



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för mat, hälsa och miljö

Psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning i restaurangbranschen

**Christine Olsson Lindh
Maria Persson**

Kandidatuppsats, 15 hp

Restaurangmanagerprogrammet, 180 hp

Handledare: Kerstin Bergström

Examinator: Christina Berg

Datum: Juni, 2009



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för mat, hälsa och miljö MHM

Box 320, SE 405 30 Göteborg

Titel: Psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning i restaurangbranschen

Författare: Christine Olsson Lindh och Maria Persson

Typ av arbete: Kandidatuppsats, 15 hp

Handledare: Kerstin Bergström

Examinator: Christina Berg

Program: Restaurangmanagerprogrammet, 180 hp

Antal sidor: 36

Datum: Juni, 2009

Sammanfattning

Denna kandidatuppsats behandlar ämnet psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning i restaurangbranschen. Restaurangbranschen har den högsta personalomsättningen av alla svenska branscher. Då forskningen angående branschens arbetsförhållanden ur personalens perspektiv är relativt outforskad i dagsläget blir det angeläget att undersöka deras uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön. Syftet är, därmed, att undersöka hur anställda på några à la carte-restauranger uppfattar den psykosociala arbetsmiljön samt om det har något samband med restaurangernas personalomsättning. Populationen för studien är à la carte-restauranger i Stockholms innerstad. Urvalet innefattar samtliga 16 restauranger i en strategiskt utvald klassificeringskategori ur restaurangguiden White Guide 2009. Metoden för att undersöka fenomenet har varit kvantitativa intervju- och enkätfrågor.

Personalansvariga på de sju undersökta restaurangerna har fått besvara frågor som legat till grund för att beräkna personalomsättningen och 66 anställda på restaurangerna har fyllt i ett frågeformulär angående deras uppfattning gällande den psykosociala arbetsmiljön. Informationen har analyserats deskriptivt för att sedan härledas till befintliga teorier om motivation, arbetsmiljö, organisationsstruktur och personalekonomi. Även ett genusperspektiv har beaktats, om än i en begränsad utsträckning, eftersom kvinnor historiskt sett har förfördelats i branschen. Studiens resultat tyder på att inget tydligt samband mellan de anställdas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön och restaurangernas personalomsättning kan fastställas. Däremot visar resultatet att majoriteten av de anställda vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen, trots att utvecklings- och karriärmöjligheterna på den nuvarande arbetsplatsen liksom i branschen anses vara små.

Nyckelord: psykosocial arbetsmiljö, personalomsättning, restaurangbranschen

Innehållsförteckning

Förord.....	3
1 Inledning.....	4
2 Bakgrund.....	5
2.1 Restaurangbranschen idag.....	5
2.2 Restaurangbranschens historik.....	7
2.3 Behovs- och motivationsteori.....	9
2.4 Arbetsmiljölagen.....	10
2.5 Organisationsstruktur och psykosocial arbetsmiljö.....	11
2.6 Personalekonomi och personalomsättning.....	11
2.7 Problemområde.....	13
3 Syfte.....	14
3.1 Frågeställning.....	14
4 Metod.....	15
4.1 Teoretisk utgångspunkt.....	15
4.2 Population och urval.....	15
4.3 Utformning av intervjufrågor och enkät.....	15
4.3.1 Intervjuunderlag.....	15
4.3.2 Enkäten.....	16
4.3.3 Pilotstudie.....	17
4.4 Genomförande.....	17
4.4.1 Intervju.....	17
4.4.2 Enkätundersökning.....	18
4.5 Bearbetning och analys av insamlad data.....	18
4.5.1 Beräkning av personalomsättning samt kategorisering.....	18
4.5.2 Analys av data.....	19
5 Resultat.....	20
5.1 Bortfall.....	20
5.2 Studiens respondenter.....	20
5.3 Anställdas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön.....	22
5.3.1 Uppfattningsgrad beroende på erfarenhet inom restaurangområdet.....	23
5.4 Respondenternas vilja att fortsätta i restaurangbranschen.....	24
5.4.1 Viljan beroende på erfarenhet och uppfattningsgrad.....	25
5.5 Restaurangernas personalomsättning och uppfattningsgrad.....	25
5.5 Sammanfattning av resultat.....	27
6 Diskussion.....	29
6.1 Metoddiskussion.....	29
6.2 Resultatdiskussion.....	30
6.2.1 Motivation, arbetstillfredsställelse och psykosocial arbetsmiljö.....	30
6.2.2 Restaurangernas personalomsättning.....	32
7 Slutsummering.....	34
Referenser.....	35
Bilaga 1 Följebrev och intervjufrågor till personalansvarig	
Bilaga 2 Följebrev och enkät till anställda	
Bilaga 3 Tabell 1	

Förord

Författarna till denna uppsats, Christine Olsson Lindh och Maria Persson, är studenter som läser sin sista termin på Restaurangmanagerprogrammet 180 högskolepoäng vid Institutionen för mat, hälsa och miljö, Göteborgs Universitet. Båda författarna har flerårig erfarenhet av serviceyrket, Christine genom att ha arbetat som servitris och hovmästare på flera à la carte-restauranger och Maria genom att bland annat ha arbetat som caféansvarig samt skiftledare på en à la carte-restaurang.

Samarbetet har fungerat mycket bra och samtliga beslut i arbetsprocessen har fattats gemensamt, liksom utförandet av arbetet i studien och skrivandeprocessen. Däremot har Maria fokuserat på metodkapitlet medan Christine har fokuserat på bakgrundskapitlet. Inget har dock skrivits utan att gemensamma diskussioner har förts om innehåll och struktur.

Vi vill tacka alla informanter för deras öppna och uppriktiga deltagande, som gjorde denna studie möjlig att genomföra. Ett stort tack vill vi även rikta till restaurangernas personalansvariga för deras hjälpsamma och vänliga bemötande.

Slutligen vill vi tacka vår handledare Kerstin Bergström som har varit ett stort stöd för oss i arbetsprocessen. Hon har på ett föredömligt sätt sporrat oss och gett konstruktiv kritik som fått oss att reflektera över vårt examensarbete.

Christine Olsson Lindh & Maria Persson

Stockholm, Juni 2009

1 Inledning

Uppsatsen behandlar ämnena psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning i restaurangbranschen. I en artikel i branschtidningen Restauratören intervjuades Hotell och Restaurang Fackets ordförande, Ella Niia, angående branschens arbetsförhållanden. Hon belyste de problem som gör det svårt för restauranganställda att satsa på branschen, vilket medför att restaurangbranschen har högst personalomsättning av alla svenska branscher. De små möjligheterna till kompetensutveckling, som arbetstagarna erbjuds av arbetsgivarna, anses vara den störst bidragande faktorn till den höga personalomsättningen.

Vid en informationssökning som gjordes på ämnet hittades en intressant magisteruppsats, skriven av Englund och Fierro (2006) vid Stockholms Universitets Handelshögskola, som behandlade ämnet ur ett ledarskapsperspektiv. Deras slutsats var att såväl arbetsgivare som arbetstagare i restaurangbranschen ser branschen som en genomgångsbransch, vilket medför att arbetsgivarna inte motiveras till att förbättra arbetsförhållandena. De menar även att arbetstagarna inte ställer krav på arbetsgivarna att förbättra arbetsförhållandena, då de anser sig arbeta tillfälligt i branschen. Då åsikterna går isär gällande hur detta orsak-verkan samband förhåller sig blev det intressant att undersöka ämnesområdet ur de anställdas perspektiv.

