



Universitetet
i Stavanger

Should governmental organizations concern more about worries?

- *a study about worries and consequences*

Bør statlige organisasjoner bekymre seg mer for bekymringer?

- *en studie om bekymringer og konsekvenser*

Torbjørn Hågensen

Masteroppgave i Serviceledelse

Norsk Hotellhøgskole, Institutt for økonomi og ledelsesfag

Veileder: Professor Torvald Øgaard

Våren 2012

Forord

Denne oppgaven er skrevet i forbindelse med mitt masterstudium i Service management ved universitetet i Stavanger. Fenomenet jeg ser på i denne studien er knyttet til min jobbsituasjon i en offentlig etat, men er gjennomført som en generell studie som kan knyttes til hvilken som helst offentlig institusjon.

Studien er innenfor fagfeltet psykologi og har gitt meg stor faglig og personlig forståelse for emnet. Prosessen frem til et ferdig resultat har vært utfordrende, men med god hjelp fra ulike aktører, kom jeg i land. Jeg vil derfor rette en stor takk til min veileder Professor Torvald Øgaard som har gitt meg god veiledning og bistand til teknisk analysearbeid. Videre vil jeg takke mine medarbeidere som har vært respondenter til oppgaven og bistått til verifisering av modell og spørsmål til undersøkelsen. Jeg vil til slutt rette en stor takk til min datter Tonje som har bistått med kvalifisert hjelp og støtte under arbeidet med denne studien.

«Grunnen til at bekymringer tar livet av flere mennesker enn arbeid, er at det er flere mennesker som bekymrer seg enn som arbeider».

Robert Lee Frost

Summary

In this study, I look upon if public employees feel worries in their working situation and if these worries may result in unfortunate consequences to the employee or the organization. The starting point for this study is a model describing the phenomenon as close to reality as possible.

The aim for this study is to prove if employee worries exist and furthermore analyze these results to see if the variable correlates with the other variables in the study. The strength of these correlations will be measured and the moderating variable social support is important to see if affects these relations.

By using a quantitative questionnaire, where 94 respondents participated, we see that public employees do worry, but not to the extent that I expected in this particular organization. Social support shows a positive effect and appears to be a moderating variable in this study.

Key words – worries– consequence – social support

Sammendrag

I denne studien ses det på om offentlig ansatte føler bekymring i jobben sin og om dette kan ha uheldige konsekvenser for den ansatte og organisasjonen. Dette med utgangspunkt i en modell som beskriver fenomenet så virkelighetsnært som mulig.

Målet med studien er å påvise om det finnes bekymringer hos de ansatte og videre gjennom en dataanalyse se om det er samvariasjon med konsekvensvariablene. Styrkeforholdet mellom variablene er sentralt og videre om sosial støtte kan påvirke dette forholdet.

Gjennom en kvantitativ spørreundersøkelse, hvor 94 respondenter har deltatt, kommer det frem at offentlig ansatte er bekymret, men ikke i den grad man kanskje skulle forvente i denne organisasjonen. Sosial støtte viser en positiv effekt og fremstår som en modererende variabel i undersøkelsen.

Nøkkelord – bekymringer – konsekvenser - sosial støtte

Innholdsfortegnelse

1.0 INNLEDNING	5
2.0 FORMÅL OG PROBLEMSTILLING	6
3.0 TEORI	7
3.1 BEKYMRINGER.....	7
3.2 JOBBSTRESS	10
3.3 UTBRENTHET (BURNOUT)	11
3.4 TURNOVER INTENTION	11
3.5 PRESTASJON / YTELSE PÅ JOBB	12
3.6 SOSIAL STØTTE - EN MODERERENDE VARIABEL.....	13
3.7 OPPSUMMERING TEORI.....	14
4.0 MODELLEN	15
5.0 METODE	16
5.1 FORSKNINGSDESIGN	16
5.2 INNSAMLING AV DATA.....	17
5.3 RELIABILITET OG VALIDITET.....	19
5.4 PRAKTISK GJENNOMFØRING OG UTFORDRINGER	19
6.0 DATAANALYSE	21
6.2 BESKRIVELSE AV UTVALGET	21
6.2 RELIABILITET OG VALIDITET.....	22
6.3 ANALYSE AV VARIABLER OG MODELL.....	27
7.0 DISKUSJON	30
8.0 KONKLUSJON	37
9.0 REFERANSER	38
10 VEDLEGG	40
10.1 SPØRRESKJEMA MED FØLGESKRIV	40
10.2 SPØRSMÅL FRA WWW.STRESS.ORG.....	50
10.3 BEKREFTELSE PÅ BRUK AV COPYRIGHT SPØRSMÅL KNYTTET TIL UTBRENTHET	50
10.4 KONVERGENT VALIDITET	51
10.5 DISKRIMINANT VALIDITET	52
10.6 UTDANNING OG KJØNN	52
10.7 SIGNIFIKANSTEST	53
10-8 BEKYMRINGER VS. BAKGRUNNSVARIABLER (GJENNOMSNIITT OG STD.AVVIK).....	53
10-9 CHRONBACH'S ALFA VERDIER	54
FIGUR 1: TIDLIG OG ENDELIG MODELL	15
FIGUR 2: ALDERSFORDELING	21
FIGUR 3: MODELL MED VERDIER	26
TABELL 1: FREKVENSER ETTER REKODING	22

1.0 Innledning

«Slutt å jobb -begynn i Staten!», sa min nå avdøde morfar på 80-tallet. Med dette mente han at de som jobbet i offentlig sektor ikke viste samme innsats og vilje til å yte på jobben på linje med de som jobbet i privat sektor. Han uttrykte bekymring overfor offentlig ansatte som møtte på jobb, mottok sin lønn og viste lite ansvar og uttrykt bekymring for de oppgavene de var satt til å løse. Denne oppfatningen kan nok deles av flere- forhåpentligvis i noe mindre grad enn hos min morfar.

Er det da slik at offentlig ansatte føler bekymring i jobben sin? Er det grunn til å tro at offentlige institusjoner bør bekymre seg for ansatte som viser tegn til bekymring? Og hva med konsekvensene – bør man være bekymret for dem?

I denne studien vil det ses på fenomenet bekymringer og hvordan dette passer inn i en offentlig organisasjon. Gjennom en kvantitativ studie vil det gjøres en konkret undersøkelse i en organisasjon for å måle graden av bekymringer. Videre vil studien se om dette påvirker de konsekvensene i modellen som illustrerer fenomenet. Teori fra de ulike konsekvensområdene vil sammen med variabelen «bekymring» belyses i studien.

Bakgrunnen for valgte tema er knyttet til min arbeidssituasjon hvor det i flere år har vært mange utfordringer og oppgaver. Mange i min organisasjon jobber tidlig og seint for å komme i land med sine oppgaver, så det er i den sammenheng interessant å se om de ansatt opplever bekymringer i forhold til dette og ev hvordan dette påvirker arbeidssituasjonen og organisasjonen. Egne observasjoner i organisasjonen tilsier at det det for enkelte har vært en krevende periode. Det er derfor interessant å se om denne antakelsen til bekymringer har konsekvenser som er uheldig for organisasjonen.

I tillegg har jeg stor interesse for psykologi som fag og ser på dette som en interessant studie som vil kunne gi mye faglig påfyll.

Organisasjonen som deltar i undersøkelsen ønsker ikke å bli identifisert i studien.

2.0 Formål og problemstilling

Formålet med denne oppgaven er å fremme økt forståelse for det psykologiske begrepet «bekymringer» hos ansatte i en offentlig organisasjon og videre se hvilke konsekvenser dette kan gi. Dette ved å gjennomføre en undersøkelse der det konkret måles om dette eksisterer og videre analyser om definerte konsekvenser kan ha en negativ effekt på organisasjonen.

De overordnede forskningsspørsmålene i oppgaven er:

- *Er offentlig ansatte bekymret i jobben sin?*
- *Finnes det bekymringer, hvordan vil dette påvirke den ansatte og organisasjonen?*
- *Vil sosial støtte være med på å redusere noen av konsekvensene?*

Problemstillingen i denne studien tar for seg den ansatte i en offentlig organisasjon og organisasjonen som en enhet. Bakgrunnen for denne problemstillingen er knyttet til at offentlig ansatte i stor grad pålegges interne oppgaver i tillegg til sine kjerneoppgaver som til enhver tid skal utføre. Analysebrevet Danmark har i en undersøkelse kommet frem til at 65 % av offentlig ansatte hevder at dokumentering, skjemaer, evalueringer og annet papirarbeid stjeler av den tiden man er satt til å håndtere sine kjerneoppgaver (Dysvik 2010). Dette kan være med på å gjøre ansatte bekymret når de vet arbeidsmengden blir bare større og større.

Finnes det spor av bekymringer er dette noe som kan få store konsekvenser med tanke på den stadig økende andelen av offentlig ansatte frem mot 2020 (Cappelen 2010). Stadig nye oppgaver i en relativt travel hverdag kan gi seg utslagsgivende i så vel psykiske og fysiske plager som ønske om å bytte jobb. Her kan det offentlig stå foran utfordrende oppgaver som det vil være grunn til å ta på alvor.

For å se mer på dette vil det her gjennomføres en undersøkelse blant et utvalg hos en offentlig etat. Det vil gjennomføres analyser for å se hvorvidt det finnes bekymringer og videre om hvordan dette korrelerer med de variablene som er knyttet inn i den modellen som studien har definert. Styrkeforholdet i en ev korrelasjon vil være interessant å se på generelt, men også i perspektivet med sosial støtte som en modererende variabel.

3.0 Teori

Dette kapittelet belyser teori som er knyttet til hva bekymringer er og de konsekvensområdene som bekymringer kan føre til. Det ses også på om begrepet sosial støtte som en modererende variabel kan være med på å påvirke forholdet mellom variablene som er definert inn i modellen som denne studien baserer seg på.

Det er flere som har skrevet om bekymringer som er psykologisk fenomen. Denne oppgaven ser primært på det området som er knyttet til arbeidslivet og forsøker å forstå hvilke konsekvenser dette kan føre til.

3.1 Bekymringer

Bekymringer høres ikke så «skummelt» ut når man snakker om det i dagligtalen. Alle har vi bekymringer i større eller mindre grad og det er ulike ting vi mennesker bekymrer oss for. Mange bekymrer seg for helsen, andre for barna sine, døden, lekser, om butikken er åpen til kl. åtte på lørdagskvelden. Det er også bekymringer forbundet med jobben vår. Uten å tallfeste noe, er det nærliggende å tro mange som kan bekymre seg på jobb med frister som skal overholdes, krevende oppgaver skal løses, ferien skal planlegges, får man støtte av kollegaer når det butter i mot? Dette er ikke en uttømmende liste, men som vi ser er det mye man bekymrer seg for. Hvis disse bekymringene blir for voldsomme, kan det gi negative konsekvenser for den som opplever det – og videre til organisasjonen som enhet.

Det er først når man begynner å se på hvordan ulike defensjoner av bekymringer er og utviklingen på den teoretiske siden, at man begynner å se på dette som et tema som er verdt å være seg bevisst i arbeidslivet. Et av de første forsøkene på å definere bekymringer, ble gjort av Borkovec, Robinson, Pruzinsky og DePree i 1983 (Wells and Davey 2006). De mente bekymringer var en negativ kjede av tanker og bilder som var relativt ukontrollerbare. De knyttet bekymringer til frykt og mente resultatet av bekymringer var usikkert, men med sannsynlighet for ett eller flere negative utfall. Borkovec og Inz gikk videre i 1990 ut og tok inn definisjonen «verbal-språklig tenkning» med utgangspunkt i kognitive aktiviteter vi mennesker har. Dette i tillegg til hva man tidligere forbandt bekymringer med - angst og depresjoner. Borkovec fastholder dermed sin fundamentalistiske karakteristikk fra 1994 der han mener bekymringer er en måte å «tenke» på som er knyttet til fremtiden og dens usikre

resultat. Ut fra dette kan man derfor hevde at bekymringer er en kognitiv aktivitet (Larsen, Øgaard et al. 2005).

Forskning på bekymringer har i stor grad dreid seg om innholdet og graden av bekymringer (Larsen, Øgaard et al. 2005). Freeston et al (Larsen, Øgaard et al. 2005) konkluderte med at mennesker bekymrer seg fordi de tror at bekymringer forebygger negative konsekvenser og reduserer virkningen av negative hendelser. De fant ut at bekymringer lindrer følelsen av skyld og forhindrer fremtidig skuffelser. De fant også ut at bekymringer kan ha en positiv effekt med tanke på at man i større grad kan forbered kroppen på noe negativt og kanskje finne nye løsninger på kommende hendelser og således kunne unngå negative hendelser. Borkovec (Gagné 1998) hevdet bekymringer også kan benyttes som motivasjon. F.eks. når en student skal opp til eksamen så vil bekymringer være med på å motivere student mot å gjennomføre nødvendig forberedelser. Men, det er ikke tvil om at det er den negative siden ved bekymringer som har vært i fokus i litteraturen (Gagné 1998).

