ARBETSVETENSKAPLIGT PROGRAM 180 HP

KANDIDATUPPSATS

ATT TRIVAS MEN INTE VILJA STANNA

Upplevelser av att vara anställd i en vikariepool hos ett bemanningsföretag, med fokus på organisationsriktad commitment och socialt stöd

Författare: Hanna Olofsson & Sara Johannesson
Examinator: Mats Holmquist

Arbetsvetenskap
15 hp

Halmstad 2013-05-27

Sammanfattning

Titel: Att trivas men inte vilja stanna: Upplevelser av att vara anställd i en vikariepool hos ett bemanningsföretag, med fokus på organisationsriktad commitment och socialt stöd

Författare: Hanna Olofsson och Sara Johannesson

Handledare: Mikael Jonasson

Högskolan i Halmstad

Vårterminen 2013

En bemanningsanställd har sin dagliga arbetsplats ute hos ett klientföretag, och inte hos sin arbetsgivare. Detta kan göra att kontakten med arbetsgivaren försvagas, vilket kan skapa speciella förutsättningar för organisationsriktad commitment och socialt stöd. Syftet med studien är att undersöka hur det upplevs att vara anställd i en vikariepool hos ett bemanningsföretag, med fokus på organisationsriktad commitment och socialt stöd. Frågeställningarna som ligger till grund för undersökningen är hur respondenterna upplever, och vad som påverkar respondenternas upplevelser av organisationsriktad commitment, samt hur respondenterna upplever, och vad som påverkar respondenternas upplevelser av socialt stöd. För att besvara frågeställningarna genomfördes intervjuer med sju anställda i en vikariepool hos ett bemanningsföretag. Resultatet visar att affektiv commitment är en betydande del av förklaringen till varför de för tillfället stannar kvar i bemanningsföretaget. Visst socialt stöd erhålls från bemanningsföretaget, medan annat föredras från arbetsplatserna. Det upplevs vara brist på informativt stöd, i form av information kring vad som gäller på respektive arbetsplats. Vidare visar resultatet att kontakten med samordningsansvarige är avgörande för såväl organisationsriktad commitment som socialt stöd. Upplevelsen av socialt stöd främjar upplevelsen av organisationsriktad commitment. Upplevelsen av socialt stöd påverkas av hur lång erfarenhet de har från arbetet inom kommunens skola och barnomsorg. Det framkommer också att synen på anställningens funktion påverkar upplevelsen av organisationsriktad commitment.

Nyckelord: organisationsriktad commitment, socialt stöd, bemanningsföretag, bemanningsanställd, vikariepool

Abstract

Title: To thrive but don't want to stay: Perceptions of being employed in a pool of substitutes at a temporary work agency, focusing on organizational commitment and social support.

Authors: Hanna Olofsson and Sara Johannesson

Mentor: Mikael Jonasson

Högskolan i Halmstad

Spring 2013

The daily workplace for a temporary agency worker takes place at a client company, and not at the employer. This can weaken the contact with the employer, which can create special conditions for organizational commitment and social support. The purpose of the study is to examine the perception of being employed in a pool of substitutes at a temporary work agency, focusing on organizational commitment and social support. The issues underlying the study are how the respondents perceive, and what influence their perceptions of organizational commitment to the temporary work agency, and how the respondents perceive and what influence their perceptions of social support from the temporary work agency. To answer the questions, interviews were conducted with seven employees in a pool of substitutes at a temporary work agency. The results show that affective commitment is a considerable part of the reason why they currently remain in the agency. Some social support is received from the temporary work agency, while other is preferred from the workplaces. A lack of informational support is perceived, regarding information about the routines in each workplace. Furthermore the results show that the contact with the coordinator is essential for organizational commitment as well as for social support. The perception of social support promotes the perception of organizational commitment. The perception of social support is influenced by the length of experience they have from working in the municipal schools and childcare. It also emerges that the view of the function of the employment influences the perception of organizational commitment.

Keywords: organizational commitment, social support, temporary work agency, temporary agency worker, pool of substitutes

Innehållsförteckning

1. Inledning 1
1.1 Syfte 2
1.2 Frågeställningar 2
2. Presentation av organisationen 2
3. Tidigare forskning 2
3.1 Arbetsvillkor och socialt stöd 2
3.1.1 Att vara bemanningsanställd: positivt respektive negativt 2
3.1.2 Sociala kontakter och socialt stöd 3
3.1.3 Konsekvenser av socialt stöd 4
3.2 Organisationsriktad commitment 4
3.2.1 Konsekvenser av organisationsriktad commitment 5
3.2.2 Socialt stöds betydelse för utvecklingen av organisationsriktad commitment 5
3.2.3 Andra faktorer av betydelse för utvecklingen av organisationsriktad commitment 6
4. Teoretiska utgångspunkter 6
4.1 Begreppet Organisationsriktad commitment 6
4.1.1 Generell definition 6
4.1.2 Tre komponenter av organisationsriktad commitment 7
4.2 Begreppet Socialt stöd 7
4.2.1 Generell definition 7
4.2.2 Socialt stöd som information eller interpersonella transaktioner 8
4.2.3 Socialt stöd som såväl information som interpersonella transaktioner 8
5. Metod 9
5.1 Urval 9
5.2 Datainsamling 9
5.3 Procedur 9
5.4 Analysmetod 10
5.5 Metoddiskussion 10
6. Resultat 12
6.1 Bakgrundsinformation 12
6.2 Faktorer kring anställningen som kan påverka upplevelsen av organisationsriktad commitment och socialt stöd 12
6.2.1 Sökt sig dit 12
6.2.2 Kontakten med bemanningsföretaget 12
6.2.3 Positivt respektive negativt 13
6.2.4 Motsvarade förväntningar och likvärdig behandling 13
6.2.5 Veta vad som förväntas 14
6.3 Organisationsriktad commitment 14
6.3.1 Affektiv commitment – värdegrund, trivsel, tillhörighet 14
6.3.2 Upprätthållande commitment – faktorer som skulle saknas, andra alternativ 15
6.3.3 Normativ commitment – skyldigheter och ansvar, förpliktelse att stanna 16
6.4 Socialt stöd 16
6.4.1 Instrumentellt stöd – handgriplig hjälp, ledighet 16
6.4.2 Informativt stöd – råd, information, fortbildning 17
6.4.3 Värderande stöd – feedback 17
6.4.4 Emotionellt stöd – omtanke, förtroende, gemenskap 18
7. Analys 19
7.1 Organisationsriktad commitment 19

7.1.1 Affektiv commitment 19
7.1.2 Upprätthållande commitment 20
7.1.3 Normativ commitment 21
7.2 Socialt stöd 21
7.2.1 Instrumentellt stöd 21
7.2.2 Informativt stöd 22
7.2.3 Värderande stöd 23
7.2.4 Emotionellt stöd 23
7.3 Summering av analys 24
8. Diskussion 25
9. Slutsatser 27
9.1 Upplevelser och vad som påverkar 27
9.2 Resultatens innebörd för bemanningsföretaget 28
10. Förslag på framtida forskning 28
11. Referenser 29
Bilaga 1: Intervjuguide

1. Inledning

Efterhand som arbetsmarknaden blivit alltmer global och konkurrensen ökat, har det växt fram olika strategier i avsikt att skapa flexibilitet. Det har blivit en eftersträvansvärd princip för företag att snabbt kunna förändra arbetsstyrkan efter behov. Som ett led i denna utveckling har anställningsformer och anställningstrygghet förändrats, och bemanningsbranschen har etablerats. År 1993 avreglerades arbetsförmedlingsmonopolet i Sverige, och därefter har antalet anställda i bemanningsföretag successivt ökat (Bergström et al., 2007). År 2012 uppgick antalet anställda i bemanningsföretag till 61 100, vilket motsvarar 1,3 % av den totala förvärvsarbetande befolkningen i Sverige (Bemanningsföretagen, odaterad). Bemanningsföretagens huvudsakliga uppgift är att tillfredsställa de inhyrande företagens, klientföretagens, behov av flexibilitet, genom att matcha klientens krav med en konsult för en period (Bergström et al., 2007). Ur bemanningsföretagets synvinkel innebär flexibiliteten att konsulterna förväntas vara utbytbara med varandra (Olofsdotter & Augustsson, 2008). Genom bemanningsbranschens etablering utmanades den svenska arbetsmarknadsmodellen som var uppbyggt på tryggt och fast lönearbete. Fackföreningarna har varit kritiska till etableringen, men bemanningsföretag kan idag ansluta sig till arbetsgivarorganisationen Almega, och därigenom regleras bemanningsanställdas arbetsförhållanden via kollektivavtal. Kollektivavtalen kan bland annat ge rätten till garantilön, det vill säga att den bemanningsanställde får en viss lön även när denne inte är på uppdrag hos klientföretag (Bergström et al., 2007).

I en rapport utgiven av Arbetsförmedlingen år 1999 berättas att inhyrd arbetskraft via bemanningsföretag var måttlig inom sjukvårds-, omsorgs- och övrig kommunal verksamhet. Offentlig sektor hade ofta använt sig av tidsbegränsade anställningar, men då inom den egna organisationen (Pekkari, 1999). Förutsättningarna för de som är tidsbegränsat anställda via bemanningsföretag skiljer sig en del från det som gäller för övriga tidsbegränsat anställda. Lönen erhålls från bemanningsföretaget och den anställde är bunden av dess avtal och regler. Dock har en bemanningsanställd sin dagliga arbetsplats ute hos ett klientföretag, och inte hos sin arbetsgivare. Därmed kan kontakten med arbetsgivaren försvagas och i viss mån ersättas med en direkt relation med en annan organisation (Bellaagh & Isaksson, 1999). Detta väcker funderingar kring hur bemanningsanställdas anknytning till sin arbetsgivare upplevs, vilket för oss in på begreppet *organisationsriktad commitment*. Organisationsriktad commitment definieras som en psykologisk länk mellan arbetstagaren och dennes organisation (Allen & Meyer, 1996). Vi väljer att fortsättningsvis behålla det engelska begreppet commitment, i avsaknad av lämplig svensk översättning. Ord som är nära besläktade med commitment är engagemang, lojalitet, åtagande och tillhörighet. Dock upplever vi inte att något av dessa ord på egen hand täcker av innebörden av begreppet commitment, utan vi väljer därmed att behålla det engelska begreppet. Forskning pekar på att stark organisationsriktad commitment kan ha önskvärda effekter för såväl arbetsgivare som arbetstagare. Det kan handla om effekter i form av god hälsa, arbetsengagemang och mindre benägenhet att söka sig från organisationen (Meyer et al., 2002). Som Meyer och Allen (1997) påpekar, blir det än viktigare att skapa organisationsriktad commitment och få anställda att stanna kvar när det krävs större flexibilitet i organisationer. Ett företag som hyr ut sina anställda på olika uppdrag till andra företag, är ändå beroende av att de anställda har organisationsriktad commitment för att företaget ska bli framgångsrikt. Bemanningsanställdas specifika sociala situation med dubbla relationer, väcker också funderingar kring hur *socialt stöd* kan tillgodoses från arbetsgivaren. Socialt stöd har i tidigare forskning visat sig ha betydelse för skapandet av en god arbetsmiljö (Karasek & Theorell, 1990), och det har dessutom visat sig kunna stärka organisationsriktad commitment (Leveson et al. 2010; Liden et al. 2003; Meyer et al., 2002).

1.1 Syfte

Syftet är att undersöka hur det upplevs att vara anställd i en vikariepool hos ett bemanningsföretag, med fokus på organisationsriktad commitment och socialt stöd.

1.2 Frågeställningar

- Hur upplever respondenterna, och vad påverkar respondenternas upplevelser av organisationsriktad commitment gentemot bemanningsföretaget?
- Hur upplever respondenterna, och vad påverkar respondenternas upplevelser av socialt stöd från bemanningsföretaget?

2. Presentation av organisationen

Organisationen där vi gör vår undersökning är ett bemanningsföretag som arbetar med bemanning, rekrytering och karriärstöd. Verksamheten bedrivs från kontor i fyra olika städer i Sverige. Bemanningsföretaget riktar sig till både offentlig sektor och privata företag, men är specialiserat på HR-tjänster till offentlig verksamhet. Bland annat hjälper de kommunala verksamheter med att tillsätta vikarier, genom att tillhandahålla vikariepooler. En kommun startar då tillsammans med bemanningsföretaget en bemanningsenhet, där en samordningsansvarig inom bemanningsföretaget prioriterar och fördelar insatserna. Undersökningen fokuseras på en vikariepool som tillhandahålls för en kommun i södra Sverige. Med denna vikariepool ska det kunna tillsättas korttidsvikariat upp till tre månader inom kommunens skola och barnomsorg. I vikariepoolen finns det ca 60 aktiva medarbetare, vilka antingen har visstidsanställning eller timanställning. Vikariepoolen har funnits i ett år och organisationen har nyligen fått kontrakt med kommunen på två år till (kontaktperson, personlig kommunikation, mars 2013).

3. Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras forskning kring situationen som bemanningsanställd och kring begreppen socialt stöd samt organisationsriktad commitment.

3.1 Arbetsvillkor och socialt stöd

Inledningsvis kommer vi att beröra forskning som gjorts kring arbetsvillkor för anställda i bemanningsföretag, för att se vad som kännetecknar deras situation. Det kommer att fokuseras på deras sociala situation, där möjligheten till sociala kontakter och socialt stöd belyses. Avslutningsvis berörs konsekvenser av socialt stöd.

