



HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

# **ARBETSTAGARES ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSE OCH DESS STÖDJANDE VID DISTANSARBETE UNDER COVID-19-PANDEMIN**

Helsingfors universitet  
Magisterprogrammet i pedagogik  
Klasslärare  
Pro gradu-avhandling 30 sp  
Pedagogik  
Juni 2022  
Camilla Eriksson

Handledare: Erika Löfström



Tiedekunta - Fakultet - Faculty Pedagogiska fakulteten, Magisterprogrammet i pedagogik		
Tekijä - Författare - Author Camilla Eriksson		
Työn nimi - Arbetets titel Arbetstagares arbetstillfredsställelse och dess stödjande vid distansarbete under Covid-19-pandemin		
Title Employees job satisfaction and its supporting in distance work during the Covid-19-pandemic		
Oppiaine - Ämne - Subject Pedagogik		
Työn laji/ Ohjaaja - Arbetets art/Handledare - Level/Instructor Pro gradu-avhandling / Erika Löfström	Aika - Datum - Month and year 30.06.2022	Sivumäärä - Sidantal - Number of pages 26 s. + 4 s. bilagor
Tiivistelmä - Referat – Abstract <p>Detta arbete klargör ledningens uppfattningar av arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete under Covid-19-pandemin, samt hur denna arbetstillfredsställelse har stödjats. Vid övergången till distansarbete under Covid-19-pandemin skedde det en förändring i arbetsomgivningen för många. Tidigare forskning visar att en förändring i arbetsomgivningen kan ha en inverkan på arbetstillfredsställelsen, och därför är forskning i arbetstillfredsställelse aktuellt vid Covid-19-pandemins distansarbete.</p> <p>Forskningen har genomförts kvalitativt, genom semi-strukturerade intervjuer och tematisk analys av dessa. Samplet bestod av fyra (4) respondenter som tillhörde organisationsledningen, antingen som verkställande direktör eller HR-ansvarig. Respondenterna har arbetat i sin position både före och under Covid-19-pandemin, och har kunnat jämföra och ge insikter om arbetstagares arbetstillfredsställelse både före och under pandemin. Alla organisationer var små- och medelstora försäljningsorganisationer och hade tidigare tagit del av arbetsvälbefinnandeenkäter. Man kunde utgå från att organisationerna hade bemött liknande utmaningar under Covid-19-pandemin, samt att de hade liknande förkunskaper om arbetstagares arbetstillfredsställelse.</p> <p>Forskningens resultat visar att i de fall där arbetstagares arbetstillfredsställelse inte hade försämrats efter övergången till distansarbete, hade det tagits flera, sinsemellan olika stödjande åtgärder. I dessa fall hade även kommunikationen prioriterats, och man hade strävat efter kommunikation som liknade kommunikationen före distansarbete. Med distansarbete som en allt vanligare arbetsform, även efter Covid-19-pandemin, är det viktigt att kunna stödja det på ett ändamålsenligt sätt. Det kom fram att speciellt tolkning av arbetstagares välmående är utmanande, även vid direkta frågor och diskussioner. Framtida forskning i hur man bättre kan tolka arbetstagares välmående och arbetstillfredsställelse behövs.</p>		
Avainsanat - Nyckelord Arbetstillfredsställelse, distansarbete		
Keywords Job satisfaction, distance work		
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited Helsingfors universitets bibliotek – Helda/E-thesis (examensarbeten)		
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information		



Tiedekunta - Fakultet - Faculty Educational Sciences		
Tekijä - Författare - Author Camilla Eriksson		
Työn nimi - Arbetets titel Arbetstagares arbetstillfredsställelse och dess stödjande vid distansarbete under Covid-19-pandemin		
Title Employees job satisfaction and its supporting in distance work during the Covid-19-pandemic		
Oppiaine - Ämne - Subject Educational science		
Työn laji/ Ohjaaja - Arbetets art/Handledare - Level/Instructor Master's Thesis / Erika Löfström	Aika - Datum - Month and year 30.06.2022	Sivumäärä - Sidantal - Number of pages 26 pp. + 4 appendices
Tiivistelmä - Referat - Abstract <p>This research clarifies managements perceptions of employees' job satisfaction in distance work during the Covid-19 pandemic, and how this job satisfaction has been supported. At the transition to distance work caused by the Covid-19 pandemic, there was a change in the working environment for many employees. Previous research shows that change in working environment can also cause a change in job satisfaction, therefor research in job satisfaction during the Covid-19 pandemic is relevant.</p> <p>This research was carried out as qualitative research, with semi structured interviews and thematic analysis. The sample consisted of four (4) respondents, representing management either as CEOs or HR-managers. The respondents have worked in their position both before and during the Covid-19 pandemic and can therefor compare and give insights about employees' job satisfaction both before and during the pandemic. All organisations were small and medium enterprises and sales organisations. The organisations had previously taken part of a work well-being questionnaire. For these attributes it was expected that the organisations had been faced with similar challenges during the Covid-19 pandemic, and that the management had similar prior knowledge about their employees' job satisfaction.</p> <p>The results of this research show that in the cases where employees' job satisfaction had not decreased after the transition to distance work, there had been many diverse types of supporting actions. In these cases communication had prioritised, and there was a strive for similar type of communication as the communication before distance work. With distance work becoming a more common alternative form of work, even post Covid-19 pandemic, it is important to be able to support distance work in an appropriate way. Furthermore, this research show that interpreting employees' well-being is challenging, even in direct questions and discussion. Future research in how to interpret employees' well-being and job satisfaction is needed.</p>		
Avainsanat - Nyckelord Arbetstillfredsställelse, distansarbete		
Keywords Job satisfaction, distance work		
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited Helsinki University Library – Helda/E-thesis (theses)		
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information		



## Innehåll

1	INLEDNING .....	1
2	TEORETISK BAKGRUND .....	2
	2.1 Arbetstillfredsställelse .....	2
	2.2 Distansarbete under Covid-19-pandemin.....	3
3	FORSKNINGSUPPGIFT OCH FORSKNINGSFRÅGOR .....	6
	3.1 Forskningssyfte.....	6
	3.2 Forskningsfrågorna .....	7
4	GENOMFÖRANDE .....	8
	4.1 Sampel .....	8
	4.2 Kvalitativ forskning - Semi-strukturerad intervju .....	9
	4.3 Data-analys - Tematisk analys.....	10
	4.4 Forskningsetiska aspekter .....	11
5	FORSKNINGSRESULTAT OCH TOLKNING AV RESULTATEN .....	13
	5.1 Distansarbetets inverkan på arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin.....	13
	5.1.1 Arbetstillfredsställelsen har försämrats, men inte i varje fall.....	13
	5.1.2 Kommunikationen som sker bland arbetsgemenskapen även utöver arbetsrelaterade ärenden förbättrar arbetstillfredsställelsen .....	14
	5.1.3 Arbetstagares arbetstillfredsställelse har varit utmanande att tolka, även vid direkta frågor.....	15
	5.2 Stödandet av arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete under Covid-19-pandemin .....	16
	5.2.1 Regelbundenhet .....	17
	5.2.2 Informella möten.....	17
	5.2.3 Flera, sinsemellan olika stödåtgärder visar största inverkan .....	18
	5.3 Tankar om distansarbete efter Covid-19-pandemin .....	19
	5.4 Sammanfattning av resultaten .....	20
6	TILLFÖRLITLIGHET .....	21
7	DISKUSSION .....	23
	KÄLLOR.....	27
	BILAGOR .....	29

# 1 Inledning

Covid-19-pandemin har orsakat stora förändringar i arbete och en stor del organisationer övergick till distansarbete på grund av pandemin. Pandemin och distansarbete har även fått utrymme i media, och i en nyligen publicerad YLE:s artikel behandlas forskning om Covid-19-pandemins påverkan på arbetstagare. I artikeln tas det upp aktuella fenomen hos arbetstagare, bland annat ökad burnout och osäkerhet, men samtidigt även förbättring i arbetsflow och arbetstillfredsställelse på grund av distansarbete (Vuolteenaho 2022). Detta är ett aktuellt tema som behöver vidare forskning för att få kunskap om hur arbetstagares arbetstillfredsställelse stöds på ett gynnande sätt även vid distansarbete.