Marie-Anik Gagné hevdet bekymringer var et relativt nytt felt innen psykologisk forskning når hun i 1998 skrev «Worry and the Traditional Stress Model» (Gagné 1998). Hun mente Davey og Tallis var de første til å utgi en bok om bekymringer i 1994 som het «Worrying Perspectives on Theory Assessment and Treatment». Det som gjorde at denne boken vakte spesiell oppsikt var fordi fenomenet bekymringer for første gang var en studie uavhengig av angst, noe som frem til dette var veldig korrelert med bekymringer.

Flere har forsøkt å definere bekymringer. Det har vært innslag av at bekymringer involverer kognitive prosesser eller tenkning, emosjonell ubehag knyttet til angst, depresjoner og frykt. Et annet fellestrekk er at det er ukontrollerbart og at bekymringer konsentrerer seg om fremtidige hendelser som antas å ha et tvetydig eller negativt utfall. Levy og Guttman hevdet sågar at det ikke finnes noen teknisk definisjon for bekymringer. Dette på grunn av terminologen knyttet til bekymringer som er lånt fra andre psykologiske forskere på dette området (Gagné 1998). Ut fra ulike defensjoner har Gagné kommet opp med følgende definisjon på bekymringer:

*uncontrollable thoughts about future outcomes
which are perceived as negative or ambiguous,*

*and associated with negative emotions, such as:
anxiety, depression and fear*

Med denne definisjonen ser vi at fokuset på bekymringer er knyttet til fremtidige tanker som assosieres og har fokus på negative følelser.

Flere undersøkelser støtter opp under at kvinner er mer bekymret enn menn. I følge Gagné (1998) rapporterte Clark et.al. en signifikant høyere tendens til at kvinner er mer bekymret enn menn. Torestad og Magnusson mente kvinner hadde en større intensitet og frekvens på bekymringer og konkluderte med at kvinner oppfattet elementer i omgivelsen mer truende enn hva menn gjorde. De mente også i større grad problemene ville løse seg på en bra måte. McCann fant mulighet for at kvinner i større grad gir uttrykk for sine bekymringer og at det er mindre akseptabelt for menn å innrømme ulike grader av bekymring (Gagné 1998).

Davey og Tallis så bekymringer viste seg å være mer vanlig enn hva man først trodde. Det betyr at det ikke bare er generelle angst forstyrrelser som er konsekvensen av dette, men i langt større grad generelle psykiske plager. Bridges, Duncan-Jones og Grayson bekreftet at bekymringer var det som ble oftest rapporterte i tilknytning til psykiske plager (Gagné 1998).

Det er av flere en felles oppfatning at eldre mennesker er mer bekymret enn de som er yngre med tanke på aldringsprosess, dårligere helse og økonomi samt mulighet for sosial involvering (Powers 1992). Bortner & Hultsch sine undersøkelser viste at jo eldre man ble, jo mer fokusert ble man mot fortiden fremfor fremtiden (Powers 1992), og hevder derfor at de eldre har mindre å bekymre seg for.

I to undersøkelser utført i 1990 og 1995 så man på bekymringer knyttet til utdanning (Ross 1997). Hun fant ut at personer som er høyt utdannet har mindre bekymring enn de med lav utdanning. Undersøkelsen viste at utdanning reduserte bekymringer knyttet til bl.a. økonomi og fremmedgjøring på jobb.

Ledere har ofte flere oppgaver enn kun å være personalansvarlig overfor sine ansatte. Eksterne aktiviteter mot kunder og samarbeidspartene tilfaller ofte ledere. Larsen et al.

(2005) ser på ledere i restaurantbransjen å ha et 2-delt mål med tanke på å tilfredsstille egne ansatte og kunder som danner livsgrunnlaget for virksomheten. Hochschild og Curry (Larsen, Øgaard et al. 2005) viser også til at ledere i restaurantbransjen må fokusere på vennlighet, smile på jobben og være hyggelig. Dette er i følge Hochschild og Curry noe som kan gi grunn til bekymringer av ulik karakter.

3.2 Jobbstress

Stress er et område hvor det er gjort mye forskning. Begrepet stress blir definert på ulike måter ut fra hvilken sammenheng man er i og det ses i sammenheng med både psykisk og fysisk overbelastning (Kristoffersen 1991). Kristoffersen (1991, s.115) støtter seg på definisjonen «...når vi vurderer en situasjon slik at det er et misforhold mellom de kravene som stilles til oss og, og vår evne til å mestre disse kravene». Kaufmann og Kaufmann (2009, s.218) definerer stress som «...manglende overensstemmelse mellom individets mestringsevne og de utfordringer individet står overfor». Burks og Martin på sin side mener at stress skyldes en oppsamling av dagligdagse problemer som til slutt blir en belastning (Kaufmann and Kaufmann 2009).

Stressforskningen omtaler ofte stress som noe som kan være både positivt og negativt. McGrath og Lazarus mener stress kan være positivt i den forstand det kan skjerpe oppmerksomhet, motivasjon og ytelse (Kaufmann and Kaufmann 2009). Det er først når man opplever anstrengelser og belastning over tid, og dette fører til svekket mestringsevne, man opplever negativt stress. Dette må ses i sammenheng med bekymringer som også kan være både positive og negative – til en viss grad. Også utbrenthet er av Kaufmann og Kaufmann (2009) uttrykt som en konsekvens av den mest negative siden av stress.

En japansk studie av jobbstress indikerer at stress kan medføre psykisk ubalanse og store depresjoner. Lange arbeidsdager som øker belastningen på en arbeidstaker øker også faren for hjerteinfarkt, diabetes og høyt blodtrykk. Å se på jobbstress hos japanske arbeidstakere er ansett som interessant innen denne forskningen ettersom japanske menn jobb vesentlig lengre arbeidsdager enn andre land, selv om dette begynne å avta noe (Kawakami and Haratani 1999).

3.3 Utbrenthet (burnout)

Begrepet «burn out» ble først tatt i bruk av Freudenberg i 1974 (Maslach and Jackson 1981). Han utførte undersøkelser på frivillige arbeidere i en rusklinikk for å se om de hadde symptomer på utbrenthet. I 1976 tok også Maslach i bruk begrepet i sine undersøkelser som var knyttet til ansatte i helsesektoren. Hun definerte 3 psykologiske dimensjoner som står sentralt innen dette fagområdet i dag og har utviklet en egen undersøkelse for å avdekke utbrenthet. Utbrenthet hevder hun ble utløst av langvarige belastninger på arbeidsplassen. Emosjonell utmattelse er den første dimensjonen som knyttes til sterk følelsesmessig og fysisk belastning. Videre en dimensjon som karakteriseres av negative følelser, distansering og kyniske holdninger - depersonalisering. Den siste dimensjonen Maslach beskrev var nedsatt selvopplevd jobbyttelse. Denne dimensjonen har fokus på vurderinger man gjør av sin egen prestasjon/ytelse hvor man føler man er ineffektiv og har nedsatt selvfølelse (Adolfsen, Martinussen et al. 2011).

Adolfsen, F., M. Martinussen, et al. (2011) mener «..utbrenthet kan ses på som stressreaksjon som oppstår etter langvarig belastning på jobben..».

Lindblom et al. (2006) mener det er lite data som er samlet inn for å se på omfanget av utbrenthet for befolkningen generelt. Etter årtusenskiftet har man sett en endring i arbeidslivet som har medført at mennesker har blitt mer utslitt psykisk sett. Det har blitt mer fokus på fleksibilitet, mindre kontroll og vesentlig høyere krav fra kunder som er årsaken til dette (Lindblom, Linton et al. 2006). Men, man må også kjenne til at det ikke nødvendigvis er jobben man har som er årsak til utbrenthet. Truende omgivelser er i følge Hallsten en faktor for utbrenthet (Hallsten 1993). Ser man forskningen på dette over tid, er det likevel forholdet mot jobb som er det viktigste (Pines and Aronson 1988). Dette er også hva Kaufmann og Kaufmann (2009) hevder, da de fokuserer på både fysisk og mental utmattelse og mener at jobben minster sin mening. Dette bl.a. ved at man mister engasjement, interesse og arbeidslyst og vil kunne bli kronisk trett og inneha lite energi.

3.4 Turnover intention

Turnover (mål på hyppigheten når en arbeidsgiver får nye eller mister ansatte) er noe de fleste arbeidsgivere som oftest ønsker skal være så lavt som mulig. Dette med tanke på viktigheten av kontinuitet i de oppgavene som skal utføres og i mange jobber tar det lang tid

før man er «selvgående». Holtom et al definerer turnover som «...frivillig avbrytelse av et medlemskap i en organisasjon av en person som mottar penger for å jobbe for organisasjonen» (min oversettelse) (Grønnesby 2011). Det er derfor viktig for bedrifter å legge til rette for gode og trygge arbeidsforhold som kan redusere hyppigheten av personer som slutter. I enkelte bedrifter er det dog viktig med en styrt prosess på utskiftning av arbeidstakere. Fitz-enz & Davidson hevder dette er nødvendig i enkelte organisasjoner for å unngå en «forgubbing» av arbeidsstokken, samt at det vil være viktig å kunne tilføre organisasjonen nye ideer (Grønnesby 2011).

Men før personer går til det skrittet og slutter i sin jobb, har de vært gjennom en fase som defineres som «turnover intention». Kuvaas hadde en relativt enkel definisjon på dette, hvor han mener turnover intention er selve intensjonen, eller ønsket, om å slutte i en jobb (Grønnesby 2011). Carmeli og Weisberg definerer turnover intention som «...*the subjective estimation of an individual regarding the probability that she/he will be leaving the organization she/he works for in the near future*» (Grønnesby 2011). Ut fra dette kan man si at det er det enkelte individs vurderinger som ligger til grunn for hvor stor sannsynligheten er for at man jobber i samme organisasjon i nærmeste fremtid.

I følge Winterton er det 3 hovedgrunner til at mennesker slutter i sine jobber. Pensjon, oppsigelse og frivillig fratredelse (Grønnesby 2011). Ved frivillig fratredelsen kan bekymringer være en faktor som er av betydning.

3.5 Prestasjon / ytelse på jobb

En siste konsekvens som det er ønskelig å se på i denne studien, er om bekymringer i jobben kan ha indirekte påvirkning på ytelsen eller den prestasjonen man er forventet å levere. Jobbytelse hos mennesker handler om effektivitet i arbeidet og det at man har vilje og kompetanse til å utføre jobben. Det kan være flere måter å se dette på, men i denne undersøkelsen legges det opp til at den ansatte selv vurderer sine prestasjoner.

Det er delte meninger om ansatte i en organisasjon vil være med på å øke produktiviteten (Argyle 1989). Noen mener bl.a. livsglede er noe som vil øke produktiviteten, mens andre mener det heller kan redusere effektivitetens ettersom det kan være med på å redusere motivasjonen til forbedringer og således gjøre den ansatte passiv og sløv.

En studie utført av SINTEF viser at stress kan føre til sykefravær som i stor grad medfører ineffektiv produksjon og helseproblemer for ansatte (Andersen 1998).

3.6 Sosial støtte - en modererende variabel

I modellen som er skissert i denne undersøkelsen, ses det på om sosial støtte kan være med på å påvirke konsekvensene som opplevd bekymring i en organisasjonen kan gi. Sosial støtte ses på som en modererende variabel som på en positiv eller negativ måte kan påvirke styrkeforholdet mellom de uavhengige variablene og den avhengige variabelen. Det er spesielt innen korrelasjonsanalysen den tredje modererende variabel kan påvirke de to andre variablene (Reuben 1986).

Sosial støtte defineres av Kaufmann og Kaufmann (2009) som «støtte og stimulans fra de sosiale omgivelsene». Med andre ord så kan man si at alt i omgivelsene i teorien kan fungere som en sosial støtte, og at dette vil avhenge av hvilken situasjon man er i. Ser man på sosial støtte i arbeidssammenheng, er dette støtte som kommer fra kollegaer og ledere (Schein 2004). Lederes holdninger og handlinger og hvordan de viser omsorg og forståelse, er hva Schein mener er det som er mest styrende for en organisasjonsstruktur.

Choen & Wills forsket på sosial støtte i sammenheng med stress. I denne forskningen mente de det var 4 områder som kunne fungere som en «buffer» mot stress. Dette var instrumentell støtte, sosiale felleskap, informasjonsstøtte og anerkjennelse (Dalen 2010).

Selv om sosial støtte kan være med på å redusere konsekvensen av bekymringer vil det også være situasjoner hvor sosiale støtte fra omgivelsene kan være med på å forsterke bekymringer hos mennesker. Befring, Slåttøy og Svoren fant i sin forskning ut at sosial støtte kan forverre helseproblemer og være med på å forsterke eventuelle negative selvbilder (Steinsvik 1998).

