



## PERSONALVETARPROGRAMMET

# Blir vi mindre lojala av att arbeta hemifrån?

En kvantitativ studie om distansarbetets påverkan på lojalitet till sin organisation

**Ebba Folkesson**

**Stella Bouvin**

---

Examensarbete: 15 hp

Kurs: PV1535 Examensarbete i Personalvetenskap

Nivå: Grundnivå

Termin och År: VT 2023

Handledare: Martin Hedesström

## Sammanfattning

Examensarbete: 15 hp

Ämne: Personalvetenskap

Nivå: Grundnivå

År: 2023

Handledare: Martin Hedesström

Bedömare: Carl-Christian Trönnberg

Nyckelord: Covid-19, Distansarbete, Lojalitet

---

Denna studie syftar till att undersöka huruvida arbetstagare inom tjänstemannasektorn upplevde en minskning i lojalitet gentemot sin arbetsgivare till följd av det obligatoriska distansarbetet som infördes under Covid-19 pandemin. Studien utgår från en definition av lojalitet som den anställdes vilja och engagemang i att hjälpa organisationen nå sina mål och tar avstamp i flera teorier kring den ömsesidiga skyldigheten som arbetsgivare och arbetstagare delar i att upprätthålla en god arbetsrelation.

En enkätstudie delades via personliga kontakter som arbetar inom tjänstemannasektorn som delade den vidare till kollegor och till slut hade 72 enkätsvar samlats in varav 60 var användbara för studien. Resultatet av respondenternas svar visar en signifikant skillnad i rapporterad lojalitet mellan obligatoriskt distansarbete och kontorsarbete där lojaliteten mot organisationen minskar när respondenterna tvingas arbeta på distans.

Det finns många olika möjligheter kring vad som ligger till grund för respondenternas lojalitetsskifte. Anledningen kan grundas i en försämrad arbetsmiljö när det egna hemmet blev en arbetsplats och gränserna mellan arbete och hem suddades ut. Vidare finns möjligheten att distansarbetet gjorde det svårare för respondenterna att skapa starka arbetsrelationer till sina kollegor då den dagliga kommunikationen skedde helt över digitala forum. Slutligen kan man inte frångå faktumet att oron för att ens nära och kära skulle bli smittade kan ha spelat en roll i det minskade engagemanget och lojaliteten gentemot sin organisation samt en oro över sin anställning då många företag behövde varsla personal till följd av det rådande världsläget.

Sammanfattningsvis så har denna studie bidragit med en ökad förståelse för vad som hände med arbetstagarens lojalitet gentemot sin arbetsgivare under det påtvingade distansarbetet som infördes under Covid-19-pandemin. Då detta är ett ämne som det inte forskats mycket på i dagsläget behövs däremot fortsatta studier för att undersöka orsaken bakom minskningen i lojalitet så att organisationer kan implementera åtgärder mot ett liknande lojalitetsskifte vid obligatoriskt distansarbete.

Under Covid-19-pandemin förändrades många individers arbetsituation drastiskt när Folkhälsomyndigheten gick ut med en rekommendation kring att arbetsgivare som kunde möjliggöra distansarbete för sina anställda skulle göra detta. För att begränsa virusets spridning införde därmed många organisationer obligatoriskt distansarbete vilket påverkade många aspekter av de anställdas arbetsliv. Trots att distansarbete kan innebära många fördelar såsom ökad flexibilitet och minskade pendlingsstider uppstod även utmaningar relaterade till

distansarbetet. Svårigheter kring kommunikation och samarbete på distans uppstod och anställda upplevde social isolering när de inte fick gå till sin arbetsplats (Lal m.fl., 2021).

Trots att det finns en ökande mängd forskning kring effekterna av distansarbete på olika aspekter av arbete och anställdas välbefinnande till följd av Covid-19-pandemin finns det fortfarande relativt lite studier kring distansarbetets effekt på lojalitet gentemot organisationen. En förståelse för sambandet mellan obligatoriskt distansarbete och lojalitet hade varit betydelsefull för att hjälpa organisationer förstå hur de kan upprätthålla en engagerad och hängiven arbetsstyrka även när de arbetar på distans. Vidare är ämnet intressant att studera då anställdas lojalitet är en viktig byggsten i organisationens framgång genom kopplingen till ökad arbetsprestation och minskad personalomsättning (Lal m.fl., 2021).

## Lojalitet - Definition

Lojalitet är ett begrepp som kan definieras på flera sätt och används olika inom olika kontexter. Trots avsmalning av begreppet till att tolkas inom en organisationell kontext är det fortfarande ett komplext begrepp och innefattar något slags koncept kring den anställdes hängivenhet och lojalitet gentemot organisationen och dess mål. Det finns ingen enskild, allmänt erkänd definition av begreppet men det finns omfattande forskning kring det som kan hjälpa oss att hitta den definition som stämmer bäst för vad som ska undersökas i denna studie.

Meyer och Herscovitch (2001, s. 302) definierar lojalitet till sin organisation som "the strength of an individual's involvement in a particular organization". Denna definition betonar vikten av den anställdes vilja och engagemang i att bidra till organisationens framgång och liknar den syn som Royce (1908, s. 16–17) har på lojalitet då han beskriver begreppet som "the willing and practical and thoroughgoing devotion of a person to a cause". Andra forskare lägger tyngden på den emotionella definitionen av lojalitet där den syftar till en anställds emotionella anknytning till organisationen och dennes moraliska skyldigheter till att stanna i den (Allen & Meyer, 1990).

