

MASTEROPPGAVE

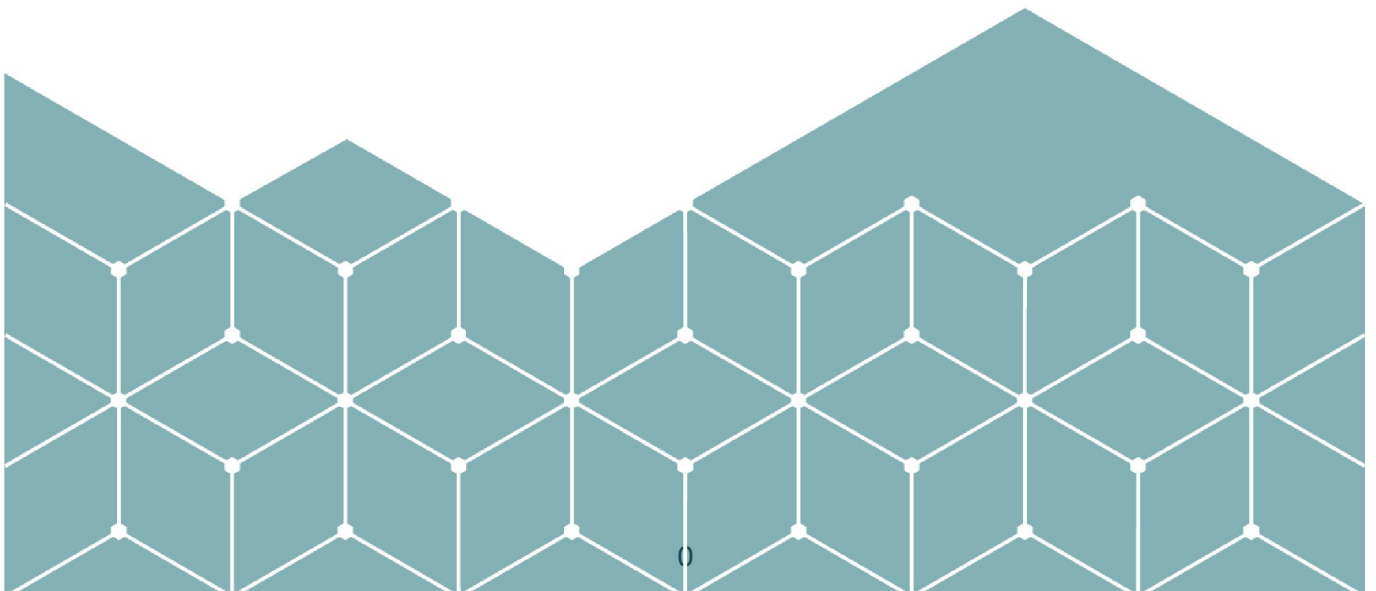
**Arbeidshverdagen, mer eller mindre
- hva som gjøres og ikke gjøres på jobb**

Pål Hultin Haug

15.08.2019

Master i organisasjon og ledelse

Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag



Forord

“It's a dangerous business, Frodo, going out your door. You step onto the road, and if you don't keep your feet, there's no knowing where you might be swept off to.”

J.R.R. Tolkien, The Lord of the Rings

En reise begynner kanskje med et tilfeldig lite skritt, men etter det første lille skrittet følger det ene etter det andre, og det kan bli litt av en reise til slutt. Det er en lang reise som ender med innleveringen av denne studien, en reise som i perioder har vært tung og krevende, men som også har vært lett og givende.

Det er mange som fortjener en takk når reisen nå er ved veis ende:

- Takk til min arbeidsgiver som la til rette for at jeg kunne legge ut på denne reisen.
- Takk til mine medstudenter og især Mossegruppen med kollokvier, kaffe, samkjøring, tullprat og gullprat på veien.
- Takk til min veileder Harald Askeland som har kommet med gode og oppmuntrende bidrag på slutten av reisen.
- Takk til de som var med og ga tilbakemeldinger til spørreskjemaet i forkant av datainnsamlingen.
- Takk til kommunene som deltok og alle respondenter som har tatt seg tid til å svare på spørreskjemaet.
- Takk til Frode Berglund som stilte med kart da jeg var i ferd med å gå meg bort i statistikkjungelen.
- Takk til mine barn, Sofie og Elise, for tålmodighet med en far som i perioder har vært veldig opptatt.
- Og sist, men mest: En stor takk til min kone, Therese. Uten deg hadde ikke dette vært mulig. Nå er det din tur!

Hjelp og innspill til tross, innholdet står for undertegnedes regning.

Pål Hultin Haug

Moss, 14.08.2019

Sammendrag

Denne studien ser på hva som gjøres og hva som ikke gjøres på jobb. Ut fra erkjennelsen av at det er noen som gjør mer, noen som gjør mindre og noen som gjør noe annet enn forventet, ble det utviklet et spørreskjema med spørsmålssett som skal dekke det som her blir kalt meradferd, mindreadferd og annetadferd (delt opp i tilleggsadferd og istedenadferd). Skjemaet har en fempunkt Likert-skala og ble sendt ut som websurvey til heldøgns helsetjenester i kommuner i Østfold som takket ja til å delta i undersøkelsen.

Gjennomsnittet for de forskjellige adferdstypene for de 165 lederne og ansatte som deltok var 4,1 for meradferd, 3,1 for tilleggsadferd, 1,8 for istedenadferd og 1,4 for mindreadferd. Andre funn er at meradferd og tilleggsadferd har svake positive sammenhenger med forutsetninger for jobben, som handler om kunnskap om og mestring av oppgavene på jobb, og med arbeidssituasjon, som omhandler arbeidsmengde og å ha mye å gjøre på jobb. Arbeidssituasjon har også en svak positiv sammenheng med istedenadferd.

Til slutt finner denne undersøkelsen signifikante sammenhenger mellom adferdstyper parvis: meradferd har en svak sammenheng med tilleggsadferd på ,3, tilleggsadferd har en svak til middels sammenheng med istedenadferd på ,4, og istedenadferd har en svak sammenheng med mindreadferd på ,3. I tillegg finnes det en svak negativ sammenheng mellom mindreadferd og meradferd på -,2.

Den teoretiske modellen med meradferd, tilleggsadferd, istedenadferd og mindreadferd i tillegg til jobbadferd, later til å gi noen spennende resultater. Adferdstypene virker å være distinkte former for adferd det kan være verdt å jobbe videre med.

Innholdsfortegnelse

Forord	i
Sammendrag.....	iii
Liste vedlegg.....	viii
Liste tabeller.....	viii
Liste figurer.....	ix
1 Innledning	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Foreløpig orientering.....	2
1.3 Hvorfor?.....	3
1.3 Problemstilling	4
1.4 Forskningsspørsmål.....	5
1.5 Disposisjon.....	6
2 Teori – Mer, mindre og annet enn selve jobben	8
2.1 Det å gjøre mer.....	8
2.2 Det å gjøre mindre.....	10
2.3 Det å gjøre noe annet.....	12
2.4 Enn selve jobben	13
2.5 Teoretiske definisjoner	14
2.5.1 Teoretiske modeller.....	17
2.6 Tidligere undersøkelser	19
2.7 Forventninger til funn.....	21
3 Forskningsdesign og metode.....	23
3.1 Design.....	23
3.2 Metodologi og epistemologi	24
3.3. Operasjonalisering.....	25
3.3.1 Operasjonelle definisjoner	26
3.4 Spørreskjema.....	28
3.4.1 Adferdsrelaterte spørsmål.....	29
3.5 Utvalg, innsamling og frafall	33
3.6 Analyseprosess.....	35
3.6.1 Koding	35
3.6.2 Hypoteser og analyse.....	36
3.7 Validitet	39
3.7.1 Intern gyldighet.....	39

3.7.2	Ekstern gyldighet	40
3.8	Etiske overveielser	41
4	Analyse	43
4.1	Univariat analyse – Hva er svart?	43
4.1.1	Persondata - Hvem har svart?	43
4.1.2	Forutsetninger og arbeidssituasjon	44
4.1.3	Adferdsfrekvenser	45
4.2	Bivariat analyse – utbredelse av adferdstypene	45
4.2.1	Kjønn	46
4.2.2	Alder	47
4.2.3	Utdanningsnivå	47
4.2.4	Ansettelsesforhold	48
4.2.5	Avdelingstype	49
4.2.6	Kommune	50
4.2.7	Forutsetninger	51
4.2.8	Arbeidssituasjon	51
4.3	Bivariat analyse – samvariasjon mellom adferdstypene	52
4.3.1	Meradferd	53
4.3.2	Tilleggsadferd	54
4.3.3	Istedenadferd	55
4.3.4	Mindreadferd	56
5	Drøfting	58
5.1	Sentrale funn	58
5.1.1	Utbredelse av adferdstyper	58
5.1.2	Forholdet mellom adferdstyper	61
5.2	Funn i forhold til forventninger	63
5.2.1	Utbredelse av adferdstyper	63
5.2.2	Forholdet mellom adferdstyper	64
5.3	Teoretiske implikasjoner av funn	66
5.4	Metodiske svakheter	67
6	Avslutning	70
6.1	Videre forskning	72
	Litteraturliste	75

Liste vedlegg

Vedlegg 1: Godkjenning fra NSD.	79
Vedlegg 2: Spørreundersøkelsen fra SurveyXact.	82
Vedlegg 3: Spørreundersøkelsen med kodene til SPSS.	88
Vedlegg 4: Informasjonsskriv om spørreundersøkelsen.	91
Vedlegg 5: Mail: Forespørsel om deltakelse.	94
Vedlegg 6: Mail: påminnelse om forespørsel om deltakelse.	95
Vedlegg 7: Mail til videresending ledere som skal distribuere undersøkelsen.	96
Vedlegg 8: Mail til videresending ledere og ansatte som skal delta i undersøkelsen.	97
Vedlegg 9: Plakat med informasjon om undersøkelsen.	98

Liste tabeller

Tabell 1. Spørreskjema. Del 1.....	29
Tabell 2. Spørsmålssett: Forutsetninger.	30
Tabell 3. Spørsmålssett: Arbeidssituasjon.	31
Tabell 4. Spørsmålssett: Meradferd.....	31
Tabell 5. Spørsmålssett: Tilleggsadferd.	32
Tabell 6. Spørsmålssett: Istednadferd.	32
Tabell 7. Spørsmålssett: Mindreadferd.....	33
Tabell 8. Helse og sosialpersonell (15-74 år) etter kjønn. 4.kvartal (SSB).	34
Tabell 9. Aldersfordeling blant sysselsatte (med utdanning) i helse- og sosialtjenester (4. kvartal) (SSB) og aldersfordeling denne undersøkelsen.	34
Tabell 10. Fordeling alder.....	43
Tabell 11. Indekser. Forutsetninger og jobbsituasjon.....	44
Tabell 12. Indekser. Adferdstyper.....	45
Tabell 13. Gjennomsnitt. Adferdstyper og kjønn.....	46
Tabell 14. Independent samples test. Adferdstyper og kjønn.	46
Tabell 15. Korrelasjon. Adferdstyper og alder.....	47
Tabell 16. Gjennomsnitt. Adferdstyper og utdanningsnivå.	47
Tabell 17. Gjennomsnitt. Adferdstyper og ansettelsesforhold.....	48
Tabell 18. Gjennomsnitt. Adferdstyper og avdelingstyper.....	49
Tabell 19. Gjennomsnitt. Kommuner og adferdstyper.....	50
Tabell 20. Korrelasjon. Forutsetninger og adferdstyper.	51
Tabell 21. Korrelasjon. Arbeidssituasjon og adferdstyper.	52
Tabell 22. Korrelasjon. Adferdstyper imellom.	53
Tabell 23. Korrelasjon. Meradferd og typer tilleggsadferd.	54
Tabell 24. Korrelasjon. Meradferd og typer mindreadferd.....	54
Tabell 25. Korrelasjon. Tilleggsadferd og typer meradferd.	55
Tabell 26. Korrelasjon. Tilleggsadferd og typer istedenadferd.	55
Tabell 27. Korrelasjon. Istednadferd og typer tilleggsadferd.....	55
Tabell 28. Korrelasjon. Istednadferd og typer mindreadferd.	56
Tabell 29. Korrelasjon. Mindreadferd og typer istedenadferd.....	57
Tabell 30. Gjennomsnittsverdier variabler adferd.....	58

Liste figurer

Figur 1. Modell: Oppgaver på jobb.	1
Figur 2. Modell: Adferdstyper ut fra hva de dekker av typer oppgaver.	18
Figur 3. Modell: Adferdstyper ut fra ut fra om de utfører forventede oppgaver og om de utfører oppgaver utover det forventede.	18
Figur 4. Modell: Forhold mellom adferdstyper. Piler indikerer sammenheng. Blå piler er positive og rød pil er negativ sammenheng.	62

1 Innledning

Det er ikke det samme hvem man jobber med. Det er en erfaring jeg har gjort meg mange ganger både som ansatt og som leder i helsevesenet. Noen ganger går vekten veldig greit selv om det er mye å gjøre, og andre ganger gjør det ikke det; noen ganger kan man gå med redusert bemanning og man får likevel gjort det man skal, andre ganger kan det gå trått uten at det er noen opplagt grunn til at det er slik; Det vil si ingen god grunner utenom hvem du er på jobb sammen med.

1.1 Tema

For å si det litt enkelt og kategorisk: Noen ansatte følger med og tar ansvar for at vekten og oppgavene skal løses på best mulig måte, mens andre konsentrerer seg om det de har ansvar for og ikke noe annet; Noen tar tak i problemer som oppstår og hjelper andre som ligger dårligere an, mens andre mener det ikke er deres ansvar og tilbyr ikke hjelp utover det de har ansvar for. Er det flest av den første gruppen på jobb vil vekten gå veldig bra; er det flest av den siste er det ikke sikkert det vil gå like bra (Podsakoff & Mackenzie, 1997, s. 44-47).

Dette handler om forskjellige typer adferd på jobb. Det er noen som ofte gjør mer enn forventet av dem, og det er noen som ikke alltid gjør alt som er forventet av dem. Mange gjør som oftest oppgavene som er forventet, hverken mer eller mindre, mens andre vurderer hvilke oppgaver som trengs å gjøres og velger kanskje dels å gjøre noe litt annet enn hva som er forventet av dem, kanskje fordi de mener at brukerne trenger noe annet enn de har vedtak på, kanskje fordi de ikke vil prioritere akkurat den oppgaven akkurat da. Noen gjør altså mer enn forventet, noen gjør mindre, noen gjør noe annet enn forventet, og noen gjør det som er forventet, hverken mer eller mindre. De forskjellige typene oppgaver på jobben kan oppsummeres i modellen under. De oppgavene som det er forventet blir utført er hovedoppgavene og andre pålagte oppgaver. I tillegg finnes viktige oppgaver ingen eier, som det er viktig at gjøres, og på den andre siden andre oppgaver enn det som er forventet, og i noen tilfeller er uttalt uønsket fra ledelsens hold.

	Oppgaver som er forventet utført		
Andre oppgaver	Hovedoppgaver	Andre pålagte oppgaver	Viktige oppgaver ingen «eier»

Figur 1. Modell: Oppgaver på jobb.

Temaet er viktig fordi det er en stor del av hva som skjer på en arbeidsplass og det er viktig for en organisasjon at de ansatte gjør det de skal på jobb, og gjerne også mer enn hva som er

forventet. Det er altså noen former for adferd som er ønsket og noen typer adferd som er uønsket fra ledelsens ståsted. Arbeidstakere har ikke nødvendigvis samme oppfatning.

1.2 Foreløpig orientering

Organisasjonsfaget har gjennom to store hovedtradisjoner vært opptatt av å beskrive hvordan ledere skal få arbeiderne til å prestere i en managertradisjon blant annet fra Taylor og Ford (Ford & Crowther, 2013; Taylor, 1911/2005), og hvordan man kan fasilitere at arbeidere yter sitt beste i en human relations-tradisjon fra Hawthorne-forsøkene og blant annet Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959/1993; Roethlisberger & Dickson, 1939/1967) (Ackroyd & Thompson, 1999; Vardi & Weitz, 2016).

Det finnes tradisjoner som ser på henholdsvis hva som gjøres mer enn forventet på jobb, og det finnes tradisjoner som ser på hva som gjøres mindre enn forventet på jobb. Det er også de som ser på at det gjøres andre ting enn forventet på jobb, om enn færre enn for de to første.

De som skriver om det som gjøres mer eller som gjøres annet enn det som er forventet har dels felles røtter i Barnard og i Katz og Kahn (Barnard, 1938/1968; Katz & Kahn, 1966/1978). Hos disse finner de forskjellige forfatterne temaer og dels termer de kan benytte videre. Temaet motstand og adferd som ikke gagnar organisasjonen har blitt tatt tak i og omtalt fra tidlig av i organisasjonslitteraturen ved Taylor (Taylor, 1911/2005), Roy (Roy, 1952), Hawthorne-studiene (Roethlisberger & Dickson, 1939/1967) og annet.

De største tradisjonene rundt hva som gjøres utover det som er forventet er rundt begrepene *Organizational Citizenship Behavior*, OCB, *Extra Role Behavior*, ERB, *Prosocial Organizational Behavior*, POB, og *Contextual Performance*, CP (Borman & Motowidlo, 1997; Brief & Motowidlo, 1986; Organ, 1988; Van Dyne & LePine, 1998).

Det som ikke gagnar organisasjonen har blitt undersøkt under begrepene *Organizational MisBehavior*, OMB, i to tradisjoner, *Counterproductive Workplace Behavior*, CWB, *Deviant Workplace Behavior*, DWB, blant mange andre (Ackroyd & Thompson, 1999; Bennett & Robinson, 2000; Sackett, 2002; Vardi & Wiener, 1996). I motsetning til adferd som forbindes med å gjøre mer, er ikke adferd forbundet med å gjøre mindre eller annet som ikke gagnar organisasjonen begrenset til temaer som omhandler tidsbruk eller oppgaver. Her diskuteres også alle typer adferd som ikke gagnar organisasjonen, slik som stjeling, voldsbruk, seksuell sjikane og annet. I denne kategorien kommer også det som i mange tradisjoner kalles motstand.

Også adferd hvor man gjør noe annet enn det som er forventet er en form for motstand. De viktigste tradisjonene her er Responsible Subversion, RS, Positive Deviance, PD, og Pro-Social Rule Breaking, PRB (Hutchinson, 1990; Morrison, 2006; Spreitzer & Sonenshein, 2004). Dette innebærer å gjøre andre ting enn det som er forventet av en, enten i tillegg til oppgavene man ellers skal gjøre, eller delvis istedenfor oppgavene man er forventet å gjøre. De forskjellige teoriene blir gjennomgått i kapittel 2.

1.3 Hvorfor?

Forskjellige typer motstand og adferd som ikke gagnar organisasjonen har store kostnader, og det har vært stor enighet om at det er ledelsens oppgave å bekjempe dette (Robinson & Bennett, 1995; Vardi & Weitz, 2004). Adferd som gagnar organisasjonen utover det som er forventet er derimot noe man vil ha mer av (Katz & Kahn, 1966/1978; Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). På den annen side kan det argumenteres for at både individet og organisasjonen har behov for litt adferd som ikke er til gagn for organisasjonen (Karlsson, 2012, s. 155; Paulsen, 2014). Det handler for eksempel om å unngå utbrenthet, men også om at tjenesteutviklingen ofte skjer i skjæringspunktet hvor man gjør noe annet enn det man egentlig er satt til. Ugagn er noen ganger det som driver tjenestene fremover. Uavhengig av dette spørsmålet er det interessant å finne ut hva de ansatte faktisk gjør når de er på jobb (Dalal & Zedeck, 2005, s. 1251).

Det finnes veldig mye litteratur om *Organizational Behavior*, OB. Et søk på termen «organizational behavior» på google scholar 1.august 2019 ga hele 2.100.000 treff. Veldig mye av denne litteraturen om adferd i organisasjoner er enten normativ eller tar for gitt at ansatte og ledere i organisasjoner handler rasjonelt og konstruktivt (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 8; Brunsson, 1985, s. 3-4; Vardi & Weitz, 2016, s. 6-7). Vardi og Weitz mener at litteraturen om organisasjonsadferd i stor grad har oversett OMB (2004, s. 4), men at det er noe bedre stilt med OCB. Tolv år etter, i sin andre utgave av boken om OMB, kommenterer de at de får nesten femten ganger så mange treff på OCB som de får på OMB (2016, s. 7). Det er som nevnt flere konkurrerende begreper i diskursene rundt disse temaene. Jeg kommer tilbake til dette i teoridelen av undersøkelsen.

Det er gjort lite forskning på både OCB og OMB i Norge. Til eksempel gir søk på «organizational misbehavior» og «organizational citizenship behavior» med avgrensning til norske artikler henholdsvis ett og fjorten treff på Orio, 1.august 2019. «Responsible subversion» og «pro-social behavior» gir ingen og to treff, henholdsvis. Ingen av treffene er relevante for det foreliggende temaet. Det som finnes av internasjonal forskning er for det

meste kvalitativt, mens lite er gjort kvantitativt. Det som er gjort kvantitativt ser gjerne på korrelasjoner for eksempel med personlige egenskaper, og ikke på utbredelse. Det går nærmere inn på tidligere undersøkelser i kapittel 2.6.

Det er naturlig nok enda sjeldnere med studier som ser på både det som gjøres mer og det som gjøres mindre enn forventet. Studier som ser på begge disse og det som gjøres annet enn forventet har jeg ikke funnet noen av. Det er behov for mer kunnskap om dette feltet. Det er interessant å se på utbredelsen av de forskjellige typene adferd i seg selv, og det er interessant å se hvordan de forskjellige typene adferd står i forhold til hverandre. Utbredelsen er viktig å vite noe om, for det vil si noe om hva arbeidstakere gjør og kanskje hva man kan forvente at de gjør på jobb. Hvordan typene adferd er utbredt i forhold til hverandre er viktig fordi det sier noe om hvordan vi er som individer på jobb, om vi er enten «good soldiers» (Organ, 1988) eller «deviants» (Robinson & Bennett, 1995), eller om vi kan være litt av begge deler. Av disse grunnene vil jeg gjøre en kvantitativ undersøkelse for å se på hva som gjøres og hva som ikke gjøres på jobb.

For å si det først som sist: Denne oppgaven handler ikke om at den ene typen adferd er rett og den andre er gal. Dette er en deskriptiv og ikke en normativ undersøkelse. Jeg vil finne ut hvordan ting er, og har ingen formening om hvordan det bør være i denne forbindelse.

1.3 Problemstilling

Jeg vil finne ut om folk gjør det som er forventet på jobb, eller om de gjør mer eller mindre enn forventet. Jeg vil undersøke hvordan de bruker tiden sin og hvordan de prioriterer oppgaver. Jeg vil ikke se på andre typer ønsket eller uønsket adferd som ikke har med prioritering av tid og oppgaver å gjøre. Jeg vil derfor kartlegge hvor utbredt adferd er hvor det gjøres mer enn forventet, mindre enn forventet og hvor det gjøres noe annet enn forventet. Jeg vil finne ut hvem som gjør de forskjellige typene adferd, og om dette kan være overlappende. Problemstillingen jeg skal ta for meg blir derfor:

Hvor utbredt er det å gjøre mer enn forventet, mindre enn forventet eller annet enn forventet relatert til tidsbruk og prioritering av arbeidsoppgaver blant helsepersonell i Østfold?

Denne problemstillingen er vid. For å kunne finne ut av dette må begrepene operasjonaliseres og problemstillingen suppleres med forskningsspørsmål og hypoteser. Jeg må blant annet finne ut hvilke teorier som skal anvendes, hvor undersøkelsen skal gjennomføres og på hvem.

De forskjellige teoriene gjennomgås i teoridelen, mens operasjonaliseringen gjennomføres i metodedelene av undersøkelsen. Først til forskningsspørsmålene.

1.4 Forskningsspørsmål

For å se på utbredelsen av det å gjøre mer, mindre eller annet, er det nærliggende å også se om disse utbredelsene varierer i forhold til sentrale faktorer hos respondentene som kjønn, alder, utdanningsnivå, ansettelsesforhold, avdelingstype, og kommune de jobber i, men også andre faktorer som forutsetninger for å utføre oppgavene og arbeidssituasjon. Mer om dette under *operasjonalisering* og del om *spørreskjema*.

Det er ikke mulig å finne kausalforhold i en slik undersøkelse, men det kan undersøkes om forskjellige kjennetegn ved respondentene øker eller minsker sannsynligheten for om de utviser den ene eller den andre typen adferd. De forskjellige typene adferd henger sammen med det å gjøre mer, mindre eller annet, noe jeg kommer tilbake til i kapitlet om teori. Hver faktor må undersøkes mot hver type adferd. For å unngå veldig mange spesifikke forskningsspørsmål lager jeg et generelt forskningsspørsmål som går på forskjell i utbredelse av adferd mellom disse faktorene:

Er det forskjell i utbredelsen av forskjellige typer adferd med hensyn til sentrale faktorer?

Eksempel: Hvem gjør mest av adferd karakterisert som *mer* av kvinner og menn?

Det vil også være interessant å se på hvordan relasjonene er mellom de forskjellige typene adferd, altså om respondenter som fremviser en type adferd har en større eller mindre sjanse for å fremvise en annen type adferd. Igjen må hver type adferd undersøkes mot hver av de andre typene adferd. Det finnes blant annet forskning som ser på det å gjøre mer og det å gjøre mindre i relasjon. Jeg lager også her et generelt forskningsspørsmål for relasjon mellom typer adferd.

Har utbredelsen av en type adferd sammenheng med andre typer adferd, altså at å gjøre mer av en type adferd øker eller minsker sannsynligheten for en annen type adferd?

Eksempel: Minsker sannsynligheten for å gjøre adferd karakterisert som *mindre*, ved at du gjør adferd karakterisert som *mer*?

For å finne svar på disse spørsmålene, for eksempel om det er en forskjell i utbredelsen av det å gjøre mer enn forventet mellom kjønnene eller om det å gjøre mer enn forventet også øker sannsynligheten for at du ikke gjør mindre enn forventet, må man i praksis sette opp en nullhypotese, altså en antakelse om det ikke er noen forskjell mellom gruppene, for så å teste om den hypotesen må forkastes ved at den viser seg å sannsynligvis være feil. I så fall vil den alternative hypotesen om at det er en forskjell beholdes. Mer om dette i metodekapitlet. Først til studiens oppbygning.

1.5 Disposisjon

For å finne ut hvor utbredt det er «å gjøre mer enn forventet, mindre enn forventet eller annet enn forventet relatert til tidsbruk og prioritering av arbeidsoppgaver», må først relevant teori gjennomgås. Det vil skje i neste kapittel, kapittel 2. Det er teori rundt fire forskjellige temaer som må gjennomgås, og det vil blir gjort etter tur i underkapittel 2.1 til 2.4. Først gjennomgås teori rundt det å gjøre mer enn forventet; dernest teori rundt det å gjøre mindre enn forventet; teori rundt det å gjøre noe annet enn forventet, og til slutt teori rundt det å gjøre det som er forventet, altså selve jobben. Videre vil denne teorien gjennomgås for å finne mest mulig passende teori til anvendelse i undersøkelsen i kapittel 2.5. Dernest vil resultater fra tidligere undersøkelser gjennomgås før forventninger til funn sees på i siste teoridel, kapittel 2.7.

Kapittel 3 vil inneholde forskningsdesign og metode. Første del her er design av undersøkelsen og neste er metodologi og epistemologi. Operasjonalisering av begrepene vil gjennomføres i kapittel 3.3, før spørreskjemaet og vurderinger i forhold til det gjennomgås i 3.4. Så kommer informasjon om utvalg, innsamling og frafall, mens selve analyseprosessen blir beskrevet i kapittel 3.6. Validiteten av undersøkelsen blir vurdert i kapittel 3.7 og etiske overveielser gjengis til sist, i kapittel 3.8.

Analysen blir 4. kapittel. Den har tre deler og begynner med univariate analyser der data fra spørreundersøkelsen blir gjennomgått. Neste kapittel er en bivariat analyse der man skal se på utbredelsene av de forskjellige typene adferd i forhold til de forskjellige faktorene som kjønn, alder osv. Siste kapittel i denne delen, kapittel 4.3, er en analyse hvor det skal undersøkes om de forskjellige typene adferd har en sammenheng med hverandre.

Kapittel 5 inneholder drøftingen. Først gjennomgås sentrale funn i kapittel 5.1. Så skal disse funnene plasseres i forhold til forventninger i 5.2, og teoretiske implikasjoner vurderes i 5.3. Kapittel 5.4 vil inneholde en diskusjon rundt metodiske svakheter ved studiet.

Til slutt kommer det sjette kapittelet som er avslutningen. Her undersøkelsen kort oppsummeres, og det vil det også bli plass til å se på hva som kan gjøres videre i dette feltet til slutt.

Først er det altså teori.

2 Teori – Mer, mindre og annet enn selve jobben

I denne delen skal jeg gjennomgå de forskjellige relevante teoriene rundt det å gjøre mere, mindre og noe annet enn det som er forventet. For denne delen tar jeg i noen grad utgangspunkt i litteraturstudien «Organisatorisk ugagn i organisasjonslitteraturen» (Haug, 2017) og i større grad prosjektskissen «Hva som gjøres og ikke gjøres på jobb» (Haug, 2018). Begge ble utarbeidet som grunnarbeider til denne studien.