3.1.1 Att vara bemanningsanställd: positivt respektive negativt

I en rapportserie från Arbetslivsinstitutet presenteras ett antal vetenskapliga artiklar som behandlar bemanningsbranschen. En av dessa redogör för en studie av Isaksson och Bellaagh (1999), i vilken data insamlades från ett av de största uthyrningsföretagen i Sverige. Syftet var att via en kvantitativ analys beskriva specifika arbetsvillkor och psykosocial arbetsmiljö för uthyrd personal, samt börja utveckla möjliga förklaringsmodeller. Studien pekade på att uthyrda ofta trivs bra med sitt arbete, men att en betydande andel dock helst skulle vilja arbeta stationärt. Det som visade sig vara mest avgörande för trivseln var att uppleva trygghet i sin anställning och att uppleva möjligheter till utveckling. Ju större otrygghet och ju mindre

utvecklingsmöjligheter som upplevdes, desto större var också intentionen att avsluta sin anställning. Sannolikheten för att trivas och stanna kvar som uthyrd visade sig även vara större när personen frivilligt sökt sig till uthyrningsbranschen och inte har någon akademisk utbildning. Med frivilligt menas att personen just nu föredrar att arbeta som uthyrd framför att arbeta stationärt. Bellaagh och Isaksson (1999) kompletterade även med att genomföra en intervjuundersökning på samma företag. Syftet med denna undersökning var att utifrån en explorativ ansats undersöka hur uthyrd personal upplever sitt arbete och sina arbetsvillkor. Fokus låg på det som är annorlunda i arbetet som uthyrd, jämfört med att ha en stationär anställning eller annan form av flexibel anställning. Resultatet visade på att uthyrda upplever sitt arbete som omväxlande, både när det gäller arbetsuppgifter och sociala möten. Det som upplevdes vara positivt med detta var att erfarenheterna bidrar till yrkesmässig kompetensutveckling och personlig utveckling. Det sågs också kunna ge möjlighet till flexibilitet för den anställde, vilket kan främja balansen mellan arbete och övrigt liv. Många av respondenterna beskrev sitt val av arbete som ett medel för att kunna styra sina liv samt vara självständiga. De negativa inslagen upplevdes vara ekonomisk osäkerhet, begränsade möjligheter till övergripande ansvar och inflytande, samt brist på fortbildning. Å andra sidan fanns det dock respondenter som inte såg ansvar, inflytande och ständigt lärande som viktiga faktorer för arbetstrivsel. Bland de som frivilligt sökt sig till uthyrningsbranschen fanns det de som medvetet valt att arbeta som uthyrd, just för att kunna välja bort en del av dessa faktorer. Det sågs som en befrielse att slippa mycket ansvar, för nära kollegiala relationer och organisatoriska problem.

3.1.2 Sociala kontakter och socialt stöd

I Bellaagh och Isakssons (1999) intervjuundersökning var brist på kontinuitet i de sociala relationerna en aspekt som många av respondenterna upplevde som negativ. Det visade sig att de uthyrda som deltog i undersökningen upplevde sin sociala situation bestående av både många sociala möten och bristande innehåll samt bristande kontinuitet i relationer. De flesta såg det som positivt och socialt utvecklande att få träffa många nya människor via arbetet, samtidigt som det sågs kunna innebära en utmaning. Bristen på kontinuitet i relationerna och bristen på tillhörighet beskrevs vara påfrestande i längden, då en känsla av utanförskap ibland kunde infinna sig. Utan förmåga att knyta kontakter på klientföretagen, kunde känslor av ensamhet uppstå. Något som respondenterna delade, var den upplevda bristen på återkommande och fördjupad kontakt med uthyrningsföretaget. Det framkom att den personalansvarige sågs som den viktigaste länken mellan uthyrningsföretaget och den uthyrde. Även i Isaksson och Bellaaghs (1999) kvantitativa studie konstaterades att personalansvarige fyller en viktig funktion, då socialt stöd från denne påverkade trivseln positivt. Dock var inte socialt stöd en avgörande faktor när det gällde intentionen att lämna uthyrningsföretaget eller inte. I Bellaagh och Isakssons (1999) intervjuundersökning visade det sig att uthyrda befinner sig i en utsatt situation, när det gäller möjligheter till sociala kontakter och socialt stöd. Då de inte hade särskilt tät kontakt med uthyrningsföretaget, upplevde de att det inte heller fanns goda förutsättningar för att få behovet av återkoppling och uppskattning uppfyllt. Å andra sidan fick de uppskattning från klientföretagen, vilket de menade skapar en känsla av att vara behövd och uppskattad. Att konsulter befinner sig i en speciell social situation framkom även via en studie av Olofsdotter och Augustsson (2008). Det framkom att även om konsulter var efterfrågade, konfronterades de med både stigmatisering och uteslutning från sociala relationer. Resultaten baserades på en fallstudie inom ett av de större bemanningsföretagen i Sverige, och datainsamlingen skedde i form av kvalitativa intervjuer. Det visade sig att konsulterna upplevde att de befann sig på tröskeln mellan två organisationer, det vill säga bemanningsföretaget och klientföretaget. Något som

belystes vara en viktig aspekt av att befinna sig på denna tröskel var att det kunde vara både tröttande och stimulerande att byta en bekant miljö mot en främmande. När en konsult tvingades lämna ett klientföretag som denne varit på en längre tid, upplevdes det som påfrestande att behöva lämna kollegorna, samtidigt som det kunde ses vara spännande att gå vidare till nya utmaningar. Under långa uppdrag blev anställningen hos bemanningsföretaget mindre viktig, och ersattes istället av närhet till klientföretagets personal. Resultatet pekade också på att konsulter ibland riskerar ett kyligt mottagande och att de inte förevisas den ordning eller struktur som de förväntas arbeta inom. Konsulterna förklarade att det på vissa klientföretag inte fanns tid för introduktion, vilket gjorde att de inte upplevde sig vara till hjälp på företaget. Via undersökningen visades även att vissa konsulter hade kontakt med varandra, medan andra inte hade någon som helst kontakt, varken på uppdrag eller på fritiden. Konsulterna upplevde det som viktigt att få möjlighet att lära känna andra konsulter, för att därmed kunna få stöd av de med liknande erfarenheter som en själv. Dock saknades ofta förbindelser som kunde möjliggöra detta. Det framkom att konsulterna istället aktivt sökte kontakt med ordinarie personal på klientföretaget.

3.1.3 Konsekvenser av socialt stöd

I tidigare forskning har det visat sig att socialt stöd är en betydande faktor för att skapa god psykosocial arbetsmiljö. Karasek och Theorell (1990) kom fram till att tre faktorer hade särskilt stor inverkan på individens hälsa, varav socialt stöd var en av dessa. De andra var arbetsbelastning och möjligheter till inflytande, vilka de benämnde som krav och kontrollmöjligheter. Karasek och Theorell (1990) skapade krav-kontroll-stödmodellen, där socialt stöd konstateras vara en buffert för stress och ohälsa. I en studie av Love och Edwards (2005) undersöktes krav-kontroll-stödmodellens användbarhet för att förutspå psykologiskt välbefinnande. Resultatet indikerade på att modellen var användbar och det fastslogs att socialt stöd var den av faktorerna som hade huvudsaklig påverkan på psykologiskt välbefinnande, då det kunde mildra upplevelsen av stress. Det finns också forskning som visar på att olika former av stöd kan ha olika stor betydelse. House (1981) har delat in socialt stöd i fyra olika former; instrumentellt (handgriplig hjälp), informativt (råd och information), värderande (feedback) och emotionellt (empati och omtanke), och har i sin forskning noterat att emotionellt stöd är viktigast vad gäller att reducera stress och förebygga arbetsrelaterad ohälsa, medan instrumentellt stöd har den minsta betydelsen. Å andra sidan finns det forskning som belyser att socialt stöd kan leda till ökad stress. LaRocco et al. (1980) jämförde tre olika studier som gett olika resultat kring socialt stöds inverkan på stress. I undersökningen konstaterades att informativt och värderande stöd kunde öka människors upplevelse av stress. Arbetstagare kunde exempelvis validera och förstärka varandras känslor av stress och missnöje i arbetet.

3.2 Organisationsriktad commitment

Som framkommit ovan befinner sig den bemanningsanställde i en speciell social situation. Nedan presenteras forskning kring den psykologiska länken mellan arbetstagaren och dennes organisation, det vill säga organisationsriktad commitment. Inledningsvis kommer konsekvenserna av organisationsriktad commitment beröras. Därefter belyses faktorer som kan påverka utvecklingen av organisationsriktad commitment.

3.2.1 Konsekvenser av organisationsriktad commitment

Enligt Meyer och Allen (1997) binder organisationsriktad commitment en individ till en organisation, och de påpekar att intresset för organisationsriktad commitment i stor utsträckning härstammar från föreställningen om dess koppling till personalomsättning. Meyer och Allen (1997) påpekar dock att vad arbetstagare gör på sitt jobb är utan tvekan lika viktigt som om de stannar kvar eller lämnar. I forskning har studerats hur organisationsriktad commitment påverkar arbetstagarens beteenden. I en metaanalys av Meyer et al. (2002) gjordes en genomgång av forskning kring organisationsriktad commitment. Där framkom att arbetstagare med stark organisationsriktad commitment generellt sett var mindre benägna att lämna organisationen, än de med svag organisationsriktad commitment. Studierna som ingick i metaanalysen hade också undersökt hur de olika formerna av organisationsriktad commitment; affektiv (känslomässig anknytning, identifikation och involvering), upprätthållande (medvetenhet om kostnaderna som är förknippade med att lämna organisationen) och normativ (känsla av skyldighet gentemot organisationen), påverkade olika arbetsrelaterade beteenden. Det visade sig att närvaro, arbetsprestation och frivilligprestation hade starkast positivt samband med affektiv commitment, följt av normativ commitment. Däremot hade upprätthållande commitment inte något samband eller negativt samband med dessa arbetsrelaterade beteenden som är önskvärda för arbetsgivaren. Meyer och Allen (1997) väckte frågan kring om hög organisationsriktad commitment skulle kunna få negativa följder för arbetstagaren, då denne kan tänkas låta arbetet ta för mycket tid och energi, vilket kan gå ut över privatlivet och hälsan. I Meyer et als. (2002) metaanalys visade det sig att affektiv commitment var den form som hade mest positiv inverkan på arbetstagarrelevanta följder. Det visade sig nämligen finnas negativa samband mellan affektiv commitment och stress, ohälsa samt konflikt mellan arbete och fritid. Resultatet visade också att det fanns positiva samband mellan affektiv commitment och arbetstillfredsställelse, arbetsengagemang och yrkesmässig commitment. Dessa samband var betydligt starkare än sambanden med upprätthållande och normativ commitment.

3.2.2 Socialt stöds betydelse för utvecklingen av organisationsriktad commitment

I Meyer et als. (2002) analys, var socialt stöd den faktor som hade starkast positiv korrelation med affektiv commitment. Att socialt stöd är av betydelse för att affektiv commitment ska utvecklas, framkom även i en studie av Leveson et al. (2010). I studien undersöktes bemanningsanställdas upplevda stöd, samt deras organisationsriktade commitment gentemot bemanningsföretaget och klientföretaget. Resultatet pekade på att de bemanningsanställda hade organisationsriktad commitment gentemot båda företagen, men att upplevelsen av såväl stöd som commitment var högre gentemot bemanningsföretaget. Även i forskning av Liden et al. (2003) konstaterades att upplevelsen av socialt stöd kunde bidra till att skapa affektiv commitment. Där framkom att upplevelsen av rättvis behandling var något som kunde kopplas till upplevelsen av socialt stöd. Upplevelser av rättvis behandling från bemanningsföretaget kunde alltså bidra till upplevelser av stöd, vilket hade positiv inverkan på affektiv commitment. På motsvarande sätt visade sig upplevelsen av stöd och rättvisa från klientföretaget leda till affektiv commitment gentemot klientföretaget. Gällande vad som kan bidra till upplevelsen av socialt stöd, tillför Van Bruegel et al. (2005) ytterligare förståelse. Van Bruegel et al. (2005) genomförde en studie i syfte att undersöka bemanningsanställdas affektiva och upprätthållande commitment gentemot sitt bemanningsföretag, och kom fram till att båda typerna av commitment var positivt influerade av att ha ett stöttande bemanningsföretag. Stödet reflekterades i det sätt på vilket bemanningsföretaget tar hand om problem, det karriärstöd som tillhandahålls, och det sätt på vilket bemanningsföretaget håller

kontakten med dess anställda. Särskilt stöd i form av problemlösning visade sig ha stort värde och kunde bidra till att förhindra att bemanningsanställda byter bemanningsföretag. Närmare granskning visade att effektiv problemlösning ökade upprätthållande commitment genom affektiv commitment. Effekten av god problemlösning kunde delvis ”spilla över” från affektiv till upprätthållande commitment. Sammantaget visade sig också att de bemanningsanställdas affektiva commitment var generellt sett högre än deras upprätthållande commitment.

3.2.3 Andra faktorer av betydelse för utvecklingen av organisationsriktad commitment

Vidare finns forskning som visat att arbetstagare utvecklar affektiv commitment gentemot sin organisation i den utsträckning som organisationen möter arbetstagarens förväntningar. I en metaanalys av Wanous et al. (1992) granskades forskning kring effekterna av att organisationer lyckas möta nykomlingars förväntningar. Positiva arbetsattityder och affektiv commitment visade sig utvecklas när en nykomlings förväntningar om jobbet och/eller organisationen bekräftas via det som denne får vara med om. I den ovan nämnda studien av Van Bruegel et al. (2005) framkom ytterligare förklaringar till vad som kan påverka utvecklingen av organisationsriktad commitment. Förutom att socialt stöd visades ha betydelse, urskildes en annan bestämningsfaktor: processen genom vilken tillfälligt anställda väljer ett visst bemanningsföretag. Att innan valet ha haft flera bemanningsföretag att välja bland var inte något som ökade de bemanningsanställdas commitment gentemot det bemanningsföretag de sedan valde. Ett val av bemanningsföretag som gjordes offentligt och öppet, det vill säga att individen berättade om det för andra, ökade däremot båda typerna av commitment. Själva beslutsfattandet visade sig kunna leda till upplevelsen av ökat beroende av ett visst bemanningsföretag, och denna upplevelse visade sig öka upprätthållande, men inte affektiv commitment. I den tidigare nämnda metaanalysen av Meyer et al. (2002), undersöktes ytterligare några bestämningsfaktorer. Det utvärderades om bakgrundsfaktorer, såsom ålder, utbildning och anställningstid, kan påverka organisationsriktad commitment. Det framkom att ålder och anställningstid hade svaga positiva samband med alla tre formerna av organisationsriktad commitment. Utbildning hade å andra sidan negativa samband med samtliga, där sambandet med upprätthållande commitment var det mest utmärkande. Ytterligare en slutsats från metaanalysen var att flertalet studier visat på att affektiv commitment sannolikt kommer att vara svag bland arbetstagare som är osäkra på vad som förväntas av dem eller som förväntas bete sig på sätt de upplever vara oförenliga.

4. Teoretiska utgångspunkter

I följande kapitel presenteras de teoretiska begrepp som undersökningen fokuserar på. Både organisationsriktad commitment och socialt stöd presenteras generellt samt indelat i olika komponenter.

