



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INST FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP

Examensarbete för Master i sociologi, 30 hp

Att trivas, stanna eller lämna?  
En studie om socialsekreterare inom  
ekonomiskt bistånd.

*Helena Håkansson*

Handledare: Lotta Dellve

Vt.17

## **Abstract**

*A quantitative survey was used to investigate how experiences of work and organizational factors linked to support and resources affect job satisfaction and turnover intentions among social workers within social assistance. The main findings shows that the work is characterized by time conflicts, but that organizational support, staff orientation and experience of an attractive workplace can weigh up the negative effects of time conflicts. Staff orientation, organizational support and the experience of an attractive workplace decrease turnover intentions and increases job satisfaction. There is however a need for future research to further examine those variables among social workers within social assistance and to try to identify illegitimate (unnecessary or unreasonable) work tasks which can affect the experiences of time conflict so those can be reduced.*

Key words: social workers, social assistance, intention to leave, turnover, job satisfaction, work conditions, work environment.

## **Förord**

Mitt intresse för studieområdet kommer av att jag under två år som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd var med om att runt 40 kollegor lämnade arbetet. Förutom studieintresset för området har denna förförståelse också lett till att explorativa variabler som inte återfunnits i tidigare forskning har inkluderats i studien.

## **Introduktion**

Det finns ingen brist på socionomer men av olika anledningar verkar de inte vilja arbeta med myndighetsutövning, och speciellt inte med ekonomiskt bistånd. Att arbeta med samhällets mest utsatta är ett genomgångsyrke är inte en eftersträvansvärd situation. Trots det finns det väldigt lite forskning på själva arbetet med ekonomiskt bistånd och vad som påverkar viljan att stanna eller lämna arbetet.

Redan 2013 upplevde mer än hälften av socialsekreterarna inom ekonomiskt bistånd att personalomsättningen var hög och enbart en fjärdedel trodde själva att de skulle arbeta kvar på sin tjänst tre år senare (Vision 2013). Nästan 90 procent av landets kommuner hade svårt att rekrytera erfarna socialsekreterare 2015 och två av tre kommuner uppgav att de även hade svårt att rekrytera nyutexaminerade socionomer till arbetet med ekonomiskt bistånd (SKL 2015). I dagsläget har åtta av tio kommuner problem att fylla vakanta tjänster för socialsekre-

terare, runt om i landet saknas nästan 1000 socialsekreterare (Granestrand 2017). Problemet med att rekrytera har dock inte att göra med att det finns få socionomer. Tillgången på utexaminerade socionomer är både god och förväntas växa under de närmaste 20 åren. Under de senaste åren har det varit nästan fyra sökanden per antagen på landets socionomprogram (Viberg m.fl. 2015). De senaste åren har lönerna inom socialtjänsten höjts just på grund av personalomsättningen, men trots det finns ännu inga tecken på att trenden håller på att vända.

Det kan finnas många anledningar till att inte vilja arbeta i socialtjänsten, vilket kan förklara en del av problemen med att rekrytera. Det förklarar dock inte varför de som har valt att börja arbeta som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd i så hög grad väljer att lämna sina arbetsplatser. Trots att arbetet inom socialtjänsten präglas av olika förutsättningar (gällande bland annat arbetsuppgifter, målgrupper, lagar och tidsaspekter) klumpas socialsekreterare ofta ihop i en homogen grupp inom forskningen. Det finns väldigt lite forskning på arbetsvillkoren för specifika grupper av socialsekreterare, och speciellt gällande arbetet med ekonomiskt bistånd (Håkansson 2016). Därav har forskning som rör andra områden i socialtjänsten och sjuksköterskor samt arbetslivsforskning på en mer generell nivå inkluderats i studien.

## **BAKGRUND**

### **Att lämna eller stanna**

Möjligheten att rekrytera och behålla kvalificerad arbetskraft är en av de viktigaste frågorna för arbetsplatser (Bakker & Schaufeli 2008). En viss personalomsättning kan vara positiv då det kan leda till nytänkande och en nytändning både för individen och organisationen (Liljegren & Ekberg 2009). Men om personalomsättningen blir för hög kan den istället leda till att de som är kvar inte orkar engagera sig i nya kollegor, att sammanhållningen i arbetsgruppen påverkas negativt och att det uppstår en känsla av att yrket inte är något framtidsyrke. Effekter som i sin tur kan bidra till att ytterligare öka personalomsättningen (Lindquist 2010). Viljan att byta arbete påverkas bland annat av externa faktorer, där en av de viktigaste faktorerna har setts vara hur arbetsmarknaden ser ut och hur lätt det är att byta till ett likvärdigt eller bättre jobb (Healy m.fl. 2007, Gyensare m.fl. 2016, Furåker m.fl. 2014).

Trots att myndighetsutövning inom det sociala arbetet är ett krävande yrke med hög känslomässig intensitet och moraliska dilemman har ett flertal studier indikerat att intentionen att lämna påverkas av fler faktorer än enbart arbetstyngd eller svåra arbetsuppgifter (Tham &

Meagher 2009, Tham 2007). Studier har visat att arbetsförhållanden kan betyda mer för viljan att stanna eller lämna än arbetsuppgifterna i sig (Lindquist 2010, Clausen & Borg 2010, Gyensare m.fl. 2016). Även attityder till arbetet och uppfattningar om arbetet, som engagemang, att arbetet är attraktivt och arbetstillfredsställelse, kan betyda mer för viljan att stanna eller lämna än arbetets innehåll (Kim & Kao 2014, Åteg & Hedlund 2011, Clausen & Borg 2010). En av de mest studerade uppfattningarna om arbete är arbetstillfredsställelse (Kim & Kao 2014).

Arbetstillfredsställelse handlar om hur arbetet uppfattas, om man känner sig uppskattad på arbetsplatsen och om arbetet är intressant. Det rör även vad man känner att man tjänar på att utföra arbetet, om arbetet upplevs utvecklande, att vara stolt över sitt jobb och upplevelsen av att utföra ett bra arbete (Åteg & Hedlund 2011). Att känna någon form av tillfredsställelse från det arbete man utför är en viktig faktor för att anställda ska stanna på sin arbetsplats. Arbetstagare som är nöjda med sina arbeten har funnits vara mindre benägna att sluta och kommer troligtvis att vara mindre intresserade av att söka andra arbeten jämfört med de som har en lägre arbetstillfredsställelse (Åteg & Hedlund 2011, Mor Barak m.fl. 2001). Att ha en positiv inställning till sitt jobb är speciellt viktigt när man arbetar med människor (Hasenfeld 2010). Även om en socialsekreterare med låg arbetstillfredsställelse inte byter arbete är det inte orimligt att tänka sig att en missnöjd attityd påverkar engagemanget för arbetet med människor och i sin tur arbetet med klienterna på ett negativt sätt (Tham 2007). Flera studier gällande sjuksköterskor har även visat att orsaker till att sluta kan relateras mer till frågor som rör arbetstillfredsställelse snarare än externa faktorer på arbetsmarknaden utanför arbetsgivarens kontroll (Coomber & Barriball 2007).

Ett relativt nytt område inom forskningen handlar om upplevelsen av ett attraktivt arbete, vilket knyter an till både arbetets innehåll, arbetsförhållanden och arbetstillfredsställelse. Ett attraktivt arbete har egenskaper som gör att det framstår som positivt både av utomstående och av de som arbetar där (Björn 2016, Åteg 2006, Dutton m.fl. 1994). Det innebär att arbetsplatsen upplevs på ett attraktivt sätt både av potentiella arbetstagare så att de vill söka sig dit, men framför allt för de redan anställda, så att utbildad och kompetent personal vill stanna kvar (Hedlund m.fl. 2009). Om de anställda uppfattar arbetsplatsen som attraktiv förutsätts det att attraktiviteten kommer att höjas även för blivande anställda. I processen att skapa ett attraktivt arbete är en av de viktigaste faktorerna att se till positiva aspekter och förstärka dem snarare än att leta problem (Hedlund m.fl. 2009). Anställda som är missnöjda med sitt arbete kan pro-

testera, men de kan också välja att lämna. Om protest inte ses som en handling som kommer ge mer än vad den kostar kommer arbetstagaren till slut välja att lämna arbetsplatsen istället för att försöka göra den bättre (Hirschman 2008). Ju starkare tillhörighet man har till organisationen desto större är å andra sidan sannolikheten att man kommer att försöka påverka den att ändra riktning jämfört med om arbetsförhållandena inte upplevs som optimala (Hirschman 2008).

### **Arbetet med ekonomiskt bistånd**

Välfärdsstaten består av ett antal människobehandlande organisationer där politiken omsätts till verklighet genom mötet med människor, som i skolan, vården och socialtjänsten (Hasenfeld 2010). Socialtjänsten i Sverige organiseras på kommunal nivå vilket innebär att det yttersta ansvaret för kommunens befolkning ligger hos kommunernas socialnämnder (i Göteborgs fall stadsdelsnämnderna). För att socialnämnderna inte ska behöva ta beslut i alla individärenden har rätten att fatta beslut i många frågor delegerats till socialtjänsten.

Samtidigt som arbetet styrs av lagar och kommunala riktlinjer baseras bedömningarna på en moralisk värdering kring vem som har rätt till vad utifrån klientens sociala situation (Hasenfeld 2010). Speciellt för arbetet med ekonomiskt bistånd är ett relativt stort handlingsutrymme kring beslutsfattande och den månatligen återkommande arbetsuppgiften att ta beslut om ekonomiskt bistånd för nästa månad. Utöver enhetschefen leds arbetet på socialtjänstens enheter av arbetsledare som vanligtvis kallas 1e socialsekreterare. 1e socialsekreteraren fördelar arbetsuppgifter, ser till att arbetet bedrivs enligt gällande delegationsordning, lagar och rutiner, samt är ett stöd i det dagliga arbetet. Ett annat vanligt förekommande stöd för socialsekreterarna är också metodhandledning vilket innebär handledning kring arbetsmetoder och beslutsfattande. Genom stöd och kontroll av klienterna ska socialsekreterarna besluta om prioritering av resurser för de människor som har kontakt med dem. Förutom att hantera den aktuella situationen syftar interaktionen ofta också till att uppnå en förändring i beteende hos klienten från socialtjänstens sida (Hasenfeld 2010, Svensson 2013). Att arbeta med människor på detta sätt kräver både medmänsklighet och en identifikation med de klienter man träffar. Samtidigt är för mycket eller ”fel” sorts känslor problematiskt och på gränsen till oprofessionellt. För att arbetet ska kunna utföras på ett för organisationen adekvat sätt behöver det emotionella engagemanget vara i linje med organisationens förhållningssätt (Thompson & McHugh 2009). Om det innebär att ständigt behöva begränsa sina känslomässiga reaktioner

till förmån för andra känslor kan det leda till en minskad motivation och minskat engagemang för arbetet (Hasenfeld 2010, Thompson & McHugh 2009). Men om konflikter på grund av motstridiga känslor inför arbetet däremot är frånvarande kan mötet med människor å andra sidan vara en av de mest belönande aspekterna genom att bidra till både meningsfullhet och stolthet i arbetet (Hasenfeld 2010).

Arbetet kan vara en viktig grund för identitet och självbild, även om betydelsen varierar mellan individer och position i arbetslivet (Semmer m.fl. 2010). Bilden av organisationen påverkar dock den kognitiva kopplingen, identifikationen, till organisationen. Uppfattar man att utomstående har en negativ bild av organisationen kan det påverka både yrkets upplevda attraktivitet och det egna välbefinnandet. Men om det å andra sidan finns en stark identifikation till arbetsplatsen kan det leda till en mer positiv värdering av arbetet trots andras uppfattningar (Dutton m.fl. 1994). Identifikationen påverkar i sin tur både engagemang, arbetstillfredsställelse och intentionen att vilja arbeta kvar (Dutton m.fl. 1994, Sjöberg & Sverke 2000).

