

GÖTEBORGS UNIVERSITET  
PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

**Arbetsstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda:  
Betydelsen av socialt stöd från chefer och psykologiska  
kontrakt**

Alexander Falkenström

Självständigt arbete 15 poäng  
Kandidatuppsats  
PX1500  
Vårtermin 2018

Handledare: Lena Låstad

# Arbetsstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda: Betydelsen av socialt stöd från chefer och psykologiska kontrakt

Alexander Falkenström

**Sammanfattning.** Syftet med denna studie var att undersöka socialt stöd från chefer samt relationella och transaktionella psykologiska kontrakts samband med upplevd arbetsstillfredsställelse hos bemanningsanställda inom lågkvalificerade yrken. Studiens underlag bestod av 78 respondenter anställda vid ett större bemanningsföretag i Sverige. Dessa besvarade en webbaserad enkät innefattande skalor som mätte upplevd arbetsstillfredsställelse, upplevt socialt stöd från chefer och psykologiska kontrakt. Resultaten visade ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefer och upplevd arbetsstillfredsställelse, samt ett positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetsstillfredsställelse. Inga samband befanns mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetsstillfredsställelse. Sammantaget tolkades denna studies resultat som att både socialt stöd från chefer och relationella psykologiska kontrakt var betydande faktorer kopplade till upplevt arbetsstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda.

Inom moderna arbetsmarknader karaktäriserade av snabba förändringar har anpassningsbarhet kommit att beskrivas som en allt viktigare konkurrensfördel för större delen av företag. Ett sätt för företag att skapa och bibehålla anpassningsbarhet är genom numerisk flexibilitet menade att dessa endast behöver ett visst antal nyckelpersoner varpå övrig personalstyrka kan varieras beroende på behov i produktionen (Hirsch & Müller, 2012). Hirsch och Müller (2012) samt Kalleberg, Nesheim och Olsen (2015) menade att numerisk flexibilitet är en av de huvudsakliga anledningarna till att användandet av bemanningsanställda har ökat kraftigt under de tre senaste decennierna i många industriella länder. I en ekonomisk rapport framställd av World Employment Confederation (2017) framgick att 1,7 procent av världens arbetsmarknad och 1,9 procent av Europas bestod av bemanningsanställda. Även om dessa siffror kan tyckas små beskrev Kalleberg et al. (2015) anställningar inom bemanningsföretag som den snabbast växande formen av anställningar som inte kategoriseras som klassiska, dvs anställningar mellan två parter där arbetstagaren utför sitt huvudsakliga arbete direkt för arbetsgivaren.

Flertalet studier har visat att bemanningsanställda upplever lägre grad av arbetsstillfredsställelse jämfört med klassiskt anställda, se exempelvis Forde och Slater (2006) och Wilkin (2012). Men det visade sig vara svårt att hitta studier inom området som inte behandlade bemanningsanställda som en homogen grupp. Ett undantag från detta var Marler, Woodard, Barringer och Milkovich (2002) vilka menade att bemanningsanställda bör delas in i åtminstone två kategorier, traditionella och

gränslösa. Gränslösa bemanningsanställda arbetar ofta inom diverse konsult och tjänstemannayrken och innehar en hög kompetens- och kunskapsnivå och föredrar flexibla anställningsformer. Traditionella bemanningsanställda arbetar istället inom yrken som inte kräver några speciella kvalifikationer och har ofta en lägre kompetens- och kunskapsnivå. De arbetar inom bemanning endast för att arbetstillfällena erbjuds och hade hellre arbetat inom klassiska anställningsformer. Kalleberg, Reskin och Hudson (2000) menade att ökat användande av traditionella bemanningsanställda bidrar till skapandet av en arbetarunderklass med sämre förmåner, lite träning inom arbetet och få möjligheter till avancemang. Dessa bildar vad Standing (2011) beskrev som prekariat, en växande samhällsklass kategoriserad av osäker yrkesmässig identitet, avsaknad av anställningstrygghet, dåliga arbetsförhållanden och lågt inflytande över sin arbetssituation. Att tidigare forskning visat på en ökad användning av bemanningsanställda vilka generellt upplevde lägre arbetstillfredsställelse jämfört med klassiskt anställda, och att traditionella bemanningsanställda föreföll att vara en utsatt grupp gjorde att det var av intresse att studera denna kategori av bemanningsanställda i förhållande till dess arbetstillfredsställelse.

Arbetstillfredsställelse definierades av Locke (1969) som ett lustbetonat känslotillstånd vilket baseras på individens bedömning av sitt arbete samt hur denna bedömning svarar upp mot, eller underlättar hennes värderingar gentemot arbeten. Detta känslotillstånd är vidare en funktion av vad individen förväntar sig av sitt arbete och vad hon faktiskt får ut. En liknade definition beskrevs av Kalleberg (1977) som menade att arbetstillfredsställelse är en positiv känslomässig orientering gentemot det arbete individen tar sig för, vilket avses som en helhetsupplevelse inför arbetet som sådant. Även att själva begreppet har flera dimensioner så som att individen kan tycka om vissa aspekter utav sitt arbete men ogilla andra, så adderas dessa ihop till en helhet som antingen uttrycker tillfredsställelse, eller otillfredsställelse gentemot arbetet. Spector (1997) menade i likhet att arbetstillfredsställelse är en positiv attityd som utvärderas baserat på alla komponenter av arbetet.