Først en kort kommentar til hvordan jeg grupperer denne teorien. Utgangspunktet er altså hva som er forventet av arbeidstakeren på arbeidsplassen, og denne undersøkelsen skal se på handlinger og dermed adferd som er forskjellig fra det å gjøre jobben sin, hverken mer eller mindre. Til sammen skal altså denne studien forsøksvis dekke alle typer adferd (om ikke all adferd) som gjøres på arbeidsplassen ut fra utgangspunktet om å gjøre selve jobben:

Adferd i den foreløpige kategorien *mer* er adferd som er utover det som er forventet på arbeidsplassen. Det er ansvar som tas og oppgaver som gjøres som ingen kanskje har et formelt ansvar for. Det er også adferd som ledelsen på en arbeidsplass normalt vil ha mer av.

Adferd i kategorien *mindre* er adferd som det enten er forventet ikke gjøres på arbeidsplassen eller mangel på handlinger og adferd som det *er* forventet blir gjort på arbeidsplassen. Dette er adferd ledelsen oftest vil ha mindre av.

Adferd hvor det gjøres *noe annet* er adferd hvor det gjøres oppgaver som ikke er forventet på arbeidsplassen, enten i tillegg til eller i stedet for oppgaver som er forventet. Dette er adferd som ledelsen vil kunne se på forskjellig vis avhengig av hvilke oppgaver som gjøres og om det er i tillegg eller istedenfor oppgavene som skal gjøres.

Etter gjennomgangen av disse gruppene adferd, vil jeg gå gjennom hvilken teori undersøkelsen primært skal bygges på før jeg ser på tidligere undersøkelser og forventninger til funn. Først om det å gjøre mer.

2.1 Det å gjøre mer

Det å gjøre mer handler altså som ordet antyder om at man gjør mer enn det som er forventet av en på arbeidsplassen. Fenomenet om ansatte som yter mer enn det som er forventet har ikke vært mye omtalt tidlig i organisasjonsfaget (Organ et al., 2006). Likevel er det noen konkurrerende teorier som ser på dette fenomenet.

Organ omtaler fenomenet om villigheten til å bidra i tradisjon etter Barnard (Barnard, 1938/1968, s. 82) i 1977. I 1983 tok han i bruk termen *organizational citizenship behavior*, OCB, i 1983, og i 1988 definerte han fenomenet (Organ, 1977, 1988; Smith, Organ, & Near, 1983): «Individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the

formal reward system, and in the aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization” (Organ, 1988). Kategoriseringen av adferden har også vært gjennom en utvikling, men den mest kjente versjonen har fem kategorier (Organ, 1988; Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990), nemlig: *altruism*, som er å hjelpe andre på jobb (Podsakoff et al., 1990, s. 115); *conscientiousness*, hvilket er diskret adferd utover jobbkravene; *sportsmanship* handler om å ikke klage selv om forholdene ikke er optimale på jobb; *courtesy* handler om å forebygge problemer med kolleger; og *civic virtue*, er adferd som «(..) indicates that he/she responsibly participates in, is involved in, or is concerned about the life of the company» (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000, s. 115).

Brief og Motowidlo benytter begrepet *prosocial organizational behaviors*, POB, som en motsetning til *antisocial behavior*. De definerer POB som “(..) behavior performed with the intention of promoting the welfare of individuals or groups to whom that behavior is directed» (Brief & Motowidlo, 1986). Siden denne adferden retter seg mot individer og grupper, kan det bety at den ikke trenger gagne organisasjonen som sådan, noe OCB gjør per definisjon. Det er altså to typer POB, nemlig en som gagnar organisasjonen, og en som gagnar individer.

George og Brief bygger videre på Katz og Kahns fokus på spontanitet (Katz & Kahn, 1966/1978, s. 73). De definerer *organizational spontaneity*, OS, som «(..) extra-role behaviors that are performed voluntarily and that contribute to organizational effectiveness» (George & Brief, 1992, s. 311). Handlingene trenger ikke være spontane. Etter Katz og Kahn mener de det finnes fem typer av OS: Hjelp kolleger, beskytte organisasjonen, komme med konstruktive forslag, selvutvikling, og til slutt å bidra til godt omdømme, *spreading goodwill*.

Van Dyne et.al. (Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994) bygger på Graham (1991) sitt syn på OCB fundert i politisk teori og med et utgangspunkt i *civic virtue*. *Civic citizenship* inkluderer alle positive adferder, og begrepet *organizational citizenship* rommer all relevant positiv adferd i organisasjoner (Van Dyne et al., 1994, s. 766). Grahams kategorier ligger til grunn, nemlig: *loyalty*, *obedience*, *social participation*, *advocacy participation* og *functional participation*. Senere tar Van Dyne sammen med LePine utgangspunkt i tre kategorier, nemlig: *helping*, *voice* og *In-Role Behavior*.

Williams og Anderson foreslår OCB kan deles inn i to kategorier etter hvem dem gagnar, nemlig OCB rettet mot organisasjonen, OCBO, og OCB rettet mot individer, OCBI (Williams & Anderson, 1991, s. 601-602).

Borman og Motowidlo introduserer begrepet *contextual performance*, CP (Borman & Motowidlo, 1997) for det som er utenfor *task performance*, TP. «Contextual activities are

important because they contribute to organizational effectiveness in ways that shape the organizational, social, and psychological context that serves as the catalyst for task activities and processes» (Borman & Motowidlo, 1997, s. 100). CP har fem kategorier. 1) utholdenhet og entusiasme for å utføre egne oppgaver, 2) frivillig utføre oppgaver som ikke formelt er del av egne oppgaver, 3) hjelpe og samarbeide med andre, 4) følge organisasjonens regler og prosedyrer, og 5) fremme, støtte og forsvare organisasjonens mål (Borman & Motowidlo, 1997, s. 102). «Contextual performance does not contribute through the organization's core technical processes but it does maintain the broader organizational, social, and psychological environment in which the technical core must function» (Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997, s. 75).

2.2 Det å gjøre mindre

Det å gjøre mindre handler om å ikke gjøre alt som er forventet av en på arbeidsplassen eller å gjøre ting som er forventet at man ikke gjør på arbeidsplassen. Det er mange teorier og modeller rundt det å gjøre mindre enn det som er forventet på arbeidsplassen. Bare de som har relevans for spørsmålet om tid og prioriteringer av oppgaver blir inkludert i denne gjennomgangen. Det utelukker blant annet *dysfunctional behavior, struggle, neglect, antisocial behavior, misconduct, wrongdoing, disruptive, antisocial, noncompliant, unconventional*, i tillegg til begreper knyttet til konkrete typer uønsket adferd, som vandalisme, sabotasje, vold, seksuell trakassering osv. (Sagie, Stashevsky, & Koslowsky, 2003, s. 3; Shamsudin, 2006, s. 60-61)

Robinson og Bennett bruker termen *deviant workplace behavior, DWB*, som de definerer slik: «(..) voluntary behavior that violates significant organizational norms and in so doing threatens the well-being of an organization, its members, or both» (Robinson & Bennett, 1995, s. 556). De fant fire hovedtyper DWB; produksjonsavvik, eiendomsavvik, politisk avvik, og personlig aggresjon. Den første, som er den aktuelle i forhold til denne undersøkelsen, inneholder blant annet å gå før tiden, for lange pauser, sakte arbeid, og sløsing av ressurser (ibid, s. 565).

Ackroyd og Thompson definerer *organizational misbehavior, OMB*, som «(..) anything you do at work you are not supposed to do» (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 2), en definisjon fra Sprouse (Sprouse, 1992, s. 3). OMB finnes overalt. Adferden skyldes som oftest et behov for autonomi, og det er en kobling til seriøs og organisert konflikt (Ackroyd, 2012, s. 6) Ackroyd og Thompson har laget et kart over fire forskjellige dimensjoner av ugagn som varierer på en skala fra forpliktelse til organisasjonen i den ene enden til fiendtlighet i den

andre (Ackroyd & Thompson, 1999, s. 25-26). De forskjellige dimensjonene er: tilegnelse av tid med uttrykk fra tidsfordeler via fravær til å slutte; tilegnelse av arbeid fra aktivitet via innsatsforhandlinger og soldiering som hos Taylor til sabotasje; tilegnelse av produkt fra fordeler via svinn til tyveri; og til slutt, tilegnelse av identitet fra identifisering med organisasjons mål til klasse- eller gruppeorientert konflikt. Den siste fjernes i senere artikler (Ackroyd, 2012, s. 8; Ackroyd & Thompson, 2015, s. 190). Det er en viss toleranse for slakk i alle kategorier. Det er å anse som en forhandling og noe OMB blir tolerert hvis man ikke går for langt. Det har blitt et stabilt system, og OMB har blitt institusjonalisert (Ackroyd, 2012, s. 13-14).

Vardi og Weitz bruker også termen OMB, men de skriver fra organisasjonens ståsted. De mener OMB er frivillig og at man velger å utføre denne type handlinger (Vardi & Weitz, 2004, s. 29; 2016, s. 32). De bruker Vardi og Wiener sin definisjon: “(..)any intentional action by member/s of organization/s which defies and violates (a) shared organizational norms and expectations, and/or core societal values, mores and standards of proper conduct” (Vardi & Wiener, 1996, s. 151). OMB kan også utføres til gagn for organisasjonen. OMB sees på som en variabel som kan måles, både i frekvens og alvorlighetsgrad. De deler OMB i tre kategorier etter intensjonen bak: adferd som skal gagne en selv er OMB Type S, adferd som skal gagne organisasjonen er OMB Type O; adferd som primært skal forårsake skade og være ødeleggende er OMB type D (Vardi & Weitz, 2004, s. 34). Vardi og Weitz har også en modell over organisatorisk ugagn (Vardi & Weitz, 2003, s. 189; 2004, s. 45; 2016, s. 49). Den sier det er forskjellige forløpere eller forutsetninger (antecedents) som kan gi intensjon om å gjøre ugagn, hvilket igjen kan manifestere seg i forskjellige typer ugagn. De forskjellige manifestasjonene av OMB her er: intrapersonlig OMB; interpersonlig OMB, produksjons-OMB, eiendoms-OMB, eller politisk OMB (Vardi & Weitz, 2004, s. 45).

Sackett og DeVore mener *counterproductive workplace behavior*, CWB: «(..) refers to any intentional behavior on the part of an organization member viewed by the organization as contrary to its legitimate interests” (Sackett & DeVore, 2001, s. 145). De skiller adferd og resultat og ser på den første. Begrepet kan overlape med ulovlige, umoralske eller avvikende adferd, men de ser på fenomenet fra organisasjonens perspektiv. De deler opp i to typer, etter Hollinger og Clark (1983), nemlig *property deviance* og *production deviance*. Eksempler på sistnevnte er forsentkomming, fravær, lange pauser osv.

Karlsson utvider Ackroyd og Thompson sin definisjon og definerer *organisatorisk olydnad* som: «Allt som anställda gör, tänker og är som överordnade inte vill att de ska göra, tänka och vara» (Karlsson, 2008, s. 132). Med dette utgangspunktet kategoriserer han

organisatorisk ulydighet etter hvilken retning aktiviteten retter seg i makthierarkiet: a) Motstand retter seg oppover i hierarkiet mot ledelsen; b) private gjøremål retter seg ut fra organisasjonen, og hva han først kaller antisosial oppførsel deler han senere (2012, s. 179-197) opp i c) maktmisbruk som retter seg nedover i hierarkiet, og til slutt d) kollektiv disiplin som retter seg mot sidene i hierarkiet kolleger imellom.

2.3 Det å gjøre noe annet

Det å gjøre noe annet handler om adferd som gjøres som ikke er det som er forventet. Man velger altså å gjøre andre oppgaver enn de som man er ment å gjøre.

Hutchinson gjorde en kvalitativ studie med intervju og observasjon over hvordan sykepleiere tøyser reglene for hva de mener er for pasientenes beste. Hun kalte dette *responsible subversion*, RS; *responsible* «(..) because they used their best nursing judgment to decide what rule to bend, and when and how to do it” og *subversive* fordi de brøt sykehusets og legenes regler (Hutchinson, 1990, s. 7). Dette skjer når «(..) the web of institutional and medical rules conflict with the nurse’s own internal «rules» or beliefs about patient care» (Hutchinson, 1990, s. 7). Dette kan inkludere og slippe inn besøkende utenom besøkstid eller å gi medisin uten forordning av lege. Sykepleierne som gjør dette har kunnskap om de aktuelle sykdommer og rutiner, en ideologi som gjør at de setter pasienten høyest, og erfaring for å hjelpe dem å avgjøre når de kan tøye regelen eller når de må følge den. RS har fire faser (Hutchinson, 1990, s. 8-15), nemlig *evaluating*, å evaluere situasjonen og regelen; *predicting*, å forutse hva konsekvensene kan bli; *rule-bending*, å tøye regelen enten fordi de ikke har lykkes å endre den, fordi de ikke får tak i lege, eller når de mener det de gjør er god sykepleie; og til slutt: *covering*, å skjule det de har gjort for ikke å bli tatt.

Spreitzer og Sonenshein omtaler det de kaller *positive deviance*, PD, (Spreitzer & Sonenshein, 2004). PD definerer de som «(..) intentional behaviors that depart from the norms of a referent group in honorable ways» (Spreitzer & Sonenshein, 2004, s. 832). Termen er normativ hvilket gjør at de kan evaluere intensjoner uavhengig av resultater. De mener PD skiller seg fra OCB ved at handlingene ikke trenger sammenfalle med noen referentgruppe og ved at den ikke tar stilling til om den er bra for organisasjonen eller ei (Spreitzer & Sonenshein, 2004, s. 836).

Morrison definerer hva hun kaller *pro-social rule breaking*, PRB, som «(..) any instance where an employee intentionally violates a formal organizational policy, regulation, or prohibition with the primary intention of promoting the welfare of the organization or one of its stakeholders” (Morrison, 2006, s. 6). Hun skiller mellom *rule*, hvilket er en formell

regel, og *norm*, som er sosialt definert av gruppen. Hun låner termen *pro-social*, som betyr at handlingen promoterer andre enn en selv (Brief & Motowidlo, 1986). Hun beskriver PRB som en «(..) extrarole behavior that violates formal organizational rules» (Morrison, 2006, s. 8). I sin kvantitative studie finner hun at individer under visse forhold, som tilstrekkelig autonomi og at andre har gjort tilsvarende tidligere, er villige til å bryte regler for å rekke viktige frister eller på vegne av kunder osv.

Karlsson og Kirchhoff studerte hjemmesykepleiere og hjemmetjeneste i Norge (J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012). De bruker termen *expansion of output*, EOO, som en motsetning til *restriction of output*. Kirchhoff har kalt det *skjulte tjenester* på norsk (J. Kirchhoff, 2010). EOO er «(..) when service workers do more work or different kinds of work for the service recipients than the employers have prescribed» (J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012, s. 33). Det er altså en type motstand, eller OMB (J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012, s. 34). Det er fem typer EOO, tydeliggjort gjennom fem typer oppgaver, *job tasks*, nemlig (J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012, s. 112-117): *extended job tasks*, mer av det som er oppgaven; *additional job tasks*, oppgaver pleieren egentlig ikke skal utføre, som handling etc.; *forbidden job tasks*, bryter eksplisitt med instruksjoner fra ledelsen; *collegial job tasks*, å hjelpe kolleger som ikke har tid til å utføre egne oppgaver; *inappropriate job tasks*, å utføre tjenester som tilhører en annen tjenestegruppe, som at hjemmehjelpen hjelper til med en dusj. Reglene brytes for å følge andre regler: «»(..) there is no such thing as rule-free rule-breaking» (Karlsson, 2012, s. 158). Det er tre typer regler utenom *management rules*, som består av juridiske og organisatoriske instruksjoner (Karlsson, 2012, s. 163-174): *service rules*, uformelle regler som utvikles gjennom forholdet mellom ansatte og brukere; *collective rules*, som utvikles gjennom formell og uformell samhandling mellom kolleger, og; *professional rules*, som er etablert i profesjonene. Når man bryter en regel, er det for å følge en annen.

2.4 Enn selve jobben

Mye av tidligere organisasjonslitteratur er normativ og beskriver hva arbeiderne bør gjøre og være, eller har beskrevet idealer uavhengig av hvordan de faktisk er eller hva de gjør (Ackroyd & Thompson, 1999; Vardi & Weitz, 2016). Denne gjennomgangen ser på litteratur som står til områdene interessante for denne studien, altså det som gjøres mer, mindre eller annet enn selve jobben. Jeg tar derfor utgangspunkt i de studiene som omtaler disse typene adferd når jeg ser på det som er selve jobben.

Katz og Kahn omtaler forskjellene mellom *extra-role*, ERB, og *in-role behavior*, IRB. Hovedforskjellen mellom dem er at den siste omfattes av lønnsystemet i organisasjonen

(Katz & Kahn, 1966/1978). Å ikke utføre IRB vil derimot kunne medføre sanksjoner og kan til slutt resultere i at man mister jobben. De har altså en distinksjon mellom hovedoppgaver og oppgaver som ikke er definerte.

Williams og Andersen bruker begrepet *in-role behavior* i tradisjon fra Katz og Kahn om det som skal til for å utføre selve oppgaven. De mener det er forskjellig fra ERB, men gir ingen definisjon i sin artikkel om hva det er (Williams & Anderson, 1991). Van Dyne et al. bruker også begrepet *in-role behavior*, IRB, som en motsetning til ERB (Van Dyne et al., 1994). Heller ikke de definerer IRB på en tydelig måte.

I sitt arbeid med *task revision*, TR, benytter Staw and Boettger termen *standard role behavior*, SRB. SRB omfatter de vanlige oppgavene som det er forventet av arbeidstakerne at de gjør (Staw & Boettger, 1990, s. 536-537). *Extrarole behavior*, ERB, og *counter-role behavior*, CRB, hvor *task revision* er en slik type adferd, er andre typer adferd som også er viktige. Alle tre typene adferd har positive og mindre positive sider og kan være til gagn eller til en ulempe for organisasjonen.

Ifølge Motowidlo, Borman og Schmit er det to typer *task performance*, TP. Den første er «(..) activities that transform raw materials into the goods and services that are the organization's products» (Motowidlo et al., 1997, s. 75), slik som å selge varer i en butikk, å undervise på en skole, eller å operere på et sykehus. Dette er det organisasjonen eksisterer for å gjøre, det er «selve jobben». Den andre typen er “(..) activities that service and maintain the technical core by replenishing its supply of raw materials; distributing its finished products; or providing important planning, coordination, supervising, or staff functions that enable it to function effectively and efficiently” (Motowidlo et al., 1997, s. 75). Dette er støttefunksjonene som skal til for at selve jobben skal kunne utføres. Contextual performance skiller seg fra TP på tre måter, nemlig ved at mens TP kan variere veldig fra jobb til jobb, er CP ofte veldig likt; TP er oftere beskrevet i rutiner og evalueringsskjemaer; og til slutt har CP personlighetspredikatorer som kan utnyttes i ansettelsesøymed, ifølge forfatterne.

2.5 Teoretiske definisjoner

Utgangspunktet for undersøkelsen er å finne ut hva som gjøres «(..) mer enn forventet, mindre enn forventet eller annet enn forventet relatert til tidsbruk og prioritering av arbeidsoppgaver». Jeg må ha teori som kan anvendes for å besvare dette spørsmålet. Det betyr at teorien må omhandle og behandle adferd som noe som kan telles og måles, det må være at noe faktisk gjøres, ikke hva som menes. Det er også viktig at begrepene kan stå sammen, både i innhold ved at de ser på adferd på samme måte, men også terminologisk, at

de gir mening i forhold til hverandre. Det må også være slik at dersom noe er en adferd, så er det ikke en annen. For å finne ut av dette må jeg se på de forskjellige teoriens bestanddeler.

Siden jeg skal benytte forskjellige teoretisk konstruksjoner i oppgaven - ingen av de inkluderte har termer for samtlige typer adferd som skal undersøkes i denne studien - vil jeg også gi de forskjellige typene adferd navn og definisjoner som henger sammen og står i forhold til hverandre. Teoretiske definisjoner kommer under. Operasjonelle definisjoner blir gjennomgått under metodekapittelet.

Alle de forskjellige modellene, både for hva som gjøres mer, hva som gjøres mindre, og hva som gjøres av annet, forholder seg til selve jobben; de handler egentlig om hva som gjøres mer, mindre eller annet *enn selve jobben*. Likevel kommer det sjelden klart frem hva *jobben* er. Det forklares hva som er mer, mindre eller annerledes, men ikke egentlig hva det er mindre, mer eller annerledes *enn*. De sier gjerne ikke hva som er standarden eller normalen. Av den grunn vil jeg se på hva som sies om denne delen, om hva selve jobben går ut på, først.

Det er kun to av teoriene inkludert i teoridelen som gjør klart hva *selve jobben* går ut på. Det er Borman og Motowidlo sin *task performance*, TP, og *in-role behavior*, IRB, i tradisjonen etter Katz og Kahn. Motowidlo et.al. påpeker at det er forskjell mellom *behavior*, *performance* og *result*. Adferd handler om hva de ansatte gjør, prestasjon har et evaluativt element og resultater settes i forhold til organisasjonens målsettinger som de enten hemmer eller fremmer (Motowidlo et al., 1997, s. 72-73). De argumenterer for at det er viktigere å se på adferd enn på resultater siden resultater kan påvirkes av mange ting utenfor den ansattes kontroll. For denne undersøkelsen er det viktigste at det er snakk om adferd, altså hva som gjøres, så her kan både *behavior* og *performance* benyttes. Den evaluative delen er ikke i fokus her. Når det gjelder *in-role* versus *task*, er forskjellene større. Sosiologen Erving Goffman benytter teateret som metafor for at vi spiller roller i vårt daglige liv (Goffman, 1959/1992). Det betyr at vi kan gå inn og ut av en rolle, og at man kan ha forskjellige roller, noe som er interessant, men faller utenfor denne studiens område. *Task* eller oppgave passer derimot veldig godt da det er nettopp tid og oppgaver som skal være fokus i undersøkelsen. Undersøkelsen vil derfor ta utgangspunkt i *task performance* i forhold til hva som er selve jobben. *Jobbadferd* handler om utføre oppgavene en er forventet å utføre og at arbeidstiden benyttes til arbeidsoppgaver.

Når det gjelder det ansatte gjør *mer*, eller utover det som er forventet, er det flere modeller å vurdere. Det er hensiktsmessig å beholde termen adferd, *behavior*, også her, men hva med *citizenship*, *pro-social*, *extra-role*, *spontaneous* eller *contextual*? Rollebegrepet til grunn for termene *extra-role* og *spontaneous* gjør at disse velges bort. *Pro-social*, som er

adferd for å hjelpe andre, virker begrensende i forhold til at undersøkelsen ikke i utgangspunktet handler om hjelp. Med det gjenstår *citizenship* definert som en diskret handling som gagnar organisasjonen, men er utenfor belønningsregimet, og *contextual* som gagnar organisasjonen ved at den er med og former den organisatoriske, sosiale og psykologiske konteksten. Her virker *contextual* mer treffende som det som er utenfor selve jobben, noe opphavsmannen til termen OCB, Organ, selv innrømmer i en senere artikkel (Organ, 1997). En annen fordel er at *contextual performance* er i begrepspar med *task performance* og dermed er gjensidig utelukkende, altså at dersom noe er det ene er det ikke det andre. Konseptet *contextual performance* vil derfor legges til grunn for hva som gjøres mer i denne undersøkelsen. Igjen vil det ikke fokuseres på det evaluative elementet i denne teorien. *Meradferd* handler om å gjøre oppgaver til gagn for organisasjonen som det ikke er forventet blir gjort utover oppgavene man er forventet å gjøre, og å utnytte eventuell ledig tid til oppgaver som er til gagn for organisasjonen.

For adferd hvor det gjøres *mindre* enn forventet, er det mange begreper og teoretiske konstruksjoner. Igjen må adferdsbegrepet beholdes, men hva med *deviant*, *misbehavior* i tre forskjellige varianter eller *counterproductive*? Både Ackroyd og Thompson, samt Karlssons *organisatoriske olydnad* inkluderer alt man gjør (Karlssons også det man tenker og er) uavhengig av intensjon. Det blir for vidt i denne sammenhengen, og det skal også være et fokus på adferd, det som gjøres, så disse velges bort. De siste er alle intensjonelle, men der *deviant* virker smal og handler om signifikante normer, virker Vardi og Weitz' OCB vid og tar med både verdier og forventninger om *proper conduct*. *Counterproductivity* med handlinger som går mot organisasjonens legitime interesser virker å passe best med resten av konstruksjonen, så *counterproductive workplace behavior* bli lagt til grunn for adferd i kategorien *mindre* i dette studiet. *Mindreadferd* handler om å gjøre oppgaver ikke til gagn for organisasjonen som det er forventet ikke blir gjort og å ikke gjøre oppgaver til gagn for organisasjonen det er forventet blir gjort, samt å ikke utnytte eventuell ledig tid til oppgaver som er til gagn for organisasjonen.

Det er færre teorier om det å gjøre *noe annet* enn hva som er forventet. *Positive deviance* handler om adferd som går på tvers av normene i en gruppe. Denne undersøkelsen skal se på adferd i forhold til forventninger på arbeidsplassen, så denne utgår. De siste teoriene er alle ganske like, men man aner opphavet fra sykehus for *responsible subversion* og termen virker noe situasjonell. Både *pro-social rule breaking* og *expansion of output*, beskriver adferd og henviser til alternative normsett som grunnlag for at man gjør noe annet enn det man blir bedt om, men EEO virker mer utbygget med kategorier som kan være

anvendelige i utformingen av spørreskjemaet. EEO blir derfor lagt til grunn for det som gjøres *annet* enn forventet i denne undersøkelsen. Imidlertid er denne undersøkelsen rettet mot oppgaveprioritering og tidsbruk og hvordan dette relaterer seg til hva som er forventet. Det fremgår av funnene gjort i Karlsson og Kirchhoffs studier at dette som gjøres annet både kan gjøres i tillegg, men også istedenfor de oppgavene man er forventet å gjøre. I forhold til mitt teoretiske oppsett om oppgaveprioritering og tidsbruk, virker dette å være to forskjellige typer adferd. Det å gjøre noe *annet* i tillegg til det som er forventet vil i det følgende kalles *tilleggsadferd*. Det å gjøre noe annet istedenfor oppgaver det er forventet blir gjort, vil jeg i det følgende kalle *istedenadferd*. *Tilleggsadferd* handler om å gjøre oppgaver ikke til gagn for organisasjonen utover det som er forventet i tillegg til oppgavene det er forventet blir gjort, og at eventuell ledig tid brukes til denne typen oppgaver. *Istedenadferd* handler om å gjøre oppgaver ikke til gagn for organisasjonen på bekostning av oppgavene det er forventet blir gjort, og at tid brukes til oppgaver ikke til gagn for organisasjonen slik at det ikke er tid til oppgaver det er forventet blir gjort.

Utover at typene adferd skal deles inn i hva som gjøres i forhold til hva som er forventet, vil jeg også ha med Williams og Anderson sin distinksjon om hva adferden er i relasjon til i bakhånd da det kan være å forvente at det vil kunne utgjøre en forskjell i forhold til utforming av spørreskjemaet. I henhold til at denne undersøkelsen omhandler prioritering av oppgaver og tid, vil det nok være *type O* eller *-O*, som er relevant her. Det vil også være snakk om hva som gjøres i relasjon til bruker, så av den grunn må *type P* eller *-P* for pasient eller bruker også legges til. For å komplettere modellen, kan *type I* eller *-I* inkluderes for adferd rettet mot øvrige individer eller kolleger, og *type S* eller *-S* kan tas med for aktivitet som gagnar en selv, etter Vardi og Weitz sin OMB-teori. Slik kan altså adferden være rettet mot flere forskjellige retninger, alt etter som hvem adferden er rettet mot eller handlingen gagnar eller er til ugagn for.

2.5.1 Teoretiske modeller

Visuelt kan de forskjellige typene adferd fremstilles som modellen under viser (figur2). Denne modellen er delt opp i fire typer oppgaver som til sammen dekker feltet for man kan gjøre på jobb. De forskjellige typene adferd dekker da forskjellige kombinasjoner av typer oppgaver og kjennetegnes både av hva de dekker og hva de ikke dekker. Alle dekker hovedoppgavene, men bare tre av fem dekker *andre pålagte oppgaver*, nemlig jobbadferd, meradferd og tilleggsadferd. Tilleggsadferd og istedenadferd dekker *andre oppgaver*, mens bare meradferd dekker *viktige oppgaver ingen «eier»*.

	Oppgaver som er forventet utført		
Andre oppgaver	Hovedoppgaver	Andre pålagte oppgaver	Viktige oppgaver ingen «eier»
	Jobbadferd		
	Meradferd		
	Mindreadferd		
	Tilleggsadferd		
	Istedenadferd		

Figur 2. Modell: Adferdstyper ut fra hva de dekker av typer oppgaver.