4.1 Begreppet Organisationsriktad commitment

4.1.1 Generell definition

Generellt sett definieras organisationsriktad commitment som en psykologisk länk mellan arbetstagaren och hans eller hennes organisation, som gör det mindre troligt att arbetstagaren frivilligt lämnar organisationen. Det ses som ett psykologiskt tillstånd, vilket kan utvecklas och förändras efterhand. Tillståndet kan påverkas av vad som har hänt, vad som händer nu och vad som förmodas ska hända i organisationen (Allen & Meyer, 1996). Meyer och Allen (1997) menar att det ligger i människans natur att utveckla commitment, och att hon behöver

ha commitment till något för att undvika alienation. Om en arbetstagare inte har commitment gentemot sin organisation kommer denne sannolikt inte investera av sig själv i organisationen, utan istället rikta sin commitment mot något annat. I sin granskning av litteratur på området organisationsriktad commitment, observerade Mowday et al. (1982) att det inte fanns någon klar enighet kring vad den psykologiska länken omfattar, då flera olika definitioner användes. Meyer och Allen (1991) kom utifrån denna granskning fram till att det krävdes en enhetlig definition, för att göra det möjligt att börja studera utvecklingen och konsekvenserna av organisationsriktad commitment.

4.1.2 Tre komponenter av organisationsriktad commitment

Meyer och Allen (1991) noterade att de olika definitionerna av organisationsriktad commitment reflekterar tre breda teman; organisationsriktad commitment kan utgöras av en känslomässig orientering gentemot organisationen, ett erkännande av kostnader som är förknippade med att lämna organisationen, och en moralisk skyldighet att stanna hos organisationen. Utifrån dessa tre uppsättningar av definitioner skapade Meyer och Allen (1991) en tre-komponentmodell över organisationsriktad commitment. De lade märke till att något som var gemensamt för de olika definitionerna var synen på organisationsriktad commitment som ett psykologiskt tillstånd som a) karaktäriserar arbetstagarens relation till organisationen, och b) får konsekvenser för beslutet kring fortsatt medlemskap i organisationen. Oavsett definition, är det således mer troligt att arbetstagare med hög organisationsriktad commitment, än arbetstagare med låg organisationsriktad commitment, stannar kvar i organisationen. Vad som skiljer sig mellan definitionerna är beskaffenheten av det psykologiska tillståndet. För att kartlägga dessa skillnader applicerade Meyer och Allen (1991) olika etiketter på vad de beskrev som tre komponenter av organisationsriktad commitment: affektiv, upprätthållande och normativ.

- *Affektiv commitment* avser arbetstagarens känslomässiga anknytning till, identifikation med, och involvering i organisationen. Arbetstagare med stark affektiv commitment stannar kvar i organisationen på grund av att de vill göra det.

- *Upprätthållande commitment* avser en medvetenhet om kostnaderna som är förknippade med att lämna organisationen. Arbetstagare med stark upprätthållande commitment stannar kvar i organisationen för att de upplever att de behöver göra det.

- *Normativ commitment* avser en känsla av skyldighet gentemot organisationen. Arbetstagare med stark normativ commitment stannar kvar i organisationen för att de upplever att de borde göra det (Meyer och Allen, 1991).

Meyer och Allen (1991) menar att det är mer lämpligt att se affektiv, upprätthållande och normativ commitment som komponenter, snarare än helt olika typer, av organisationsriktad commitment. En arbetstagares relation med en organisation kan nämligen innehålla olika grader av alla tre.

4.2 Begreppet Socialt stöd

4.2.1 Generell definition

Jeding et al. (1999) förklarar att socialt stöd generellt kan definieras som allt hjälpsamt socialt utbyte som en människa upplever från personer i sin omgivning. Det kan handla om stöd från chefen, arbetskamraterna eller familj och vänner.

4.2.2 Socialt stöd som information eller interpersonella transaktioner

Cobbs (1976) är en annan forskare som studerat socialt stöd. Han definierar begreppet som information i form av en eller flera av de följande tre klasserna:
Emotionellt stöd: information som leder människor till uppfattningen att de är älskade och att de får omtanke.
Värderande stöd: information som leder människor till uppfattningen att de är uppskattade och värdefulla.
Nätverksstöd: information som leder människor till att tro att hon eller han har gemensamma förpliktelser och tillhör kommunikationsnätverk.

Till skillnad från Cobbs (1976), definierar Kahn och Antonucci (1980) socialt stöd som interpersonella transaktioner som inkluderar en eller flera av följande aspekter:
Känslomässig påverkan: uttryck för gillande, beundran, respekt eller kärlek.
Bekräftelse: uttryck för erkännande av lämpligheten eller riktigheten av någon handling eller något uttalande från en annan person.
Hjälp: transaktioner där direkt hjälp eller assistans ges, såsom saker, pengar, information, tid och rättigheter.

4.2.3 Socialt stöd som såväl information som interpersonella transaktioner

House (1981) är ytterligare en forskare som studerat socialt stöd. Jämfört med tidigare nämnda forskares indelningar av socialt stöd, har House (1981) förändrat och utökat med ytterligare typer:

- *Instrumentellt stöd* som innebär handgriplig, konkret hjälp i arbetet. Stödet kan utgöras av bland annat tid, pengar eller arbetskraft, och exempel kan vara avlastning av arbetsuppgifter eller att få ledigt när det behövs.

- *Informativt stöd* innebär stöd i form av råd och information som bidrar till att arbetsuppgifter kan genomföras. Denna form av stöd tenderar att öka individens kompetens, och därmed kan dennes självkänsla stärkas.

- *Värderande stöd* innebär stöd i form av bekräftelse och återkoppling på arbetsprestationer. Denna form av stöd kan bidra till att arbetsmotivationen höjs.

- *Emotionellt stöd* innefattar stöd i form av empati, omtanke samt förtroende. Stödet kan bidra till att tillgodose behovet av trygghet, gemenskap och uppskattning. När individer upplever personer som stöttande, är det ofta emotionellt stöd de associerar till.

House (1981) menar att de tidigare nämnda definitionerna är för specifika och att de inte räcker till för att täcka av hela området socialt stöd. Cobbs (1976) definierar socialt stöd som olika former av information, medan Kahn och Antonucci (1980) definierar socialt stöd som interpersonella transaktioner av olika slag. House (1981) påpekar att såväl information som interpersonella transaktioner kan utgöra socialt stöd, och att båda dessa källor bör involveras i definitionen.

5. Metod

I följande kapitel redogörs och diskuteras valet av metod och vårt tillvägagångssätt.

5.1 Urval

Vi beslutade att genomföra sju stycken intervjuer. Vid urvalet av respondenter utgick vår kontaktperson från en förteckning över alla anställda i vikariepoolen och kontaktade var åttonde person på listan med förfrågan om det fanns intresse för att delta i en intervju. Om det fanns intresse vidareförmedlades personens telefonnummer till oss, och vi ringde upp för att bestämma träff. Om det inte fanns intresse ringde kontaktpersonen upp nästa person på listan, för att istället tillfråga denne. Anledningen till den valda urvalsmetoden var att vi ville skapa ett slumpmässigt urval där kontaktpersonens subjektiva bilder av de anställda inte skulle vara styrande. Den variant av slumpmässigt urval som användes var den som Denscombe (2009) benämner som systematiskt urval, i och med att respondenterna valdes ut med hjälp av en viss systematik.

5.2 Datainsamling

För att uppnå vårt syfte och besvara våra frågeställningar använde vi oss av kvalitativ metod, i form av intervjuer. Vi bedömde att vi skulle få bäst förståelse för hur organisationsriktad commitment respektive socialt stöd upplevs och vad som påverkar upplevelserna, genom att höra hur respondenterna resonerar och få chans att ställa följdfrågor till dem för att ta reda på vad deras upplevelser grundar sig på och vad de varit med om. Som Denscombe (2009) påpekar, är intervjuer en lämplig metod när forskaren behöver få insikt i saker som människors åsikter, uppfattningar, känslor och erfarenheter. För att se till att de tänkta områdena behandlades användes en semistrukturerad intervjuguide, vilket innebär att en förberedd lista med ämnen och frågor används, samtidigt som respondenterna tillåts utveckla sina svar (Denscombe, 2009). Två av områdena som guiden delades in i var *bakgrundsinformation och faktorer kring anställningen som kan påverka upplevelsen av organisationsriktad commitment och socialt stöd.* Dessa frågor grundade sig på tidigare forskning om sådant som kan tänkas påverka organisationsriktad commitment samt socialt stöd. De andra två områdena i intervjuguiden var *organisationsriktad commitment* och *socialt stöd*. Vid utformningen av frågorna kring organisationsriktad commitment utgick vi från Meyer och Allen's (1991) definition av begreppet, samt Meyer och Allen's (1997) *Affective, Continuance, and Normative Commitment Scales.* Det sistnämnda är ett verktyg som kan användas för att mäta organisationsriktad commitment, och vars reliabilitet och validitet har testats (Allen & Meyer, 1996). Frågorna kring socialt stöd skapades med utgångspunkt i House's (1981) definition av socialt stöd, då denna var den mest heltäckande definitionen vi identifierat.

5.3 Procedur

Bemanningsföretaget hade tagit kontakt med vår programansvarige och frågat om det fanns några studenter som ville göra sitt uppsatsarbete i samarbete med bemanningsföretaget. De var intresserade av att få veta mer angående upplevelsen av att vara anställd i en vikariepool hos ett bemanningsföretag. Vi såg detta som en möjlighet att studera denna specifika del av arbetsmarknaden, och anmälde vårt intresse via ett telefonsamtal till bemanningsföretaget. För att kunna få mer information om bemanningsföretaget och hitta lämpligt undersökningsområde, bestämdes en tid för att träffa en person som var samordningsansvarig

för en av bemanningsföretagets vikariepooler, och också ansvarig för utvecklingsarbetet kring personalen. Denna person kom att fungera som vår kontaktperson. Efter detta möte avgränsade vi vilka områden undersökningen skulle inrikta sig på, och diskuterade därefter igenom detta med vår kontaktperson vid ett nytt möte. Det beslutades att vi skulle närvara vid ett personalmöte för att kunna få möjlighet att presentera oss och berätta mer om undersökningen för de anställda. Inför mötet skickade kontaktpersonen ut ett mail till de anställda och informerade om vilka vi är, att vi skulle närvara på mötet och varför. På mötet berättade vi om vad vi studerar, vad undersökningen i stora drag skulle handla om och att den skulle utmynna i en C-uppsats samt att bemanningsföretaget skulle få ta del av resultatet. Vi informerade även om att deltagandet var frivilligt, att de hade rätt att avbryta sin medverkan under undersökningens gång och att svaren skulle behandlas konfidentiellt. Detta informerades med hänsyn till Vetenskapsrådets (odaterad) forskningsetiska principer. Nästa steg i undersökningsprocessen var att välja metod för urval av respondenter, vilket skedde via samtal med kontaktpersonen. Vid inbokningen av intervjuer ringde vi upp de personer vars nummer vidarebefordrats till oss och bokade intervjutider. Vi informerade återigen om premisserna för deltagandet, och personerna gav sitt medgivande till att delta. Detta kan i enlighet med Denscombe (2009) ses som informerat samtycke. Intervjuerna förlades i ett av kommunens bibliotek och varade mellan 30-45 minuter. Intervjuerna inleddes med en presentation av undersökningens innebörd och respondenterna tillfrågades om de godkände inspelning av intervjun med hjälp av mobiltelefon, vilket de gjorde. Inspelningarna skulle underlätta bearbetningen av materialet i efterhand. Respondenterna informerades även om att deras namn inte skulle presenteras i resultatet.

5.4 Analysmetod

Analysen av intervjuerna inleddes med att inspelningarna transkriberades. Därefter lästes materialet igenom ett flertal gånger för att frambringa en god överblick av respondenternas upplevelser. Vi diskuterade igenom våra generella uppfattningar om varje intervju, samt vilken helhetsbild som intervjuerna tillsammans bidragit till. Materialet sammanfattades sedan med hjälp av meningskategorisering, där materialet analyserades utifrån olika teman. Gällande denna metod förklarar Kvale (1997) att texter kan analyseras antingen i redan förutbestämda teman eller i teman som uppkommit ur intervjuerna. Vid bearbetningen av materialet fastslog vi att de teman som bestämts inför intervjuerna kunde behållas, för att skapa en tydlig struktur av resultatet. Två av temana var *bakgrundsinformation* och *faktorer kring anställningen som kan påverka utvecklingen av organisationsriktad commitment och socialt stöd.* Dessa teman syftade till att ge en bild av vad respondenterna varit med om och hur de såg på vissa faktorer kring anställningen. De två övriga temana var *organisationsriktad commitment* och *socialt stöd,* vilka speglade respondenternas direkta upplevelser av organisationsriktad commitment och socialt stöd. Till resultatredovisningen togs citat ut som skulle ge en beskrivande bild av respondenternas upplevelser. I analyskapitlet tolkades och analyserades därefter resultatet, genom att teori och tidigare forskning användes för att försöka förklara hur olika upplevelser hängde samman och bidrog eller inte bidrog till organisationsriktad commitment och socialt stöd.

5.5 Metoddiskussion

Med tanke på att undersökningen syftade till att undersöka upplevelser, var det fördelaktigt med intervjuer. Därigenom gavs möjlighet att höra respondenterna berätta om sina varierande upplevelser och hur de resonerade kring sin anställning. Intervjuerna möjliggjorde för följdfrågor, vilket underlättade för att kunna förstå vad deras upplevelser grundade sig på.

Hade vi velat konstatera exakt vilken grad av organisationsriktad commitment och socialt stöd de anställda hade, skulle vi istället använt oss av kvantitativ metod. Via intervjuerna framkom olika aspekter av upplevelserna av organisationsriktad commitment och socialt stöd, och vi kunde se en del återkommande mönster, vilket tyder på att mättnad kan ha uppnåtts via urvalet.

För att se till att intervjufrågorna var lämpliga för sitt ändamål att mäta just organisationsriktad commitment och därmed kunna främja trovärdigheten i undersökningen, utgick vi från Meyer och Allen's (1991) definition av begreppet, samt Meyer och Allen's (1997) verktyg, vars reliabilitet och validitet har testats (Allen & Meyer, 1996). Vi tog med frågor från varje frågeområde, men minskade antalet för att anpassa till intervjusituationen eftersom flera frågor var likartade. Frågorna översattes också till svenska. Alltså gjordes justeringar i verktyget och i användandet av verktyget. När det gäller frågorna kring socialt stöd, formulerades de så nära som möjligt House's (1981) definition av begreppet, för att därmed främja trovärdigheten. Våra tolkningar av begreppen har dock kunnat påverka våra val av formuleringar av frågorna, vilket kan ha styrt in respondenterna och deras svar på ett sätt som andra formuleringar inte skulle ha gjort. Under intervjuerna upptäckte vi dock inte att det var någon speciell fråga som respondenterna hade svårt att förstå eller som de verkade ha missuppfattat. Vid några tillfällen ställde respondenterna motfrågor för att bekräfta att de uppfattat en fråga rätt, och då hade vi möjlighet att besvara dem.