Utöver de egna känslorna inför arbetet påverkas man också av andras uppfattningar om organisationen. Arbetet i socialtjänsten utförs i ett spänningsfält av motstridiga intressen där man som representant för organisationen ofta befinner sig i en klämposition mellan individen, organisationen och omvärlden (Linde & Svensson 2013). Gentemot klienterna består arbetet med ekonomiskt bistånd av en ständig balans mellan att vara medmänsklig och att vara organisationens representant, en dubbel roll som många socialsekreterare har svårt att förena (Billquist 1999, Byberg 2002, Dellgran 2008, Marttila 2012, Stranz 2007, Steive 2015). En inte oväsentlig del av tiden i arbetet med ekonomiskt bistånd går åt till att förklara för klienter vad de behöver lämna in för underlag och varför (Steive 2015). Även gentemot andra professionella finns ett spänningsförhållande där områdets status speglas, något som kan visa sig genom upplevelser av att ses som "bad guys" bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd (Marttila 2012: 34). Många socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd upplever även en motsättning mellan en extern negativ bild av arbetet och en positiv intern bild av att kunna och vilja göra skillnad (Jessen 2010).

### **Krav och resurser**

Generellt sett innehåller alla typer av arbeten olika former av krav och resurser. Enligt Jobb-Krav-Resurs modellen uppstår arbetsengagemang och mer hållbara arbetsförhållanden när det

finns en balans mellan krav och resurser i arbetet (Demerouti m.fl. 2001). Krav refererar till det som behöver utföras i arbetet och resurser till stödjande faktorer som behövs för att kunna utföra arbetet så bra som möjligt (Schaufeli & Bakker 2004). Krav är inte negativt i sig, utan utmanande krav kan också vara positivt för arbetsengagemanget (Dellve & Eriksson 2016). Beroende på hur stor ansträngning som krävs för att kunna möta kraven kan de dock istället omvandlas till stressfaktorer (Schaufeli & Bakker 2004). Resurser i arbetet kan skapa en buffert som mildrar eller slår ut effekterna av för höga krav. Resurser är nödvändiga för att arbetet ska kunna utföras på ett optimalt sätt samtidigt som de har en betydelse i sig själva genom att påverka upplevelsen av arbetet. En arbetsmiljö som innehåller många resurser kan öka både dedikation och möjligheter att utföra arbetet (ibid). Resurser kan finnas på flera nivåer; på organisationsnivå, mellanmännisklig nivå, uppgiftsnivå och positionsnivå. På organisationsnivå handlar det om lön, ett bra ledarskap, återkoppling på arbetet, information och att det finns utvecklingsmöjligheter. På den mellanmänniskliga nivån handlar det om den närmaste arbetsledningen, stöd och klimatet mellan kollegor. På uppgiftsnivå handlar det om att ha ett varierande arbete, identifiera sig med arbetsuppgifter och att få återkoppling. På positionsnivå handlar det om rollklarhet och delaktighet i beslut som rör arbetet (Dellve & Eriksson 2016).

De mest uppmärksammade kraven i arbetet som socialsekreterare som kan påverka intentionen att lämna är kvantitativ och känslomässig arbetsbelastning (Tham & Meagher 2009, Lindquist 2010, Tham 2007, Clausen & Borg 2010, Olsson 2004, Healy m.fl. 2007). Kvantitativa krav relaterar till arbetsmängd och tidskonflikter i arbetet. Tidskonflikter handlar om tidsmässiga konflikter på arbetsplatsen och de arbetsuppgifter man förväntas utföra. Känslomässiga krav handlar främst om mötet med utsatta klienters känslor och förväntningar och hanterandet av dem inom ramen för socialtjänsten som organisation. Kvinnliga socialarbetare med begränsad arbetslivserfarenhet som arbetar inom offentliga sektorn både upplever att de har en högre arbetsbörda och påverkas mest negativt av det (Blomberg m.fl. 2015).

I socialt arbete finns inget mått på hur många socialsekreterare som bör finnas i relation till befolkningens mängd eller lämpligt antal ärenden per socialsekreterare till skillnad från i exempelvis skolans värld (Bergmark & Lundström 2004). En av förklaringarna till det är att ärenden kan variera väldigt mycket i ”tyngd” beroende på komplexiteten. Ett för högt antal klienter och en obalans mellan tid för klientarbete och administration kan dock leda till en situation av bristande meningsfullhet och otillfredsställelse bland många socialsekreterare (Jönsson 2005). När man arbetar med människor behövs ett visst utrymme för reflektion men trots att

det är en erkänt viktig komponent upplever många socialsekreterare att de inte har nog tid för reflektion i arbetet (Byberg 2002, Olsson 2004). Några studier visar i linje med detta att upplevelsen av arbetsmängden i socialtjänsten är viktigare än själva antalet ärenden (Kim & Kao 2014, Olsson 2004, Tham 2008).

Upplevelsen av arbetsmängden påverkas av hur stressfullt arbetet upplevs. Om arbetsdagen är splittrad och planeringen ständigt ändras på grund av störningar i arbetet förstärks negativa upplevelser av stress (Steive 2015). Akuta händelser som stör i planeringen är vanligt förekommande inom ekonomiskt bistånd men inte uppskattat då det påverkar arbetsdagens planering negativt (Byberg 2002, Billquist 1999, Olsson 2004). Att ha jouten eller behöva avbryta sitt arbete för att ta emot spontana besök innebär att man inte kan planera sin arbetsdag eller när som helst kan få ändra sin planering. Det kan bidra till en osäkerhet i arbetet som påverkar både upplevelser av stress och uppfattningen av att göra ett bra arbete (Olsson 2004, Billquist 1999). Även en för stor del administrativt arbete kan kopplas till upplevelsen av arbetsrelaterad stress (Collings & Murray 1996). Splittrade arbetsdagar med liten sammanhängande tid till dokumentation kan också bidra till att arbetsbördan i sig ökar genom att dokumentationen tar längre tid (Lindquist 2010). Även rollkonflikter kan ha en betydelse för upplevelsen av jobbrelaterad stress. En studie på socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd har visat att de upplever både en högre arbetsbörda och fler rollkonflikter jämfört med andra grupper (Blomberg m.fl. 2015).

Stressreaktioners styrka beror även på arbetsuppgiftens sociala innebörd. Förutom primära arbetsuppgifter består arbetet av ett antal sekundära arbetsuppgifter (Aronsson & Mellner 2016). Arbetsuppgifter värderas olika beroende på om de tillhör professionens kärna, periferi eller ligger helt utanför rollen. Legitima arbetsuppgifter stämmer med huvuduppdraget och arbetstagarens förväntningar medan illegitima arbetsuppgifter uppfattas som onödiga eller oskäliga. Onödiga arbetsuppgifter är sådant som inte skulle behöva göras om saker organiserades annorlunda. Oskäliga arbetsuppgifter är sådana som egentligen skulle kunna utföras av någon annan (Semmer m.fl. 2010). Majoriteten av de arbetsuppgifter som uppfattas som illegitima har setts tillhöra sekundära uppgifter, förmodligen för att de är potentiella stressorer som tar tid från huvuduppdraget. Illegitima arbetsuppgifter kan också uppfattas som ett tecken på bristande social och yrkesmässig respekt och därmed som bristande respekt för individens kompetens (Semmer m.fl. 2010). Har man för många illegitima arbetsuppgifter kan det påverka prestationen i den legitima arbetsuppgiften negativt, vilket i sin tur hotar självbilden



och identifikationen till arbetet (Aronsson & Mellner 2016). Det saknas forskning på konkreta arbetsuppgifter som kan anses vara illegitima men extraarbete till följd av icke-kompatibla datasystem eller administrativa uppgifter som dokumentation och policyfrågor kan uppfattas ligga utanför den professionella rollens kärna för människobehandlande professioner (Aronsson m.fl. 2012, Semmer m.fl. 2010).

### **Organisatoriskt stöd**

Organisatoriskt stöd är en resurs som uppmärksammas i flertalet studier gällande socialsekreterares vilja att stanna i arbetet (Mor Barak m.fl. 2001, Olsson 2004, Healy m.fl. 2007). Organisatoriskt stöd handlar om faktorer som underlättar handläggningen och beslutsfattandet i det dagliga arbetet för att arbetet ska kunna utföras på ett så optimalt sätt som möjligt. Det innefattar ett stödjande klimat både mellan ledningen och arbetstagarna samt kollegor emellan (Tham 2007). Vetskapen om att det går att få stöd i krävande situationer och att kunna prata med någon som har erfarenhet eller kunskap om liknande situationer kan skapa en trygghet i arbetet (Olsson 2004). Olika former av stöd verkar dock påverka på olika sätt. Upplevelsen av ett bristande stöd från ledningen har visat sig vara viktigare för viljan att lämna än sammanhållningen mellan kollegor (Kim & Kao 2014). Sammanhållningen mellan handläggarna har däremot framkommit som ett av de främsta motiven till att vilja stanna trots kritik mot själva verksamheten (Lindquist 2010). Det indikerar att ett missnöje med kollegor kan vägas upp av att ledningen uppfattas som stödjande, men om ledningen däremot upplevs som bristfällig så ökar risken för att vilja lämna även om arbetsgruppen fungerar bra.

En annan typ av organisatoriskt stöd är mer konkret stöd kring regelverket som styr arbetet. Arbetet med ekonomiskt bistånd karakteriseras av flera inre osäkerheter och spänningsförhållanden, varav de flesta kan relateras till det relativt stora handlingsutrymme som socialsekreterarna inom ekonomiskt bistånd har (Håkansson 2016). Dellgran & Höjer (2005) har sett att en ökad mängd regler och rutiner kan leda till ett missnöje som kan bli så starkt att man vill lämna yrket medan Byberg (2002) har sett en positiv koppling mellan en hög grad av regelstyrning, trivsel på arbetet och låg personalomsättning. I Bybergs studie (2002) var handläggarna involverade i utformningen av reglerna och rutinerna vilket tyder på att de olika resultaten av kontroll och regelstyrning kan ha att göra med inflytande och möjlighet att påverka snarare än reglerna i sig. En speciell fråga när det gäller mellanmänniska relationer är om so-

cialt stöd modererar eller dämpar effekten av stressfaktorer (SBU 2003). Både stöd från närmaste arbetsledare och stöd från kollegor har setts kunna influera arbetstillfredsställelsen positivt och intentionen att lämna negativt (Heijden m.fl. 2010, Coomber & Barriball 2007).Handledning är en stor källa till stöd i socialt arbete men ett missnöje med handledningen kan också leda till en ökad stress i arbetet (Collings & Murray 1996).

### **Ledningens personalorientering**

En annan resurs som framträtt i ett flertal studier gällande intention att lämna arbetet inom socialtjänsten är upplevelsen av organisationens personalorientering (Tham 2007, Tham 2008, Tham & Meagher 2009, Welander 2016, Healy m.fl. 2007). Personalorientering handlar om fokus på personalen, att ledningen tar hand om personalen på ett bra sätt, har ett intresse för personalens hälsa och välbefinnande samt att ett väl utfört arbete belönas (Tham 2007). Även om lönen kan vara en stor anledning till missnöje är det främst belöning i form av uppskattning och feedback som efterfrågas, upplevelsen av att bli rättvist behandlad har visat sig vara viktigare än lönen i sig för viljan att stanna på arbetsplatsen (Welander m.fl. 2016, Kim & Kao 2014). Att uppskattning framstår som viktigt kan bero på att det kan väga upp den känslomässiga intensiteten som arbetet i socialtjänsten präglas av samt öka känslan av att göra ett bra jobb och därmed öka arbetstillfredsställelsen (Lindquist 2010).