Covid-19-pandemin har orsakat en övergång till tillfälligt distansarbete på en stor del arbetsplatser, och enligt möjligheterna har distansarbetet blivit ett arbetssätt för många. För att kunna göra sitt arbete väl, är det viktigt att arbetstagares arbetstillfredsställelse stödjas. Då arbetsomgivningen förändras, i detta fall en övergång till distansarbete, kan det ha inverkan på hur arbetet upplevs, utförs och hur tillfredsställd arbetstagaren känner sig med sitt arbete (Spector 1997, s.38). I detta arbete forskas distansarbetets inverkan på arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin, och vilka stödjande åtgärder har tagits samt vilken inverkan dessa har haft. Inverkan är inte objektivt mätbar, utan forskningen tar upp uppfattningar om inverkan hos personer som har centrala positioner i sina organisationer. Dessa valda respondenter tillhör ledningen, och detta beslut har fattats då dessa personer är i en nyckelposition då det gäller att ge en helhetsbild om arbetstillfredsställelsen i organisationen. I framtiden, även efter Covid-19-pandemin, kommer distansarbete att förbli ett möjligt arbetssätt på många arbetsplatser, och kunskap om hur man utför distansarbete på ett sätt som främjar arbetstillfredsställelse hos arbetstagaren gynnar detta.

## **2 Teoretisk bakgrund**

Covid-19-pandemin har skapat nya utmaningar till en stor del av företag. På grund av pandemin har distansarbete blivit en allt vanligare arbetsform. I denna avhandling undersöks ledningens uppfattningar om vilken inverkan distansarbete har haft på arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin. Arbetet söker även svar på vilka stödåtgärder som tagits för att stödja arbetstagares arbetstillfredsställelse under dessa speciella tider. För att behandla detta, utgår arbetet från en teoretisk bakgrund som består av arbetstillfredsställelse och distansarbete under Covid-19-pandemin.

### **2.1 Arbetstillfredsställelse**

Arbetstillfredsställelse beskrivs som hur man känner för sitt arbete och om de olika aspekterna inom det. I sin enkelhet är det, som namnet säger, graden av tillfredsställelse man känner för sitt arbete. I allmänhet forskas arbetstillfredsställelse i dagens forskning med attityd som perspektiv. I tidigare forskning har man sett på arbetstillfredsställelse som ett behov som behöver uppfyllas. Med detta menar man att arbetstillfredsställelse är ett mått på hur väl de fysiska och psykiska behoven gällande arbetet, till exempel lön, uppfylls. I dagens forskning fokuserar man dock mera på de kognitiva processerna, i stället för de bakomliggande behoven. (Spector 1997, s. 2)

Arbetstillfredsställelse kan antingen forskas från ett allmänt perspektiv (eng. global approach) där man tar avstamp i känslorna för ens arbete, eller från ett specifikt perspektiv (eng. facet approach) där man fokuserar på en eller en samling av attityder mot vissa aspekter inom arbetet. Det allmänna perspektivet används oftast då man vill forska arbetstillfredsställelsens förhållande till andra variabler, och det är perspektivet även i detta arbete. Det specifika perspektivet används i allmänhet då man vill forska vilka delar av arbetet hämtar tillfredsställelse eller otillfredsställelse. (Spector 1997, s. 3-4)

## **Faktorer som påverkar arbetstillfredsställelse**

Arbetstillfredsställelsen påverkas av yttre och inre faktorer. Arbetets egenskaper hör till yttre påverkande faktorer. Med detta menar man till exempel arbetets mångsidighet, upplevd betydelse och hur mycket man får själv påverka sitt arbete. Arbetsplatsens egenskaper, till exempel hurdana kollegor man har och hurdant förhållandet med dem är samt arbetsomgivning tillhör även yttre påverkande faktorer. Andra yttre påverkande faktorer är förhållandet mellan arbete och familjen (till exempel hur arbetet påverkar familjelivet), lön, stress på grund av arbetet, kontroll över det egna arbetet samt arbetstid och -mängd. De inre faktorer som påverkar arbetstillfredsställelse är arbetstagares egna personlighetsdrag och hur väl arbetet passar med arbetstagares egna egenskaper, till exempel färdigheter. (Spector 1997, s. 31-54)

De beskrivna dimensionerna, yttre och inre arbetstillfredsställelse påverkande faktorerna, är inte åtskilda utan påverkar arbetstillfredsställelsen tillsammans samtidigt som de även påverkar varandra. Hur arbetsplatsen upplevs av arbetstagaren, till exempel förhållandena mellan andra personer på arbetsplatsen, samt det egna arbetets innehåll och egenskaper, påverkar arbetstillfredsställelsen tillsammans med arbetstagares individuella faktorer, det vill säga hur väl arbetet passar hans personlighet och färdigheter. (Spector 1997, s.30)

## **2.2 Distansarbete under Covid-19-pandemin**

I mars 2020 blev Covid-19 utbrottet deklarerat en pandemi. Detta har haft en stor påverkan på det dagliga livet, och en speciell påverkan även på arbetslivet. En stor del av företagen övergick till distansarbete enligt möjligheterna att utföra arbetet utanför arbetsplatsen. På detta sätt har man försökt undvika virusutbrott i arbetsgemenskapen. Distansarbete blev det nya normala för många, och år 2020 fördubblades distansarbetets andel som arbetsform i Finland. (Statistikcentralen 2021)

Distansarbete som arbetsform har varit nytt för många och hämtat med sig möjligheter och utmaningar. Forskning visar möjligheter och fördelar som arbetstagare har upplevt med distansarbete under Covid-19-pandemin. Tidseffektiviteten av att inte behöva använda tid till att ta sig till arbetsplatsen har varit en vanlig upplevd fördel (Bolisani, Scarso, Ipsen, Kirchner & Hansen 2020, s. 10; Ipsen, van Veldhoven, Kirchner & Hansen 2021, s. 12). Angående kommunikationen under distansarbete var vanliga upplevda fördelar bättre möjligheter att kontakta andra, ökad grad av kommunikation och bättre förhållanden med arbetskollegorna (Bolisani m.fl. 2020, s. 10, 12-13). Ökad produktivitet och flexibilitet är en ofta förekommande fördel, och detta gäller det egna självständiga arbetet samt samarbetet och möten med kollegor (Bolisani m.fl. 2020 s. 12-13, Chung, Seo, Forbes & Birkett 2020 s. 13). Även hälsomässiga fördelar har framkommit, såsom förbättrad mental och fysisk hälsa (Chung m.fl. 2020, s. 12) samt minskad risk för att bli smittad eller smitta andra med Covid-19 (Ipsen m.fl. 2021 s.12). Forskning visar även förbättrad arbetstillfredsställelse med distansarbete under pandemin. (Chung m.fl. 2020, s. 12).

Forskning visar även utmaningar upplevda av arbetstagare under pandemitidens distansarbete. Vanliga utmaningar och nackdelar har uppkommit gällande var arbetet görs under distansarbete. Dessa utmaningar har varit brist på arbetsutrymme, -verktyg eller -material (Bolisani m.fl. 2020 s.13; Chung m.fl. 2020, s. 15; Ipsen m.fl. 2020 s.12). Socialt och förhållandemässigt har distansarbete visat utmaningar, då förhållanden mellan kollegor har upplevts försämrade och många har saknat sina kollegor samt att komma bort hemifrån (Bolisani m.fl. 2020 s. 13; Chung m.fl. 2020, s.15; Ipsen m.fl. 2020, s.12). Intresset för det egna arbetet har upplevts utmanande då arbetstagare har upplevt brist på arbetsuppgifter samt känt sig mera fast i datorn jämfört med arbetet utfört på arbetsplatsen (Ipsen m.fl. 2020, s.12). Samtidigt som bland annat effektivitet, produktivitet och arbetstid upplevdes positivt, visar forskning att de även upplevts som vanliga utmaningar med distansarbetet under Covid-19-pandemin (Chung m.fl. 2020, s.15).