Det finns en mängd olika teorier som definierar lojalitet utifrån olika perspektiv och täcker olika dimensioner av begreppet. Guest och Conway (2002) diskuterar teorin om det *psykologiska kontraktet* mellan arbetsgivare och arbetstagare där kontraktet innefattar vad de anställda på en organisation bidrar med åt arbetsgivaren och vad denne förväntas ge i utbyte. Organisationen bör ge sina anställda fördelar som exempelvis chans till högre lön, utvecklingsmöjligheter och en god arbetsmiljö. I gengäld förväntas arbetstagaren hjälpa organisationen att nå sina mål, vara engagerad i den och följa arbetskulturen. Enligt det psykologiska kontraktet innebär lojalitet att den anställda håller sin del av kontraktet gentemot organisationen.

Det *sociala utbytesperspektivet* har en liknande syn på lojalitet, om än med lite mer betoning på den ömsesidiga skyldigheten mellan arbetsgivare och arbetstagare (Cropanzano & Mitchell, 2005). Den anställda har en skyldighet att vara engagerad i sitt arbete och genom produktivt arbete bidra till organisationens framgång medan arbetsgivaren är skyldig att belöna sådant engagemang med exempelvis befordringar, löneförhöjning och möjligheter till att utvecklas. Det som skiljer perspektivet från Guest och Conway's är att både arbetsgivaren och arbetstagaren har lika stort ansvar för att relationen blir framgångsrik och därmed är lojaliteten ömsesidig snarare än enkelriktad från den anställda till organisationen.

## Lojalitet och Distansarbete

Anställdas lojalitet kan ses som en viktig faktor för organisationer då det kan kopplas samman med högre produktivitet, minskad personalomsättning och en allmänt positiv arbetsmiljö (Meyer & Allen, 1997). När anställda känner en stark lojalitet gentemot sin organisation blir de mer engagerade i sitt arbete och vill bidra till att organisationen når sina mål. En låg känsla av lojalitet leder till anställdas minskade produktivitet och en ökad personalomsättning vilket i sin tur kan göra att organisationens lönsamhet och anseende försämras.

Det finns många olika aspekter kring vad som får en anställd att känna sig lojal gentemot sin organisation. En studie av Meyer och Allen (1997) visar att en positiv arbetsmiljö och starka arbetsrelationer till sina kollegor kan leda till högre lojalitet, medan Macey och Schneider (2008) finner att anställda med hög självständighet och flexibilitet i sitt arbete är mer benägna att känna sig lojala gentemot organisationen. Slutligen finns det studier som visar att det som får anställda att uttrycka lojalitet gentemot sin organisation är hur engagerade de känner sig i sitt arbete (Harter m.fl., 2002).

Precis som hur det finns spridda meningar kring vad som får en anställd att känna sig lojal gentemot sin organisation finns det skillnader i huruvida man anser att distansarbete har positiva eller negativa effekter på lojaliteten. Om man ser till studier likt Macey och Schneider (2008) som menar att flexibilitet i arbetet gör anställda mer lojala indikerar detta att distansarbete, som främjar flexibilitet, därmed borde öka anställdas lojalitet. Smite m.fl. (2023) menar att distansarbete kan, genom att öka anställdas flexibilitet, bidra till en ökad självkänsla och engagemang vilket i sin tur leder till en högre nivå av lojalitet gentemot organisationen.

Å andra sidan finns det studier som funnit att distansarbete kan ha negativa effekter på anställdas lojalitet genom isolering och brist på samhörighet. Lal m.fl. (2021) visar att anställda kan känna sig isolerade från organisationen och sina kollegor när de arbetar på distans samt uppleva en minskad känsla av delaktighet i organisationens värderingar och gemensamma kultur, detta leder i sin tur till lägre nivåer av lojalitet. Meyer och Allen (1997) menar att starka arbetsrelationer främjar lojalitet, vi drar slutsatsen att socialt isolerande distansarbete därmed borde ha en negativ påverkan på anställdas lojalitet. Vidare menar Eisenberger m.fl. (2002) att den bristande kommunikationen som distansarbete leder till kan ge anställda en lägre känsla av samhörighet med organisationen och lägre nivå av lojalitet.

Sammanfattningsvis har tidigare forskning visat olika resultat kring vad som lägger grunden för anställdas lojalitet och hur denna påverkas av att arbeta på distans och de slutsatser som dragits är delvis motstridiga.

## **Vår studie**

Som nämnts ovan finns det skillnader i hur man väljer att definiera lojalitet och i denna studie ligger fokus på att finna en definition som bäst undersöker lojalitet i relation till en organisation. Därför, för att avgränsa vår studie, exkluderas de mer emotionellt inriktade definitionerna och istället se på lojalitet som den anställdes villighet att hjälpa organisationen att uppnå sina mål.