Arbetstillfredsställelse är en viktig arbetsrelaterad attityd, eftersom den har betydelse för många arbetsrelaterade utfall. Bland annat fann Judge, Thorensen, Bono och Patten (2001) i sin metaanalys ett positivt samband mellan arbetstillfredsställelse och arbetsprestation. Positivt samband har också funnits mellan arbetstillfredsställelse och arbetsbefrämjande beteende (organizational citizenship behavior, OCB) (Foote & Li-ping, 2008). Vidare har arbetstillfredsställelse visats ha ett negativt samband med kontraproduktivt beteende inom arbetet (Spector, 1997) samt individens avsikt att sluta på sitt arbete (Masum et al. 2016). Arbetstillfredsställelse har också funnits inverka på individens hälsa och välmående. Heller, Judge och Watson (2002) fann ett positivt samband mellan arbetstillfredsställelse och livstillfredsställelse, varpå otillfredsställelse med arbetet har visats vara starkt associerat till psykologiska problem som dåligt självförtroende, ångest, depression och utbrändhet (Faragher, Cass & Cooper, 2005).

Arbetstillfredsställelse hos såväl klassiskt anställda som bemanningsanställda kan i likhet med ovan skrivna ses utgå ifrån många dimensioner. I denna studie hade jag min utgångspunkt i det triangulära anställningsförhållande som särskiljer bemanningsanställda från klassiskt anställda. I ett triangulärt anställningsförhållande är en individ anställd av en organisation som hon erhåller sin lön ifrån men hyrs ut till en annan organisation som hon utför sitt dagliga arbete för (Kalleberg et al., 2015). För bemanningsanställda innebär det triangulära anställningsförhållandet att de måste förhålla sig till såväl bemanningsföretaget som det företag de hyrs ut till varpå båda

dessa parter troligtvis inverkar på arbetsrelaterade upplevelser som arbetstillfredsställelse.

Två faktorer vilka framstod som centrala i bemanningsanställdas triangulära anställningsförhållande var upplevt socialt stöd från chefer och psykologiska kontrakt. Sistnämnda definierades av Rousseau (1995) som oskrivna ömsesidiga förväntningar och förpliktelser mellan anställd och arbetsgivare. Både upplevt socialt stöd från chefer (Ng & Sorensen, 2008) och psykologiska kontrakt (De Cuyper & De Witte, 2008) har visat sig ha samband med upplevd arbetstillfredsställelse.

I denna studie ämnade jag att genom en kvantitativ ansats undersöka upplevt socialt stöd från chefer och psykologiska kontrakts samband med upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda.

## **Socialt stöd från chefer och dess samband med arbetstillfredsställelse**

Upplevt socialt stöd från chefer handlar om hur anställda tolkar och uppfattar hur deras chefer värderar deras bidrag till arbetsplatsen och bryr sig om deras personliga välmående (Kottke & Sharafinski, 1988). Socialt stöd från chefer är närliggande, och vissa gånger sammankopplat med upplevt organisatoriskt stöd (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997; Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski & Rohades, 2002; Levinson, 1965). Levinson (1965) menade att anställda i en organisation upplever sin chefs handlingar som en organisatorisk handling snarare än en handling utförd av chefen som enskild individ. Något som förklaras genom att organisationen är moraliskt ansvarig för dess förespråkares handlingar genom uppsatta policys och informella normer, vilka är tänkta att fungera vägledande och återspegla en sorts organisatorisk personlighet.

Socialt stöd från chefer har visat sig vara en stark prediktor för arbetstillfredsställelse. I en metaanalys utförd av Ng och Sorensen (2008) testade författarna vilken av variablerna socialt stöd från chefer kontra socialt stöd från medarbetare som hade starkast samband med upplevd arbetstillfredsställelse. Resultatet visade att socialt stöd från chefer var starkast prediktor av de båda för upplevd arbetstillfredsställelse.

När det gäller bemanningsanställda, så innebär deras triangulära anställningsförhållande att de måste förhålla sig både till bemanningsföretaget och det kundföretag som de hyrs ut till. Därav kan såväl upplevt stöd från chefen på bemanningsföretaget som upplevt stöd från chefen på det kundföretag som den bemanningsanställda är uthyrd till tänkas inverka på upplevd arbetstillfredsställelse.

Lawler (1992) och Mueller och Lawler (1999) menade att individer i såväl sociala samhällsstrukturer som olika företagsstrukturer ingår i flera grupper på en och samma gång. En anställd är en del av företaget som helhet men också en del av den avdelning som denna arbetar på. Den anställda har dock starkare känslomässig förbindelse till den avdelning hon arbetar på vilket baseras på den proximala regeln, enligt denna utvecklar individer starkare känslomässiga band till den närliggande gruppen (avdelningen). Det är också hit arbetsrelaterade känslor associeras.