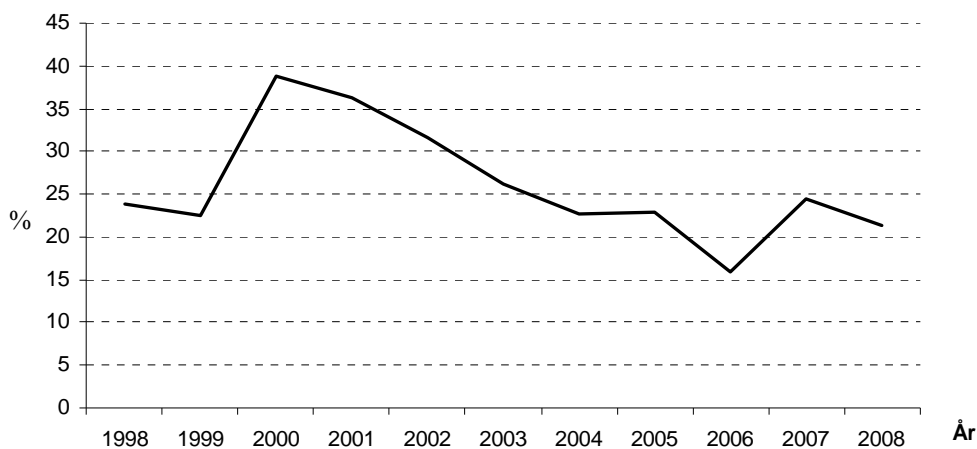
2 Bakgrund

I detta kapitel redogörs för uppsatsens teoretiska referensram, vilken uppsatsens empiri senare kommer att diskuteras utifrån. Inledningsvis ges en beskrivning av restaurangbranschen samt vägen fram till dagens branschförhållanden med fokus på psykosocial arbetsmiljö. Därefter presenteras svensk lagstiftning om arbetsmiljö samt teorier om behov, motivation, organisationsstruktur, psykosocial arbetsmiljö, personalekonomi och personalomsättning.

2.1 Restaurangbranschen idag

Intresset för mat och dryck har under de senaste åren växt snabbt, vilket bland annat synliggörs i antalet matlagningsprogram och -litteratur som idag finns att tillgå i en riklig mängd (Gustafsson, 2006, i Pipping-Ekström, 2006). Även antalet restaurangutbildningar på eftergymnasial nivå har ökat (Gustafsson & Mossberg, 2008). Fler och fler människor väljer idag att "äta ute", det vill säga att inta måltider någon annanstans än i hemmet (Gustafsson, 2006, i Pipping-Ekström, 2006). Detta har fått den svenska restaurangindustrin att öka sin försäljning med 65% under en tioårsperiod (1994-2004), även antalet anställda inom branschen har ökat med 62% under samma period. Enligt Hulth (2005), refererad av Jonsson, Nygren och Pipping-Ekström (2005) i Pipping-Ekström (2006), är restaurangbranschen en viktig del av den svenska turismnäringen, vilken förutspås växa med 50 miljoner kronor under en 15-årsperiod då antalet internationella turister förväntas att öka i Sverige. Detta kommer bidra till att hotell- och restaurangbranschen i framtiden blir en av de svenska basnäringarna.

År 2003 var totalt 115000 personer sysselsatta i restaurangbranschen, varav 62792 personer hade en fast anställning, enligt Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare (2009). Idag är motsvarande siffra för antalet fast anställda inom branschen 77900 och bland dessa beräknas personalomsättningen ligga på 21,3% vilket är lägre än både medelvärdet (28,7%) och medianen (23,4%) vid en jämförelse av personalomsättningen i branschen under åren 1998 till 2008, enligt samma källa (se figur 1). Genom statistik från 2001 kan personalomsättningen i restaurangbranschen jämföras med andra svenska branscher då restaurangbranschen hade en personalomsättning på 35,3%, motsvarande omsättning för detaljhandeln låg då på 21,6% och för tillverkningsindustrin på 15,5% (Statistiska centralbyrån, 2003).



Figur 1. Förändringskurva i procent över personalomsättningen bland fast anställda i hotell- och restaurangbranschen per år mellan år 1998 och år 2008 (Arnek, 2009).

Hur ofta man byter arbetsplats eller bransch beror till en stor del, generellt sett, på rådande konjunktur då människor under en lågkonjunktur har större benägenhet att stanna kvar i sin anställning då tiderna upplevs som osäkra (Arnek, 2009). Omvända omständigheter råder i högkonjunktur, då det är lättare att hitta ett nytt arbete. Restaurangbranschen uppvisar den högsta personalomsättningen av alla branscher i Sverige. Ella Niia, Hotell- och Restaurangfacket (HRF) ordförande, uppger i en intervju i branschtidningen Restauratören att branschens stora antal visstidsanställningar samt ett arbetstidsmått på cirka 55% av en heltid gör att många har svårt att försörja sig på sitt arbete (Dickson, 2008). Samtidigt är utvecklingsmöjligheterna i branschen ofta små eller obefintliga vilket gör att många söker sig till andra branscher. För att hotell- och restaurangbranschen ska kunna attrahera arbetskraft måste arbetsgivarna erbjuda bättre villkor, gällande såväl anställningstrygghet, lön - och kompetensutveckling som medinflytande. HRF hade vid årsskiftet 2008/2009 39244 medlemmar (Sparrman, 2009). Under år 2008 skrevs nästan 6700 nya medlemmar in men man tappade samtidigt cirka 10500 medlemmar. Enligt Sparrman (2009) tror HRF att nära hälften av alla medlemmar som skrivs ur förbundet går vidare till andra fackförbund vilket innebär att de söker sig till nya branscher.

Englund och Fierro (2006) har utfört en kvalitativ studie genom att ha intervjuat nyckelpersoner på ledarpositioner inom hotell- och restaurangbranschen angående synen på personalomsättning. De menar att orsaken till branschens höga personalomsättning ligger i att företagen många gånger brister i arbetsförhållandena. Anledningen, men även bakgrunden, till dessa brister anses ligga i att såväl företagsledning som anställda ser branschen som en genomgångsbransch vilket leder till att ledningen saknar motivation att satsa på de anställda samtidigt som de anställda inte ser någon anledning att ställa krav på ledningen att utveckla arbetsförhållandena. Det ligger även en paradox i att företaget tjänar på en hög personalomsättning, genom att en minimilön ofta kan betalas ut till nyanställda, samtidigt som man förlorar på att en hög personalomsättning ofta leder till en minskad effektivitet och servicekvalitet samt en högre arbetsbelastning för ordinarie personal.

Under år 2007 var utbudet av kommersiella måltidsverksamheter (SNI 55.3¹) i Stockholms kommun 2780 stycken (Arnek, 2009). Dessa omsatte, under samma period, 12890 miljarder kronor (exklusive moms) och sysselsatte cirka 15700 personer. Kommersiella måltider kan delas in i tre olika kategorier beroende på vilket av följande måltidserbjudande man har: kantin, à la carte eller ceremoniell (Mossberg & Gustafsson, 2008). Kantin är den enklaste typen av servicelogistik där gästen själv utför en stor del av servicen, à la carte innebär att gästen beställer från en matsedel, tar emot samt betalar sin mat vid bordet. Vidare innebär en ceremoniell måltid att menyn är förbeställd och att samtliga gäster i sällskapet serveras samma meny. À la carte restauranger har den mest sofistikerade och personalkrävande servicelogistiken av de tre kategorierna. Olika yrkestitlar inom denna typ av kommersiell måltidsverksamhet kan vara: restaurangchef, hovmästare, sommelier, bartender, servitör, ”smörgåsnisse”² för matsalen eller köksmästare, sous chef, varmköskock, kallskänka, konditor för köket samt diskpersonal. Restauranganställda beskriver sig själva som annorlunda jämfört med andra yrkesgrupper, enligt en amerikansk studie utförd av Pratten (2003), refererad av Mossberg och Gustafsson (2008). De ser sig själva som mer sociala och öppna än andra yrkesgrupper och de uppskattar ett snabbt tempo. Vidare delar de in sig i två

¹ SNI står för Svensk Näringsgrensindelning där näringsverksamheter klassificeras efter vilken aktivitet som bedrivs. Koden står på företagets registreringsbevis från Skatteverket (Statistiska centralbyrån, 2009).

² ”Smörgåsnisse” är en ålderdomlig benämning på den mest oerfarne i ett restaurangkök som ofta fick göra enklare beställningar på smörgåsar. Idag används benämningen framförallt för oerfarna medarbetare i en restaurangmatsal som stöttar den övriga matsalpersonalen (Wikipedia, 2009).

kategorier: de med gästkontakt anses vara mer extroverta medan de som arbetar i köket beskrivs som mer introverta i yrkesgruppen. Enligt Gustafsson (2006), i Pipping-Ekström (2006), finns det idag en tydlig skillnad i status bland restauranganställda, där kocken har en högre status än servitören och männen en högre status än kvinnorna. Dessa skillnader kan delvis utjämnas om serveringspersonalen är utbildad inom vin- och sommelierkunskap. Trots att arbetsvillkoren i branschen beskrivs som tuffa, vilket gör det svårt att förena arbetsliv med familjeliv, finns det många fördelar med att arbeta i branschen (Mossberg & Gustafsson, 2008). Exempel på dessa är: en föränderlig arbetssituation, att arbeta i team och att man ofta har en nära relation till sina arbetskamrater.