Utmaningar har visat sig till stor del som följd av brist på stödande åtgärder från arbetsgivaren. I fall där distansarbete har upplevts positivt av arbetstagare har effektiviteten och koncentrationen förbättrats då arbetet har utförts på distans (Chung m.fl. 2020, s. 6). Möjligheterna och fördelarna, samt utmaningarna och nackdelarna upplevda av arbetstagare med distansarbete under Covid-19-pandemin är många, och flera av dem upplevs som både fördelar och nackdelar. Till exempel produktivitet och arbetstid har upplevts både som förbättrade och försämrade under distansarbete under Covid-19-pandemin (Chung m.fl. 2020, s.12, 15). Distansarbete har upplevts mera positivt än negativt av arbetstagare (Bolisani m.fl. 2020, s.13).

Med distansarbete som en vanlig arbetsform under pandemin, och som en arbetsform som kommer att vara vanligare post-pandemi än pre-pandemi, är det viktigt att kunna stödja arbetstagare för bästa möjliga slutresultat gällande arbete och arbetstillfredsställelse. Som sagt, utan tillräckliga stödande åtgärder, gynnar inte distansarbete arbetstagaren eller organisationen hen arbetar för. Forskningen visar att med hjälp av stödande åtgärder är distansarbete både effektivt och upplevs positivt av arbetstagaren.

### **3 Forskningsuppgift och forskningsfrågor**

Arbetsstillfredsställelsen påverkas av både yttre och inre faktorer. Till exempel arbetsomgivningen och relationen med kollegorna kan ha en påverkan på arbetstagares arbetsstillfredsställelse (Spector 1997, s. 38). Covid-19-pandemin har lett till en övergång till distansarbete till olika grad, och detta har påverkat bland annat arbetsomgivningen och kommunikationssätt drastiskt (Bolisani m.fl. 2020 s.13; Chung m.fl. 2020, s. 15; Ipsen m.fl. 2020 s.12).

Med distansarbete som en vanlig arbetsform under Covid-19-pandemin, och som en arbetsform som troligtvis kommer att bli kvar som ett alternativ på många arbetsplatser, är det viktigt att kunna stödja arbetstagares arbetsstillfredsställelse även om hen väljer att övergå till distansarbete. För att kunna utföra distansarbete på ett arbetsstillfredsställesegynnande sätt, behövs det forskning kring hur arbetsstillfredsställelse påverkas av distansarbete, och hur man kan stödja arbetsstillfredsställelse under distansarbete.

#### **3.1 Forskningssyfte**

Syftet med denna forskning är att undersöka ledningens uppfattningar om distansarbetets inverkan på arbetstagares arbetsstillfredsställelse under Covid-19-pandemin. Även åtgärder med vilka arbetstagares arbetsstillfredsställelse har stötts med under pandemin undersöks. Organisationerna som intervjuats verkar inom olika branscher som försäljningsorganisationer, tillhör små och medelstora företag, och förväntas ha upplevt liknande utmaningar under Covid-19-pandemin. Små och medelstora företag är relevanta för forskning då de utgör 99,8% av de finska företagen (Statistikcentralen 2021), och i april-juni 2021 hade antalet avslutade företag stigit med 15,5% från året innan (Statistikcentralen 2022). Man kan alltså dra slutsatsen att denna grupp som utgör en stor del av finska företag, har stått inför omfattande utmaningar vilka kan förväntas spegla sig även i arbetstagares arbetsstillfredsställelse.

## 3.2 Forskningsfrågorna

1. Hur har distansarbetet inverkat på arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin enligt ledningen i små och medelstora försäljningsorganisationer?
2. Hur stöds arbetstagares arbetstillfredsställelse under distansarbete i små och medelstora försäljningsorganisationer?

Svar på dessa forskningsfrågor söks genom kvalitativ forskning som består av semi-strukturerade intervjuer, och tematisk analys av intervjutranskriberingarna.

## **4 Genomförande**

För att undersöka distansarbetets inverkan på Covid-19-pandemitidens arbetstillfredsställelse och de stödjande åtgärderna gällande det, har jag valt att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod. Semi-strukturerad intervju passar arbetets syfte, då man med hjälp av den får fram information och insikter gällande arbetstillfredsställelse på ett mångsidigt och flexibelt sätt. Därefter analyseras intervjuerna tematiskt med induktiv ansats för att presentera resultaten utgående från aktuella teman.

### **4.1 Sampel**

Forskningens sampel består av fyra (4) respondenter som tillhör ledningen eller HR-avdelningen i små och medelstora företag, specifikt i försäljningsorganisationer. Dessa personer har arbetat i sin position både före och under pandemin. Tiden respondenterna har arbetat i sin uppgift varierar mellan fyra och nio år. På grund av detta har respondenterna kunnat ge insikter om arbetstagares arbetstillfredsställelse före pandemin och under pandemins distansarbete, samt jämföra dessa två. Organisationerna respondenterna arbetar för har mellan tio (10) och 113 anställda. I alla organisationerna har arbetstagare övergått till distansarbete under Covid-19-pandemin enligt rekommendationerna från Institutet för hälsa och välfärd. Alla respondenter uttryckte även att arbetstagare har själva velat övergå till distansarbete på grund av Covid-19-pandemin och har själva fått påverka till dels hur mycket de arbetar på distans.

### **Inklusionskriterierna för intervjuobjekten**

Personerna som tagit del i denna forskning tillhör ledningen eller HR-avdelningen i små och medelstora försäljningsorganisationer. I stället för att intervjua arbetstagare om deras arbetstillfredsställelse, har jag valt att intervjua ledning och HR-avdelning för att få ett övergripande perspektiv om arbetstillfredsställelsen i organisationerna, i stället för individuella erfarenheter.

Respondenterna har arbetat i sin position både före och under Covid-19-pandemin, för att ha insikter som krävs för att kunna jämföra arbetstillfredsställelsen och möjliga förändringarna i den. Organisationerna respondenterna arbetar för har tagit del i en arbetsvälbefinnandeenkät före Covid-19-pandemin, så att alla respondenterna har liknande utgångspunkter gällande kunskapen om arbetstagares arbetstillfredsställelse i organisationen. Små och medelstora företag är valda, då den storleksgruppen är den vanligaste i Finland med 99,8% andel (Statistikcentralen 2021). Kriteriet för försäljningsorganisationer valdes för att dessa organisationer förväntas ha upplevt liknande utmaningar under Covid-19-pandemin.

## **4.2 Kvalitativ forskning - Semi-strukturerad intervju**

Kvalitativ forskning strävar efter att klargöra och representera fenomen i sammankopplingen med människorna de hänger ihop med, i sin egen omgivning (Denzin & Lincoln 2005, s.3). Kvalitativ forskning kan beskrivas på följande sätt.

Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. It consists of a set of interpretive, material practices that make the world visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, including field notes, interviews, conversations, photographs, recordings, and memos to the self. At this level, qualitative research involves an interpretive, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them. (Denzin & Lincoln 2005a, s. 3)

En vanlig form av kvalitativ forskning är intervju, vilket även är den valda metoden i denna forskning. Semi-strukturerad intervju innebär en kvalitativ datainsamlingsmetod, där man med hjälp av en intervjuguide utför intervjuer, med grundtanken av att ha utrymme för respondentens svar, reflektioner och tankar på ett flexibelt sätt. Intervjuguiden är gjord på förhand med forskningens syfte och forskningsfrågor som grund. (Tuomi & Sarajärvi 2018, kapitel 3.1)

Intervjuguiden i denna forskning har byggts upp enligt forskningsfrågorna presenterade tidigare i avhandlingen. För att få svar och insikter på forskningsfrågorna, är intervjuguidens frågor noggrant genomtänkta, med möjligheten att flexibelt besvara och diskutera de centrala teman även utöver intervjufrågorna. Intervjuerna har skett på distans i form av videosamtal, vilka varade i cirka 30 minuter. Intervjuerna bandades in, och transkriberades sedan för analys.

### **4.3 Data-analys - Tematisk analys**

Forskningsdata, i detta fall de transkriberade intervjuerna, har analyserats tematiskt med induktiv ansats. Tematiska analysmetoden har valts för att få en grundlig uppfattning av de teman som finns närvarande i respondenternas svar angående arbetstagares arbetstillfredsställelsen och stödjandet av den vid distansarbete under Covid-19-pandemin. Med induktiv forskningsansats gäller det att analysen utgår enbart ifrån forskningsdata. Den induktiva forskningsansatsen valdes för att möjliggöra analys utan begränsningen av en teori, och för att se vad enbart forskningens data visar gällande arbetstagares arbetstillfredsställelse.

I denna tematiska analys har jag utgått ifrån Brauns och Clarkes (2006) steg för tematisk analys. Tematiska analysen innebär en metod med vilken man identifierar, analyserar och rapporterar teman som kommer fram i data, i detta fall i intervjuerna. I korthet såg stegen ut som följande. Jag inledde analysen med att bekanta mig med forskningens data, det vill säga intervjutranskriberingarna. Sedan observerade jag intressanta drag och dimensioner, bland annat hur arbetstillfredsställelsen hade förändrats, och vad kunde möjligen ha påverkat det. Efter detta sökte jag teman vilka dessa intressanta drag och dimensioner passade under, och sedan organiserades dem under lämpliga teman. Efter att de preliminära teman var bestämda, granskades de och förändringar gjordes. I tematisk analys kan vissa teman förkastas, till exempel på grund av för lite data, och vissa teman kan slås ihop eller delas in i flera. Teman revideras tills de

tillsammans formar ett koherent mönster, där de hänger ihop med varandra, samtidigt som det finns tydliga skillnader mellan dem. Efter denna process definieras och namnges teman så att de sedan kan analyseras och rapporteras. I denna forskning gällde de preliminära teman i de flesta fall även som de slutliga. Ett tema delades in i två, då regelbundenhet och informella möten preliminärt var ett tema, men det visade sig att temat passade bättre som två skilda i stället för en. (Braun & Clarke 2006, s.6, 15–23)

Även om dessa steg är noggrant beskrivna i specifik ordning, är processen inte linjär, utan rekursiv. Med andra ord, under analysprocessen har jag tagit steg fram och tillbaka vid behov, för en noggrann och helhetsformande analys. (se även Braun & Clarke 2006, s.16)

#### **4.4 Forskningsetiska aspekter**

Det finns forskningsetiska frågeställningar som gäller all vetenskaplig forskning. De frågeställningarna som är aktuella i min forskning handlar om intervjudeltagande, datainsamling, samt analyserande och presenterande av dessa. Enligt Forskningsetiska delegationens centrala utgångspunkter för god vetenskaplig praxis ur ett forskningsetiskt perspektiv, gäller allmän omsorgsfullhet och noggrannhet i forskningens utförande, dokumentering och analysering all forskning. Jag har följt detta och respekterar att objektiv öppenhet och ansvarsfullhet alltid hör till vetenskaplig verksamhet. (Forskningsetiska delegationen, God vetenskaplig praxis)

Innan intervjuerna har jag skickat infobrev, samtyckesblankett och dataskyddsbeskrivning till deltagarna, och bitt om samtycke till deltagandet i forskningen. Jag har framfört att deltagandet är frivilligt och att man kan avbryta sitt deltagande när som helst under processen, utan att ange orsak. Eftersom det kommer fram namn på människor och organisationer, samt detaljerade beskrivningar av verksamheten i mina intervjuer, har jag följt GDPR (General Data Protection Regulation, EU:s dataskyddsförordning), lagrar inte denna

information och tar den inte med i data som analyseras, det vill säga transkriberingarna, för att säkerställa deltagarnas anonymitet.



## **5 Forskningsresultat och tolkning av resultaten**

Forskningsresultaten belyser ledningens uppfattningar om de anställdas arbetstillfredsställelse. Resultaten presenteras och tolkas under tematiska rubriker som har visat sig vara relevanta för resultaten i forskningen. För att effektivt besvara forskningsfrågorna behandlas resultaten utgående från dem. Först behandlas distansarbetets inverkan på arbetstillfredsställelse, och sedan stödandet av arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin.

### **5.1 Distansarbetets inverkan på arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin**

I intervjuerna kom det fram varierande erfarenheter kring Covid-19-pandemitidens distansarbetets inverkan på arbetstagares arbetstillfredsställelse, utgående från ledningens uppfattningar. I vissa fall har arbetstillfredsställelsen försämrats vid distansarbete, men även resultat där arbetstillfredsställelsen inte har försämrats har kommit fram. Det visar sig att kommunikationen spelar en stor roll på arbetstillfredsställelsen vid distansarbete under Covid-19-pandemin. Resultaten gällande distansarbetets inverkan på arbetstagares arbetstillfredsställelse under Covid-19-pandemin presenteras enligt teman: inverkan på arbetstillfredsställelsen, kommunikation och tolkning av arbetstagares arbetstillfredsställelse.

#### **5.1.1 Arbetstillfredsställelsen har försämrats, men inte i varje fall**

Två av fyra respondenter beskrev försämrad arbetstillfredsställelse hos arbetstagare vid övergången till distansarbete på grund av Covid-19-pandemin. Den försämrade arbetstillfredsställelsen hade kommit fram som försämrad kommunikation, och försämrade förhållanden inom arbetsgemenskapen. Arbetstagare hade själva uttryckt missnöje, och ledningen, i detta fall vd eller personalansvarig, hade själva gjort observationer över arbetstagares arbetstillfredsställelse. I ena av dessa två fall där arbetstillfredsställelsen hade

försämrats hade det utöver observationerna samlats in enkätsvar gällande arbetsvälbefinnande och arbetstillfredsställelse även under Covid-19-pandemin.

I två fall beskrevs övergången som smidig och respondenterna upplevde att arbetstagare hade varit nöjda med övergången, och att de tillsammans i arbetsgemenskapen märkte att de kan lätt arbeta även på distans. Den ena av dessa två respondenter berättade att arbetstagares arbetstillfredsställelse var på samma nivå före distansarbetet under Covid-19-pandemin och under den, medan den andra respondenten berättade om även en förbättring i arbetstillfredsställelsen vid övergången till distansarbete. I dessa två fall där arbetstillfredsställelsen inte uppfattades ha försämrats av distansarbete hade det tagits överlägset mest åtgärder för att stödja arbetstagares arbetstillfredsställelse, i form av bland annat gemensamma träff på distans, och föreläsningar menade för hela arbetsgemenskapen som behandlade olika hälsoteman, bland annat ergonomi i hemmakontoret och ork.

Respondent 2: "När vi blev tvungna att gå över till distansarbete på grund av pandemin så gick det bra med arbetandet och vi märkte att vårt arbete fungerar väl oberoende av var vi arbetar. "

### **5.1.2 Kommunikationen som sker bland arbetsgemenskapen även utöver arbetsrelaterade ärenden förbättrar arbetstillfredsställelsen**

Alla respondenterna uttryckte kommunikationens inverkan på arbetstagares arbetstillfredsställelse. Två av fyra respondenter uttryckte utmaningarna som uppstått med bristen på kommunikationen utöver arbetsrelaterade ärenden.