Arbetstillfredsställelse inom den närliggande gruppen kan förstås utifrån Lawlers (1992) val-process teori. När en individ känner kontroll över sina val vilket oftast sker i närliggande sammanhang (så som den avdelning individen arbetar på) upplever hon positiva känslor som tillskrivs den grupp (avdelning) som hålls ansvarig för den

upplevda kontrollen. Sådana positiva känslor stärker förhållandet till den närliggande gruppen (avdelningen) mer än till mer distala grupper (avdelningar).

Mueller och Lawler (1999) menade också att individer tenderar att tillskriva arbetsförhållanden till den närliggande chefen snarare än en högre uppsatt chef, men att alla arbetsförhållanden skapade och kontrollerade inom någon av nivåerna potentiellt kan skapa arbetstillfredsställelse. Detta ledde till Hypoteserna 1a och 1b. Hypotes 1a. Det finns ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefen på kundföretaget som traditionella bemanningsanställda hyrs ut till och upplevd arbetstillfredsställelse. Hypotes 1b. Det finns ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefen på bemanningsföretaget som traditionella bemanningsanställda är anställda av och upplevt arbetstillfredsställelse.

## **Psykologiska kontrakt och dess samband med arbetstillfredsställelse**

Psykologiska kontrakt ligger utanför sådant som regleras av det skrivna anställningsavtalet (Rousseau, 1995; Schein, 1978). Schein (1978) beskrev det psykologiska kontraktet som oskrivna ömsesidiga förväntningar och förpliktelser mellan de parter som utgör ett anställningsförhållande. Rousseau (1995) menade också att ett psykologiskt kontrakt bygger på förväntningar och förpliktelser men att dessa utgår ifrån den anställdas perspektiv gentemot den organisation hon är anställd av. Detta synsätt anammades i denna studie.

Det psykologiska kontraktet förekommer i många olika former varpå den bredaste indelningen kan göras mellan relationella och transaktionella psykologiska kontrakt. Dessa två kan ses befinna sig i varsin ände av ett kontraktsmässigt kontinuum. Det relationella psykologiska kontraktet är dynamiskt och stäcker sig över en outtalad tid. Det bygger på en hög organisatorisk hängivenhet från den anställdas sida och parterna binds samman av lojalitet och delade värderingar där det finns såväl ett känslomässigt som ekonomiskt utbyte. Det transaktionella psykologiska kontraktet bygger däremot till största del på ett ekonomiskt utbyte med låg hängivenhet gentemot organisationen och är oftast statiskt till sin karaktär och begränsat av en viss tid. Anställda vilka arbetar för en organisation under en begränsad tid har oftast ett transaktionellt psykologiskt kontrakt, men om tidsperioden sträcks ut kan dock relationella kontraktaspekter kan uppstå (Rousseau, 1995).

Flertalet studier har gjorts mellan relationella och transaktionella psykologiska kontrakt och olika utfall. Bland annat fann Grimmer och Oddy (2007) ett positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och organisatorisk hängivenhet (organizational commitment) samt ett negativt samband mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och organisatorisk hängivenhet. Millward och Hopkins (1998) menade att typ av psykologiskt kontrakt hade samband med arbetshängivenhet (job commitment) varpå relationellt psykologiskt kontrakt samvarierade med hög arbetshängivenhet och transaktionellt psykologiskt med låg arbetshängivenhet. Dock fanns fåtal studier rörande sambandet mellan typ av psykologiskt kontrakt och arbetstillfredsställelse, se undantagsvis De Cuyper och De Witte (2006) vilka testade detta samband hos tillfälligt anställda inom tjänstemanssektorn varpå deras resultat visade ett positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och arbetstillfredsställelse.

I ett triangulärt anställningsförhållande skapar den bemanningsanställda två separata psykologiska kontrakt, dels till bemanningsföretaget som hon är anställd av, men också till det företag som hon hyrs ut till (Morf, Arnold & Staffelbach (2014). En studie med traditionella bemanningsanställda utförd av Claes (2005) visade att uppfyllandet av det psykologiska kontraktet med bemanningsföretaget upplevdes viktigare för bemanningsanställda än uppfyllandet av detsamma med det företag som de var uthyrda till. Författaren menade att detta har att göra med bemanningsföretaget ses som den huvudsakliga arbetsgivaren vilken förser den bemanningsanställda med lön och arbetstillfällen. Vidare ansvarar bemanningsföretaget för HR-funktioner som rekrytering, träning i arbetet och diverse kompensationer. Morf et al. (2014) menade dock att uppfyllande av det psykologiska kontraktet från någon av ovan nämnda parter inverkar positivt på den anställdas arbetsrelaterade upplevelser gentemot den andra parten.

Jag inriktade mig här på psykologiska kontrakt mellan bemanningsanställda och det bemanningsföretag de är anställda av i förhållande till upplevd arbetstillfredsställelse. Jag menade i likhet med Claes (2005) att bemanningsföretaget är den huvudsakliga arbetsgivaren från vilken bemanningsanställda erhåller lön och andra trygghetsaspekter. Med utgångspunkt i tidigare nämnda studier om psykologiska kontrakt i förhållande till olika arbetsrelaterade utfall utformades hypoteserna 2 och 3. Hypotes 2. Det finns ett positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda. Hypotes 3. Det finns ett negativt samband mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda.