Det å ha et godt sosialt nettverk – støtte – vil si at vi stoler på og er fortrolige med mennesker som vi har rundt oss (Kristoffersen 1991). Et svakt sosialt nettverk vil på den annen side kunne være så tungt og slitsomt at det kan føre til psykiske problemer.

Forskning på dette området bekrefter at manglende sosial støtte øker faren for både psykiske og fysiske plager. Det kan vises gjennom bl.a. ulike psykiske lidelser, svekket

selvtillit, opplevelse av maktesløshet og redusert selvbilde. Det blir hyppigere tilfeller av psykiske plager med avtakende sosial støtte (Dalgård 2008).

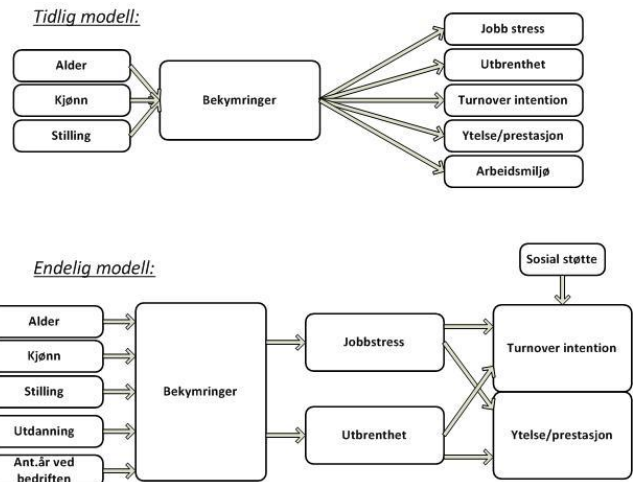
3.7 Oppsummering teori

Som vi har sett i dette kapitlet, har jeg belyst teori knyttet til bekymringer og konsekvensvariablene. Uten at dette er en uttømmende liste av konsekvenser, er det primært jobbstress og utbrenthet med de indirekte konsekvensene turnover intention og nedsatt ytelse/prestasjon som er vektlagt. Jeg har sette på ulike definisjoner av bekymringer og ser at dette er et område som er nært knyttet til angst og depresjoner. Bekymringer er knyttet til disse ulike psykologiske tilstander og danner med det utgangspunktet for den modellen som er valgt for denne oppgaven.

4.0 Modellen

En modell skal avspeile den virkelige verden og har som hovedformål å gi oversikt og kunne forsvare den virkelige verden på en forsvarlig måte (Holme 2004). Ut fra problemstillingen kom jeg frem til modell som vist i figuren som grunnlag for videre analyser og forskning i studien. Tidlig versjon av modellen var en enklere utgave, men ble ansett som mindre riktig med tanke på hvordan de ulike variablene påvirker hverandre.

Ved første øyekast kan nok modellen virke noe omfattende, men ettersom en modell bør være så lik virkeligheten som mulig, er den valgt presentert slik. Det er flere måter å konstruere denne modellen på, da med tanke på ulike avhengigheter mellom de ulike variablene. Med utgangspunkt i min problemstilling, velger jeg å se fenomenet på



Figur 1: Tidlig og endelig modell

denne måten der jobbstress og utbrenthet er valgt som mellomliggende variabler. En av de konsekvensene til bekymringer som åpenbart vil kunne oppstå, er påvirkning av arbeidsmiljøet. Dette er en omfattende variabel som også ble etterlyst av fokusgruppen under modellgjennomgangen. Denne variabelen er ikke tatt med da det er individet i studien som har fokus og ikke miljøet som en sosial faktor. Det er også mulig å se at utbrenthet kan være konsekvens av stress, og bekymringer kan ha direkte påvirkning på turnover intention og ytelse/prestasjon.

5.0 Metode

I dette kapittelet beskriver jeg hvordan studien er planlagt med tanke på forskningsdesign, målinger og innsamlingen av data. Videre gjøres vurdering av reliabilitet og validitet og praktisk gjennomføring og utfordringer. Den endelige modellen som er vist i kap.4 danner grunnlaget for de valgene som her gjøres.

5.1 Forskningsdesign

Opgaven er overordnet tenkt gjennomført som en kvantitativ undersøkelse for å kunne verifisere om utarbeidet modell avspeiler virkeligheten for de respondentene som er med i utvalget. Det legges til grunn to metodiske forskningsdesign for å støtte opp under dette; et eksplorativt design og et deskriptivt design. Et design skal spesifisere hvilke data man trenger for å besvare det man ønsker å studere, hvordan man går frem for å skaffe disse dataene og hvordan de til slutt skal analyseres (Gripsrud. G. 2004).

Det eksplorative designet

Har man lite kunnskap om et tema, er det nødvendig å utforske temaet nærmere (Gripsrud. G. 2004). Det første trinnet i denne oppgaven var å tenke på hvordan bekymringer kan påvirke ansatte i en organisasjon – enten på godt eller ondt. Det er skissert en modell for å forsøke å beskrive dette skjematisk. Det vil bli nødvendig med videre konkretisering og tuning av denne modellen. Dette skal gjøres gjennom å presentere den for medstudenter og veileder for videre diskusjon for forbedring og videreutvikling. Når første reelle modell foreligger, vil modellen bli presentert for ei fokusgruppe som består av respondenter fra utvalget. Dette er ansett som nødvendig ettersom det gir mulighet for ytterligere forbedringer og konkretisering av virkeligheten.

Det legges opp til en kontroll-lesning av spørsmålene som skal benyttes og en pre-test av ferdigstilt skjema med fokus på layout/overordnet design. Dette skal utføres av 1 respondent i utvalget og 1 respondent som ikke er i utvalget. Dette er viktig for å kunne avdekke mangler og uklarheter i det endelige skjemaet (Gripsrud. G. 2004).

Det deskriptive designet

Det skal gjennomføres en kvantitativ spørreundersøkelse for innhenting av primærdata. Spørsmål i undersøkelsen er hovedsakelig hentet fra tidligere etablerte undersøkelser på de

ulike områdene som modellen dekker (vedlegg 10-1). Deskriptive design benyttes for å påvise om det foreligger samvariasjon mellom variabler (Gripsrud. G. 2004).

5.2 Innsamling av data

Til utsendelse/innsending av undersøkelsen vil spørreundersøkelsesverktøyet QuestBack benyttes. Undersøkelsen sendes ut på e-post til respondentene med ei lenke til selve undersøkelsen. Svarene lagres i QuestBack og det er definert at respondentene skal fremstå som anonyme. Sammen med undersøkelsen skal det lages tekster til selve utsendelsen (vedlegg 10-1). Svartid til undersøkelsen settes til ei uke, før en påminnelse til respondentene sendes på fristdag. Resultatet fra undersøkelsen overføres til analyseverktøyet Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for dataanalyse.

Populasjon og utvalg

Populasjonen i denne studien er alle ansatte i organisasjonen. I denne undersøkelsen skal alle ansatte i en organisasjon med forvaltning- og rådgivingsoppgaver som sitt arbeidsområde være med i utvalget. Det er derfor ikke nødvendig med noen utvalgsmetode. Utvalget er på potensielt ca. 550 respondenter.

Måling

Målingene som skal utføres i studien skal være med på å danne grunnlag for en diskusjon rundt oppgavens problemstilling. For å få til dette vil det være nødvendig å se på sammenhenger mellom de definerte bakgrunnsvariablene og «bekymringer» som den avhengige variabelen. Videre vil samvariasjon (korrelasjon), styrke (regresjon) og regresjonskoeffisienten (R^2) mellom de ulike variablene i modellen måles.

For å få et litt perspektiv på undersøkelsen, vil det kjøres noen frekvensanalyser for å se på kjønnsfordeling, utdanning, alderssammensetning, representerte stillingstyper og antall år ved bedriften hos respondentene.

For å sjekke pålitelighet og gyldighet på de data som er med i undersøkelsen, vil alle spørsmål valideres. I følge Holme og Solvang (2004) er dette veldig viktig med tanke på å unngå at det sniker seg inn systematiske feil og skjevheter ved utviklingen av problemstilling og innsamlingen av data.

Spørreskjema

En av de teknikkene som er mest brukt ved kvantitativ metode for innsamling av data, er bruk av spørreskjema (Holme 2004). I denne studien skal det benyttes et spørreskjema (se vedlegg 10-1) hvor man innledningsvis innhenter informasjon om respondenten (bakgrunnsvariabler), før ulike utsagn og påstander knyttet til de avhengige og uavhengige variablene i modellen besvares. Dette ved hjelp av både 5 og 6 punkts Likert-skala hvor alle påstander er fra 1 Svær uenig til 6 Svært enig med unntak av spørsmål knyttet til «sosial støtte» som har følgende inndeling: 1 Meget sjelden eller aldri, 2 Nokså sjelden, 3 Av og til, 4 Nokså ofte, 5 Meget ofte eller alltid.

Spørsmålene i undersøkelsen er hentet fra tidligere undersøkelsen gjort på de ulike områdene ut fra variablene i modellen. «Bekymringer» er hentet fra artikkelen "Worries in restaurant managers" som ser på bekymringer hos ledere i restaurantnæringen. Mange av spørsmålene kan gjenbrukes med mindre tilpasninger til denne studien. Spørsmålene som støtter opp om «jobbstress» er fra The American Institute of Stress som har forsket mye på stress og arbeidsrelaterte forhold. Spørsmålene fra deres undersøkelse benyttes i sin helhet (vedlegg 10-2). «Utbrenthet» måles gjennom den norske undersøkelsen Bergen Burnout Index. Denne testen benyttes ikke i sin helhet. Enkelte spørsmål er vurdert tatt bort for å redusere totalt antall spørsmål i undersøkelsen. For å måle «turnover intention» benyttes 5 spørsmål fra en undersøkelse av Dysvik og Kuvasas som omhandler måling av indre motivasjon. For å måle «Ytelse/prestasjon» benyttes spørsmål fra en undersøkelse opprinnelig utarbeidet av Babin og Boles som så på ytelse og prestasjon for ansatte i detaljhandelen. «Sosial støtte» defineres gjennom QPS nordic sitt generelle spørreskjema for psykologiske og sosiale faktorer i arbeid. Referanse til spørsmålene fremkommer av vedlegg 10-1.

Spørsmål som er på engelsk språk, er oversatt gjennom back-translation, før de ble lagt inn i undersøkelsen med norsk språk. Dette gjelder spørsmål knyttet til «Bekymringer» og «Jobbstress». Til denne jobben ble det benyttet ekstern ressurs med god engelskspråklig kompetanse.

Kontroll-lesning av spørsmålene som ble gjennomført av 2 respondenter medførte mindre justeringer. Ende-til-ende test av selve skjema og spørsmål gav ingen tilpasninger med tanke

på layout, tekster og disposisjon av undersøkelsen. Dette ble utført av 1 respondenter fra utvalget og 1 som ikke deltok i undersøkelsen.

5.3 Reliabilitet og validitet

Det er i undersøkelser et mål å kunne oppnå så pålitelige data som mulig (Holme 2004). For å styrke denne påliteligheten, er kjøring av samme undersøkelse flere ganger en mulighet for å bekrefte reliabiliteten (Gripsrud. G. 2004). I denne studien er ikke dette mulig pga. tid. Det gjennomføres derfor en måling hvor man kommer frem til verdien for *Cronbachs alfa* som indikerer om alle spørsmålene måler det samme, dvs. om de henger sammen. Dette gjøres gjennom å finne den gjennomsnittlige korrelasjonen mellom de spørsmålene som er definert i undersøkelsen for hvert enkelt begrep i modellen. Denne indikasjonen vil kunne gi svar på om det fremkommer spørsmål som ikke korrelerer godt med de andre spørsmålene på sitt aktuelle område og må vurderes tatt ut av undersøkelsen, ev grupperes på en annen måte.

Selv om spørsmålene i undersøkelsen er hentet fra tidligere etablerte undersøkelser, må man likevel sjekke reliabiliteten for å få trygghet for at spørsmålene måler det de i utgangspunktet er definert for å måle.

Validitet handler om å si noe om hvor godt man måler det man har til hensikt å måle (Gripsrud. G. 2004). For å sjekke ut dette i studien, vil det bli gjennomført faktoranalyser for se om det finnes konvergent (kontroll på om spørsmål antas å måle samme variabel er høyt korrelert med hverandre) og diskriminant validitet (kontroll på om spørsmål som antas å måle ulike variabler, er lavt korrelert med hverandre) (Gripsrud. G. 2004).

5.4 Praktisk gjennomføring og utfordringer

Det ble kort tid før utsending av spørreundersøkelsen gjort endringer i utvalget etter klare signaler fra bedriften. I utgangspunktet skulle alle ansatte ved bedriften være med, men pga. interne undersøkelser som bedriften selv skulle gjennomføre, ble det kun gitt tillatelse til å benytte 2 avdelinger i organisasjonen. Disse avdelingene ble tildelt studien uten mulighet til å endre.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført i begynnelsen av februar måned 2012, med en ukes svarfrist. Utsending av undersøkelsen, innkomst av besvarelser og eksport av data til SPSS ble gjennomført ved bruk av e-post og Questback. Frist for innlevering ble utsatt med 3

dager og fulgt opp med en oppfordring til å besvare undersøkelsen ettersom det fortsatt var manglende besvarelser. Dette økte inntekten.