2.2 Restaurangbranschens historik

Ända sedan begynnelsen av den svenska kommersiella måltidsverksamheten³, vilken finns dokumenterad sedan 1200-talet, har arbetsmiljön och -förhållandena för de anställda beskrivits som hårda med osäkra arbetsvillkor, usla löner och låg samhällstatus (Jarnhammar, 2005). Under till exempel 1800-talet ansågs de som arbetade i restaurangbranschen tillhöra samhällets bottenskikt och de behandlades illa av såväl arbetsgivare som gäster och ”ansågs av de flesta som lättfotade, oärliga, lata och försupna” (Jarnhammar, 2005, s. 26). De rådande arbetsförhållandena, där lönen enbart bestod av eventuell dricks från gästerna, gjorde att de anställda befann sig i en beroendeställning till både arbetsgivaren och gästerna. Den enda möjligheten att ta sig ur detta var att avancera till en högre position inom yrket vilket endast var förbehållet männen. I den egna yrkeskåren uppstod en inre splittring och hierarki mellan kypare, portierere, kockar, köksor och upppassare om vilket ställe som var bättre och finare att vara anställd på än andra, orsakad av yrkeskårens egna sociala värderingar. Det som fick många att stå ut med dessa ohyggliga arbetsförhållanden var att tiderna var svåra och oberäknliga med en rådande konjunktur som kunde liknas vid en berg- och dalbana. Detta gjorde att man fick ta det arbete som man kom över även om det innebar att dagligen arbeta 16 timmar i en restaurangmatsal eller ett restaurangkök med en usel lön och arbetsmiljö, låg samhällsstatus och mycket små möjligheter till ett normalt socialt liv tillsammans med familjen.

Under de första 15 åren av 1900-talet genomgick Sverige stora politiska förändringar (Jarnhammar, 2005). Trots de omänskliga arbetsförhållandena i restaurangbranschen visade de anställda först ett svalt intresse då övriga arbetarrörelsen kämpade för bättre arbetsvillkor i samhället i slutet av 1800-talet och i början av 1900-talet. Det dröjde ända fram till år 1917 innan det första fackförbundet bildades där samtliga som arbetade inom hotell- och restaurangbranschen, även kvinnor, var välkomna som medlemmar. Den förhållandevis sena fackliga organiseringen av anställda i restaurangbranschen kan antas bero på arbetsgivarnas inställning till de anställda. Ännu under 1900-talets början ansåg restauratörerna att de fackanslutna led av brist på ödmjuk vördnad gentemot arbetsgivaren, vilket kunde leda till ett omedelbart avsked. Överlag skedde uppsägning utan någon uppsägningstid utan verkställdes omedelbart.

Vid fackförbundets bildande var arbetstiden för kvalificerade köksarbetare 80-100 timmar i veckan, för diskpersonalen minst 100 timmar och för serveringspersonalen i bästa fall 70 timmar (Jarnhammar, 2005). Efter krav från förbundet förändrades villkoren för kökspersonalen genom att arbetstiden begränsades till 48 timmar per arbetsvecka med 36 timmars sammanhängande ledighet. Dock ingick inte serveringspersonalen i detta avtal utan

³ Kommersiella måltider är de måltider som förtärs utanför hemmet och som man betalar för (Gustafsson & Mossberg, 2008).

de fick nöja sig med att få arbetstiden begränsad till i bästa fall 60 timmar per vecka, enligt 1920 års kollektivavtal. Denna uppgörelse mellan förbundet och arbetsgivarna ansågs som historisk, då arbetsgivarna därmed släppte på sitt allenarådande och erkände arbetstagarnas rättighet till att genom organiserande ha rätt till medbestämmande om hur de som arbetskraft skulle få utnyttjas.

Orsaken till de orättvisa förhållandena i branschen, där arbetstagaren ofta utnyttjades som billig arbetskraft av arbetsgivaren, var att de som sökte sig till branschen ofta hade en dålig eller ingen kunskap alls om branschen (Jarnhammar, 2005). För att förändra detta grundades under 1940-talet ett flertal restaurangskolor runt om i landet och när fackförbundet sedan slöt det första verkliga lärlingsavtalet år 1952 innebar detta en betydligt tryggare tillvaro för de unga som ville satsa på en utbildning inom branschen. Det var under dessa år på 1950-talet som arbetet med att förändra arbetsförhållandena för många yrkeskategorier inom hotell- och restaurangbranschen inleddes på allvar.

Ännu in på 1960-talet fanns en sträng uppdelning mellan kök och matsal med en hierarkisk köksmästare som härskade över sina kockar, kallskänkor, spisbiträden och annat köksfolk i köket medan hovmästaren regerade över kypare och övrig matsalspersonal ute i matsalen (Jarnhammar, 2005). Samtidigt kom en ny och mer demokratisk typ av köksmästare och företagsledare i Tore Wretman som år 1955 tog över Operakällaren i Stockholm vilket var början av ett krogimperium som snart skulle innefatta ett flertal av ”guldkrogarna” i Stockholms innerstad. Han revolutionerade restaurangbranschen på många sätt, men framförallt genom sin ståndpunkt att det var både samhällets och restaurangföretagarnas ansvar att se till att göra branschen mer populär genom utbildning och bättre arbetsmiljö för att kunna tilltala framtida arbetskraft. Under 1970-talet hände mycket inom restaurangbranschen genom att ett nytt sätt att se på restaurangköket introducerades (Jarnhammar, 2005). Även arbetsvillkoren förbättrades, dels genom en ökning av serveringsavgiften⁴ till 13% på restaurang och hela 15% på nattklubbar år 1971, vilket gav serveringspersonalen en högre lön. Även ”Lagen om anställningsskydd” (LAS) kom år 1974 vilket innebar att arbetsgivaren nu var tvungen att ha en saklig grund för att kunna säga upp en anställd.

På 1980-talet ökade återigen motsättningarna mellan kök och matsal i och med att löneskillnaden mellan dessa grupper blev allt tydligare (Jarnhammar, 2005). Serveringspersonalen, vars lön grundade sig mestadels på serveringsavgiften, fick automatiskt en lönehöjning om krögarna höjde priserna på matsedeln. Detta ville nu skattemyndigheten att serveringspersonalen skulle betala moms på. Facket ville samtidigt förändra serveringspersonalens lönesystem i enlighet med den solidariska lönepolitiken och arbetsgivarna ville i sin tur sänka deras löneanspråk. Allt detta ledde fram till att ”inklusivepriser” infördes på matsedeln där serveringsavgiften sänktes till 9,9% exklusive moms samtidigt som serveringspersonalens fasta lön höjdes från 520 till mellan 800 och 2000 kronor i månaden, beroende på yrkeserfarenhet, samt att en OB-ersättning⁵ med speciella tillägg efter midnatt kom att gälla. Förslaget om förändringen av lönesystemet antogs enhälligt och började gälla den 1 januari 1985. De som inte föredrog det nya systemet mot det gamla var serveringspersonalen, som förvisso hade svårt att se skillnad mellan de olika systemen men som ändå kände sig förfördelade. Förbundsordförande år 2004, Birgitta

⁴ Ett visst procentuellt pålägg på gästens nota som serveringspersonalens lön till störst del bestod av (Jarnhammar, 2005).