## **Metod**

### **Tillvägagångssätt**

I mars 2018 kontaktades representanter för tio medelstora till stora bemanningsföretag i Göteborg, Jönköping och Borås via mail och telefon och tillfrågades om att delta i denna studie. Dessa fick information om studiens syfte och gavs möjlighet att själva testa den webenkät som studien baserades på. Representanter för tre företag tackade initialt ja till att delta, men endast en fullföljde deltagandet. Företaget tillhörde segmentet stora företag och hade ett 60-tal kontor i Sverige. Via två av företagets kontor distribuerades en länk till enkäten per mail till anställd bemanningspersonal inom lager, industri och andra närliggande yrken. Länken till enkäten hade en funktion som gjorde att det inte gick att spåra identifierande information om respondenten. Totalt skickades enkäten ut till 340 anställda och fanns tillgänglig för dessa att besvara i tre veckors tid. Efter två veckors tid ombads de representanter som distribuerat enkäten att påminna respondenterna om att besvara densamma. Utöver undersökningsfrågorna ingick även ett missivbrev. I detta framgick studiens syfte, tidsåtgång, att deltagandet var helt frivilligt, möjligheten att när som helst avbryta sitt deltagande, att svar inte skulle användas i något annat sammanhang än för den aktuella studien, samt att resultaten endast rapporteras på gruppnivå. Kontaktuppgifter för eventuella frågor bifogades även till studiens författare och handledare.

## Instrument

Den webenkät som användes innefattade totalt 13 frågor med 4 olika skalor. Frågor och skalor kodades enligt nedan.

Följande kontrollfrågor ställdes för att förvissa om att respondenten matchade gruppen traditionella bemanningsanställda, *Är du anställd av ett bemanningsföretag?* (1 = ja; 2 = nej), *Vilken bransch arbetar du inom?* (...).

Andra demografiska frågor som ställdes var, *Kön* (1 = man; 2 = kvinna; 3 = annat), *Födelseår* (...), *Utbildningsnivå* (1 = grundskolenivå; 2 = gymnasienivå; 3 = högskolenivå) och *Anställningsform* (1 = tillsvidareanställning; 2 = allmän visstidsanställning; 3 = vikariat; 4 = säsonganställning; 5 = provanställning; 6 = annat), kategoriserade utefter lagen om anställningsskydd (Göransson & Garpe, 2016).

**Upplevd arbetstillfredsställelse** ( $\alpha = .91$ ) mättes med en skala innefattande 3 påståenden av Hellgren, Sjöberg och Sverke (1997), baserad på Brayfield & Rothe (1951). Exempel på påståenden, "Jag trivs på mitt arbete". Svartalternativen utgick från en femgradig likertskala (1 = stämmer inte alls; 2 = stämmer i låg grad; 3 = stämmer delvis; 4 = stämmer i hög grad; 5 = stämmer helt). Poängen av skalans påståenden gick från 1 – 5 varpå 1 innebar låg arbetstillfredsställelse och 5 hög arbetstillfredsställelse.

**Upplevt socialt stöd från chefer** mättes utifrån en skala med 3 påståenden (Caplan et al., 1975) omarbetad av Näswall et al. (2010). Samma skala användes två gånger. En gång avseende socialt stöd ifrån chef på bemanningsföretaget följt av instruktionen, "Följande påståenden handlar om upplevt socialt stöd och avser hur du upplever stöd från din chef på bemanningsföretaget som du är anställd av" ( $\alpha = .97$ ). Sedan igen avseende socialt stöd från chef på företaget som den bemanningsanställda hyrdes ut till med instruktionen "Följande påståenden handlar om upplevt socialt stöd och avser hur du upplever stöd från din chef på det företag som du är uthyrd till" ( $\alpha = .98$ ). Exempelpåstående i skalan, "När jag stöter på problem i arbetet kan jag alltid fråga min chef om råd". Svartalternativen utgick från en femgradig likertskala (1 = stämmer inte alls; 2 = stämmer i låg grad; 3 = stämmer delvis; 4 = stämmer i hög grad; 5 = stämmer helt). Poängen av skalans påståenden gick från 1 – 5 varpå 1 innebar lågt upplevt socialt stöd och 5 högt upplevt socialt stöd.

**Psykologiska kontrakt** mättes med två skalor utvecklade av Rousseau, (2000). En översättning av skalorna från engelska till svenska gjordes av mig. Skalan för relationellt psykologiskt kontrakt ( $\alpha = .89$ ) utformad av Rousseau (2000) och översatt av mig innefattade 6 påståenden, varav 3 påståenden handlade om i vilken utsträckning individen upplevde att dennes arbetsgivare fullföljt åtaganden eller förpliktelser mot henne. Ex "Concern for my personal wellbeing", min översättning = "Bryr sig om mitt personliga välmående". Resterade 3 påståenden handlade om vilka åtaganden eller förpliktelser individen upplevde sig fullföljt gentemot sin arbetsgivare, ex "Be loyal to this organization", min översättning = "Att vara lojal mot denna organisation".