En annen måte å fremstille dette visuelt på er ved modellen under, figur 3. Denne modellen viser hvorvidt de forskjellige typene adferd på ene siden utfører alle forventede oppgaver, og om de på den andre siden utfører oppgaver utover det forventede. Denne modellen viser da som den over at to typer adferd ikke utfører alle forventede oppgaver, nemlig istedenadferd og mindreadferd. Jobbadferd og mindreadferd inkluderer ikke oppgaver utover det forventede, mens meradferd utfører den typen oppgaver. De to typene annetadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, utfører andre typer oppgaver.

		Utfører oppgaver utover det forventede		
		Annet	Nei	Mer
Utfører alle forventede oppgaver	Ja	Tilleggsadferd	Jobbadferd	Meradferd
	Nei	Istedenadferd	Mindreadferd	

Figur 3. Modell: Adferdstyper ut fra om de utfører forventede oppgaver og om de utfører oppgaver utover det forventede.

Denne modellen inkluderer ikke en vurdering av adferdstypene; det er kun en oversikt over hvilke typer adferd som inkluderer hvilke oppgaver ut fra hva som er forventet fra ledelsens side. Således vil for eksempel mindreadferd på den ene siden kunne anses som noe umoralsk som skal bekjempes, og som legitim motstand mot umenneskelige krav fra ledelsen. Dette er de to store frontene i relasjon til organizational misbehavior (Collinson & Ackroyd, 2005; Palmer, 2012, s. 6-8; Shamsudin, 2006). Dette er interessante diskusjoner, men ikke tema for denne undersøkelsen, som kun ser på utbredelsen av adferden, og ikke moralske eller andre aspekter av den.

2.6 Tidligere undersøkelser

Dette kapittelet skal ta for seg tidligere undersøkelser som ser på utbredelser av adferdstypene og korrelasjoner mellom dem. Det vil i denne sammenheng fokuseres på de totale indeksene, altså gjennomsnittsverdien for alle respondentene for hver type adferd. Se kapittel 3.6.1 for mer om indekser.

Veldig mange studier ser på det som her er kalt meradferd og mindreadferd i relasjon til forskjellige aspekter hos arbeidstakeren eller i miljøet og ser hvordan disse korrelerer (Spector & Che, 2014, s. 168). Når det gjelder de som i denne studien blir kalt *meradferd*, har vi for eksempel: rolle-stressorers påvirkning på OCB (Eatough, Chang, Miloslavic, Johnson, & Kozlowski, 2011), påvirkning av transformasjonsledelse på OCB (Podsakoff et al., 1990), betydning av personlighetstrekk for OCB (Borman, Penner, Allen, & Motowidlo, 2001) eller CP (Borman & Motowidlo, 1997), viktigheten av jobbtilfredshet for OCB (Smith et al., 1983). Studier på det som her er kalt *mindreadferd* er blant annet: hvordan frustrasjon og aggresjon er relatert til CWB (Fox & Spector, 1999), hva personlighetstyper har å si for CWB (Penney, Spector, & Fox, 2003), hvordan personlige forutsetninger kan være årsak til OMB (Vardi & Weitz, 2003), osv.

Disse studiene har gjerne ikke inkludert de dataene som går på utbredelsen av selve adferden, altså hvor ofte respondentene i snitt har sagt de utfører de forskjellige typene adferd spørsmålene relaterer til. Tallene de omtaler er i forhold til hvordan adferden eller aspektene av den korrelerer med de forskjellige variablene de ser den i sammenheng med.

En tidlig studie som så på lederadferds påvirkning på OCB hos ansatte i en organisasjon som produserte petrokjemiske produkter inkluderte en oversikt over slike utbredelser, ved gjennomsnittlig svarverdi på spørsmålene som ble stilt (Podsakoff et al., 1990). De brukte en sjupunkt Likertskala som gikk fra *strongly disagree*, 1, til *strongly agree*, 7, som respondentene skulle evaluere utsagnene etter. Dette gjør at svarverdiene ikke blir helt sammenliknbare, men kan likevel gi en pekepinn. Spørsmål herfra, som er inkludert i denne studien, er «attends meetings that are not mandatory, but are considered important» for et gjennomsnitt på 5,31 (standardavvik 1,40), «reads and keeps up with organization announcements, memos, and so on» for et snitt på 5,81 (standardavvik 1,15), og «helps others who have heavy work loads» har et snitt på 5,37 (standardavvik 1,32). De oppgir ikke forskjeller i forhold til personlige faktorer som kjønn osv.

Bennett og Robinson gjorde i studien nevnt over en kvantitativ undersøkelse på forskjellige typer *deviant workplace behavior* med respondenter fra et universitetskontor, et administrasjonskontor i et industriselskap, et nabolag og en kveldsskole for

forretningsadministrasjon (Bennett & Robinson, 2000). Noen av spørsmålene som omhandler tidsbruk og oppgaveprioritering fra deres undersøkelse er inkludert i bolken for mindreadferd. Spørsmålene «worked on a personal matter instead of work for your employer», «come in late to work without permission», «intentionally worked slower than you could have worked» og «left work early without permission» er oversatt og i noen grad justert. Bennett og Robinson benytter en 7-punkts Likert-skala fra 1 (*never*) til 7 (*daily*), så det er heller ikke helt overførbart, men disse spørsmålene har gjennomsnitt på mellom 1,44 med 1,03 SD (gått tidlig) til 2,66 med 1,70 (jobbet med egne ting). Verdien 2 er *once a year*, og 3 er *twice a year*. Studiet deres inkluderer 126 heltidsansatte og 100 studenter. De oppgir heller ikke forskjeller mellom personlige faktorer.

I forbindelse med et arbeid hvor man relaterer CWB til personlighetstyper utført via snøballteknikk med utgangspunkt i respondenter fra personlige og profesjonelle kontakter til forfatterne, finner Bolton et.al et snitt for hva de kaller *withdrawal behavior*, det å komme for sent, ta lange pauser etc., på 1,73 med ,59 i standardavvik (Bolton, Becker, & Barber, 2010). Dette var på en fem-punkts Likert-skala fra 1 (*disagree strongly*) til 5 (*agree strongly*).

Som nevnt i innledningen ble ingen relevante kvantitative studier funnet for det som her kalles annetadferd. Ingen studier har tatt for seg utbredelse av fenomenet og det er heller ingen som ser hvordan det korrelerer med andre typer adferd.

Bennett og Robinson finner også i sin studie over en svak negativ sammenheng mellom *organizational deviancy* og typer av *organizational citizenship behavior*, OCB (Bennett & Robinson, 2000, s. 355). OCB av typen *conscientiousness* hadde et negativt forhold til en *organizational deviancy scale* på -,35 på 0,01-nivå. *Conscientiousness* omhandler adferd som blant annet nærvær, å følge regler og pausetaking. De finner altså en negativ sammenheng mellom det jeg i min studie kaller mindreadferd og meradferd.

Sackett gjør en sammenlikningsstudie der han tar for seg flere tidligere studier og ser på deres forskjellige tilnærminger til det han kaller *Counterproductive Work Behaviors*, CWB, og *Citizenship behaviors*, OCB (Sackett, 2002). Han finner negative sammenhenger her som varierer mellom -,57 til -,67. Studiene han ser på er forskjellig lagt opp og har forskjellig teoretisk grunnlag, men han mener at en korrelasjon på rundt -,60 er et viktig funn. Likevel påpeker han at det er mange eksempler på produktive ansatte som kan bedrive mye CWB-type adferd og motsatt, så man kan ikke bare se på dette som en skala med motsatte poler (Sackett, 2002, s. 11) Dalal gjør en tilsvarende metaanalyse på 49 studier, 15 publiserte, og finner at forholdet mellom OCB og CWB er -0,32 på 0,1-nivå (Dalal & Zedeck, 2005).

Hva kan en så forvente å finne i denne undersøkelsen?

2.7 Forventninger til funn

Dette kapittelet omhandler forventninger til funn relatert til utbredelser av adferdstypene og korrelasjon mellom dem. Som for forrige kapittel vil også dette fokusere på de totale indeksene for adferdstypene.

Studiene over viser at meradferd er relativt vanlig blant de gruppene som har blitt undersøkt. På spørsmål relevant til denne studien, altså i forhold til utføring av oppgaver og utnyttelse av tid, skåres det fra 5,3 til 5,8 på en skala fra 1 til 7. Standardavviket varierer fra 1,1 til 1,4, så det er altså relativt stor spredning i svarene. Det er å forvente en høy skår på meradferd.

Mindreadferden ligger i andre enden av skalaen og varierer mellom 1,4 til 2,7 for relevante spørsmål til denne undersøkelsen. Standardavvikene varierer mellom 1,0 og 1,7 og det er altså et visst spenn i svar også her. Et viktig punkt fra teoridelen over i 2.2 er at et viktig kriterium for denne typen adferd er å ha muligheten. Det er noe av grunnen til valget av type virksomheter for undersøkelsen, da disse respondentene skal ha muligheten til mindreadferd. Det forventes likevel ikke mye mindreadferd.

Det er ikke funnet kvantitative undersøkelser for annetadferd, hverken av typen tilleggsadferd eller istedenadferd, men de kvalitative studiene indikerer at denne adferden eksisterer ute i praksis, og virker ikke å være uvanlig. Kirchhoff og Karlsson nevner studier som ikke er i samme teoretiske tradisjon som finner at «(..) up to 98 % of the employees within local health care enterprises in Norway provide what in this literature is called “additional services” to clients” (Næss, 2003; Vabø 2007. Etter: J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012, s. 118). Det fremkommer ikke hvordan de har kommet frem til dette tallet. Uansett er det å forvente en viss utbredelse av annetadferd, men antakelig mer av tilleggsadferd enn istedenadferd, da førstnevnte ikke innbefatter aktiv motstand på samme måte som sistnevnte.

Flere studier har funnet sammenhenger mellom meradferd og mindreadferd, enten helhetlig eller aspekter av dem. Disse korrelasjonene har vært mellom -0,3 og -0,6, altså en svak til middels negativ sammenheng. Det er å forvente en negativ sammenheng på rundt det nivået mellom disse adferdstypene.

Det er da heller ikke funnet studier som ser mer- og mindreadferd i sammenheng med annetadferd. Antakelsen fra erfaringer i praksis vil være at det kan være en viss sammenheng mellom meradferd og tilleggsadferd, da disse kan virke å ha noe felles i det å prestere og yte ekstra på jobb. Dette er typer adferd som kan virke like både teoretisk og det må undersøkes om dette også vil gi seg utslag i praksis.

Ellers kan det være en relasjon mellom de to typene annetadferd. Å dele annetadferd inn i to distinkte typer er et grep gjort i denne studien nettopp for å undersøke om det er forskjeller mellom disse. Det kan være nærliggende å tro ut fra de kvalitative studiene nevnt over at det kan være en sammenheng ved at dersom du gjør noe utover det som er forventet på tilleggsadferd kan det godt være at du kan gjøre noe annet enn forventet også i istedenadferd.

Istedenadferd trenger ikke ha noen sammenheng med noen andre former for adferd. Det er en type motstand, men det er ingen type motstand med rot i det å gjøre mindre, så det trenger ikke være noen sammenheng mellom disse. Det kan være interessant å finne ut av. Forholdene mellom alle typene adferd skal sjekkes. Spørsmålet er hvordan og svaret finnes i metodedelen som er neste kapittel.

3 Forskningsdesign og metode

I dette kapittelet vil design og metode på undersøkelsen ble gjennomgått. For denne gjennomgangen vil jeg ta utgangspunkt i min prosjektskisse «Hva som gjøres og hva som ikke gjøres på jobb» fra 2018 (Haug, 2018). Den ble utarbeidet som et forarbeid til denne undersøkelsen.

3.1 Design

Formålet med denne undersøkelsen er å kartlegge utbredelsen av det å gjøre mer, det å gjøre mindre og det å gjøre noe annet enn det som er forventet på jobb. Jeg skal altså finne ut hva som gjøres på jobb og hva som ikke gjøres på jobb, men ikke hvorfor. Jeg vil se på om en type adferd er mer vanlig hos en gruppe enn hos en annen, for eksempel hos kvinner framfor menn, jamfør forskningsspørsmålene over, men jeg vil ikke se på årsaksforhold, altså hva som kan være grunnen til disse forskjellene.

Det å finne en utbredelse vil si å finne tverrsnittet i en populasjon. Man må telle antall tilfeller fra en gruppe, enten ved å ta hele populasjonen eller ved å ta et utvalg. For å svare på et slikt spørsmål må jeg velge en kvantitativ tilnærming. Siden jeg vil måle utbredelse vil jeg gjerne ha en ekstensiv undersøkelse med mange enheter og helst hele populasjoner i gruppen jeg velger.

Fordelene med en kvantitativ tilnærming er først og fremst at man kan behandle store mengder data, at man potensielt kan generalisere i større grad, og at man lettere kan holde kritisk avstand til respondentene. Alle disse punktene er vesentlige for et kartleggingsstudium. Muligheten for avstand kan være positivt i forhold til et tema som kan oppleves som ubehagelig for respondentene. Det kan være lettere å være ærlig i besvarelsene.

Ulempene er blant annet at kvantitative undersøkelser stiller større krav til presisjon. Undersøkelsen må være godt forberedt og spørsmålene må være nøye formulert for å sikre at respondentene svarer på det jeg vil vite noe om. Det er liten fleksibilitet og er styrt av det forskeren kan noe om på forhånd. Tiltak for å redusere farene ved disse ulempene er godt arbeid i forkant, samt å eventuelt bygge på testede og brukte tidligere undersøkelser.

Den vanligste metoden å samle inn kvantitative data er å lage spørreskjema, som enten sendes ut, spørres muntlig, eller ved at man lager et websurvey, et spørreskjema på nett. Jeg har gjort det siste. De sterke sidene ved å gjøre et websurvey er at det er kostnads- og arbeidsbesparende, som er viktig når man har begrenset med tid og ressurser; det har potensiale for kompleksitet, hvilket er viktig for denne studien som tar for seg flere tema eller adferder samtidig; og den er asynkron, slik at man ikke trenger å treffe respondentene. Dette

siste gjør at websurvey har liten intervjuereffekt og høy opplevd anonymitet (Callegaro, Manfreda, & Vehovar, 2015, s. 18-24; Jacobsen, 2015, s. 278-281). Dette er igjen viktig når man tar opp temaer som kan være sensitive, slik som for eksempel adferd i kategorien mindre kan være. Ulempene ved websurvey er ofte lav svarprosent og spørsmål rundt representativitet. Sammen med utfordringer rundt potensiell underrapportering vil dette være en svakhet ved en undersøkelse som går på denne typen adferd.

De spesifikke svakhetene ved spørreundersøkelser om tema hvor det blant annet handler om å gjøre mindre enn forventet er noe som har vært hyppig diskutert (Bennett & Robinson, 2000, s. 357-358; Dalal & Zedeck, 2005, s. 1244; Fox & Spector, 1999, s. 927-929; Sackett, 2002, s. 7-9; Sackett & DeVore, 2001, s. 147-149). Noe av det som kommer frem er at selvrapportering på den ene siden kan resultere i underrapportering, men det kan også resultere i at avvik som ellers ikke ville kommet fram ved andre metoder faktisk kan blir rapportert i et websurvey. Det kan være ting forskere eller ledere, dersom man brukte dem som kilde, ikke ville sett ved observasjoner, som ansatte ville forsøkt å skjule eller lyve om dersom de ikke hadde anonymiteten en spørreundersøkelse gir. Ledere vil også være tilbøyelige til å være mer konsistente i deres «dom» over ansatte avhengig av deres generelle holdning til den spesifikke ansatte.

3.2 Metodologi og epistemologi

I forhold til denne undersøkelsen blir et epistemologisk ståsted et pragmatisk valg. Dersom man vil kunne måle og telle noe, må man mene det er noe som kan måles og telles. Jeg må tro at det er mulig for meg å stille spørsmål, bli forstått og få svar som står til spørsmålene. Jeg legger derfor opp en positivistisk tilnærming til denne studien, som er en av mulighetene når man går for nullhypotesetesting som metode (Scherbaum & Shockley, 2015, s. 13).

Bryman nevner fem punkter han mener er essensielle for positivismen (Bryman, 2016, s. 24). 1. Prinsippet om fenomenalisme: Bare fenomener som kan observeres gjennom sansene kan godkjennes som kunnskap. 2. Prinsippet om deduktivisme: Formålet med teori er å lage hypoteser som kan testes og derigjennom generere lover. 3. Prinsippet om induksjonisme: Kunnskap oppstår ved at man samler fakta som blir basis for lover. 4. Prinsippet om objektivitet: Vitenskap må utføres på en verdifri måte. 5. Det er et klart skille mellom vitenskapelige og normative utsagn.

Jeg forsøker med denne undersøkelsen å legge vekt på i alle fall det andre, fjerde og femte punktet over, i den grad det er mulig. Dette er et deduktivt studium hvor jeg bruker teorier for å formulere hypoteser eller spørsmål som deretter skal testes. Jeg forsøker å gjøre

dette så objektivt og verdifritt (i alle fall bevisst egne verdier) som det lar seg gjøre og skal således også unngå å komme med normative utsagn i forhold til om den ene eller andre adferden er best eller bedre. Så over til hvem som skal få delta i studien.

3.3. Operasjonalisering

For å kunne finne svar på problemstillingen må elementene i den operasjonaliseres, delene må brytes ned i mindre deler så det er klart hva de er og hva de betyr. Neste del er å operasjonalisere teorien om adferdstypene, men først skal det avklares hva som ligger «helsepersonell i Østfold», som det heter i problemstillingen.

Denne undersøkelsen kunne vært gjennomført på mange mulige måter og kunne vært gjort utført i et stort omfang. Det kunne vært interessant å gjøre undersøkelsen veldig bred, og sett på forskjellige sektorer som skole og helse, sett på forskjeller mellom privat og offentlig, forskjellige landsdeler, forskjellige tjenesteområder osv., osv., men må også være mulig å gjennomføre undersøkelsen på den tid og de ressurser som er til rådighet.

Et viktig kriterium for å velge hvor undersøkelsen skal gjennomføres er at det må være gode muligheter til å utføre de forskjellige typene adferd. Det må være mulig å prioritere oppgaver opp og ned, og at det finnes tid man kan velge å utnytte alternativt la være å utnytte (Organ et al., 2006, s. 131; Vardi & Weitz, 2016). Det er viktig at intensiteten varierer gjennom dagen, og at mulighetene for å jobbe mer eller mindre enn forventet er tilstede.

Denne undersøkelsen skal derfor gjennomføres i helsevesenet, nærmere bestemt i institusjoner eller institusjonsliknende helseforetak som sykehjem, bofelleskap eller døgnbemannede boliger. Dette fordi dagene struktureres rundt brukernes daglige rutiner, noe som gjør at det naturlig blir travlere perioder i forbindelse med at brukerne skal stå opp, få stell, spise måltider osv. Mellom disse antatt travlere periodene er det gjerne roligere. Det er ofte travelt på morgenen når brukerne skal stå opp og fram til og med frokosten, så er det gjerne roligere fram til neste måltid osv. frem til legging når det også gjerne er litt travlere. Disse tjenesteområdene er også kjent for meg som skal gjennomføre undersøkelsen, hvilket vil gjøre det lettere å identifisere tema, formulere spørsmål osv.

I utgangspunktet er alle av interesse med tanke på gjennomføringen av dette studiet. Jeg vil derfor sende invitasjon til alle som jobber i heldøgnstjenester, inkludert lederne. Kun de som jobber med helse vil bli inkludert, altså ikke renholdere, kjøkkenpersonell osv. Jo flere variabler man kan sammenlikne mellom, dess mer interessante funn kan man i teorien gjøre. Slik slipper jeg også spørsmål rundt seleksjon. Alle som faller inn under kriteriene blir inkludert, hele populasjonen. Mer om dette under 3.5, *utvalg*.

Når det gjelder hvor undersøkelsen skal gjennomføres, er det igjen viktig å tenke på gjennomførbarheten. Med en statistisk undersøkelse er flere i prinsippet bedre, men det må både gjennomføres i forhold til å kommunisere med de forskjellige instansene som skal være med ved å sende ut mailer, håndtere godkjenninger osv. Et annet argument er at jo flere variabler som er med i studien, jo flere variabler må man jobbe med, sammenlikne mellom og si noe om. Studien vil kunne bli særdeles omfattende og den må begrenses i omfang. Jeg har valgt å begrense studien til Østfold fylke. Det er atten kommuner av forskjellig størrelse i fylket og alle kommunene vil bli invitert til å delta i undersøkelsen.

For å summere opp vil altså alle kommunene i Østfold inviteres til å la sine ansatte og ledere som jobber i heldøgntjenester i Østfold delta i undersøkelsen. Mer om dette under kapittel 3.5.

Neste punkt er å operasjonalisere de teoretiske definisjonene.

3.3.1 Operasjonelle definisjoner

Neste steg i å finne ut av problemstillingen om å finne ut av hva som gjøres mer, mindre og annet enn forventet, er å gjøre de teoretiske definisjonene operasjonelle, altså å komme fra hva man ønsker å måle til å gjøre det man ønsker å måle målbart. Man må oversette et tema til å bli noe man kan telle og måle. Spørreskjema og konkrete spørsmålsformuleringer blir gjennomgått neste delkapittel, og der går det først gjennom persondata. I denne delen vil de øvrige temaene for undersøkelsen gjennomgås.

Det er seks områder vi trenger informasjon om fra respondentene foruten persondataene deres. Det er de fire adferdstypene meradferd, mindreadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, men også om arbeidssituasjonen de er i og til slutt om hvilke forutsetninger de har for å utføre arbeidet. For å få data om disse områdene vil respondentene stilles flere spørsmål relatert til hvert tema slik at det samlet skal gi en god innsikt i hvordan det forholder seg for hver respondent. Først gjennomgås forutsetningene for arbeid.

Et område som kan være viktig å vite noe om når vi også skal spørre om hva respondentene blant annet gjør mer og mindre enn forventet, er om de rett og slett vet hva som er forventet av dem på jobben. Det er viktig for å kunne utføre selve jobben, men også for eventuelt å gjøre mer eller for den saks skyld mindre enn hva som er forventet. Viktige momenter for å vite hva man skal gjøre på jobb er å kjenne til hva som står i stillingsinstruksen for stillingen man innehar. Man må vite hva som er hovedoppgavene eller kjerneoppgavene, men også hvilke andre oppgaver man er forventet å utføre på arbeidsplassen. Hovedoppgavene kan for eksempel på et sykehjem være stell og hjelp til

måltider, men andre oppgaver kan være renholdsoppgaver, miljøarbeid osv. Det kan variere fra sted til sted. Et annet viktig punkt er om du har fått den opplæringen du trenger for å utføre oppgavene du skal gjøre på jobben, og ikke minst om man mestrer disse oppgavene.

Neste område er et annet viktig område med tanke på om respondenten har mulighet til for eksempel å yte mer på jobb, eller om den har nok med oppgavene som er forventet. Det handler om arbeidssituasjonen, men også om adferd på jobben, jobbadferd. For å få et innblikk i hvor mye respondentene har å gjøre og om de går gjort oppgavene de er forventet å utføre, må det komme frem om respondentene har perioder som er travle eller perioder som er rolige i løpet av dagen. De må spørres om de må stå på hele dagen for å rekke oppgavene og om det hender at de må la være å utføre noen av dem.

For å operasjonalisere adferdstypene må de brytes ned i typer adferd som faller inn under de respektive typene adferd og handler om tid og oppgaver. Det er ikke funnet kvantitative undersøkelser som har sett på annetadferd i forkant av denne studien, men studier på både mer- og mindreadferd har blitt utført.

For meradferd finnes det tidligere spørreundersøkelser hvor slike tema og typer adferd er blitt identifisert (Organ et al., 2006; Podsakoff & MacKenzie, 1994; Podsakoff et al., 1990; Van Dyne et al., 1994; Williams & Anderson, 1991). Typer adferd som er blitt stilt spørsmål om i disse undersøkelsene er om man hjelper andre som har mye å gjøre; om man utnytter ledig tid til andre oppgaver; om man kommer presis på jobb; om man forsøker løse problemer før de oppstår; om man går på møter som ikke er obligatoriske, og til slutt om man holder seg oppdatert på informasjon fra arbeidsgiveren. Det kan diskuteres om noen av disse spørsmålene egentlig handler om jobbadferd, altså at man gjør oppgaver det er forventet at man utfører, slik som å komme presis og å holde seg oppdatert. Disse temaene blir likevel inkludert i denne bolken da det er hva som er gjort tidligere.

Det finnes også undersøkelser om mindreadferd der denne jobben er blitt gjort, og som denne studien kan lene seg på (Bennett & Robinson, 2000; Vardi & Weitz, 2016). Relevante typer adferd disse undersøkelsene har tatt for seg er om man kommer for sent eller går for tidlig; om man jobber sakte med vilje; om man unngår ekstra ansvar og oppgaver; om man bruker rolige perioder til personlige gjøremål. En adferd som er lagt til for denne studien er om man bruker tid på telefonen til personlige samtaler eller annet.

Det er altså ingen kvantitative undersøkelser funnet for annetadferd, hverken av typen tilleggsadferd eller istedenadferd. Imidlertid kan Kirchhoff og Karlsson sin teori om *Expansion Of Output*, EOO, anvendes i denne undersøkelsen (J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012). Som nevnt i teorikapittelet opererer de med fem kategorier *job tasks* eller oppgaver.

Her inkluderes fire av dem, nemlig mer av de vanlige oppgavene (*extended*), tilleggsoppgaver brukerne ikke har krav på (*additional*), forbudte oppgaver ledelsen har sagt ikke skal gjøres (*forbidden*) og kollegiale oppgaver, som er å måtte hjelpe kolleger som har gjort andre oppgaver enn de skal (*collegial*). Kategorien upassende oppgaver (*inappropriate*) blir ikke gjort da den virker å være noe marginal. Funnene som er gjort er av hjemmehjelper som utfører pleieoppgaver, slik som samtaler med brukerne fremfor å utføre renhold. Hjemmehjelpstjenestene er ikke inkludert i denne undersøkelsen.

Ved å kombinere de fire kategoriene med distinksjonen tilleggsadferd og istedenadferd, altså at noe gjøres i tillegg til de forventede oppgavene eller dels istedenfor, og med type retning på adferden (Williams & Anderson, 1991), altså om den gir eller er til ulempe for organisasjonen, -O, eller brukerne, -P, vil følgende typer tilleggsadferd undersøkes: om man gjør mer av de vanlige oppgavene enn forventet (*extended -O/-P*); om man gjør oppgaver for brukerne som ikke er forventet (*additional -P*); om man gjør mer for eller i avdelingen enn forventet (*extended -O*); om man jobber utover arbeidstiden for å rekke alle oppgavene (*extended -O/-P*); om man gjør oppgaver for brukerne man ikke skal gjøre (*forbidden -P*).

Tema for istedenadferd vil være: om man ikke rekker alle oppgaver fordi man har gjort oppgaver for brukerne de ikke har krav på (*collegial -P*); om man velger bort pålagte oppgaver for å gjøre andre oppgaver for brukerne (*additional -P*); om man trenger hjelp for man har gjort andre oppgaver enn brukerne har vedtak på (*collegial -P*).

Denne operasjonaliseringen er et nødvendig grunnlag for arbeidet med spørreskjemaet.

3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet vil inneholde to deler. Den første delen består av spørsmål om individuelle og strukturelle faktorer hos respondenten. Dette er de faktorene som kan tenkes å ha betydning for utbredelsen av de forskjellige adferdstypene og er den informasjonen som trengs for å besvare forskningsspørsmålene i kapittel 1.4, slik som for eksempel: *Hvem gjør mest meradferd av kvinner og menn?*

De individuelle faktorene er for det første kjønn, alder, og utdanningsnivå. De strukturelle faktorene er arbeidsforhold, hvor stor stilling de ønsker og hvilken de innehar, om de jobber netter, hvilken type avdeling de jobber ved og hvilken kommune de jobber i. Tabell 1 viser oversikt over spørsmålene i del 1 av spørreskjemaet. Med i tabellen er også hvilket målenivå de har, om det er nominal, metrisk eller ordinal, hvilken kode som er brukt for variabelen i SPSS, og hvilke kategorier svar som finnes, altså hva som er svarmulighetene på

spørsmålet. Det komplette spørreskjemaet ligger som vedlegg, både denne som følger i deler under, og versjonen som respondentene besvarte på nett.

Tabell 1. Spørreskjema. Del 1.

Spørsmål	målenivå	kode	kategorier
Er du mann eller kvinne?	nominal	kjønn	Mann, kvinne
Hvor gammel er du?	metrisk	alder	Tall
Hva slags utdanning har du?	ordinal	utdanning	Ufaglært, faglært, tre-/fireårig utdanning, høyere utdanning
Hvor jobber du? (kommune)	nominal	kommune	(Kryss av riktig kommune)
Hva slags arbeidsforhold har du?	ordinal	ansett	Tilkallingsvikar, vikariat, fast ansatt, leder
Hvor stor stilling har du? (i prosent)	metrisk	harpros	Tall 0-100
Hvor stor stilling ønsker du? (i prosent)	metrisk	ønskpros	Tall 0-100
Jobber du netter?	ordinal	natt	Bare netter; Mest netter; Noen netter i turnus; Jeg tar noen netter ekstra; Jeg jobber ikke netter.
Hvilken type avdeling jobber du i?	nominal	avdtyp	Sykehjem/helsehus; Bofellesskap/servicesenter for eldre; Bofellesskap/omsorgsbolig for funksjonshemmede; Heldøgntjenester i psykiatri; Annet.