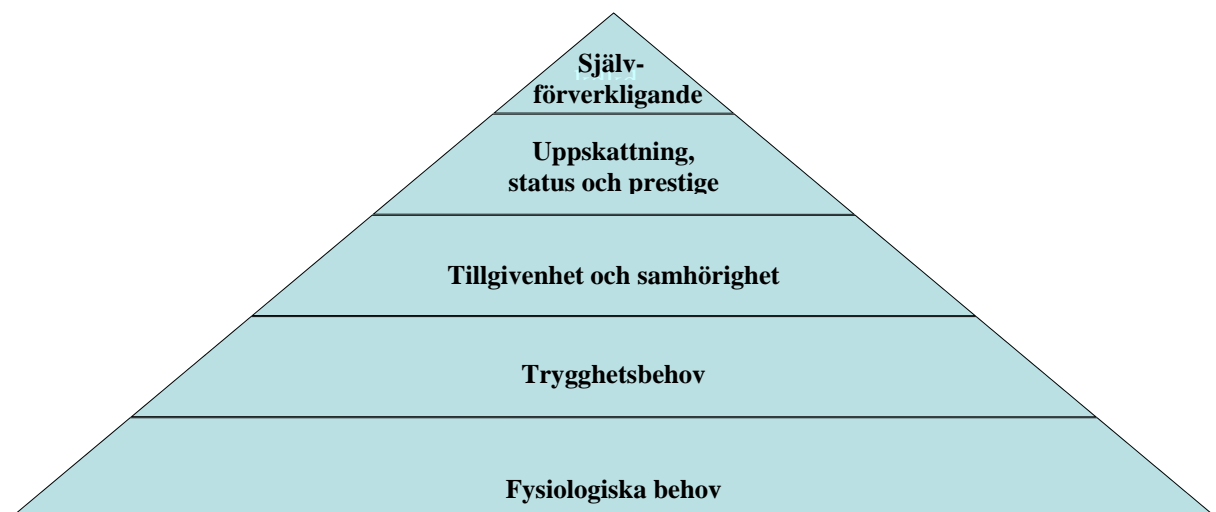
⁵ Ekonomisk ersättning för Obekvämt arbetstid (Jarnhammar, 2005).

Kihlberg, menar att de frågor som Hotell- och Restauranganställdas Förbund arbetar främst med att utveckla och förbättra sedan 1980-talet är jämställdhet, livskvalitet, kompetensutveckling och god arbetsmiljö inom branschen (Jarnhammar, 2005).

2.3 Behovs- och motivationsteori

Enligt den amerikanske socialpsykologen Abraham Maslow, som utvecklade sin behovsteori under 1940-talet, sker en successiv utveckling av människans behov och vilka behov vi avser att få tillgodosedda allteftersom vi utvecklas och mognar som individer (Rubenowitz, 2004). Dessa behov består i dels fysiologiska, nedärvda behov, dels i förvärvade behov som tillkommit människan genom social inläring. Den sistnämnda kategorin, de förvärvade behoven, anses ha uppkommit för att garantera att de grundläggande, fysiologiska behoven ska kunna uppfyllas med en god marginal. Följande fem grupper av behov ingår i Maslow's "behovshierki", se Figur 2 (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre, 2006):

- Fysiologiska behov
- Trygghetsbehov
- Behov av tillgivenhet och samhörighet
- Behov av uppskattning, status och prestige
- Behov av självförverkligande och kunskap för dess egenvärde



Figur 2. Maslows behovspyramid (skapad efter Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre, 2006).

När de lägre behoven är tillfredsställda motiveras individen till att även få de högre behoven tillfredsställda (Eriksson-Zetterquist m.fl., 2006). Detta brukar illustreras med en trappa eller pyramid och Maslow menar att alla människor strävar efter att nå "toppen" av behovspyramiden (se figur 2). Ur organisationssynpunkt motsvaras de olika stegen i tur och ordning av, enligt Eriksson-Zetterquist m.fl. (2006):

- Lön
- Jobbsäkerhet
- Team- och lagarbete
- Att bli sedd av chefer och ledare
- Frihet att organisera sitt eget arbete

År 1966 kom Fredrik Herzberg ut med sin tvåfaktorteori om tillfredsställelse och motivation (Eriksson-Zetterquist, m.fl., 2006). Han influerades av Maslow men menade istället att det finns två olika typer av faktorer som påverkar motivationen: hygien och motivation. Hygienfaktorerna utgörs av de faktorer som ligger utanför själva arbetsuppgiften och som istället förknippas med människans omgivning. Dessa är:

- Lön
- Arbetsförhållanden
- Ledning/tillsyn och mellanmänskliga relationer

Motivationsfaktorerna handlar däremot om:

- Arbetet i sig
- Prestation och ansvarstagande
- Karriärmöjligheter

Motivationsfaktorerna anses avgöra en persons tillfredsställelse. Om en arbetsorganisation brister i hygienfaktorerna leder detta, enligt Herzberg, till missnöje och lägre motivation bland de anställda. Förbättras de däremot påverkar inte detta arbetsmotivationen, för att den ska öka krävs det att motivationsfaktorerna tillfredsställs i den utsträckning som är möjlig för det aktuella arbetet. Ett exempel på hur hygienfaktorerna påverkar arbetsmotivationen är att om lönen inte upplevs som tillfredsställande sjunker motivationen, men om den däremot anses vara tillräcklig leder denna i sig inte till en ökad motivation för att utföra arbetsuppgifterna.

Fördelen med dessa behovs- och motivationsteorier är att de kan underlätta för ledningen att utveckla strategier som ökar de anställdas motivation genom att gynna till exempel karriärmöjligheterna (Eriksson-Zetterquist, m.fl., 2006). Nackdelen är att det är svårt att utröna i vilken grad olika individer motiveras av att få de olika behoven och faktorerna tillfredsställda. Detta beror på att tillfredsställelsen till en stor del avgörs på individens personliga önskemål och ambitioner.

2.4 Arbetsmiljölagen

Den första allmängiltiga arbetarskyddslagstiftningen i Sverige kom år 1889 i form av en lag om skydd mot yrkesfara (Lennéer Axelson & Thylefors, 2005). Sedan dess, då den svenska lagstiftningen endast syftade till att reglera den fysiska arbetsmiljön, har arbetsmiljöbegreppet utvidgats för att idag omfatta såväl den fysiska som den sociala arbetsmiljön. Arbetsmiljölagen (AML) idag syftar till ”att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö” (AML 1994:579, I kap, § I). Vidare, i det andra kapitlets första paragraf (2003:365), definieras kriterierna för en god arbetsmiljö, vilket kan sammanfattas som att en arbetstagare har rätt till att:

- Få sina arbetsförhållanden anpassade efter sina egna fysiska och psykiska förutsättningar
- Ha möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation
- Inte utsättas för fysiska eller psykiska belastningar som kan medföra ohälsa eller olycksfall
- Arbetsförhållandena eftersträvar att ge möjlighet till variation, social kontakt och samarbete
- Arbetsförhållandena eftersträvar att ge möjlighet till personlig och yrkesmässig utveckling samt självbestämmande och yrkesmässigt ansvar

Beskrivningen av en god arbetsmiljö i Arbetsmiljölagen visar att den psykologiska och sociala delen av arbetsmiljön, det vill säga den psykosociala arbetsmiljön, idag anses vara av minst lika stor vikt som den fysiska och organisatoriska delen.

2.5 Organisationsstruktur och psykosocial arbetsmiljö

Företagets formella organisationsstruktur har en stor betydelse för de anställdas behovstillfredsställelse då det skapar trygghet och upplevd kontroll bland de anställda (Rubenowitz, 2004). Den formella organisationsstrukturen innefattar företagets mål och vision samt regler och normer för ansvarsfördelning, kvalifikationskrav och hur arbetet ska utföras. Granström (2000) betonar vikten av aktivt ledarskap, ramar och rutiner då forskning har visat att akuta problem samt individuella problem och intressen ofta dominerar på arbetsplatser med otydlig organisation. Detta då arbetet kommer att präglas av dålig framförhållning och därmed större risk för att personalen känner sig pressad, stressad eller hotad av de utmaningar som dyker upp. När då konflikter, missförstånd och svårigheter uppstår har personalen en tendens att lägga över problemen på enskilda individer medan organisationens betydelse glöms bort. Detta är ett mycket vanligt fenomen i otydliga organisationer där personalen har en liten förståelse för organisationen. Otydliga organisationer är vanligast i företag med arbeten av okvalificerad natur och där blir istället arbetsgruppens struktur och normer i hög grad avgörande för trivseln och lojalitet bland de anställda (Rubenowitz, 2004). Detta då arbetsgruppen kan skapa och möta behovet av trygghet, meningsfullhet och samhörighet hos de anställda trots en otydlig organisationsstruktur eller bristande psykosocial arbetsmiljö.