Personalorienteringen visar sig även i hur mycket man satsar på sin personal. Många socialsekreterare är inte nöjda med sina utvecklingsmöjligheter i arbetet och ser det som ett hinder för att vilja stanna kvar (Healy m.fl. 2007, Olsson 2004). Det handlar inte bara om utbildning utan också om att arbetet innehåller positiva utmaningar som är utvecklande (Tham 2008). Ett missnöje med personalorienteringen rör inte bara hur man själv blir behandlad utan kan framförallt kopplas till en upplevelse av hur arbetsgruppen behandlas. En kollektiv upplevelse av att inte bli tagen på allvar kan leda till uppfattningen att organisationen inte värderar arbetet som utförs nog högt (Welander 2016). Att stöd och uppskattning framträder som viktiga faktorer för arbetet i socialtjänsten skulle kunna bero på att de känslomässiga kraven i arbetet medför ett större behov av erkännande och belöning från ledningen än i andra arbeten. Det skulle dock också kunna vara ett resultat av att det finns ett starkt fokus på klienternas behov som gör att personalens behov hamnar i skymundan (Tham & Meagher 2009).

## **Sammanfattning av bakgrund**

Trots den stora personalomsättningen inom ekonomiskt bistånd finns det ingen specifik forskning på denna arbetsgrupp och vad som kan påverka intentionen att lämna arbetet. Viss forskning finns på arbetstillfredsställelse, men mycket av den nämnda forskningen har gjorts generellt på gruppen socialsekreterare eller på andra grupper inom socialtjänstens område.

Arbetet med ekonomiskt bistånd styrs av politik och lagstiftning samtidigt som många omständigheter har åsikter om arbetet som utförs. De påtagligaste kraven i arbetet är känslomässiga och kvantitativa krav. Känslomässiga krav relaterar till arbetets inneboende motsättningar, som att arbeta stödjande och samtidigt ställa krav utifrån organisationens värderingar. Kvantitativa krav relaterar till tidskonflikter i arbetet kring de arbetsuppgifter som ska utföras. Upplevelser av tidskonflikter och stress kan kopplas till arbetsuppgifternas sociala innebörd. Onödiga eller oskäliga arbetsuppgifter kan påverka upplevelsen av stress mer än det faktiska ärendantalet. Resurser som kan väga upp kraven och underlätta arbetet är organisatoriskt stöd och ledningens personalorientering. Organisatoriskt stöd motverkar osäkerheter kring beslutsfrågor, både gällande vilket beslut som ska fattas men också att beslutet tekniskt fattas på rätt sätt. Personalorientering handlar dels om signaler om att man som arbetsgrupp är viktig och dels om att förmedla uppskattning kring att arbetet inte bara är rätt utfört, utan också bra utfört. En god personalorientering kan väga upp en känslomässig intensitet och leda till bättre trivsel. Även uppfattningar på ett mer personligt plan som upplevelsen av en attraktiv arbetsplats påverkar både arbetstillfredsställelse och viljan att lämna, en positiv upplevelse av organisationen som helhet minskar risken att man funderar på att lämna.

Genom att rikta fokus på faktorer som påverkar arbetstillfredsställelse och intentioner att lämna yrket bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är förhoppningen att bidra till mer kunskap kring frågan så att arbetet med samhällets mest utsatta människor blir mindre av ett genomgångsyрке och mer av ett yrke som både lockar till sig och behåller sina socialsekreterare.

## **Syfte och hypoteser**

Studiens syfte är att undersöka hur upplevelser av arbetet och organisatoriska faktorer kopplade till stöd och resurser påverkar arbetstillfredsställelse och intentioner att stanna eller lämna arbetsplatsen hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

Utifrån tidigare forskning och teori har följande hypoteser utformats:

1. Organisatoriskt stöd, personalorientering och en attraktiv arbetsplats har ett samband med ökad arbetstillfredsställelse och minskad intention att lämna.
2. Tidskonflikter och konflikter med personliga värderingar har ett samband med lägre arbetstillfredsställelse och ökad intention att lämna.

## **METOD**

### **Datainsamling och urval**

Då syftet för studien är att undersöka påverkansfaktorer och orsakssamband har en kvantitativ studie gjorts för att belysa vad som kan påverka arbetstillfredsställelse och intention att lämna arbetsplatsen hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Genom en kvantitativ studie är det möjligt att göra statistiska analyser som kan visa på samband mellan olika variabler och generella tendenser i materialet. Populationen socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd har undersökts genom urvalsgruppen socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i Göteborgsregionen. Urvalet består av både små och stora enheter för ekonomiskt bistånd i 13 kommuner med totalt 22 enheter för ekonomiskt bistånd. Då socialtjänsten organiseras på kommunal nivå (och i Göteborg på stadsdelsnivå) innebär det en potentiell spridning i sättet att organisera arbetet.

Alla 22 enheter i Göteborgsområdet blev tillfrågade att delta i studien. Av dem har 17 deltagit. Tre enheter tackade nej på grund av en ansträngd arbetssituation med stor personalomsättning och ett påbörjat arbete med att identifiera förbättringsområden. En enhet tackade ja men svarade sedan inte på kontaktförsök. Genom programmet Webbenkäter skickades en enkätlink till de som valt att delta. En fördel med en elektronisk enkät är det går att skicka påminnelser till mailen och att programmet kan varna för inaktiva mailadresser. Dagen innan enkäten skulle samlas in visade det sig dock att ett spam-filter blockerat utskicket vid en av enheterna som tackat ja till att delta vilket tyvärr innebar att även den enheten föll bort.

För att minska bortfall på grund av stress skickades enkätlinken ut i början av en månad (mars 2017) då den mest hektiska arbetstiden inom ekonomiskt bistånd är när pengarna ska

”skickas” i slutet av månaden. Enkäten var sedan öppen för deltagande under tre veckor för att så många som möjligt skulle ha tid att svara. Deltagandet är anonymiserat av enkätprogrammet men tack vare en tjänst i programmet kunde påminnelsemail trots det gå ut enbart till de som inte svarat. Två påminnelsemail skickades ut för att öka deltagandet. Mätinstrumentet har testats på två före detta arbetskamrater och därefter i en av enheterna i Göteborg. I den senare gruppen fanns möjlighet att både ge feedback anonymt i enkäten och muntligt vid en fikastund. Då inga större förändringar gjordes efter detta har även den enhetens svar inkluderats i studien.

I hela Göteborgsregionen arbetade vid tillfället 359 socialsekreterare med ekonomiskt bistånd. Totalt skickades enkäten ut till 217 socialsekreterare vilket ger ett externt bortfall på 40 %. Enkäten skickades ut till alla socialsekreterare på enheterna, förutom vid två kontor där de socialsekreterare som ville delta kontaktade mig direkt och därefter fick ett mail med enkätlänken. Vid de två kontor där socialsekreterarna själva kontaktade mig blev jag kontaktad av 8 av 25 socialsekreterare vilket ger en svarsfrekvens på 32 % i den gruppen. Vid de kontor där alla fick en länk gick mailet fram till 197 av 209 socialsekreterare varav 140 besvarade enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 67 % i den gruppen.

### **Enkät till enhetschefer**

Ett formulär med 20 frågor om struktur och personalomsättning på arbetsplatsen skickades ut till de ansvariga enhetscheferna för att se om det finns olika mönster i strukturerandet av arbetet. Denna enkät bestod av frågor om antal socialsekreterare på arbetsplatsen, antal som slutat under perioden 1 januari 2016 till 1 januari 2017 samt hur många nyanställningar som skett under perioden och hur många av nyanställningarna som beror på eventuell expansion av antalet tjänster på enheten. Därefter följde frågor som rör organiserandet av arbetet, som frekvens i metodhandledning, förekomst av olika målgruppsinriktade arbetsgrupper, ärendeantalet i dessa grupper, samt rutiner vid sjukdom och akuta ärenden. 11 av 17 enhetschefer har besvarat frågeformuläret vilket ger en svarsfrekvens på 64 %.

### **Enkät till socialsekreterare**

Enkäten till socialsekreterarna bestod av 78 frågor indelade i frågor, påståenden och frågebatterier. Frågor och frågebatterier från de etablerade mätinstrumenten The Copenhagen Psychosocial Questionnaire (QOPSOQ) (Pejtersen m fl. 2010) och det nordiska frågeformulä-

ret QPS Nordic (Dallner m.fl. 2000) samt en tidigare studie på området (Byberg 2002) har använts. Både QOPSOQ och QPS Nordic är allmänna frågeformulär som är utformade för att mäta psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet. Byberg gjorde 2002 en studie där hon bland annat jämförde arbetsförhållanden vid fyra enheter för ekonomiskt bistånd. Utöver det har även vissa yrkesspecifika frågor som inte återfunnits i etablerade mätinstrument konstruerats och lagts till utifrån egen kännedom om arbetsområdet. För att kontrollera att ingen i övrigt viktig faktor missats avslutades enkäten med en öppen fråga om det. Genom att ställa flera frågor på samma tema kan slumpmässiga variationer minskas genom att variablerna slås ihop i ett index för temat. För att säkerställa reliabiliteten i index har de testats genom Cronbach's alpha (Aneshensel 2013). Index har konstruerats där det fanns teoretisk förankring och statistisk möjlighet att göra det ( $\alpha > .7$ ).

Intention att vilja stanna eller lämna mättes genom frågan: Hur ofta har du funderat på att söka annat arbete under de tre senaste månaderna? (Byberg 2002). Svartalternativen var nästan aldrig, ibland, sällan, ofta och väldigt ofta. Nästan aldrig och sällan har kodats som intention att stanna och ibland, ofta och väldigt ofta har kodats som intention att lämna. Att ibland ha funderat på att faktiskt söka annat arbete under de tre senaste månaderna är att se som relativt ofta då det är en kort tidsperiod och frågan specifikt handlar om att söka annat arbete, inte till exempel funderingar på att vilja arbeta med något annat.

Arbetsstillfredsställelse mättes genom sju frågor från COPSQ. Frågebatteriet inleddes med Hur nöjd är du med... dina framtidsutsikter i jobbet, arbetsmiljön, relationen till arbetskamraterna, det sätt på vilket din avdelning leds, de utmaningar och kompetenskrav som ditt arbete innebär och ditt arbete som helhet, allt ovanstående inräknat. Cronbach's alpha för frågorna är .864.

Bakgrundsfrågor som handlar om arbetslivserfarenhet och utbildning mättes med samma frågor som i Bybergs studie (2002): Hur länge har du arbetat som socialekreterare inom ekonomiskt bistånd på denna arbetsplats? Har du arbetat med ekonomiskt bistånd tidigare? Hur lång arbetslivserfarenhet har du totalt sett av arbetet med ekonomiskt bistånd? Svartalternativen för den första och sista frågan var: mindre än 6 månader, 6 månader-1 år, 1-2 år, 3-5 år, 5-10 år och mer än 10 år. Utbildning mättes genom frågan: Är du utbildad socionom? Med svartalternativen Ja, ja men inte tagit socionomexamen än och nej.

Sjuknärvaro mättes genom frågan: Har det under de senaste 12 månaderna hänt att du gått

till arbetet trots att du, med tanke på ditt hälsotillstånd, egentligen borde ha sjukskrivit dig? (Byberg 2002). Svartalternativen var: ingen gång, en gång, 2-5 gånger, mer än 5 gånger och inte aktuellt, inte varit sjuk de senaste 12 månaderna.

För att undersöka var socialsekreterarna såg sig själva om 1 år ställdes frågan: Jag önskar att jag om 1 år... (Byberg 2002). Svartalternativen: var arbetar med ekonomiskt bistånd, arbetar med missbruksfrågor, arbetar med barn/familjefrågor, arbetar med annat än socialt arbete och annat nämligen...