3.4.1 Adferdsrelaterte spørsmål

Del to av spørreskjemaet består av sett med spørsmål som sammen skal dekke hvert av de seks områdene med operasjonelle definisjoner (kapittel 3.3.1 over), altså adferdstypene meradferd, mindreadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, samt arbeidssituasjonen og til slutt forutsetningene for å utføre jobben. Respondentene svarer via en fempunktets Likert-skala med mulighet for å gi en kommentar i etterkant av hver bolk. Alle spørsmålene er på ordinale målenivå med 1 til 5 i verdi og har i tillegg en verdi 9 for *ikke relevant*. Alle spørsmål i del to

av spørreskjemaet har liten til høy verdi etter forekomst av adferden det måler med unntak av ett (om det er rolige perioder jobb). Dette spørsmålet er da kodet om før analysen.

Andre del av spørreskjemaet begynner med spørsmålene rundt forutsetninger for å utføre jobben. Dette settet med spørsmål har overskriften *Forventninger og forutsetninger* i spørreskjemaet. Disse spørsmålene handler om hvorvidt den ansatte vet hva som er forventet på jobben, og om den har de forutsetningene som trengs for å utføre det som er forventet. Svarene her graderes fra *I liten grad* (1), via *I nokså liten grad* (2), *Hverken i stor eller liten grad* (3), *I nokså stor grad* (4) til *I stor grad* (5). Det kan også svares *ikke relevant*. Tabellene i del 2 viser spørsmålene i hver bolk og kode brukt i SPSS. Disse kodene er forsøkt laget slik at det går frem av navnet hvilken type adferd det er snakk om.

Tabell 2. Spørsmålssett: Forutsetninger.

Spørsmål	Kode
Kjenner du til hva som står i stillingsbeskrivelsen din? (funksjonsbeskrivelsen, stillingsinstruksen)	jobbbeskr
Har du fått opplæringen du trenger for å gjøre oppgavene på jobben?	Jobboppl
Vet du hva du skal gjøre av hovedoppgavene dine på jobben? (altså "selve jobben", som stell og måltider, dersom det er hovedoppgavene).	Jobbforhov
Vet du hvilke andre oppgaver du skal gjøre utenom hovedoppgavene dine? (Eksempel: rydde på avdeling eller snakke med pårørende dersom dette ikke er hovedoppgaver)	Jobbforvann
Mestrer du oppgavene du skal gjøre på jobben? (Kan du det du må kunne for å gjøre oppgavene?)	Jobbmestr

Den neste bolken kalles i spørreskjemaet *Arbeidshverdagen 1*, men omhandler arbeidssituasjonen og vil kunne si noe om arbeidspress og muligheter for å eventuelt yte *mer* eller *mindre*. Denne og de øvrige bolkene har også en fempunktskala, men disse graderes fra *Nesten aldri* (1), via *Sjelden* (2), *Noen ganger* (3), og *Ofte* (4) til *Nesten alltid* (5). Det kan også svares *ikke relevant*.

Tabell 3. Spørsmålssett: Arbeidssituasjon.

Spørsmål	Kode
Må du stå på hele dagen for å rekke alle oppgavene du må gjøre?	Sitstå
Har du perioder i løpet av dagen som er travle med mange faste oppgaver?	Sittrav
Har du perioder i løpet av dagen som er rolige uten mange faste oppgaver?	Sitrol
Må du noen gang la være å utføre noen oppgaver du skulle gjort?	Sitdrop

De neste bolkene omhandler de forskjellige adferdstypene, en bolke for hver type adferd, og har henholdsvis overskriftene *Arbeidshverdagen 2, 3, 4 og 5* i spørreskjemaet. Den typen adferd respondentene får spørsmål om først er meradferd. Dette er altså hva respondentene gjør utover det som er forventet. Det er viktig å ikke begynne med spørsmål om adferd som kan oppfattes negativ og dermed potensielt oppleves som truende. LINK! Spørsmålene om meradferd er hentet fra tidligere undersøkelser om relevante tema, som omtalt i kapittelet om operasjonelle definisjoner. Spørsmålene er oversatt og dels skrevet om og tilpasset for denne undersøkelsen.

Tabell 4. Spørsmålssett: Meradferd.

Spørsmål	Kode
Hjelper du andre når de har mye å gjøre?	Merhjelp
Utnytter du ledig tid til å gjøre andre oppgaver?	Mertid
Kommer du presis på jobben?	Merpresis
Forsøker du å løse problemer før de oppstår?	Merprobl
Går du på møter som ikke er obligatoriske (som du ikke må møte på)?	Meroblig
Holder du deg oppdatert på informasjon fra arbeidsgiver? (leser mailer osv.)	Merinfo

Neste bolke med spørsmål har tittelen *Arbeidshverdagen 3* i spørreskjemaet og omhandler tilleggsadferd. Spørsmålene om begge typer annetadferd, både tilleggsadferd og istedenadferd, er formulert for denne undersøkelsen på grunnlag av Kirchhoff og Karlsson sin teori om *Expansion of output*. Det er tatt med eksempler i et forsøk på å gjøre det enklere å «oversette» spørsmålene til sine egne arbeidsoppgaver da en person sine hovedoppgaver og øvrige oppgaver som er forventet utført ikke vil tilsvare andre personers hovedoppgaver og øvrige forventede oppgaver. Tilleggsadferd er hva respondentene gjør av oppgaver som ikke er forventet i tillegg til det som er forventet.

Tabell 5. Spørsmålsett: Tilleggsadferd.

Spørsmål	Kode
Gjør du mer av dine vanlige oppgaver enn det som er forventet av deg? (Eksempel: steller flere dersom det er hovedoppgaven)	Tillhov
Gjør du oppgaver for brukerne som ikke er forventet? (Eksempel: Handle dersom det ikke er forventet)	Tillbruk
Gjør du oppgaver i eller for avdelingen utover det som er forventet? (Eksempel: rydde på lager eller vaske noe du til vanlig ikke gjør, dersom dette ikke er forventet)	Tillavd
Jobber du utover arbeidstiden for å rekke over alle oppgavene du er pålagt?	Tilltid
Gjør du oppgaver for brukerne du har fått beskjed om ikke å gjøre? (Eksempel: handler eller sette opp håret for en bruker dersom det er sagt at dette ikke skal gjøres)	Tillmot

Bolken med spørsmål som dekker istedenadferd har tittelen *Arbeidshverdagen 4* i spørreskjemaet. Istedenadferd er når ansatte ikke gjør alle oppgaver som er forventet fordi man gjør andre oppgaver. Også disse spørsmålene er formulert for denne undersøkelsen og er utstyrt med eksempler for å lette forståelsen.

Tabell 6. Spørsmålsett: Istedenadferd.

Spørsmål	Kode
Hender det at du ikke rekke alle pålagte oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på? (Eksempel: å sette opp hår eller handle, hvis de ikke har vedtak på det.)	Istedrekke
Velger du noen gang bort pålagte oppgaver for å gjøre andre oppgaver som brukerne ikke har vedtak på? (Eksempel: velge bort dusj eller gåtur for å ta en samtale eller handle istedet)	Istedvalg
Hender det at kollegene dine må hjelpe deg med dine oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på?	istedhjelp

Den siste bolken med spørsmål handler om mindreadferd. Disse spørsmålene er også hentet fra tidligere undersøkelser og oversatt og tilpasset denne undersøkelsen, slik som for spørsmålene om meradferd.

Tabell 7. Spørsmålsett: Mindreadferd.

Spørsmål	Kode
Bruker du tid på telefonen til personlige samtaler eller andre ting?	Mintlf
Kommer du for sent eller går for tidlig uten tillatelse?	Mintid
Jobber du noen gang sakte med vilje?	Minsakte
Unngår du ekstra ansvar og oppgaver på jobben?	Minoppg
Bruker du rolige perioder på jobben til personlige gjøremål?	minper

Selve websurveyet ble laget med webverktøyet SurveyXact fra Ramboll. Innsamlingen ble også foretatt gjennom dette programmet ved at respondentene brukte linker fra programmet, som tok dem til spørreskjemaet på web. Dette blir beskrevet i neste delkapittel.

3.5 Utvalg, innsamling og frafall

Målgruppen for undersøkelsen er, som gjennomgått under operasjonaliseringen, ansatte og ledere i heldøgntjenester for helse i Østfold fylke. Tanken var at hele populasjonen, alle som inngår i målgruppen skulle få mulighet til å delta. Alle atten kommunene i fylket fikk således tilbud om å være med på undersøkelsen via mail til kommunalsjef, eventuell enhetsleder og aktuelle virksomhetsledere sendt via postmottaket i kommunen. Tre uker etter første mail ble sendt, sendte jeg også ut en påminnelse (Se vedlegg).

Fire kommuner ble med i undersøkelsen: Moss, Rygge, Halden og Våler. Råde takket nei til å bli med på undersøkelsen. De resterende tretten kommunene har ikke svart hverken på henvendelsen eller påminnelsen.

Kommunene som ble med har folketall på ca. 32000 for Moss, 31000 for Halden, 16000 for Rygge og 5000 for Våler. De aktuelle helselederne i disse kommunene fikk tilsendt to mailer i forbindelse med undersøkelsen. En mail var med informasjon til avdelingslederne som skal informere om undersøkelsen og distribuere den, og en mail var til videresending til ansatte i målgruppen (se vedlegg). Begge mailene inneholdt vedlegg med informasjon om undersøkelsen. Mailen til videresending inneholdt både en link man kunne trykke på som tok respondenten rett inn i spørreundersøkelsen og en QR-kode man kunne scanne med mobiltelefonen som gjorde det samme. Denne ble sendt alle aktuelle ansatte og ledere i målgruppen. Mailen til avdelingslederne hadde også en plakate til opphenging på rapportrom, toaletter o.l. som også inneholdt en QR-koden. Plakaten med QR-kode var et tiltak for å forsøke å tilgjengeliggjøre og senke lista for å delta i undersøkelsen.

Utover at bare fire av atten kommuner ble med på undersøkelsen, finnes ikke samme oversikt på ansatt eller avdelingsnivå. Det er ingen egentlig garanti for at mailene ble videresendt til de aktuelle avdelingslederne eller at de ble sendt videre fra dem til de øvrige ansatte. Det er heller ikke kjent om det ble gitt informasjon og hengt opp plakater. Videre finnes heller ingen informasjon over hvor mange ansatte som faller innenfor rammene oppgitt under operasjonaliseringen, slik at det er ikke mulig med infoen til rådighet å vite hvor mange som potensielt kunne ha svart. De eneste kjente tallene er antall svar og hvor mange som har påbegynt undersøkelsen. Når det gjelder andel menn og kvinner kan andelen i denne undersøkelsen kontrolleres opp mot tall hos SSB for hva som er vanlig i sektoren. Denne undersøkelsens andel menn på 17 % er på linje med landsgjennomsnittet som er på henholdsvis 15,4 og 16,4 i forhold til helsefaglig utdanning og andel ansatte med helsefaglig utdanning.

Tabell 8. Helse og sosialpersonell (15-74 år) etter kjønn. 4.kvartal (SSB).

	Menn		Kvinner		Totalt	
	N	%	N	%	N	%
Personer med helse- og sosialfaglig utdanning	80532	15,4	442898	84,6	523430	100
Sysselsatte med helse- og sosialfaglig utdanning	69694	16,4	354699	83,6	424393	100

På samme måte er det mulig i kontrollere fordelingen i alder for respondentene i denne undersøkelsen mot tall som er å finne i SSB. Som det fremgår i tabell 9 under er også fordelingen i alder for denne undersøkelsen ganske nær fordelingen for ansatte med helsefaglig utdanning totalt. Tallene for denne undersøkelsen inkluderer tall for ufaglærte, men det skulle likevel være rimelig å sammenlikne disse tallene.

Tabell 9. Aldersfordeling blant sysselsatte (med utdanning) i helse- og sosialtjenester (4. kvartal) (SSB) og aldersfordeling denne undersøkelsen.

	Alle aldre		15-39 år		40-54 år		55-66 år		67 år -	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Helse- og sosialfag- utdanning i alt, (SSB)	339602	100	140268	41,3	119095	35,1	71102	20,9	9137	2,7
Respondenter i undersøkelsen	165	100	62	37,6	69	41,8	34	20,6	0	0

Det har kommet inn 165 komplette svar. Totalt 296 hadde åpnet undersøkelsen. Av disse har 108 ikke gitt noen svar og 23 gitt noen svar, men ikke fullført undersøkelsen. Av de som

åpnet undersøkelsen har altså 55,74 % gjennomført hele. Imidlertid kan det være at en person ha åpnet skjemaet flere ganger uten at det ville kommet frem.

Mulighetene for generalisering blir diskutert i kapittel 3.7.2 om ekstern gyldighet. Først skal analyseprosessen beskrives.

3.6 Analyseprosess

De innsamlede dataene blir lagret i en fil og lastet opp og bearbeidet i SPSS, versjon 25 fra IBM. For å kunne finne svar på forskningsspørsmålene må det dannes hypoteser som skal testes fra forskningsspørsmålene. Først må imidlertid datamaterialet kodes.

3.6.1 Koding

Spørsmålsoversikten i delkapittelet om spørreskjema inneholder kodene som ble kodet inn i SPSS og som i utgangspunktet er med på alle tabeller som kjøres ut derfra. Kodene er forsøkt laget for å gi mening, for eksempel er koden for kjønn selvfølgelig *kjønn*, men koden for å komme presis på jobben under meradferd er *merpresis*. Der det er hensiktsmessig vil disse kodene byttes ut med ord, som for eksempel på indeksene som er beskrevet under, men det vil ikke være mulig i alle tabellene under analysekapittelet nedenfor. For disse må leseren konsultere spørsmålsoversikten i kapittel 3.4 om spørreskjema.

Jeg har kun tatt med gjennomførte besvarelser i analysen av svarene. De aller fleste som ikke har gjennomført hele undersøkelsen har bare tatt opp spørreskjemaet, og ikke svart på noen spørsmål i det hele tatt. Noen har svart på persondataene, altså kjønn, alder osv., og mange på arbeidssituasjon, men for de aller fleste har det stoppet med dette. De har altså gitt grunnlaget for å se på adferdsspørsmålene, men ikke svart på selve spørsmålene om adferd. Av de som svarte forbi bolken om arbeidssituasjon har alle unntatt tre gjennomført hele undersøkelsen.

Av endringer som måtte gjøres hadde tre respondenter skrevet enten fødselsår eller fødselsdato under *alder*, for eksempel 1980 og en dato i 1989. Disse er gjort om til alderen de tilsvarende. Variabelen *Sitrol*, som er spørsmålet om det er «(..) perioder i løpet av en arbeidsdag som er rolige uten mange faste oppgaver», er det eneste spørsmålet med motsatt verdiskala som de øvrige spørsmålene i sin gruppe. Dette ble kodet om slik at lav skår betød at det var rolige perioder i tråd med de øvrige spørsmålene.

Etter at dataene ble samlet inn ble det tydelig at dataene om faktisk og ønsket stillingsprosent var overflødig da respondentene også har rapportert om ansettelsesforhold. Det er ikke gjort noe mer med disse dataene.

For å kunne si noe generelt om hver type adferd og for arbeidssituasjonen og forutsetningene for jobbadferden og utbredelser og samvariasjon av disse slik forskningsspørsmålene lyder, må det dannes en indeks for hver type adferd og for arbeidssituasjonen og forutsetninger. Dette ble gjort ved å legge sammen svarverdiene til spørsmålene i bolken (utenom de med svar *ikke relevant*) og delt på antallet spørsmål respondentene har besvart. Det varierer fra tre til seks spørsmål i hver bolke og de må besvare minst to spørsmål for å få en indeks for hver bolke eller spørsmålssett.

3.6.2 Hypoteser og analyse

De personlige dataene fra del 1 av spørreskjemaet vil benyttes for å finne svar på forskningsspørsmålene om utbredelse. Dette er de individuelle og strukturelle faktorene hos respondenten, og disse vil i første omgang bli gjennomgått deskriptivt i analysens første del. Det betyr å telle antall innkomne svar i hver variabel og gruppere dem under de forskjellige kategoriene som er oppgitt, altså for eksempel finne ut hvor mange kvinner som har svart; hvor mange menn som har svart, osv. De fleste av disse faktorene vil bli gjennomgått ved å se på fordeling, deriblant kjønn, utdanningsnivå, og ansettelsesforhold. For alder vil jeg se på gjennomsnitt og standardavvik, samt median (det den respondenten som ligger akkurat på midten med like mange over og under seg i spredningen) og modus, den verdien som er gitt flest ganger. Dataene fra del 2 av spørreskjemaet, altså adferdstypene, samt arbeidssituasjon og forutsetningene, blir også gjennomgått deskriptivt i første del av analysen. Som for variabelen alder vil det også for disse variablene si å finne gjennomsnittet og standardavviket for hver adferdstype, som sier noe om i hvilken grad svarene avviker fra gjennomsnittet. For disse variablene er det indeksen for hver bolke spørsmål som undersøkes og ikke hvert individuelle spørsmål.

Disse tallene er grunnlaget for neste skritt i analysens andre og tredje del som handler om å analysere datamaterialet for å finne ut av forskningsspørsmålene fra kapittel 1.4. Det første er å se om det er «forskjell i utbredelsen av forskjellige typer adferd med hensyn til sentrale faktorer», og det andre er å finne ut om «utbredelsen av en type adferd sammenheng med andre typer adferd, altså at å gjøre mer av en type adferd øker eller minsker sannsynligheten for en annen type adferd?» For å finne ut av det første spørsmålet må man det undersøkes om det er forskjell i fordelingen mellom de forskjellige kategoriene i hver variabel fra del 1 av spørreskjemaet opp mot hver type adferd. For å finne ut av det andre spørsmålet må det undersøkes om det er korrelasjon mellom de forskjellige typene adferd to og to av gangen.

Dette er i praksis en hypotesetest, og «(..) for den statistiske analysens del spiller (det ..) liten praktisk rolle» om man formulerer dette som spørsmål eller som hypoteser (Thrane, 2018, s. 52 og 123). De vil bli behandlet og beskrevet som hypoteser i analysedelen, men vil omtales som forskningsspørsmål da hovedformålet med undersøkelsen er å kartlegge typene adferd og ikke finne svar på individuelle hypoteser som sådan.

Det viktigste i forhold til å finne ut av forskjeller i utbredelse eller korrelasjon mellom adferdene er å bestemme et signifikansnivå, altså finne nivået hvor man kan si om noe er statistisk signifikant eller ikke. Det vanligste på denne type undersøkelser er nok å sette 95 % signifikansnivå. Da er det bare 5 % sjanse for å feilaktig forkaste en riktig nullhypotese, en feil av type 1. En nullhypotese er en alternativ tese til det du egentlig vil teste, for eksempel om det er sammenheng mellom den og den gruppen? Da er nullhypotesen at det ikke er sammenheng mellom dem. Det er nullhypotesen du egentlig tester. For de (generelle) forskningsspørsmålene oppgitt i kapittel 1.4 kan man sette opp følgende (generelle) hypotesepar:

Hypotesepar 1:

H1 – Utbredelsen av adferdstypene vil variere mellom kategoriene i de forskjellige variablene, for eksempel meradferd mellom kvinner og menn.

H0 - Utbredelsen av adferdstypene vil *IKKE* variere mellom kategoriene i de forskjellige variablene, for eksempel meradferd mellom kvinner og menn.

Hypotesepar 2:

H1 – Utbredelsen av de forskjellige adferdstypene vil samvariere med andre adferdstyper, altså vil økning av en type adferd redusere eller øke sjansen for en annen type adferd.

H0 – Utbredelsen av de forskjellige adferdstypene vil *IKKE* samvariere med andre adferdstyper, altså vil økning av en type adferd redusere eller øke sjansen for en annen type adferd.

For å finne svar på forskningsspørsmålene relatert til utbredelsene til de forskjellige variablenes kategorier, lager man implisitt hypoteser slik som de i hypotesepar 1 over. Den første variabelen fra spørreskjemaet er *kjønn* og den trenger en hypotesetest for to utvalg eller kategorier. Den vanligste testen når det gjelder å se på variasjon mellom to utvalg er T-esten (Hammervold, 2012, s. 61; Jacobsen, 2015, s. 370). For variablene som har flere enn to

kategorier vil jeg benytte enveis variansanalyse, ANOVA, *analysis of variance* (Hammervold, 2012, s. 67; Johannessen, 2009, s. 134). Denne kjører en F-test. Når utbredelsen av adferden sjekkes mot kategoriene, vil det være indeksene som sjekkes. Dette er snittverdien for hver type adferd hos respondentene.

Både T-testen og F-testen oppgir spredning av variabelkategoriene og ser på gjennomsnitt og standardavvik, samt standardfeil. I tillegg oppgir den konfidensintervallet som er satt til 95 %. For å begrense omfanget kommer jeg bare til å kommentere gjennomsnittet og noen ganger standardavviket i denne undersøkelsen. Begge kjører også en Levenes test for å se om det er lik varians i gruppene eller kategoriene (Field, 2013, s. 193-195, 466-467). Er denne testen signifikant betyr det at gruppene ikke har lik varians. For å begrense omfanget av denne oppgaven vil jeg ikke kjøre flere tester enn dette.

For faktorene arbeidssituasjon og forutsetninger blir det annerledes. Som for adferdstypene er det også for disse laget en indeks, og det er denne indeksen man ser etter samvariasjon med adferdstypene. For disse vil det gjøres en korrelasjonsanalyse for å se om det er sammenheng mellom hver av disse faktorene og de forskjellige adferdstypene vil det kjøres en enkel korrelasjonsanalyse, Pearsons r , som kan brukes på variabler på rangordnet målenivå (Field, 2013, s. 82-83; Jacobsen, 2015, s. 343).

For å finne svar på forskningsspørsmålene rundt samvariasjon mellom de forskjellige adferdstypene, må det også lages implisitte hypoteser, men som i hypotesepar 2 over. Man kan få et første inntrykk ved å sette adferdstypene to og to inn i et spredningsdiagram for å få et første inntrykk av om det er noen sammenheng mellom dem (Løvås, 2018, s. 289). Det neste steget vil være å kjøre korrelasjonsanalysen Pearsons r , som over mellom indeksene for arbeidssituasjon og forutsetninger på den ene siden og adferdstypene på den andre. Når jeg ser på mulige korrelasjoner mellom to typer adferd, for eksempel hvordan tilleggsadferd korrelerer med meradferd, vil jeg da se om alle spørsmålene og indeksen til tilleggsadferd korrelerer med meradferd. For å begrense omfanget av analysen vil jeg da bare kommentere hvorvidt det er signifikant sammenheng mellom dem, og hva denne i så fall er.

3.7 Validitet

Man må etterstrebe gyldighet i undersøkelsen, den må være valid. Man snakker gjerne om ytre og indre validitet, eller ekstern og intern gyldighet (Jacobsen, 2015, s. 351).

3.7.1 Intern gyldighet

For en kvantitativ undersøkelse som denne vil den indre validiteten gå på begrepsmessig gyldighet. I hvor stor grad kan jeg stole på at jeg måler det jeg ønsker å måle?

Det er gjort mye arbeid med spørreskjemaet. Det er etterstrebet en enkelhet i spørsmålene ved å gjøre språket og spørsmålene så enkle å forstå som mulig. Skjemaet er lest og testet av medstudenter og av representanter blant ansatte og ledere i både sykehjem, bofellesskap for eldre og bofellesskap for funksjonshemmede samt rus og psykiatri. Dette er gjort for å se om spørsmålene er forståelige, om spørsmålene kan være ledende osv. Flere spørsmål ble endret og korrigert i denne prosessen.

Det er gjort et bevisst valg om å ha samme Likertskala på alle spørsmål utover persondataspørsmålene. Det gjelder også å ikke snu verdien eller å ha negerte spørsmål. Grunnen til det er å unngå feilrapportering som kan skyldes misforståelser ved skjemaet. En risiko ved dette er at spørsmål blir tolket i konteksten av andre spørsmål og at svarene påvirker hverandre (Schuman & Presser, 1996, s. 24-27). Det at det stilles flere spørsmål fra hver type adferd og at det dannes en indeks, vil bidra til at treffsikkerheten på skjemaet vil øke (Jacobsen, 2015, s. 355). De forskjellige spørsmålene vil også kunne måles mot hverandre for å se om de korrelerer.

Svarkategorien *ikke relevant* ble tatt med fordi det var mange forskjellige respondenter som skulle testes. For eksempel vil mange ledere ikke kunne relatere seg til oppgaver og prioriteringer veldig nære brukeren. Dette gir også respondenten en mulighet til ikke å svare dersom et spørsmål ikke gir mening for han. På slutten av hver spørsmålsgruppe er det gitt mulighet for å gi en kommentar i fri tekst i fall det var noe respondentene ville formidle som kunne være relevant for svaret eller annet.

Det at studien er anonym er også viktig. Det vil være mindre poeng å svare strategisk når svaret ikke kan spores tilbake til en selv. Det er altså ikke noe poeng i å pynte på sannheten for å gi et godt inntrykk.

Mange av spørsmålene er hentet fra tidligere undersøkelser, så de er testet og vurdert tidligere. Dette gjør treffsikkerheten bedre. De spørsmålene som er formulert i forbindelse med denne undersøkelsen, vil det nødvendigvis være mer usikkerhet rundt.

Når det gjelder kausal gyldighet, er det som nevnt under *forskningsspørsmål*, ikke mulig å finne kausalforhold ved hjelp av et kartleggingsstudium. Samvariasjon må ikke forveksles med kausalitet; det ville være en såkalt kausal feilslutning.

3.7.2 Ekstern gyldighet

Ekstern gyldighet handler i hovedsak om generalisering fra et utvalg til en populasjon i en kvantitativ undersøkelse (Jacobsen, 2015, s. 363). Det er to hovedproblemer i forhold til dette. En er faren for skjevt utvalg ved frafall av enheter, og en annen faren for tilfeldige feil. Jeg begynner med den første.

En svakhet ved denne undersøkelsen er at det kan være en skjevhet i hvem som svarer på spørreskjemaet. Dersom vi ser bort fra informasjon som forhåpentlig har blitt gitt på rapporter og møter, og plakater som skal ha blitt hengt opp, er mail hovedverktøyet for formidling av undersøkelsen. Denne innsamlingsmetoden kan medføre en skjevhet i seg selv. Det at undersøkelsen primært sendes på mail betyr at det er de som går inn på mail som i hovedsak får informasjon om den. I tillegg må man ofre litt tid og innsats, om lag fem minutter, på å gjennomføre den. Om man holder seg oppdatert på informasjon fra ledelsen er et av spørsmålene for meradferd i undersøkelsen. Det kan altså ligge noen føringer i hva man finner med tanke på at undersøkelsen blant annet handler om mer- og mindreadferd allerede i premissene for gjennomføringen av undersøkelsen. Det kan argumenteres for at det kreves litt meradferd for å i det hele tatt få kunnskap om undersøkelsen og dernest for å gjennomføre den. Det er grunn til å tro at andelen meradferd vil være forhøyet og andelen mindreadferd vil redusert på grunnlag av dette.

Som nevnt i kapittel 3.5 har jeg ikke tilgang til informasjon om populasjonen, så en full frafallsanalyse er ikke mulig å gjennomføre for denne undersøkelsen. Det er bare fire av atten kommuner som har svart. I denne forbindelse skulle vel i alle fall frafallet være jevnt fordelt mellom variablene, med unntak av kommunevariabelen nødvendigvis. Sammenlikning med tall fra SSB under 3.5 viser at fordelingen av respondenter i undersøkelsen tilsvarer fordelingen på landsbasis når det gjelder kjønn og alder.

165 respondenter har svart på undersøkelsen. Ifølge Thrane er et utvalg på over 100 observasjoner å anse som stort (Thrane, 2018, s. 121). Sentralgrenseteoremet sier at «selv om en variabel ikke er normalfordelt, så vil samlingsfordelingen for denne variabelen være normalfordelt» (Thrane, 2018, s. 117). Thrane skriver at de fleste vil mene det er trygt å lene seg på dette teoremet når et tilfeldig utvalg overskrider 30. Dette får konsekvenser for hvilke undersøkelser som kan gjøres med datamaterialet. Det er mange grupper som utgjør over 30

respondenter og som man dermed kan anta vil få en normalfordeling av svarere. Det er for eksempel mange faglærte som har svart, men bare 25 ufaglærte; det er mange kvinner med i undersøkelsen, men bare 28 menn. Disse tallene er likevel såpass høye at det kan være interessant å si noe om dem. Da vil det muligens være vanskeligere å si noe om ufaglærte i faste stillinger, som vil være en enda mindre gruppe, eller mannlige ledere som også vil bli en mindre gruppe og således ikke nødvendigvis vil få en normalfordeling.