Vidare avgränsas vår studie genom att endast undersöka det obligatoriska distansarbete som infördes under Covid-19-pandemin. Arbetsmiljöverket definierar hemarbete eller distansarbete som "arbete som utförs av en arbetstagare i dennes bostad eller annan plats som arbetstagaren själv väljer" (Arbetsmiljöverket, 2021). I vår studie kommer det att utgå från denna definition av distansarbete då den fastställer att arbetstagaren arbetar från en annan plats än på arbetsplatsen. Folkhälsomyndigheten i Sverige gav under pandemin rekommendationer till arbetsgivare om distansarbete för att minska spridningen av viruset. Alla arbetsgivare som kunde låta sina anställda arbeta hemifrån eller göra nödvändiga justeringar för att möjliggöra

distansarbete uppmanades att göra det (Folkhälsomyndigheten, 2020). Eftersom denna form av distansarbete blev obligatorisk och påtvingad för de anställda anser vi att det är mer intressant att studera. Vår misstanke är att den har större påverkan på lojaliteten än självvalt distansarbete och studiens omfattning rymmer inte en analys av båda. Slutligen skickades enkäten ut till arbetstagare inom tjänstemannasektorn då de mest sannolikt arbetar på kontor och därmed har arbetat hemifrån under Covid-19. Med tjänstemän menas det här någon som arbetar med att producera tjänster som exempelvis ekonomer, marknadsförare, designers, säljare, rekryterare och ingenjörer.

## Syfte och hypotes

Litteraturgenomgången ovan har gjort det tydligt att det finns skilda meningar bland forskare kring vad som händer med lojaliteten vid distansarbete. Däremot är det främsta argumentet för att lojaliteten skulle öka att arbetet blir mer flexibelt, enligt de studier vi läst, och då grunden för denna studie ligger i distansarbetet under Covid-19 så är flexibilitet inte den viktigaste faktorn då distansen var påtvingad och inget som arbetstagarna valde själva för att få en mer flexibel tillvaro. Faktorer likt försämrade arbetsmiljö, kommunikation och arbetsrelationer stämmer bättre in på det påtvingade distansarbetet och är alla möjliga anledningar till minskad lojalitet enligt forskningen vi studerat. Vi tror därför att svaren från respondenterna i denna studie kommer att visa en minskning i lojalitet. Syftet med denna studie är därmed att undersöka huruvida obligatoriskt distansarbete under Covid-19-pandemin minskade anställdas lojalitet gentemot sin organisation.

Hypotes 1 (H1): Respondenterna upplever att deras lojalitet gentemot sin organisation minskade när de arbetade på obligatorisk distans jämfört med när de arbetar på kontoret.

## Metod

För att undersöka hypotesen om det finns en minskning i respondenternas lojalitet gentemot sin organisation när de arbetar på obligatorisk distans jämfört med när de arbetar på kontoret användes en kvantitativ ansats med en enkätundersökning. Enkäten i sin helhet redovisas i Bilaga 1.

## Deltagare

Deltagarna till enkäten valdes ut genom en blandning av ett bekvämlighetsurval samt ett snöbollsurval (Bryman, 2018). Det är ett bekvämlighetsurval på grund av valet att kontakta olika personer i vår närhet som jobbar i organisationer som skulle passa vår målgrupp för att skicka ut enkäten till. Dessutom användes våra egna sociala kanaler för att nå ut till folk med förhoppningen om att få in fler svar till enkäten. Det blev även inslag av ett snöbollsurval då vissa av personerna som kontaktades skickade enkäten vidare ut i sin organisation.

Urvalet drogs vid tjänstemän som arbetade hemifrån på något sätt under perioden med Covid-19-pandemin, om det var en dag i veckan eller fem lades det ingen vikt vid. Ingen speciell yrkesgrupp undersöktes till följd av målbilden av att få ett så generaliserbart resultat som möjligt.

Till följd av valet att endast undersöka de som var tvungna att arbeta på distans under Covid-19 lades en fråga till om det, detta för att ha möjligheten att sälla bort eventuella respondenter som inte skulle kunna bidra till analyserna. 83,3% svarade *Ja* och 16,7% svarade

Nej på den. Antal respondenter som svarade på enkäten i sin helhet hamnade på 72, efter vår exkludering fanns det 60 användbara deltagares svar att arbeta med och det är denna data som våra resultat grundar sig på.

Av de 60 respondenterna identifierade sig 63,3% som kvinnor och 36,7% som män, enkäten hade tre ytterligare alternativ som var: *icke-binär*, *annat* eller *vill inte svara* och ingen av respondenterna klickade i någon av dessa. På frågan om deltagarnas ålder svarade 36,7 % att de var mellan *18-29 år*, 31,7% att de var mellan *30-39 år*, 15,0% att de var mellan *40-49 år*, 16,7% att de var mellan *50-59 år* och 0% att de var *60+*. På frågan hur länge respondenterna hade arbetat på sin nuvarande arbetsplats svarade 61,7% att de arbetat där i *mindre än 5 år*, 13,3% att de arbetat mellan *6-9 år* samt 25,0% att de hade arbetat i *mer än 10 år*. Till sist innehöll enkäten en fråga gällande antal dagar som respondenterna var tvungna att arbeta på distans per vecka under perioden, där 15,0% svarade *1-2 dagar*, 18,3% svarade *3-4 dagar* och 66,7% svarade *5 dagar*.