Skalan för transaktionellt psykologiskt kontrakt ( $\alpha = .75$ ) utformad av Rousseau (2000) (översatt av mig) innefattade samma antal påståenden med samma uppdelning som relationellt psykologiskt kontrakt, exempel på frågor "Makes no commitments to retain me in the future", min översättning = "Gör inga åtaganden för att behålla mig i framtiden" samt "I have no future obligations to this employer", min översättning = "Jag har inga framtida förpliktelser mot denna arbetsgivaren". Svartalternativen avseende båda skalorna utgick från en femgradig likertskala (1 = Inte alls; 2 = I

obetydlig utsträckning; 3 = I någon utsträckning; 4 = I god utsträckning; 5 = I väldigt god utsträckning). Poängen av skalornas påståenden gick från 1 – 5 varpå högre medelvärdespoäng på någon utav skalorna innebar högre grad av den kontraktstypen.

## Deltagare

Enkäten besvarades av 104 respondenter vilka samtliga angav att de var anställda av ett bemanningsföretag. Av dessa utgjorde 25% (26 respondenter) internt bortfall på grund av ofullständiga svar, demografiska variabler saknades på större delen av dessa. Underlaget för studien blev därav 78 respondenter, vilket gav en effektiv svarsfrekvens på 75 %. Av dessa arbetade 75,6% (59 respondenter) inom industri, 16,6% (13 respondenter) inom lager och resterande 7,8% (6 respondenter) inom närliggande yrken. Respondenternas ålder varierade mellan 20 – 61 år ( $M = 33,3$ ,  $s = 10$ ) och könsfördelning var 67,9% (53 respondenter) män och 32,1 % (25 respondenter) kvinnor. Rörande anställningsform var 62,8% (49 respondenter) tillsvidareanställda, 24,4 % (19 respondenter) allmänt visstidsanställda och resterande 12,8% (10 respondenter) hade annan anställningsform. När det kommer till utbildningsnivå hade 80,8% (63 respondenter) gymnasienivå som högsta utbildningsnivå, 8% (10 respondenter) högskolenivå och 5,1% (4 respondenter) grundskolenivå.

## Resultat

Hypoteserna 1a ”Det finns ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefen på kundföretaget som traditionella bemanningsanställda hyrs ut till och upplevd arbetstillfredsställelse”, samt Hypotes 1b ”Det finns ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefen på bemanningsföretaget som traditionella bemanningsanställda är anställda av och upplevt arbetstillfredsställelse”, testades båda med Spearmans rangkorrelationstest för icke parametrisk data. Detta då variablerna socialt stöd från chef på kundföretag samt socialt stöd från chef på bemanningsföretag inte var normalfördelade enligt Kolmogorov-Smirnov och Shapiro-Wilk ( $p < .05$ ).

Resultaten av Spearmans rangkorrelationstest visade på ett positivt samband mellan såväl socialt stöd från chefen på kundföretaget och arbetstillfredsställelse ( $r_s = .76$ ,  $p < .001$ ) (Hypotes 1a), samt mellan socialt stöd från chefen på bemanningsföretaget och arbetstillfredsställelse ( $r_s = .67$ ,  $p < .001$ ) (Hypotes 1b). Båda dessa hypoteser gavs därav stöd. Detta tolkades som att socialt stöd från såväl chefen på kundföretaget som chefen på bemanningsföretaget hade starka samband med upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda (se tabell 1).



Tabell 1.

*Korrelationer samt medelvärden och standardavvikelser mellan studiens variabler (Spermans, Two- tailed för de korrelationer som innefattade variablerna socialt stöd från chef på kundföretag och socialt stöd från chef på bemanningsföretag, övriga korrelationer Pearson, Two- tailed).*

	1	2	3	4	5	M	s
1. Socialt stöd, chef kundföretag	-					3.4	1.3
2. Socialt stöd, chef bemanningsföretag	.76**	-				3.1	1.3
3. Relationellt psykologiskt kontrakt	.56**	.72**	-			3.2	.9
4. Transaktionellt psykologiskt kontrakt	-.08	-.1	-.24*	-		3.2	.9
5. Arbetstillfredsställelse	.76**	.67**	.67**	-.07	-	3.4	1

*N=78, \* $p < .05$ , \*\* $p < .001$ .*

Hypotes 2, ”Det finns ett positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda” och Hypotes 3, ”Det finns ett negativt samband mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda” testades med Pearsons produktmomentkorrelationskoefficient. Resultaten gav stöd för Hypotes 2 ( $r = .67, p < .001$ ). Detta tolkades som att det fanns ett starkt positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda. Dock fanns inget signifikant samband mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och arbetstillfredsställelse varpå Hypotes 3 inte fick stöd.