Når det gjelder anonymisering av undersøkelsen, ble det rapportert om mulighet for å identifisere respondenter i undersøkelsen om man inngående gikk inn og sjekket alder, kjønn, stilling og antall år ved bedriften. Dette kan ha resultert i at enkelte ikke har svart på undersøkelsen, samt at noen noe få har utelatt å svare på enkelte bakgrunnsvariabler.

Alle undersøkelser er øyeblikksbilder som gir et bilde av virkeligheten på ett gitt tidspunkt. Det er mange faktorer som kan påvirke dette, slik at det alltid vil være en viss form for usikkerhet til et resultat.

Hovedtrekkene i dataanalysen er å påvise reliabilitet og validitet i de spørsmålene som stilles. Videre komme frem til om det finnes korrelasjoner og styrke på disse korrelasjonene hos de variablene som er oppgitt i modellen. Det vil også utføres frekvensanalyser for å kunne definere utvalget i studien. Å kunne bekrefte modellens forklaringsevne vil også analysen gi svar på.

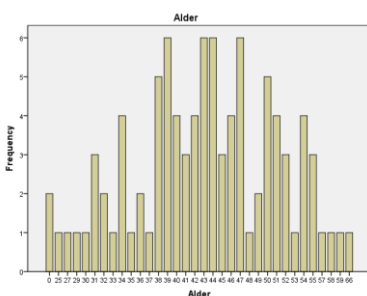
6.0 Dataanalyse

Dataanalysen er valgt delt inn i 3 emner. 1) beskrivelse av utvalget, 2) reliabilitet og validitet og 3) analyse av variabler og modell.

6.2 Beskrivelse av utvalget

I undersøkelsen som ble sendt ut, uteble følgende svar fra respondentene: 2 svar på kjønn, 2 respondenter oppgave ikke alder, 2 respondenter oppgave ikke avdeling de jobbet på, 1 respondent oppgav ikke sin stillingstype, 4 oppgave ikke hvor lenge de hadde jobbet ved bedriften. Ellers var det noen enkeltspørsmål som ikke hadde blitt besvart, men dette anses ikke å ha konsekvens for resultatet.

Undersøkelsen ble sendt ut til 130 personer. Av disse var det 94 som svarte, noe som gir en svarprosent på 72.3 %. Den kjønnsmessige fordelingen mellom respondentene var helt lik, dvs. av de 94 som svarte, var det hhv. 46 menn og 46 kvinner.



Figur 2: Aldersfordeling

De ansattes alder fordeles som vist i figuren. Hovedtyngden ansatte ligger mellom 38 til 55 år (74,8 %). 34,1 % av disse er i alderen 41-47 år. Gjennomsnittlig alder på respondentene er 42,6 år.

Ser man på hvor lenge respondentene har jobbet ved bedriften, vil dette etter en visuell binding vise at hovedvekten ligger mellom 11-20 år ved bedriften. Frekvensen viser også at nesten 20 personer har mindre enn 2 års fartstid. 29 respondenter har vært i organisasjonen i 12 år eller mer.

Når det gjelder utdanning, har 15 personer videregående skole eller lavere skolegang. 52 personer har 3 år høyere utdanning, hvor 28 av disse har mer enn 5 år. Dvs. at 82,9 % av respondentene har høyere utdanning. Ser man videre på de ulike stillingskategoriene som er representert ved bedriften, fremkommer det et betydelig antall av rådgivere/seniorrådgivere. 53 personer innehar en slik stilling, noe som utgjør 56,4 % av respondentene. 9 personer er definert som ledere, noe som utgjør 9.6 %. Ut fra dette kan man si at det er relativt mye utdanning, noe som gjenspeiler seg i relativt høye stillingskategorier.

Variabel	Verdi	Frekvens	%
Kjønn	Mann	46	48,9
	Kvinne	46	48,9
	Missing	2	2,2
Alder	25-40	33	35,1
	41-47	32	34,1
	42-66	27	28,7
	Missing	2	2,1
Stilling	Leder	9	9,6
	Rådgiver	53	56,3
	Konsulent	28	29,8
	Førstesekretær/renholder	3	3,2
	Missing	1	1,1
Utdanning	Grunnskole	1	1,1
	Videregående skole	14	14,9
	Høyere utdanning (0-3 år)	27	28,7
	Høyere utdanning (3-5 år)	24	25,5
	Høyere utdanning (over 5 år)	28	29,8
Ant.år v/bedriften	Under 5 år	43	45,7
	6-11 år	22	23,4
	12 år eller mer	29	30,9

Tabell 1: Frekvenser etter rekoding

6.2 Reliabilitet og validitet

For å validere spørsmålene i undersøkelsen, er det utført reliabilitetsanalyse for å finne verdien for Cronbach's alfa. Konvergent validitet finnes ved å kjøre faktoranalyse av variablene, mens for å sjekke diskriminant validitet benyttes korrelasjonsanalyse. Her vil hver enkelt variabel med tilhørende spørsmål kontrolleres. Gripsrud har følgende tommelfingerregel «...alfa skal være større enn 0,7, men ikke for nær 1 dersom et multiplert mål skal regnes for å være reliabel» (Gripsrud, 2004, s. 206).

Analyse av reliabilitet på de ulike variablene er i SPSS gjennomført slik:

- *Analyse – Scale – Reliability analysis*

Faktoranalyse for variablene er gjennomført slik i SPSS med tanke på å finne diskriminant validitet (må være større enn 0,4 for å indikere validitet, helst over 0,7):

- *Analyse – Dimension reduction – Factor* (analysen er kjørt med Prinsipal Components, Based on Eigenvalues, Fixed numbers of factors, Varimax).

a) Bekymringer

Kjøring av Cronbach's alfa, som inkluderer alle 8 spørsmålene hvor spørsmål 1, 3 og 5 er reversert, gir en Cronbach's Alfa verdi på 0,774. Fra tabellen ser man at hvis spørsmål 1 tas

bort, vil Cronbach's alfa øke til 0,808. Samtidig ser man på faktoranalysen at faktorladningen på spørsmål 1 er på 0,182 (bør være over 0,4) og den totale forklarte variansen ligger på 43,2 %. Spørsmålet lyder slik: «Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg ikke for truende kunder». Spørsmålet har ikke stor relevans for undersøkelsen og anses å være vanskelig å svare på pga. reverseringen. Ut fra dette så velges spørsmål 1 bort fra analysen.

Neste kjøring av Cronbach's alfa, uten spørsmål 1, viser en Cronbach's alfa på 0,808. Fra tabellen ser man at hvis spørsmål 3 tas bort, vil Cronbach's alfa øke til 0,832. Videre ser man på faktoranalysen at den totale forklarte variansen økt til 49,4 %, men man ser også at det er en lav faktorladning på spørsmål 3 (0,309). Også roterende faktorladning (ved 3 iterasjoner) viser veldig lav verdi, bare 0,017. Spørsmålet lyder slik: «Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg ikke for ting hjemme». Spørsmålet indikerer bekymringer knyttet til hjemmet og har ikke fokus nok mot arbeidssted. I tillegg anses spørsmålet vanskelig å svare på pga. reverseringen. Spørsmålet velges derfor bort fra undersøkelsen.

3. kjøring av Cronbach's alfa, uten spørsmål 1 og 3, viser verdien 0,832. Fra tabellen ser man at hvis spørsmål 3 tas bort, vil Cronbach's alfa øke til 0,847. Den totale forklarte variansen har nå økt til 56,5 %, men det er fortsatt lav roterende faktorladning på spørsmål 5 (0,086). Ved kjøring av én komponent (Fixed numbers of factors=1), vises verdien 0,529. Spørsmålet lyder slik: «Når jeg ikke er på jobb, bekymrer jeg meg ikke for arbeidsrelaterte spørsmål». Også dette spørsmålet er knyttet til bekymringer forbundet med hjemmet, slik at det kan tas ut. Også her synes reverseringen å ha vært en utfordring. Med dette som bakgrunn, sammen med den lave verdien på roterende faktorladning, velges også spørsmål nummer 5 bort fra analysen.

Kjøring av Cronbach's alfa på resterende 5 spørsmål gir verdien på 0,487. Den totale forklarte variansen har nå økt ytterligere til 63,5 % og det er ingen verdier under 0,632 på faktorladning. Ut fra dette er det opprettet en ny variabel, **WS**, som utgjør gjennomsnittet av alle gjenstående spørsmål knyttet til bekymringer (se verdi i tabell under).

Måling av konvergent validitet viser laveste verdi på 0,6 (vedlegg 10-4).

b) Jobbstress

Jobbstress defineres av 10 spørsmål i undersøkelsen. Summert gir disse en Cronbach's alfa verdi på 0,835 og ingen spørsmål viser høyere verdi under «Cronbach's Alpha if Item Deleted». Den totale forklarte variansen er på 42,7 % mens laveste faktorladningen ligger på 0,554. Dette er over anbefalt verdi, men ettersom det er relativt mange spørsmål knyttet til denne variabelen, samt at den totale variansen burde ha vært litt høyere, forsøkes en analyse uten spørsmål 2 som gir lavt utslag på faktorladning. Spørsmålet 2 er: «Jobben min har mye ansvar, men jeg har ikke mye myndighet». Dette kan feiltolkes med tanke på om det er jobben i seg selv eller om det er den som utfører jobben som er ansvarsfull.

Cronbach's alfa uten spørsmål 2 gir en nedgang til verdi 0,830, mens den totale forklarte variansen øker til 44,6 %. Laveste faktorladningen ligger på 0,577 som er relativt lavt. Dette er knyttet til spørsmål 4. For å heve total forklart varians og faktorladning, tas spørsmål 4 ut av undersøkelsen. Spørsmål 4 er: «Jeg får sjelden god tilbakemelding når jeg har gjort en virkelig god jobb». Dette spørsmålet kan være tolket forskjellig med tanke på hva som menes med god tilbakemelding, ev om dette kun er positive tilbakemeldinger eller om det er tenkt på tilbakemelding generelt.

Kjøring av Cronbach's alfa uten spørsmål 2 og 4 gir høyeste verdi på 0,825. Videre øker dette den totale forklarte variansen til 46,8 % og faktorladningen men en nedre grense på 0,615. Ut fra dette er det opprettet en ny variabel, **JS**, som utgjør gjennomsnittet av alle gjenstående spørsmål knyttet til jobbstress (se verdi i tabell under).

Måling av konvergent validitet viser laveste verdi på 0,6 (vedlegg 10-4).

c) Utbrenthet

Av de 17 spørsmålene som definerer utbrenthet, gir analysen en Cronbach's alfa verdi på 0,934. Kun spørsmål 16 gir høyere verdi under «Cronbach's Alpha if Item Deleted». Den totale forklarte variansen er på 50,6 %, med relativt god faktorlading. Den laveste faktorladningen er knyttet til spørsmål 16 som har en verdi på 0,375 når man kjører analysen med kun en faktor. Spørsmål 16 er: «Jeg opplever et stort sprik mellom innsats og økonomisk uttelling (lønn)». Det kan være at dette spørsmålet tolkes generelt og ikke for den enkelte respondent og at det derfor gir utslag. Spørsmålet tas ut av undersøkelsen.

Cronbach's alfa uten spørsmål 16 gir verdien 0,938, med en økning i total forklart varians til 52,9 %. Laveste faktorladning ved kjøring med kun en faktor er på 0,604 som er ansett som ok. Ut fra dette er det opprettet en ny variabel, BO, som utgjør gjennomsnittet av alle gjestående spørsmål knyttet til utbrenthet (se verdi i figur 3).

Måling av konvergent validitet viser laveste verdi på 0,6 (vedlegg 10-4).

d) Turnover intention

Det er kun 5 spørsmål som definerer turnover intention i undersøkelsen. Disse gir en Cronbach's alfa verdi på 0,906. Ved sletting av spørsmål 4 vil man oppnå en noe høyere verdi, men endringen er liten. Den totale forklarte variansen er på 73,0 % med en faktorladning der minste verdi er på 0,731. Spørsmålene opprettholdes som de er. Ut fra dette er det opprettet en ny variabel, TI, som utgjør gjennomsnittet av alle spørsmål knyttet til Turnover intention (se verdi i figur 3).

Måling av konvergent validitet viser laveste verdi på 0,7 (vedlegg 10-4).

e) Ytelse/prestasjon

7 spørsmål er benyttet for å fastslå ytelse/prestasjon. Disse spørsmålene gir en Cronbach's alfa verdi på 0,940. Det er ingen andre spørsmål som ved ev sletting vil gi en høyere verdi. Total forklart varians er på 73,6 % med den laveste faktorladningen ved kjøring av kun en faktor på 0,794. Det gjøres ingen endringer på spørsmålene. Ut fra dette er det opprettet en ny variabel, YP, som utgjør gjennomsnittet av alle spørsmål knyttet til Ytelse/prestasjon (se verdi i figur 3).