## Instrument

Enkäten bestod av två delar, den första delen har tidigare redovisats under avsnittet "Deltagare". Efter frågorna gällande demografisk information ställdes sju frågor avsedda att mäta lojalitet gentemot organisationen. De 6 första frågorna var uppdelade i par om två där distinktionen mellan frågorna var hur deltagaren ställde sig till påståendet gällande om den arbetade på kontoret eller på distans. Ett exempel är Fråga 8 och 9 som löd: "När jag jobbar på kontoret blir jag mycket glad när min organisation når sina mål" samt "När jag jobbar på distans (under covid-19) blir jag mycket glad när min organisation når sina mål." Dessa hade fem svarsalternativ som var *Instämmer helt*, *Instämmer i hög grad*, *Instämmer delvis*, *Instämmer i låg grad* samt *Instämmer inte alls*. Svarsalternativen valdes för att ge deltagarna möjligheten till att kunna välja till vilken nivå de instämde med frågan, på en likertskala (Bryman, 2018). Den sista frågan i andra delen av enkäten var en enkel fråga utan någon distinktion mellan kontoret respektive distans och löd: "Jag upplever att min lojalitet gentemot min organisation förändras när jag tvingas jobba på distans". Alternativerna för denna fråga var: *Ökar mycket*, *Ökar lite*, *Oförändrad*, *Minskar lite*, *Minskar mycket*.

## Tillvägagångssätt

För distribution av enkäten valdes Google Formulär. När enkäten skulle konstrueras påbörjades processen med att analysera tidigare uppsatser med liknande problemformulering, med hjälp av detta sammanställdes ett dokument med möjliga enkätfrågor. Dokumentet togs med till vår handledare där en diskussion fördes, huruvida olika formuleringar kunde tolkas på olika sätt, om de valda frågorna uttryckte det som studien ämnade att undersöka samt vad som var ett rimligt antal frågor att ha med i enkäten. Efter justering och genomarbetning av synpunkter och omformuleringar från handledaren som uppstod under testningen skickades enkäten ut till potentiella deltagare. Enkäten skickades till flera olika personer inom olika organisationer. Den låg uppe i 14 dagar för att samla in svar, efter en vecka hade cirka 30 svar inkommit och då kontaktades ytterligare några personer som svarade på enkäten och som i sin tur skickade den vidare till sina kollegor. Efter de två veckorna stängdes enkäten och datan exporterades till Excel för att sedan vidare importeras in i programvaran SPSS Statistics 28. Efter detta började arbetet med att statistiskt bearbeta de olika värdena och genomföra olika analyser.

## Dataanalys

Arbetet inleddes med att koda om variablerna till numeriska värden för att kunna genomföra statistiska analyser. De olika svarsalternativen *Instämmer helt*, *Instämmer i hög grad*, *Instämmer delvis*, *Instämmer i låg grad* samt *Instämmer inte alls* kodades om med siffror 1-5 där alternativet *Instämmer inte alls* fick värdet 1 och resterande uppåt. Den sista frågan som hade svarsalternativ som sträckte sig från *Minskar mycket* till *Ökar mycket* kodades också om med siffror 1-5 där *Minskar mycket* gavs värdet 1 och resterande ökande. Efter att variablerna kodats om genomfördes ett Cronbach's alpha test för att undersöka den interna reliabiliteten av enkätfrågorna. För att ta del av dessa värden, se avsnittet "Reliabilitet". Efter detta skapades två medelvärdesindex; ett index för frågorna om lojalitet mot organisationen vid obligatoriskt distansarbete (lojalitetsindex distans) samt ett index för frågorna om lojalitet mot organisationen vid kontorsarbete (lojalitetsindex kontor). Medelvärdesindexen skapades genom att de tre frågorna för respektive konstrukt adderades och delades på tre till medelvärden. För att besvara H1 genomfördes sedan ett beroende t-test för att jämföra medelvärdet av respondenternas svar på respektive index. Signifikansnivån krävde ett p-värde under 0.05 för att få ett signifikant resultat i H1. Slutligen, för att besvara H1, genomfördes ett envägs t-test för att undersöka medelvärdet på respondenternas svar på frågan om hur deras lojalitet gentemot sin organisation förändrats vid obligatoriskt distansarbete. Även här krävdes ett p-värde under 0.05 för att få ett signifikant resultat i H1.

## Reliabilitet

En acceptabel nivå för ett Cronbach's alpha-värde brukar bedömas till 0.8. Cronbach's alpha test genomfördes för båda index för att mäta den interna reliabiliteten hos dem. Indexet för lojalitet vid kontorsarbete gav värdet 0.862 och indexet för lojalitet vid obligatoriskt distansarbete gav värdet 0.843.

## Validitet

För att nå en hög validitet är det viktigt att studiens syfte och hypotes är tydliga, detta för att kunna säkerställa att enkätfrågorna belyser och fångar in det de ska, vilket var något som efterföljdes under hela konstruktionen av enkätfrågorna. För att stärka validiteten hos enkätfrågorna adderades i slutet på enkäten en fråga som direkt frågade om det som studien undersöker, om respondenterna upplevde att deras lojalitet förändrades vid obligatoriskt distansarbete under Covid-19 jämfört med vid kontorsarbete. Denna fråga inkluderades för att kunna jämföra svaren på den med svar från resterande enkätfrågor då ett liknande resultat visar att frågorna undersöker syftet.