Det vil uansett ikke være mulig å generalisere til noe annet enn populasjonen utvalget er trukket fra. Målet for undersøkelsen var å få med hele populasjonen av både ansatte og ledere i heldøgntjenester i Østfold. Alle atten kommunene har fått tilbud om å bli med, og for fire de som ble med skal alle ansatte og ledere ha fått individuelt tilbud om å svare på undersøkelsen. Likevel vil jeg grunnet forholdene diskutert i dette kapittelet og under kapittelet om *design*, være forsiktig med å uttrykke meg bastant om denne populasjonen på grunnlag av denne undersøkelsen. Som etablert under *hypoteser og analyse* blir signifikansnivået for testene satt til 95 %.

3.8 Etiske overveielser

Denne undersøkelsen handler om å kartlegge adferd på arbeidsplassen av forskjellig art. Deler av undersøkelsen omhandler adferd som ofte er uønsket av arbeidsplassen, spesielt det som her kalles mindreadferd. Dette gjør det ekstra viktig å sikre at informasjon om den individuelle respondent ikke kommer på avveie.

Et viktig moment er derfor å sikre anonymitet. Dette formidles på alle nivåer i prosessen, fra initiell kontakt med kommunene, via ledere som skal formidle undersøkelsen til øvrige ansatte, og ved kommunikasjon via mail ut mot respondentene, og til slutt i informasjonen til selve undersøkelsen (se vedlegg). Her var alle rettigheter formidlet i forhold til at deltakelse er frivillig; at personvernet er ivaretatt ved anonymitet og at informasjonen ikke ville kunne spores tilbake til respondentene; og det var klagerett. Det var også gitt nummere til forsker, veileder og personvernombud ved NSD, Norsk senter for forskningsdata, slik at man kunne ta kontakt angående undersøkelsen.

Formålet med undersøkelsen er «(..) å finne ut hvordan ansatte i helsesektoren har det på jobb i forhold til arbeidsbelastning og mulighet for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres». Med tanke på at jeg er ansatt som avdelingsleder i et kommunalt helseforetak, et bofellesskap for eldre i Moss, kunne dette tenkes å påvirke besvarelser av undersøkelsen. Målet er at denne undersøkelsen skal være nøytral, som nevnt under *metodologi og epistemologi*, men det kan likevel oppfattes som en undersøkelse fra et

lederstandpunkt dersom dette var kjent. Jeg ville nok uansett tema for undersøkelsen presentert meg som masterstudent ved Høgskolen i Østfold i forbindelse med et masterstudium, og det var det jeg gjorde også i denne forbindelse.

Det at undersøkelsen også ble gjennomført i Moss, hvor jeg har mitt daglige virke, har også blitt vurdert. Virksomhet for Bo- og servicesenter i Moss, hvor jeg er ansatt, ble ikke inkludert nettopp av denne grunn. Ansatte ville kunne reagert på denne undersøkelsen siden det kom fra sin leder eller en leder i virksomheten, og jeg vurderte det som unødvendig å inkludere dem da jeg håpet å få nok respondenter utenom. Det ble vurdert til at de øvrige virksomhetene i kommunen ikke skulle være påvirket av dette. For dem er ikke jeg en kjent person.

Med metoden etablert og gjort rede for er det tid for selve analysen.

4 Analyse

I det følgende skal jeg legge frem funnene som er gjort i undersøkelsen. Som beskrevet i *analyseprosessen* vil kapittel 4.1 inneholde en deskriptiv gjennomgang av de innkomne dataene. I kapittel 4.2 undersøkes utbredelsen av de forskjellige adferdstypene i forhold til de forskjellige variablenes kategorier, og i kapittel 4.3 skal det undersøkes hvordan adferdstypene korrelerer med hverandre.

4.1 Univariat analyse – Hva er svart?

I denne delen gjennomgås alle spørsmål respondentene har svart på, først persondata, så forutsetninger og arbeidssituasjon og til slutt de forskjellige adferdstypene hver for seg.

4.1.1 Persondata - Hvem har svart?

I denne delen gjennomgås alle persondata respondentene har oppgitt i første del av spørreskjemaet. 165 respondenter har gitt komplette svar til undersøkelsen. Av disse er 28 menn og 137 kvinner, altså en fordeling på 17 prosent menn og 83 prosent kvinner.

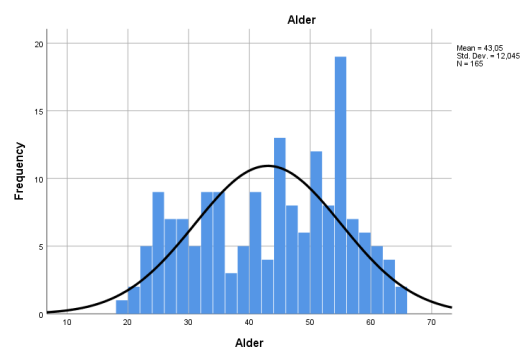
Når det gjelder alder er den yngste respondenten 19 år og den eldste 65 år. Gjennomsnittsalderen er på 43,05 år med et standardavvik på 12,05 år. Median (svaret med like mange svar over og under i verdi) er 45 år og modus (svaret som flest har oppgitt) er 55 år.

15,2 prosent av respondentene er ufaglærte (25 personer) mens 36,4 prosent svarer at de er faglærte. Videre har 42,4 prosent en tre- eller fireårig utdanning. Sykepleiere og vernepleiere vil havne i denne gruppen. 6,1 prosent (10 personer), har svart at de har en høyere utdanning, som en master eller liknende.

3,6 prosent (6 personer) av de som har besvart undersøkelsen er tilkallingsvikarer, altså uten fast ansettelsesforhold, mens 3 prosent (5 personer) av de som svarer har vikariat. Hele 93,4 prosent av de som har besvart undersøkelsen er fast ansatt, hvorav 70 prosent er medarbeidere og 16,4 prosent (27 personer) er ledere.

De som har besvart kommer fra forskjellige avdelinger. Ikke alle er nok heldøgntjenester som var kriteriet for deltakelse. 49,1 % jobber på sykehjem eller helsehus. 4,8 prosent (8 personer) jobber på bofellesskap for eldre mens 26,1 prosent i bofellesskap for funksjonshemmede. 14,5 eller 24 personer jobber i heldøgntjenester i psykiatri og rus som

Tabell 10. Fordeling alder.



boliger osv. 9 prosent har oppgitt annet som arbeidssted. Disse varierer fra 1 på aktivitetssenter, institusjon og tjenester for funksjonshemmede, til 2 i administrasjon, på bo- og aktivitetssenter og på dagsenter, til 6 på boliger tilknyttet hjemmesykepleien og til 7 på avlastning. Flere av disse kunne nok svart en av de øvrige kategoriene over.

Til slutt er det følgende fordeling mellom kommunene: 39 respondenter er fra Halden (23,6 %), 72 fra Moss (43,6 %), 37 fra Rygge og 17 fra Våler (22,4 og 10,3 %).

Tre variabler som ikke kommer til å inkluderes i den videre analysen er faktisk og ønsket stillingsstørrelse, siden respondentene også svarer på ansettelsesforhold, og hvorvidt respondentene jobber natt, da veldig få har svart at de gjør dette. Jeg tar likevel med dataene her for interessens skyld.

Gjennomsnittlig stillingsstørrelse blant respondentene er 79,68 % med et standardavvik på 27,07. Median er 97 mens modus er 100 %. 16,4 % har 50 % stilling eller lavere. 50,3 % har 97% stilling eller høyere, altså full stilling.

Når det gjelder ønsker, er gjennomsnittet på 87,88 % med standardavvik på 19,86. Både median og modus er 100 %. 59,4 % av respondentene ønsker full stilling, fra 96 til 100%. 7,3 prosent ønsker 50 % stilling eller lavere. 2 respondenter vil ha 0 % stilling.

Henholdsvis 6 og 2 har svart at de jobber bare eller mest netter av de som har svart. Ytterligere 4 har noen netter i turnusen, mens 22 tar noen netter ekstra uten å ha noen fast i turnus. 79,4 % jobber ikke netter. 7,3 % har bare eller noen netter i turnus.

4.1.2 Forutsetninger og arbeidssituasjon

Det som skal ses på i forbindelse med forutsetninger for å utføre arbeidet og arbeidssituasjonen respondentene står i, er indeksene som er laget ut fra de individuelle svarene respondentene har gitt i hver bolk. Se punkt 3.4.1. og 3.6.2 om dette.

Tabell 11. Indekser. Forutsetninger og jobbsituasjon.

	Forutsetninger	Arbeidssituasjon
Valid	165	165
Mean	4,5891	3,5682
Std. Deviation	,42543	,75676

Indeksen for forutsetninger for arbeidet omhandler opplæring i, kunnskap om og mestring av oppgavene. Verdien ligger på 4,6, som tilsvarer godt over *i nokså stor grad* (4) i verdi og over mot *i stor grad* (5). Standardavviket er på ,4.

Situasjonsindeksen handler om arbeidssituasjonen, hvor mye det er å gjøre, om det er travle og rolige perioder, og om man får utført alle oppgavene. Her ligger snittet på 3,6, så over *noen ganger* (3) over mot *ofte* (4) i verdi. Standardavviket er på ,8.

4.1.3 Adferdsfrekvenser

For å svare på problemstillingen «*Hvor utbredt er det å gjøre mer enn forventet, mindre enn forventet eller annet enn forventet (..)*», må man finne utbredelsen av adferdstypene.

Indeksene som er laget for de forskjellige typene av adferd gir et oversiktsbilde.

Tabell 12. Indeks. Adferdstyper.

	Meradferd	Tilleggsadferd	Istedenadferd	Mindreadferd
Valid	164	162	120	158
Mean	4,1354	3,1290	1,7986	1,3965
Std. Deviation	,48569	,73737	,74845	,46717

Denne tabellen viser indeksene for hver adferdstype. Det er stor forskjell på verdiene på de forskjellige indeksene. Respondentene har et snitt på litt over *ofte* med 4,1 i verdi for meradferd med et standardavvik på ,5. For tilleggsadferd er snittet litt over *noen ganger* (3) med 3,1. Her er standardavviket ,7.

Bare 120 respondenter har fått indeks for istedenadferd, hvilket vil si at det er 45 som har svart på mindre enn 2 av spørsmålene i denne kategorien. Her er snittet litt under *sjelden* (2) med 1,8 i verdi. Standardavviket er på ,8. Snittet på mindreadferden er nærmere *nesten aldri* (1) med verdi på 1,4. Standardavviket er på ,5. Det er altså bredere fordeling av annetadferden (tilleggs- og istedenferd) enn for mer- og mindreadferd som har noe høyere konsentrasjon av svarene.

4.2 Bivariat analyse – utbredelse av adferdstypene

Det første settet av forskningsspørsmål (kapittel 1.4) handler om å undersøke om det er «(..) forskjell i utbredelsen av forskjellige typer adferd med hensyn til sentrale faktorer». Dette skal i det følgende testes ved hjelp av det første hypoteseparet (kapittel 3.6.2), der den generelle nullhypotesen som skal testes i hvert tilfelle lyder «Utbredelsen av adferdstypene vil *IKKE* variere mellom de forskjellige gruppene». Det vil si at det må undersøkes om det er forskjell i utbredelsen av hver type adferd i forhold til hver variabel som kjønn, alder, utdanningsnivå,

ansettelsesforhold, osv. Først skal det undersøkes om det er forskjell mellom menn og kvinner.

4.2.1 Kjønn

Først skal det undersøkes om det er forskjell i utbredelsen av de forskjellige typene adferd mellom kvinner og menn.

Tabell 13. Gjennomsnitt. Adferdstyper og kjønn.

Adferd	Kjønn	N	Mean	Std. Dev.	Mean Diff.
Meradferd	Mann	28	4,0821	,40465	-,06418
	Kvinne	136	4,1463	,50136	
Tilleggsadferd	Mann	28	2,9119	,63888	-,26247
	Kvinne	134	3,1744	,75055	
Istedenadferd	Mann	21	1,5952	,68834	-,24651
	Kvinne	99	1,8418	,75682	
Mindreadferd	Mann	26	1,3462	,38908	-,06029
	Kvinne	132	1,4064	,48174	

For å undersøke dette gjør jeg en t-test. Menn har lavere indeks for alle typer adferd, som tabellen viser. Forskjellen er størst for typene annetadferd der mennene har ,24 til ,26 lavere skår enn kvinnene.

Tabell 14. Independent samples test. Adferdstyper og kjønn.

Adferd	Equal. variances	Levene's test for equal. of variances		t-test for equality of means		
		F	Sig.	t	df	Sig(2-t)
Meradferd	assumed	1,725	,191	-,636	162	,526
	not assumed			-,732	45,848	,468
Tilleggsadferd	assumed	,770	,382	-1,724	160	,087
	not assumed			-1,915	44,074	,062
Istedenadferd	assumed	,235	,629	-1,376	118	,171
	not assumed			-1,464	31,154	,153
Mindreadferd	assumed	,598	,441	-,600	156	,549
	not assumed			-,692	41,653	,493

Levenes test viser at det ikke er noen forskjell i variansen mellom gruppene da denne testen ikke er signifikant.

T-testene viser også at ingen av forskjellene mellom kjønnene er signifikante når det gjelder adferdstypene. Nullhypotesen om ingen forskjell mellom kjønnene må beholdes.

4.2.2 Alder

Neste punkt er å finne ut av om det er forskjell i utbredelsene med av de forskjellige adferdstypene i forhold til alder. For å finne ut av dette gjøres en korrelasjonsanalyse.

Tabell 15. Korrelasjon. Adferdstyper og alder.

	Meradferd	Tilleggsadferd	Istedenadferd	Mindreadferd
Pearson Correlation	-,181*	-,113	,027	-,153
Sig. (2-tailed)	,021	,153	,773	,055
N	164	162	120	158

Korrelasjonsanalysen over viser at det er en signifikant sammenheng på ,05-nivå mellom alder og meradferd. Nullhypotesen om ingen sammenheng mellom disse må derfor forkastes og den alternative hypotesen er sannsynliggjort. Testen viser at det er liten negativ sammenheng mellom økende alder og meradferd. Det blir altså mindre meradferd med økende alder.

Det er ingen signifikant sammenheng mellom alder og de andre typene adferd. Nullhypotesen om ingen sammenheng må derfor beholdes for disse typene adferd.

4.2.3 Utdanningsnivå

For å finne ut av om det er forskjell mellom utdanningsnivåene og adferdstypene, vil jeg kjøre en enveis variansanalyse, eller en one-way ANOVA.

Tabell 16. Gjennomsnitt. Adferdstyper og utdanningsnivå.

Utdanning	Meradferd			Tilleggsadferd			Istedenadferd			Mindreadferd		
	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.
Ufaglært	25	4,1840	,50964	25	3,1720	,68162	22	1,6364	,60779	24	1,5854	,45908
Faglært	60	4,1167	,44690	60	3,1500	,75388	48	1,8507	,72219	58	1,3983	,52256
Tre- /fireårig	70	4,1229	,51300	67	3,0537	,69902	46	1,7609	,80711	67	1,3343	,40323
Høyere utd.	9	4,2222	,51424	10	3,4000	1,02307	4	2,5000	,88192	9	1,3444	,49777
Total	164	4,1354	,48569	162	3,1290	,73737	120	1,7986	,74845	158	1,3965	,46717

Bare 4 respondenter med høyere utdanning har svart på to av spørsmålene under istedenadferd og fått indeks for denne typen adferd. For de andre typene adferd har 9 og 10 respondenter fra denne gruppen svart.

Ellers varierer spredningen noe. Alle utdanningsnivåene har en rimelig jevn høy skår litt over *ofte* i verdi for meradferd. Standardavviket er på ,5 for alle.

For tilleggsadferden er det litt annerledes. Her har de tre andre gruppene temmelig jevnt gjennomsnitt rett over *noen ganger* i verdi (3), men høyere utdanning er oppe på 3,5 halvveis mot *ofte* (4). Her er standardavviket på rundt ,7. men er på 1,0 for høyere utdanning.

For istedenadferden er det litt spredning mellom de andre tre gruppene fra 1,6 for ufaglært til 1,9 for faglært. Her har høyere utdanning bare 4 respondenter med indeks. Standardavviket fra ,6 for ufaglærte til ,8 for høyskoleutdannede.

For mindreindeksen skårer de ufaglærte høyest på 1,6, litt over halvveis fra *nesten aldri* til *sjelden*, mens de andre gruppene har 1,3 for tre- og fireårige til 1,4 for de faglærte. Standardavviket er på ,rundt ,5 for alle.

Levenes test for likhet mellom variansene er ikke signifikant for noen av indeksene slik at vi kan ikke si det er noen forskjell mellom disse.

F-testen er ikke signifikant for noen av gruppene. Det er altså ingen signifikant forskjell mellom utdanningsgruppene for noen av typene adferd. Alle nullhypotesene må derfor beholdes for de forskjellige typene adferd og utdanningsnivå.

4.2.4 Ansettelsesforhold

For å finne ut om utbredelsen av adferdstypene varierer i forhold til ansettelsesforhold, må jeg også for denne variabelen kjører en enveis variansanalyse, ANOVA.

Tabell 17. Gjennomsnitt. Adferdstyper og ansettelsesforhold.

Ansettelses-forhold	Meradferd			Tilleggsadferd			Istedenadferd			Mindreadferd		
	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.
Tilkallingsvikar	6	4,1333	,46762	6	3,4333	,97502	6	1,5556	,58373	6	1,7000	,32863
Vikariat	5	4,1200	,72938	5	2,8200	,74967	5	1,6000	,59628	5	1,2500	,25981
Fast ansatt	127	4,1533	,48942	127	3,0982	,70638	97	1,8436	,77981	121	1,4269	,48218
Leder	26	4,0513	,43921	24	3,2806	,83307	12	1,6389	,61065	26	1,2135	,39562
Total	164	4,1354	,48569	162	3,1290	,73737	120	1,7986	,74845	158	1,3965	,46717

Det er bare henholdsvis 6 og 5 respondenter som er tilkallingsvikarer og i vikariat. Det betyr at disse tallene kan være veldig tilfeldige, og ikke kan legges for mye vekt på.

Det er jevnt mellom alle ansettelsesforholdene når det gjelder meradferd. Alle ligger litt over *ofte* i verdi med 4,2 for faste og 4,1 for lederne i snitt. Standardavvikene er på ,5 for faste og ,4 for ledere.

Tilleggsadferd svarer lederne høyere i snitt og ligger på litt over *noen ganger* med 3,3 for ledere og 3,1 for faste. De har ,7 og ,8 i standardavvik.

Istedenadferd er høyest for fast ansatte med 1,8 som nærmer seg *sjelden* (2). Lederne har 1,6. Standardavvikene er ,8 og ,6.

For mindreadferden har de fast ansatte høyest med 1,4 og ,5 i standardavvik. Lederne har 1,2 og samme standardavvik.

Levenes test kommer ikke ut signifikant for noen av gruppene, så vi kan anta like varianser mellom ansettelsesforholdene.

F-testen er ikke signifikant mellom noen av gruppene, så det er ikke signifikante forskjeller mellom ansettelsesforholdene for noen av adferdstypene. Nullhypotesene om ingen forskjell må derfor beholdes også for ansettelsesforhold.

4.2.5 Avdelingstype

For å finne ut om det er forskjeller i utbredelse av adferdstypene i henhold til avdelingstype må det også gjøres en enveis variansanalyse.

Tabell 18. Gjennomsnitt. Adferdstyper og avdelingstyper.

Avdelings-typer	Meradferd			Tilleggsadferd			Istedenadferd			Mindreadferd		
	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.
Sykehjem	80	4,1408	,47331	81	3,2267	,65493	62	1,9731	,78127	78	1,4263	,51451
Bof.eldre	8	3,8500	,64807	7	2,9571	,64771	6	1,2500	,29345	8	1,1813	,16890
Bof.funksj.h.	43	4,1907	,48246	43	3,0682	,77169	32	1,6562	,70066	41	1,4220	,47210
Annet.	24	4,1222	,46591	22	2,9553	1,00398	13	1,6667	,73283	24	1,3479	,40203
Psyk/rus	9	4,1111	,53020	9	3,0981	,58276	7	1,6190	,65060	7	1,3286	,28702
Total	164	4,1354	,48569	162	3,1290	,73737	120	1,7986	,74845	158	1,3965	,46717

For denne variabelen er det få respondenter for både bofellesskap for eldre med 8, Psyk/rus med 9 og for de 24 som har svart annet. Det er ingen grupper på flere enn 6 som ligger under gruppen annet.

For meradferd ligger alle rundt *ofte* i verdi (4) med bofellesskap for funksjonshemmede høyest på 4,2 og bofellesskap for eldre med 3,9. Standardavvikene ligger på ,5 og ,6.

Tilleggsadferden ligger rundt *noen ganger* i verdi (3). Sykehjemmene skårer høyest på denne indeksen med 3,2 og ,7 i standardavvik.

Sykehjemmene ligger igjen høyest på istedenadferd. De har på 2,0 og *sjelden* i snitt. De andre ligger på 1,6 og 1,7 foruten bofellesskap for eldre som har 1,3. De har også lavest standardavvik med ,3 mens de andre avdelingstypene har ,6 og ,7.

Sykehjemmene og bofellesskap for funksjonshemmede har høyest forekomst av mindreadferd med 1,4 og ,5 i standardavvik for begge. De øvrige har 1,2 for bofellesskapene for eldre og 1,3 i snitt for de andre.

Levenes test for like varianser i gruppene er ikke signifikante og vi kan anta like varianser mellom gruppene.

F-testen er heller ikke signifikant mellom noen av gruppene. Det er altså ikke signifikante forskjeller mellom noen av avdelingstypene og nullhypotesene kan beholdes.

4.2.6 Kommune

Det er ikke noe forskningsspørsmål som går på forskjeller mellom kommunene, men det kan være interessant å se på det likevel. For å se på dette gjør jeg en sammenlikning av gjennomsnitt og standardavvik.

Tabell 19. Gjennomsnitt. Kommuner og adferdstyper.

Kommune	Meradferd			Tilleggsadferd			Istedenadferd			Mindreadferd		
	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.	N	Mean	Std.dev.
Halden	39	4,2462	,45817	38	3,1614	,56857	24	1,6944	,70139	37	1,3270	,36355
Moss	72	4,1398	,47644	71	3,0150	,80784	49	1,8367	,86301	69	1,3783	,45297
Rygge	36	3,9611	,56126	37	3,2405	,70404	32	1,9323	,67450	35	1,5114	,61430
Våler	17	4,2314	,31633	16	3,3000	,82300	15	1,5556	,51434	17	1,3853	,35872
Total	164	4,1354	,48569	162	3,1290	,73737	120	1,7986	,74845	158	1,3965	,46717

Alle kommunene ligger rundt *ofte* i verdi på meradferd. Som det fremgår av tabellen er det mest meradferd i Halden og Våler med 4,2. Moss har 4,1 og Rygge 4,0. Standardavvikene ligger fra ,3 i Våler til ,6 i Rygge.

Tilleggsadferden varierer fra akkurat *noen ganger* i verdi med 3,0 for Moss til 3,3 i Våler. Halden og Rygge har 3,2. Standardavvikene varierer fra ,6 til ,8.

Istedenadferd er det mest av i Rygge og Moss med 1,9 og 1,8, altså nesten opp mot *sjelden*, som er 2 i verdi. Halen og Våler har 1,7 og 1,6. Standardavviket er fra ,5 (Våler) til ,9 (Moss).

Det er jevnt med mindreadferd for Halden, Moss og Rygge litt over *nesten aldri* i verdi, med 1,3 og 1,4. Rygge har 1,5. Standardavvikene er på ,4 for Halden og Våler og ,6 for Rygge.

Levenes test sier det ikke er signifikant forskjell i varianser mellom kommunene, slik at vi må anta det er like varianser.

F-testen sier at det ikke er signifikant forskjell mellom gruppene, altså kommunene. Nullhypotesen om ingen forskjell må da beholdes.

4.2.7 Forutsetninger

Spørsmålsbolken *Forventninger og forutsetninger* omhandler som nevnt opplæring i, kunnskap om og mestring av oppgavene. Indeksen *forutsetninger* er gjennomsnittet av svarene respondentene har gitt i denne bolken. Det kan være at dette også vil ha en innvirkning på de forskjellige adferdstypene. For å se om det kan være en sammenheng vil jeg kjøre en korrelasjonsanalyse mellom denne indeksen og indeksene for adferd.

Tabell 20. Korrelasjon. Forutsetninger og adferdstyper.

	Meradferd	Tilleggsadferd	Istedenadferd	Mindreadferd
Pearson Correlation	,269**	,190*	-,010	-,003
Sig. (2-tailed)	,000	,015	,914	,969
N	164	162	120	158

Som det kommer frem i tabellen over er det signifikante sammenhenger mellom indeksen for forutsetninger med meradferd og tilleggsadferd.

Det er en svak positiv sammenheng mellom forutsetninger og meradferd, som er signifikant på 0,01-nivå. Her kan altså nullhypotesen forkastes og vi beholder alternativ hypotese om sammenheng mellom disse.

Sammenhengen med tilleggsadferd er også svak og positiv, men er signifikant på 0,05-nivå. Nullhypotesen kan igjen forkastes og alternativ hypotese støttes og beholdes.

4.2.8 Arbeidssituasjon

Indeksen *arbeidssituasjon* er laget av gjennomsnittet til spørsmålsbolken *Arbeidshverdagen 1* fra spørreskjemaet, som handler om hvor mye det er å gjøre, om det er travle og/eller rolige perioder, og om man får fullført oppgavene sine.

Tabell 21. Korrelasjon. Arbeidssituasjon og adferdstyper.

	Meradferd	Tilleggsadferd	Istedenadferd	Mindreadferd
Pearson Correlation	,191*	,409**	,303**	-,087
Sig. (2-tailed)	,015	,000	,001	,280
N	164	162	120	158

Det er signifikante sammenhenger mellom arbeidssituasjon og både meradferd, tilleggsadferd og istedenadferd. Den første sammenhengen er på 0,05-nivå mens de to siste er på 0,01-nivå.

Det er en svak positiv sammenheng med meradferd og en noe sterkere med istedenadferd. Den sterkeste sammenhengen er med tilleggsadferd, og denne kan kanskje kalles en svak til middels positiv sammenheng.

Alle disse nullhypotesene kan derfor forkastes og alternative hypoteser om sammenheng mellom disse respektive adferdstypene og arbeidssituasjon kan beholdes. Nullhypotesen om sammenheng med mindreadferd må derimot beholdes.

4.3 Bivariat analyse – samvariasjon mellom adferdstypene

I det foregående har jeg sett på forskningsspørsmålene som gikk på utbredelsen av de forskjellige typene adferd totalt og i forskjellige grupper, som kjønn, alder og andre. I det følgende skal jeg se på om det er sammenheng mellom de forskjellige typene adferd, altså skal det andre settet forskningsspørsmål fra kapittel 1.4 utforskes: «Har utbredelsen av en type adferd sammenheng med andre typer adferd?» Dette skal gjøres ved å teste nullhypotesene fra det andre hypoteseparet i kapittel 3.6.2: «Utbredelsen av de forskjellige adferdstypene vil *IKKE* samvariere med andre adferdstyper». Disse testene gjøres mellom indeksene for adferdstypen, altså for gjennomsnittet av alle undertypene eller spørsmålene for hver enkelt adferd.

Tabell 22. Korrelasjon. Adferdstyper imellom.

		Tilleggsadferd	Istedenadferd	Mindreadferd
Meradferd	Pearson Correlation	,302**	,087	-,103
	Sig. (2-tailed)	,000	,342	,200
	N	161	120	157
Tilleggsadferd	Pearson Correlation		,359**	,004
	Sig. (2-tailed)		,000	,963
	N		120	155
Istedenadferd	Pearson Correlation			,314**
	Sig. (2-tailed)			,001
	N			117

Tabellen over inneholder korrelasjoner mellom samtlige av adferdstypene. Som det fremgår av tabellen er det signifikante sammenhenger mellom flere av adferdstypene, nemlig mellom meradferd og tilleggsadferd, mellom de to typene annetadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, og til slutt mellom istedenadferd og mindreadferd. Alle sammenhengene er svake til middels positive, men statistisk signifikante på 0,01-nivå. Det betyr at vi kan beholde alternative hypoteser om sammenheng for disse forholdene og forkaste nullhypotesene. Nullhypotesene kan beholdes og vi kan ikke anta sammenheng mellom de øvrige typene adferd imellom.

For å gå mer i dybden på hva som korrelerer med hva, så har jeg også undersøkt hvordan dette korrelerer på spørsmålsnivå, ved å se hvordan hver type underadferd eller spørsmål av adferdstypen det kontrolleres mot korrelerer med indeksen for adferdstypen i fokus. For å se hva hvilket spørsmål hver kode i tabellene under tilsvarer, se kapittel 3.4.1 eller vedlegg.

4.3.1 Meradferd

Meradferd har signifikant korrelasjon med tilleggsadferd på 0,01-nivå. Alle typene tilleggsadferd korrelerer på 0,01-nivå med meradferdsindeksen foruten «jobber du utover tiden for å rekke over alle oppgavene du er pålagt», som ikke har en sammenheng med meradferd. Det er altså sterke sammenhenger mellom disse to typene adferd.

Tabell 23. Korrelasjon. Meradferd og typer tilleggsadferd.