Måling av konvergent validitet viser laveste verdi på 0,8 (vedlegg 10-4).

f) Sosial støtte

Sosial støtte defineres av 8 spørsmål og gir Cronbach's alfa på 0,779. Ingen høyere verdi fremkommer hvis noen spørsmål slettes. Total forklart varians er på 40,4 %. Det fremkommer en lav faktorladning knyttet til spørsmål 2 med verdien 0,541. Spørsmålet «Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra din nærmeste leder?» kan kanskje tolkes tvetydig med tanke på støtte og hjelp som 2 separate funksjoner. Spørsmålet tas ut av undersøkelsen.

Ny kjøring av Cronbach's alfa uten spørsmål 2, gir verdien 0,769 mens den totale forklarte variansen viser 43,4 % med en lav faktorladning på spørsmål 7 med verdien 0,477. Spørsmål 7 er som følger: «Blir dine arbeidsresultater verdsatt av din nærmeste leder?». Det kan være rom for misforståelser på dette spørsmålet hvis verdsettelse tolkes forskjellig hos respondentene. Dette spørsmålet tas også ut.

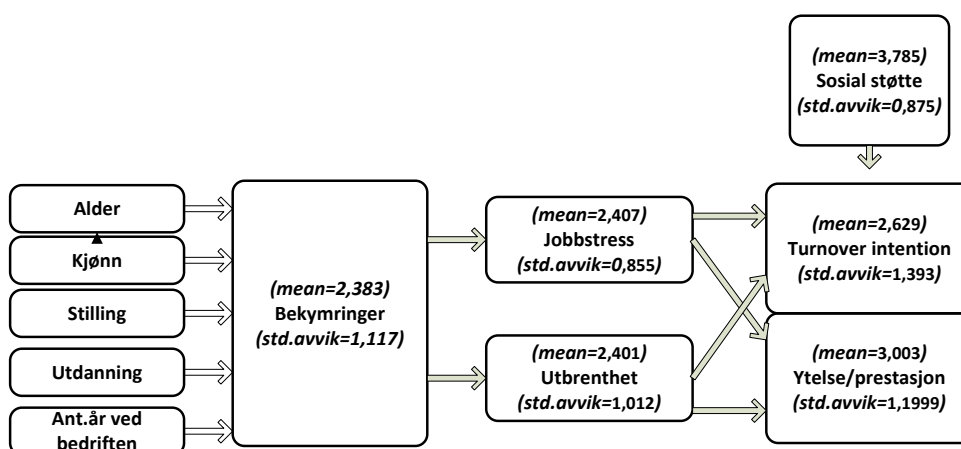
Uten spørsmål 2 og 7, får Cronbach's alfa en liten reduksjon til 0,766. Det er fortsatt en lav faktorladning knyttet til spørsmål 4 med verdien 0,462. Spørsmålet lyder slik: «Om du trenger det, er din nærmeste leder villig til å lytte til deg når du har problemer i arbeidet?». Også dette spørsmålet er knyttet til leder og kan indikere uklarheter med støtte fra leder i organisasjonen. Den totale forklarte variansen har økt til 48,0 %, men spørsmål 4 tas ut av undersøkelsen.

Uten spørsmål 2, 4 og 7, øker Cronbach's alfa verdien 0,780 og den totale forklarte variansen øker til 54,6 %. Faktorladningene ved kjøring av en faktor har laveste verdi på 0,648. Ut fra dette er det opprettet en ny variabel, **SS**, som utgjør gjennomsnittet av resterende spørsmål knyttet til sosial støtte (se verdi i figur 3).

Måling av konvergent validitet viser laveste verdi på 0,6 (vedlegg 10-4).

Cronbach's alfa verdiene fremkommer av vedlegg 10-9.

Gjennomsnittsverdier (Mean) og standardavvik (Std.Deviation) for de nye variablene er satt inn figur 3.



Figur 3: Modell med verdier

For å sjekke diskriminant validitet på et aggregert nivå, kjøres en korrelasjonsanalyse mellom bekymringer, utbrenthet og jobbstress. Resultatet viser at så å si alle verdiene ligger over 0,5, noe som indikerer diskriminant validitet mellom variablene (vedlegg 10-5).

Ut fra disse analysene indikeres det at det er både konvergent og diskriminant validitet i undersøkelsen.

6.3 analyse av variabler og modell

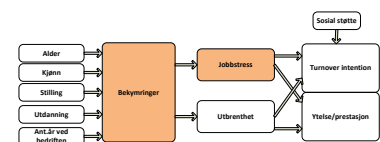
I videre analyse av de nye variablene, ser vi på korrelasjon, regresjon og R^2 . I tillegg ses det på bekymringer opp mot bakgrunnsvariablene som er definert.

Korrelasjonsanalyse er kjørt på følgende måte i SPSS: *Analyze – Correlate – Bivariate*

Regresjonsanalyse er kjørt på følgende måte i SPSS: *Analyze – Regression – Linear*

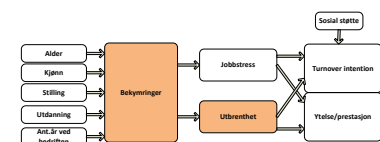
Forholdet mellom bekymringer (WS) og jobbstress (JS)

Korrelasjonsanalysen mellom WS og JS viser en korrelasjon på 0,502. Regresjonsanalysen viser at en økning på 1 verdi på WS, øker JS med 0,384. Vi ser med dette en beskjeden positiv korrelasjon mellom bekymringer og jobbstress. Modellens forklaringssevne (R^2) kan sies å være signifikant med en verdi ca. 25 % (0,252).



Forholdet mellom bekymringer (WS) og utbrenthet (BO)

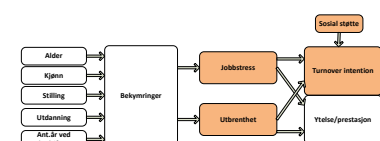
Korrelasjonsanalysen mellom WS og BO viser en korrelasjon på 0,667. Regresjonsanalysen viser at ved en økning på 1 verdi på WS, så øker BO med 0,604. Vi ser med dette en relativt sterk positiv korrelasjon mellom bekymringer og utbrenthet. Modellens forklaringssevne (R^2) er meget signifikant med en verdi på ca. 44 % (0,444).



Forholdet mellom de uavhengige variablene jobbstress (JS) og utbrenthet (BO) mot den avhengige variabelen turnover intention (TI)

Korrelasjonsanalysen viser en korrelasjon på 0,710. Regresjonsanalysen viser at en økning på 1 verdi på JS/BO, øker

styrken mellom JS og TI med 0,269, mens styrken mellom BO og TI øker 0,813. Legges den modererende variabelen SS til, gir dette seg utslag i en liten reduksjon i forholdet mellom JS



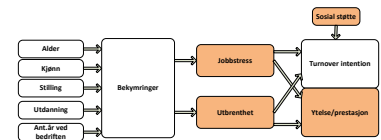
og TI til 0,264, og forholdet mellom BO og TI reduseres til 0,792. Ut fra dette kan man se at sosial støtte som den modererende variabelen reduserer begge forholdene, selv om at dette er i liten grad. Modellens forklaringssevne (R^2) er på ca. 50 % (0,504), noe som uttrykker signifikans og er en sterk forklaring på dette forholdet.

Forholdet mellom de uavhengige variablene jobbstress (JS) og utbrenthet (BO) mot den avhengige variabelen ytelse/prestasjon (YP)

Korrelasjonsanalysen viser en korrelasjon på 0,354.

Regresjonsanalysen viser at en økning på 1 verdi på JS/BO, øker

styrken mellom JS og YP med 0,159, mens styrken mellom BO og YP øker til 0,319. Legges den modererende variabelen SS til, gir dette seg utslag i en økning på forholdet mellom JS og YP til 0,170, og forholdet mellom BO og YP øker til 0,365. Ut fra dette kan man se at sosial støtte som den modererende variabelen øker begge forholdene, selv om at dette er i liten grad. Modellens forklaringssevne (R^2) er signifikant, men med verdien 0,161 forklarer dette i underkant av 20 % av tilfellene. Dette er ikke er veldig sterk forklaring.



Forholdet mellom bekymringer (WS) og bakgrunnsvariablene

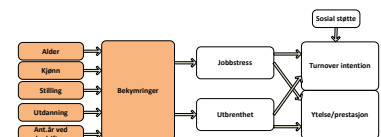
Det er sett på gjennomsnittsverdiene hos de ulike bakgrunnsvariablene mot den avhengige variabelen bekymringer.

I SPSS er dette utført på følgende måte: *Analyze – Compare means – Means*

Variabelen *alder* er valgt gruppert inn i 3 kategorier a) 25-40 år b) 41-47 år c) 42-66 år. Det er ingen stor forskjeller på gjennomsnittsverdien, men det er mulig å se litt lavere bekymring hos de som er i kategori c), dvs. de som er eldst. Differansen mellom min og max verdien er kun 0,352.

For variabelen *kjønn* og bekymringer, er det så å si ingen utslag i gjennomsnittet. Differanse på 0,174.

For variabelen *stilling*, er det valgt å ta bort valgene førstesekretær, renholder og fagarbeider m/fagbrev ettersom disse til sammen kun utgjorde 3 respondenter i undersøkelsen. Kategoriene Rådgiver/seniorrådgiver slås sammen til «Rådgiver», mens Konsulent/førstekonsulent slås sammen til «Konsulent». Resultatet viser noe høyere verdi på bekymringer hos rådgivere fremfor konsulenter. En differanse på 0,302. Bekymringer hos



ledere er enda høyere med en differanse på 1,209 i forhold til konsulenter. Det fremkommer også et større standardavvik hos ledere som er på 1,596.

For variabelen *utdanning* det kun 1 respondent som har angitt Grunnskole/realskole. Denne ses det bort fra i analysen. Det er ingen markante utslag i disse gjennomsnittene, men det er de med høyere utdanning fra 0-3 år som er de som bekymrer seg mest med en verdi på 2,282. De med videregående utdanning er de som bekymrer seg minst med 1,800.

Variabelen *Antall år ved bedriften* er valgt slått sammen i 3 kategorier med a) under 5 år b) 6-11 år og c) 12 år eller mer. Det er de som har jobbet i organisasjonen i 6-11 år er de som bekymrer seg mest. Minst er de som har jobbet under 5 år. Differansen mellom min og max er på 0,8545.

Resultatene finnes i vedlegg 10-8.

Det er utført konvergent faktoranalyse på alle variablene. Spørsmål som ble tatt ut under reliabilitetsanalysen er ikke tatt med. Resultatet viste at følgende spørsmål også kan måle på andre variabler: a) Jobbstress; sp.nr.3 b) utbrenthet; sp.nr. 2 c) sosial støtte; sp.nr. 4. Utover dette er det akseptable verdier for konvergent validitet (jf. vedlegg 10-4).

Det er også gjennomført en signifikanstest mellom bakgrunnsvariablene og den avhengige variabelen bekymringer. Ut fra denne testen er det kun utdanning som viser en akseptabel signifikansverdi lik 0,000. Dette indikerer liten sannsynlighet for at resultatet har oppstått tilfeldig og har dermed høy signifikans. Variabelen Stillingstype har en verdi på ca. 4 %, noe som åpner for tilfeldigheter og således lav signifikans (jf. vedlegg 10-7).

7.0 Diskusjon

Formålet med denne oppgaven har vært å se på om offentlig ansatte er bekymret i jobben sin og ev hvilke konsekvenser dette kan ha for organisasjonen. Jeg vil her diskutere de resultatene som analysen har kommet frem til med bakgrunn i den problemstillingen som studien tar for seg. Videre diskuteres kort metoden som er benyttet og til slutt ser jeg på forslag til videre forskning på området.

Resultater fra analysen

Gjennom analysen av denne studien har jeg kommet til at det finnes bekymringer hos de ansatte i organisasjonen. Resultatet varierer noen mellom de ulike bakgrunnsvariablene men gir et bra bilde av fenomenet bekymringer hos de ansatte. Det er ikke mulig ut fra studien å fastslå om dette utelukkende er negativ bekymring, slik at det må tas høyde for at det kan være innslag av positive bekymringer, noe studiene ikke greier å avdekke.

Negative utslag vil som Borkovec (Wells and Davey 2006) hevder, kunne skape negative tanker hos de ansatte og kan gi seg utslagsgivende i angst og depresjoner (Gagné 1998). Ut i fra studien kan jeg se en økning i konsekvensvariabelen jobbstress i forhold til bekymringer. Det er en positiv samvariasjon mellom disse variablene. De ansatte vil ved økning i bekymringer i større grad kunne påføres både psykisk og fysisk overbelastning (Kristoffersen 1991). Dette vil igjen kunne føre til fravær og sykemeldinger når alvorlige sykdommer som hjerteinfarkt og høyt blodtrykk gjør seg gjeldene (Kawakami and Haratani 1999). For organisasjonen vil dette være en uheldig med tanke på økt fravær og økende restanse på arbeidsoppgaver.