## Etik

Det finns fyra grundläggande forskningsetiska riktlinjer som man ska ta hänsyn till när en undersökning ska genomföras (Bryman, 2018). Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet uppfylldes genom informationstexten som finns när en person öppnade upp enkäten, detta följebrev informerade om enkätens syfte, innehåll, att personen när som helst kunde välja att avbryta sin

medverkan samt om att den var anonym. Om någon av deltagarna skulle ha vilja kontakta oss eller hade några eventuella frågor fanns även en mejladress inskriven. I och med att personerna själva kunde välja att medverka eller inte uppfylldes även samtyckeskravet, det var även möjligt att inte klicka i något svar alls på frågorna och på vissa utav dem har respondenterna gjort på detta vis, därmed har de haft full kontroll över sin medverkan och kunnat välja själva vilka frågor de ville besvara eller inte. Konfidentialitetskravet uppfylldes genom att enkäten var anonym och att endast vi som har skapat den och skulle analysera datan hade tillgång till den, därmed kunde ingen utomstående identifiera en persons svar eller identitet. När enkäten skapades säkerställdes anonymiteten extra genom att gå in i inställningarna för Google Formulär och se till att bland annat att inga mejladresser eller dylikt samlades in, detta för att ytterligare skydda respondenternas anonymitet. Till sist, för att uppfylla nyttjandekravet användes datan endast för denna specifika studie.

## Resultat

Syftet med denna studie är att undersöka huruvida det finns en minskning i respondenternas lojalitet gentemot sin organisation när de arbetar på obligatorisk distans jämfört med när de arbetar på kontoret. Detta har gjorts genom att samla in data via en enkät och att ha genomfört statistiska analyser på svaren. I resultatsektionen kommer det att diskuteras hur enkätsvaren analyserades för att komma fram till om de stödde vår hypotes eller inte.

### **Hypotes 1 (H1) - Respondenterna upplever att deras lojalitet gentemot sin organisation minskade när de arbetade på obligatorisk distans jämfört med när de arbetar på kontoret.**

H1 bekräftades då en signifikant minskning i lojalitet kunde påvisas mellan när respondenterna arbetade på distans jämfört med på kontoret.

Ett beroende t-test som jämför våra medelvärdesindex visar att respondenterna rapporterade signifikant högre lojalitet när de arbetar från kontoret ( $M = 4.46$ ,  $SD = 0.59$ ) jämfört med när de arbetar på obligatorisk distans ( $M = 4.09$ ,  $SD = 0.76$ ),  $t(60) = 4.33$ ,  $p < .001$ ,  $d = 0.52$ , 95% KI [0.26, 0.77].

Vidare, blev respondenterna tillfrågade direkt om hur deras lojalitet förändrades när de tvingades arbeta på distans. Ett envägs t-test utfördes för att bedöma huruvida det fanns en skillnad mellan respondenternas svar jämfört med skalans neutrala mittpunkt. Medelvärdet av svaren på lojalitetsfrågan ( $M = 2.79$ ,  $SD = 0.94$ ) var signifikant mindre än den neutrala mittpunkten (3),  $t(60) = -1.86$ ,  $p = 0.033$ ,  $d = -0.22$ , 95% KI [-0.45, 0.15]. Då den neutrala mittpunkten representerade oförändrad lojalitet innebär det signifikant mindre medelvärdet en minskning i lojalitet hos respondenterna när de arbetade på obligatorisk distans.

## Diskussion

Det beroende t-testet samt envägs t-testet som genomfördes visade båda en signifikant minskning i lojalitet vid obligatoriskt distansarbete jämfört med när respondenterna arbetar på plats. Resultatet styrker därmed vår hypotes om att en sådan minskning skulle visa sig.

När arbetet omorganiserades till att utföras på distans och deltagarna tvingades arbeta hemifrån till följd av Covid-19-pandemin upplevde deltagarna sig som mindre motiverade till



att hjälpa sin organisation nå sina mål. Indexen som var skapade för att mäta lojalitet var det övergripande resultatet på att deltagarna inte blev lika glada när företaget nådde sina mål, arbetade lika hårt för att företaget skulle nå sina mål samt upplevde det som lika viktigt att deras organisation nådde sina mål när de arbetade på distans jämfört med när de arbetar på kontoret. För att se tillbaka på Royce (1908, s. 16–17) definition av lojalitet där han beskriver begreppet som ”the willing and practical and thoroughgoing devotion of a person to a cause” så tyder denna brist på vilja och engagemang i organisationens framgång på en bristande lojalitet hos deltagarna.

För att analysera vad det är med distansarbetet som resulterar i en minskad lojalitetskänsla kan man se till vad som tidigare nämnts om att en positiv arbetsmiljö kan bidra till högre lojalitet hos anställda (Meyer & Allen, 1997). Vid distansarbete finns inga tydliga riktlinjer eller krav för hur arbetsmiljön ska utformas, när arbetet då förflyttas till en hemmiljö som inte är anpassad för att arbeta i kan arbetsmiljön försämrats. Uppfattningen av arbetsmiljön som positiv riskerar att ändras då gränserna mellan hemmet och kontoret suddas ut vilket leder till en försämrade work-life balance då man inte riktigt kan komma ifrån sin arbetsplats. Under Covid-19-pandemin rekommenderades det även att man höll sig hemma och undvek att röra sig bland folk, därav tillbringades det väldigt mycket tid i hemmet. Då hemmet under denna period även agerade kontor kan en känsla uppstått av att vara fast på sin arbetsplats vilket inte främjar en positiv syn på sin arbetsmiljö.