Organisatoriskt stöd mättes genom fem frågor som handlar om olika typer av stöd kring beslutsfattande och arbetet med klienter. Två av frågorna kommer från COPSOQ: Hur ofta får du hjälp och stöd från dina arbetskamrater? Hur ofta får du hjälp och stöd av din arbetsledare/le socialsekreterare? Utifrån egen kännedom om arbetet bifogades därutöver påståendena: På min arbetsplats är det lätt att orientera sig bland de övergripande riktlinjer och lokala rutiner som styr arbetet. Den ärende-/metodhandledning som jag får per vecka är tillräcklig för mig. Det datasystem som vi använder på min arbetsplats fungerar på ett bra sätt och är enkelt att arbeta i.

Personalorientering mättes genom fem frågor i form av påståenden som handlar om utvecklingsmöjligheter och ledningens förhållande till personalen. Två av påståendena kommer från QOPSOQ: Mitt arbete erbjuder goda möjligheter att utveckla mina färdigheter. Jag får information i god tid på min arbetsplats t.ex. när det gäller viktiga beslut, förändringar och framtidsplaner. Två av påståendena kommer från QPS Nordic: Min enhetschef ger mig uppskattning för mina arbetsprestationer. Min enhetschef intresserar sig för personalens hälsa och välbefinnande. Utöver det utökades index med: Jag har goda möjligheter att applicera nya kunskaper (metoder och förhållningssätt mm.) i mitt arbete. Cronbach's alpha för frågorna är .800.

Tidskonflikter mättes genom fem frågor som rör kvantitativa krav i arbetet och inflytande/balans. En av frågorna kom från QPS Nordic: Förekommer det störande avbrott i ditt arbete? Två av frågorna kommer från QOPSOQ: Är det nödvändigt att du arbetar väldigt snabbt för att hinna med dina ordinarie arbetsuppgifter? Kan du påverka din arbetsmängd? Utöver dem utökades indexet med påståendena: Jag tycker att jag har en bra balans mellan administrativt arbete och klientarbete i mitt arbete. Jag har tillräcklig tid för reflektion kring det arbete jag utför. Cronbach's alpha för frågorna är .758.

Rollkonflikt mättes genom ett påstående som kommer från QPS Nordic: Mitt arbete innefat-

tar arbetsuppgifter som är i konflikt med personliga värderingar.

Attraktiv arbetsplats mättes genom två frågor som handlar om arbetet i relation till omvärlden. Frågorna kommer från COPSOQ och var: Gillar du att berätta om din arbetsplats för andra människor? Skulle du rekommendera en god vän att söka arbete på din arbetsplats? Cronbach's alpha för frågorna är .830.

Variablerna som mäter arbetstillfredsställelse, tidskonflikter, personalorientering, organisatoriskt stöd, rollkonflikt och attraktiv arbetsplats har mätts på en skala med femgradiga svarsalternativ där 1= instämmer inte alls/ aldrig/missnöjd, och 5= instämmer helt/alltid/väldigt nöjd. De frågor där svarsalternativen gått i motsatt riktning har kodats om.

För att undersöka den egna uppfattningen om vilka faktorer som påverkar viljan att stanna eller lämna inkluderades även ett batteri med frågor från en studie om chefers rörlighet i offentlig sektor (Stengård m.fl. 2013). Frågorna här gällde betydelsen av arbetssituationen, karriärmöjligheter, lön, arbetsmiljö, chefen, kollegorna, värdesättandet av personalen och avståndet till arbetet. Svarsalternativen här var på en fyra-gradig skala som gick från 1= har ingen betydelse till 4= har avgörande betydelse.

Den öppna frågan som avslutade enkäten var: Om du fick fria händer, vad skulle du vilja utveckla i din arbetsmiljö?

### **Statistiska analyser**

Datamaterialet har analyserats genom univariata, bivariata och multivariata analyser i SPSS. I ett första steg undersöktes fördelningen av svaren på de enskilda variablerna och därefter graden av samvariation mellan intentionen att lämna och de förklarande variablerna genom bivariata korrelationer. Enligt Altmans (1991) definition av styrkan för samband kan  $r \leq 0,20$  betecknas som ett svagt samband,  $r=0,21 - 0,40$  ett måttligt samband,  $r=0,41 - 0,60$  ett medelstarkt samband,  $r=0,61 - 0,80$  ett starkt samband och  $r=0,81 - 1,00$  som ett väldigt starkt samband.

Därefter gjordes Students T-test för att undersöka skillnaderna i medelvärde mellan gruppen som har intention att lämna och gruppen som har som intention att stanna. Om skillnaden är signifikant finns det en skillnad i medelvärdet som inte beror på slumpen (Field 2013). Fishers gränsvärde för statistisk signifikans ( $p > .05$ ) har använts men då det är ett litet datamaterial har även  $p > .1$  använts som gränsvärde för en svag statistisk signifikans (Field 2013).



För att förstå hur de förklarande variablerna påverkar uppfattningen om yrket har en multipel regressionsanalys utförts för intention att lämna respektive arbetstillfredsställelse. Då tidigare forskning har visat på ett samband mellan utfallsvariablerna används de inte som förklarande variabel i varandras regressionsanalyser. Då stöd från arbetskamrater inte hade något statistiskt signifikant samband med varken intention att lämna eller arbetstillfredsställelse i den bivariata analysen exkluderades den från regressionsanalysen. Då yrkeserfarenhet inte hade något statistiskt signifikant samband med arbetstillfredsställelse har även den variabeln utelämnats från regressionsanalysen.

Regressionsanalyserna har utförts enligt en elaborativ modell där variablerna tillförs stegvis för att se hur effekten förändras i takt med att andra variabler läggs till (Aneshensel 2013). Variablernas additivitet har kontrollerats genom införandet av interaktionsvariabler, alla variabler är additiva. Multikollinearitet kontrollerades för att säkerställa att variablerna inte mäter samma sak. Då ingen variabel hade ett tolerans-värde på under 0,2 eller VIF-värde på över 1,6 finns ingen multikollinearitet. Standardiserade residualer var normalfördelade i både regressionen för intention att lämna och arbetstillfredsställelse. P-plot visade att modellen fungerade bättre för arbetstillfredsställelse än för intention att lämna men att båda modellerna kan förbättras. Partial regression plot för variablerna i regressionsanalyserna visade en relativt jämn fördelning av residualerna förutom för handläggningsstöd av 1e socialsekreterare och metodhandledning, dessa två variabler hade dock också minst skillnad i medelvärde mellan grupperna.

## **Etik**

Deltagandet är förankrat muntligen med de socialchefer och enhetschefer som ansvarade för enheterna som omfattas av studien. Enkäten inleddes med information om syftet, att deltagandet var frivilligt och kunde avbrytas när så önskades samt att allt deltagande var anonymt. Besvarandet av enkäten därefter kan tolkas som ett informerat samtycke. Då enkäten innehöll frågor som kan upplevas som känsliga, som uppfattning om kollegor och arbetsledningen, och många fick information om enkäten av sina chefer anonymiserades allt deltagande genom enkätprogrammet. För att kunna se om det fanns skillnader mellan enheter gjordes en indelning efter kommun/stadsdel men för att ingen deltagare ska kunna identifieras presenteras inga resultat på enhetsnivå utan enbart sammanslaget.

## RESULTAT

### Övergripande om arbetsituationen och personalomsättningen

Totalt elva av de enheter som deltagit i studien, sex i Göteborg och fem i kranskommunerna, har lämnat in uppgifter om personalomsättning och övergripande struktur för arbetet (tabell 1).

Tabell 1. Personalomsättning

Kontor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Andel slutat</b>	10 %	15 %	15 %	15 %	15 %	20 %	20 %	60 %	70 %	70 %	85 %
<b>Andel nyanställda</b>	30 %	20 %	20 %	50 %	60 %	25 %	30 %	80 %	70 %	80 %	85 %

Gällande personalomsättning fanns det ingen skillnad mellan stadsdelarna i Göteborg och de övriga kommunerna. Vid sju av enheterna hade 10 – 20 % slutat under det senaste året och vid de övriga fyra 60 – 85 %. Sett till antal nyanställningar (inklusive alla typer av anställningsformer) var siffrorna något högre. Bland de med lägre andel som slutat var 20-60 % nyanställda och bland de där en högre andel slutat var 70-85 % nyanställda under det senaste året. I två fall berodde nyanställningsgraden till viss del på expansion.

Alla utom de tre minsta kontoren (med under 9 socialsekreterare) hade någon form av målgruppsindelning. Det vanligaste var att ha en mottagningsgrupp som tar hand om besök från nya klienter och en grupp handläggare som arbetar speciellt med målgruppen unga vuxna. Ärendemängden (antalet klienter per handläggare) var förhållandevis lika på de olika enheterna, ärendemängden för de i mottagningsgruppen låg på runt 15-20 ärenden, i unga- vuxna gruppen på kring 35-45 ärenden och för övriga på mellan 40-50 ärenden.

Gällande organisatoriskt stöd såg det liknande ut hos alla enheter. Det vanliga var att socialsekreterarna fick metodhandledning en gång i veckan och/eller vid behov. På tre kontor hade samma handläggare alltid ansvar för akuta besök, vid de övriga gick ”dag-jouren” runt mellan alla handläggare. De flesta kontoren hade som rutin att vid sjukdom avboka besök, ta hand om inkommande post och se över den pågående ärendehantering för den sjuke. Vid några kontor fanns en person som hade back-up och kunde ta emot alla eller vissa av de inbokade besöken för den som blir sjuk. Inget kontor hade som standard att ta in vikarier vid sjukdom.

## Socialsekreterarnas arbetssituation

Runt en tredjedel av deltagarna hade arbetat i mindre än 1 år på den nuvarande arbetsplatsen och enbart runt en femtedel hade gjort det mer än 5 år (tabell 2). Över hälften hade arbetat med ekonomiskt bistånd någon annanstans tidigare. Sett till total yrkeslivserfarenhet hade 40 % under 2 års yrkeslivserfarenhet och enbart kring en fjärdedel hade mer än 10 års yrkeserfarenhet. Nästan 90 % av deltagarna i studien var utbildade eller blivande socionomer.

Tabell 2. Beskrivning av deltagarna

<b>Utbildning (N=148)</b>	%
Socionom med examen	86
Socionom utan examen	3
Annan utbildning	11
<b>Arbetat på nuvarande arbetsplats (N=148)</b>	
Mindre än 6 månader	12
6 månader – 1 år	17
1-2 år	32
3-5 år	17
5-10 år	9
Mer än 10 år	13
<b>Tidigare arbetslivserfarenhet inom ekonomiskt bistånd (N=148)</b>	
Ja	56
Nej	44
<b>Total yrkeslivserfarenhet med ekonomiskt bistånd (N=148)</b>	
Mindre än 1 år	19
1-2 år	21
3-5 år	20
5-10 år	16
Mer än 10 år	24

När det gällde organisatoriskt stöd (se tabell 3) tyckte nästan alla att de alltid eller ofta får hjälp och stöd från sin 1:e socialsekreterare och att de får tillräcklig metodhandledning. Något färre angav att de alltid eller ofta får hjälp och stöd av sina kollegor när de behöver det. När det gällde övrigt stöd kring handlägningsprocessen uppgav runt hälften att datasystemet fungerar på ett bra sätt och är enkelt att arbeta i och något färre att det är lätt att orientera sig bland övergripande riktlinjer och lokala rutiner.

Sett till ledningens fokus på personalen ansåg enbart runt en tredjedel att de får information om förändringar i god tid. Något fler upplevde att de har goda möjligheter att applicera nya kunskaper i arbetet samt att de har goda möjligheter att utveckla sina färdigheter. Runt hälften var nöjda med den uppskattning de får för sina arbetsprestationer från sin enhetschef och något fler än hälften ansåg att enhetschefen bryr sig om personalens hälsa och välbefinnande. Sett till det sammanslagna indexet för personalorientering var mindre än hälften nöjda med personalorientering på arbetsplatsen.