Med meradferd	tillhov	tillbruk	tillavd	tilltid	tillmot	Tilleggsadferd
Pearson Correlation	,235**	,290**	,225**	,057	,296**	,302**
Sig. (2-tailed)	,004	,000	,004	,479	,000	,000
N	152	141	159	155	138	161

Ingen typer istedenadferd har noen signifikant sammenheng med meradferd. Ingen typer meradferd har noen sammenheng med en eneste type istedenadferd. Unntaket er spørsmålet om «Hender det at du ikke rekker alle pålagte oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på» som har en svak positiv sammenheng som ville vært signifikant på 0,1-nivå. Det er for øvrig ingen sammenhenger mellom disse to forskjellige typene adferd, ifølge dette materialet.

Tabell 24. Korrelasjon. Meradferd og typer mindreadferd.

Med meradferd	mintlf	mintid	minsakte	minoppg	minper	Mindreadferd
Pearson Correlation	,099	,010	-,222**	-,208*	-,150	-,103
Sig. (2-tailed)	,220	,904	,009	,012	,071	,200
N	155	141	136	147	145	157

To typer mindreadferd korrelerer med meradferd og begge har svak negativ sammenheng. Spørsmålet «jobber du noen gang sakte med vilje», er statistisk signifikant på 0,01-nivå. Spørsmålet «unngår du ekstra ansvar og oppgaver på jobben», har også en svak negativ sammenheng med meradferd, men på 0,5-nivå. Det er altså en viss negativ sammenheng mellom meradferd og mindreadferd på spørsmålsnivå.

4.3.2 Tilleggsadferd

De forskjellige typene tilleggsadferd har et veldig nært forhold til meradferd, som tabell 23 viste. Tabellen under viser at det også er motsatt. Fire av fem typer meradferd har en statistisk signifikant sammenheng med tilleggsadferd. Spørsmålet «Hjelper du andre når de har mye å gjøre», er det eneste som er signifikant på 0,01-nivå og denne har også den sterkeste sammenhengen. Spørsmålet «Kommer du presis på jobben?», har en statistisk signifikant, men liten negativ sammenheng med tilleggsadferd. Jo mer tilleggsadferd jo mindre sannsynlig at man kommer tidsnok på jobb. Kun spørsmålet «holder du deg oppdatert på informasjon fra arbeidsgiver», har ikke sammenheng med tilleggsadferd.

Tabell 25. Korrelasjon. Tilleggsadferd og typer meradferd.

Med tilleggsadferd	mertid	merpresis	merprobl	meroblig	merinfo	Meradferd
Pearson Correlation	,308**	-,168*	,188*	,191*	,095	,302**
Sig. (2-tailed)	,000	,037	,018	,016	,227	,000
N	158	156	159	157	162	161

Alle typer istedenadferd har positive sammenhenger med tilleggsadferd på signifikansnivå 0,01 eller lavere. Spørsmålet «hender det at du ikke rekker alle pålagte oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på», har en middels sammenheng med tilleggsadferd.

Tabell 26. Korrelasjon. Tilleggsadferd og typer istedenadferd.

Med tilleggsadferd	istedrekke	istedvalg	istedhjelp	Istedenadferd
Pearson Correlation	,405**	,259**	,271**	,359**
Sig. (2-tailed)	,000	,004	,002	,000
N	123	123	123	120

Ingen typer mindreadferd har sammenheng med tilleggsadferd.

4.3.3 Istedenadferd

Som nevnt over har ingen typer istedenadferd sammenheng med meradferd. Det er heller ingen typer meradferd som har sammenheng med istedenadferd. Det er altså ingen sammenhenger mellom disse to typene adferd.

Tabell 27. Korrelasjon. Istedenadferd og typer tilleggsadferd.

Med istedenadferd	tillhov	tillbruk	tillavd	tilltid	tillmot	Tilleggsadferd
Pearson Correlation	,158	,178	,322**	,121	,390**	,359**
Sig. (2-tailed)	,089	,059	,000	,196	,000	,000
N	117	113	120	116	117	120

Alle typer istedenadferd har sammenheng med indeksen for tilleggsadferd. Det er imidlertid ikke motsatt. Det er kun to typer tilleggsadferd som har statistisk sammenheng med istedenadferd, og det er spørsmålene om «gjør du oppgaver i eller for avdelingen utover det som er forventet» og «gjør du oppgaver for brukerne du har fått beskjed om ikke å gjøre». Disse har svake mot middels positive sammenhenger med istedenadferd. To ytterligere spørsmål ville vært signifikante på et 0,1-nivå, og det er spørsmålene om «Gjør du mer av

dine vanlige oppgaver enn det som er forventet» og «gjør du oppgaver for brukerne som ikke er forventet».

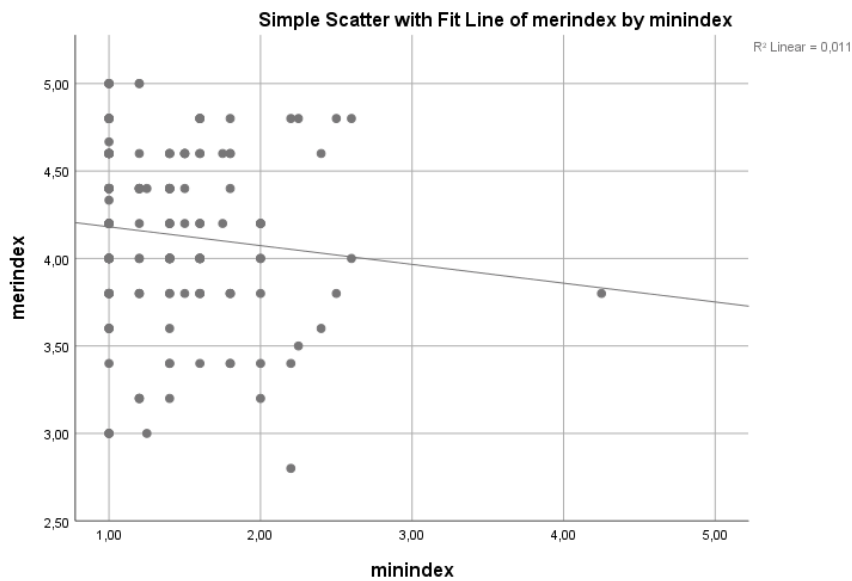
Tabell 28. Korrelasjon. Istedenadferd og typer mindreadferd.

Med istedenadferd	mintlf	mintid	minsakte	minopp	minper	Mindreadferd
Pearson Correlation	,167	,306**	,140	,182	,239*	,314**
Sig. (2-tailed)	,071	,001	,148	,054	,012	,001
N	117	113	109	113	110	117

To typer mindreadferd har statistisk signifikant sammenheng med istedenadferd. Det er spørsmålene «kommer du for sent eller går for tidlig uten tillatelse» og «bruker du rolige perioder på jobben til personlige gjøremål». Begge har positive sammenhenger, den første på 0,01-nivå, den andre på 0,05-nivå. To spørsmål til ville vært signifikante på 0,1-nivå, og det er spørsmålene «bruker du tid på telefonen til personlige samtaler eller andre ting» og «unngår du ekstra ansvar og oppgaver på jobben».

4.3.4 Mindreadferd

To typer mindreadferd korrelerte negativt med meradferd. Det er ikke motsatt. Det er ingen typer meradferd som korrelerer med indeksen for mindreadferd på 0,05-nivå. Ett spørsmål korrelerer på 0,1-nivå og det er spørsmålet om «hjelper du andre når de har mye å gjøre». Det er negativ sammenheng til dette. Det er imidlertid eksempler på at enkelte typer meradferd korrelerer negativt med enkelte typer mindreadferd, slik som spørsmålene om «utnytter du ledig tid til å gjøre andre oppgaver» og «kommer du presis på jobben» som begge korrelerer med spørsmålet om «bruker du rolige perioder på jobben til personlige gjøremål» på henholdsvis ,05- og ,01-nivå. Spørsmålet «løser du problemer før de oppstår» korrelerer med spørsmålene «bruker du tid på telefonen til personlige samtaler eller andre ting?» på 0,05-nivå og spørsmålet «jobber du noen gang sakte med vilje» på 0,01-nivå. Dersom man setter indeksene for mindreadferd og meradferd i et spredningsdiagram, som vist under, ser det ut til at det er en svak negativ sammenheng mellom de to adferdstypene.



Ingen typer tilleggssadferd har sammenheng med mindreadferd. Det var heller ikke motsatt. Det er altså ingen sammenheng mellom disse to typene adferd.

Tabell 29. Korrelasjon. Mindreadferd og typer istedenadferd.

Med mindreadferd	istedrekke	istedvalg	istedhjelp	Istedenadferd
Pearson Correlation	,138	,295**	,327**	,314**
Sig. (2-tailed)	,133	,001	,000	,001
N	119	119	120	117

To typer mindreadferd korrelerte med istedenadferd. Det er også motsatt. Spørsmålene «velger du noen gang bort pålagte oppgaver for å gjøre andre oppgaver som brukerne ikke har vedtak på» og «hender det at kollegene dine må hjelpe deg med dine oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på» har begge en svak til middels positiv sammenheng med mindreadferd som er signifikant på 0,001-nivå. Det siste spørsmålet, «hender det du ikke rekker alle pålagte oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på», har ingen sammenheng med mindreadferd.

5 Drøfting

I denne delen vil funnene fra analysen bli drøftet. Sentrale funn blir samlet i første del, før disse settes opp mot forventningene fra kapittel 2.7 i andre del. Tredje del vil inneholde teoretiske implikasjoner av funnene og siste del diskuterer metodiske svakheter ved undersøkelsen. Først er det altså funnene.

5.1 Sentrale funn

Denne delen gjennomgår funnene gjort i analysekapittelet. Første del inneholder utbredelser av adferdstypene, både totalt sett og i forhold til variablene som er undersøkt, og andre del inneholder forholdet adferdstypene imellom.

5.1.1 Utbredelse av adferdstyper

Denne delen skal ta for seg funn gjort under utforskingen av det første settet forskningsspørsmål fra kapittel 1.4, om forskjeller «(..) i utbredelsen av forskjellige typer adferd», både totalt sett og mellom kategoriene i de variablene som er gjennomgått i kapittel 4.1 og 4.2 i analysen.

Tabell 30. Gjennomsnittsverdier variabler adferd.

Variabel	Meradferd		Tilleggsadferd		Istedenadferd		Mindreadferd	
Alle totalt	Totalt	4,1	Totalt	3,1	Totalt	1,8	Totalt	1,4
Kjønn	Kvinner	4,1	Kvinner	3,2	Kvinner	1,8	Kvinner	1,4
	Menn	4,1	Menn	2,9	Menn	1,6	Menn	1,3
Alder	Yngre		Yngre		Eldre		Yngre	
	Eldre*	- ,181	Eldre	- ,113	Yngre	,027	Eldre	- ,153
Utdanningsnivå	<i>Høy. utd.</i>	4,2	<i>Høy. utd.</i>	3,4	<i>Høy. utd.</i>	2,5	<i>Ufaglært</i>	1,6
	Faglært	4,1	Treårig	3,1	<i>Ufaglært</i>	1,6	Treårig, <i>Høy. utd.</i>	1,3
Ansettelsesforhold	Faste	4,2	<i>Tilkalling</i>	3,4	Faste	1,8	<i>Tilkalling</i>	1,7
	<i>Ledere</i>	4,1	<i>Vikariat</i>	2,8	<i>Tilkalling</i>	1,6	<i>Vikariat, Ledere</i>	1,2
Avdelingstype	Bof. Funksjonsh.	4,2	Sykehjem	3,2	Sykehjem	2,0	Sykehjem, Bof.funksjh.	1,4
	<i>Bof. eldre</i>	3,9	<i>Bof. eldre</i>	3,0	<i>Bof. eldre</i>	1,3	<i>Bof. eldre</i>	1,1
Forutsetninger	Høyere**	,269	Høyere*	,190	Likt		Likt	
	Lavere		Lavere		Likt		Likt	
Arbeidssituasjon	Høyere*	,191	Høyere**	,409	Høyere**	,303	Lavere	
	Lavere		Lavere		Lavere		Høyere	

Tabellen over samler alle adferdstyper i hver sin kolonne langs x-aksen og alle de undersøkte variablene med hver sin rekke langs y-aksen. Kommunevariabelen er utelatt fra tabellen. Gjennomsnittet for samtlige respondenter i undersøkelsen finnes på øverste rad og er kalt *alle totalt*. De øvrige variablene har to verdier for hver type adferd, hvor den øverste er kategorien med høyest skår av gruppene for den aktuelle variabelen og den laveste er kategorien med lavest skår. Signifikante funn er markerte både med **fet skrift** og med en asterisk (*) for funn på 0,05-nivå og to asterisker (**) for funn på 0,01-nivå. Noen verdier er *kursiverte* for å signalisere at det er få (10 eller færre) respondenter fra den respektive kategorien i den aktuelle variabelen. Disse funnene må betraktes som usikre da så få respondenter vil gjøre at tilfeldigheter kan få store utslag. De gruppene som ikke er nevnt i tabellen vil ligge mellom de som står øverst og nederst, altså mellom de med høyest og lavest skår, for hver enkelt type adferd.

Når det gjelder indeksene for spørsmålsbolkene *forutsetninger* og *arbeidssituasjon* er disse ført med *lavere* og *høyere* da disse er korrelerte med adferdstypene. Der det står *høyere* som øverste verdi for en adferdstype i en av disse radene, vil det si at en høyere verdi på denne indeksen har sammenheng med høyere skår på den aktuelle adferdens indeks. På samme måte som for de øvrige variablene betyr **fet skrift** og asterisker (*/**) signifikans i sammenheng. Variablene *forutsetninger* og *arbeidssituasjon* vil bli sett på til slutt i denne delen. Først skal tabellen gjennomgås med utgangspunkt i adferdstypene.

Som tabellen viser, rapporteres det om høy frekvens av meradferd med totalt snitt på 4,1 i verdi, altså litt over *ofte* i snitt, med et standardavvik på ,5. De kategoriene i hele undersøkelsen som rapporterer høyest skår for meradferd har 4,2 i snitt. Det er utdanningsnivået høyere utdanning, de med fast ansettelse og avdelingstypen bofellesskap for funksjonshemmede. De med lavest skår i undersøkelsen er avdelingstypen Bofellesskap for eldre med 3,9. Det er få svar både for høyere utdanning og bofellesskap for eldre. Det er for øvrig en signifikant sammenheng med økende alder og synkende meradferd, slik at de yngre som gruppe vil ha høyere gjennomsnitt for meradferd enn de eldre som gruppe vil ha.

Tilleggsadferd har et gjennomsnitt på 3,1 for alle respondentene og et standardavvik på ,7. Kategoriene med det høyeste snittet for tilleggsadferd er igjen utdanningsnivået høyere utdanning, denne gangen sammen med ansettelsesforholdet tilkallingsvikar. Begge disse har få respondenter og er følgelig usikre. Kategoriene med laveste gjennomsnitt for tilleggsadferd er ansettelsesforholdet vikariat med 2,8 i snitt og menn med 2,9. Også gruppen med ansatte i vikariat har få respondenter.

Den andre typen annetadferd, istedenadferd, har et gjennomsnitt på 1,8 i verdi, som er litt under *sjelden* (2) i verdi. Standardavviket her er på ,7. Nok en gang har utdanningsnivået høyere utdanning høyest skår med 2,5. Avdelingstypen sykehjem har nest høyest gjennomsnitt med 2,0. Det laveste snittet har avdelingstypen bofellesskap for eldre med 1,3 og menn, tilkallingsvikarer og ufaglærte har 1,6. Alle disse kategoriene har få respondenter.

Mindreadferd har et gjennomsnitt på 1,4, litt over *nesten aldri* i verdi. Standardavviket er ,5. Her har ansettelsesforholdet tilkallingsvikarer høyest snitt med 1,7 i verdi fulgt av utdanningsnivået ufaglærte med 1,6. Lavest snittskår av kategoriene har avdelingstypen bofellesskap for eldre med 1,1 og ansettelsesforholdene vikariater og ledere med 1,2. Igjen har alle disse ytternivåene få respondenter og er følgelig usikre.

Verdiene til indeksene for *forutsetninger* og *arbeidssituasjon* medgår ikke i tabellen, da disse er variabler adferdene skal sjekkes mot, men det kan nevnes at disse var på henholdsvis 4,6 med standardavvik på ,4 for *forutsetninger*, og på 3,6 med standardavvik på ,8 for *arbeidssituasjon*.

Indeksen for forutsetninger omhandler nivået på opplæring i, kunnskap om og mestring av oppgavene på jobb. Det er signifikante sammenhenger mellom høy skår på forutsetninger og meradferd på 0,01-nivå og med tilleggsadferd på 0,05-nivå. Disse sammenhengene er svakt positive på henholdsvis ,3 og ,2. Det betyr at det er en sammenheng mellom det å kunne og mestre jobben sin og det å yte utover forventede oppgaver på jobb, både i form av oppgaver som her er definert som *annet* og oppgaver definert som *mer*, jamfør figur 3. Det er ingen sammenheng med typene adferd som ikke utfører alle oppgavene som er forventet på jobb, altså istedenadferd og mindreadferd. At de som kan og mestrer jobben tar tak i de viktige tingene som ingen eier, jamfør figur 1 om oppgaver på jobb, er kanskje ikke overraskende. Dette kan være ansatte og ledere som ser hva som trengs å gjøres og gjør noe med det. Det kan være nærliggende å tenke at dette kan være ansatte som er blitt kalt kjernepersonell, som gjerne har høy kompetanse og full stilling (Atkinson, 1984; Friedman, 1977, s. 108). Disse er fleksible og har høy autonomi, men det er også en forventning om at de tar seg av sine oppgaver. En kan også spekulere i at forhold som the effort bargain (Baldamus, 1967) og psykologisk kontrakt (Rousseau, 1996) kan spille inn her. Autonomien de nyter, samt det å like jobben, å føle at du bidrar og kanskje gjør noe meningsfylt, vil gjøre at du føler et ekstra ansvar og gjør en ekstra innsats. Mangel på dette og brudd på tillit kan bety det motsatte, og resultere i mindreadferd eller i det minste reduksjon av innsats (Robinson & Brown, 2004, s. 311). Mer om dette under *teoretiske implikasjoner*, kapittel 5.3.

Indeksen for arbeidssituasjon omhandler arbeidsmengde, om det er travle og/eller rolige perioder, og om man får fullført oppgavene sine. Denne har også sammenheng med meradferd og tilleggsadferd, den første er svakt positiv (.2) på ,05-nivå, den andre svak til middels sterk (.4) og positiv på ,01-nivå. Arbeidssituasjon har også en svak, positiv sammenheng på ,3 med indeksen for istedenadferd på ,01-nivå. Det er altså en sammenheng mellom det å ha mye å gjøre og å yte utover forventet, altså meradferd og tilleggsadferd, men også å gjøre oppgaver *isteden*, altså å bytte ut noen forventede oppgaver med andre oppgaver. Det er i tillegg en ikke signifikant sammenheng mellom arbeidssituasjonen og det å gjøre oppgaver av typen *mindre*. Det kan virke noe kontraintuitivt at de som rapporterer å ha mye å gjøre også gjør mer, men dette kan som for *forutsetninger* over ha noe med å gjøre at dette er ansatte og ledere som vet hva som må gjøres og gjør det. At de yter utover det som er forventet vil ventelig også gjøre dagen travlere og det vil bli færre rolige perioder, slik at dette henger sammen. At denne variabelen også har positiv sammenheng med istedenadferd som handler om å velge bort noen ting for å gjøre andre ting, kan henge sammen med at respondentene rett og slett har *for* mye å gjøre. Dette vil i så fall bekrefte funnene gjort i de kvalitative studiene på disse områdene (Hutchinson, 1990; J. W. Kirchoff & Karlsson, 2012). At man velger noe bort og gjør noe annet kan også være et uttrykk for kompetanse. Det kan være et steg på veien til kvalitetsutvikling, slik det argumenteres for i teorien om task revision (Staw & Boettger, 1990); man er i ferd med å utvikle tjenestene.

5.1.2 Forholdet mellom adferdstyper

Forrige del oppsummerte funn relatert til utbredelsen av adferdstypene. Denne delen omhandler funn gjort i utforskningen i av andre sett forskningsspørsmål (fra kapittel 1.4) i analysens tredje del, kapittel 4.3, om hvorvidt «(..) utbredelsen av en type adferd (har) sammenheng med andre typer adferd?»

Som tabell 22 viser er det flere sammenhenger mellom indeksene til de forskjellige adferdstypene, som alle er signifikante på 0,001-nivå. Et interessant funn er at adferdstypene har sammenheng parvis. For det første har meradferd og tilleggsadferd en svak positiv korrelasjon på ,3. Denne sammenhengen er sterk begge veier. Flere typer meradferd har signifikant sammenheng med tilleggsadferd og flere typer tilleggsadferd har det samme for meradferd.

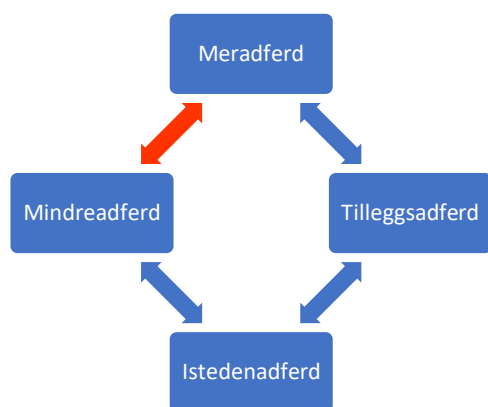
Det andre paret med sammenheng er mellom de to typene annetadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, som har en positiv sammenheng på ,4. Det er flere av typene istedenadferd

som har sammenheng med tilleggsadferd enn motsatt, hvor bare to typer tilleggsadferd har signifikant sammenheng med istedenadferd.

Siste par er istedenadferd og mindreadferd som også går begge veier ved at to typer istedenadferd har sammenheng med mindreadferd og to typer mindreadferd har sammenheng med istedenadferd.

Ved å gå mer inn i dybden av materialet og se på hvordan det forholder seg vis man ser på de forskjellige adferdstypene på spørsmålsnivå mot indeksene for andre typer adferd, viser det seg at det også er andre sammenhenger. Det er to typer mindreadferd som har negativ sammenheng med meradferd, nemlig «jobber du noen gang sakte med vilje», som er statistisk signifikant på 0,01-nivå og «unngår du ekstra ansvar og oppgaver på jobben på 0,5-nivå. Motsatt er det noen spørsmål om meradferd som har negativ sammenheng med noen spørsmål om mindreadferd, men ikke med indeksen for mindreadferd. Alle disse sammenhengene ligger rundt $-0,2$.

Andre funn som også er interessante er at det ikke finnes noen form for sammenheng mellom enkelte typer adferd, nemlig mellom meradferd og istedenadferd, og mellom tilleggsadferd og mindreadferd. Her er det hverken sammenheng på indeksnivå eller på spørsmålsnivå. Disse typene adferd har altså ingen form for sammenheng.



Figur 4. Modell: Forhold mellom adferdstyper. Piler indikerer sammenheng. Blå piler er positive og rød pil er negativ sammenheng.

Visuelt kan disse funnene illustreres som i figuren over. Adferdstypene har gjensidig sammenheng med adferdstypen siden av seg i figuren, men ingen sammenheng med adferdstypen på den motsatte siden. Dette vises ved at det er piler mellom adferdstypene som er siden av hverandre, men ikke piler over til motsatt side. Adferdstyper overfor hverandre i modellen har ingen sammenheng med hverandre. De blå pilene har tydelige positive

sammenhenger, mens den røde pilen illustrerer en negativ, ikke like tydelig sammenheng i den forstand at det ikke er sammenheng på indeksnivå, men på spørsmålsnivå, altså mellom typer av mindreadferd og meradferd.

5.2 Funn i forhold til forventninger

Etter å ha sett på funnene i forrige delkapittel, må disse relateres til forventningene til funnene i forkant av undersøkelsen, som beskrevet i kapittel 2.7. Som for *sentrale funn*, kapittel 5.1, inneholder første del gjennomgang av utbredelser av adferdstypene og andre del korrelasjon mellom adferdstypene. Som i kapittel 2.7 om *forventninger til funn* vil også denne delen ha fokus på de totale indeksene for adferdstypene, altså den samlede gjennomsnittsverdien for alle som deltok i undersøkelsen.

5.2.1 Utbredelse av adferdstyper

Dette kapittelet skal ta for seg oppsummeringen av funnene gjort i kapittel 5.1.1 relatert til det første settet forskningsspørsmål fra kapittel 1.4 om «utbredelse av adferd», og se dem i sammenheng med forventningene til undersøkelsen som beskrevet i punkt 2.6 og 2.7.

Tidligere funn på adferd relatert til meradferd var på mellom 5,3 og 5,8 på en Likert-skala fra 1 til 7 hvor 7 er *strongly agree* (Podsakoff et al., 1990). I denne studien blir gjennomsnittet tilsvarende litt over *ofte* i verdi med 4,1 på en skala fra 1 til 5 med et standardavvik på ,5 for indeksen på meradferd. Det er ikke direkte sammenliknbart da både spørsmålsstillingene og skalaene er forskjellige, men studiet skårer i likhet med tidligere studier høyt for meradferd, hvilket var forventet. Dette studiet støtter således tidligere studiers resultater for det som her kalles meradferd. Den viser at meradferd også er utbredt hos gruppen som er ansatte og ledere i heldøgntjenester for helse i Østfold, og kanskje mer utbredt enn for gruppen ansatte i den petrokjemiske organisasjonen fra studien det sammenliknes med.

Tidligere studier på adferd relatert til mindreadferd rapporterer utbredelse på mellom 1,4 og 2,7 på en skala fra 1 til 7 hvor 1 er *never*, 2 er *once a year* og 3 er *twice a year* (Bennett & Robinson, 2000), og 1,7 på en fempunkts Likert-skala hvor 1 er *disagree strongly* (Bolton et al., 2010). I den første undersøkelsen er skalaen forskjellig, og det andre tilfellet er spørsmålene stilt på en annerledes måte enn for denne studien. Likevel er skåren som forventet lav med 1,4 i verdi, som ligger mellom *nesten aldri* og *sjelden* for denne undersøkelsen. Standardavviket er på ,5. Dette er nok lavere enn forventet sammenliknet med de tidligere undersøkelsene og egne erfaringer rundt temaet. Ackroyd skriver eksempelvis om

hvordan han mener *Organizational misbehavior* har blitt institusjonalisert som en form for slakk som tolereres dersom man ikke går for langt (Ackroyd, 2012, s. 12-13). Av den grunn ville jeg antatt at spesielt spørsmålene om bruk av telefon, personlige gjøremål og å unngå ansvar og oppgaver ville hatt et høyere snitt enn de har i undersøkelsen. Dette kan henge sammen med metodiske forhold, noe som vil bli belyst under punkt 5.4. Det kan også være at ansatte i heldøgntjenester i Østfold rett og slett fremviser mindre mindreadferd enn gruppene studert i undersøkelsene det sammenliknes med (se kapittel 2.6). Det er uansett funnet noe mindreadferd, men altså mindre enn forventet.

Tilleggsadferd har et gjennomsnitt på 3,1 som tilsvarer litt over *noen ganger* i denne studien. Standardavviket er på ,7. Det var ingen kvantitative studier det kunne kontrolleres mot, men det var forventet med en viss utbredelse da den kvalitative forskningen på området viste at denne typen adferd var utbredt (J. Kirchhoff, 2010; J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012). Studiene de viste til som hadde funnet at opp til 98 prosent i «health care enterprises in Norway» (Næss, 2003; Vabø 2007. Etter: J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012, s. 118) har utøvet det som her kalles meradferd og der ble kalt *additional services*, eller tilleggstjenester, skulle antyde at dette tilleggsadferd var enda mer vanlig enn funnet i denne undersøkelsen antyder. Standardavviket viser at det ikke er veldig stor spredning i resultatene, så studiet støtter at det er vanlig å utføre tilleggsadferd *noen ganger* blant heldøgntjenester i Østfold.

For istedenadferd var gjennomsnittet på 1,8 og standardavviket på ,7 i denne undersøkelsen. En skulle forvente at dette var noe høyere gitt forskningen på *responsible subversion* og *EOO* (Hutchinson, 1990; J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012). Inntrykket er at dette er adferd som utføres relativt jevnlig. At de faste og høyt utdannede er de som utfører denne type adferd hyppigst kan tolkes til å stadfeste de kvalitative funnene om at de erfarne pleierne i noen situasjoner følger et annet regelsett enn *management rules* når de utfører jobben (Hutchinson, 1990; J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012).

5.2.2 Forholdet mellom adferdstyper

Dette kapitlet ser på oppsummeringen av funnene gjort i kapittel 5.1.2 relatert til det andre settet forskningsspørsmål fra kapittel 1.4 om sammenheng mellom adferdstyper sett i sammenheng med forventningene til undersøkelsen fra kapittel 2.6 og 2.7.