Vidare menar Meyer och Allen (1997) att starka arbetsrelationer till sina kollegor kan leda till högre lojalitet hos anställda. Vid distansarbete under Covid-19 försvann många av de dagliga aktiviteter som får oss att forma starka arbetsrelationer, som att småprata med kollegan man sitter bredvid, ta en kafferast med teamet eller äta lunch tillsammans. Den dagliga kommunikationen skedde istället över virtuella möten och man kan argumentera för att detta möjligtvis lett till att det blev svårare att upprätthålla starka relationer till sina kollegor och därmed spelat in i den minskade lojaliteten hos deltagarna. Denna analys är i linje med vad Lal m.fl. (2021) fann i sin studie där de skriver om hur distansarbete kan få anställda att känna sig isolerade från organisationen och sina kollegor vilket i sin tur kan leda till lägre lojalitetskänsla. Slutligen menar Harter m.fl. (2002) att det är anställdas engagemang i sitt arbete som får dem att känna sig lojala gentemot sin organisation. Då resultatet av denna studie visat att det obligatoriska distansarbetet minskat deltagarnas engagemang i att arbeta för att organisationen ska nå sina mål kan man därmed påvisa att lojaliteten minskat i takt med engagemanget.

Om man däremot ser till de studier som funnit att flexibiliteten som distansarbete medför ökar anställdas lojalitet genom att bidra med en förhöjd självkänsla och ökat engagemang så borde rimligtvis resultatet av denna studie vara tvärtom mot vad det blev (Macey & Schneider, 2008; Smite m.fl., 2023). Detta kan bero på att studierna i fråga undersökte frivilligt distansarbete där flexibilitet spelar en stor roll medan det påtvingade distansarbetet som uppstod under pandemin inte innehöll samma flexibilitet då det inte var valfritt med distans. Det kan därmed argumenteras att flexibiliteten inte är en övervägande faktor bakom lojalitetsskiftet som diskuteras i vår studie.

Det är viktigt att även diskutera bidragande faktorer till vad som eventuellt kan ha orsakat lojalitetsskiftet utöver det påtvingade hemarbetet. Kim och Moen (2002) menar att faktorer som ålder, kön och yrkesroll kan påverka hur man som individ ser på och definierar lojalitet. Då vår studie inkluderade ett brett urval av olika åldrar, kön och tid som man arbetat på sin arbetsplats kan detta ha spelat en roll i hur deltagarna svarade på frågorna.

Vidare var Covid-19-pandemin en osäker tid för många där man var isolerad från familj och vänner, man kanske hade en släkting på sjukhus eller oroade sig över att någon i ens närhet skulle bli smittad. Detta är faktorer som påverkar det allmänna måendet och kan ha spelat en roll i att minska deltagarnas lojalitet, utöver distansarbetet. Det fanns även en osäkerhet kring tryggheten i många anställningar då ett flertal organisationer behövde varsla personal under

pandemin. Även detta hade kunnat spela en roll i att minska lojaliteten och engagemanget hos anställda då man var orolig för sin anställning och framtid på företaget.

Slutligen kan resultatet av denna studie vara till hjälp för organisationer genom att upplysa dem om hur lojaliteten hos deras anställda påverkas vid obligatoriskt distansarbete om en liknande situation som kräver det någonsin skulle uppstå igen. En medvetenhet om problemet gör att organisationer kan vidta åtgärder för att förhindra en minskning i lojalitet. Sturges m.fl. (2010) menar att några sådana åtgärder hade kunnat vara att förbättra teknologin och användandet av kommunikationsverktyg som Zoom och Teams så att samarbetet och kommunikationen förbättras mellan de anställda som arbetar på distans. Detta kan underlätta skapandet och upprätthållandet av starka arbetsrelationer och därmed minska känslan av isolation. Vidare kan engagerande ledarskap och en stark företagskultur främja lojalitet hos anställda som arbetar på distans (Sturges m.fl., 2010). Genom att fokusera resurser och energi på att förbättra dessa aspekter inom organisationen kan man förhoppningsvis förebygga en minskning i anställdas lojalitet vid obligatoriskt distansarbete.

## Metoddiskussion

Denna studie innehåller en del begränsningar till följd av metodvalet som bör tas i beaktning. För det första gällande valet av en kvantitativ metod, efter diskussion oss sinsemellan och även med handledaren ansågs en kvantitativ ansats vara mest lämplig, men med detta innebär också vissa aspekter och brister som läsaren bör ta hänsyn till.

För det första användes ett enkätformulär som var konstruerat av oss för att samla in användbara data från våra respondenter. Här blir det av vikt att tänka på validiteten kring frågorna, i och med att uppbyggnaden av enkäten innehöll både analyser av tidigare enkäter med liknande ansats och diskussionen kring detta är vårt antagande att enkätens validitet tros vara relativt hög. Under diskussionen med vår handledare, samt av egen erfarenhet, valdes det även att hålla enkäten så kort och koncis som möjligt eftersom det är vanligt att folk annars inte lägger tiden på att svara på den och det då blir ett stort bortfall av deltagare (Bryman, 2018). För att säkerställa att studien har en hög reliabilitet konstruerades som tidigare nämnt enkätfrågorna under flera omgångar med rådgivning från handledaren, samt genom diskussion huruvida en fråga eventuellt skulle kunna tolkas på olika sätt. Detta för att undvika att några av respondenterna eventuellt skulle missuppfatta något. En aspekt som är värd att nämna som kan minska reliabiliteten i vårt fall är tidsaspekten (Ejlertsson, 2019). I och med valet att undersöka något som ligger en bit bakåt i tiden, det vill säga Covid-19-pandemin, finns det en risk för att respondenterna kan ha glömt bort detaljer kring exakt hur de hade det, därmed skulle vissa av frågorna eventuellt kunna uppfattas som något svårbesvarade. Det förekom även en diskussion kring att inte lägga någon vikt vid variablerna kön, ålder och tid på arbetsplatsen, trots detta lades frågor kring det till i enkäten för att undersöka om några sådana relevanta mönster eller samband ändå skulle visa sig i analyserna, dock lyckades inte detta. Rekommendationen för antal deltagare när en enkätundersökning skall genomföras ligger på runt 60 personer, vilket var det exakta antal som fanns kvar efter exkludering av de respondenter som inte hade haft påtvingat distansarbete till följd av Covid-19. Hade det inkommit ett högre antal deltagare hade eventuellt variablerna kön, ålder och tid på arbetsplatsen kunnat visa på intressanta och betydelsefulla resultat, därmed ligger det en begränsning inom antal deltagare för vår studie vilket är något att vara medveten om.