## Diskussion

Ökat användande av bemanningsanställda (Kalleberg et al., 2000; Kalleberg et al., 2015), samt att dessa generellt tenderar att uppleva lägre arbetstillfredsställelse i jämförelse med klassiskt anställda (Forde & Slater, 2006; Wilkin, 2012), adderat med att traditionella bemanningsanställda visat sig vara den mest utsatta gruppen av bemanningsanställda (Kalleberg et al., 2000) gjorde att det var av intresse att studera denna grupp och dess arbetstillfredsställelse i förhållande till faktorer som kopplas samman med dess anställningsförhållande.

Bemanningsanställda särskiljer sig från klassiskt anställda dels genom sitt triangulära anställningsförhållande (Kalleberg et al., 2015). Två faktorer vilka framstod som centrala i bemanningsanställdas triangulära anställningsförhållande var socialt stöd från chefer och psykologiska kontrakt. I denna studie undersökte jag sambandet mellan dessa två faktorer och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda.

I Hypotes 1a antogs att det fanns ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefen på kundföretaget som traditionella bemanningsanställda hyrs ut till och upplevd arbetstillfredsställelse. Vidare antogs i Hypotes 1b att det fanns ett positivt samband mellan upplevt socialt stöd från chefen på bemanningsföretaget som traditionella bemanningsanställda är anställda av och upplevt arbetstillfredsställelse. Dessa hypoteser visade sig få stöd. De starka samband som befanns mellan både socialt stöd från chefen på kundföretaget och arbetstillfredsställelse och socialt stöd från chefen på bemanningsföretaget och arbetstillfredsställelse pekar i likhet med Ng och Sorensen (2008) på att socialt stöd från chefer är betydande i förhållande till upplevd arbetstillfredsställelse.

En jämförelse av korrelationskoefficienterna (se tabell 1) indikerar att socialt stöd från chefen på kundföretaget har något starkare samband med upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda jämfört med socialt stöd från chefen på bemanningsföretaget. Som nämnts inledningsvis menade Mueller och Lawler (1999) att individer tenderar att tillskriva arbetsrelaterade attityder (som arbetstillfredsställelse) till närliggande avdelningar samt att den närliggande chefen har störst inverkan på sådana attityder men att också andra mer distala chefer inverkar, om än i något mindre utsträckning. Författarna avsåg dock avdelningar och chefer inom ett och samma företag. Tänkbart är att deras resonemang avseende chefer även skulle kunna appliceras på ett triangulärt anställningsförhållande där chefen på kundföretaget utgör den närliggande chefen (där arbetet utförs) och chefen på bemanningsföretaget utgör den mer distala chefen. Detta skulle vara intressant att undersöka i en framtida studie.

Denna studies resultat avseende socialt stöd från chefer kan ses ge en vägledning rörande sätt som bemanningsföretag kan använda sig av för att skapa och främja arbetstillfredsställelse hos sina medarbetare. Dels att förvissa sig om att den bemanningsanställda upplever socialt stöd från chefen på själva bemanningsföretaget, men också att arbeta för att socialt stöd från chefen på kundföretaget upplevs tillfredsställande av den anställde. I ett triangulärt anställningsförhållande kan bemanningsföretag därav ses mantla ett dubbelt ansvar.

Hypotes 2 och 3 inriktades på psykologiska kontrakt mellan traditionella bemanningsanställda och det bemanningsföretag som de var anställda av. I Hypotes 2 antogs ett positivt samband mellan relationellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda vilket resultatet gav stöd för, ett starkt positivt samband uppvisades mellan båda dessa variabler. Tidigare nämnda studie av De Cuyper och De Witte (2006) testade detta samband hos bemanningsanställda inom tjänstemanssektorn med samma resultat. Denna studies resultat indikerar att sambandet även kan tänkas gälla för traditionella bemanningsanställda. Resultaten av Hypotes 3 i vilken jag antog ett negativt samband mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och arbetstillfredsställelse visade inget signifikant samband. Vidare tyder korrelationskoefficienten i studiens resultat på att transaktionellt psykologiskt kontrakt inte har något, alternativt väldigt litet samband

med arbetstillfredsställe. Detta kan ses som något förvånande då samband funnits mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och andra arbetsrelaterade attityder som är närliggande med arbetstillfredsställelse. Exempelvis har negativt samband funnits mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och organisatorisk hängivenhet (organisational commitment), se Grimmer och Oddy (2007). Samt mellan transaktionellt psykologiskt kontrakt och arbetshängivenhet (job commitment) (Millward & Hopkins, 1998).