Hvis studien indikerer positive bekymringer, vil dette være bra for organisasjonen da det iht. Borkovec kan indikere ansatte som er motiverte i jobben sin (Gagné 1998). Sette i sammenheng med økning i konsekvensen jobbstress, mente McGrath og Lazarus dette kunne oppfattes som positivt stress som også ses på som positivt til en hvis grad der det kan være med på å skjerpe oppmerksomhet, motivasjon og ytelse (Kaufmann and Kaufmann 2009).

Ser vi videre på utbrenthet, viser studien en enda større positiv samvariasjon enn mellom bekymringer og jobbstress. Det er en klar sammenheng og modellens forklaringsevne på dette området og gir grunn til å tro at dette stemmer. For den enkelte ansatt i

organisasjonen vil man ut fra dette få situasjoner hvor emosjonell utmattelse og en depersonalisering (Maslach and Jackson 1981). For organisasjonen er dette uheldig, da man for det første vil risikere fravær av arbeidstakere, og de konsekvenser det fører med seg. Det vil også signalisere langvarige belastninger på arbeidsplassen som arbeidsgiver burde ha fanget opp på et tidligere tidspunkt. Det er all grunn til å se dette resultatet sammen med den jobbsituasjonen respondentene i undersøkelsen er i. De er høyt utdannet, har selvstendige arbeidsoppgaver og en fleksitid med mulighet for hjemmekontor ordning. Det er i følge Lindblom (2006) vært økende fokus på fleksibilitet, slik at når denne fleksibiliteten er høy, burde min antakelse være at graden bekymringer ville reduseres. Når dette ikke skjer, vil andre utenforliggende faktorer måtte vurderes som årsak (Hallsten 1993).

Som en videre konsekvens av de mellomliggende variablene jobbstress og utbrenthet, definerer studien turnover intention og ytelse/prestasjon sammen med den modererende variabelen sosial støtte som skal uttrykke «støtte og stimulans fra de sosiale omgivelsene» (Kaufmann and Kaufmann 2009). Det er klare indikasjoner på en positiv sammenheng mellom variablene og styrkeforholdet er sterkest mellom utbrenthet og turnover intention. Min antakelse er at ansatte som føler seg utbrenthet, utslitt eller innehar kyniske holdninger, ser muligheter til å komme seg videre gjennom å vurdere å bytte jobb. Fra studien ser man også en liten positiv påvirkning av sosial støtte. Når denne variabelen ble lagt inn i analysen, reduserte styrkeforholdet mellom alle variablene. Dette vil i følge Dalgård (2008) være med på å redusere faren for psykiske og fysiske plager. I Statistisk sentralbyrå (SSB) sin konjunkturrapport for 2011 regner man med en økt arbeidsledighet frem til 2014 med bakgrunn i en fortsatt høy befolkningsvekst drevet frem av innvandring samt at flere av befolkningen ønsker å arbeide (SSB 2012). Dette vil være med på å gjøre konkurransen om jobbene større og det vil for arbeidsgivere bli enklere å skaffe riktig kompetanse til en pris som ikke er drevet opp av mangel på ressurser. En antakelse knyttet til dette kan være en redusert turnover intention hos ansatte når kampen om jobbene blir tøffere.

Jobbytelse hos mennesker handler om effektivitet i arbeidet og det at man har vilje og kompetanse til å utføre jobben. Det kan være flere måter å se dette på, men i denne undersøkelsen ble det lagt opp til at den ansatt selv vurderte sine prestasjoner. Studien viser et relativt sterk sammenheng mellom jobbstress/utbrenthet og ytelse/prestasjon. Styrken varierer noe og studien viser en størst styrke mellom utbrenthet og ytelse/prestasjon. Også

når man legger til sosial støtte som en variabel, er dette forholdet som øker mest i styrke. Dette indikerer at sosial støtte har en positiv innvirkning på dette forholdet og er med på at ansatte yter og presterer mer i sin jobb når de opplever sosial støtte. En annen viktig ting å merke seg her, er en forklaringsevne på ca. 16 %. Denne burde ha vært høyere, men forholdet kan forklares med denne verdien.

Det er ingen resultater som tyder på at sosial støtte har virket negativt inn på variablene, slik Befring, Slåttøy og Svoren fant ut i sin studie, der sosial støtte kan være med på å forverre den situasjonen man er i (Steinsvik 1998).

I denne studien er arbeidsmiljø utelatt som en konsekvens av bekymringer. En antakelse vil likevel være at negative bekymringer med stor sannsynlighet også ville ha påvirket arbeidsmiljøet i organisasjonen når man vet at bekymringer fremskaffer negative tanker hos de ansatte for fremtidige hendelser.

Undersøkelsen viser at yngre respondenter bekymrer seg mer enn de eldre. Dette er i tråd med Bortner & Hultsch sine undersøkelser, som mente eldre mennesker er mindre bekymret (Powers 1992). Man kunne kanskje ut fra dette konkludere med at det er et klart skille mellom de som er unge og de som er eldre, men studien viser også at de som har vært ansatt i jobben mellom 6-11 år viser større utslag på bekymringer enn de som har jobbet der i 5 år eller mindre. Dette er noe overraskende da mine antakelser hellet mot at bekymringer ville avta etter noen år - det under forutsetning av at man ikke byttet jobb eller blir tillagt vesentlige endringer i sine arbeidsoppgaver. Studien har ikke veldig mange respondenter, slik at man ikke kan utelukke at små utslag kan forårsake relativt store differanser. Antakelse om årsak til dette kan være at nyutdannede ofte står foran nye og krevende oppgaver og er mer bevisst på resultat man skal levere fra seg. Selv om man er nyutdannet, er det mange ting man lærer først etter at man har begynt i sin jobb. Derfor kan nok en videre antakelse helle i retning av at nye tilsatte vil virke hemmende på organisasjonen og med det utgangspunktet kunne skape bekymringer hos både seg selv og organisasjonen.

De som er eldre har ofte mer erfaring og kunnskap om det de jobber med, og er mer kjent med hva som skal leveres og greier således å tilpasse sine arbeidsoppgaver på en måte som reduserer bekymringen. Denne antakelsen sett i sammenheng med Bortner & Hultsch sine undersøkelser (Powers 1992) så bekymrer også eldre ansatte seg i offentlig virksomhet

mindre enn de som er unge. Uavhengig av alder, viser undersøkelsen mer bekymring hos de som har jobbet i organisasjonen i 6-11 år fremfor de som har vært ansatt under 5 år. Dette er ikke i samsvar med de som er ung og kan skyldes at man etter noe år i organisasjonen tillegges mer krevende oppgaver med større ansvar. Man kan heller ikke utelukke at det er tilfeldigheter som forårsaker dette resultatet ettersom det ikke er veldig markante forskjeller.

Ut fra dette ser vi at mye utdanning, relativt høy alder og fartstid i organisasjonen er med på å redusere bekymringer.

Det fremkommer ingen signifikante forskjeller mellom kvinner og menn i undersøkelsen med tanke på bekymringer. Hos respondentene i utvalget er det relativt like arbeidsoppgaver og det er liten forskjell i utdanningsnivå, noe som kanskje kan forklare samme bekymringsgrad hos kjønnene. Dette sammenfaller ikke med tidligere teori som i stor grad signaliserer større uttrykt bekymring hos kvinner. I og med at det er et relativt høyt utdanningsnivå blant respondentene, understøtter dette teorien hvor høyt utdannede innehar en generelt lavere bekymringsgrad enn de med lav utdanning. I undersøkelsen fremkommer det frem at de som har høyere utdanning bekymrer seg mer enn de med lav utdanning. En gjetning knyttet til dette kan skyldes at de med høyere utdanning i større grad innehar ansvar for de oppgavene og resultatene som skal leveres. På en annen side taler dette i retning av mer «frihet» til oppgaveløsning og selvråderett, noe som kunne tilsa større grad av disposisjon av egen tid og fremdrift for egne oppgaver. Dette såfremt man er disiplinert for denne typen oppgaver.

Ser man på bekymringer knyttet opp mot de ulike stillingskategoriene i organisasjonen, fremkommer det en større bekymring hos ledere fremfor rådgivere og konsulenter. Konsulentene er de som bekymrer seg minst, noe som kan ha sammenheng med utdanning. Konsulenter innehar gjerne en lavere utdanning, og dette sammenfaller med hva studien viser. I organisasjonen hvor undersøkelsen ble gjennomført, er man langt fremme på sitt fagområde og skal være en spydspiss innen norsk forvaltning på dette området, samt være ledende i verdenssammenheng. Dette innebærer mange og krevende oppgaver som har stort fokus både internt og eksternt. For ledere kan dette være en krevende oppgave med tanke på å innfri alle krav og forventinger som stilles. Som leder i en offentlig forvaltning, vil

personalledelse være en stor oppgave. Dette kan være med på å gi ledere mindre tid til faglig fordypning og sånn sett føre til en forhøyet bekymring for det totale ansvaret på sitt område.

Ut fra dette kan det sies at offentlig ansatte er bekymret i sin jobb, men det er ikke veldig store utslag. Man ser ingen utslag mellom kjønn og utdanning, men ledere har en tendens til å bekymre seg noe mer enn rådgivere og konsulenter. Litt oppsiktsvekkende kan man si, bekymrer ansatte seg mer etter noen år i organisasjonen fremfor de som har vært ansatt i kortere periode. Sosial støtte virker positivt inn på forholdene og man ser derfor viktigheten av denne variabelen i en arbeidssituasjon.

Metoden som er benyttet

Metoden som ble benyttet for denne studiene er vurdert å ha vært tilfredsstillende. Det har vært nødvendig å benytte flere design for å komme frem til en undersøkelse som støtter opp om denne studien. Bruk av dataverktøy for bruk for spørreskjema og analyser har vært nødvendig for gjennomføringen og datainnsamlingen. Utvalget burde ha vært større da datagrunnlaget er i grenselandet for hva som er «forsvarlig» å arbeide med og dra slutninger fra.

I spørreskjemaet ble det stilt hele 55 påstander/utsagn. Utbrenthet ble dekket med hele 17 påstander. Dette ble gjort med hensikt for mulighet til å benytte disse data som sekundærdata i ev videre forskning.

Det er i studien lagt stor vekt på reliabilitet og validitet for å skape en trygghet for at studien og dens resultater er så pålitelige og gyldige som mulig. Dette er også vektlagt med tanke på prosessfokus en slik studieoppgave bør ha.

Hva betyr funnene i praksis?

Funnene gjort i denne studien gir en indikasjon på at det finnes bekymringer i en offentlig organisasjon og at dette har konsekvenser. For ledere i organisasjonen vil det være en utfordring å jobbe aktivt for å holde bekymringer på et nivå som er knyttet til positivitet fremfor negative bekymringer. Tilrettelegging av arbeidsoppgaver, oppfølging av ansatte og felles målsetting for de oppgavene som skal gjennomføres vil være sentrale områder.

Forventningsnivået i en organisasjon kan være forskjellig ut i fra alder, stilling, ansiennitet mm., slik at en omformning om dette vil være viktig å få til.

Man ser gjennom denne studien tendenser til sammenhenger mellom variablene og en økning i styrkeforholdet når graden av bekymringer øker. Det vil være viktig for organisasjonen å kunne holde kontroll på disse bekymringene for å kunne redusere tilfeller av jobbstress og utbrenthet.

Forslag til videre forskning på området

Det denne studien ikke valgte å ta med, er hvordan arbeidsmiljøet i en organisasjon vil påvirkes av bekymringer hos ansatte. Dette er et omfattende område som kanskje bør studeres som et eget fenomen i forhold til bekymringer. I en slik forskning vil sosial støtte være en viktig modererende variabel som bør være med.

Denne studien har ikke sett inngående på hvorvidt bekymringer som fremkommer er positive eller negative. Som teorien tilsier, er det bra med litt bekymringer slik at man på et vis kan forberede seg til kommende hendelser. Det kan være interessant å se videre på hvor grensen for dette går – dvs. når er bekymringer bra og når får de en negativ konsekvens.

Datagrunnlaget fra studien som her er gjennomført er omfattende og inneholder data som kan vurderes som sekundærdata ved videre forskning. Spørsmål knyttet til utbrenthet er omfattende og er hentet fra en kjent undersøkelse og spørsmålene kan sies å ha en god konvergent validitet.

Utfordringer/refleksjoner knyttet til studien

Det er flere utfordringer denne studien har møtt, og disse er verdt å kommentere avslutningsvis.