För det andra finns det en begränsning just i den ansats som valdes, det vill säga en kvantitativ metod över en kvalitativ metod. Med hjälp av intervjuer istället för en enkät hade det varit möjligt att eventuellt ha kunnat få ut mer information av en deltagare som skulle kunna ha gjort vår studie mer täckande. Det hade exempelvis varit intressant att undersöka och ställa

frågor om diverse faktorer såsom familjeförhållanden och sjukdomsläget i samhället som eventuellt kunnat ha en påverkan på hur respondenterna såg på distansarbete

Till sist är vi medvetna om att oavsett vilken metod som valdes finns det en svårighet och olika begränsningar i att kunna dra definitiva slutsatser om det som valts att undersöka, detta till följd av att det är ett komplext ämne som antagligen har ett stort antal påverkande faktorer. Ytterligare en begränsning inom detta är antalet samt vilka frågor som enkäten slutligen använde sig av, med fler frågor skulle man kunnat gå in ännu djupare på ämnet. Till följd av studiens begränsningar, definitionen samt perspektivet på ordet lojalitet är vi även medvetna om att denna studie säkerligen inte har fått med all information som förekommer på det studerade ämnet, vilket leder till att studien kan ha gått miste om och missat relevant information som hade varit intressant att undersöka vidare.

## **Förslag till vidare forskning**

Resultatet av denna studie visade att lojaliteten minskar vid distansarbete men det hade varit intressant att förstå varför den gjorde detta, att ställa vidare frågor kring anledningen bakom varför man känner sig mindre engagerad i företagets framgång. Trots att det i diskussionsavsnittet spekuleras kring vad som kunnat vara den bakomliggande anledningen hade det varit intressant att direkt undersöka det då det inte är en aspekt som rymdes i denna studies omfattning. Att vidare undersöka huruvida det var isolationen, avsaknad av företagskultur, bristande kommunikation eller andra faktorer som spelade störst roll i den minskade lojaliteten hade kunnat hjälpa organisationer att förstå var de borde fokusera sina resurser om en liknande situation någon gång skulle uppstå.

Vidare undersökte vår studie endast en definition av de många som fanns om begreppet lojalitet. Vårt perspektiv låg på den aspekt av lojalitet som fokuserar på de anställdas villighet och engagemang i att hjälpa sin organisation nå sina mål men det fanns andra definitioner som fokuserade på en mer emotionell aspekt av lojalitet som rör den anställdas emotionella anknytning till organisationen och en känsla av moralisk skyldighet att stanna kvar i den (Allen & Meyer, 1990). Det hade varit intressant att forska vidare på hur denna typ av lojalitet påverkas av distansarbete och se hur resultaten skiljer sig från resultaten i vår studie.

Slutligen anser vi att det bör forskas mer kring fördelar och nackdelar med distansarbete generellt då det efter pandemin skett ett skifte där många företag implementerar distansarbete i större utsträckning och mer forskning hade bidragit med ett underlag för att hjälpa organisationer genomföra det på bästa möjliga sätt.

## **Slutsats**

Syftet med denna enkätstudie var att undersöka huruvida obligatoriskt distansarbete under Covid-19-pandemin minskade anställdas lojalitet gentemot sin organisation. H1 gällande att det skulle finnas en minskning i respondenternas lojalitet gentemot sin organisation när de arbetar på obligatorisk distans jämfört med när de arbetar på kontoret visade en signifikant minskning i lojalitet vid distansarbete. Vidare rapporterade respondenterna vid en direkt fråga kring hur deras lojalitet förändrats en liten minskning av lojalitet vid distansarbete. H1 bekräftades därmed. Möjliga förklaringar till anledningen bakom lojalitetsskiftet kan grundas i sämre arbetsmiljö, bristande kommunikation samt lägre engagemang och sämre arbetsrelationer vilket lyfts i studiens diskussionsavsnitt. Sammanfattningsvis har studien bidragit med en ökad förståelse för hur anställdas lojalitet

förändrades till följd av Covid-19-pandemin men då studiens är relativt liten i sin omfattning behövs fler studier på ämnet.