Enligt Rubenowitz (2004) har vi numera fått våra fysiologiska och trygghetsbehov tillfredsställda. Ett krav på att tillgodose de högre behoven, såsom meningsfullhet och självförverkligande, har istället vuxit fram. En god psykosocial arbetsmiljö kännetecknas av ett gott ledningsklimat med ett väl fungerande samarbete mellan över- och underordnade, ett stimulerande och meningsfullt arbete som ger de anställda möjlighet att använda sin kompetens och se hur det egna arbetet bidrar till att nå företagets gemensamma mål, en god social gemenskap, en optimal fysisk och psykisk arbetsbelastning samt möjlighet att kunna styra och kontrollera hur det egna arbetet ska utföras. Om det finns ett missnöje med den psykosociala arbetsmiljön bland de anställda medför det oftast flera negativa effekter. Det kan till exempel leda till en minskad arbetsmotivation och produktivitet samt en ökad risk för olycksfall, psykosomatiska besvär⁶ och en större benägenhet att byta arbetsplats. Enligt Halling, Karlsson, Leijding och Siggstedt (2002) är stress en vanlig reaktion när arbetsmiljön och organisationsstrukturen är bristande. Kortvarig stress är i sig inte skadlig men när den blir långvarig och opåverkbar kan stress leda till ohälsa. En otillfredsställande psykosocial miljö kan därmed vara en stort bidragande faktor till hög kort- och långtidssjukfrånvaro (Rubenowitz, 2004).

2.6 Personalekonomi och personalomsättning

Begreppet personalekonomi – Human Resource Accounting – uppkom på 1960-talet då amerikanska författare forskade i ämnet med utgångspunkt i nationalekonomi, företagsekonomi och psykologi (Hällsten, 2000). Syftet med forskningen var framför allt att utveckla modeller som företag skulle kunna använda för att hantera personalkostnader i kalkylsammanhang. Under 1970-talet växte intresset för personalekonomi snabbt och flera stora företag i världen gjorde försök att integrera personalen som tillgångar i balansräkningen.

⁶ Kroppsliga sjukdomstillstånd eller besvär som i olika grad beror på psykiska faktorer (Rubenowitz, 2004).

Därefter följde några år då metoden föll i glömska eftersom mer forskning på detta komplexa område krävdes för att det skulle kunna komma att bli användbart i praktiken. Det som då talade för metoden var dels att den gav möjlighet till ökad produktivitet och dels att man såg vilka vinster de japanska företag som anammat metoden kunde göra i och med att man betraktade de anställda som tillgångar istället för kostnader, detta gav de anställda en högre motivation och lojalitet mot företaget. Kritiken som riktas mot personalekonomi, då som nu, består i att verkligheten är så pass komplex att kalkyler aldrig kan göras exakta, vilket ifrågasätter hela nyttan med personalekonomi. Ytterligare en kritisk aspekt är att det anses oetiska att ”värdera människor i pengar”. Johanson och Johrén (2007) bemöter kritiken genom att slå fast att personalekonomi, som är en form av nyttoberäkningar, aldrig får avgöra ett beslut utan att beräkningarna kompletteras med etiska dimensioner. Vidare instämmer författarna i kritiken mot att människor varken kan eller ska prissättas då det skulle inkräkta på människans värdighet. De beräkningar som utförs i kostnads-/intäktskalkyler bör hellre syfta till att undvika undermålig hushållning av personalresurserna, för ett mer hållbart och värdigt arbetsliv, snarare än en mer effektiv produktionsstyrning. Det viktigaste med personalekonomi är att hitta balansen mellan att göra omsorgsfulla och noggranna beräkningar och att samtidigt förstå att det finns gränser för exakthet. Omsorgen och hushållningen av människorna i organisationen får aldrig heller komma i skymundan.

Idag använder de flesta organisationer någon form av personalbokslut där personalekonomiska beräkningar ligger till grund för att ta fram nyckeltal kring personalen (Johanson & Johrén, 2007). De vanligaste och enklaste nyckeltalen är lönekostnader och antal anställda men även mer komplexa nyckeltal som sjukfrånvaro-, personalomsättnings-, och utbildningskostnader förekommer i ett fåtal organisationer. Alla organisationer är olika och man bör därför ställa sig frågor som ”Vad är viktigt att lyfta fram för oss?” och ”Vilka är våra kritiska framgångsfaktorer när det gäller personal?” för att få bättre översikt på vad som är viktigt för den enskilda organisationen att uppmärksamma och beakta i personalbokslutet (Johanson & Johrén, 2007).

Personalomsättning är kanske ett av de mest komplexa nyckeltalen att räkna på i organisationer. Förutom uppenbara kostnader som annonskostnad tillkommer även kostnader för tid till rekrytering, utbildning, introduktion och inskolning (Johanson & Johrén, 2007). Gällande inskolning räknar man med att det kan ta upp till 1,5 år för en nyanställd civilingenjör att komma upp i full kapacitet, under denna period uppnår arbetskapaciteten cirka 50%. Detta skiljer sig givetvis från arbete till arbete och person till person men exemplet visar ändå på hur kostsam inskolning kan vara. Det finns även en risk för att oro och sjukfrånvaro ökar på arbetsplatsen vid personalomsättning, då belastningen på ordinarie personal ofta ökar genom omorganisering av arbetsuppgifter för att ”täcka upp” för den nyanställda. Englund och Fierro (2006) menar att när en person avslutar sin anställning innebär detta även en kompetensförlust för organisationen vilket kan förhindra utvecklingen av arbetsplatsen. Det samma gäller även för branschen i övrigt, då en person väljer att byta yrkesinriktning och bransch. Sammantaget innebär personalomsättning stora kostnader för organisationer, speciellt för personalintensiva företag där personalkostnaderna utgör en stor andel av de totala kostnaderna.

Från de anställdas synpunkt kan en hög personalomsättning på arbetsplatsen innebära att företagen blir mindre benägna att satsa på sin personal genom löneökning, vidareutbildning och andra förmåner då de inte tror att personalen kommer att stanna kvar. Samtidigt kan en hög personalomsättning vara en fördel för vissa, personalintensiva organisationer då lönekostnaderna på kort sikt kan hållas nere genom att nyanställda ofta erbjuds minimilön.

Mossberg och Gustafsson (2008) tar upp ytterligare en aspekt om personalkostnader och menar att erfaren, utbildad och socialt kompetent personal kan öka lönsamheten eftersom rutinerad personal kan klara arbetet på färre personer samtidigt som servicekvaliteten säkras.

2.7 Problemområde

Fenomenet med branschens relativt höga personalomsättning har tidigare studerats av andra forskare ur ett ledarskapsperspektiv. Dessa forskare menar att fenomenet bygger på att såväl anställda som företagsledningar inom restaurangbranschen ser branschen som en genomgångsbransch (Englund & Fierro, 2006). Detta medför att arbetsgivare inte motiveras att utveckla den psykosociala arbetsmiljön i och med att de anställda ändå inte förväntas stanna inom företaget och branschen. En paradox är att företagen på kort sikt kan tjäna på en hög personalomsättning genom att minimilöner ofta kan utbetalas till nyanställda. Ella Niia, ordförande i Hotell- och Restaurang Facket, menar att företagens bristande intresse för att utveckla personalens arbetsförhållanden gör att inte heller anställda är villiga att satsa på och arbeta kvar i branschen, vilket medför stora kompetensförluster för såväl företagen som branschen (Dickson, 2008).

Gällande personalens uppfattning om branschen och de grundförutsättningar som finns för om det är möjligt att stanna i branschen eller inte, finns det idag ingen utbredd forskning om (Lundqvist, 2005, i Pipping-Ekström, 2006). Detta gör ämnet intressant att undersöka, inte bara för dem som driver restaurang eller arbetar inom restaurangbranschen utan även för samhället i stort då en bristande arbetsmiljö inte bara medför en hög personalomsättning utan även samhällsbelastande sjukskrivningar och heltids- eller deltidsarbetslöshet. Enligt Hulth (2005) förutspås branschen även få en ökad betydelse för svenskt näringsliv under de kommande 15 åren då den är en viktig del av den ökande turismnäringen (Gustafsson, 2006, i Pipping-Ekström, 2006).