Likt andra studier så har också denna studie vissa begränsningar. Till att börja med har själva forskningsdesignen i form av en korrelationsstudie vissa betydande interna begränsningar som att inte kunna fastställa kausalitet samt avsaknaden av kontroll över möjliga störningsvariabler. Att jag i denna studie har funnit ett positivt samband mellan socialt stöd från chefer och upplevd arbetstillfredsställelse betyder inte självklart att detta är den egentliga riktningen på sambandet, trots att tidigare studier (se bland annat Ng och Sorensen (2008)) också visat detta samband. Detsamma gäller för det antagna positiva sambandet mellan relationellt psykologiskt kontrakt och upplevd arbetstillfredsställelse även att också detta ligger i linje med tidigare forskning, se exempelvis De Cuyper och De Witte (2006). De samband som funnits i denna studie kan likväl tänkas föreligga i motsatt riktning, dvs att arbetstillfredsställelse predicerar upplevt socialt stöd från chefer samt att upplevd arbetstillfredsställelse leder till upplevt relationellt psykologiskt kontrakt. Vidare kan det också tänkas finnas externa störningsvariabler som påverkar de funna sambanden. Fortsättningsvis finns också brister i denna studie gällande den externa validiteten. Att urvalet baserades på ett relativt litet bekvämligheturval ifrån endast ett företag gör att det är svårt att generalisera denna studies resultat till traditionella bemanningsanställda som grupp. Tänkbart är att företagets interna policyer, kultur eller annat kan ha påverkat resultatet. En annan begränsning är att jag endast undersökte sambandet mellan psykologiska kontrakt hos traditionella bemanningsanställda och det bemanningsföretag som de var anställda av. För att få en större förståelse av bemanningsanställdas triangulära anställningsförhållande borde även sambandet undersökts mellan bemanningsanställda och det kundföretag som de hyrs ut till, något som tas i beaktande till en eventuell uppföljande studie. Trots nämnda begränsningar kan resultaten ses stärkas dels av likt ovan nämnt att de ligger i linje med tidigare forskning men också i och med användandet av validerade skalor för att mäta studiens variabler, vilka därutöver uppvisade hög reliabilitet.

Sammantaget tolkas resultaten i denna studie som att både socialt stöd från chefer och relationella psykologiska kontrakt är betydande faktorer kopplade till upplevt arbetstillfredsställelse hos traditionella bemanningsanställda. Ur ett företagsperspektiv är arbetstillfredsställelse hos sina medarbetare ett högst väsentligt element. Detta då arbetstillfredsställelse visat sig inverka på arbetsprestation (Judge et al., 2001), arbetsbefrämjande beteende (organizational citizenship behavior, OCB) (Foote & Li-ping, 2008), kontraproduktivt beteende (Spector, 2007), samt avsikt att sluta på arbetsplatsen (Masum et al. 2016). Trots att det finns flertal faktorer som inverkar på upplevd arbetstillfredsställelse så pekar resultaten av denna studie på två steg som bemanningsföretag kan arbeta med för att skapa/bibehålla arbetstillfredsställelse hos sina medarbetare, socialt stöd från chefer, och relationella psykologiska kontrakt byggande delade värderingar. Främjandet av arbetstillfredsställelse är viktigt för att förhindra de negativa utfall som låg arbetstillfredsställelse visats ha samband med, se

exempelvis Faragher et al. (2005) vilka menade att låg arbetstillfredsställelse har ett samband med dåligt självförtroende, ångest, depression och utbrändhet.

## Referenser

- Brayfield, A.H., & Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Caplan, D. R., Cobb, S., French Jr, R.P.J., Van Harrison, R. & Pinneau, Jr. S. R. (1975). *Job Demands and Worker Health: Main Effects and Occupational Differences*. University of Michigan: Institute for Social Research.
- Claes, R. (2005). Organization promises in the triangular psychological contract as perceived by temporary agency workers, agencies, and client organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 17(3), 131-142. Doi: [10.1007/s10672-005-6937-7](https://doi.org/10.1007/s10672-005-6937-7)
- De Cuyper, N., & De Witte, H. (2006). The impact of job insecurity and contract type on attitudes, well-being and behavioural reports: a psychological contract perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(3), 395-409. Doi: [10.1348/096317905X53660](https://doi.org/10.1348/096317905X53660)
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. Hämtad från <https://search-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/docview/614330306/fulltext/C4CE975102C4EE5PQ/1?accountid=11162>
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rohades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573. Doi: [10.1037//0021-9010-87.3.565](https://doi.org/10.1037//0021-9010-87.3.565)
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational & Environmental Medicine*, 62(2), 105-112. Doi: [10.1136/oem.2002.006734](https://doi.org/10.1136/oem.2002.006734)
- Foote, D. A., & Li-Ping, T. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, 46(6), 933-947. Doi: [10.1108/002517408](https://doi.org/10.1108/002517408)
- Forde, C., & Slater, G. (2006). The nature and experience of agency working in Britain: what are the challenges for human resource management. *Personnel Review*, 35(2), 141-157. Doi: [10.1108/00483480610645795](https://doi.org/10.1108/00483480610645795)
- Grimmer, M., & Oddy, M. (2007) Violation of the psychological contract: the mediating effect of relational versus transactional beliefs. *Australian Journal of Management*, 32(1), 153-174. Doi: [10.1177/031289620703200109](https://doi.org/10.1177/031289620703200109)
- Göransson, H.G. & Garpe, B. (red.) (2016). *Arbetslagstiftning: lagar och andra författningar som de lyder 1 juli 2016*. (43., rev. uppl.) Stockholm: Wolters Kluwer.
- Heller, D., Judge, T. A., & Watson, D. (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 23(7), 815-835. Doi: [10.1002/job.168](https://doi.org/10.1002/job.168)