Tabell 3. Arbetsituation

	N	Alltid/ Ofta %	Ibland/ Delvis %	Sällan/ Aldrig %
<b>Organisatoriskt stöd</b>				
Rutiner och riktlinjer	147	40	31	29
Stöd arbetskamrater	148	66	28	6
Handläggningsstöd 1e socialsekreterare	126	88	9	3
Metodhandledning	145	74	11	15
Digitalt ärendehanteringssystem	144	52	25	23
<b>Personalorientering</b>				
Index	135	44	36	20
Möjlighet att applicera nya kunskaper	147	44	35	21
Möjlighet att utveckla färdigheter	146	43	33	24
Information i god tid	147	31	30	39
Uppskattning från Enhetschef	138	52	22	26
Enhetschef mån om personalen	135	65	20	15
<b>Tidskonflikter</b>				
Index	145	42	44	14
Störande avbrott i arbetet	147	47	38	15
Nödvändigt att arbeta snabbt för att hinna med	148	53	36	11
Tillräcklig tid för reflektion	147	31	29	40
Balans mellan administration & klientarbete	146	44	25	31
Möjlighet att påverka arbetsmängden	148	17	31	52
<b>Personliga faktorer</b>				
Konflikt med personliga värderingar	144	14	31	55
Index Attraktiv arbetsplats	147	62	26	12
Rekommendera en god vän att söka arbete på arbetsplatsen	147	57	29	14
Tycker om att prata om arbetsplatsen	147	52	29	19

När det gällde tidskonflikter i arbetet ansåg en tredjedel att de hade tillräcklig tid för reflektion kring arbetet de utför. Mindre än hälften tyckte att de hade en bra balans mellan klientarbete och administrativt arbete. Runt hälften ansåg att det väldigt ofta eller nästan alltid förekommer störande avbrott i arbetet, att det väldigt ofta eller nästan alltid är nödvändigt att arbeta snabbt för att hinna med sina ordinarie arbetsuppgifter och att de aldrig eller sällan kan påverka sin arbetsmängd. Att många upplevde en pressad arbetssituation visade sig också i att hälften av deltagarna varit sjuknärvarande ett flertal gånger under det senaste året. Nära 40 % av deltagarna hade varit sjuknärvarande 2-5 gånger och 12 % hade varit det fler än 5 gånger under det senaste året.

En relativt liten andel upplevde att de har arbetsuppgifter som är i konflikt med deras personliga värderingar (14 %), en tredjedel har det någon gång och något över hälften hade det inte. Gällande de enskilda variablerna i indexet för attraktiv arbetsplats skulle något över hälften rekommendera en god vän att söka arbete på arbetsplatsen och ungefär lika många tyckte om att berätta om arbetsplatsen för andra människor. Sett till det sammanlagda indexet upplevde över hälften att den nuvarande arbetsplatsen är en attraktiv arbetsplats.

### Arbetstillfredsställelse och intention att stanna eller lämna

Gällande arbetstillfredsställelse var störst andel nöjda med sin relation till arbetskamraterna (tabell 4). Runt hälften var nöjda med hur avdelningen leds, sina framtidsutsikter i jobbet och arbetsmiljön. En något större andel var nöjda med sättet som deras kunskaper används på och med de utmaningar och kompetenskrav som arbetet innebär. Det sammanslagna indexet över arbetstillfredsställelse visade att 64 % hade en god arbetstillfredsställelse.

Tabell 4. Arbetstillfredsställelse

	N	Nöjd %	Varken eller %	Missnöjd %
<b>Index</b>	144	64	30	6
Framtidsutsikter i arbetet	146	50	36	14
Arbetsmiljön	147	50	27	23
Relation till kollegor	147	88	11	1
Sättet avdelningen leds på	146	55	26	19
Sättet dina kunskaper används på	147	59	28	13
Utmaningar och kompetenskrav	147	65	28	7
Arbetet som helhet	146	70	20	10

Av de som deltagit i studien hade något över hälften intentionen att söka annat arbete (tabell 5). Runt 60 % önskade dock att de arbetar med ekonomiskt bistånd om ett år. Högst intention att lämna arbetet fanns hos de som om ett år vill arbeta med något helt annat än myndighetsutövning. Av de som önskade att de arbetar med ekonomiskt bistånd om 1 år hade 37 % intention att lämna.

Tabell 5. Intention att stanna eller lämna och önskan om framtiden

<b>Funderat på att söka annat arbete (N=148)</b>	<b>%</b>
Väldigt ofta	7
Ofta	16
Ibland	33
Sällan	22
Nästan aldrig	22
Intention att lämna	56
Intention att stanna	44
<b>Önskar arbeta med..... om ett år (N=146)</b>	
Ekonomiskt bistånd	60
Annan del av socialtjänsten	10
Annat än socialt arbete	12
Kurator/behandling	9
Strukturellt arbete/arbetsledning	3
Vet ej	6

Sett till hur länge man hade arbetat på den nuvarande arbetsplatsen fanns inget statistiskt signifikant samband mellan viljan att lämna eller stanna men det fanns en tendens där de som arbetat mindre än 6 månader på den nuvarande arbetsplatsen hade minst intention att vilja

lämna och de som arbetat 3-5 år hade högst intention att vilja lämna. Sett till total yrkeslivserfarenhet fanns ett statistiskt signifikant samband till intentionen att lämna arbetsplatsen ( $p=.004$ ) som liknade tendensen för arbetsplatserfarenhet. Lägst intention att lämna hade de som arbetat totalt sett mindre än ett år i yrket (30 %). Störst intention att lämna fanns hos de som arbetat totalt sett 3-5 år (80 %) och de som hade arbetat mer än 10 år i yrket (60 %). Det fanns inget statistiskt samband eller någon framträdande tendens mellan arbetsplatserfarenhet respektive yrkeserfarenhet och arbetstillfredsställelse.

### Egenuppfattningen om faktorer som har betydelse för intention att stanna/sluta

En jämförelse mellan betydelsen av olika faktorer bland de som vill stanna och de som vill lämna visade att arbetssituationen, arbetsmiljön, kollegorna och chefen var viktigare bland de med intentionen att stanna medan lön och karriärmöjligheter hade större betydelse för de med viljan att lämna (tabell 6). Noterbart var dock att karriärmöjligheter spelar betydligt mindre roll för båda grupperna än de övriga faktorerna.

Tabell 6. Enskilda faktorerers betydelse för viljan att byta jobb/ uppfattningen om arbetsplatsen

	Stor betydelse för de med intention att stanna (n)	Stor betydelse för de med intention att lämna (n)	Totalt N (sign.)
<b>Arbetsmiljön</b>	97 % (65)	90 % (76)	141 (.086)
<b>Arbetssituationen</b>	97 % (65)	84 % (76)	141 (.012)
<b>Kollegor</b>	95 % (65)	76 % (76)	141 (.002)
<b>Värdesättande av anställda</b>	88 % (64)	84 % (76)	140 (.580)
<b>Chefen</b>	88 % (65)	76 % (76)	141 (.082)
<b>Lönen</b>	69 % (64)	88 % (75)	139 (.005)
<b>Avstånd till arbetet</b>	39 % (65)	42 % (76)	141 (.660)
<b>Karriärmöjligheter</b>	26 % (65)	41 % (75)	140 (.059)

Ungefär hälften av deltagarna (78 personer) besvarade enkätens sista fråga som löd: Om du fick fria händer, vad skulle du vilja utveckla i din arbetsmiljö? De teman som lyftes mest frekvent var att anställa fler för att kunna arbeta mer med kärnuppdraget och mindre med administration (runt en tredjedel tog upp detta), bättre samverkan med andra (nämndes av runt en femtedel) samt lokaler och fysisk arbetsmiljö (togs upp av runt en sjättedel). Ungefär en sjättedel lyfte även ett behov av bättre rutiner och riktlinjer, bland annat i samband med hot- och våldssituationer och sjukdom. Övriga faktorer som lyftes av ett flertal men som inte täcks av denna studie handlade om bättre lön, friskvård och önskan om en mindre personalomsättning.

## Analys av betydelsefulla faktorer och förhållanden

### Bivariata analyser

Det fanns en signifikant korrelation mellan alla variabler och intentionen att lämna arbetet, förutom stöd av arbetskamrater (Tabell 7). Alla variabler som mätte tidskonflikter samt arbetsuppgifter som är i konflikt med personliga värderingar hade en positiv korrelation med intention att lämna. Det indikerar att ju mer tidskonflikter eller konflikter med personliga värderingar som upplevs desto mer ökar intention att lämna.

Tabell 7. Korrelation mellan betydelsefulla faktorer och intention att lämna respektive arbetstillfredsställelse

	Intention att lämna r (p)	Arbetstillfredsställelse r (p)
<b>Organisatoriskt stöd</b>		
Rutiner och riktlinjer	-,239 (.004)	,519 (.000)
Stöd arbetskamrater	-,069 (.402)	,110 (.188)
Handlägningsstöd 1e socialsekreterare	-,196 (.028)	,395 (.000)
Metodhandledning	-,139 (.094)	,292 (.000)
Digitalt ärendehanteringssystem	-,352 (.000)	,380 (.000)
<b>Personalorientering</b>		
Index	-,460 (.000)	,778 (.000)
Möjlighet att applicera nya kunskaper	-,210 (.011)	,533 (.000)
Möjlighet att utveckla färdigheter	-,470 (.000)	,707 (.000)
Information om förändringar	-,301 (.000)	,420 (.000)
Uppskattning från Enhetschef	-,353 (.000)	,594 (.000)
Enhetschef mån om personalen	-,343 (.000)	,660 (.000)
<b>Tidskonflikter</b>		
Index	,383 (.000)	-,509 (.000)
Störande avbrott i arbetet	,230 (.005)	-,325 (.000)
Nödvändigt att arbeta snabbt för att hinna med	,267 (.001)	-,221 (.008)
Tid för reflektion	,338 (.000)	-,443 (.000)
Balans mellan administration & klientarbete	,297 (.000)	-,448 (.000)
Möjlighet att påverka arbetsmängden	,214 (.009)	-,314 (.000)
<b>Personliga faktorer</b>		
Konflikt med personliga värderingar	,213 (.010)	-,355 (.000)
Index Attraktiv arbetsplats	-,458 (.000)	,772 (.000)
Rekommendera en god vän att jobba här	-,461 (.000)	,736 (.000)
Tycker om att prata om arbetsplatsen	-,384 (.000)	,691 (.000)

För organisatoriskt stöd, personalorientering och attraktiv arbetsplats var korrelationen negativ vilket indikerar att en ökning i dessa variabler har en koppling till en minskad intention att lämna. Alla enskilda variabler som mätte tidskonflikter samt rutiner och riktlinjer och digitalt ärendehanteringssystem hade ett måttligt samband med intentionen att lämna. Alla variabler som mätte personalorientering och attraktiv arbetsplats, förutom möjlighet att applicera nya kunskaper, hade ett måttligt till medelstarkt samband med intention att lämna. Sett till medelvärden mellan de med intention att lämna eller stanna fanns en statistiskt signifikant skillnad i medelvärde för alla variabler förutom stöd från arbetskamrater. Minst skillnad i medelvärde mellan grupperna hade handlägningsstöd från 1e socialsekreterare, metodhandledning, möjlighet att applicera nya kunskaper och nöjdhet med kollegor.