Med detta som bakgrund blir det angeläget att undersöka hur de anställda i restaurangbranschen uppfattar den psykosociala arbetsmiljön på sin nuvarande arbetsplats och i branschen. Då à la carte restauranger är den mest personalkrävande kategorin av kommersiella måltider är det den mest intressanta kategorin för oss att undersöka avseende personalomsättningen och personalens upplevda psykosociala arbetsmiljö.

3 Syfte

Syftet är att undersöka hur anställda på några à la carte-restauranger uppfattar den psykosociala arbetsmiljön samt om det har något samband med restaurangernas personalomsättning.

3.1 Frågeställning

Hur uppfattar de anställda den psykosociala arbetsmiljön på sin nuvarande arbetsplats samt i branschen och vill de fortsätta att arbeta i restaurangbranschen?

Vilka eventuella kopplingar utmärker sig mellan de anställdas upplevda psykosociala arbetsmiljö, erfarenhet inom restaurangområdet, kön och respektive företags personalomsättning?

4 Metod

I detta kapitel presenteras den metod som använts för att undersöka syftets fenomen.

4.1 Teoretisk utgångspunkt

Inom samhällsvetenskaplig forskning är det vanligt att man försöker finna samband och påverkan mellan olika fenomen (Esaiasson m.fl., 2007). Därefter försöker man finna orsaken till varför det ena påverkar det andra, dessa orsaker kallas för kausala mekanismer. Dessa forskningstraditioner bygger på både en naturvetenskaplig positivism och en humanistisk hermeneutik, med tolkande arbetssätt (Patel, Davidsson & Runa, 2003). Då vår studies syfte är att undersöka hur anställda på några restauranger uppfattar den psykosociala arbetsmiljön samt om det finns något samband mellan detta och personalomsättning är såväl ett positivistiskt som ett hermeneutiskt förhållningssätt användbart.

För att kunna dra slutsatser om psykosocial arbetsmiljö kopplat till personalomsättning, ur de anställda inom restaurangbranschens perspektiv, har befintliga teorier om motivation, arbetsmiljö, organisationsstruktur och personalekonomi använts. I studien har även ett genusperspektiv beaktats, om än i en begränsad utsträckning, i och med att kvinnor historiskt sett har förfördelats i branschen. Dessa teorier har således legat till grund för vilken information som har samlats in, hur den har tolkats samt hur resultatet därefter har relaterats till redan befintliga teorier inom området.

4.2 Population och urval

Urvalet omfattar samtliga 16 restauranger i en klassificeringskategori ur restaurangguiden White Guide 2009⁷. Den strategiskt utvalda restaurangkategorin är en utav sex klassificeringsnivåer i White Guide:s klassificeringssystem och representerar medianen i rankingen av restauranger i den aktuella regionen. Trots att studiens forskningsanspråk inte är att ge generella resultat för hela branschen anser vi det vara klokt att studera det urval av populationen som representerar en slags medelklass.

4.3 Utformning av intervjufrågor och enkät

En frågeundersökning i två olika delar utformades, där den första delen var en intervjuundersökning med restaurangernas personal- eller ekonomiansvarige och den andra delen var en enkätundersökning bland restaurangernas anställda.

4.3.1 Intervjuunderlag

Sex stycken kvantitativa intervjufrågor med följdfrågor utformades för att ta reda på hur restaurangernas verksamhet ser ut vad gäller omsättning, högsäsong, öppettider, bemanning och personalomsättning (se bilaga 1). Eftersom de data som skulle samlas in genom intervjuerna var av kvantitativt slag utformades frågorna med en hög grad av strukturering och standardisering. Detta i enlighet med Esaiasson m.fl. (2007) som menar att frågeundersökningar har samma eller liknande frågor med en bestämd ordningsföljd till samtliga respondenter. Ett följebrev till respondenterna utformades för att informera dessa om

⁷ White Guide är en restaurangguide för ”Sveriges mest intressanta restauranger” (Mölstad, 2009). Guiden fungerar som ranking för de bästa svenska restaurangerna samt som en praktisk vägvisare för att hjälpa konsumenten att hitta rätt restaurang för rätt tillfälle. Årets upplaga innehåller totalt 553 krogupplevelser i hela Sverige, varav 92 är adresser belägna i Stockholms innerstad.

att deltagandet var frivilligt samt att uppgifterna skulle behandlas konfidentiellt (se bilaga 1). Det är av forskningsetiska skäl praxis att respondenternas identitet behandlas konfidentiellt samt att de informeras om detta liksom att de informeras om ändamålet för studien och att deras deltagande är frivilligt (Patel & Davidsson, 2003). I brevet beskrevs även till vad och av vem uppgifterna skulle användas, var studien skulle publiceras samt vart de kunde vända sig med eventuella frågor om undersökningen. Brevet utformades även för att motivera respondenterna till att delta i studien genom att betona vikten av deras deltagande i studien.

4.3.2 Enkäten

För att undersöka hur de anställda på restaurangerna upplevde den psykosociala arbetsmiljön på sin nuvarande arbetsplats och inom restaurangbranschen gjordes en tvärsnittstudie i form av en enkätundersökning. Enligt Ejlertsson (2003) är detta en lämplig metod för att ta reda på människors attityder eller inställning inför något. Ett kort inledande följebrev beskrev vad enkäten handlade om, hur lång tid den tog att fylla i samt att deltagandet var anonymt och högst frivilligt (se bilaga 2). Brevet förklarade även hur viktigt deltagandet var för studiens resultat, vad uppgifterna skulle användas till, att uppgifterna skulle behandlas konfidentiellt och var studien skulle publiceras. Följebrevet utformades för att motivera respondenterna genom att poängtera vikten av att alla deltog, i enlighet med Ejlertsson (2003) som menar att detta är en förebyggande åtgärd för att minimera bortfallet.

Totalt innefattade enkäten 15 frågor med fasta svarsalternativ, det vill säga med hög grad av strukturering och standardisering (se bilaga 2). Valet att endast använda 15 frågor grundar sig i att respondenterna skulle besvara enkäten omedelbart, under arbetstid, och detta fick därför inte ta för lång tid. En annan anledning var att enkätfrågorna inte skulle vara onödiga upprepningar eller irrelevanta för studiens syfte, i enlighet med Esaiasson m.fl. (2007) som menar att ett för omfattande formulär eller irrelevanta frågor kan påverka svarsfrekvensen negativt. Enkäten delades upp i två delar där den första delen syftade till att ta reda på respondenternas erfarenhet av restaurangbranschen och den andra delen till att ta reda på respondenternas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön. I den första delen mättes variablerna 1-5 med nominalskala och även variabel 15 (kön) mättes med nominalskala. Frågan om vilket kön respondenten var av lades sist i formuläret då respondenten inte skulle få uppfattningen om att deras övriga svar skulle dömas efter detta. Enligt Esaiasson m.fl. (2007) kan svaren som människor ger påverkas av vad de föregående frågorna handlade om, detta då människor vill att deras svar skall hänga samman, så kallad saliency.

Den andra delen av enkäten med variablerna 6-14 utformades som ett frågeformulär, där respondenten fick ta ställning till hur väl denne instämde med nio olika positiva påståenden (se bilaga 2). Positiva formuleringar valdes då frågeformuleringar med negationer kan skapa förvirring och bör därför undvikas (Esaiasson m.fl., 2008). Dessa variabler mättes med hjälp av ordinalskala, med vilken man kan rangordna svarsalternativen med hjälp av siffror (Stukát, 1993). Frågorna hade fyra svarsalternativ där ”Instämmer inte alls” motsvaras av siffran 1 och ”Instämmer helt” av siffran 4. Om respondenten då får en hög totalpoäng för variablerna motsvarar det en generell positiv uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön. Anledningen till att påståendena endast fick fyra svarsalternativ var för att respondenterna inte skulle kunna lägga sig i mitten utan istället tvingas att ta ett positivt eller negativt ställningstagande. Esaiasson m.fl. (2007, s. 178) menar att ett ”vet inte-alternativ” inte bör erbjudas när frågorna behandlar ämnen där det är uppenbart att de flesta bör kunna ge ett svar. Vidare kan ett mittenalternativ missbrukas av personer som vill slippa ta ställning.