- Hellgren, J., Sjöberg, A., & Sverke, M. (1997). Intention to quit: Effects of job satisfaction and job perceptions, i F. Avallone, J. Arnold, & K. de Witte (Eds.), *Feelings work in Europe* (ss. 415-423). Milano: Guerini.
- Hirsch, B., & Mueller, S. (2012). The productivity effect of temporary agency work: evidence from german panel data. *The Economic Journal*, 122(562), 216-235. Doi: [10.1111/j.1468-0297.2012.02536.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-0297.2012.02536.x)
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patten, G. K. (2001). The job satisfaction – job performance relationship: a qualitative and quantitative review. *Psychological Bullentin*, 127(3), 376-407. Hämtad från <https://search-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/docview/614359096/fulltext/77899A6B9D604293PQ/1?accountid=11162>
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards: a theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143. Doi: [10.2307/2117735](https://doi.org/10.2307/2117735)
- Kalleberg, A. L., Nesheim, T., & Olsen, K. M. (2015). Job quality in triadic employment relations: Work attitudes of Norwegian temporary help agency employes. *Scandinavian Journal of Management*, 31, 362-374. Doi: [10.1016/j.scaman.2015.03.002](https://doi.org/10.1016/j.scaman.2015.03.002)
- Kalleberg, A. L., Reskin, B. F., & Hudson, K. (2000). Bad jobs in America: standard and nonstandard employment relations and job quality in the United States. *American Sociological Review; Washington*, 65(2), 256-278. Doi: [10.2307/2657440](https://doi.org/10.2307/2657440)
- Kotte, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48 (4), 1075-1079. Hämtad från <http://journals.sagepub.com.ezproxy.ub.gu.se/doi/pdf/10.1177/0013164488484024>
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9(4), 370-390. Doi: [10.2307/2391032](https://doi.org/10.2307/2391032)
- Lawler, E. J. (1992). Affective attachments to nested groups: a choice process theory. *American Sociological Review; Washington*, 57(3), 327-339. Hämtad från <https://search-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se/docview/218832074/fulltextPDF/1B81F8BE0C3342F5PQ/1?accountid=11162>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. Doi: [10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Marler, J. H., Woodard, B., & Milkovich, G. T. (2002). Boundaryless and traditional contingent employees: words apart. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 425-453. Doi: [10.1002/job.148](https://doi.org/10.1002/job.148)
- Masum, A. K. M., Azad, M. A. K., Hoque, K. E., Beh, L. S., Wanke, P., & Özgün, A. (2016). Job satisfaction and intention to quit: an emperical analysis of nurses in Turkey. *PeerJ 4:e*. Doi: [10.7717/peerj.1896](https://doi.org/10.7717/peerj.1896)
- Millward, L. J., & Hopkins, L. J. (1998). Psychological contracts, organizational and job commitment. *Journal of Applied Psychology*, 28(16), 1530-1556. Doi: [10.1111/j.1559-1816.1998.tb01689.x](https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01689.x)
- Morf, M., Arnold, A., & Staffebach, B. (2014). The double psychological contracts of temporary agency workers. *Employee Relations*, 36(6), 708-726. Doi: [10.1108/ER-03-2013-0026](https://doi.org/10.1108/ER-03-2013-0026)

- Mueller, C. W., & Lawler, E. J. (1999). Commitment to nested organizational units: some basic principles and preliminary findings. *Social Psychology Quarterly*, 62(4), 325-346. [Doi: 10.2307/2695832](https://doi.org/10.2307/2695832)
- Ng, T. W. H., & Sorensen, K. L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes. *Group & Organization Management*, 33(3), 343-368. [Doi: 10.1177/1059601107313307](https://doi.org/10.1177/1059601107313307)
- Näswall, K., Låstad, L., Vetting, T. S., Larsson, R., Richter, A. & Sverke, M. (2010). *Job insecurity from a gender perspective: Data collection and psychometric properties*. Report nr.1, the Department of Psychology, Stockholm University.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Rousseau, D. M. (2000). *Psychological contract inventory technical report*. Version 3, Heinz School of Public Policy and Graduate School of Industrial Administration Carnegie Mellon University, Pittsburgh Pennsylvania.
- Schein, E. (1978). *Career dynamics: matching individual and organizational needs*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Standing, G. (2011). *The precariat : the new dangerous class*. Hämtad från <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ub.gu.se>
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242-264. [Doi: 10.1037/1076-8998.7.3.242](https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.3.242)
- Wilkin, C. L. (2012). I can't get no job satisfaction: meta-analysis comparing permanent and contingent workers. *Journal of Organizational Behavior*, 34(1), 47-64. [Doi: 10.1002/job.1790](https://doi.org/10.1002/job.1790)
- World Employment Confederation, (2017). *Economic Report – 2017 edition*. Hämtad 2018-04-06, från [http://www.weceurope.org/fileadmin/templates/ciETT/docs/Stats/WEC\\_ER2016\\_web-1.pdf](http://www.weceurope.org/fileadmin/templates/ciETT/docs/Stats/WEC_ER2016_web-1.pdf)