Respondent 1: "Här har vi varit vana att folk typ på pauser i korridoren delar ganska mycket tankar o funderingar om vad som är på gång. Vi har alltid ett möte varje vecka, och det har vi haft fortfarande [vid distansarbete under Covid-19-pandemin] men det blir inte på samma sätt fri diskussion som det blir om alla är på plats här [...] Det uppfattades att saker blev ogjorda och osagda, och det kunde leda till att någon inte hade fått den informationen som den borde ha fått, så en del kanske kände att de var förbigådda, men egentligen var det ju bara att man inte säger allt på möten."

Då hela arbetsgemenskapen arbetar i samma utrymme, kommer spontana tankar och diskussioner upp konstant. Vikten av innehållet av dessa kan vara varierande, men även viktiga saker kommer upp i denna slags kommunikation. Som det kom upp i citaten ovan, allt viktigt kommer inte upp enbart i möten, utan en hel del även i spontana diskussioner. En till respondent hade liknande tankar om kommunikationens och förhållandenas inverkan på arbetstillfredsställelsen som stöder de ovannämnda.

Respondent 3: "Sammanhållningen på arbetsplatsen förändrades ju när det blev distansarbete, tyvärr till det sämre, för att när man inte har det här sociala utbytet varje dag med sina kollegor, alltså face-to-face, utan det blir på distans, så kan det lätt låta lite för hårt och konkret kanske. Det blir en annan ton om man kan säga så. Det påverkade också sammanhållningen när det här fria pratet saknades, det som pratas utöver arbetet."

Vikten av kommunikationen, och speciellt den kommunikationen som sker utöver det arbetsrelaterade, kom även fram i de respondenternas insikter som uttryckte att arbetstillfredsställelsen inte hade försämrats. I dessa organisationer hade den fria kommunikationen tagits i beaktande och det ordnades gemensamma kaffepauser, luncher samt sommar- och julfester på distans, där det uppstod möjligheten att uttrycka sina spontana tankar och där man kunde tala om saker utöver det arbetsrelaterade.

### **5.1.3 Arbetstagares arbetstillfredsställelse har varit utmanande att tolka, även vid direkta frågor**

Arbetstagares arbetstillfredsställelse har kommit fram på olika sätt. Alla respondenterna berättade att det har samlats enkätsvar gällande arbetstillfredsställelsen före Covid-19-pandemin. I tre fall hade en till två liknande enkäter samlats in även under pandemin, och i ett fall hade arbetstillfredsställelsen tolkats enligt ledningens egna observationer och enligt enstaka direkta diskussioner med arbetstagare. Två respondenter uttryckte att det upplevs utmanande att genuint få kunskap om arbetstagares arbetstillfredsställelse. Även vid diskussioner där man direkt frågar om hur arbetstagaren upplever sitt arbete kan det vara svårt att få fram hur arbetstagaren

egentligen känner. En respondent berättade att arbetstagare delar med sig sina bekymmer först när det har pågått en längre tid.

Respondent 1: "O inte säger folk heller i första hand om någonting är tokigt. Det ska gå ganska långt förrän det riktigt tas upp i diskussionen."

En till respondent uttryckte utmaningen med att veta hur arbetstagare mår. Hen tog upp även problemet med anonymiteten vid enkätsvar, då man inte vet vem alla som har tagit del i enkäten. Detta kan leda till att enkätsvar som kunde vara extremt viktiga för arbetsgivaren att få inte kommer fram, och nödvändiga stödåtgärder tas inte och den möjliga otillfredsställelsen hos arbetstagaren förblir.

Respondent 4: "Det har förstås varit utmanande när man inte ser anställda. Distansarbete har alltså hämtat med sig det att anställda är i gömman, så man kan inte egentligen veta vad som händer. Många enkät-service har också det här med anonymitet så vi kan inte veta vem alla som använder de här."

## **5.2 Stödandet av arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete under Covid-19-pandemin**

Stödåtgärderna har skett på varierande sätt och till varierande grad. I en av fyra fallen kom det fram att det egentligen inte har tagits åtgärder som stöder arbetstagares arbetstillfredsställelse alls, i ett fall nämndes det ett par stödåtgärder som hade tagits i bruk, och i två fall fanns det många och sinsemellan väldigt olika åtgärder. Resultaten gällande stödandet av arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete under Covid-19-pandemin presenteras enligt teman: regelbundenhet, informella möten och sinsemellan olika stödåtgärder.

### 5.2.1 Regelbundenhet

Även om stödåtgärderna i organisationerna som har deltagit i denna forskning, har sett relativt olika ut, har det funnits drag i stödåtgärderna som har varit sinsemellan liknande. Vikten av regelbundenhet togs upp av varje respondent. Speciellt gällande kommunikation, uttrycktes det vara ytterst viktigt att det sker regelbundet. Då arbetet utförs på distans, är arbetstagare frångående fysiskt från arbetsgemenskapen och regelbundenhet ger struktur och möjlighet till till exempel kommunikation till den annars ensamma arbetstagaren. Regelbundenheten gör att arbetstagare vet vad de har på kommande och det underlättar planerandet av arbetsdagarna.

Respondent 3: "Det var viktigt för att den regelbundna kontakten inte rinner ut i sanden att det alltid finns återkoppling och att man känner fortfarande att man har kollegor och att arbetstagaren inte sitter ensam bakom sin skärm."

### 5.2.2 Informella möten

Det fanns ett par åtgärder, och drag i åtgärderna som alla respondenter uttryckte som viktiga. Det uttrycktes vara viktigt att det ordnas regelbundna möten för att se till var alla ligger med sitt arbete och vad som ska göras till näst. Även om dessa beskrivna möten hade ett visst mönster och formalitet som centrala drag, nämnde tre av fyra respondenter viktigheten av informella möten. Dessa möten beskrevs som möten som sker på låg tröskel, regelbundet, mellan en arbetstagare och ledningsperson, i dessa fall vd eller personalansvarig. Största syftet med dessa möten är att se hur arbetstagaren mår, och ge en möjlighet att diskutera tankar mera privat, än till exempel i ett möte med hela avdelningen eller personalen. Dessa informella möten hade tagits i bruk vid övergången till distansarbete, och arbetstagare hade tagit positivt emot dessa möten, samt bett för ett möte själva ifall de av någon anledning inte hade varit tillgängliga vid tillfället för mötet.

Respondent 3: "Och det har ju också varit uppskattat att man [ledningen] har hört av sig bara för att kolla läget, att det behöver inte alltid vara uppstyrt heller, utan helt en check att hur är det då och så vidare. Och om arbetstagaren var borta den dagen så efterfrågades det ändå på ett senare tillfälle. Det har nog arbetstagnarna uttryckt som viktigt."

### 5.2.3 Flera, sinsemellan olika stödåtgärder visar största inverkan

I de fall där arbetstillfredsställelsen inte hade påverkats negativt av pandemitidens distansarbete, hade det tagits överlägset mest arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder som var sinsemellan väldigt olika. Dessa åtgärder var regelbundna diskussioner, enkät gällande arbetstillfredsställelse, samt gemensam genomgång av enkätresultaten och hur verksamheten kan utvecklas utifrån dem. Även åtgärder stödjande av ergonomi hade tagits i form av föreläsning och ergonomiska redskap, till exempel genom att inskaffa elektriska arbetsbord hem till arbetstagare. I ett fall hade föreläsningar ordnats även med andra hälsoteman, bland annat gällande Covid-19 och ork, och enligt respondenterna var responsen för dessa alltid positiv. I dessa två fall med mest stödjande åtgärder hade även arbetshälsovården evaluerats, och ytterligare mentalt stöd med lägre tröskel för kontakt med en arbetspsykolog tagits i bruk. En enkel stödåtgärd som dessa två organisationer som inte hade upplevt en försämring i arbetstagnares arbetstillfredsställelse under distansarbete var kaffepauser, luncher samt sommar- och julfester på distans.