Gällande arbetstillfredsställelse i sin tur var riktningen omvänd så att de variabler som hade ett positivt samband med intention att lämna hade ett negativt samband med arbetstillfredsställelsen och vice versa. Av de enskilda variablerna hade möjlighet att utveckla färdigheter och enhetschef mån om personalen ett starkt samband med arbetstillfredsställelse. Sett till medelvärden för de med hög eller låg arbetstillfredsställelse fanns en statistiskt signifikant skillnad i medelvärde för alla variabler utom störande avbrott i arbetet, nödvändigt att arbeta snabbt för att hinna med, handlägningsstöd från 1e socialsekreterare och metodhandledning. Minst skillnad i medelvärde mellan grupperna hade arbetsuppgifter i konflikt med personliga värderingar, digitalt ärendehanteringssystem, balans mellan administration och klientarbete samt möjlighet att påverka arbetsmängden. Skillnaderna i medelvärde var överlag större gällande arbetstillfredsställelse än intention att lämna. Men överlag rörde sig skillnaderna i medelvärde framförallt mellan skalstegen 2-4 vilket indikerar att ingen av grupperna var väldigt nöjd eller missnöjd med någon av variablerna.

### *Multivariata analyser*

De mest betydelsefulla faktorerna för arbetstillfredsställelse var personalorientering och attraktiv arbetsplats, men även för handledningsstöd från 1e socialsekreterare fanns ett svagt samband (tabell 8). De första fyra modellerna visar att alla variabler utom metodhandledning har ett signifikant linjärt samband med arbetstillfredsställelse. Rutiner och riktlinjer, handlägningsstöd 1e socialsekreterare, digitalt ärendehanteringssystem, personalorientering och attraktiv arbetsplats har en positiv effekt på arbetstillfredsställelsen. Det indikerar att en ökning i någon av dessa variabler kan associeras med en ökad grad av arbetstillfredsställelse.

Tabell 8. Resultatet av elaborativ regressionsanalys för arbetstillfredsställelse

	Modell 1	Modell 2	Modell 3	Modell 4	Modell 5	Modell 6	Modell 7
	$\beta$ (p-värde)	$\beta$ (p-värde)	$\beta$ (p-värde)	$\beta$ (p-värde)	$\beta$ (p-värde)	$\beta$ (p-värde)	$\beta$ (p-värde)
<b>Organisatoriskt stöd</b>							
Rutiner & riktlinjer	<b>,250 (.000)</b>				<b>,089 (.049)</b>	<b>,087 (.057)</b>	<b>,066 (.086)</b>
Handlägningsstöd 1e	<b>,233 (.001)</b>				<b>,165 (.003)</b>	<b>,163 (.004)</b>	,083 (.078)
Metodhandledning	,016 (.746)				,013 (.742)	,010 (.813)	,006 (.866)
Digitalt ärendehanteringssystem	<b>,166 (.000)</b>				<b>,106 (.007)</b>	<b>,101 (.014)</b>	,045 (.199)
<b>Personalorientering</b>							
Personalorientering index		<b>,627 (.000)</b>			<b>,483 (.000)</b>	<b>,471 (.000)</b>	<b>,278 (.000)</b>
<b>Tidskonflikter</b>							
Tidskonflikter index			<b>-,460 (.000)</b>			-,026 (.706)	,008 (.889)
<b>Personliga faktorer</b>							
Konflikt personliga värderingar				<b>-,107 (.002)</b>			<b>-,053 (.126)</b>
Attraktiv arbetsplats				<b>,454 (.000)</b>			<b>,302 (.000)</b>
<b>Intercept</b>	1,24 (.000)	1,57 (.000)	5,13	2,26 (.000)	,666 (.009)	,835 (.076)	1,03 (.021)
<b>R2</b>	,44	,60	,25	,61	,67	,65	,77
<b>F</b>	23	199	48	108	42	33	41



För tidskonflikter och konflikter med personliga värderingar å andra sidan finns en negativ riktning vilket innebär att en ökning av dessa variabler är associerade med en lägre grad av arbetstillfredsställelse. Modell fem visar att när organisatoriskt stöd och personalorientering tas i beaktande tillsammans så minskar betydelsen av organisatoriskt stöd för arbetstillfredsställelsen. Modell sex visar att tidskonflikter inte längre har någon statistisk signifikans när variabeln tillförs i samma modell som organisatoriskt stöd och personalorientering. I modell sju där alla variabler är inkluderade är det bara handläggningsstöd från 1e socialsekreterare, personalorientering och attraktiv arbetsplats som har statistisk signifikans. Attraktiv arbetsplats har en något större betydelse än personalorientering medan handläggningsstöd från 1e socialsekreterare har en relativt liten effekt. Den sista modellen förklarar 77 % av variansen vilket indikerar att en stor del av arbetstillfredsställelse kan förklaras av modellen.

När det gäller intention att lämna arbetet var de mest betydelsefulla faktorerna personalorientering, en attraktiv arbetsplats och digitalt ärendehanteringssystem (tabell 9). De fyra första modellerna visar att organisatoriskt stöd i form av rutiner och riktlinjer och digitalt ärendehanteringsstöd samt personalorientering och attraktiv arbetsplats har en negativ inverkan på intention att lämna. För tidskonflikter är relationen positiv vilket indikerar att en ökning av tidskonflikter bidrar till en ökad vilja att lämna. Handläggningsstöd 1e socialsekreterare, metodhandledning och konflikter med personliga värderingar hade däremot ingen statistisk signifikans. Den femte modellen visar att när personalorientering tillförs i samma modell som organisatoriskt stöd är rutiner och riktlinjer inte längre statistiskt signifikant och effekten av digitalt ärendehanteringssystem minskar något. Modell sex, där tidskonflikter har tillförts, visar att tidskonflikter inte har någon statistiskt signifikant betydelse när variabeln tas i beaktande tillsammans med organisatoriskt stöd och personalorientering.

Tabell 9. Resultatet av elaborativ regressionsanalys för intention att lämna.

	Modell 1 β (p-värde)	Modell 2 β (p-värde)	Modell 3 β (p-värde)	Modell 4 β (p-värde)	Modell 5 β (p-värde)	Modell 6 β (p-värde)	Modell 7 β (p-värde)
<b>Organisatoriskt stöd</b>							
Rutiner & riktlinjer	<b>-,172 (.090)</b>				,054 (.633)	,049 (.672)	,077 (.508)
Handläggningsstöd 1e	-,143 (.309)				-,043 (.758)	-,037 (.795)	,025 (.862)
Metodhandledning	-,076 (.466)				-,057 (.576)	-,048 (.642)	-,046 (.664)
Digitalt ärendehanteringssystem	<b>-,382 (.000)</b>				<b>-,313 (.002)</b>	<b>-,291 (.006)</b>	<b>-,248 (.022)</b>
<b>Personalorientering</b>							
Personalorientering index		<b>-,673 (.000)</b>			<b>-,566 (.000)</b>	<b>-,532 (.001)</b>	<b>-,394 (.032)</b>
<b>Tidskonflikter</b>							
Tidskonflikter index			<b>,651 (.000)</b>			,106 (.544)	,083 (.639)
<b>Personliga faktorer</b>							
Konflikt personliga värderingar				,124 (.173)			,025 (.813)
Attraktiv arbetsplats				<b>-,510 (.000)</b>			<b>-,257 (.055)</b>
<b>Intercept</b>	5,39 (.000)	4,9 (.000)	,508 (.251)	4,17 (.000)	3,69 (.001)	5,27 (.000)	5,23 (.000)
<b>R2</b>	,21	,21	,14	,21	,29	,29	,32
<b>F</b>	8,2	35	24	19	9	7	6

Modell sju, där alla variabler är inkluderade, visar att personalorientering har störst betydelse och att det är en relativt liten skillnad mellan betydelsen av attraktiv arbetsplats och digitalt ärendehanteringssystem. I den sista modellen har förklaringsgraden stigit till 32 %. Det innebär att det fortfarande är 68 % av variansen i intention att lämna som inte förklaras av dessa variabler. Jämfört med regressionsanalysen för arbetstillfredsställelse förklarar den sista modellen en betydligt mindre del av variansen för intention att lämna än för arbetstillfredsställelse.

## DISKUSSION

För att kunna vända personalsituationen inom ekonomiskt bistånd är det viktigt att uppmärksamma förbättringspotentialer i arbetet. En del av det är att undersöka vad som påverkar intentionen att lämna. Intentioner kring att stanna eller lämna baseras på individuella upplevelser och uppfattningar men kan förutsättas handla om ett missnöje eller nöjdhet gällande ungefär samma faktorer på arbetsplatsen (Clausen & Borg 2010). Att enbart studera vad som påverkar intentionen att stanna leder inte till samma kännedom varken om vad som behöver forskas mer på eller vad som kan förbättras i praktiken.

Arbetet som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd präglas av tidskonflikter men som resultatet visar kan vissa typer av organisatoriskt stöd, personalorientering och upplevelser av ett attraktivt arbete väga upp negativa effekter av tidskonflikter. Runt hälften av deltagarna har intentionen att söka annat arbete men de flesta önskar trots det att de arbetar med ekonomiskt bistånd eller med annan myndighetsutövning inom socialtjänsten om ett år. Trots yrkets låga status och att det sedan länge varit ett genomgångsyрке (Billquist & Dellgran 2003), indikerar att en så stor andel av deltagarna vill arbeta med ekonomiskt bistånd om ett år, att det inte är arbetet med myndighetsutövning i sig som påverkar intentionen att lämna. Intentionerna att söka sig vidare hos de med längre arbetserfarenhet kan kopplas till missnöjet med utvecklingsmöjligheter och indikera att det speciellt hos denna grupp finns en önskan om utveckling i yrket som inte tillgodoses på nuvarande arbetsplats. Då karriärmöjligheter har en relativt liten betydelse skulle det kunna hänga samman med en känsla av stagnation snarare än en önskan om att klättra karriärmässigt. Det kan också vara ett utslag av att det finns få karriärmöjligheter inom socialtjänsten och att de som valt att arbeta som socialsekreterare värdesätter arbetet med människor högt. Den låga intentionen att lämna bland de som är senast an-

ställda skulle kunna kopplas till att det tar tid att skaffa sig en uppfattning om arbetsplatsen, men gör det inte desto mindre viktigt att satsa resurser på introduktion. Tidigare forskning har visat att en ökad introduktion efterfrågas både av nyanställda och tidigare praktikanter (Olsson 2004, Healy m.fl. 2007).

Resultatet visar att hypoteserna stöds till viss del men inte fullt ut. Gällande den första hypotesen visar resultatet att det finns ett stöd för att personalorientering och en attraktiv arbetsplats har ett samband med en ökad grad av arbetstillfredsställelse och en mindre grad av intention att lämna. Gällande organisatoriskt stöd finns dock inte samma resultat. Där finns enbart ett samband mellan handlägningsstöd från 1e socialsekreterare och arbetstillfredsställelse samt mellan digitalt ärendehanteringssystem och intention att lämna.

Trots yrkets känslomässiga intensitet, inbyggda osäkerheter och de motstridiga intressen som präglar arbetet (Tham 2007, Linde & Svensson 2013, Håkansson 2016), skiljer sig studiens resultat från tidigare forskning gällande mellanmännskligt stöd samt rutiner och riktlinjer. Varken mellanmännskligt stöd eller rutiner och riktlinjer hade här någon signifikant betydelse för intentionen att lämna (jmf Mor Barak m.fl. 2001, Olsson 2004, Healy m.fl. 2007, Dellgran & Höjer 2005). Handlägningsstöd från 1e socialsekreterare hade dock en svagt positiv effekt på arbetstillfredsställelse. Det indikerar att stöd från 1e socialsekreterare kan vara en buffert för stress som relaterar arbetstillfredsställelse snarare än intention att lämna. Det finns också en stor medvetenhet om vikten av organisatoriskt stöd på en mellanmännsklig nivå i socialtjänsten, vilket inte minst visar sig genom att nästan alla upplevde en hög grad av stöd och hjälp från sin 1e socialsekreterare och tre fjärdedelar var nöjda med metodhandledningen.