I kvalitativ metod är tolkning överhuvudtaget ett naturligt inslag, vilket skulle kunna ses som ogynnsamt för pålitligheten (Denscombe, 2009). En intervjusituation utgörs av ett möte, och i detta möte har intervjuaren en betydande roll i att föra intervjun framåt. För att främja pålitligheten följdes intervjuguiden vid samtliga intervjuer, men våra tolkningar av respondenternas svar kan ha resulterat i olika följdfrågor. Vi försökte dock hålla oss till följdfrågor som syftade till att få respondenten att utveckla sina svar, för att undvika att ställa ledande frågor utifrån våra tolkningar. Även i analysarbetet är tolkning en central del, och vi fokuserade även där på att sortera utifrån undersökningsbegreppen.

Något som kan tänkas ha påverkat trovärdigheten i respondenternas svar under intervjuerna var att tillfrågan om intervjudeltagande skedde via vår kontaktperson. Deras medverkan var således inte anonym för bemanningsföretaget. Angående urvalsmetoden föreslog vi inledningsvis att vi själva skulle kontakta potentiella respondenter, genom att utgå från förteckningen över de anställda. Dock var inte detta genomförbart då bemanningsföretaget hade som policy att inte lämna ut de anställdas kontaktuppgifter till någon. Därmed sågs tillfrågan via kontaktpersonen vara den lämpligaste metoden. Vår kontaktperson var inte samordningsansvarig för den aktuella vikariepoolen och kände inte till de anställda, vilket sågs som fördel. Om tillfrågan skett via samordningsansvarig för vikariepoolen hade respondenterna kanske också haft det i åtanke under intervjun, och svarat på det sätt de trodde denne skulle se som lämpligt. För att underlätta för respondenterna att slappna av valdes också en neutral plats, i form av en lugn och avskild del i ett av kommunens bibliotek, där det inte fanns risk för att träffa på arbetsledningen. Som Widerberg (2002) betonar, är det fördelaktigt att genomföra intervjuer utanför arbetsplatsen, då det kan göra det lättare för intervjupersonen att koppla av och göra sig fri från arbetet.

Undersökningsområdet organisationsriktad commitment omfattar bland annat frågor som handlar om att stanna i eller lämna en organisation. En nackdel med användandet av intervjuer kan ha varit att respondenterna upplevt dessa frågor som känsliga att svara på, särskilt i och med att deras deltagande inte var anonymt för bemanningsföretaget. Detta kan

då tänkas ha påverkat trovärdigheten i deras svar negativt. I intervjuerna uttryckte emellertid flera av respondenterna att de inte kunde tänka sig stanna i bemanningsföretaget en lång tid framöver, vilket kan tala för att de vågade vara uppriktiga.

Något som vi tror läsaren bör ha i åtanke och som kan ha inverkat på respondenternas upplevelser av sin anställning, är de omständigheter som rådde för organisationen vid det tillfälle som undersökningen ägde rum. Organisationen hade precis fått förlängt kontrakt med kommunen avseende den aktuella vikariepoolen, och det hade nyligen hållits ett personalmöte där detta firats. Om undersökningen istället skett en tid innan, när det inväntades besked på om kontraktet skulle förlängas eller inte, kan möjligen upplevelserna sett annorlunda ut. Att de nyligen haft personalmöte kan också ha påverkat upplevelsen av hur kontakten med organisationen ser ut, då vi uppmärksammade att det låg nära till hands att referera till personalmöten.

6. Resultat

Nedan presenteras resultatet med start i bakgrundsinformation och synen på vissa faktorer kring anställningen, som kan påverka upplevelsen av organisationsriktad commitment och socialt stöd. Därefter presenteras resultaten som är direkt kopplade till begreppen organisationsriktad commitment och socialt stöd.

6.1 Bakgrundsinformation

Respondenternas ålder varierar mellan 20 och 70 år. Fem respondenter är timanställda och två har visstidsanställning. Vikariepoolen har funnits i ett år, och några av respondenterna har varit med från början medan andra har blivit anställda under årets gång. Majoriteten har tidigare varit kommunanställda inom skola och barnomsorg, antingen som vikarie eller fast anställd. Antalet arbetsplatser som vardera respondent varit ute varierar mellan två till fem. Vanligast är att tillbringa längre perioder på en eller ett par återkommande arbetsplatser.

6.2 Faktorer kring anställningen som kan påverka upplevelsen av organisationsriktad commitment och socialt stöd

6.2.1 Sökt sig dit

Majoriteten av respondenterna har arbetat i kommunens skola och barnomsorg tidigare, och sökte sig till bemanningsföretaget då de blev hänvisade att göra det. Andra sökte sig till bemanningsföretaget då det sågs vara en möjlighet att få komma ut och pröva på yrket och se hur det fungerade på olika skolor. En respondent menar att anställningen sågs medföra en möjlighet att kunna avgöra om jobbet var något som passade denne, och om det var värt att satsa på att utbilda sig vidare i läraryrket. En respondent som har planer på att söka fast lärartjänst påpekar följande: *”Det är rätt skönt sedan när man ska söka lärartjänst, alltså nu har man kommit ut på vissa skolor och fått se, och har man möjlighet att välja kan det vara rätt skönt att veta att där vill jag inte jobba och så...”.*

6.2.2 Kontakten med bemanningsföretaget

Den huvudsakliga kontakten mellan bemanningsföretaget och respondenterna sker via telefon och sms och handlar om att respondenterna blir tillfrågade om arbete. Respondenterna påpekar att de själva tar kontakt med bemanningsföretaget när de inte kan arbeta och ibland

vid andra frågor. En respondent berättar: *”De hör ju av sig när de har någonting och jag hör av mig när jag har någonting, så jag tycker det fungerar jättebra”.* Kontakten ses som tillräcklig av samtliga respondenter och det upplevs vara viktigt med en god kontakt.

6.2.3 Positivt respektive negativt

Bland de saker som ses som positivt med anställningen lyfts fram att det är kul och lärorikt att få komma ut och se de olika verksamheterna och få se hur de arbetar. Några av respondenterna som vid anställningstillfället kommit överens med bemanningsföretaget om att de skulle ha möjlighet att själva styra när de ska arbeta och kunna säga nej när det inte passar, menar att det är det mest positiva för dem. En annan positiv aspekt som framhävs är att det med denna form av anställning går att undvika de delar av läraryrket som är betungande:

> *”Det är skönt nu att man slipper mycket runt omkring. Alltså föräldramöten och all planering. Man har ju inte lika mycket ansvar nu. Nu gör man den roliga biten liksom; att undervisa. Men är man riktig lärare så är ju undervisningen 20 procent, resten är pappersarbete. Det är ju det som är lite tråkigt”.*

Det påpekas att det är mycket pappersarbete för lärare idag, och att det successivt läggs på mer. En respondent som varit vikarie hos kommunen även innan anställningen i bemanningsföretaget, upplever det som positivt att det nu finns en chef. Vid det tidigare vikariatet hos kommunen visste respondenten knappt vem chefen var eller vem som skulle kontaktas när det dök upp frågor och funderingar. Bland sådant som ses som negativt med anställningen framhålls att det är påfrestande att behöva vara flexibel och vara beredd på att få förfrågan om jobb, vilket gör att det är svårt att boka in någonting annat och planera. Ett fåtal av respondenterna, vilka har arbetat inom kommunens skola och barnomsorg en lång tid och känner en del av ordinarie personal på skolorna, menar att det inte finns något direkt negativt med anställningen, bortsett från att det är ett lågavlönat yrke. En respondent, som däremot inte arbetat som vikarie någon längre period, upplever att det är besvärligt att behöva hoppa runt på olika arbetsplatser. Gällande vad som är besvärligt förklaras: *”Alltså det är ju att barnen... att man får nya barn hela tiden och att de lär känna en och sen ska man inte vara där mer. Man är bara ett nytt ansikte överallt där man kommer. Så det är lite jobbigt”.* Det upplevs också finnas svårigheter med att komma till en arbetsplats där ordinarie personal tar för givet att vikarien kan allt och vet allt om vad som gäller på arbetsplatsen. Det påpekas att det ibland kan kännas som att det finns en negativ inställning till vikarier.

6.2.4 Motsvarade förväntningar och likvärdig behandling

Respondenterna upplever genomgående att de förväntningar de hade när anställningen ingicks, har motsvarats. Något som några av respondenterna understryker är att de ingick anställningen under villkoren att de skulle kunna säga nej till arbete när det inte passar, och de uppskattar att detta har fungerat bra. En respondent upplever till och med att anställningen blivit bättre än vad som förväntats:

> *”Det blev bättre tycker jag nog ändå. Alltså just kontakten./.../Nu vet jag om att jag redan är anställd på något sätt. För när de ringer mig då från en förskola så är det liksom bara om just det jobbet. Ja, och det är det jag menar; det är lättare för att det är samordningsansvarige som fixar jobb till mig, det är inte jag själv som gör det”.*

Respondenterna har inte upplevt någon orättvis behandling från bemanningsföretaget. De flesta tror att bemanningsföretaget behandlar de anställda på ett likvärdigt sätt, då de åtminstone inte lagt märke till något som skulle tyda på motsatsen. En respondent upplever att de anställda behandlas likvärdigt, i och med fördelningen av jobbtillfällena: *”Nämen alltså de ringer ju inte bara en. Alltså att de delar ju upp arbetet till alla anställda för man ser ju ofta andra ute också. Ibland jobbar man tillsammans med någon som är från bemanningsföretaget också”.* Ytterligare en respondent tar upp att det inte varit så att endast vissa har prioriterats vid jobbtillfällen, men påpekar att det kan bero på att behovet av att få in vikarier varit stort, då det varit hög sjukfrånvaro bland de kommunanställda.

6.2.5 Veta vad som förväntas

Upplevelsen av att veta vad som förväntas i arbetet är starkast bland de respondenter som arbetat inom kommunens skola och barnomsorg en längre tid. Men flertalet av respondenterna upplever att det är svårt att veta vad som gäller när man kommer till en arbetsplats, då rutinerna skiljer sig åt på olika ställen. Ibland finns det nedskriven information eller planering att följa, men många gånger saknas detta. Vissa gånger förklarar ordinarie personal vad som gäller, och andra gånger får vikarien själv försöka ta reda på det genom att fråga sig fram. Kring detta uttrycker en respondent: *”Jag föredrar ju att de tar hand om en och berättar om sina rutiner så att ingenting blir fel. För man känner sig väldigt dum när man måste fråga om allt. Men det är ju för att det inte ska bli fel”.* En annan respondent uttrycker följande: *”På vissa förskolor måste man verkligen ta för sig och fråga ’vad vill ni att jag ska göra?, hur fungerar det?’. Och det hade man önskat kanske kunde varit lite bättre faktiskt”.* Det finns önskemål om vikarielistor, för att därigenom själv kan söka upp den information som behövs. Ytterligare en respondent förklarar: *”För många företag har ju inte vikariepärmar att gå och titta i. Många kommer och sen finns det inte tid att ta hand om dem. Och det är ju inte bemanningsföretagets fel, det är inte deras, utan det är ju egentligen där man kommer ut”.*

6.3 Organisationsriktad commitment

6.3.1 Affektiv commitment – värdegrund, trivsel, tillhörighet

Ingen av respondenterna är bekant med bemanningsföretagets värdegrund. Många menar att det inte är något de reflekterat över och att de inte heller känner något behov av att känna till värdegrunden. Någon påpekar att det viktiga är att veta hur det ser ut med arbete längre fram. Upplevelsen av att det skulle vara bra att känna till värdegrunden förekommer dock också: *”Det har jag inte riktigt klart för mig, det skulle jag kanske tycka var lite mer utsatt, alltså såhär jobbar vi och såhär ser det ut. Det skulle det ha varit mer av, tydligare mål”.* Bland de respondenter som tidigare arbetat en lång tid inom kommunens skola och barnomsorg återfinns antagandet att bemanningsföretagets värdegrund måste vara densamma som skolornas, eller upplevelsen av att ha tagit med sig sin egen värdegrund från det tidigare arbetet i skolan.

Det finns en framträdande upplevelse av att trivas med sin anställning i bemanningsföretaget, men att ändå inte kunna tänka sig stanna en lång tid framöver. Vissa använder anställningen som ett medel för att trappa ner från arbetet och landa i rollen som pensionär, och tycker det är kul att anställningen ger möjligheten att fortfarande få komma ut och träffa barn och lärarkollegor. Bland de yngre respondenterna finns planer på att plugga vidare eller strävan efter en fast anställning. En respondent som upplever sig trivas, svarar följande på frågan kring att kunna tänka sig stanna kvar en längre tid: *”Nä, men det har ingenting med*

bemanningsföretaget att göra, utan det har med anställningsformen att göra. Det mesta man kan få är visstidsanställning och jag vill ju ha fast så småningom för att ja, alltså familj, vi har precis köpt hus och det funkar ju inte. Så jag måste ha någonting mer". En annan respondent uttrycker följande: *"Alltså det är ju inget jobb jag har tänkt jobba med alltid, för det är ju lite jobbigt att hoppa runt också, fast det är kul så är det nog inget jag hade fortsatt med i hela mitt liv. Men det är ju en extremt bra början att få in en fot liksom, och lära sig lite. Kontakter och sådant".* Gällande orsaker till trivseln lyfts bland annat fram att bemanningsföretaget är väldigt bra på att informera, att de har personalmöten och att kontaktmöjligheten är god. De som tidigare varit vikarier hos kommunen, menar att bemanningsföretaget är bra på detta i förhållande till kommunen.