Respondent 2: "Vi har också haft helt enkla åtgärder som gemensamma luncher under distansarbetsdagar, så att vi äter i våra hemmakontoren med hörlurarna på, och också gemensamma kaffestunder under distansarbete. Sedan har vi haft arbetshälsopsykologens föreläsning om sömn, och också en coronarelaterad föreläsning och arbetsfysioterapeutens föreläsning om ergonomi i hemmakontoret."

Respondent 4: "Utöver dessa har vi också ordnat små träffar som distans-afterworks, och sen ordnade vi också sommarfest och lillajul på distans. Arbetstvåmående har vi tagit i beaktande med att hämta elektriska bord hem till våra arbetstagnare."

Andra respondenterna, som hade uttryckt försämrad arbetstillfredsställelse och kommunikation bland kollegorna, också uttryckte brist på kommunikation som sker utöver kommunikationen gällande arbete, som före distansarbete skedde

vid sidan om arbetet på kontoret. Det visar sig att denna fria kommunikationen som inte nödvändigtvis handlar om arbete är viktigt för arbetstillfredsställelsen, och i organisationer där möjligheten för denna fria kommunikation möjliggörs är arbetstillfredsställelsen bättre, än i organisationer där möjligheten för denna fria kommunikation saknas.

### **5.3 Tankar om distansarbete efter Covid-19-pandemin**

Alla respondenterna uttryckte att distansarbete har varit både effektivt och någonting arbetstagare har önskat som en alternativ arbetsform, även efter Covid-19-pandemin. Organisationerna kommer att bjuda på denna möjlighet i framtiden, från ett par dagar i veckan upp till heltid, utgående från arbetstagares egna önskemål. Arbetstagare har till stor grad upplevt distansarbete som en gynnsam arbetsform, och önskemålet gällande distansarbete har tagits i beaktande i alla organisationerna som har tagit del i denna forskning.

En respondent uttryckte hur positivt Covid-19-pandemin har påverkat även organisationer där distansarbete inte hade varit en möjlighet tidigare. Hen berättade hur viktigt det är för arbetstagare att få själva påverka var de arbetar, och att distansarbete finns som en möjlighet.

Respondent 4: "Tack vare Corona har även de mera konservativa organisationerna på vår bransch ändrat på sin distansarbete-policy och utgår mera från vad arbetstagare vill [gällande var arbetet utförs]. Vi har en samarbetspartner som är verkligen konservativ i sin verksamhet och även de har nu måsta frånga från det här att alltid arbeta på arbetsplatsen vilket jag tycker är verkligen bra. Man sparar naturen och människors tid och resurser när man inte behöver stå i trafiken på väg till och från arbetsplatsen varje dag."

En annan respondent uttryckte behovet för en "morot" som motiverar alla i en organisation att besvara arbetsvälbefinnandeenkäter. Respondenten uttryckte hur viktigt hen upplever att alla skulle reflektera kring det egna välmående, både för personen själv men också för organisationen, och ifall någonting sådant skulle skapas, skulle hen direkt ta det i bruk.

Respondent 2: "Alltid skulle människorna kunna svara bättre på arbetsvälbefinnandeenkäter och sådant. Att om någon skulle hitta på någon fin morot med vilken man skulle få hundra procent att svara så skulle jag genast ta det i bruk. Aldrig har vi nämligen haft så att alla skulle ha svarat enkäten."

## 5.4 Sammanfattning av resultaten

Utgående från ledningens uppfattningar har distansarbete i allmänhet upplevts positivt av arbetstagare. I två av fyra fall uppfattades det att arbetstillfredsställelsen hade försämrats, i ett fall hade arbetstillfredsställelsen inte påverkats och i ett fall uppfattades det att arbetstillfredsställelsen hade förbättrats. I de två fallen där arbetstagares arbetstillfredsställelse uppfattades som försämrad hade det tagits färre arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder, jämfört med de två fall där arbetstillfredsställelsen inte hade försämrats. De två fallen där arbetstillfredsställelsen inte uppfattades som försämrad hade det tagits mycket, sinsemellan olika stödjande åtgärder. Kommunikationen har visat inverkan i alla fall. Brist på kommunikation har lett till en upplevd försämring i arbetstillfredsställelse, medan då kommunikation har aktivt stötts under arbetstiden, men även utanför den (i form av gemensamma pauser och fester på distans) har arbetstillfredsställelsen inte upplevts försämrats, och i ett fall har den till och med upplevts förbättrat. Tolkning av arbetstagares arbetstillfredsställelse har varit utmanande på distans då man inte ser arbetstagaren till samma grad som då när alla arbetar fysiskt på samma ställe. Detta visar sig genom att utmaningar tas upp först när de har pågått länge. Även om erfarenheterna gällande distansarbete under Covid-19-pandemin har varit varierande, har arbetstagare upplevt det som en positiv arbetsform, och önskar det som ett alternativ även efter Covid-19-pandemin. På grund av de allmänna positiva upplevelserna av distansarbete och responsen från arbetstagare under Covid-19-pandemin kommer alla organisationerna som deltagit i denna forskning att ha distansarbete som en alternativ arbetsform även efter pandemin.



## 6 Tillförlitlighet

I detta kapitel presenteras vilka åtgärder som har tagits för att garantera studiens tillförlitlighet och vilka aspekter med studien kan ses som problematiska. Forskningen är kvalitativ, där data har samlats in med semi-strukturerade intervjuer, vilka därefter har analyserats tematiskt. Jag har presenterat dessa metoder noggrant och följt metodernas steg i genomförandet av forskningen. Jag har använt mig av induktiv forskningsansats och har inte låtit den presenterade teorin styra analysen av data, i detta fall intervjutranskriberingarna, utan har objektivt analyserat dessa för att se vad denna forskning visar gällande arbetstillfredsställelse. Med kvalitativ forskning, och den valda semi-strukturerade intervjun som metod, finns det utrymme för flexibilitet. Jag har strävat efter att inte styra diskussionen i intervjuerna och att utföra intervjuerna sinsemellan så lika som möjligt, genom att till exempel ha en intervjuguide enligt vilken alla respondenterna har svarat på samma frågor. Även om jag har strävat efter objektivitet i genomförandet av denna forskning, måste det alltid fattas beslut i forskning. I denna forskning gäller detta till exempel vad som är relevant i intervjuerna, och även om jag har strävat efter objektivitet i dessa val, kan en annan forskare ha fattat andra beslut.

Forskningen belyser ledningens upplevelser av arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete under Covid-19-pandemin. Ledningsperspektivet valdes för att få en mera allmän översikt av arbetstagares arbetstillfredsställelse, i stället för att intervjua arbetstagare själva och fokusera på individuella erfarenheter. Samplet i denna forskning bestod av fyra (4) respondenter som arbetar inom ledningen i små och medelstora försäljningsorganisationer. Samplet valdes med förväntningen att de har upplevt liknande utmaningar på grund av Covid-19-pandemin. På grund av ett begränsat sampel kan inte resultaten generaliseras. Resultaten från forskningen har kommit fram till med detta sampel ger ändå en vältäckande helhetsbild och givande insikter om arbetstagares arbetstillfredsställelse och de arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder som har tagits vid distansarbete under Covid-19-pandemin. Trots detta, måste det lyftas upp att om forskningen skulle ha utförts med ett annat sampel, kunde resultaten eventuellt se annorlunda ut.