## Referenser

- Arbetsmiljöverket. (2021, 27 januari). *Arbetsmiljön när du arbetar hemifrån*.  
<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/sjukdomar-smitta-och-mikrobiologiska-risker/smittrisker-i-arbetsmiljon/coronaviruset/arbetsmiljon-vid-hemarbete/>
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3:e upplagan). Malmö: Liber AB.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900.  
<https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565–573.  
<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565>
- Ejlertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken: En handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur AB
- Eliasson, A. (2013). *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur AB
- Folkhälsomyndigheten (2020). *Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om allas ansvar att förhindra smitta av covid-19 m.m.; HSLF-FS 2020:12*.  
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/0ac7c7d33c124428baa198728f813151/hslf-fs-2020-12u.pdf>
- Guest, D. E., & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: an employer perspective. *Human resource management journal*, 12(2), 22-38.  
<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1111/j.1748-8583.2002.tb00062.x>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(2), 268.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Kim, J. E., & Moen, P. (2002). Retirement transitions, gender, and psychological well-being: A life-course, ecological model. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 57(3), 212-P222.  
<https://doi.org/10.1093/geronb/57.3.P212>
- Lal, B., Dwivedi, Y., & Haag, M. (2021). Working from Home During Covid-19: Doing and Managing Technology-enabled Social Interaction With Colleagues at a Distance. *Information Systems Frontiers*, 1-18. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1007/s10796-021-10182-0>
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application* (Vol. 2, Advanced Topics in Organizational Behavior). Thousand Oaks: SAGE Publications, Incorporated.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human resource management review*, 11(3), 299-326.  
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(00\)00053-X](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(00)00053-X)
- Royce, J. (1908). *The philosophy of loyalty*. New York: Macmillan.  
<https://archive.org/details/philosophyloyal00roycuoft/page/26/mode/2up>

- Smite, D., Moe, N. B., Hildrum, J., Gonzalez-Huerta, J., & Mendez, D. (2023). Work-from-home is here to stay: Call for flexibility in post-pandemic work policies. *Journal of Systems and Software*, *195*, 111552. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2022.111552>
- Sturges, J., Conway, N., & Liefoghe, A. (2010). Organizational support, individual attributes, and the practice of career self-management behavior. *Group & Organization Management*, *35*(1), 108-141. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1177/105960110935483>

## Bilagor

### Bilaga 1 - Följebrev till enkät

Hej!

Arbetar du inom tjänstemannasektorn och var tvungen att arbeta på distans under någon period på grund av covid-19?

Om ja, då uppskattar vi väldigt mycket om du hade tagit dig tid att fylla i vår enkät! Ett högt antal medverkande förbättrar studiens kvalitet och gör det möjligt för oss att genomföra vår kandidatuppsats.

Vi vill undersöka hur inställningen till ens organisation påverkas till följd av obligatoriskt distansarbete på grund av pandemin. Enkäten tar cirka **3 minuter** att genomföra och du som svarar är helt anonym och kan när som helst välja att avbryta din medverkan. Vi skickar ut enkäten till flera olika organisationer och det kommer inte att gå att koppla ditt svar tillbaka till dig. Vi uppskattar därför att du svarar på frågorna så sanningsenligt som möjligt.

Genom att delta och lämna in ditt svar ger du som deltagare ditt samtycke till att vi får använda oss av materialet i vår studie.

/Ebba Folkesson & Stella Bouvin

## Bilaga 2 - Enkät

### 1. Kön

- Kvinna
- Man
- Icke-binär
- Annat
- Vill inte svara

### 2. Ålder

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60+

### 3. Hur länge har du jobbat på din arbetsplats?

- Mindre än 5 år
- 6-9 år
- Mer än 10 år

### 4. Var du tvungen att arbeta hemifrån i någon utsträckning under Covid-19 pandemin (*Dvs det var inte valfritt hemarbete*)?

- Ja
- Nej

### 5. Om ja: hur många dagar i veckan? (*Välj det alternativ som stämmer för majoriteten av perioden.*)

- 1-2 dagar
- 3-4 dagar
- 5 dagar

### 6. När jag jobbar på kontoret upplever jag det som mycket viktigt att min organisation når sina mål.

- Instämmer helt
- Instämmer i hög grad
- Instämmer delvis
- Instämmer i låg grad
- Instämmer inte alls

7. När jag jobbar på distans (under covid-19) upplever jag det som mycket viktigt att min organisation når sina mål.

- Instämmer helt
- Instämmer i hög grad
- Instämmer delvis
- Instämmer i låg grad
- Instämmer inte alls

8. När jag jobbar på kontoret blir jag mycket glad när min organisation når sina mål

- Instämmer helt
- Instämmer i hög grad
- Instämmer delvis
- Instämmer i låg grad
- Instämmer inte alls

9. När jag jobbar på distans (under covid-19) blir jag mycket glad när min organisation når sina mål.

- Instämmer helt
- Instämmer i hög grad
- Instämmer delvis
- Instämmer i låg grad
- Instämmer inte alls

10. När jag jobbar på kontoret känner jag mig motiverad att göra mitt yttersta för att organisationen ska nå sina mål.

- Instämmer helt
- Instämmer i hög grad
- Instämmer delvis
- Instämmer i låg grad
- Instämmer inte alls

11. När jag jobbar på distans (under covid-19) känner jag mig motiverad att göra mitt yttersta för att organisationen ska nå sina mål.

- Instämmer helt
- Instämmer i hög grad
- Instämmer delvis
- Instämmer i låg grad
- Instämmer inte alls

12. Jag upplever att min lojalitet gentemot min organisation förändras när jag tvingas jobba på distans.

- Ökar mycket



- Ökar lite
- Oförändrad
- Minskar lite
- Minskar mycket

Stort tack för ditt deltagande! :)