Gällande upplevelsen av tillhörighet till bemanningsföretaget finns lite blandade åsikter. Ett flertal menar att de känner tillhörighet till bemanningsföretaget, och att denna känsla skapas via telefonkontakten med samordningsansvarig. Att bli uppringd och att bemanningsföretaget vill ha ut en på arbete ses som betydelsefullt för tillhörigheten. Även personalmötena upplevs kunna bidra till att skapa tillhörighet:

> *"Det var ju skönt nu när vi hade personalmöte, att man liksom fick bekräftelse på att man gör ett bra jobb. Det känns jätteskönt att höra. Annars har vi inte träffats ju, det var första gången jag träffade samordningsansvarige till exempel. Annars har man bara suttit i telefonen med henne. Det var jätteskönt att få ett ansikte på henne./.../Och så fick man ju se de andra också, som man inte har träffat".*

En annan respondent menar dock att samtidigt som personalmötena kan bidra till att skapa viss tillhörighet, känns det ändå lite ensamt då det är många människor där som inte setts förut. Respondenten tror inte att det hade spelat någon större roll om de träffats oftare, utan upplever att det är roligare att träffa de man faktiskt jobbar med. Några respondenter, vilka tidigare har arbetat med barnomsorg i hemmet, eller i nu läget driver egen firma vid sidan av anställningen i bemanningsföretaget, uttrycker sig vara självständiga och ha sin egen tillhörighet där hemma.

6.3.2 Upprätthållande commitment – faktorer som skulle saknas, andra alternativ

Flertalet menar att det de skulle sakna om de lämnade bemanningsföretaget är skolan och barnen. Även kontakten med ordinarie personal på skolorna, samt kontakten med chefen lyfts fram. Följande uttrycks: *"Jag skulle ju sakna själva jobbet, barnen och allt det där. Och ja, det är klart man skulle kanske sakna kontakten med chefen, och arbetskollegor. Men inte bemanningsföretaget så... Det är så himla flyktigt...".* Hos de respondenter som använder anställningen för att trappa ner från arbetet och landa i rollen som pensionär, är just den sociala kontakten ett huvudmotiv till att de fortfarande arbetar. En av de andra respondenterna påpekar att denne inte vill gå miste om tryggheten som uppnås via månadsinkomsten. Ytterligare en respondent ser inga problem med att lämna anställningen, då denne har en lärarutbildning i grunden och därmed upplever att det skulle vara möjligt att söka jobb på annat håll.

Gällande upplevelsen av att ha andra alternativ än att arbeta hos bemanningsföretaget, visar det sig finnas tänkbara alternativ, såsom att plugga vidare eller se sig om efter en fast lärartjänst. Dessa alternativ ses dock inte som aktuella i nuläget. Som frågan exempelvis besvaras: *"Ja, det har jag nog. Men nä, jag har det rätt bra här. Ibland kollar jag på andra jobbannonser men så nä... Men man vill ändå veta vad som finns liksom".* Jobbannonserna som då eftersöks är de angående fasta tjänster. En respondent som inte tidigare arbetat i

kommunens skola och barnomsorg, upplever inte att det finns andra aktuella alternativ för tillfället eftersom det var ett självvalt beslut att söka sig till bemanningsföretaget. Bland de som egentligen gått i pension eller driver egen firma förekommer inte upplevelsen av att ha andra jobbalternativ, utan alternativet är att avsluta anställningen när det känns aktuellt.

6.3.3 Normativ commitment – skyldigheter och ansvar, förpliktelse att stanna

De skyldigheter och det ansvar som i första hand upplevs finnas gentemot bemanningsföretaget är att svara när samordningsansvarig ringer eller skickar sms, att höra av sig vid sjukdom och förhinder, samt att göra ett bra jobb. Vid de tillfällen det uppstår svårigheter med att utföra ett bra jobb, upplevs det vara en skyldighet att meddela organisationen:

> *”Till exempel nu, de satte mig på gymnasiet, de ringde mig innan och frågade om det var okej och jag sade att jag kunde prova, men jag kände att jag gjorde inget bra jobb ifrån mig./.../Jag kände att jag inte var till någon hjälp och det är ju inte till så bra rykte för bemanningsföretaget ju, och då sade jag till dem att ni får ta någon annan. Jag hade mycket väl bara kunnat sitta där och sitta av tiden men nej, det kändes inte bra”.*

En respondent upplever det vara en skyldighet att kunna representera bemanningsföretaget och menar att om kommunanställda säger något som de inte är nöjda med hos någon av de andra vikarierna, upplevs ett ansvar att skydda vikarien oavsett om de träffats eller inte. Vidare finns upplevelse av att det är viktigt att vara lojal mot bemanningsföretaget, och att denna lojalitet är ömsesidig.

Ingen av respondenterna upplever sig ha förpliktelse att stanna kvar hos bemanningsföretaget, utan menar att de kan sluta när de vill. Som en respondent uttrycker det: *”Alltså ifall jag vill vara där så är jag där, ifall jag inte vill så är jag det inte. Nej, jag känner inte mig tvungen att vara där, men jag är där för att jag vill”.* Några påpekar att de bara har anställningen vid sidan om som sidoinkomst, och menar att bemanningsföretaget också är medvetna om det. Därmed känner de ingen förpliktelse att stanna. En respondent upplever att om denne skulle få en fast tjänst på 100 % och därmed avsluta sin anställning, skulle bemanningsföretaget ha förståelse för det.

6.4 Socialt stöd

6.4.1 Instrumentellt stöd – handgriplig hjälp, ledighet

Några av respondenterna upplever sig inte fått någon direkt handgriplig hjälp från bemanningsföretaget, eftersom det inte varit aktuellt. Majoriteten påpekar dock att de tror att de säkert kunnat få det om de hade behövt. Det framhålls att om hjälp behövs går det att få på annat sätt: *”Jag brukar få det på arbetsplatsen där jag är ute och jobbar om det är någonting”.* En annan respondent, som har lång erfarenhet från arbete i kommunens skola och barnomsorg, förklarar att någon praktisk hjälp inte behövs från kollegorna på plats heller. Den hjälp ett fåtal respondenter upplever sig ha fått från bemanningsföretaget handlar om taxiresor när bilen gått sönder och införskaffandet av en ny personalbricka när den andra tappats bort.

Gällande ledighet finns det en gemensam upplevelse av att det går att få ledigt om det behövs. Några av respondenterna menar att de kan neka en arbetsdag, men att de sällan gör det då de hyser en viss oro över att ta ledigt: *”Jag får ledigt, men jag kan vara lite orolig ifall det påverkar att jag inte kommer bli kontaktad nästa gång de behöver hjälp. Så det blir man lite*

orolig för”. En annan respondent uttrycker: *”Alltså jag får ju tacka nej till jobb. Men om jag skulle säga att jag ska på semester en vecka, så hade jag nog hamnat rätt långt ner på ringlistan”.* Det påpekas också att det uppskattas att få tydlig bekräftelse på att ledigheten är godtagbar, då oron för att inte bli uppringd finns.

6.4.2 Informativt stöd – råd, information, fortbildning

Vid frågan om respondenterna upplever sig få råd från bemanningsföretaget varierar svaren. Det uttrycks: *”Jag tror det skulle gå att få råd, men sen om det skulle vara ett bra eller ett dåligt råd, det vet jag inte”.* En respondent upplever sig ha fått råd, när denne efterfrågat det. Exempelvis har råd getts från bemanningsföretaget gällande konfliktlösning när vikarie inte tagits väl emot på en arbetsplats utan blivit kyligt bemött. Det gavs då råd om hur konflikten skulle hanteras, och det upplevdes vara skönt att veta att bemanningsföretaget fanns där och backade upp. Andra respondenter upplever inte att råd behövs från bemanningsföretaget, men om det skulle behövas tror de att det finns goda chanser för detta. Dock påpekar några respondenter att om råd skulle behövas föredrar de att få råd från arbetsplatsen där de arbetar istället: *”Det hade jag nog föredragit från arbetsplatsen för de känner ju klassen bättre, och jag menar om det skulle inträffa någonting, då får jag ju meddela arbetsplatsen där”.* En annan respondent besvarar samma fråga på följande sätt: *”Nej, det tycker jag inte men jag känner inte att de kan de ge mig det. Det får man ju ta från ställe till ställe och det bästa är ju att fråga de där tycker jag”.* Flertalet förklarar att vem de väljer att vända sig till, är beroende av vad problemet handlar om.

Gällande upplevelsen av om informationen som bemanningsföretaget ger är tillräcklig, visar det sig att flertalet respondenter anser att de får den information de behöver och att bemanningsföretaget inte kan ge mer information än vad som redan getts. En respondent som tidigare arbetat en längre tid i kommunen uttrycker: *”Det är ingen onödig information utan jag får den nödvändiga informationen och det är jag nöjd med./.../De har informerat kontinuerligt angående upphandlingen, så jag tycker det är en öppenhet från företaget. Och det är ju klart, de vill ju ha en också, så då är det viktigt att de informerar mig”.* Det visar sig att flera respondenter, främst de med mindre erfarenhet från kommunen, anser sig behöva lite mer information angående vad som gäller på just den arbetsplats de kommer ut till.

Samtliga respondenter berättar att de inte fått någon fortbildning från bemanningsföretaget. Några upplever att det dock inte heller är något som behövs, eftersom de har den behörighet som krävs för att utföra arbetet: *”Nej, jag är ju lärare redan, så det vet jag faktiskt inte. Man lär sig när man är ute och jobbar. Man har ju alltid arbetslaget att bolla med också”.* En respondent som arbetat länge inom yrket ser det som befriande att slippa fortbildningarna, medan en annan respondent menar att fortbildning hade varit kul. De fortbildningsområden som då ses som relevanta är hjärt- och lungräddningsutbildning och utbildning rörande allergier.

6.4.3 Värderande stöd – feedback

Gällande om respondenterna upplever sig få feedback från bemanningsföretaget menar flertalet att de i första hand får feedback genom att samordningsansvarig tillfrågar dem om arbete, och berättar att de efterfrågas av arbetsplatserna. En respondent uttrycker följande: *”Ja, alltså de är ju nöjda det känner jag. De är nöjda med mig så därför är jag nöjd med dem också”.* Någon tolkar det på ett annat sätt: *”Ja, feedback får man men... nej, inte från bemanningsföretaget. Men de säger ju till när någon önskat mig”.* Det påpekas också att

bemanningsföretaget inte har koll på vad deras anställda gör ute på arbetsplatserna, och det ses inte som möjligt för bemanningsföretaget att ha det och kunna ge den typen av feedback. En annan respondent upplever att både bemanningsföretaget och arbetsplatserna ger feedback, och det uttrycks att det känns bättre att få feedback från arbetsplatserna. En respondent med kort yrkeserfarenhet menar att det är betydelsefullt att få feedback från båda håll, för att utveckla självförtroende.

6.4.4 Emotionellt stöd – omtanke, förtroende, gemenskap

Flera respondenter upplever att bemanningsföretaget visar omtanke. Omtanken visas genom att samordningsansvarig är trevlig, att bemanningsföretaget vill få ut sina anställda på arbete samt att respondenterna får höra att de gör ett bra jobb. En respondent berättar att omtanke visats på följande sätt: *”Alltså där var ju inget snack när jag inte kunde gå in och jobba, utan de sa ’var rädd om dig, så återkommer jag’. Så det var inget tjat utan de förstod ju att jag inte kunde gå in”.* Det berättas också att bemanningsföretaget visar omtanke genom att lägga ner tid på sina anställda vid telefonsamtal: *”Det känns bra att de lägger ner tid på en. Man känner att man är värd någonting för dem. Det är ju inte på alla arbetsplatser man blir behandlad så bra. Det tycker jag är bra”.* Bland respondenterna uttrycks också att den personliga kontakten med samordningsansvarig bidrar till deras upplevelser av omtanke*:”... att man känner att de bryr sig om mig och att det går bra för mig, för att då går det ju bra för dem. Att det blir väldigt personligt när man pratar med chefen även om det inte är så ofta egentligen”.*

Samtliga respondenter upplever förtroende från bemanningsföretaget. I de flesta fall visas förtroendet genom att arbetsplatser vill att respondenterna återkommer och att bemanningsföretaget därför ringer och tillfrågar om arbete. Att bemanningsföretaget uppmuntrar respondenterna när de gör ett bra jobb är också något som bidrar till respondenternas upplevda förtroende: *”Absolut. Det känns så i alla fall. Det har varit jobb hela tiden och ja, man får höra att man gör ett bra jobb. Och man får höra från skolorna att de vill ha kvar en”.* En respondent menar att bemanningsföretaget också visar förtroende genom att ha erbjudit en visstidsanställning.

Det som främst förknippas med gemenskap är personalmötena de haft. Där får de ett ansikte på sina kollegor, vilket upplevs som viktigt. Majoriteten av respondenterna har tidigare varit anställda i kommunens skola och barnomsorg, och det berättas att bemanningsföretagets arbete för att skapa gemenskap är bättre: *”Det verkar som om de arbetar för gemenskap. Möten hade man inte hos kommunen. Nu har man en arbetsplats och är inte något vid sidan av som inte finns egentligen. Man blir mer synlig”.* Det uppskattas också att bemanningsföretaget har tilldelat vikarierna personalbrickor, vilket gör det möjligt att se om det finns någon annan vikarie på arbetsplatsen att prata med. Respondenter med erfarenhet från tidigare arbete i kommunen berättar att det finns gemenskap bland kollegorna ute på arbetsplatserna, eftersom respondenterna varit där en längre period. Det uttrycks att behovet av gemenskap mellan kollegorna i bemanningsföretaget inte riktigt finns, eftersom vikarierna ändå inte träffas dagligen. Trots detta uppskattas bemanningsföretagets försök till att skapa gemenskap: *”De försöker skapa gemenskap, men det är svårt. Det är bra att de försöker, men det ger kanske inte så mycket”.* En annan respondent uttrycker följande vid frågan om gemenskap är något som söks: *”Jag vet inte egentligen om jag tycker att gemenskapen ger någonting... kanske inte för mig personligen men jag tycker nog ändå att det ger någonting att de försöker liksom. Det hade varit jättetråkigt om de inte har gjort någonting. Så jag tror att det betyder mycket ändå”.*

7. Analys

I följande kapitel kommer resultatet att analyseras med hjälp av de teorier och den forskning som tidigare presenterats. Analysen kommer att delas in i våra två huvudbegrepp organisationsriktad commitment och socialt stöd, vilka sedan bryts ner i dess olika former.