Bland variablerna som mätte organisatoriskt stöd var det istället digitalt ärendehanteringssystem som fanns ha störst samband med intention att lämna. Då ekonomiskt bistånd är något av ett ingångsyrke för socionomer där relativt många unga människor arbetar är det inte troligt att detta enbart skulle bero på en ovana att hantera datorer. Ett datasystem som inte fungerar optimalt kan leda till en ökad grad av illegitima arbetsuppgifter genom att tid får läggas på administrativt extraarbete som inte har med kärnuppgiften att göra (Semmer m.fl. 2010). En forskningsöversikt över digitalisering och socialt arbete har visat att det finns en frustration över dåligt matchade dataprogram som är långsamma och inte fungerar optimalt för arbetsuppgifterna (Svensson & Larsson 2017). Trots att hela dokumentationssystemet är digitaliserat sker en stor del av dokumentationen och arkiveringen samtidigt analogt genom att det

både finns en digital och en fysisk akt (ibid). Ett datasystem som inte fungerar optimalt kan leda till en ökad grad av onödiga arbetsuppgifter och stress. Snarare än att det är datasystemet i sig som påverkar viljan att lämna är det troligt att det istället ska ses som en indikation på ett missnöje med förutsättningar att utföra arbetet på. Det digitala ärendehanteringssystemet är något som är svårt för enhetschefer att påverka då det upphandlas på en högre nivå. Att byta ut gamla och svårhanterliga ärendehanteringssystem är en kostsam process, men i relation till kostnaderna för nyanställningar, som kan uppgå till runt en halv miljon kronor per tillfälle enligt en rapport från fackförbundet Vision (2015), kan man dock fråga sig vad som är mest kostsamt i längden.

Personalorientering hade störst betydelse både för arbetstillfredsställelse och intention att lämna. Vikten av personalorientering inom socialtjänsten har lyfts i tidigare forskning. Tham & Meaghers studie (2009) visade till exempel att trots att socialsekreterarna i deras studie upplevde att de arbetade hårdare jämfört med andra arbetsgrupper var personalorienteringen mer avgörande för beslutet att lämna för dem än den kvantitativa arbetsbelastningen. Resultatet att socialsekreterare verkar kunna hantera en ansträngd arbetssituation om de känner sig belönade, värdefulla och sedda av ledningen är något som bekräftas av denna studie. En ökad grad av personalorientering kan associeras med en minskad intention att lämna men också med en ökad grad av arbetstillfredsställelse. Den stora vikten av att bli belönad och uppskattad för det arbete man utför kan enligt Tham (2007) delvis förklaras av en låg självkänsla gällande kvaliteten på arbetet. Något som troligtvis går att relatera till arbetets inneboende komplexitet snarare än att socialsekreterare generellt skulle ha lägre självkänsla. Sett till de enskilda variablerna som mäter personalorientering var enbart en tredjedel nöjda med informationen, mindre än hälften var nöjda med utvecklingsmöjligheter och något över hälften var nöjda med den uppskattning de får. Personalorienteringen handlar framförallt om relationen mellan arbetsgruppen och enhetschefen. Tham & Meagher (2009) resonerar kring att en bristande personalorientering i socialtjänsten skulle kunna kopplas till att ledningens fokus på klientarbetet gör att personalens behov hamnar i skymundan. Det skulle också kunna vara ett utslag av att även enhetschefernas arbete präglas av tidskonflikter mellan exempelvis arbetet på enhetsnivån, samverkan med andra aktörer och återrapportering uppåt till högre chefsled och politiker vilket kan reducera möjligheten att närvara i det dagliga arbetet. Det skulle därmed också kunna vara ett tecken på att enhetscheferna behöver vara mer närvarande i arbets-

grupperna. För att höja känslan bland socialsekreterarna att de som kollektiv utför ett bra arbete framstår det som att enhetschefens roll inte ska underskattas.

Den personliga upplevelsen av en attraktiv arbetsplats, kunde associeras både med en minskad intention att lämna och en ökad grad av arbetstillfredsställelse. Här har inte undersökts vad som gör ett arbete attraktivt, däremot yttringar av att uppleva arbetsplatsen som en attraktiv arbetsplats. Upplevelsen av en attraktiv arbetsplats kan kopplas till identifikation med organisationen och engagemang för arbetet men också till yrkets upplevda status (Dutton m.fl. 1994). Om målet är en minskad personalomsättning kommer organisationer generellt sett att tjäna på att förbättra de anställdas engagemang för arbetet och organisatoriska engagemang (Sjöberg & Sverke 2000).

Gällande den andra hypotesen visar resultatet att det finns ett stöd för att tidskonflikter har ett samband med mindre grad av arbetstillfredsställelse och högre grad av intention att lämna. För konflikter med personliga värderingar finns enbart ett samband med mindre grad av arbetstillfredsställelse men inte med intention att lämna.

Det finns en utbredd upplevelse av tidskonflikter bland socialsekreterarna trots att det faktiska ärendeantalet hos de tio enheter som lämnat in uppgifter om det inte ligger så mycket högre än snittet för riket enligt Socialstyrelsens Öppna jämförelser för ekonomiskt bistånd (2016). Statistiken i Öppna jämförelser är dock något trubbig då den inte tar hänsyn till skillnader i olika grupper (mottagningsgrupper har exempelvis ofta ett lägre antal ärenden) varför det är troligt att de studerade kommunerna ligger på en ganska normal nivå jämfört med snittet för övriga landet. Det behöver dock inte säga något om huruvida ärendemängden är hanterbar eller inte då olika ärenden kan skilja sig åt väldigt mycket i tyngd. Två tredjedelar upplever att de inte har tillräcklig tid för reflektion och hälften att de väldigt ofta eller ofta måste arbeta snabbt för att hinna med sina ordinarie arbetsuppgifter. Upplevelsen av tidskonflikter visar sig även genom att ungefär hälften har varit sjuknärvarande ett flertal gånger under det senaste året. Att en så stor andel varit sjuknärvarande ett flertal gånger trots de rutiner som finns på arbetsplatserna kring sjukdom kan ses som en indikation på att rutinerna möjligtvis inte fungerar på önskvärt sätt i praktiken. Uppenbart är det många andra faktorer som påverkar upplevelsen av tidspress än enbart det reella ärendeantalet. En möjlig förklaring till upplevelsen av tidskonflikter är att arbetet präglas av uppgifter som inte är direkt relaterade till den

egna tjänsten som akuta besök från klienter utan egna handläggare och ökade krav på dokumentation.

Balansgången mellan att vara en representant för organisationen och medmänsklig gentemot klienterna (Byberg 2002, Marttila 2012, Olsson 2004, Stranz 2007, Steive 2015), kan vara en förklaring både till upplevelser av tidskonflikter och vikten av personalorientering. Trots det tycker en relativt liten andel att de har arbetsuppgifter som är i konflikt med personliga värderingar. Det finns heller inget linjärt samband mellan konflikt med personliga värderingar och varken arbetstillfredsställelse eller intention att lämna. Det är möjligt att det är ett resultat av att det mellanmänniska stödet, som merparten var nöjda med, även lett till en minskning av den typen av inre konflikter.

Att modellerna i denna studie förklarar arbetstillfredsställelse bättre än intention att lämna kan förklaras av att intention att lämna är ett mer komplext fenomen som påverkas av fler faktorer utanför arbetsplatsen. Förutom den nuvarande bristen på socialsekreterare runt om i landet är socionomutbildningen en generalistutbildning vilket skapar en relativt bred yrkeskompetens som gör det lätt att söka andra arbeten. Upplevelsen av att få nya kollegor på grund av vikariat för föräldralediga och sjukskrivna kollegor kan också skapa en rörlighetseffekt då det påverkar stabiliteten på arbetsplatsen negativt (Lindquist 2010). Omständigheter utanför arbetet är svåra att påverka men gör det än mer viktigt med arbetstillfredsställelse och upplevelsen av en attraktiv arbetsplats så att de som lämnar tillfälligt vill komma tillbaka. Att skapa en sammanhållen positiv bild av socialtjänsten är ett svårt, för att inte säga omöjligt uppdrag att arbeta med på enhetsnivå. Likaså är det svårt för enskilda arbetsgivare att påverka hur arbetsmarknaden i övrigt ser ut. Lön framstår inte som avgörande för intentionen att lämna i tidigare forskning (Welanders m.fl. 2016, Kim & Kao 2014). Men om det finns en låg arbetstillfredsställelse och en stark önskan om en förändrad arbetssituation samtidigt som tillgången till andra arbeten är god är det mycket möjligt att lön kan bli en bidragande faktor till beslutet att lämna. Speciellt om det finns ett missnöje med att nyanställda kommer in på en relativt hög lön jämfört med tidigare anställda kan man tänka sig att lönen i kombination med dåliga utvecklingsmöjligheter kan ha en starkt bidragande effekt till att vilja lämna för de som arbetat ett längre tag. Som Coomber och Barriballs resultat (2007) indikerar gällande sjuksköterskor och arbetstillfredsställelse finns det även här en stor potential att arbeta mer med förbättringar av upplevelserna av arbetet.

## Kvalitetsaspekter

För att säkerställa ett så högt deltagande som möjligt utformades enkäten så att den inte skulle ta mer än 10 minuter att besvara. En kortare enkät ökar både sannolikheten för mer genomtänkta svar och minskar sannolikheten att svaren påverkas av omkringliggande omständigheter som stress (Barmark & Djurfeldt 2015). För att höja reliabiliteten har frågor och frågebatterier från etablerade mätinstrument och en tidigare studie på området använts tillsammans med explorativa frågor utifrån kännedom om yrket. Ett flertal av de explorativa variablerna visade sig ha betydelse för upplevelsen av arbetet, som tid för reflektion kring arbetet, balans mellan administration och klientarbete, rutiner och riktlinjer samt det digitala ärendehanteringssystemet. För att än mer öka reliabiliteten hade fler frågor kunnat ställas på samma område, speciellt gällande de explorativa frågorna men även för frågor som inte är speciellt utformade för socialsekreterare. En avvägning gjordes dock kring tidsaspekten och vikten av att få tillförlitliga svar som inte påverkades av stress.

Att det någon gång uppstår konflikter mellan personliga värderingar och arbetsuppgifter är inte förvånande med tanke på arbetets natur och de känslomässiga konflikter som kan uppstå när man arbetar i en människobehandlande organisation. Avsaknaden av betydelse för arbetsuppgifter i konflikt med personliga värderingar kan ha att göra med att arbetsuppgifterna i sig inte uppfattas som problematiska och att det därför är fel fråga att ställa för att fånga spänningarna kring arbetets inneboende motsättningar. Ett mer adekvat förfarande hade kunnat vara att ställa frågor mer specifikt rörande känslomässiga konflikter i arbetet eller svårigheter i samband med beslutsfattande.

Faktorer som lyftes som betydande av socialsekreterarna men som inte täcks av denna studie handlade om lön, ärendemängd, samverkan, friskvård och den fysiska arbetsmiljön. Lön, ärendemängd och samverkan handlar om uppskattning och arbetsförhållanden medan friskvård och lokaler handlar mer om symboliska signaler om att man som arbetsgrupp är viktig. Lönen har inte berörts närmare i denna studie, delvis för att det är en svår variabel att undersöka men framförallt på grund av att tidigare forskning indikerat att det inte är lönen i sig som påverkar intentionen att lämna (Welander m.fl. 2016, Kim & Kao 2014).