Begreppet socialt strävande (eng. social desirability) används då respondenten strävar efter att besvara intervjufrågor enligt de förväntningar hen har eller enligt vad hen tror intervjuaren söker efter (Börger 2012, s. 55). Då socialt strävande förekommer, tenderar respondenten lyfta fram positiva erfarenheter och inte ta upp de negativa (Börger 2012, s. 56). Detta är en vanlig utmaning i forskning där det förekommer intervjuer. I denna forskning verkar det dock inte ha varit ett problem, då även negativa erfarenheter lyfts fram. I vissa fall kan respondenterna även försöka presentera sin organisation i positiv dager. Detta har jag försökt frångå genom att informera deltagarna både skriftligt och muntligt att data anonymiseras, vilket förhoppningsvis har lättat pressen att försöka ge en positiv bild av organisationen i sina svar.

Genom hela avhandlingsprocessen har jag följt Forskningsetiska delegationens anvisningar för god vetenskaplig praxis. Jag har varit omsorgsfull och noggrann i min forskning och i dokumenteringen av den. Jag har utfört min forskning etiskt hållbart samt strävat efter öppenhet och ansvarsfullhet. (Forskningsetiska delegationen 2021)

## 7 Diskussion

Denna forskning belyser ledningens upplevelser av arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete under Covid-19-pandemin. Forskningens resultat visar att arbetstillfredsställelsen har försämrats vid distansarbete under Covid-19-pandemin, men inte i varje fall. Då distansarbetet har stötts med arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder har arbetstillfredsställelsen varit på samma nivå som före övergången till distansarbete, eller till och med har den förbättrats. Tidigare forskning visar att utmaningarna med distansarbete under Covid-19-pandemin har uppstått på grund av brist av stödjande åtgärder (Chung m.fl. 2020, s. 6) och även denna forskning stöder detta påstående. Arbetstagares arbetstillfredsställelse kan påverkas alltså av eventuella arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder. Utöver detta visar det sig att flera, sinsemellan olika arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder har största inverkan på arbetstillfredsställelsen. I de fall där arbetstillfredsställelsen hade stötts med flera stödjande åtgärder som var sinsemellan olika visade ingen försämring i arbetstillfredsställelsen efter övergången till distansarbete. Däremot i fall där det inte hade tagits flera och sinsemellan olika arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder hade arbetstillfredsställelsen försämrats. I ett företag hade arbetstillfredsställelsen under distansarbete stötts bland annat med hälsofrämjande föreläsningar, möjliggörande av god ergonomi i hemmakontoret och diskussion utöver det arbetsrelaterade. I detta företag hade arbetstillfredsställelsen förbättrats efter övergången till distansarbete. Man kan alltså dra slutsatsen att arbetstagares arbetstillfredsställelse gynnas av flera stödjande åtgärder som är sinsemellan olika. Detta betyder också att även de minsta stödjande åtgärderna, till exempel gemensam kaffepaus på distans kan ha inverkan på arbetstillfredsställelsen, även om det som en stödåtgärd är liten.

Distansarbete är ingen ny arbetsform i sig, men på grund av Covid-19-pandemin togs distansarbete i bruk i större utsträckning än någonsin tidigare. En stor del av arbetsgivare övergick till distansarbete och detta visade både fördelar och nackdelar. Resultaten i denna forskning stöder även tidigare forskning. Vanliga fördelar som har kommit fram med distansarbete både i denna och tidigare

forskning är tidseffektivitet, bland annat på grund av inget resande fram och tillbaka till arbetsplatsen (Bolisani m.fl. 2020 s.10; Ipsen m.fl. 2020 s.12). Även ökad produktivitet och flexibilitet har visat sig som fördelar (Bolisani m.fl. 2020 s. 12-13, Chung m.fl. 2020 s. 13). Bland annat brist på arbetsutrymme och -verktyg, samt försämring i förhållandena med kollegorna har visat sig vara vanliga utmaningar vid distansarbete under Covid-19-pandemin (Bolisani m.fl. 2020 s.13; Chung m.fl. 2020, s. 15; Ipsen m.fl. 2020 s.12). För- och nackdelarna visade sig också gå in i varandra, då till exempel produktivitet och arbetstid hade förbättrats hos vissa och försämrats hos andra arbetstagare under Covid-19-pandemins distansarbete (Chung m.fl. 2020, s.12, 15). Trots att resultaten av denna forskning visar varierande erfarenheter om distansarbete under Covid-19-pandemin, uttryckte alla respondenterna att de ändå har i allmänhet upplevt distansarbete som positivt. Även tidigare forskning stöder detta då distansarbete allmänt har upplevts mera positivt än negativt av arbetstagare (Bolisani m.fl. 2020, s.13).

Efter övergången till distansarbete, då det skedde förändringar i arbetstagares arbetsomgivning och arbetsgemenskap, upplevdes i vissa fall även en förändring i arbetstillfredsställelsen. Tre av fyra respondenter beskrev en förändring i arbetstillfredsställelsen efter övergången till distansarbete, var två respondenter beskrev om en upplevd försämring och en respondent beskrev en upplevd förbättring i arbetstillfredsställelsen hos arbetstagare. Kommunikationen togs upp av alla respondenter, och i de fall där kommunikationen hade försämrats hade även arbetstillfredsställelsen försämrats. Den försämrade kommunikationen visade sig som svårigheter med att få kontakt på kollegor, och förminskade möjligheter för diskussion. I fall där kontakten inom arbetsgemenskapen var god och flera möjligheter för diskussion gavs, hade det ordnats situationer som möjliggjorde kommunikation liknande till tiden före Covid-19-pandemins distansarbete. Det ordnades kaffepauser, luncher samt sommar- och julfester på distans. I dessa fall hade arbetstagares arbetstillfredsställelse varit samma eller förbättrats jämfört med tiden före distansarbete under Covid-19-pandemin. Tidigare forskning stöder även dessa resultat. Arbetstillfredsställelse påverkas av inre och yttre faktorer. De inre faktorerna är arbetstagarens egna personlighetsdrag samt förutsättningarna att utföra arbetet, till exempel hens

färdigheter och kunskap. De yttre faktorerna som påverkar arbetstillfredsställelse handlar om arbetets egenskaper. Dessa är bland annat arbetsomgivning och arbetsgemenskap (Spector 1997, s.31-54). Vid övergången till distansarbete förändrades arbetsomgivningen och kommunikationen med arbetsgemenskapen drastiskt. Arbetsomgivningen har förändrats från till exempel ett kontor till arbetstagarens eget hem, och kommunikationen har skett i allmänhet genom videosamtal. Som sagt påverkas arbetstillfredsställelse av arbetsomgivningen och arbetsgemenskapen, och förändringar i dessa kan leda till förändring i arbetstillfredsställelse. (Spector 1997, s.30?)

Resultaten av denna forskning visar även att regelbundenhet kan stödja arbetstagares arbetstillfredsställelse. Att arbetstagare har regelbundenhet i sitt arbete, till exempel i form av regelbundna möten, ger struktur i arbetsdagen och stöder arbetstillfredsställelsen då arbetstagare vet vad som är på kommande. Regelbundenhet är viktigt då man har övergått till distansarbete till exempel i ett hemmakontor där man inte tidigare har arbetat, och det inte finns färdiga rutiner, på samma sätt som på arbetsplatsens kontor där man har arbetat tillsammans med sin arbetsgemenskap.

I intervjuerna kom det fram att det är utmanande att tolka arbetstagares arbetstillfredsställelse och mående. Även om dessa tas fram av ledningen genom direkta frågor, upplevs det svårt att få ärliga svar från arbetstagare gällande deras egna mående och hur de känner för sitt arbete. Det är intressant att det upplevs att arbetstagare inte kan ärligt dela med sig tankar gällande dessa viktiga aspekter. Mera kunskap och forskning behövs gällande detta för att kunna stödja arbetstagares arbetstillfredsställelse och välmående på arbetsplatsen till fullaste potential.

## **Rekommendationer för hur arbetstagares arbetstillfredsställelse kan stödjas vid distansarbete**

Utgående från forskningens resultat kan följande principer rekommenderas för ledningen för att stödja arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete.