7.1 Organisationsriktad commitment

7.1.1 Affektiv commitment

Via resultatet framkommer att respondenterna inte känner till bemanningsföretagets värdegrund, och att de inte heller ser något behov av att göra det. Värdegrunden är därmed inget medel för att respondenterna ska kunna avgöra om de identifierar sig med bemanningsföretagets värderingar eller inte. Att uppleva identifikation med sin organisation är annars något som tyder på affektiv commitment, enligt Meyer och Allen (1991). Organisationens värderingar kan dock också visas genom dess agerande. Exempelvis upplever respondenterna att det som överenskommits vid anställningstillfället har uppfyllts, det vill säga att bemanningsföretaget står för det som sagts. Ett annat exempel är upplevelsen av att bemanningsföretaget fördelar jobbtillfällena rättvist mellan vikarierna, och därigenom förespråkar likvärdig behandling. Dessa värderingar uppskattas av respondenterna och kan därmed tänkas bidra till att skapa affektiv commitment. Att affektiv commitment kan utvecklas när en organisation står för det som sagts och lyckas möta respondenternas förväntningar, är något som Wanous et al. (1992) också uppmärksammat. Även rättvis behandling har i tidigare forskning visat sig ha betydelse för utvecklingen av affektiv commitment (Liden et al., 2003). Bland några respondenter, vilka har lång yrkeserfarenhet, återfinns antagandet att bemanningsföretagets värdegrund måste vara densamma som skolornas, eller att ha tagit med sig sin egen värdegrund från det tidigare arbetet i skolan. De identifierar sig alltså inte i första hand med bemanningsföretaget, utan med yrket. Detta kan tyda på att affektiv commitment har utvecklats i högre grad gentemot yrket än gentemot organisationen, och som Meyer och Allen (1997) påpekar är risken då att arbetstagaren inte investerar av sig själv i organisationen. Dock är inte yrkesmässig commitment helt skild från organisationsriktad commitment, utan det har i forskning visat sig finnas samband mellan yrkesmässig commitment och affektiv commitment (Meyer et al., 2002).

Som Meyer och Allen (1991) förklarar, har arbetstagare med stark affektiv commitment känslomässig anknytning till organisationen och stannar kvar på grund av att de vill göra det, och då är trivseln avgörande. Bland respondenterna finns en framträdande upplevelse av att trivas med sin anställning, men att ändå inte kunna tänka sig stanna en lång tid framöver. Det som skapar trivsel är bland annat den goda kontakten med bemanningsföretaget och att det är kul och lärorikt att få möjlighet att se hur olika verksamheter fungerar. I likhet med Isaksson och Bellaaghs (1999) forskningsresultat verkar alltså sociala kontakter och utvecklingsmöjligheter vara av betydelse för trivseln. Trots detta vill dock inte respondenterna stanna i det långa loppet, utan det finns planer på att plugga vidare eller hitta fast anställning. Anledningen är att det kan upplevas vara jobbigt att hoppa runt på olika arbetsplatser, att det kan vara svårt att planera när ovissheten om att få tillfrågan om jobb finns, och att det behövs större ekonomisk trygghet. Även detta visar på likheter med Isaksson och Bellaghs (1999) forskningsresultat, det vill säga att upplevd otrygghet ökar intentionen att avsluta anställningen. Via Isaksson och Bellaaghs (1999) studie framkom också att uthyrda ofta trivs bra med sitt arbete, men att en betydande andel dock helst skulle vilja arbeta stationärt, vilket alltså även vårt resultat pekar på.

Om anställda upplever tillhörighet till sin organisation eller ej, är också något som kan vara en måttstock för affektiv commitment, med utgångspunkt i Meyer och Allen's (1991) definition. Ett flertal av respondenterna menar att de känner tillhörighet till bemanningsföretaget. Denna känsla skapas via telefonkontakten med samordningsansvarig, samt via personalmötena. Mötena utgör en möjlighet för vikarierna att få ett ansikte på varandra och på samordningsansvarig, och det är ett tillfälle där de kan få bekräftelse på att de gör ett bra jobb. Att få bekräftelse är något som kan utgöra värderande stöd, i enlighet med House's (1981) definition. Sammantaget kan respondenternas upplevelser peka på att sociala kontakter och socialt stöd kan bidra till att skapa affektiv commitment, vilket även visat sig i tidigare forskning (Leveson et al. 2010; Liden et al. 2003; Meyer et al., 2002). Några respondenter, vilka tidigare har arbetat med barnomsorg i hemmet, eller i nuläget driver egen firma vid sidan av anställningen i bemanningsföretaget, uttrycker sig vara självständiga och ha sin egen tillhörighet där hemma. Som Meyer och Allen (1997) påpekar, ligger det i människans natur att utveckla commitment, men det är inte givet att denna commitment riktas mot organisationen. Uttalandena om att vara självständig och ha sin egen tillhörighet där hemma, kan tyda på att dessa respondenter i första hand inte riktar sin commitment gentemot bemanningsföretaget. I överensstämmelse med Bellaagh och Isakssons (1999) studie, ses det också här som positivt att anställningen möjliggör för självständighet och att själv kunna styra när de ska gå in och arbeta. Detta kan innebära bristande involvering i organisationen, vilket kan hämma utvecklingen av affektiv commitment i enlighet med Meyer och Allen (1991).

7.1.2 Upprätthållande commitment

Det respondenterna i första hand skulle sakna om de avslutade sin anställning är skolan och barnen. Detta är alltså kostnader som är förknippade med att lämna bemanningsföretaget, och med utgångspunkt i Meyer och Allen's (1991) teori, kan dessa kostnader lägga grunden för upprätthållande commitment. En respondent uttrycker: *"Jag skulle ju sakna själva jobbet, barnen och allt det där. Och ja, det är klart man skulle kanske sakna kontakten med chefen, och arbetskollegor. Men inte bemanningsföretaget så... Det är så himla flyktigt..."*. Denna upplevelse visar att respondenten främst har commitment gentemot yrket. Dock ses kontakten med chefen som viktig, vilket även kan spegla viss commitment gentemot bemanningsföretaget. Den sociala kontakten som erhålls både via bemanningsföretaget och på arbetsplatserna är något respondenterna inte vill vara utan. Särskilt de respondenter som egentligen gått i pension, upplever ett behov av de sociala relationer som anställningen möjliggör, vilket då kan tänkas framkalla upprätthållande commitment. Dock är deras affektiva commitment sannolikt högre, då anledningen till att de stannar är att de vill göra det och inte att de måste. Precis som Meyer och Allen (1991) betonar, har en arbetstagare inte bara en form av organisationsriktad commitment, utan relationen med organisationen kan innehålla olika grader av alla tre formerna. Upprätthållande commitment visade sig också i en respondents upplevelse av att denne inte ville gå miste om tryggheten som uppnås via månadsinkomsten.

Bland respondenterna visar det sig finnas andra tänkbara alternativ än att arbeta hos bemanningsföretaget, såsom att plugga vidare eller se sig om efter en fast lärartjänst. Att det finns tänkbara alternativ kan visa på låg upprätthållande commitment. Dock ses inte dessa alternativ som aktuella i nuläget, vilket talar för att det finns ett upplevt behov av anställningen, och att en grad av upprätthållande commitment skapas. Något som ses som positivt med anställningen är att den gör det möjligt att undvika de delar av läraryrket som upplevs betungande, såsom pappersarbete och ansvar. Detta är alltså fördelar som skulle förloras om de istället väljer en fast lärartjänst, och medvetenheten om detta kan också bidra

till upprätthållande commitment. Som Bellaagh och Isaksson (1999) har konstaterat, kan det ses som en befrielse att slippa mycket ansvar och det finns de som söker sig till bemanningsbranschen på grund av denna anledning. En respondent ser inga problem med att lämna anställningen, då denne har en lärarutbildning i grunden och därmed upplever att det skulle vara möjligt att söka jobb på annat håll. Denna upplevelse kan spegla det som Meyer et al. (2002) kom fram till i sin metaanalys, nämligen att med mer utbildning följer lägre upprätthållande commitment. En annan respondent, som inte tidigare arbetat i kommunens skola och barnomsorg, upplever inte att det finns andra aktuella alternativ för tillfället eftersom det var ett självvalt beslut att söka sig till organisationen. Detta talar för upprätthållande commitment, där en möjlig förklaring kan hämtas i Van Bruegel et als. (2005) studie. I studien visades att själva valet av bemanningsföretag kan leda till upplevelsen av ökat beroende av bemanningsföretaget, vilket ökar upprätthållande commitment.

7.1.3 Normativ commitment

Via resultatet visar det sig att det upplevs finnas skyldigheter gentemot bemanningsföretaget i form av att svara när samordningsansvarig ringer eller skickar sms, att höra av sig vid sjukdom och förhinder, samt att göra ett bra jobb. Känslan av skyldigheter kan bidra till normativ commitment, i enlighet med Meyer och Allen's (1991) definition. Upplevelsen av skyldighet gällande att göra ett bra jobb visar sig exempelvis i en respondents berättelse om att denne meddelat bemanningsföretaget när arbetsuppgifterna varit för svåra. Det uttrycks: *"/.../Jag kände att jag inte var till någon hjälp och det är ju inte till så bra rykte för bemanningsföretaget ju, och då sade jag till dem att ni får ta någon annan. Jag hade mycket väl bara kunnat sitta där och sitta av tiden men nej, det kändes inte bra"*. Det upplevs vara viktigt att vara lojal mot bemanningsföretaget, med anledning av att denna lojalitet är ömsesidig. Detta citat visar på viljan att prestera bra för bemanningsföretagets räkning, och att arbetsprestation kan ha positivt samband med normativ commitment är något som går att härleda ur tidigare forskning (Meyer et al., 2002).

Majoriteteten av respondenterna upplever sig inte ha förpliktelse att stanna kvar hos bemanningsföretaget, vilket kan tyda på svag normativ commitment. Som uttrycks: *"Alltså ifall jag vill vara där så är jag där, ifall jag inte vill så är jag det inte. Nej, jag känner inte mig tvungen att vara där, men jag är där för att jag vill"*. Upplevelsen av att vilja vara där är framträdande och detta speglar snarare affektiv commitment. Som Meyer och Allen (1991) förklarar, innebär normativ commitment istället att arbetstagare stannar för att de upplever att de borde göra det. Anledningen till att det inte finns förpliktelse att stanna är att de upplever att bemanningsföretaget skulle ha förståelse för om de avslutar anställningen till förmån för en fast tjänst, eller att de redan från början medvetandegjort bemanningsföretaget om att anställningen endast fungerar som sidoinkomst.

7.2 Socialt stöd

7.2.1 Instrumentellt stöd

Någon handgriplig hjälp från bemanningsföretaget upplever de flesta inte har varit aktuellt, men de tror att det hade gått att få. Det påpekas att det har erhållits hjälp på annat sätt, nämligen på arbetsplatsen. Med utgångspunkt i House's (1981) indelning av socialt stöd, kan detta visa på att instrumentellt stöd i första hand erhållits från arbetsplatsen och inte bemanningsföretaget. I forskning av Olofsdotter och Augustsson (2008) framkommer att bemanningsanställda har en tendens att söka kontakt med ordinarie personal på sitt

klientföretag för att få stöd, då andra förbindelser saknas. Att det i vårt resultat visar sig vara mer aktuellt att få instrumentellt stöd från arbetsplatsen än från bemanningsföretaget, kan sannolikt förklaras av just att förbindelsen med arbetsplatsen är mer direkt. Den handgripliga hjälp bemanningsföretaget kunnat erbjuda är taxiresor, samt ny personalbricka.

Instrumentellt stöd kan också utgöras av att få ledigt när det behövs (House, 1981). Via intervjuerna urskiljs att det upplevs vara möjligt att få ledigt, men att det finns en viss oro över att neka arbetsdagar: *”Jag får ledigt, men jag kan vara lite orolig ifall det påverkar att jag inte kommer bli kontaktad nästa gång de behöver hjälp. Så det blir man lite orolig för”.* Något som upplevs vara av betydelse är att få tydlig bekräftelse på att ledigheten är godtagbar, för att reducera känslan av otrygghet. Som Isaksson och Bellaagh (1999) visat, är känslan av trygghet en viktig faktor för att skapa arbetstrivsel bland bemanningsanställda och minska deras intention att avsluta anställningen. Bekräftelse på att det är okej att ta ledigt kan alltså tänkas bidra till arbetstrivsel, vilket i sin tur kan tänkas främja affektiv commitment, där trivsel är avgörande.

7.2.2 Informativt stöd

Informativt stöd kan exempelvis utgöras av råd (House, 1981). I likhet med upplevelsen kring handgriplig hjälp, upplever de flesta att råd från bemanningsföretaget inte behövts, men tror att det skulle gå att få om det skulle behövas. Dock påpekas: *”Jag tror det skulle gå att få råd, men sen om det skulle vara ett bra eller ett dåligt råd, det vet jag inte”.* Upplevelsen av att föredra att få råd från arbetsplatsen istället förekommer, i och med att kollegorna där känner till arbetet bättre. Bemanningsföretaget ses inte kunna ge råd angående arbetets utförande. Detta kan visa på det som Bellaagh och Isaksson (1999) kommit fram till gällande bemanningsanställdas sociala situation; kontakten med arbetsgivaren kan i viss mån försvagas och ersättas med en direkt relation med en annan organisation. De råd som har erhållits från bemanningsföretaget har gällt konfliktlösning när vikarie inte tagits väl emot på en arbetsplats utan blivit kyligt bemött. Denna konflikt pekar på det som Olofsdotter och Augustsson (2008) belyser; bemanningsanställda kan riskera ett kyligt mottagande och uteslutning från sociala relationer. Vid konfliktlösningen uppskattades råden och det upplevdes vara skönt att veta att bemanningsföretaget fanns där och backade upp. Denna upplevelse kan tänkas främja organisationsriktad commitment, för som Van Bruegel et al. (2005) visar, kan stöd, särskilt i form av problemlösning, ha stort värde och bidra till såväl upprätthållande commitment som affektiv commitment. De redogör för att effekten av god problemlösning i första hand bidrar till affektiv commitment och sedan spiller över till upprätthållande commitment. Att detta stöd kan bidra till affektiv commitment, stödjs också av de tidigare nämnda upplevelserna bland respondenterna gällande att den goda kontakten med bemanningsföretaget skapar trivsel.