Selve modellen som er benyttet, viste seg under analysen å være utfordrende å analysere slik hensikten var. Det burde derfor på et tidligere tidspunkt vært oppdaget at denne modellen var for kompleks og sett på mulighet for forenkling - ev tilbake til tidlig versjon. Det at det i modellen er mellomliggende variabler som også lever sitt eget «liv», er med på å komplisere modellen. Holme og Solvang (2004) mener at når sammenhengen er indirekte, blir effekten av endringer i årsaks variabelen formidlet gjennom mellomliggende variabler. I tillegg til en modererende variabel, er dette med på å vanskeliggjøre undersøkelsen.

Det kom tilbakemeldinger fra enkelte respondenter om mulighet for identifisering ved inngående å legge sammen noen bakgrunnsvariabler. Utforming av spørreskjema kunne ha vært utformet på en måte som ikke gjorde dette mulig. F.eks. ved at respondentene oppgav alder og antall år i organisasjonen i definerte grupper fremfor å oppgi eksakte tall.

En forbedring til denne studien vil være å be ledere/kollegaer være de som måler ytelse/prestasjon hos ansatte. Det kan gi et feilaktig resultat når ansatte måler seg selv.

Antallet respondenter redusert fra ca. 550 til 130. Dette var med på å øke feilmarginen på resultatet.

Fokus på reliabilitet og validitetsanalyser ble gjort med hensikt ettersom dette ble ansett som en viktig del av studien og dens resultater.

Spørsmålene som er benyttet i hovedsak er hentet fra litteraturen og burde i utgangspunktet ha gode verdier. Spørsmål som var reversert fikk ikke tilfredsstillende verdier. Hvorvidt dette gjelder deres tekniske reversering eller deres tilnærming til variabelen er ikke kjent. Spørsmålene var knyttet til bekymringer og hjemmet. Ettersom dette ikke er hovedfokus i oppgaven, ble det ansett ok å ta de ut av undersøkelsen.

8.0 Konklusjon

Jeg har i denne studien gjennomført en undersøkelse hos en offentlig etat for å se om det finnes spor av bekymringer hos de ansatte og hvilke konsekvenser dette kan ha. Med bakgrunn i analysen av innkommet datamateriale har jeg kommet frem til at det finnes bekymringer i organisasjonen. Utslaget er ikke veldig markant, men grunn til å ta på alvor. Dette er noe overraskende da antakelsen før oppgaven ble påbegynt var en relativt høy bekymring i organisasjonen. Dette med bakgrunn i de utfordringene og oppgaver man har vært gjennom, men også de man har foran seg.

Noe overraskende er ledere mest bekymret i utvalget sammen med de som har jobbet noen år i organisasjonen.

Studien har også påvist at sosial støtte er med på å påvirke styrken mellom variablene i positiv forstand.

Det konkluderes derfor med at det finnes bekymringer i den undersøkte organisasjonen og det bør fokuseres på sosial støtte som viser seg å ha en positiv innvirkning på dette forholdet.

9.0 Referanser

- Adolfson, F., M. Martinussen, et al. (2011). Familiens hus– organisering og faglige perspektive, RKBU Nord, Universitetet i Troms.
- Andersen, L. (1998). BEDRIFTSUTVIKLING - REDUKSJON AV STRESS OG FRAVÆR. Trondheim, SINTEF Teknologiledelse.
- Argyle, M. (1989). "Do happy workers work harder? The effect of job satisfaction on work performance." In: Ruut Veenhoven (ed.). How harmful is happiness? Consequences of enjoying life or not. ISBN nr. 90 257 22809.
- Cappelen, Å. E., T.Prestmo,J (2010). Nedbyggingen av petroleumsvirksomheten. Hvor store blir utfordringene for norsk økonomi? S. sentrabyrå. Kongsvinger-Oslo, SSB. 46/2010.
- Dalen, B. (2010). Sosial støtte i Endringsprosesser. Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo. Master.
- Dalgård, S. D. (2008) Sosial støtte og ensomhet.
- Dysvik, A. (2010). Kvalitet på tjenester og økt nærvær - styrt av indre motivasjon. K. p. t. o. ø. n.-A. Dysvik.ppt, Handelshøyskolen BI.
- Gagné, M. A. (1998). Worry and the traditional stress model, McGill University.
- Gripsrud. G. , O., U.H., silkoset, R (2004). Metode og dataanalyse. Kristiansand S, Høyskoleforlaget AS.
- Grønnesby, R. V. (2011). Brain Drain: what factors may predict turnover intention, NTNU - Trondheim.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework, Washington, DC: Taylor & Franci. In W. B. Schaufeli,C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 95–113).
- Holme, H. S., B.K (2004). Metodevalg og metodebruk. Oslo, Tano-Aschehoug.
- Kaufmann, G. and A. Kaufmann (2009). Psykologi i organisasjon og ledelse. Bergen, Fagbokforl.
- Kawakami, N. and T. Haratani (1999). "Epidemiology of job stress and health in Japan: review of current evidence and future direction." Journal Article, Review, Research Support, Non-U.S. Gov't 37: 174-186.
- Kristoffersen, L. B. (1991). Psykologi og etikk for helse- og sosialfag, Gyldendal.
- Larsen, S., T. Øgaard, et al. (2005). "Worries in restaurant managers." Scandinavian Journal of Psychology 46: 91-96.

- Lindblom, K. M., S. J. Linton, et al. (2006). "Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors." International Journal of Behavioral Medicine 13(1): 51-59.
- Maslach, C. and S. E. Jackson (1981). "The measurement of experienced burnout." Journal of occupational behaviour 2: 99-113.
- Pines, A. M. and E. Aronson (1988). Career burnout: Causes and cures, New York: Free Press.
- Powers, C. B., Wisocki, P.A, Susan Krauss Whitbourne, S.K (1992). "Age Differences and Correlates of Worrying in Young and Elderly Adults." The Gerontologist 32(1): 6.
- Reuben, B. M., David, K.A (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations." Journal of Personality and Social Psychology 51(6): 1173-1182.
- Ross, C. E., Willigen, M.V (1997). "Education and the Subjective Quality of Life." Journal of Health and Social Behavior 1997, Vol. 38 (September):275-297 38.
- Schein, E. H. (2004). Organizational culture and leadership, Jossey-Bass Inc Pub.
- SSB (2012). Forsiktig konjunkturoppgang i 2013, Statistisk sentralbyrå.
- Steinsvik, H. (1998). Arbeidsforhold på ringnotfartøy med kolmulesesong. Det medisinske fakultetet og Det psykologiske fakultetet Bergen.
- Wells, A. and G. Davey (2006). Worry and its psychological disorders: theory, assessment and treatment. Chichester, Wiley.

10 Vedlegg

10.1 Spørreskjema med følgeskriv

<tekst som fremkommer i utsendelse-post>

Hei,

Du inviteres med dette til å delta i en spørreundersøkelse som inngår som en del av min Masteroppgave i Service Management ved Universitetet i Stavanger.

Undersøkelsen kjøres kun på *<identifiserende tekst med arbeidsgiver tatt bort>*. Det henvises til e-post sendt fra din Avdelingsdirektør knyttet til undersøkelsen. Det presiseres på nytt at dette er en forskningsoppgave som er knyttet til mine studier og er således ikke knyttet til *<identifiserende tekst med arbeidsgiver tatt bort>* som organisasjon.

I spørreskjemaet vil du bli bedt om å ta stilling til ulike spørsmål og utsagn knyttet til din arbeidssituasjon. En del av spørsmålene kan nok oppfattes som negative, men dette er nødvendig med tanke på å få et riktig måleresultat.

Formålet med undersøkelsen er å se om det finnes sammenhenger mellom bekymringer og eventuelle konsekvenser det kan medføre hos offentlig ansatte.

Alle svar som kommer inn vil være anonyme og behandles konfidensielt. Du er dermed sikret total anonymitet. Ettersom det kun er ansatte på *<identifiserende tekst med arbeidsgiver tatt bort>* som deltar, er det desto viktigere at så mange som mulig svarer – en høy svarprosent veldig viktig.

Spørreskjemaet besvares ved å følge lenken under:

[Link til Questback-skjema]

Dersom du skulle ha spørsmål til spørreskjemaet eller undersøkelsen, vennligst ta kontakt med meg.

På forhånd, tusen takk for at du tar deg tid til å gjennomføre undersøkelsen og hjelper meg med min masteroppgave.

Med vennlig hilsen

Torbjørn Hågensen

<tekst som komme ligger øverst i spørreskjemaet når det åpnes>

Hei og takk for at du tar deg tid til å besvare min undersøkelse.

Det vil ta ca. 10 min å gjennomføre undersøkelsen. Vær så ærlig og oppriktig som mulig og svar i et jevnt tempo.

Er det noe du lurer på, er det bare å ta kontakt.

Med vennlig hilsen

Torbjørn Hågensen

<tekst som komme på siste side i spørreskjemaet>

Tusen takk for at du tok deg tid til å gjennomføre undersøkelsen som er viktig for min Masteroppgave. Har du spørsmål til undersøkelsen eller min Masteroppgave generelt, må du bare ta kontakt.

Med vennlig hilsen

Torbjørn Hågensen

<logo bedrift>

Undersøkelse på bekymringer og konsekvenser dette kan gi for offentlig ansatte

Hei og takk for at du tar deg tid til å besvare min undersøkelse.

Det vil ta ca. 10 min å gjennomføre undersøkelsen. Vær så ærlig og oppriktig som mulig og svar i et jevnt tempo.

Er det noe du lurer på, er det bare å ta kontakt.

Med vennlig hilsen

Torbjørn Hågensen

Din identitet vil holdes skjult

Les om [retningslinjer for personvern](#). (Åpnes i nytt vindu)

Vennligst oppgi litt informasjon om deg selv:

1) Kjønn

Kvinne

Mann

2) Alder

Velg alternativ

3) Ved hvilken avdeling jobber du?

ADM

AEI

4) Stillingstype

Leder (Avd.dir., underdir., fagdir., prosjektleder)

Seniorrådgiver

Rådgiver

Førstekonsulent

Konsulent

Førstesekretær

Fagarbeider m/fagbrev

Renholder

5) Antall år jobbet på <bedriftsnavn>

Velg alternativ

6) Utdanning

- Grunnskole/realskole
- Videregående skole
- Høyere utdanning (0-3 år)
- Høyere utdanning (3-5 år)
- Høyere utdanning (mer enn 5 år)



7) I hvor stor grad er du enig i følgende påstander knyttet til bekymringer på jobb?

	1					6
	Svært uenig	2	3	4	5	Svært enig
1. Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg ikke for truende kunder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Noen ganger er jeg våken om natta og bekymrer meg for jobben min.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg ikke for ting hjemme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg hele tiden for ting som kan gå galt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Når jeg ikke er på jobb, bekymrer jeg meg ikke for arbeidsrelaterte spørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg for at mine kollegaer ikke skal like meg

7. Når jeg er på jobb, bekymrer jeg meg for feil som jeg kan begå

8. Egentlig så bekymrer jeg meg ganske mye når jeg er på jobb



8) I hvor stor grad er du enig i følgende påstander knyttet til jobbstress?

1 Svært uenig 2 3 4 5 6 Svært enig

1. Jeg kan ikke si hva jeg egentlig mener eller få uttrykt mine bekymringer på jobb

2. Jobben min har mye ansvar, men jeg har ikke mye myndighet

3. Jeg kunne vanligvis ha gjort en bedre jobb hvis jeg hadde mer tid

4. Jeg får sjelden god tilbakemelding når jeg har gjort en virkelig god jobb

5. Generelt sett så er jeg ikke spesielt stolt av eller tilfreds med min jobb

6. Jeg mener jeg gjentatte ganger blir irettesatt på jobb

7. Arbeidsmiljøet mitt er ikke veldig hyggelig eller spesielt trygt

8. Jobben min påvirker ofte livet i fritiden min. Både i relasjon til familien, sosiale forpliktelser og/eller personlige behov

9. Jeg pleier ofte å ha uoverenstemmelser med ledere, medarbeidere eller kunder

10. Det meste av tiden opplever jeg å ha veldig liten kontroll over livet mitt på jobb



9) I hvor stor grad er du enig i følgende påstander knyttet til utbrenthet? Vennligst velg svaralternativ som best avspeiler deg selv og din arbeidssituasjon. Svar i hvert tilfelle slik du for tiden føler deg.