4.3.3 Pilotstudie

För att öka validiteten i undersökningsmetoden utfördes först en pilotstudie för att undersöka om variablerna var i enlighet med studiens syfte och frågeställning. Intervju- och enkätfrågorna diskuterades först utifrån teorier inom ämnesområdena psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning, vilka studien avsåg att undersöka. Även den kontext, i vilken studien är utförd i, beaktades i utformningen av mätinstrumenten. De personer som sedan deltog i pilotstudien fick ge muntliga kommentarer på utformningen av mätinstrumenten, det vill säga enkät- och intervjufrågorna. Kommentarer användes för att anpassa variablernas innehåll och språkliga formuleringar till studiens population, för att minska risken för feltolkning. Enligt Esaiasson m.fl. (2007) kan man få värdefull information om vilka frågor som inte fungerar genom att utföra en pilotstudie där formuläret testas på personer som inte arbetar inom forskningsområdet eller med frågeundersökningar.

Pilotstudien utfördes på en à la carte-restaurang som inte innefattades i urvalet. Totalt fem stycken enkäter delades ut, besvarades och klockades liksom en intervju med pilotrestaurangens personalansvarig utfördes och klockades. Restaurangen som valdes till pilotstudien var en av författarnas arbetsplats. Anledningen till att denna valdes var för att en öppen diskussion skulle kunna hållas kring frågornas innehåll, utformning och begriplighet. Efter pilotstudien korrigerades intervjufrågorna och enkäten i de fall där formuleringarna uppfattades som otydliga, svårbegripliga, upprepande eller ofullständiga. Pilotstudiens empiri presenterades inte i studiens resultat utan var endast till hjälp vid utformningen av intervju- och enkätfrågorna.

4.4 Genomförande

En kontaktlista över samtliga restauranger upprättades där restaurangerna numrerades efter bokstavsordning, i enlighet med Esaiasson m.fl. (2007) som menar att en uppdaterad urvalsram bör arbetas fram innan svarspersonerna kontaktas. Två veckor innan studien påbörjades kontaktades de utvalda restaurangerna via telefon och upplystes om studien samt tillfrågades att delta i denna. De som valde att inte delta i studien markerades i kontaktlistan med ett ”NEJ” följt av anledningen till att de avstod. Även anteckningar fördes över hur bemötandet via telefon var, av både restaurangerna som tackade nej och de som valde att delta. Anledningen till att detta gjordes var för att kunna föra en diskussion om bortfallet och om hur det eventuellt har påverkat studiens resultat. För att öka chansen att få tag i restaurangernas personalansvariga ringdes restaurangerna en torsdag innan de öppnade för lunch- eller kvällsservering. E-post med intervjufrågor och enkät skickades till både de restauranger som omedelbart tackade ja till att delta och de som väntade med att lämna besked. Esaiasson m.fl. (2007) menar att en personlig intervju bör föregås av ett inledande samtal och ett introduktionsbrev för att övertyga personerna att delta i undersökningen.

4.4.1 Intervju

För att erhålla uppgifter om restaurangernas verksamhet och personalomsättning gjordes kvantitativa intervjuer med respektive restaurangs personalansvarige. Denne fick ta del av intervjufrågorna två veckor före intervjutillfället för att hinna förbereda sig och ta fram uppgifterna som behövdes för att besvara frågorna. Intervjufrågorna skickades via e-post till respondenterna i en bifogad fil tillsammans med ett brev som förklarade av vem och hur uppgifterna skulle användas (se bilaga 1). Intervjuerna skedde i respektive restaurangs matsal innan de öppnade för kvällsservering, tidpunkten varierade mellan klockan 14.30 till 16.00. Då frågorna besvarades kortfattat behövdes ingen diktafon och endast anteckningar fördes över de kvantitativa svaren som erhöles av respondenterna.

4.4.2 Enkätundersökning

Enkätundersökningen gjordes vid samma tillfälle som intervjuerna utfördes och enkäten delades personligen ut av författarna till samtliga anställda som befann sig på restaurangerna vid besöket. Vid överlämnandet presenterade författarna sig själva samt berättade kortfattat vad studien behandlade samt hur lång tid enkäten tog att fylla i. I flera fall behövde författarna återkomma vid ett senare tillfälle samma vecka för att samtliga anställda skulle ombes att delta i studien. Enkäterna fylldes i omgående på plats och samlades omedelbart in av författarna.

4.5 Bearbetning och analys av insamlad data

När enkäterna samlats in numrerades enkäterna och restaurangerna gavs sedan kodnamn som R1, R2, R3 etcetera. Detta gjordes för att kunna säkerställa att resultatet inte ska kunna härledas till respektive restaurang. Samtliga uppgifter som jämför restaurangerna sinsemellan presenterades i procent eller i andelar för att uppgifterna om antalet anställda på varje restaurang ska vara konfidentiella. Detta för att läsaren inte ska kunna lista ut vilka restauranger som deltagit i studien eller inkluderats i urvalet. Respondenternas identitet och arbetsplats behandlas därmed konfidentiellt.

Uppgifterna om öppettider, tidpunkt för störst beläggning, bemanning vid störst beläggning och antal matsalsplatser användes till att ge en beskrivning av de deltagande restaurangerna. Även anteckningarna från telefonsamtalen med de utvalda restaurangerna om huruvida de ville delta i studien eller inte renskrevs och presenterades, under rubriken Studiens respondenter i resultatet. Informationen från enkätundersökningen matades in i statistikanalysprogrammet SPSS 17.0. Var femte enkät kontrollerades för att minska risken för slumpmässiga fel på grund av felinmatning. Deskriptiv bearbetning för variabel 1-5 gjordes med korstabeller för att ge en beskrivning av enkätrespondenterna samt för att studera eventuella tendenser till samband mellan dessa variabler och variablerna gällande respondenternas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön.

4.5.1 Beräkning av personalomsättning samt kategorisering

Utifrån uppgifterna från de kvantitativa intervjuerna med respektive restaurangs personalansvarig, om antal anställda samt antalet som avslutat eller påbörjat sin anställning under år 2008, beräknades respektive restaurangs personalomsättning. Den procentsats som valdes att presenteras som restaurangernas personalomsättning beräknades på antalet visstids- och tillsvidareanställda sammanlagt. Personalomsättningen beräknades med följande formel:

Det högsta av antalet nyanställda eller antalet uppsagda under år 2008 ÷ Medelantalet anställda⁸ under 2008 = Personalomsättning år 2008 (Catasús, 2008).

För varje enkätrespondent beräknades en totalpoäng för uppfattningen om den psykosociala arbetsmiljön, där summan av poängen för variabel 6-13 (för variabel 6-13 se bilaga 2) angavs i en egen variabel: ”Total uppfattningspoäng”. Respondenternas ”Totala uppfattningspoäng” kunde därmed variera från 8 till 32 poäng. Denna variabel omräknades i sin tur till en ”Generell uppfattningsgrad” om den psykosociala arbetsmiljön, för varje respondent, där totalsumman av uppfattningspoängen klassificerades enligt följande:

8 till 12=Mycket dålig, 13 till 20=Dålig, 21-28=Bra och 29 till 32=Mycket bra.

⁸ Medelantalet anställda = (Ingående antal anställda + Utgående antal anställda)÷2 (Catasús, 2008).

Ett medelvärde för respondenternas ”Totala uppfattningspoäng” beräknades för varje restaurang. Utifrån detta medelvärde klassificerades ”Restaurangens generella uppfattningsgrad” utifrån ovanstående klassificering.

Variabel 14 var ett påstående om huruvida respondenten vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen (för variabel 14 se bilaga 2). För denna variabel kategoriserades instämmandegraderna enligt följande:

”Instämmer inte alls” = ”Nej”, ”Instämmer delvis” = ”Kanske” samt ”Instämmer” och ”Instämmer helt” = ”Ja”.