Flertalet upplever att informationen som bemanningsföretaget ger är tillräcklig, vilket utifrån House’s (1981) definition innebär att det finns informativt stöd. En respondent som tidigare arbetat en längre tid i kommunen, är nöjd med att det endast är nödvändig information som ges. Att vilja undvika att få onödig information, kan tänkas förklaras av LaRocco et als. (1980) konstaterande om att för mycket informativt stöd kan öka människors upplevelse av stress. Flera respondenter, främst de med mindre erfarenhet från kommunen, anser sig dock ibland behöva lite mer information angående vad som gäller på just den arbetsplats de kommer ut till. Emellertid upplevs att det inte är bemanningsföretaget som kan ge denna information, utan att informationen istället saknas på den arbetsplats de är ute på. Det påpekas att det inte alltid finns tid för att ta hand om vikarierna. Liksom i Olofsdotter och Augustssons

(2008) studie, upplevs alltså att det inte alltid finns tid för introduktion och att de bemanningsanställda inte förevisas den ordning eller struktur som de förväntas arbeta inom. Med hänvisning till Bellaagh och Isakssons (1999) forskningsresultat, kan bemanningsanställda befinna sig i en utsatt situation när det gäller möjligheter till socialt stöd. I vår undersökning framkommer att respondenterna inte ser det som möjligt att få det informativa stöd de behöver från sin arbetsgivare, och inte heller alltid från den arbetsplats de kommer till. Detta gör att det upplevs som påfrestande att hoppa runt på olika arbetsplatser, men denna påfrestning kan då minskas genom ökat informativt stöd. Som tidigare forskning visat kan socialt stöd fungera som en buffert för påfrestning (Karasek och Theorell 1990; Love och Edwards 2005). Att respondenterna inte helt upplever sig veta vad som förväntas av dem i sitt arbete, är också något som kan tänkas påverka deras affektiva commitment negativt i enlighet med Meyer et als. (2002) metaanalys. Förklaringen till detta kan vara att när de inte vet vad som förväntas uppstår känsla av otrygghet, och som Isaksson och Bellaagh (1999) visat, kan otrygghet skapa lägre arbetstrivsel. Lägre arbetstrivsel kan i sin tur leda till lägre affektiv commitment.

Fortbildning är något som kan underlätta genomförandet av arbetsuppgifter, och utgör därmed informativt stöd i enlighet med House's (1981) definition. Respondenterna berättar att de inte fått någon fortbildning från bemanningsföretaget och det ses inte heller som något större behov: *"Nej, jag är ju lärare redan, så det vet jag faktiskt inte. Man lär sig när man är ute och jobbar. Man har ju alltid arbetslaget att bolla med också"*. Det ses som lärorikt att få komma ut och se hur olika verksamheter fungerar. Precis som framkommit i en studie av Bellaagh och Isaksson (1999), upplevs det omväxlande arbetet kunna bidra till yrkesmässig kompetensutveckling. Den nämnda studien visade också på att bemanningsanställda upplevde brist på fortbildning, men så är alltså inte fallet i vår undersökning där fortbildning inte verkar ses som något större behov. Bland de som arbetat länge inom yrket finns upplevelsen av att det till och med är befriande att slippa fortbildningar. Som belystes i studien av Bellaagh och Isaksson (1999), är ständigt lärande inte alltid en avgörande faktor för arbetstrivsel bland bemanningsanställda.

7.2.3 Värderande stöd

Gällande respondenternas upplevelse av feedback från bemanningsföretaget, visas att feedback i första hand erhålls från samordningsansvarig när denne tillfrågar dem om arbete och berättar att de efterfrågas av arbetsplatserna. Med utgångspunkt i House's (1981) definition, kan alltså samordningsansvarig bidra med värderande stöd. Feedback kan även erhållas från arbetsplatserna, och det ses som betydelsefullt att få feedback från två håll. I Bellaagh och Isakssons (1999) forskningsresultat konstateras att det kan vara svårt för bemanningsanställda att få behovet av återkoppling uppfyllt, men så verkar alltså inte vara fallet här. Det berättas dock att då bemanningsföretaget inte har koll på vad deras anställda gör ute på arbetsplatserna, går det inte att få feedback från bemanningsföretaget rörande arbetsutförandet. Det uttrycks att det känns bättre att få feedback från arbetsplatserna. Även om det inte upplevs finnas brist på feedback, ses alltså arbetsgivarens möjligheter till att ge feedback som begränsade. Detta speglar Bellagh och Isakssons (1999) iakttagelse om att bemanningsanställdas kontakt med sin arbetsgivare försvagas, i och med att de inte har sin dagliga arbetsplats hos arbetsgivaren.

7.2.4 Emotionellt stöd

När samordningsansvarig lägger ner tid på sina anställda vid telefonsamtal och vill få ut dem på arbete, upplevs att bemanningsföretaget visar omtanke samt förtroende. Det ses som

betydelsefullt att det finns en personlig kontakt, där samordningsansvarig är trevlig och förstående, samt påpekar för de anställda att de gör ett bra jobb. Med utgångspunkt i House's (1981) definition, utgör upplevelser av omtanke och förtroende emotionellt stöd. Att kontakten ses som personlig och att det läggs ner tid på de anställda, står i kontrast med Bellaagh och Isakssons (1999) forskningsresultat där bemanningsanställda upplevde brist på återkommande och fördjupad kontakt med bemanningsföretaget. I vår undersökning uttrycks följande gällande den goda kontakten med samordningsansvarig: *"Det känns bra att de lägger ner tid på en. Man känner att man är värd någonting för dem. Det är ju inte på alla arbetsplatser man blir behandlad så bra. Det tycker jag är bra"*. Upplevelsen av att ha detta emotionella stöd kan vara betydande för den psykosociala arbetsmiljön, för som House (1981) uppmärksammat, är emotionellt stöd viktigast vad gäller att reducera stress och förebygga arbetsrelaterad ohälsa.

Något annat som kan bidra till emotionellt stöd är att en organisation arbetar för att tillgodose behovet av gemenskap (House, 1981). Respondenterna upplever att bemanningsföretaget försöker skapa gemenskap, via personalmöten samt personalbrickor. Personalmötena bidrar till att de anställda får ett ansikte på varandra, vilket ses som viktigt för gemenskapen. Följande uttrycks: *"Det verkar som om de arbetar för gemenskap. Möten hade man inte hos kommunen. Nu har man en arbetsplats och är inte något vid sidan av som inte finns egentligen. Man blir mer synlig"*. Angående upplevelsen av att befinna sig vid sidan av något, har Olofsdotter och Augustsson (2008) visat att bemanningsanställda kan uppleva att de befinner sig på tröskeln mellan två organisationen. De som tidigare varit vikarier hos kommunen och därmed bara varit knutna till en organisation, har nu istället två organisationer att förhålla sig till. Detta skulle kunna göra att de hamnar på tröskeln mellan organisationerna, men trots detta upplevs att de blivit mer synliga i och med anställningen i bemanningsföretaget.

Bemanningsföretagets försök till att skapa gemenskap uppskattas, och det ses som viktigt att få ett ansikte på sina kollegor i bemanningsföretaget. Dock uttrycks att behovet av gemenskap mellan kollegorna i bemanningsföretaget inte är så stort, i och med att vikarierna ändå inte träffas dagligen. Det upplevs därför vara roligare att träffa de kollegor de faktiskt arbetar med ute på arbetsplatserna. Det ses som svårt att skapa någon större gemenskap inom bemanningsföretaget. När Olofsdotter och Augustsson (2008) studerade bemanningsanställdas sociala situation, framkom att det sågs som viktigt att kunna få stöd av sina kollegor inom bemanningsföretaget. Dock saknades förbindelser för att möjliggöra detta och därmed sökte de istället kontakt med ordinarie personal på klientföretaget. I vår undersökning visade det sig att bemanningsföretaget försökt skapa förbindelser via personalmöten och personalbrickor. Trots dessa förbindelser sågs det ändå svårt att uppnå gemenskap, och även i detta fall söktes kontakt med ordinarie personal. Respondenter med erfarenhet från tidigare arbete i kommunens skola och barnomsorg upplever att det finns gemenskap med ordinarie personal på arbetsplatserna. Som Olofsdotter och Augustsson (2008) belyser, kan anställningen hos bemanningsföretaget bli mindre viktigt under långa uppdrag, och istället ersättas av närhet till klientföretagets personal.

7.3 Summering av analys

Kontakten med samordningsansvarige är avgörande för såväl organisationsriktad commitment som socialt stöd. Denna kontakt möjliggör för bland annat trivsel, tillhörighet, uppskattning och förtroende. Visst socialt stöd erhålls från bemanningsföretaget, medan annat föredras från arbetsplatserna. Det upplevs att det finns visst socialt stöd som endast arbetsplatserna kan

bidra med. Det finns tecken på att behovet av socialt stöd varierar beroende på hur lång erfarenhet de har från arbetet inom kommunens skola och barnomsorg. Med mer erfarenhet behövs mindre socialt stöd, vilket visar sig i att det ses som skönt att slippa onödig information samt fortbildning. Det behövs också mindre information kring arbetsrutiner på de olika arbetsplatserna. Något som tycks påverka upplevelsen av organisationsriktad commitment är synen på anställningens funktion. Vissa ser anställningen som en möjlighet att bekanta sig med yrket och lära sig mer, och har planer på att plugga vidare eller söka en fast tjänst. Andra använder anställningen som en sidosyssla. Detta påverkar deras organisationsriktade commitment, och trots att de trivs vill de inte stanna en lång tid framöver.

8. Diskussion

Nedan diskuteras resultatet och analysen som helhet. Det belyses hur omständigheterna för den bemanningsanställde i vikariepoolen påverkar upplevelserna av organisationsriktad commitment respektive socialt stöd. Begreppens relevans i detta sammanhang berörs också.

Att arbeta som bemanningsanställd tycks vara en anställningsform som passar vissa, vilka exempelvis kan se det som en språngbräda eller som en sidosyssla. Det verkar finnas en syn på att detta inte är en anställningsform som fungerar i längden, vilket kan försvåra utvecklingen av organisationsriktad commitment. Å andra sidan kan anställningen utgöra en möjlighet att undvika ansvar och betungande arbete som kan följa med en fast anställning, vilket kan göra att organisationsriktad commitment utvecklas och att de bemanningsanställda vill stanna i bemanningsföretaget. Med låg ansvarsnivå kan det dock sannolikt vara lättare att avsluta sin anställning, och detta kan visa sig i respondenternas upplevelser av att de inte har någon förpliktelse att stanna. Som Olofsdotter och Augustsson (2008) menar, förväntas konsulter vara utbytbara med varandra för att skapa flexibilitet i bemanningsföretaget. Situationen av att vara utbytbar kan troligtvis också bidra till att det skapas liten förpliktelse att stanna. Omständigheterna som en anställning i ett bemanningsföretag medför, gör att det väcks funderingar kring om det överhuvudtaget är en bransch där det kan förväntas att de anställda ska stanna och där begreppet organisationsriktad commitment fyller någon funktion. Det är troligtvis svårt att utveckla organisationsriktad commitment som håller i längden, men det kan vara fördelaktigt att ta tillvara på den tillfälliga organisationsriktade commitment som kan skapas. Som undersökningen visar bidrar den befintliga organisationsriktade commitment bland de anställda, till viljan att göra ett bra jobb för bemanningsföretagets räkning och att vara lojal. För bemanningsföretaget utgör detta positiva konsekvenser av organisationsriktad commitment. Om bemanningsföretaget försöker främja de anställdas organisationsriktade commitment, finns också möjligheten att de anställda stannar längre än de först planerat. Via undersökningen framkom exempelvis upplevelsen av att anställningen blivit bättre än vad som förutspåtts. Det lyfts fram att kontakten med bemanningsföretaget blivit bättre än förväntat. I situationen som bemanningsanställd spelar kontakten med samordningsansvarige en viktig roll. Små välvilliga handlingar såsom att samordningsansvarige är trevlig, förstående och tar sig tid värderas högt av de anställda. De bemanningsanställda som tidigare varit vikarier direkt hos kommunen, upplever att möjligheterna till sociala kontakter och socialt stöd är bättre via bemanningsföretaget än vad de var hos kommunen. Bemanningsföretaget tillhandahåller en kontaktperson och ordnar arbetstillfällen, vilket underlättar situationen för vikarien. Som vikarie via bemanningsföretaget upplevs att man blir mer synlig. Detta kan visa på fördelarna med att ingå i en vikariepool. De upplevelser som finns från att ha varit vikarie direkt hos kommunen kan alltså påverka dagens upplevelser av att vara anställd i vikariepoolen hos bemanningsföretaget. Ovanstående kan peka på att det kan skapas viss

trygghet för en vikarie att tillhöra en vikariepool. Samtidigt finns ovissheten kring om bemanningsföretagets samarbete med kommunen kommer att fortlöpa när nytt upphandlingstillfälle infinner sig. Då sjukfrånvaron bland de kommunanställda varit hög har behovet av vikarierna i denna vikariepool varit stort. Att vikarierna fått många arbetsuppdrag påverkar sannolikt deras upplevelser av sin arbetssituation, och kan ha betydelse för utvecklingen av organisationsriktad commitment samt socialt stöd. Undersökningen visar att när bemanningsföretaget vill ha ut de anställda på arbete och därmed kontaktar dem, bidrar detta till upplevelsen av bland annat tillhörighet, förtroende och omtanke bland de anställda. Att det tillhandahålls många arbetserbjudanden kan alltså tänkas främja en positiv bild av bemanningsföretaget.

Att bemanningsanställda har två organisationer att förhålla sig till skapar särskilda förutsättningar för erhållandet av socialt stöd. Indelningen i olika former av socialt stöd kan göra det möjligt att se om det är vissa former som erhålls och andra inte. I undersökningen visas att de olika formerna av stöd kan erhållas från bemanningsföretaget, på visst sätt. Exempelvis utgörs upplevt instrumentellt stöd av taxiresor och personalbrickor, och inte konkret hjälp med direkta arbetsuppgifter. Det upplevs att det finns socialt stöd som endast arbetsplatserna kan bidra med, såsom bland annat information kring vad som gäller på respektive arbetsplats. Att den bemanningsanställde utför det praktiska arbetet på klientföretag, kan försvåra erhållandet av socialt stöd från bemanningsföretaget. Vi reflekterar kring om bemanningsföretaget kan bidra med mer än vad respondenterna förväntar sig. Gällande bristen på ovan nämnda informativa stöd påpekas att det inte är bemanningsföretagets fel. Vi funderar dock kring om även bemanningsföretaget skulle kunna vara delaktigt i att underlätta de bemanningsanställdas situation i detta avseende. Bemanningsenheten, det vill säga vikariepoolen, startas ju i ett samarbete mellan kommunen och bemanningsföretaget. En tanke är att det i detta samarbete är fördelaktigt med överenskommelser om vad som ska gälla för vikarierna. Exempelvis kan beslutas att ordinarie personal alltid ska introducera vikarierna i arbetsrutinerna och/eller att det på varje arbetsplats finns en lista över rutinerna. På så sätt kan bemanningsföretaget också informera sina anställda innan de kommer ut på arbetsplatsen, om hur introduktionen kommer gå till. Härigenom kan varje arbetsplats inom kommunens skola och barnomsorg få ett strukturerat och enhetligt arbetssätt, vikarierna vet vad som förväntas av dem, och bemanningsföretaget kan bidra med mer informativt stöd.