Tidligere har det vært funnet klare sammenhenger mellom adferdstypene som i denne studien kalles meradferd og mindreadferd (Dalal & Zedeck, 2005; Sackett, 2002). Funnene har variert mellom -,3 og -,6, altså en svak til middels negativ sammenheng. Denne undersøkelsen finner en løsere sammenheng ved at indeksene laget for adferdstypene ikke har

en signifikant sammenheng, men noen av typene meradferd har sammenheng med mindreadferd og at noen typer mindreadferd har sammenheng med noen typer meradferd. Disse sammenhengene ligger på rundt $-.2$, så en svak negativ sammenheng. Denne sammenhengene er nok en svakere og løsere enn forventet. Det kan være mange grunner til dette. De øvrige studiene har samlet materiale fra henholdsvis amerikanske for Sackett og forskjellige steder for Dalal, mens denne er gjennomført med heldøgntjenester for helse i Østfold. Det kan være at det er forskjeller i gruppene, noe som dels kan ha røtter i helsearbeideres veldokumenterte vilje til innsats for brukerne eller pasientene sine (Hutchinson, 1990; J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012). En annen grunn er nok hvordan spørsmålene blir stilt, spesifikt om man presenterer mer- og mindreadferd som to motsatte uttrykk for samme sak, altså en type adferd i hver sin ende av en skala, eller om de presenteres som to uavhengige typer adferd. Mange tidligere studier gjorde det første, hvorav mange av disse er inkludert i de overnevnte studiene (Dalal & Zedeck, 2005, s. 1251; Spector, Bauer, Fox, & Kozlowski, 2010, s. 786; Spector & Fox, 2010). Denne undersøkelsen har meradferd og mindreadferd som to uavhengige typer adferd, noe som åpner opp for muligheten å kunne rapportere at man har tilfeller av begge deler og ikke automatisk mindre av den ene dersom man rapporterer mer av den andre. En annen årsak til forskjeller kan ligge i spørsmålene hver indeks rommer, altså undertypene av hver adferd. Ikke alle spørsmålene i adferdsgruppene korrelerer signifikant med hverandre, hvilket betyr at sammenhengene kunne endre seg noe dersom man spørsmålene eller sammensetningen ble justert noe.

Meradferd har en signifikant sammenheng på $.3$ med tilleggsadferd som er på $0,01$ -nivå. Det var forventet med en sammenheng da begge deler handler om å yte mer og prestere mer på jobb, selv om det er litt forskjellige typer oppgaver. Dette er nok de to typene adferd i undersøkelsen som virker å ha mest til felles. At den ikke korrelerer mer enn $.3$ betyr at typene adferd virker å være distinkte og ikke mer eller mindre det samme. Det gir altså mening i å skille tilleggsadferd fra meradferd.

De to typene annetadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, har en positiv sammenheng på $.4$ som er signifikant på $0,01$ -nivå. Dette er en middels sterk korrelasjon. De operasjonelle definisjonene til disse to adferdstypene ble laget ut fra teorien om *Expansion of output* (J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012), så det var forventet at det var en sammenheng. At korrelasjonen ikke er høyere betyr at det kan ha noe for seg å dele dem opp i to distinkte typer adferd, som er gjort i denne undersøkelsen. Forskjellen mellom dem, at istedenadferd bytter ut noen oppgaver med de andre oppgavene der tilleggsadferd gjør dem i tillegg, er en forskjell som ser ut til å ha en betydning.

Istedenadferd og mindreadferd har vist seg å ha en sammenheng som ligger på ,3. Denne var usikker før undersøkelsen. Det kan være at det avgjørende er det å være villig til å ikke utføre alle pålagte oppgaver, som er det de to typene adferd har til felles, jamfør figur 2 og *teoretiske definisjoner*, kapittel 2.5. Muligens er det slik at dersom du er villig til å ikke gjøre en oppgave fordi du vil gjøre noe annet for brukeren eller organisasjonen, øker også muligheten for at du er villig til å la være å utføre noen oppgaver av andre årsaker også.

Adferdsgrupper hvor det ikke er funnet noen sammenheng er mellom meradferd og istedenadferd og mellom tilleggsadferd og mindreadferd. Disse har ingen sammenheng, hverken på indeksnivå eller på spørsmålnivå, slik modellen over adferdstyper i figur 4 viser. Det gir mening teoretisk da modellen i figur 3 viser at disse adferdstypene ikke har noe til felles: For meradferd utfører alle forventede oppgaver, det gjøres ikke ved istedenadferd; Istedenadferd utøver oppgaver av typen *annet*, mens for meradferd utføres oppgaver utover det forventede av typen *mer*. På samme måte utføres alle forventede oppgaver ved tilleggsadferd og ikke ved mindreadferd, mens for tilleggsadferd utføres oppgaver utover det forventede av typen *annet*, mens ved mindreadferd utøves ingen oppgaver utenom det forventede, eller i alle fall ingen arbeidsrelaterte.

5.3 Teoretiske implikasjoner av funn

Funn gjort i denne undersøkelsen viser at alle typene adferd eksisterer i heldøgns helsetjenester i Østfold i dag. Det rapporteres lavt av mindreadferd med 1,4 og så stigende via istedenadferd på 1,8 og så opp til tilleggsadferd med 3,1 i verdi og meradferd med 4,1. Det betyr at det er lite av adferd der forventede oppgaver ikke utføres og mer av adferd der det ytes mer enn forventet. Dersom man skal trekke inn organisasjonsfagets to hovedtradisjoner fra kapittel 1.2 igjen, er nok dette tall som ser bra ut fra et management-perspektiv. At ansatte yter over forventning på jobb låter intuitivt bra, i alle fall for typen meradferd som handler om å gjøre oppgaver som må gjøres, men som ingen eier. Annetadferd kan være verre fordi det er oppgaver som ikke i utgangspunktet skal utføres, noe som kan skape problemer i forhold til økte forventninger til tjenesteytingen, «gode» og «dårlige» pleiere, osv. (J. Kirchhoff, 2010). Det kan med andre ord tyde på at det å gi autonomi og stole på at ansatte gjør jobben i form av fasiliterende ledelse kan ha mye for seg i forhold til disse resultatene.

Fra et arbeidstakerperspektiv vil tolkingen av disse tallene også måtte sees i lys av forhold som hvorvidt arbeidet oppleves som givende, om arbeidsmengden er overkommelig uten at det går ut over balansen jobb og fritid osv. Yter de ansatte utover det forventede fordi de ønsker, kan dette oppleves om positivt. Gjør de det av andre grunner, kan det her ligge

kimer til stress som kan resultere i utbrenthet og tanker om å bytte jobb. Det er viktig at det er en balanse i dette, både for arbeidstakere og arbeidsgivere sin del. Dette er en viktig del av the effort bargain (Baldamus, 1967) og den psykologiske kontrakten (Rousseau, 1996).

Funnet om at å kjenne og mestre jobben sin, som gitt uttrykk for gjennom indeksen for *forutsetninger* for jobben, signifikant korrelerer positivt med meradferd og tilleggsadferd, kan være nyttig vite. Det at ansatte får opplæring, kjenner oppgavene og mestrer jobben, henger altså sammen med å gjøre mer av oppgaver som ikke er forventet på jobb, jamfør figur 3 og kapittel 2.5 over. Dette kan altså indikere at god opplæring og oppfølging på jobb er viktig for å få gjort oppgavene som ofte ellers kan falle utenfor, de ingen «eier».

At meradferd og tilleggsadferd, men også istedenadferd, også har signifikant og positiv sammenheng med det å ha mye å gjøre, ha få rolige perioder og å ikke alltid få gjort alle oppgaver på jobben, spørsmål som er samlet i indeksen *arbeidssituasjon*, virker muligens noe kontraintuitivt, men også kanskje forståelig, som diskutert under punkt 5.1.1. Dette funnet kan også kobles mot tanker om effort bargain, psykologisk kontrakt og det å balansere arbeidsbelastning og ansvar, som nevnt over.

Funnene gjort i undersøkelsen, både av utbredelsen av adferdstypene og korrelasjonene mellom dem (se kapittel 5.1), virker å støtte antakelsen om at de fem adferdstypene er distinkte typer adferd, som illustrert ved figurene 2 og 3, modellene over adferdstyper ut fra hva de dekker av typer oppgaver, og ut fra om de utfører de forventede og utover de forventede oppgavene. Mer- og mindreadferd samt jobbadferd er kjente fenomener, men også de to typene annetadferd, tilleggsadferd og istedenadferd, later til å være distinkte former for adferd. De to siste er basert på de kvalitative studiene om relevante adferdstyper, spesielt Expansion of Output (J. W. Kirchoff & Karlsson, 2012). For eksempel har tilleggs- og istedenadferd stor forskjell i utbredelse, ifølge denne undersøkelsen. Det er også slik at mens disse to annetadferdstypene korrelerer med hverandre, korrelerer de ikke med samme type adferd for øvrig: tilleggsadferd korrelerer med meradferd og istedenadferd korrelerer med mindreadferd. Dette gjør at disse teoretiske modellene kan være verdt å studere videre. Mer om det under kapittelet om *videre forskning*.

5.4 Metodiske svakheter

I dette kapittelet diskuteres metodiske svakheter ved oppgaven.

Ved planlegging av undersøkelsen var en av tingene det skulle tas stilling til hvilken Likert-skala man skulle benytte til spørreskjemaet (se kapittel 3.4.1) (Dawson, 2017, s. 3-5). Valget falt på en 5-punkts skala med ytterpunktene *nesten aldri* for 1 og *nesten alltid* for 5.

Dette valget ble gjort fordi ekstra ytterpunkter med *aldri* og *alltid* virket veldig definitivt og urealistisk for adferdstyper som i det store og hele var antatt å være vanlige. Mange undersøkelser har 7-punktsskalaer og ved sammenlikning av den foreliggende undersøkelsen med disse gir denne forskjellen en ekstra usikkerhet. Det burde vært valgt en 7-punktsskala for å lette disse sammenlikningene, men også for å gi nyanser til de ytre delene av skalaen. Et av svarene som ble gitt under meradferd var for eksempel at «alltid var ikke et alternativ for spørsmålet «møter du presist på jobben». *Nesten alltid* var altså ikke nok i noen sammenhenger.

Som en forlengelse av dette, er det også et spørsmål om hvor grensen går mellom hva som er jobbadferd og hva som er meradferd diskuteres, som nevnt under kapittel 3.3.1. Er det meradferd å komme «presis på jobb», eller er det jobbadferd, altså noe en må forvente? I denne undersøkelsen ble dette spørsmålet lagt til bolken for meradferd da det har vært brukt slik i tidligere undersøkelser. Dette spørsmålet er således del av meradferdsindeksen, og en redefinering av dette vil kunne skyve både utbredelse og grensene mellom adferdstypene noe.

Et annet moment er om det ikke skulle vært inkludert en bolke med spørsmål for å dekke jobbadferd som en egen type adferd, hvilket det jo er jamfør figur 2 og 3. Det ble tatt en avgjørelse om at dette skulle dekkes indirekte av spørsmålssettene for forutsetninger og arbeidssituasjon, som beskrevet i kapittel 3.3.1. Dette ble gjort for å korte ned på undersøkelsen, et tiltak som ble gjort for å holde svartid nede for om mulig å øke svarprosenten. Det er uklart om dette var en god avgjørelse. Det kunne vært nyttig og hatt en indeks for jobbadferd i tillegg til de andre adferdstypene.

Spørsmålene som ble konstruert for denne undersøkelsen, og som skulle fange adferdstypene tilleggsadferd og istedenadferd, ble muligens noe kompliserte. Det ble gitt eksempler for mange av dem, hvor det for eksempel etter spørsmål om å «ikke rekke oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på», stod i parentes: «å sette opp hår eller handle, hvis de ikke har vedtak på det.» Noen respondenter virket å henge seg opp i eksemplet, og ikke forstå at dette bare var et eksempel på en oppgave som brukerne kanskje ikke hadde vedtak på. En respondent ga denne kommentaren til spørsmålene for tilleggsadferd: «Har vel aldri fått høre at vi ikke får lov til å stelle hår/handle/etc.» Et annet moment i forhold til disse spørsmålene er at det var mange som svarte *ikke relevant* for dem. Dette kan imidlertid være riktig da ikke alle spørsmål er relevant for alle. Gruppen med ledere unnlot for eksempel å svare på mange av disse spørsmålene, noe som kan være rimelig da de ofte ikke har noen brukerrelaterte oppgaver og dermed ikke står i fare for ikke å få utført dem.

Fordeler og ulemper ved bruk av websurvey ble diskutert i punkt 3.1 om *design*. Det er mange fordeler og ulemper ved dette. Blant annet vil man kunne få underrapportering, men man kan også få ærligere svar gjennom den anonymiteten som en spørreundersøkelse gir. Noe som ikke har vært like mye diskutert, er et forhold som ble diskutert under ekstern gyldighet, punkt 3.7.2. Det at undersøkelsen primært sendes ut på mail, gjør at det er de som leser mail som får vite om den. Et av spørsmålene i undersøkelsen for meradferd er nettopp «holder du deg oppdatert på informasjon fra arbeidsgiver». Det kan hevdes at det kreves noe meradferd for å gjennomføre undersøkelsen. Det kan ligge en vridning i svarene man må være bevisst på her. Motsatt vil det kunne bli en underrepresentasjon av mindreadferd. Ekstra tid som noen ansatte benytter til å svare på en spørreundersøkelse, vil kanskje av andre ansatte bli brukt til noe annet. Et av spørsmålene for mindreadferd er: «bruker du rolige perioder på jobben til personlige gjøremål?» Hvordan man skal løse denne utfordringen relatert til maildistribusjon er vanskeligere å si. Det måtte innebære en form for organisering hvor det ble satt av tid for ansatte til å gjennomføre undersøkelsen i forbindelse med rapporter eller møter, for eksempel.

En annen svakhet ved måten undersøkelsen ble distribuert på, som også er nevnt under kapittel 3.5, er at siden en mail med link til undersøkelsen ble sendt til kommunene for videresending, gjør dette at det ikke foreligger noen oversikt over hvem som kunne ha besvart undersøkelsen. Det er foretatt en kontroll mot data fra SSB hva gjelder representativitet for kjønn og alder, men det er ikke mulig å vite noe mer om frafall og dermed ikke mulig å gjøre noen frafallsanalyse.

6 Avslutning

Denne undersøkelsen løp ut fra erkjennelsen som ansatt og leder at det er noen som gjør mer, noen som gjør mindre og noen som gjør noe annet enn det som er forventet på jobb.

Problemstillingen ble:

Hvor utbredt er det å gjøre mer enn forventet, mindre enn forventet eller annet enn forventet relatert til tidsbruk og prioritering av arbeidsoppgaver blant helsepersonell i Østfold?

For å undersøke om denne adferden varierte med forskjellige individuelle og strukturelle faktorer, lød første sett med forskningsspørsmål: *Er det forskjell i utbredelsen av forskjellige typer adferd med hensyn til sentrale faktorer?*

Det er også interessant å finne ut hvordan de forskjellige typene adferd henger sammen, så andre sett med forskningsspørsmål lød: *Har utbredelsen av en type adferd sammenheng med andre typer adferd?*

For å undersøke dette ble det gjennomgått teori relatert til det å gjøre mer, mindre, annet, og selve jobben. Det ble utviklet en modell som illustrerer forholdet mellom disse. Jobbadferd er å utføre alle forventede oppgaver og ikke noe annet. Tre typer adferd utfører oppgaver utover det forventede, nemlig tilleggsadferd og istedenadferd som utfører oppgaver klassifisert som *annet* og meradferd som utfører oppgaver klassifisert som *mer*. To typer adferd utfører ikke pålagte oppgaver, nemlig istedenadferd og mindreadferd.

		Utfører oppgaver utover det forventede		
		Annet	Nei	Mer
Utfører alle forventede oppgaver	Ja	Tilleggsadferd	Jobbadferd	Meradferd
	Nei	Istedenadferd	Mindreadferd	

Figur 3. Modell: Adferdstyper ut fra ut fra om de utfører forventede oppgaver og om de utfører oppgaver utover det forventede.

Denne teorien ble operasjonalisert og et spørreskjema utviklet som for adferdstypene var basert på en fempunkts Likertskala fra *nesten aldri* (1) til *nesten alltid* (5). Spørsmålene relatert til meradferd og mindreadferd ble hentet og justert fra tidligere undersøkelser. Spørsmålene relatert til tilleggsadferd og istedenadferd ble formulert på grunnlag av teorien om *Expansion of Output* (J. W. Kirchoff & Karlsson, 2012). Spørreskjemaet ble sendt ut som websurvey til heldøgntjenester for helse i Østfold. 4 av 18 kommuner deltok, nemlig Moss, Rygge, Halden og Våler. 165 respondenter ga komplette svar.

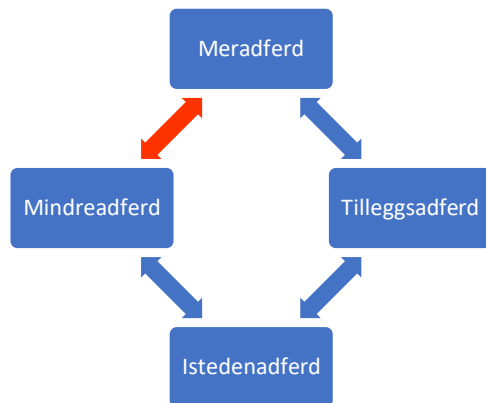
Analysen ble utført ved at det ble laget hypoteseepar på grunnlag av forskningsspørsmålene der nullhypotesen ble testet for signifikans. Det ble utført T-tester for kjønn og ANOVAs F-test for øvrige faktorer, foruten alder som ble undersøkt med Pearsons r korrelasjonsanalyse. Det samme ble verdier for *forutsetninger* for arbeidet og for *arbeidssituasjon*, som i likhet med adferdstypene hadde hver sin bolk i spørreskjemaet. Pearsons r ble også brukt for å se på forhold mellom de forskjellige adferdstypene.

Den totale utbredelsen for alle respondentene av adferdstypene, som spurt om i problemstillingen, er: var 4,1 for meradferd, 3,1 for tilleggsadferd, 1,8 for istedenadferd og 1,4 for mindreadferd. Funnene for meradferd og mindreadferd er ikke langt unna tidligere funn i verdi, og bekrefter disse til en viss grad (Bennett & Robinson, 2000; Bolton et al., 2010; Dalal & Zedeck, 2005; Podsakoff et al., 1990). Det var ikke gjort kvantitative undersøkelser for tilleggsadferd og istedenadferd, men funn gjort i denne undersøkelsen bekrefter utbredelse som er funnet kvalitativt (Hutchinson, 1990; J. W. Kirchhoff & Karlsson, 2012) og kan stå som referansepunkt for senere undersøkelser. Den eneste signifikante sammenhengen mellom en adferdstype og en faktor, som spurt om i første sett med forskningsspørsmål, utover forutsetninger og arbeidssituasjon er at meradferd minsker med alder. Denne er signifikant på ,05-nivå og verdien er -,2, altså en svak negativ sammenheng.

Både forutsetninger og arbeidssituasjon har signifikante positive sammenhenger med meradferd og tilleggsadferd. For forutsetninger er begge svake (,3 og ,2), men for arbeidssituasjon er sammenhengen med meradferd svak (,2) mens den for tilleggsadferd er svak til middels sterk med ,4. Arbeidssituasjon har også en svak positiv signifikant sammenheng med istedenadferd på ,3.

Det ble funnet flere signifikante sammenhenger mellom adferdstypene, som var hva andre sett med forskningsspørsmål handlet om. Alle unntatt en er positive, svake til middels sterke og signifikante på ,001-nivå. Sammenhengene opptrer parvis og kan illustreres med modellen under der adferdstypene har sammenheng med adferdstypen siden av seg i sirkelen, men ikke med adferdstypen overfor i modellen. Meradferd og tilleggsadferd har en sammenheng på ,3. Det andre paret er de to annetadferdene, tilleggsadferd og istedenadferd, som har en sammenheng på ,4. Siste par er istedenadferd og mindreadferd som har en sammenheng på ,3. Den siste sammenhengen er mellom mindreadferd og meradferd, men denne er negativ. Denne er ikke på indeksnivå, men flere av typene (spørsmålene) av mindreadferd har signifikante sammenhenger med typer meradferd. Disse ligger på rundt -,2. Dette er en svakere sammenheng enn hva som er funnet tidligere (Dalal & Zedeck, 2005; Sackett, 2002). Sammenhengen mellom meradferd og tilleggsadferd var ventet, og det samme

med sammenhengen mellom tilleggsadferd og istedenadferd. Sammenhengen med mindreadferd var det mer usikkerhet knyttet til i forkant av studien, men kan nok skyldes at de har det til felles at de ikke utfører alle oppgaver, jamfør figur 3 over.



Figur 4. Modell: Forhold mellom adferdstyper. Piler indikerer sammenheng. Blå piler er positive og rød pil er negativ sammenheng.

Det virker fruktbart å benytte den teoretiske modellen over oppgaver og adferdstyper (se figurer 2 og 3). Samtlige adferdstyper virker å være distinkte typer adferd der indre korrelasjon er høy og det er mindre korrelasjoner med tilgrensende typer adferd, selv med de som intuitivt og teoretisk ligger nære, slik som meradferd og tilleggsadferd og tilleggsadferd og istedenadferd. Disse korrelerer, men ikke høyere enn henholdsvis ,3 og ,4 og virker således å være forskjellige typer adferd, som lagt opp til i denne studien.

6.1 Videre forskning

Det er blitt gjort noen interessante funn i denne undersøkelsen, som kan være noe å jobbe videre med. Den teoretiske modellen over adferdstypene, som illustrert i figur 2 og 3, samt spørsmålssettene, som er samlet og utviklet som beskrevet under kapittel 3.3 og 3.4, virker å gi noen spennende resultater.

Å gjøre en ny undersøkelse med den samme teoretiske modellen og de samme spørsmålssettene for de forskjellige adferdstypene, ville vært spennende. Da kan man teste ut om funnene lar seg replikere, altså om funnene som er gjort og beskrevet over, er gjennomgående. Både at adferdstypene virker å være distinkte typer adferd og at de korrelerer med hver sine typer adferd, som beskrevet i kapittel 5.1, er funn som er interessante å se om vil la seg gjenta senere.

Det kunne også vært interessant å prøve ut undersøkelsen i et større omfang. Med flere respondenter kunne det være at man fikk nok respondenter i kategorier som denne undersøkelsen hadde for få respondenter til å kunne generalisere fra, slik som tilkallingsvikarer og folk i vikariat, folk med høyere utdanning, folk som jobber natt osv. Dette er faktorer som det ville vært interessant å se om slo ut i forhold til de forskjellige adferdstypene. For eksempel var det store utslag for tilleggsadferd mellom tilkallingsvikarer og folk i vikariat i variabelen ansettelsesforhold med de få respondentene som besvarte denne undersøkelsen. Det hadde vært spennende å se om dette holdt seg i en større undersøkelse.

Undersøkelsen kunne også vært utvidet i forhold til hvem som ble inkludert og forespurt om deltakelse. Som nevnt i operasjonaliseringen, ville det vært interessant å gjøre undersøkelsen bredere og for eksempel sett på forskjellige sektorer som skole og helse, sett på forskjeller mellom privat og offentlig, forskjellige landsdeler, forskjellige tjenesteområder osv., osv. Årsaken til at dette ikke ble gjort i denne undersøkelsen var at det ikke var tid og ressurser til rådighet for å få dette gjort. Det var en avgrensning gjort for å gjøre undersøkelsen gjennomførbar. For å holde volumet nede ble da en sektor og tjeneste som det ble antatt å gi ansatte mulighet for å kunne prioritere tid og oppgaver prioritert. Et viktig kriterium for både meradferd og mindreadferd er å ha muligheten til å velge dem (Organ et al., 2006; Vardi & Weitz, 2016).

Funnene som er gjort i forhold til hvordan indeksen for *forutsetninger* for arbeidet (det å kjenne og mestre jobben) og *arbeidssituasjonen* (det å ha mye å gjøre og noen ganger ikke rekke alle oppgaver) korrelerer positivt med meradferd og tilleggsadferd pluss istedenadferd for sistnevnte indeks, kunne være interessant å undersøke kvalitativt i intervjuform. Slik vil man kunne komme lenger i dybden i forhold til hva som ligger bak disse mekanismene. Kanskje har det også med andre faktorer å gjøre, slik som ble foreslått i kapittel 5.3, at det henger sammen med en psykologisk kontrakt eller en effort bargain, eller for den saks skyld lederstil, og at indeksene for forutsetninger og arbeidssituasjon er et symptom på noe annet?

I alle tilfelle er dette spennende felt, for det er mye å undersøke og mye å lære om arbeidshverdagen, for den inneholder både mer og mindre.

Litteraturliste

- Ackroyd, S. (2012). Even more misbehaviour: What has happened in the last twenty years? I L. Taska & A. Barnes (Red.), *Rethinking Misbehavior and Resistance in Organizations* (Vol. 19, s. 1-27). Bradford: Emerald Group Publishing Limited.
- Ackroyd, S., & Thompson, P. (1999). *Organizational misbehaviour*. London: Sage.
- Ackroyd, S., & Thompson, P. (2015). Unruly subjects: Misbehaviour in the Workplace. I S. Edgell, H. Gottfried & E. Granter (Red.), *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment* (s. 185-204). London: SAGE Publications.
- Atkinson, J. (1984). *The flexible firm and the shape of jobs to come* (Vol. no. 5). Oxford: The Trade Union Research Unit.
- Baldamus, W. (1967). *Efficiency and effort : an analysis of industrial administration*. London: Tavistock.
- Barnard, C. I. (1938/1968). *The functions of the executive* (30th anniversary ed. with an introduction by Kenneth R. Andrews. utg.). Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349.
- Bolton, L. R., Becker, L. K., & Barber, L. K. (2010). Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 537-541.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 52-69.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*(11), 168-177.
- Brunsson, N. (1985). *The irrational organization : irrationality as a basis for organizational action and change*. Chichester: Wiley.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5 utg.). Oxford: Oxford University Press.
- Callegaro, M., Manfreda, K. L., & Vehovar, V. (2015). *Web survey methodology*. Los Angeles: Sage.
- Collinson, D. L., & Ackroyd, S. (2005). Resistance, Misbehavior, and Dissent. I S. Ackroyd, R. Batt & P. Thompson (Red.), *The Oxford handbook of work and organization* (s. 305-328). Oxford: Oxford University Press.
- Dalal, R. S., & Zedeck, S. (2005). A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Dawson, J. (2017). *Analysing quantitative survey data for business and management students*. London: SAGE.
- Eatough, E. M., Chang, C.-H., Miloslavic, S. A., Johnson, R. E., & Kozlowski, S. W. J. (2011). Relationships of Role Stressors With Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619-632.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics : and sex and drugs and rock 'n' roll* (4 utg.). Los Angeles: SAGE.
- Ford, H., & Crowther, S. (2013). *The expanded and annotated My life and work. Henry Ford's Universal code for World-Class Success*. Florida: CRC Press.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration–aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931.

- Friedman, A. L. (1977). *Industry and labour : class struggle at work and monopoly capitalism*. London: Macmillan.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: a conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological bulletin*, 112(2), 310.
- Goffman, E. (1959/1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatikk* (K. Risvik & K. Risvik, Trans.). Oslo: Pax.
- Hammervold, R. (2012). *En kort innføring i SPSS : anvendelser innen multivariat statistikk* (2. utg. utg.). Bergen: Tapir akademisk.
- Haug, P. H. (2017). *Organisatorisk ugagn i organisasjonslitteraturen*. Litteraturgjennomgang. Høyskolen i Østfold.
- Haug, P. H. (2018). *Hva som gjøres og ikke gjøres på jobb*. Prosjektskisse. Høyskolen i Østfold.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959/1993). *The motivation to work*. New Brunswick, N.J: Transaction Publishers.
- Hutchinson, S. (1990). Responsible Subversion: A Study of Rule-Bending Among Nurses. *Scholarly inquiry for Nursing Practice*, 4(1), 3-17.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3 utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Johannessen, A. (2009). *Introduksjon til SPSS : versjon 17* (4 utg.). Oslo: Abstrakt forl.
- Karlsson, J. C. (2008). *Den smidiga mellanchefen och andra motståndsberättelser*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Karlsson, J. C. (2012). *Organizational misbehaviour in the workplace : narratives of dignity and resistance*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966/1978). *The social psychology of organizations* (2 utg.). New York: John Wiley.
- Kirchhoff, J. (2010). *De skjulte tjenestene : om uønsket atferd i offentlige organisasjoner*. Karlstad University, Karlstad.
- Kirchhoff, J. W., & Karlsson, J. C. (2012). Expansion of output: Organizational misbehaviour in public enterprises. *Economic and Industrial Democracy*, 34(1), 107-122.
- Løvås, G. G. (2018). *Statistikk for universiteter og høyskoler* (4 utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Morrison, E. W. (2006). Doing the Job Well: An Investigation of Pro-Social Rule Breaking. *Journal of Management*, 32(1), 5-28.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Organ, D. W. (1977). A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction-Causes-Performance Hypothesis. *The Academy of Management Review*, 2(1), 46-53.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome*. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior : its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Palmer, D. (2012). *Normal organizational wrongdoing : a critical analysis of theories of misconduct in and by organizations*. Oxford: Oxford University Press.
- Paulsen, R. (2014). Empty Labor
- Penney, L., Spector, P. E., & Fox, S. (2003). Stress, Personality and Counterproductive Behaviour. I A. Sagie, S. Stashevsky & M. Koslowsky (Red.), *Misbehaviour and*

- dysfunctional attitudes in organizations* (s. 194-210). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*(31(3):351).
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors *Leadership Quarterly*(1), 107-142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Robinson, S. L., & Brown, G. (2004). Psychological Contract Breach and Violation in Organizations. I A. M. O'Leary-Kelly & R. W. Griffin (Red.), *The Dark side of organizational behavior* (s. 309-337). San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939/1967). *Management and the worker : an account of a research program conducted by the Western Electric Company, Hawthorne Works, Chicago*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Rousseau, D. M. (1996). *Psychological contracts in organizations : understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Roy, D. (1952). Quota Restriction and Goldbricking in a Machine Shop. *American Journal of Sociology*, 57(5), 427-442.
- Sackett, P. R. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11.
- Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive Behaviors at Work. I N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil & C. Viswesvaran (Red.), *Handbook of industrial, work & organizational psychology - volume 1: Personnel psychology* (Vol. 1). London: United Kingdom, London: SAGE Publications Ltd.
- Sagie, A. D., Stashevsky, S. D., & Koslowsky, M. P. (2003). *Misbehavior and Dysfunctional Attitudes in Organizations*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Scherbaum, C. A., & Shockley, K. M. (2015). *Analysing quantitative data*. London.: Sage Publications Ltd.
- Schuman, H., & Presser, S. (1996). *Questions and answers in attitude surveys : experiments on question form, wording, and context*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- Shamsudin, F. M. (2006). Organizational misbehaviour. *Akademika*(69), 57-82.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Spector, P. E., Bauer, J. A., Fox, S., & Kozlowski, S. W. J. (2010). Measurement Artifacts in the Assessment of Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Do We Know What We Think We Know? *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 781-790.
- Spector, P. E., & Che, X. X. (2014). Re-examining Citizenship: How the Control of Measurement Artifacts Affects Observed Relationships of Organizational Citizenship Behavior and Organizational Variables. *Human Performance*, 27(2), 165-182.

- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive Work Behavior and Organisational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?(Report). *Applied Psychology*, 59, 21.
- Spreitzer, G. M., & Sonenshein, S. (2004). Toward the Construct Definition of Positive Deviance (Vol. 47, s. 828-847).
- Sprouse, M. (1992). *Sabotage in the American Workplace*. Stirling, Scotland: Pressure Drop Press.
- SSB. Arbeid og lønn. Helse- og sosialpersonell. Hentet 26.07.2019, fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/hesospers>
- Staw, B. M., & Boettger, R. D. (1990). Task Revision: A Neglected Form of Work Performance. *The Academy of Management Journal*, 33(3), 534-559.
- Taylor, F. W. (1911/2005). *Prinsippene for vitenskapelig bedriftsledelse*. Oslo: Vidarforl.
- Thrane, C. (2018). *Kvantitativ metode : en praktisk tilnærming*. Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108.
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2003). Personal and Positional Antecedents of Organizational Misbehaviour. I S. Stashevsky, A. Sagie & M. Koslowsky (Red.), *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations* (s. 173-193): Palgrave Macmillan.
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2004). *Misbehavior in organizations : theory, research, and management*. Mahwah, N.J: Erlbaum.
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2016). *Misbehavior in Organizations : A Dynamic Approach* (2 utg.): Taylor and Francis.
- Vardi, Y., & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

Vedlegg 1: Godkjennelse fra NSD.

9.8.2019

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Arbeidshverdagen, mer eller mindre

Referansenummer

209206

Registrert

02.01.2019 av Pål Hultin Haug - pal.h.haug@hiof.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Østfold / Avdeling for økonomi, samfunnsfag og språk

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Harald Askeland, Harald.Askeland@vid.no, tlf: [REDACTED]

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Pål Hultin Haug, pal.haug@hiof.no, tlf: [REDACTED]

Prosjektperiode

01.01.2019 - 15.08.2019

Status

28.01.2019 - Vurdert

Vurdering (1)

28.01.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 28.01.2019. Behandlingen kan starte.

MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.08.2019.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Dersom du benytter en databehandler i prosjektet må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2: Spørreundersøkelsen fra SurveyXact.

Velkommen til spørreundersøkelsen Arbeidshverdagen, mer eller mindre.

Formålet med undersøkelsen er å finne ut hvordan ansatte i helsesektoren har det på jobb i forhold til arbeidsbelastning og mulighet for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres.

Undersøkelsen er en masteroppgave ved Høyskolen i Østfold og sendes ut til ansatte og ledere ved heldøgntjenester (boliger, sykehjem, bofellesskap og liknende) i mange kommuner i Østfold.

Det tar ca. fem minutter å besvare undersøkelsen.

Undersøkelsen er helt anonym. Informasjonen som samles inn vil også bearbeides og presenteres slik at det du svarer ikke kan kobles til deg som enkeltperson senere.

Undersøkelsen er laget slik at du må svare på alle spørsmålene. Dersom noen spørsmål ikke passer deg og din hverdag, kan du svare "ikke aktuelt" på disse. Det er også mulig å gi en kommentar for hver gruppe spørsmål på hver side i spørreundersøkelsen, hvis du har noe å legge til.

Vil du se et informasjonsskriv med mer informasjon før du begynner undersøkelsen, kan du trykke her:

Se informasjonsskriv

Dersom du har ytterligere spørsmål, ikke nøl med å ta kontakt på [MAIL](#).

Takk for at du deltar i undersøkelsen.

Hilsen Pål Hultin Haug.

Vil du delta i forskningsprosjektet
"Arbeidshverdagen, mer eller mindre"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan ansatte har det på jobb med tanke på arbeidsbelastning og muligheter for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å finne ut hvordan ansatte opplever å ha det på jobb i forhold til hvor mye de har å gjøre, om de rekker alle oppgaver de er pålagt, om de har mulighet til å gjøre noe ekstra, eller om de noen ganger velger å gjøre noe annet istedenfor eller i tillegg til de oppgavene de er pålagt i henhold til tiltaksplan eller annet. Dette studiet skal kartlegge opplevd arbeidsbelastning til ansatte i boliger, bofellesskap og institusjoner i helsesektoren og hvor mye tid de har til å utføre sine kjerneoppgaver, om de har tid til å utføre ekstraoppgaver, om de får utført alle sine oppgaver, og til slutt om de noen gang velger å utføre andre oppgaver enn de som er forventet. Dette er en Masteroppgave ved Høyskolen i Østfold.

Opplysningene skal ikke brukes til andre formål enn dette, eventuelt en oppfølgingsstudie med samme tema.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høyskolen i Østfold er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Alle ansatte i boliger, bofellesskap eller institusjoner tilknyttet helsesektoren i enkelte kommuner i Østfold får spørsmål om å delta i undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du fyller ut et spørreskjema på mail. Det vil ta deg ca. 5 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om hvor mye du har å gjøre på jobben, om du får gjort alle oppgavene som forventes av deg, om du har mulighet til å gjøre mer enn det som er forventet, eller om du noen gang gjør andre oppgaver istedenfor eller i tillegg til det som er forventet. Dine svar fra spørreskjemaet blir registrert elektronisk.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg er uansett anonymisert, slik at de ikke kan kobles til deg som svarer på undersøkelsen. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Arbeidsplassen får ikke tilgang til opplysninger fra denne undersøkelsen.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Kun undertegnede masterstudent og veileder tilknyttet Høyskolen i Østfold vil ha tilgang til materialet fra dette studiet.

Data fra studien lagres kryptert hos SurveyXact. Under behandling blir de også lagret kryptert og med kode på en pc godkjent av Høyskolen i Østfold. Etter endt studie vil data fra pc-en slettes.

Du vil ikke kunne gjenkjennes gjennom dette studiet.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1.mai 2019. Da blir alle data slettet fra arbeids-pc til student. Data på sikker lagring via SurveyXact vil bli anonymisert og oppfølgingsstudium vurdert. Dersom dette ikke blir noe av vil alle data slettes.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Østfold har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Høgskolen i Østfold ved masterstudent Pål Hultin Haug, mail: paalhh@hiof.no eller professor II Harald Askeland, veileder, mail: harald.askeland@vid.no.
- Vårt personvernombud: Lars Erik Aas
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Harald Askeland

Pål Hultin Haug

Prosjektansvarlig

Student

Dersom du har ytterligere spørsmål, ikke nøl med å ta kontakt på [MAIL](#).

Er du mann eller kvinne?

- Mann
- Kvinne

Hvor gammel er du?

Hva slags utdanning har du?

- Ufaglært
- Faglært
- Tre- eller fireårig utdanning
- Høyere utdanning (master e.l.)

Hvor jobber du? (I hvilken kommune)

- Aremark
- Askim
- Eidsberg
- Fredrikstad
- Halden
- Hobøl
- Hvaler
- Marker
- Moss
- Rakkestad
- Rygge
- Rømskog
- Råde
- Sarpsborg
- Skiptvedt
- Trøgstad
- Våler

Hva slags arbeidsforhold har du?

- Tillkallingsvikar
- Vikariat
- Fast ansatt
- Leder

Hvor stor stilling har du? (i prosent)

Hvor stor stilling ønsker du? (i prosent)

Jobber du netter?

- Ja, bare netter
- Jeg har mest netter
- Jeg har noen netter i turnusen også
- Jeg tar noen netter ekstra, men ikke fast
- Jeg jobber ikke netter

Hvilken type avdeling jobber du i?

- Sykehjem eller helsehus
- Bofellesskap for eldre (også servicesenter, omsorgsboliger osv.)
- Bofellesskap for funksjonshemmede (også bemannede boliger osv.)
- Heldøgntjenester i psykiatri og rus (boliger, bofellesskap o.l.)
- Annet. Du kan skrive kort forklaring i nytt bilde.

Hva slags type sted arbeider du? Beskriv.

Forventninger og forutsetninger

Svar med hvilken grad fra liten til stor grad.

Skriv gjerne kommentar i tillegg nederst.

	I hvilken grad?					
	I liten grad	I nokså liten grad	Hverken i stor eller liten grad	I nokså stor grad	I stor grad	Ikke relevant
Kjenner du til hva som står i stillingsbeskrivelsen din? (funksjonsbeskrivelsen, stillingsinstruksen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du fått opplæringen du trenger for å gjøre oppgavene på jobben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet du hva du skal gjøre av hovedoppgavene dine på jobben? (altså "selve jobben", som stell og måltider, dersom det er hovedoppgavene).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet du hvilke andre oppgaver du skal gjøre utenom hovedoppgavene dine? (Eksempel: rydde på avdeling eller snakke med pårørende dersom dette ikke er hovedoppgaver)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mestrer du oppgavene du skal gjøre på jobben? (Kan du det du må kunne for å gjøre oppgavene?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du noen kommentar til disse spørsmålene?

Arbeidshverdagen 1

Svar med hvor ofte fra nesten aldri til nesten alltid.

Dersom du mener svaret er aldri, svar med nesten aldri; er svaret alltid, svar med nesten alltid.

	Hvor ofte?					
	Nesten aldri	Sjelden	Noen ganger	Ofte	Nesten alltid	Ikke relevant
Må du stå på hele dagen for å rekke alle oppgavene du må gjøre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du perioder i løpet av dagen som er travle med mange faste oppgaver? Har du perioder i løpet av dagen som er rolige uten mange faste oppgaver? Må du noen gang la være å utføre noen oppgaver du skulle gjort?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du noen kommentar til disse spørsmålene?

Arbeidshverdagen 2

Svar med hvor ofte fra nesten aldri til nesten alltid.

Er svaret aldri, svar nesten aldri; er svaret alltid, svar nesten alltid.

Husk at undersøkelsen er helt anonym.

	Hvor ofte?					
	Nesten aldri	Sjelden	Noen ganger	Ofte	Nesten alltid	Ikke relevant
Hjelper du andre når de har mye å gjøre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utnytter du ledig tid til å gjøre andre oppgaver?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommer du presis på jobben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forsøker du å løse problemer før de oppstår?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Går du på møter som ikke er obligatoriske (som du ikke må møte på)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Holder du deg oppdatert på informasjon fra arbeidsgiver? (leser mailer osv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du noen kommentar til disse spørsmålene?

Arbeidshverdagen 3

	Hvor ofte?					
	Nesten aldri	Sjelden	noenganger	Ofte	Nesten alltid	Ikke relevant
Gjør du mer av dine vanlige oppgaver enn det som er forventet av deg? (Eksempel: steller flere dersom det er hovedoppgaven)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør du oppgaver for brukerne som ikke er forventet? (Eksempel: Handle dersom det ikke er forventet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør du oppgaver i eller for avdelingen utover det som er forventet? (Eksempel: rydde på lager eller vaske noe du til vanlig ikke gjør, dersom dette ikke er forventet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jobber du utover arbeidstiden for å rekke over alle oppgavene du er pålagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør du oppgaver for brukerne du har fått beskjed om ikke å gjøre? (Eksempel: handler eller sette opp håret for en bruker dersom det er sagt at dette ikke skal gjøres)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du noen kommentar til disse spørsmålene?

Arbeidshverdagen 4

	Hvor ofte?					
	Nesten	Sjelden	Noen	Ofte	Nesten	Ikke aldri
	ganger alltid relevant					
Hender det at du ikke rekker alle pålagte oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på? (Eksempel: å sette opp hår eller handle, hvis de ikke har vedtak på det.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Velger du noen gang bort pålagte oppgaver for å gjøre andre oppgaver som brukerne ikke har vedtak på? (Eksempel: velger bort dusj eller gåtur for å ta en samtale eller handle istedet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hender det at kollegene dine må hjelpe deg med dine oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du noen kommentar til disse spørsmålene?

Arbeidshverdagen 5

	Hvor ofte?					
	Nesten aldri	Sjelden	Noen ganger	Ofte	Nesten alltid	Ikke relevant
Bruker du tid på telefonen til personlige samtaler eller andre ting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommer du for sent eller går for tidlig uten tillatelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jobber du noen gang sakte med vilje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unngår du ekstra ansvar og oppgaver på jobben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruker du rolige perioder på jobben til personlige gjøremål?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du noen kommentar til disse spørsmålene?

Da er undersøkelsen ferdig.

Tusen takk for hjelpen!

Du kan avslutte ved å trykke på avslutt nederst.

Vedlegg 3: Spørreundersøkelsen med kodene til SPSS.

SPØRREUNDERSØKELSEN med målenivå, koder og kategorier

DEL 1. Individuelle og strukturelle faktorer			
Spørsmål	målenivå	kode	kategorier
Er du mann eller kvinne?	nominal	kjønn	Mann, kvinne
Hvor gammel er du?	metrisk	alder	Tall
Hva slags utdanning har du?	ordinal	utdanning	Ufaglært, faglært, tre-/fireårig utdanning, høyere utdanning
Hvor jobber du? (kommune)	nominal	kommune	(Kryss av riktig kommune)
Hva slags arbeidsforhold har du?	ordinal	ansett	Tilkallingsvikar, vikariat, fast ansatt, leder
Hvor stor stilling har du? (i prosent)	metrisk	harpros	Tall 0-100
Hvor stor stilling ønsker du? (i prosent)	metrisk	ønskpros	Tall 0-100
Jobber du netter?	ordinal	natt	Bare netter; Mest netter; Noen netter i turnus; Jeg tar noen netter ekstra; Jeg jobber ikke netter.
Hvilken type avdeling jobber du i?	nominal	avdtyp	Sykehjem/helsehus; Bofellesskap/servicesenter for eldre; Bofellesskap/omsorgsbolig for funksjonshemmede; Heldøgntjenester i psykiatri; Annet.

DEL 2: Forventninger og forutsetninger: Forutsetninger	
Spørsmål	Kode
Kjenner du til hva som står i stillingsbeskrivelsen din? (funksjonsbeskrivelsen, stillingsinstruksen)	jobbbeskr
Har du fått opplæringen du trenger for å gjøre oppgavene på jobben?	Jobboppl
Vet du hva du skal gjøre av hovedoppgavene dine på jobben? (altså "selve jobben", som stell og måltider, dersom det er hovedoppgavene).	Jobbforhov
Vet du hvilke andre oppgaver du skal gjøre utenom hovedoppgavene dine? (Eksempel: rydde på avdeling eller snakke med pårørende dersom dette ikke er hovedoppgaver)	Jobbforvann
Mestrer du oppgavene du skal gjøre på jobben? (Kan du det du må kunne for å gjøre oppgavene?)	Jobbmestr

DEL 2: Arbeidshverdagen 1: Arbeidssituasjon	
Spørsmål	Kode
Må du stå på hele dagen for å rekke alle oppgavene du må gjøre?	Sitstå
Har du perioder i løpet av dagen som er travle med mange faste oppgaver?	Sittrav
Har du perioder i løpet av dagen som er rolige uten mange faste oppgaver?	Sitrol
Må du noen gang la være å utføre noen oppgaver du skulle gjort?	Sitdrop

DEL 2: Arbeidshverdagen 2: Meradferd	
Spørsmål	Kode
Hjelper du andre når de har mye å gjøre?	Merhjelp
Utnytter du ledig tid til å gjøre andre oppgaver?	Mertid
Kommer du presis på jobben?	Merpresis
Forsøker du å løse problemer før de oppstår?	Merprobl
Går du på møter som ikke er obligatoriske (som du ikke må møte på)?	Meroblig
Holder du deg oppdatert på informasjon fra arbeidsgiver? (leser mailer osv.)	Merinfo

DEL 2: Arbeidshverdagen 3: Tilleggsadferd	
Spørsmål	Kode
Gjør du mer av dine vanlige oppgaver enn det som er forventet av deg? (Eksempel: steller flere dersom det er hovedoppgaven)	Tillhov
Gjør du oppgaver for brukerne som ikke er forventet? (Eksempel: Handle dersom det ikke er forventet)	Tillbruk
Gjør du oppgaver i eller for avdelingen utover det som er forventet? (Eksempel: rydde på lager eller vaske noe du til vanlig ikke gjør, dersom dette ikke er forventet)	Tillavd
Jobber du utover arbeidstiden for å rekke over alle oppgavene du er pålagt?	Tilltid
Gjør du oppgaver for brukerne du har fått beskjed om ikke å gjøre? (Eksempel: handler eller sette opp håret for en bruker dersom det er sagt at dette ikke skal gjøres)	Tillmot

DEL 2: Arbeidshverdagen 4: Istednadferd	
Spørsmål	Kode
Hender det at du ikke rekker alle pålagte oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på? (Eksempel: å sette opp hår eller handle, hvis de ikke har vedtak på det.)	Istedrekke
Velger du noen gang bort pålagte oppgaver for å gjøre andre oppgaver som brukerne ikke har vedtak på? (Eksempel: velge bort dusj eller gåtur for å ta en samtale eller handle istedet)	Istedvalg
Hender det at kollegene dine må hjelpe deg med dine oppgaver fordi du har gjort oppgaver brukerne ikke har vedtak på?	istedhjelp

DEL 2: Arbeidshverdagen 5: Mindreadferd	
Spørsmål	Kode
Bruker du tid på telefonen til personlige samtaler eller andre ting?	Mintlf
Kommer du for sent eller går for tidlig uten tillatelse?	Mintid
Jobber du noen gang sakte med vilje?	Minsakte
Unngår du ekstra ansvar og oppgaver på jobben?	Minoppg
Bruker du rolige perioder på jobben til personlige gjøremål?	minper

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Arbeidshverdagen, mer eller mindre”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan ansatte har det på jobb med tanke på arbeidsbelastning og muligheter for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å finne ut hvordan ansatte opplever å ha det på jobb i forhold til hvor mye de har å gjøre, om de rekker alle oppgaver de er pålagt, om de har mulighet til å gjøre noe ekstra, eller om de noen ganger velger å gjøre noe annet istedenfor eller i tillegg til de oppgavene de er pålagt i henhold til tiltaksplan eller annet.

Dette studiet skal kartlegge opplevd arbeidsbelastning til ansatte i boliger, bofellesskap og institusjoner i helsesektoren og hvor mye tid de har til å utføre sine kjerneoppgaver, om de har tid til å utføre ekstraoppgaver, om de får utført alle sine oppgaver, og til slutt om de noen gang velger å utføre andre oppgaver enn de som er forventet.

Dette er en Masteroppgave ved Høyskolen i Østfold.

Opplysningene skal ikke brukes til andre formål enn dette, eventuelt en oppfølgingsstudie med samme tema.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høyskolen i Østfold er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Alle ansatte i boliger, bofellesskap eller institusjoner tilknyttet helsesektoren i enkelte kommuner i Østfold får spørsmål om å delta i undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du fyller ut et spørreskjema på mail. Det vil ta deg ca. 5 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om hvor mye du har å gjøre på jobben, om du får gjort alle oppgavene som forventes av deg, om du har mulighet til å gjøre mer enn det som er forventet, eller om du noen gang gjør andre oppgaver istedenfor eller i tillegg til det som er forventet. Dine svar fra spørreskjemaet blir registrert elektronisk.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg er uansett anonymisert, slik at de ikke kan kobles til deg som svarer på undersøkelsen. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Arbeidsplassen får ikke tilgang til opplysninger fra denne undersøkelsen.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Kun undertegnede masterstudent og veileder tilknyttet Høyskolen i Østfold vil ha tilgang til materialet fra dette studiet.

Data fra studien lagres kryptert hos SurveyXact. Under behandling blir de også lagret kryptert og med kode på en pc godkjent av Høyskolen i Østfold. Etter endt studie vil data fra pc-en slettes.

Du vil ikke kunne gjenkjennes gjennom dette studiet.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1.mai 2019. *Da blir alle data slettet fra arbeids-pc til student. Data på sikker lagring via SurveyXact vil bli anonymisert og oppfølgingsstudium vurdert. Dersom dette ikke blir noe av vil alle data slettes.*

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høyskolen i Østfold har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- *Høgskolen i Østfold* ved masterstudent Pål Hultin Haug, mail: paalhh@hiof.no eller professor II *Harald Askeland*, veileder, mail: harald.askeland@vid.no .
- Vårt personvernombud: *Lars Erik Aas*
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personvernombudet@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Harald Askeland

Pål Hultin Haug

Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)

Student

Vedlegg 5: Mail: Forespørsel om deltakelse.

Til kommunalsjef og enhets-/virksomhetsledere Helse og mestring X.

Hei!

Dette er en forespørsel om deltakelse i et forskningsprosjekt som skal ta for seg arbeidshverdagen til ansatte og ledere i heldøgntjenester i den kommunale helsesektoren. Undersøkelsen er del av en masteroppgave på Høyskolen i Østfold og er godkjent av Norsk Senter for Forskningsdata. Målet med undersøkelsen er å finne hvordan arbeidshverdagen er med tanke på arbeidsbelastning gjennom dagen og muligheter for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres ellers.

De som er tenkt inkludert i studiet er ledere og ansatte i heldøgntjenester med sammenliknbare arbeidsforhold preget av å følge brukernes eller pasientenes daglige rutiner, altså institusjoner som sykehjem og helsehus, og boliger, bofellesskap og liknende for eldre, funksjonshemmede eller i psykiatrien.

Studiet er helt anonymt. Data som samles inn vil også bearbeides slik at det ikke kan kobles til enkeltpersoner i etterkant.

Studiet har en kvantitativ tilnærming. Ansatte som får muligheten til å være med vil få en link til et spørreskjema tilsendt via mail og selve besvarelsen tar ca. fem minutter å gjennomføre. Skjemaet er utarbeidet med utgangspunkt i flere tidligere undersøkelser rundt temaet.

Vedlagt er et informasjonsskriv med ytterligere informasjon om undersøkelsen, samt selve spørreskjemaet som benyttes i undersøkelsen. Vedlagt er også et samtykkeerklæringskjema som kan fylles ut på vegne av enheten eller kommunalområdet dersom dere vil delta i undersøkelsen. De ansatte vil selv samtykke ved å svare på spørreskjemaet. Det står mer om dette i informasjonsskrivet som også legges ved mailen som eventuelt distribueres til ansatte, og som også kan leses når undersøkelsen besvares.

Alle kommuner i Østfold blir kontaktet om denne undersøkelsen.

Ta kontakt dersom dere ønsker å delta i undersøkelsen eller om dere ønsker mer informasjon. Dersom dere vil være del av prosjektet, sender jeg en mail med link til videresending, som beskrevet over.

Tusen takk for oppmerksomheten!

Hilsen Pål Hultin Haug,
Masterstudent Organisasjon og ledelse, Høyskolen i Østfold.
tlf [REDACTED]

Vedlegg 6: Mail: påminnelse om forespørsel om deltakelse.

Til kommunalsjef og enhets-/virksomhetsledere Helse og mestring, X kommune

Hei!

Jeg vil minne om forespørselen om deltakelse I spørreundersøkelsen “Arbeidshverdagen, mer eller mindre” som er i gang nå i Østfold. Så langt er Moss, Rygge og Våler i gang med undersøkelsen.

Undersøkelsen er helt anonym og tar kun fem minutter å gjennomføre. Se ellers vedlegg og mail fra 31.mars for ytterligere informasjon.

Vennligst gi tilbakemelding om dere ønsker å delta i undersøkelsen.

Hilsen Pål Hultin Haug,

Masterstudent Organisasjon og ledelse, Høyskolen i Østfold.

tlf [REDACTED]

Vedlegg 7: Mail til videresending ledere som skal distribuere undersøkelsen.

Hei!

Takk for at dere vil være med på undersøkelsen Arbeidshverdagen, mer eller mindre.

Jeg sender en egen mail som skal videresendes til ansatte og ledere som skal delta i undersøkelsen. Kriteriet for deltakelse er at de skal ha en hverdag som i større eller mindre grad følger brukerens/pasientens daglige rutiner, altså de som jobber på boliger, bofelleskap, sykehjem, helsehus og tilsvarende.

For å sikre god deltakelse, vil det være fint om:

- Mail med link til undersøkelsen videresendes ansatte og ledere som kan delta i undersøkelsen.
- Undersøkelsen kort nevnes på rapporter og eventuelle møter. Skriv gjerne beskjed i beskjedbøker og vaktlister. Undersøkelsen skal ta ca. fem minutter å gjennomføre.
- Plakaten som er vedlagt henges opp på rapportrom og andre steder det kan være hensiktsmessig (som personaltoalettet eller garderoben)?

Jeg setter frist for innlevering den X. Jeg sender da ut påminnelse (som dere også må videresende) en uke før, den X.

Tusen takk for hjelpen!

Hilsen Pål Hultin Haug, Masterstudent, Høyskolen i Østfold.

Vedlegg 8: Mail til videresending ledere og ansatte som skal delta i undersøkelsen.

Hei!

Dette er en invitasjon til å være med i spørreundersøkelsen Arbeidshverdagen, mer eller mindre.

Formålet med undersøkelsen er å finne ut hvordan arbeidshverdagen til ansatte i helsesektoren er på jobb i forhold til arbeidsbelastning og mulighet for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres.

Undersøkelsen er en masteroppgave ved Høyskolen i Østfold og sendes ut til ansatte og ledere ved heldøgntjenester (boliger, sykehjem, bofellesskap og liknende) i mange kommuner i Østfold.

Det tar ca. 5 minutter å svare på undersøkelsen.

Undersøkelsen er helt anonym. Informasjonen bearbeides også slik at den ikke kan spores tilbake til deg som enkeltperson senere.

For å delta i undersøkelsen trykker du denne linken: <https://www.survey-xact.dk/LinkCollector?key=6DTT5N8H3636>

Se ellers vedlagt infoskriv for ytterligere informasjon. Send også gjerne mail dersom du skulle ha spørsmål.

På forhånd: Tusen takk!

Hilsen Pål Hultin Haug, Masterstudent, Høyskolen i Østfold.

Du kan også skanne QR-koden under med en QR-leser for å bli tatt til spørreundersøkelsen på mobilen.



Vedlegg 9: Plakat med informasjon om undersøkelsen.

Hei!

Dette er en invitasjon til å være med i spørreundersøkelsen Arbeidshverdagen, mer eller mindre.

Formålet med undersøkelsen er å finne ut hvordan ansatte i helsesektoren har det på jobb i forhold til arbeidsbelastning og mulighet for å utføre sine pålagte oppgaver, og om hvordan tid og oppgaver prioriteres.

Undersøkelsen er en masteroppgave ved Høyskolen i Østfold og sendes ut til ansatte og ledere ved heldøgntjenester (boliger, sykehjem, bofelleskap og liknende) i mange kommuner i Østfold.

Det tar ca. 5 minutter å svare på undersøkelsen.

Undersøkelsen er helt anonym. Informasjonen bearbeides også slik at den ikke kan spores tilbake til deg som enkeltperson senere.

Du har fått en mail om dette tilsendt med overskriften «Spørreundersøkelsen Arbeidshverdagen, mer eller mindre». Du kan delta i undersøkelsen ved å gå inn på mailen og trykke på en link der. Der finner du også mer informasjon og en mailadresse dersom du har flere spørsmål rundt undersøkelsen.

Du kan også svare på mobilen ved å bruke en QR-leser og skanne denne QR-koden for å bli tatt til spørreundersøkelsen:



På forhånd: Tusen takk!

Hilsen Pål Hultin Haug, Masterstudent,
Høyskolen i Østfold.