## SLUTSATSER

Personalorientering och en attraktiv arbetsplats har betydelse både för arbetstillfredsställelsen och intentioner att lämna arbetet, och kan även dämpa negativa effekter av tidskonflikter. Det finns ett samband med missnöje över det digitala ärendehanteringssystemet och viljan att lämna. Genom att undersöka vad som påverkar intentioner att lämna arbetet belyses också områden att arbeta mer med för att öka viljan att stanna. Här finns en stor potential att motverka intentioner att lämna genom att se över förutsättningarna för arbetet, identifiera uppgifter som upplevs som illegitima och arbeta för att minska dem. Men också att ta bättre vara på sin personal genom enkla saker som uppskattning, information och utvecklingsmöjligheter. Då socialtjänsten är något av en stuprörsorganisation framstår det som viktigt att vara lyhörd mot de som arbetar längst ner, i det s.k. ”första ledet”, men även att högre nivåer än enhetsnivån signalerar att arbetet är värdefullt genom att underlätta för arbetet i största möjliga mån, till exempel genom tillhandahållandet av optimala datasystem.

För att få en bättre förståelse för faktorer som påverkar intention att lämna och arbetstillfredsställelse inom arbetet med ekonomiskt bistånd är det tydligt att det finns ett behov av vidare forskning kring symboliska signaler och illegitima arbetsuppgifter.

### ***Tack***

Jag vill tacka min handledare Lotta Dellve för att du alltid haft en öppen dörr och hjälpt mig att komma vidare när jag fastnat. Ett stort tack också till alla som tagit sig tid och deltagit i studien. Det har varit glädjande och hoppningivande att få ta del av det stora engagemang som jag mötts av på alla nivåer i socialtjänsten kring denna fråga.



## REFERENSER

- Altman, DG., (1991). *Practical Statistics for Medical Research*. London: Chapman & Hall.
- Aneshensel, C. S. (2013). *Theory-based data analysis for the social sciences* (Vol. 2.). Thousand Oaks: SAGE.
- Aronsson, G., Bejerot, E. & Härenstam, A. (2012). Onödiga och oskäligen arbetsuppgifter bland läkare: Samband mellan illegitima arbetsuppgifter och stress kartlagt i enkätstudie. *Läkartidningen*, 109 (48), 2216-2219.
- Aronsson, G. & Mellner, C. (2016). Illegitima arbetsuppgifter och identitet - en introduktion. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 22(3/4), 28-46.
- Bakker, A. B. & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 147-154.
- Coomber, B. & Barriball, L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44(2), 297-314.
- Barmark, M. & Djurfeldt, G. (2015). *Statistisk verktyglåda 0: Att förstå och förändra världen med siffror*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2004). Det sociala arbetets viktigaste resurs? : om omfattningen av personal inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig Tidskrift* (2), 119.
- Billquist, L. (1999). *Rummet, mötet och ritualerna : en studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet.
- Billquist, L. & Dellgran, P. (2003). Arbete med försörjningsstöd - ett eftersatt område. *Socionomen*. Vol. 2003:nr 6, s. 18-22.
- Björn, C. (2016). *Attractive Work: Nurses' work in operating departments, and factors that make it attractive*. Uppsala: Institutionen för folkhälso- och vårdvetenskap.
- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C. & Saarinen, A. (2015). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2089.
- Byberg, I. (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet? : en studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms Universitet.

- Clausen, T. & Borg, V. (2010). Do positive work-related states mediate the association between psychosocial work characteristics and turnover? A longitudinal analysis. *International Journal of Stress Management*, 17(4), 308-324.
- Collings, J. & Murray, P. (1996). Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. *The British Journal of Social Work*, 26(3), 375-387.
- Dallner, M., Elo, A.-L., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Lindström, K., Skogstad, A. & Orhede, E. (2000) Validation of the General Nordic Questionnaire (QPS Nordic) for Psychological and Social Factors at Work, Nord 2000:12, Copenhagen, Nordic Council of Ministers.
- Dellgran, P. & Höjer, S. (2005). Rörelser i tiden : professionalisering och privatisering i socialt arbete. *Socialvetenskaplig Tidskrift* (2), 246.
- Dellgran, P. (2008). *Fattigdomens professionalisering och flykten från myndighetsutövningen*, i Swärd H. och Egerö M-A. Villkorandets politik. Egalité förlag: Borås.
- Dellve, L. & Eriksson, A. (2016). *Hållbart Ledarskap I Vardag Och Förändring*. Borås: Högskolan i Borås
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics: and sex and drugs and rock 'n' roll* (Vol. 4.). London; Los Angeles;: Sage.
- Furåker, B., Nergaard, K. & Saloniemi, A. (2014). Lock-in patterns among employees: a Nordic comparison. *International journal of comparative labour law and industrial relations*, 30(4), 435-458.
- Granstrand, C. (2017) Brist på socionomer i åtta av tio kommuner. *Dagens Samhälle*. 12 januari 2017. <https://www.dagenssamhalle.se/nyhet/brist-pa-socionomer-i-atta-av-tio-kommuner-30775> Hämtad 2017-01-16.
- Gyensare, M. A., Anku-Tsede, O., Sanda, M.-A. & Okpoti, C. A. (2016). Transformational leadership and employee turnover intention. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 12(3), 243-266.
- Hasenfeld, Y. (2010). *Human services as complex organizations* (2.th ed.). Los Angeles: Sage.
- Healy, K. & Meagher, G. (2007). Social Workers' Preparation for Child Protection: Revisiting the Question of Specialisation. *Australian Social Work*, 60(3), 321-335.

- Hedlund, A., Andersson, I.-M. & Rosén, G. (2009). *Attractive Work Process. Use2009: Understanding Small Enterprises – A Healthy Working Life In A Healthy Business.*
- Heijden, B.I.J.M. van der, Kümmerling, A., Dam, K. van, Schoot, E. van der, Estryn-Béhar, M. & Hasselhorn, H.M. (2010). The impact of social support upon intention to leave among female nurses in Europe: Secondary analysis of data from the NEXT survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 434-445.
- Hirschman, A. (2008). *Sorti eller protest: en fråga om lojaliteter.* Lund: Arkiv Förlag.
- Håkansson, H. (2016) *Vad får socialsekreterarna att stanna? En forskningsöversikt om arbetssituationen och påverkansfaktorer som gör att man stannar kvar i yrket som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.* Göteborg: FoU i Väst/GR. <http://www.grkom.se/toppmenyn/dettajobbargrmed/valfard/arbetsmarknad/publikationer.4.27eeeb5814155ca726a4b4b.html>
- Jessen, J. T. (2010). Trust and recognition: a comparative study of client attitudes and workers' experiences in the welfare services: Tillit og anerkjennelse: en komparativ studie av oppfatninger og erfaringer blant klienter og velferdsarbeidere i norsk velferdsforvaltning. *European Journal of Social Work*, 13(3), 301–318.
- Jönsson, S, (2005). *Client work, job satisfaction and work environment aspects in human service organizations.* Lunds universitet. Institutionen för psykologi, & Arbetslivsinstitutet.
- Kim, H. & Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intention predictors among U.S. child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47, 214-223.
- Liljegren, M. & Ekberg, K. (2009). Job mobility as predictor of health and burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 317-329.
- Linde, S. & Svensson, K. (2013). *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv.* Stockholm: Liber.
- Lindquist, A.-L. (2010). *Att bygga kompetens för kvalificerade utredningar av barn och unga: analys av situationen i sju kommuner i Uppsala län för personalförsörjning av utredande socialsekreterare.* Uppsala: Stiftelsen Allmänna barnhuset.
- Marttila, A. (2012). *Managing adversity : qualitative studies of long-term social assistance reciprocity in Sweden in a resilience perspective.* Stockholm: Karolinska Institutet, Institutionen för folkhälsovetenskap.
- Mor Barak, M., Nissly, J. & Levin, A. (2001). Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We

- Learn from Past Research? A Review and Metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.
- Olsson, T. (2004). *Socialtjänstens personal och kompetens. En akut framtidsfråga*. Falun: Dalarnas Forskningsråd.
- Pejtersen, J., Kristensen, T., Borg, V. & Bjorner, J. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3\_suppl), 8-24.
- Statens beredning för medicinsk utvärdering [SBU] (2003). *Sjukskrivning - orsaker, konsekvenser och praxis : En systematisk litteraturöversikt* (SBU-rapport, 167). Stockholm: Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU).
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multisample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Semmer, N. K., Meier, L. L., Jacobshagen, N., Tschan, F. & Facchin, S. (2010). Illegitimate tasks and counterproductive work behavior. *Applied Psychology*, 59(1), 70-96.
- Sjöberg, A. & Sverke, M. (2000). The interactive effect of job involvement and organizational commitment on job turnover revisited: A note on the mediating role of turnover intention. *Scandinavian Journal of Psychology*, 41(3), 247-252.
- Socialstyrelsen (2016). Öppna jämförelser av ekonomiskt bistånd. Registeruppgifter. Resultat (kommuner, län och riket).  
<http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforelser/ekonomisktbistand>
- Sveriges Kommuner och Landsting [SKL] (2015). Rekryteringsläget inom socialtjänsten. Barn och unga samt ekonomiskt bistånd.  
<http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/rekryteringslaget-inom-socialtjansten.html>
- Steive, K. (2015). *Jakten på pappren eller kampen om tiden. Om arbetet på försörjningsstödsenheten*. FoU Södertörn skriftserie nr 137/15 Stockholm: FoU Södertörn.
- Stengård, J., Erik, B., Dellve, L., Härenstam, A., Skagert, K., Pousette, A. & Wallin, L. (2013). Chefers rörlighet i offentlig sektor. Rapport från en studie inom CHEFiOS projektet, Göteborgs universitet *ISM rapport* (Vol. 12). Göteborg: Institutet för Stressmedicin, Västra Götalandsregionen.
- Stranz, H. (2007). *Utrymme för variation: om prövning av socialbidrag*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

- Svensson, K. (2013) i Linde, S. & Svensson, K. *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Svensson, L. & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. 3(5), LUii reports, 2017-03-07, Vol.3(5).
- Tham, P. (2007). Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *The British Journal of Social Work*, 37(7), 1225– 1246.
- Tham, P. (2008). *Arbetsvillkor i den sociala barnvården*. Förutsättningar för ett kvalificerat arbete. Stockholms Universitet, Stockholm.
- Tham, P. & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *British Journal of Social Work*, 39(5), 807–827.
- Thompson, P., McHugh, D. & Ivarsson Westerberg, A. (2009). *Att arbeta i organisationer: Ett kritiskt perspektiv på organisation och arbete*. Malmö: Liber.
- Viberg, A., Saluveer, K. & Svensson, F. (2015) *Högskoleutbildningarna och arbetsmarknaden. Ett planeringsunderlag inför läsåret 2015/16*. Universitetskanslerämbetet, Rapport 2015:5.
- Vision (2013). *Stolthet och profession. En rapport om arbetsvillkoren för socialsekreterare och biståndshandläggare inom socialtjänsten*.  
<https://vision.se/Opinion/rapporter/2013/Stolthet-och-profession/>
- Vision (2015). *Kostnader för personalomsättning- en beräkningsmodell*.  
<https://vision.se/Opinion/rapporter/2015/kostnader-for-personalomsattning/>
- Welander, J., Astvik, W. & Isaksson, K. (2016). Corrosion of trust: violation of psychological contracts as a reason for turnover amongst social workers. *Nordic Social Work Research*, 1-13.
- Åteg, M. (2006): *Aktiviteter och lärande för attraktivt arbete: Utvecklingsprocesser inom verkstadsindustrin*. Kungliga tekniska Högskolan: Stockholm.
- Åteg, M. & Hedlund, A. (2011). *Researching attractive work: analyzing a model of attractive work using theories on applicant attraction, retention and commitment*. Växjö: Institutionen för samhällsvetenskaper, Linnéuniversitetet.