1 Svært uenig 2 3 4 5 6 Svært enig

1. Jeg føler meg nedlesset av arbeid

2. Egentlig har jeg sjelden helt fri fra jobben, fordi jeg stadig omgås kolleger etter arbeidstid (treffes privat, telefonkontakt ol)

3. Jeg opplever at jeg gir mer av meg selv til andre mennesker enn jeg får tilbake.

4. Jeg har stadig en følelse av at jeg ikke

strekker til

5. Jeg stiller stadig spørsmål ved om det jeg gjør er verdt noe

6. Jeg er ofte motløs på arbeid og tenker derfor stadig på å slutte i jobben

7. Jeg blir ofte irritert på jobben

8. Ofte sover jeg dårlig pga forhold i jobben

9. Jeg har vansker med å omgås enkelte av de jeg jobber sammen med

10. I det siste har jeg følt meg så nedkjørt at jeg har blitt tvunget til å redusere kontakten med de andre på jobben

11. Arbeidspresset har forårsaket private vansker (for eksempel i ekteskap, familie, kontakt med venner)

12. Også når jeg har fri tenker jeg mye på forhold i jobben

13. Jeg føler meg trett under arbeidsdagen

14. Jeg tenker en del på å finne meg ny jobb

15. Jeg opplever ofte vansker med å konsentrere meg om det som skjer på jobben

16. Jeg opplever et stort sprik mellom innsats og økonomisk uttelling (lønn)

17. Jeg har til stadighet dårlig samvittighet da jeg pga arbeidsmessige forhold må forsømme eller forsake familien



10) I hvor stor grad er du enig i følgende påstander knyttet til turnover intention (ønske/plan om å slutte i jobben)?

1 Svært uenig 2 3 4 5 6 Svært enig

1. Jeg tenker ofte på å slutte i min nåværende jobb

2. Jeg kan komme til å slutte i min nåværende jobb i løpet av året

3. Jeg vil sannsynligvis lete aktivt etter en ny jobb det neste året

4. Jeg oppfatter min fremtidsutsikter i denne organisasjonen som dårlig

5. Jeg vil trolig lete aktivt etter en ny jobb i løpet av de nærmeste tre årene



11) I hvor stor grad er du enig i følgende påstander knyttet til egen ytelse/prestasjon på jobben? I forhold til mine kolleger....

	1	2	3	4	5	6
	Svært uenig					Svært enig
. . . administrer jeg arbeidstiden min på en mer effektiv måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
. . . er jeg mer fokusert mot den jobben jeg utfører	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
. . . står jeg på mer for å gjøre jobben best mulig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
. . . trives jeg bedre med å arbeide i team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
. . . er min innstats i gruppearbeid bedre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... har jeg en bedre arbeidsmoral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... gjør jeg mindre feil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**12) I hvor stor grad er du enig i følgende spørsmål
knyttet til sosial støtte?**

	1	2	3	4	5
	Meget sjelden eller aldri	Nokså sjelden	Av og til	Nokså ofte	Meget ofte eller alltid
1. Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra dine arbeidskolleger?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Om du trenger det, kan du få støtte og hjelp i ditt arbeid fra din nærmeste leder?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Om du trenger det, er dine arbeidskolleger villige til å lytte til deg når du har problemer i arbeidet?

4. Om du trenger det, er din nærmeste leder villig til å lytte til deg når du har problemer i arbeidet?

5. Om du trenger det, kan du snakke med dine venner om problemer du har i arbeidet?

6. Om du trenger det, kan du snakke med din partner eller en annen nær person om problemer du har i arbeidet?

7. Blir dine arbeidsresultater verdsatt av din nærmeste leder?

8. Føler du at du kan stole på at venner og familie vil støtte deg hvis det blir vanskelig på jobben?

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

Referanse til opprinnelige spørsmål:

- **Bekymringer:** Spørsmål er hentet fra "Worries in restaurant managers" med følgende referanse: Larsen, S., T. Øgaard, et al. (2005). "Worries in restaurant managers." Scandinavian Journal of Psychology 46: 91-96.
- **Jobbstress:** The American Institute of Stress - www.stress.org
- **Utbrenthet:** Bergen Burnout Index er utviklet av Stig Berge Matthiesen og Atle Dyregrov, Universitetet i Bergen (Rones A., Matthisen SB, 2002, Matthiesen, S. B., & Dyregrov, A., 1991)
- **Turnover intention:** Dysvik og Kuvaas (2008):Spørsmålene 002,_004,_005,_007,_011

- **Ytelse/prestasjon:** Masteroppgave "Nettforum– et verktøy for kunnskaps- og kompetanseutvikling? Målene er hentet fra Babin og Boles (1996), Ness, Sørebo, Berg & Holm (2007) og tilpasset settingen i denne studien. Det siste målet er selvutviklet av Erlend Ø. Hystad.
- **Sosial støtte:** QPS nordic "Generelt spørreskjema for psykologiske og sosiale faktorer i arbeid"

10.2 Spørsmål fra www.stress.org.

JOB STRESS QUESTIONNAIRE

Numerous studies show that job stress is far and away the major source of stress for American adults and that it has escalated progressively over the past few decades.

Increased levels of job stress as assessed by the perception of having little control but lots of demands have been demonstrated to be associated with increased rates of heart attack, hypertension and other disorders.

Job stress is also costly, with an annual price tag for U.S. businesses of over \$300 billion annually due to increased absenteeism, employee turnover, diminished productivity, medical, legal and insurance expenses and Workers' Compensation payments. Put into perspective, that's ten times the cost of all strikes combined. The sources, severity and consequences of job stress vary for each of us as do the solutions for these problems. You can learn more about your own job stress level by answering the following ten questions:

HOW MUCH JOB STRESS DO YOU HAVE?

ENTER A NUMBER FROM THE SCALE BELOW THAT BEST DESCRIBES YOU
STRONGLY DISAGREE AGREE SOMEWHAT STRONGLY AGREE

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I can't honestly say what I really think or get things off my chest at work. _____

My job has a lot of responsibility, but I don't have very much authority. _____

I could usually do a much better job if I were given more time. _____

I seldom receive adequate acknowledgment or appreciation when my work is really good. _____

In general, I am not particularly proud or satisfied with my job. _____

I have the impression that I am repeatedly picked on or discriminated against at work. _____

My workplace environment is not very pleasant or particularly safe. _____

My job often interferes with my family and social obligations or personal needs. _____

I tend to have frequent arguments with superiors, coworkers or customers. _____

Most of the time I feel that I have very little control over my life at work. _____

Add up the replies to each question for your TOTAL JOB STRESS SCORE

If you score between 10-30, you handle stress on your job well; between 40-60, moderately well; 70-100,

you're encountering problems that need to be addressed and resolved.

www.stress.org

10.3 Bekreftelse på bruk av copyright spørsmål knyttet til utbrenthet.

Bare bruk. ;-)

Svein Larsen har en skala på job worry som også kan være aktuell.

Stig Berge Matthiesen

professor (stig@uib.no<<mailto:stig@uib.no>>)

Sendt fra min iPhone

Den 10. jan. 2012 kl. 21:21 skrev "Hågensen, Torbjørn"

<torbjorn.hagensen@brreg.no<<mailto:torbjorn.hagensen@brreg.no>>>:

Hei.

Jeg er en Masterstudent på Universitetet i Stavanger. Jeg jobber med min masteroppgave som skal se på om offentlig ansatte er bekymret i jobben sin og konsekvensene av dette. En av konsekvensene jeg ser på er bl.a. utbrenthet. I min oppgave skal foreta en undersøkelse på min arbeidsplass og har behov å sjekke om ansatte kan ha symptomer på utbrenthet.

Jeg har i rapporten som ligger tilgjengelig på Internett,

«Kartleggingsverktøy for arbeidsrelevante livsområder for NAV brukere Selvrapportert Livssituasjon og Mestring (SLM). Et supplement til ny arbeidsevnevurdering i NAV

Prosjektrapport 30. juni 2009

Jan Olav Vik, NAV arbeidsrådgivning Aust- Agder i samarbeid med Tor Brekke, Hero as.»,

kommet over Bergen Burnout Index som dere har utarbeidet. Jeg ser det er copyright på disse spørsmålene og spør derfor om mulighet til å bruke disse spørsmålene i min studie.

Håper dette er ok for dere.

Om noe er uklart, vennligst ta kontakt.

mvh| -torbjørn hågensen

master of service management student

10.4 Konvergent validitet

	Spørsmål	Verdi 1	Verdi 2
Bekymringer	2	0,632	
	4	0,781	
	6	0,783	
	7	0,855	
	8	0,907	
Jobbstress	1	0,686	,114
	3	0,615	,518
	5	0,730	-,416
	6	0,614	-,417
	7	0,672	-,327
	8	0,646	,478
	9	0,699	-,095
	10	0,791	,177
Utbrenthet	1	0,664	,444
	2	0,604	,557
	3	0,647	,063
	4	0,787	,086
	5	0,759	-,286
	6	0,803	-,405
	7	0,776	-,207
	8	0,839	,015
	9	0,602	,049
	10	0,779	-,086
	11	0,810	,032
	12	0,670	,482
	13	0,734	-,040
	14	0,706	-,414
	15	0,696	-,268
	17	0,710	,208

	Spørsmål	Verdi 1	Verdi 2
Turnover int.	1	0,898	
	2	0,837	
	3	0,945	
	4	0,731	
	5	0,847	
Ytelse/prest.	1	0,870	
	2	0,887	
	3	0,912	
	4	0,794	
	5	0,879	
	6	0,853	
	7	0,806	
Sosial støtte	1	0,735	-0,470
	2	0,755	-0,488
	3	0,739	0,332
	4	0,648	0,657
	5	0,809	0,053

10.5 Diskriminant validitet

Correlations

		WS	JS	BO	TI	YP	SS
WS	Pearson Correlation	1	,502**	,667**	,450**	,287**	,005
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,005	,958
	N	94	94	94	94	94	94
JS	Pearson Correlation	,502**	1	,658**	,553**	,290**	-,172
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,005	,098
	N	94	94	94	94	94	94
BO	Pearson Correlation	,667**	,658**	1	,699**	,343**	-,225*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,029
	N	94	94	94	94	94	94
TI	Pearson Correlation	,450**	,553**	,699**	1	,223*	-,232*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,031	,024
	N	94	94	94	94	94	94
YP	Pearson Correlation	,287**	,290**	,343**	,223*	1	,105
	Sig. (2-tailed)	,005	,005	,001	,031		,315
	N	94	94	94	94	94	94
SS	Pearson Correlation	,005	-,172	-,225*	-,232*	,105	1
	Sig. (2-tailed)	,958	,098	,029	,024	,315	
	N	94	94	94	94	94	94

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

10.6 Utdanning og kjønn

Utdanning * Kjønn Crosstabulation

Count

		Kjønn			Total
		0	Kvinne	Mann	
Utdanning	Grunnskole/realskole	0	0	1	1
	Videregående skole	0	9	5	14
	Høyere utdanning (0-3 år)	0	12	15	27
	Høyere utdanning (3-5 år)	2	13	9	24
	Høyere utdanning (mer enn 5 år)	0	12	16	28
Total		2	46	46	94

10.7 Signifikanstest

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
WS * Utdanning	Between Groups	23,844	4	5,961	5,754	,000
	Within Groups	92,208	89	1,036		
	Total	116,053	93			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
WS *	Between Groups	17,654	7	2,522	2,204	,042
Stillingstype	Within Groups	98,398	86	1,144		
	Total	116,053	93			

10-8 Bekymringer vs. bakgrunnsvariabler (gjennomsnitt og std.avvik)

Alder (Binned)	Mean	N	Std. Deviation
25-40 år	2,4857	35	,90526
41-47 år	2,4812	32	1,12549
42-66 år	2,1333	27	1,33820
Total	2,3830	94	1,11709

Stillingstype	N	Std. Deviation	Mean
0	1	.	3,8000
Leder (Avd.dir.,underdir., fagdir., prosjektleder)	9	1,59618	3,2444
Seniorrådgiver	22	1,06242	2,3727
Rådgiver	31	,88071	2,3032
Førstekonsulent	14	1,16137	2,2429
Konsulent	14	,85883	1,8286
Førstesekretær	1	.	2,8000
Renholder	2	1,97990	3,8000
Total	94	1,11709	2,3830

Utdanning	N	Std. Deviation	Mean
Grunnskole/realskole	1	.	1,6000
Videregående skole	14	,82648	1,8000
Høyere utdanning (0-3 år)	27	1,08168	2,2815
Høyere utdanning (3-5 år)	24	,87659	2,0167
Høyere utdanning (mer enn 5 år)	28	1,14235	3,1143
Total	94	1,11709	2,3830

Antall år jobbet på <bedriftsnavn> (Binned)	N	Std. Deviation	Mean
Under 5 år	38	1,10302	2,0895
6- 11 år	25	1,17689	2,9440
12 år eller mer	31	,93785	2,2903
Total	94	1,11709	2,3830

Kjønn	Mean	N	Std. Deviation
0	2,4000	2	1,13137
Kvinne	2,4696	46	1,14015
Mann	2,2957	46	1,11135
Total	2,3830	94	1,11709

10-9 Chronbach's alfa verdier

Reliability Statistics_BEKYMRINGER

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,847	,852	5

Reliability Statistics_JOBSTRESS

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,825	,836	8

Reliability Statistics_UTBRENTHET

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,938	,940	16

Reliability Statistics_TURNOVER INTENTION

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,906	,905	5

Reliability Statistics_YTELSE/PRESTASJON

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,940	,940	7

Reliability Statistics_SOSIAL STØTTE

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,780	,790	5