*Kommunikationen inom arbetsgemenskapen ska prioriteras, och vid distansarbete lönar det sig att sträva efter kommunikation som liknar kommunikationen då arbetet utförs på kontoret med hela arbetsgemenskapen närvarande. Detta innebär att även små kommunikativa situationer, som till exempel kaffepauser och luncher, är gynnsamma att ordnas gemensamt även på distans. Arbetstagare uppskattar festliga tillställningar arbetsplatsen ordnar, och till exempel sommarfest och lillajul kan också ordnas på distans.*

*Regelbundenhet i verksamheten, speciellt i kommunikationen, är viktigt vid distansarbete. På detta sätt har arbetstagare klart för sig vad som är på kommande och när till exempel nästa möjlighet att kommunicera kommer. Detta är viktigt då arbetet utförs på distans och det inte nödvändigtvis finns samma möjlighet för kommunikation med arbetsgemenskapen som vid arbete som utförs tillsammans i kontoret.*

*Arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder ska vara flera och sinsemellan olika. Naturligtvis gynnas arbetstillfredsställelsen av åtgärder med stor satsning bakom sig som till exempel föreläsningar, workshops och erbjudande av arbetsverktyg som stöder ergonomin i hemmakontoren, men även små stödjande åtgärder som till exempel gemensam kaffepaus på distans stöder arbetstillfredsställelse. En kombination av arbetstillfredsställelse stödjande åtgärder, som är sinsemellan olika, stöder arbetstagares arbetstillfredsställelse vid distansarbete mångsidigt och visar stor inverkan.*

## Källor

- Bolisani,E., Scarso,E., Ipsen,C., Kirchner,K. & Hansen,J. (2020). *Working from home during COVID-19 pandemic: lessons learned and issues*. Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society,15 (s1), 458-476.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 2006(3), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Börger, T. (2012). *Social desirability and environmental valuation*. Peter Lang GmbH.
- Chung, H., Seo, H., Forbes, S. & Birkett, H. (2020) *WORKING FROM HOME DURING THE COVID-19 LOCKDOWN: Changing preferences and the future of work*. University of Kent
- Denzin, & Lincoln, Y. S. (2005). *The SAGE handbook of qualitative research*. (3rd ed.). Sage Publications.
- Forskningsetiska delegationen (2021) *God vetenskaplig praxis (GVP)*. Hämtad 11.03.2022: <https://tenk.fi/sv/forskningsfusk/god-vetenskaplig-praxis-gvp>
- Ipsen, C., van Veldhoven, M., Kirchner, K., & Hansen, J. P. (2021). *Six key advantages and disadvantages of working from home in Europe during COVID-19*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(4), [1826]. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041826>
- Statistikcentralen (2021). *Etätyö yleistyi eniten aloilla ja alueilla, joilla sitä ennen tehtiin vähiten*. Hämtad 20.03.2022 från:

<https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/etatyoyyleistyi-eniten-aloilla-ja-alueilla-joilla-sita-ennen-tehtiin-vahiten/>

Statistikcentralen (2022). *Antalet nya företag ökade med 1,1 procent under tredje kvartalet år 2021 från året innan*. Hämtad 14.06.2022 från: [https://www.stat.fi/til/aly/2021/03/aly\\_2021\\_03\\_2022-01-18\\_tie\\_001\\_sv.html](https://www.stat.fi/til/aly/2021/03/aly_2021_03_2022-01-18_tie_001_sv.html)

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. (Ny upplaga.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vuolteenaho, S. (2022) *Pitkittyneen pandemina jäljet näkyvät työssä – tuore tutkimus: työuupumus on lisääntynyt*. YLE. Hämtad 01.05.2022 från: <https://yle.fi/uutiset/3-12347055>



# Bilagor

## BILAGA 1

### Intervjuguide

#### **Bakgrundsinformation**

1. Vad är din arbetstitel och hur länge har du haft den positionen?
2. Vad hör till dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
3. Vad är personalantalet i företaget du arbetar i?

#### **Skillnaden i arbetstillfredsställelse före och under pandemin och distansarbete**

1. Hur mycket har arbetstagarna arbetat på arbetsplatsen och hur mycket har det arbetats på distans? Har arbetstagarna själv fått påverka var de arbetar och hur mycket?
2. Hur var arbetstagarnas arbetstillfredsställelse före pandemin?
3. Hur är arbetstagarnas arbetstillfredsställelse under pandemin?
4. Finns det en skillnad i arbetstagarnas arbetstillfredsställelse före pandemin och under pandemin?
5. Hur har arbetstagarnas arbetstillfredsställelse kommit fram?

#### **Åtgärder för att stödja arbetstillfredsställelse under distansarbete**

1. Vilka åtgärder har tagits för att stödja arbetstagarnas arbetstillfredsställelse under distansarbete?
2. Har dessa åtgärder haft den förväntade effekten?
3. Finns det någonting som har förhindrat eller försvårat åtgärderna?

#### **Avslutande frågor**

1. Finns det någonting övrigt som du skulle vilja dela med dig?

## BILAGA 2

### Informationsbrev

Hej!

Jag är Camilla Eriksson, studerande på magisterprogrammet i pedagogik i Helsingfors universitet. Jag skriver för tillfället min pro gradu -avhandling och i den undersöker jag hur arbetstillfredsställelsen har påverkats av distansarbetet under coronapandemin och vilka åtgärder som har tagits för att stödja arbetstillfredsställelsen hos arbetstagarna. Jag kommer att intervjua anställda på HR-avdelningen eller ledningen inom små och medelstora företag som har tagit del i KivaQ arbetsvälbefinnandeenkäten. Intervjun kommer att ske på distans via videosamtal, och kommer att ta ca. 30 minuter. All information behandlas konfidentiellt och igenkännbara faktorer (t.ex. namn på människor eller företag) kommer inte att komma fram i avhandlingen för att säkerställa anonymiteten.

Jag hoppas att du blev intresserad och vill delta i min forskning. Anmäl dig genom att svara på detta eller skicka meddelande:

[camilla.eriksson@helsinki.fi](mailto:camilla.eriksson@helsinki.fi)

Med vänlig hälsning,  
Camilla Eriksson

Hei!

Olen Camilla Eriksson, Helsingin yliopiston opiskelija kasvatustieteiden maisteriohjelmassa. Kirjoitan pro gradu -tutkielmaani, jossa tutkin miten koronapandemia-ajan etätyö on vaikuttanut työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja mitä työtyytyväisyyttä tukevia toimia on tehty. Tutkielmassani haastattelen HR-osaston työntekijöitä tai johtoa pienissä ja keskisuurissa yrityksissä, jotka ovat vastanneet KivaQ -työhyvinvointikyselyyn. Haastattelu tulee kestämään noin 30 minuuttia. Kaikki haastattelussa esiin tullut tieto käsitellään luottamuksellisesti, ja tunnistettavia tietoja (kuten henkilöiden ja yritysten nimet) ei oteta mukaan käsiteltävään materiaaliin, anonymiteetin takaamiseksi.

Toivon että kiinnostuit ja haluat olla mukana tutkielmassani. Ilmoittaudu mukaan vastaamalla tähän, tai lähettämällä viestiä

[camilla.eriksson@helsinki.fi](mailto:camilla.eriksson@helsinki.fi)

Ystävällisin terveisin,  
Camilla Eriksson

## BILAGA 3

# Samtyckesblankett

Jag har informerats om forskningen och ger mitt samtycke till deltagningen.  
Jag deltar frivilligt och vet att jag kan när som helst avbryta mitt deltagande, även utan orsak.

Jag samtycker att intervjun bandas och transkriberas.

Jag samtycker att mina uppgifter behandlas enligt dataskyddslagstiftning.

---

Underskrift, namnförtydligande och datum