Nyttan med att sortera respondenternas upplevelser utifrån vad som tyder på de olika komponenterna av organisationsriktad commitment, kan vara att se om det är någon av komponenterna som är mer framträdande. Som tidigare forskning visar, har affektiv commitment, följt av normativ commitment, starkast positivt samband med olika arbetsrelaterade beteenden som är önskvärda för arbetsgivaren, samt mest positiv inverkan på arbetstagarens hälsa. Upprätthållande commitment har antingen negativt samband, inget samband eller litet samband med dessa eftersträvansvärda följder (Meyer et al., 2002). I vår undersökning urskiljs att det finns upplevelser som speglar respektive komponent av organisationsriktad commitment och ingen av respondenterna verkar luta tydligt övervägande mot just en av komponenterna. Om det vore så att upprätthållande commitment varit mest markant, hade konsekvenserna för såväl bemanningsföretaget som dess anställda sannolikt varit sämre. De anställda hade då i stort sett endast stannat kvar i bemanningsföretaget på grund av att de kände sig tvungna att göra det, och hade troligtvis inte varit lika intresserade av att göra ett bra jobb eller mått särskilt bra. Dock upplevs att anställningen bidrar till trivsel och att de har anställningen för att de vill. Affektiv commitment är alltså en betydande del av förklaringen till varför de för tillfället stannar kvar i bemanningsföretaget.

Något som kan tänkas ha betydelse för hur organisationsriktad commitment och socialt stöd upplevs är att vikariepoolen är relativt nystartad, närmare bestämt har den funnits i ett år. Exempelvis uttrycks att det inte varit aktuellt att erhålla vissa former av socialt stöd, men upplevelsen är att det skulle gå att få om behov uppstår. Ju mer tiden går kan nya situationer och nya behov uppstå, och då kan det utvärderas om deras förmodan stämmer. Med tiden kan också deras organisationsriktade commitment därmed tänkas öka eller minska beroende på vad som inträffar.

En intressant iakttagelse från undersökningen är att en anställning i ett bemanningsföretag kan utgöra en möjlighet att undvika ansvar och administrativt arbete. Det uttrycks att pappersarbete tar allt större plats i läraryrket och att detta är betungande. Ett bemanningsföretag kan alltså tänkas locka till sig arbetstagare genom att erbjuda en anställningsform där detta till större del undviks. Förändringar inom yrkesområden kan således påverka vilka prioriteringar arbetstagare gör gällande vad som är viktigt i en anställning. Att söka sig till ett bemanningsföretag skulle kunna vara ett sätt att undvika mycket ansvar och mycket socialt stöd som kan upplevas onödigt. Istället kan prioriteringarna utgöras av att själv kunna välja vissa delar av arbetet, samt vara mer fri och självständig. Frågeställningen som Meyer och Allen (1997) lyfter gällande att arbetstagare med hög organisationsriktad commitment skulle kunna låta arbetet ta för mycket av sin tid och energi tänker vi är aktuell i detta sammanhang. Mycket ansvar i en organisation kan bidra till upplevelser av skyldigheter och förpliktelser, och därmed normativ commitment. Detta kan vara tröttande i längden och en anställning i ett bemanningsföretag kan då vara ett medel till att undgå att bli alltför indragen i en organisation. Som tidigare forskning visar, finns samband mellan olika hälsoaspekter och affektiv commitment, men dessa samband är svagare med upprätthållande och normativ commitment.

9. Slutsatser

Nedan presenteras övergripande slutsatser från undersökningen.

9.1 Upplevelser och vad som påverkar

Det finns upplevelser som tyder på alla tre komponenterna av organisationsriktad commitment. Ingen av komponenterna upplevs som tydligt övervägande, men affektiv commitment är en betydande del av förklaringen till varför de för tillfället stannar kvar i bemanningsföretaget. Visst socialt stöd erhålls från bemanningsföretaget, medan annat föredras från arbetsplatserna. Alla former av socialt stöd kan erhållas från bemanningsföretaget, dock inte helt och hållet. Det upplevs att det finns socialt stöd som endast arbetsplatserna kan bidra med. Det upplevs vara brist på informativt stöd, i form av information kring vad som gäller på respektive arbetsplats.

Kontakten med samordningsansvarige är avgörande för såväl organisationsriktad commitment som socialt stöd. Denna kontakt möjliggör för bland annat trivsel, tillhörighet, uppskattning och förtroende. Upplevelsen av socialt stöd främjar upplevelsen av organisationsriktad commitment. Upplevelsen av socialt stöd påverkas av hur lång erfarenhet de har från arbetet inom kommunens skola och barnomsorg. Med mer erfarenhet upplevs behovet av socialt stöd vara mindre. Synen på anställningens funktion påverkar upplevelsen av organisationsriktad commitment. Vissa ser anställningen som en möjlighet att bekanta sig med yrket och lära sig mer, och har planer på att plugga vidare eller söka en fast tjänst. Andra använder anställningen som en sidosyssla. Detta försvårar utvecklingen av organisationsriktad

commitment, och trots att de trivs vill de inte stanna i bemanningsföretaget en lång tid framöver. Anställningen ses också kunna utgöra en möjlighet att undvika ansvar och betungande arbete som kan följa med en fast anställning, och detta kan å andra sidan göra att organisationsriktad commitment utvecklas.

9.2 Resultatens innebörd för bemanningsföretaget

Det verkar finnas en syn på att detta inte är en anställningsform som fungerar i längden, vilket kan försvåra utvecklingen av organisationsriktad commitment. För bemanningsföretaget kan detta innebära att det kan vara fördelaktigt att ta tillvara på den tillfälliga organisationsriktade commitment som kan skapas. Som undersökningen visar bidrar den befintliga organisationsriktade commitment bland de anställda, till viljan att göra ett bra jobb för bemanningsföretagets räkning och att vara lojal. För bemanningsföretaget utgör detta positiva konsekvenser av organisationsriktad commitment, exempelvis i form av att klientföretaget blir nöjda med bemanningsföretagets tjänster och bemanningsföretaget får gott anseende. Om bemanningsföretaget försöker främja de anställdas organisationsriktade commitment, finns också möjligheten att de anställda stannar längre än de först planerat. Via undersökningen framkom exempelvis upplevelsen av att anställningen blivit bättre än vad som förutspåtts. Det lyfts fram att kontakten med bemanningsföretaget blivit bättre än förväntat och att trivsel upplevs. Framgångsfaktorer som bemanningsföretaget bör värna om är att ta sig tid för de anställda vid telefonsamtal, att förmedla uppskattning och visa efterfrågan samt att hålla det som utlovats. Något som bemanningsföretaget kan tänka på är att arbeta för att skapa trygghet hos de anställda. Detta kan bland annat göras genom att ge tydlig bekräftelse när ledighet är godtagbar. Ytterligare att beakta är att de anställda kan ha olika syfte med sin anställning och olika lång erfarenhet av yrket och tidigare arbete inom kommunens skola och barnomsorg. Olikheterna kan innebära att det finns varierande förväntningar och behov vad gäller socialt stöd. För att skapa organisationsriktad commitment och välbefinnande hos arbetstagarna kan det vara hjälpsamt att matcha dessa behov. Undersökningsresultatet utmynnar i en rekommendation om att ge mer socialt stöd, framförallt informativt, till de med kortare erfarenhet. Påfrestningarna som är kopplade till att vara på olika arbetsplatser kan tänkas minskas genom ökat informativt stöd.

10. Förslag på framtida forskning

Nedan följer förslag på tidigare forskning, utifrån intressanta iakttagelser från undersökningen.

Som framkom i undersökningen kunde en anställning i ett bemanningsföretag utgöra en möjlighet att undvika ansvar, administrativt arbete och onödigt socialt stöd, vilket kunde följa med en fast anställning. Ett förslag till framtida forskning kan vara att se om denna möjlighet är en växande trend för bemanningsanställda även inom andra yrkesområden. Det kan vara intressant att undersöka om denna möjlighet på sikt kan komma att värderas så högt att det utvecklas tillräckligt hög organisationsriktad commitment gentemot bemanningsföretaget, så att den bemanningsanställde väljer att stanna kvar. Ytterligare forskningsförslag kan vara att se hur vanligt förekommande det är att söka sig till bemanningsföretag med motivet att undvika ansvar och onödigt socialt stöd, i förhållande till andra motiv såsom att anställningen kan utgöra en språngbräda eller en sidosyssla.

11. Referenser

Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior 49,* 252-276.

Bellaagh, K. & Isaksson, K. (1999). Uthyrd men fast anställd. *Arbete och Hälsa,* 1999:6. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Bemanningsföretagen. (Odaterad). *Fakta om branschen.* http://www.bemanningsforetagen.se/branschfragor/om-branschen_1/fakta [2013-04-19]

Bergström O., Håkansson, K., Isidorsson, T., Walter, L., (2007). *Den nya arbetsmarkaden – bemanningsbranschens etablering i Sverige.* Lund: Academia Adacta.

Cobbs, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine, 38,* (5), 300-314.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna.* Lund: Studentlitteratur.

House, J.S., (1981). *Work stress and social support.* Readin, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Isaksson, K. & Bellaagh, K. (1999). Anställda i uthyrningsföretag – vilka trivs och vilka vill sluta. *Arbete och Hälsa,* 1999:7. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Jeding, K., Hägg, G. M., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T. & Vingård, E. (1999). Ett friskt arbetsliv: Fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering. *Arbete och Hälsa,* 1999: 22. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Kahn, R.L. & Antonucci, T.C. (1980). Convoys over the life course: Attachment, roles and social support. I P.B. Baltes & O. Brim (Red.) *Life-span development and behaviour*, *3,* 253–268. New York: Academic Press.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life.* New York: Basic Books.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* Lund: Studentlitteratur.

LaRocco, J., House, J.S. och French Jr., J.R.P. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior, 21,* (3), 202-218.

Leveson, L., Joiner, T. & Bakalis, S. (2010). Dual commitment in the Australian construction industry. *Asia Pacific Journal of Human Resources 48,* (3), 302–318.

Liden, R.C., Wayne, S.J., Kraimer, M.L., & Sparrowe, R.T. (2003). The dual commitments of contingent workers: an examination of contingents' commitment to the agency and the organization. *Journal of Organizational Behavior, 24,* 609-625.

Love, P. & Edwards, D. J. (2005). Taking the pulse of UK construction project managers' health: Influence of job demands, job control and social support on psychological wellbeing. *Engineering, Construction and Architectural Management, 12,* (1), 88-101.

Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1,* 61-89.

Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace.* Thousand Oaks: SAGE Publication.

Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. och Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior 61,* 20–52.

Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R. (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover.* San Diego, CA: Academic Press.

Olofsdotter, G. & Augustsson, G. (2008). Uthyrda konsulter från bemanningsföretag: Främling eller outsider? *Arbetsmarknad & Arbetsliv, 14,* (4), 11-25.

Pekkari, A. (1999). *Anställningsformer,* Ura 1999:13. Stockholm: AMS utredningsenhet.

Van Breugel, G., Van Olffen, W., & Olie, R. (2005). Temporary Liaisons: The Commitment of ’Temps’ Towards Their Agencies. *Journal of Management Studies, 42,* 539-566.

Vetenskapsrådet. (Odaterad). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.* Stockholm: Vetenskapsrådet. http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf [2013-04-22]

Wanous, J.P., Poland, T.D., Premack, S.L. & Davis, K.S. (1992). The effects of met expectations on newcomer attitudes and behaviors: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 77,* 288-297.

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken.* Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1: Intervjuguide

Bakgrundsinformation:

– Ålder?
– Anställningsform?
– Hur länge har du arbetat i vikariepoolen hos bemanningsföretaget?
– Hur många olika arbetsplatser är du ute på?

Faktorer kring anställningen som kan påverka upplevelsen av organisationsriktad commitment och socialt stöd:

– Vad var det som gjorde att du sökte dig till bemanningsföretaget?

– Vad ser du som positivt respektive negativt med din anställning?

– Anser du att det som utlovades vid anställningstillfället (arbetsuppgifter o.s.v.) har infriats? Motsvaras förväntningarna? På vilket sätt?

– Upplever du att bemanningsföretaget behandlar er anställda på ett likvärdigt sätt? På vilket sätt?

– Upplever du att du vet vad som förväntas av dig i ditt arbete?

Organisationsriktad commitment

Affektiv commitment:
– Hur bekant är du med bemanningsföretagets värdegrund? Vad tänker du kring denna?

– Trivs du så bra med din anställning i bemanningsföretaget att du kan tänka dig stanna en lång tid framöver?

– Känner du tillhörighet till bemanningsföretaget? På vilket sätt?

Upprätthållande commitment:
– Hur skulle du känna om du lämnade bemanningsföretaget? Skulle något bli besvärligt? Skulle du sakna något?

– Upplever du att du har andra alternativ än att arbeta hos bemanningsföretaget?

Normativ commitment:
– Vilka skyldigheter/vilket ansvar upplever du gentemot bemanningsföretaget?

– Upplever du att du har förpliktelse att stanna kvar hos bemanningsföretaget? På vilket sätt?

Socialt stöd

– Hur ser kontakten med bemanningsföretaget ut?

– När kontaktar bemanningsföretaget dig? När kontaktar du organisationen?

– Upplever du att kontakten är tillräcklig/otillräcklig? Utveckla.

Instrumentellt stöd:
– Om du behöver, får du då handgriplig, konkret hjälp från bemanningsföretaget? På vilket sätt?

– Får du ledigt när du behöver?

Informativt stöd:
– Om du behöver, får du då råd i ditt arbete från bemanningsföretaget? På vilket sätt?

– Upplever du att du får tillräckligt med information från bemanningsföretaget, för att kunna genomföra ditt arbete på ett tillfredsställande sätt? Utveckla.

– Upplever du att du får den fortbildning du behöver från bemanningsföretaget? På vilket sätt?

Värderande stöd:
– Får du feedback från bemanningsföretaget? När? (presterat bra/otillräckligt) Är feedbacken tillräcklig?

Emotionellt stöd:
– Upplever du att bemanningsföretaget visar omtanke om dig? På vilket sätt?

– Upplever du att bemanningsföretaget har förtroende för dig? Utveckla.

– Arbetar bemanningsföretaget med att skapa gemenskap? På vilket sätt?

HÖGSKOLAN
HALMSTAD