mitt arbeid har stor påvirkning på omdømmet til Kurbadet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Læring

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig
31. Når ting jeg gjør i jobben min ikke får de resultatene jeg ønsker, prøver jeg å forandre måten jeg gjør tingene på	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Jeg bruker bevisst mine erfaringer fra tidligere arbeidsoppgaver i jobben min	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Når jeg har gjort noe som jeg ser blir vellykket, prøver jeg å gjenta suksessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Når jeg prøver noe nytt blir det ofte bare et "engangstilfelle"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Jeg forandrer kun på mine arbeidsmåter når jeg er nødt til det	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tusen takk for at du har svart på disse spørsmålene!

Lykke til i premietrekningen! 😊

PS! Husk å oppgi navn ved innlevering, da vil navnet ikke kunne spores til din besvarelse (skrives på separat liste). IKKE skriv navnet ditt direkte på skjemaet.