4.5.2 Analys av data

Med hjälp av SPSS 17.0 analyserades informationen deskriptivt med frekvenser, centralmått i median och medeltal samt spridningsmått i kvartiler och variationsbredd. Genom att utforma korstabeller identifierades tendenser till samband mellan flera variabler och med hjälp av box plot-diagram identifierades utmärkande variabler och spridning. Utifrån kategoriseringen av respondenternas ”Generella uppfattningsgrad” samt ”Restaurangens generella uppfattningsgrad” studerades tendenser till samband med variabel 1-5 samt variabel 15 (för variabel 1-5, 15 se bilaga 2). Även tendenser till samband mellan kategoriseringen av variabel 14 och variablerna 1-13 studerades med hjälp av korstabeller. Detta härleddes därefter till respektive restaurangs personalomsättning.

5 Resultat

I detta kapitel redovisas för uppsatsens empiri utifrån syftet och frågeställningarna. Först ges en beskrivning av studiens respondenter samt bortfall. Därefter följer avsnitt som presenterar resultatet för studiens huvudsakliga undersökningsmål gällande de anställdas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön samt de undersökta restaurangernas personalomsättning. Avslutningsvis sammanfattas de mest utmärkande resultaten i studien.

5.1 Bortfall

Samtliga 16 restauranger i vårt urval är à la carte restauranger i Stockholms innerstad, vilka har öppet året runt. Av dessa valde nio restauranger att inte delta i studien. Bland de personalansvariga som avböjde till att låta deras restaurang delta i studien varierade orsaken något men de flesta uppgav att de inte hade tid eller möjlighet att delta. Några av dem, uppskattningsvis äldre personer som tillfrågades, uppgav att de inte var intresserade av att delta. Inställningen bland de personalansvariga som valde att delta i studien var, i de flesta fall, mycket tillmötesgående och ingen av dem nekade till att svara på någon av de kvantitativa intervjufrågorna. Inte heller någon av de anställda, som tillfrågades att fylla i enkäten, avböjde att delta och inga frågor i enkäten lämnades obesvarade.

5.2 Studiens respondenter

De restauranger som valde att delta i studien har öppet veckans alla dagar, förutom på söndagar och/eller måndagar i tre av fallen. Fyra av restaurangerna har öppet för lunch på vardagar och en restaurang har öppet för lunchservering även på helger. Storleken på restaurangerna varierar från 20 och upp till 400 matplatser, årsomsättningen varierar från cirka fyra miljoner kronor upp till 75 miljoner kronor exklusive moms. De flesta har störst beläggning under vår, höst och vinter under kvällstid med undantag för en restaurang som har störst beläggning under sommaren och under decembermånad. När beläggningen är som störst varierar personalantalet på skift från sex upp till 22 personer på de olika restaurangerna. De flesta restaurangerna har funnits under nuvarande ägarförhållanden i mer än fem år med undantag för två av restaurangerna som har bedrivit sin verksamhet i mindre än tre år. Personalomsättningen varierar stort från 6,7% och upp till 54,5%, på de olika restaurangerna, beräknat på det totala antalet anställda där såväl tillsvidare- som säsonganställd personal har tagits med i beräkningen.

Antalet deltagande respondenter i enkätundersökningen är totalt 66 personer varav 27 är kvinnor och 39 är män. Majoriteten av dessa har ingen eller gymnasieutbildning som högsta utbildning inom restaurangområdet (se tabell 1 bilaga 3). En större andel kvinnor (22%) än män (8%) har en vidareutbildning inom restaurangområdet som högskola, KY eller annan eftergymnasial utbildning. Gällande respondenternas yrkeserfarenhet i branschen har majoriteten arbetat i mer än tio år och endast elva respondenter har arbetat i branschen i mindre än fyra år (se tabell 1 bilaga 3). På den nuvarande arbetsplatsen har störst andel av respondenterna arbetat i två till fem år men drygt en tredjedel har arbetat i mindre än två år. Nästan hälften av respondenterna arbetar inom arbetsområdet servering/matsal, 25 arbetar inom kök, åtta inom bar/sommelier och slutligen tre inom disk/sanitet eller annat arbetsområde. Gällande könsfördelning inom de olika arbetsområdena råder en generell fördelning där den största andelen av kvinnorna arbetar inom servering/matsal och majoriteten av männen arbetar i kök. 22 av de 66 enkätrespondenterna har en ledarposition. Vad gäller

ledarpositioner fördelade på kön har en större andel av männen (38%) än andelen kvinnor (26%) en ledarposition.

Tabell 2. Beskrivning av enkätrespondenternas utbildningsnivå samt yrkeserfarenhet inom restaurangområdet presenterat i procent inom varje restaurang.

		Restaurang						
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
Högsta utbildning inom restaurangområdet	Ingen	46,4 %	50 %	25 %	50 %	28,6 %	44,4 %	37,5 %
	Gymnasium	46,4 %	50 %	50 %	50 %	42,9 %	44,4 %	25 %
	KY	0 %	0 %	0 %	0 %	14,3 %	0 %	12,5 %
	Högskola	0 %	0 %	25 %	0 %	0 %	0 %	25 %
	Annan eftergymnasial utbildning	7,1 %	0 %	0 %	0 %	14,3 %	11,1 %	0 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Antal arbetade år inom restaurangbranschen	Mindre än 1 år	0 %	0 %	0 %	25 %	0 %	0 %	0 %
	1-2 år	3,6 %	16,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	3-4 år	14,3 %	16,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	37,5 %
	5-10 år	28,6 %	16,7 %	50 %	50 %	14,3 %	0 %	37,5 %
	Mer än 10 år	53,6 %	50 %	50 %	25 %	85,7 %	100 %	25 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Antal arbetade år på nuvarande arbetsplats	Mindre än 6 månader	3,6 %	16,7 %	0 %	25 %	0 %	0 %	0 %
	1/2-1 år	10,7 %	33,3 %	0 %	0 %	0 %	11,1 %	0 %
	1-2 år	17,9 %	50 %	25 %	25 %	0 %	11,1 %	37,5 %
	2-5 år	39,3 %	0 %	50 %	50 %	28,6 %	44,4 %	62,5 %
	Mer än 5 år	28,6 %	0 %	25 %	0 %	71,4 %	33,3 %	0 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Arbetsområde	Servering/Matsal	39,3 %	33,3 %	50 %	50 %	85,7 %	44,4 %	37,5 %
	Bar/Sommelier	21,4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	11,1 %	12,5 %
	Kök	39,3 %	50 %	50 %	25 %	14,3 %	33,3 %	50 %
	Disk/Sanitet	0 %	16,7 %	0 %	25 %	0 %	0 %	0 %
	Annat	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	11,1 %	0 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Ledarposition	Ingen ledarposition	67,9 %	66,7 %	50 %	75 %	85,7 %	66,7 %	50 %
	Ledarposition	32,1 %	33,3 %	50 %	25 %	14,3 %	33,3 %	50 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

På varje restaurang varierar antalet enkätrespondenter från fyra upp till 28 personer. Även deltagarnas utbildning och yrkeserfarenhet inom restaurangområdet varierar mellan de olika restaurangerna (se tabell 2). På de flesta restaurangerna har dock majoriteten av de anställda ingen utbildning inom restaurangområdet alternativt en utbildning på gymnasienivå. Tre av restaurangerna utmärker sig i detta avseende då de som saknar en utbildning inom restaurangområdet är lika många som de som har en högre utbildning som KY, högskola eller

annan eftergymnasial utbildning. På samtliga restauranger har majoriteten av respondenterna arbetat i mer än tre år inom restaurangbranschen men på flera av restaurangerna har majoriteten av de anställda arbetat i mer än fem år. En restaurang utmärker sig i detta avseende då samtliga respondenter där har arbetat inom branschen i mer än tio år. Antal arbetade år på nuvarande arbetsplats varierar stort restaurangerna emellan. På R2 har till exempel samtliga anställda arbetat i sex månader upp till två år och på R5 har majoriteten arbetat där i mer än fem år och resterande i två till fem år. Gällande könsfördelningen inom de olika arbetsområdena råder en generell fördelning där den största andelen av kvinnorna arbetar inom servering/matsal och majoriteten av männen arbetar inom kök. Vad gäller ledarpositioner fördelade på kön har en större andel av männen än andelen kvinnor en ledarposition på fyra av de sju restaurangerna. På två av de sju restaurangerna råder en relativt jämn fördelning och på en restaurang innehar endast kvinnor ledarposition.

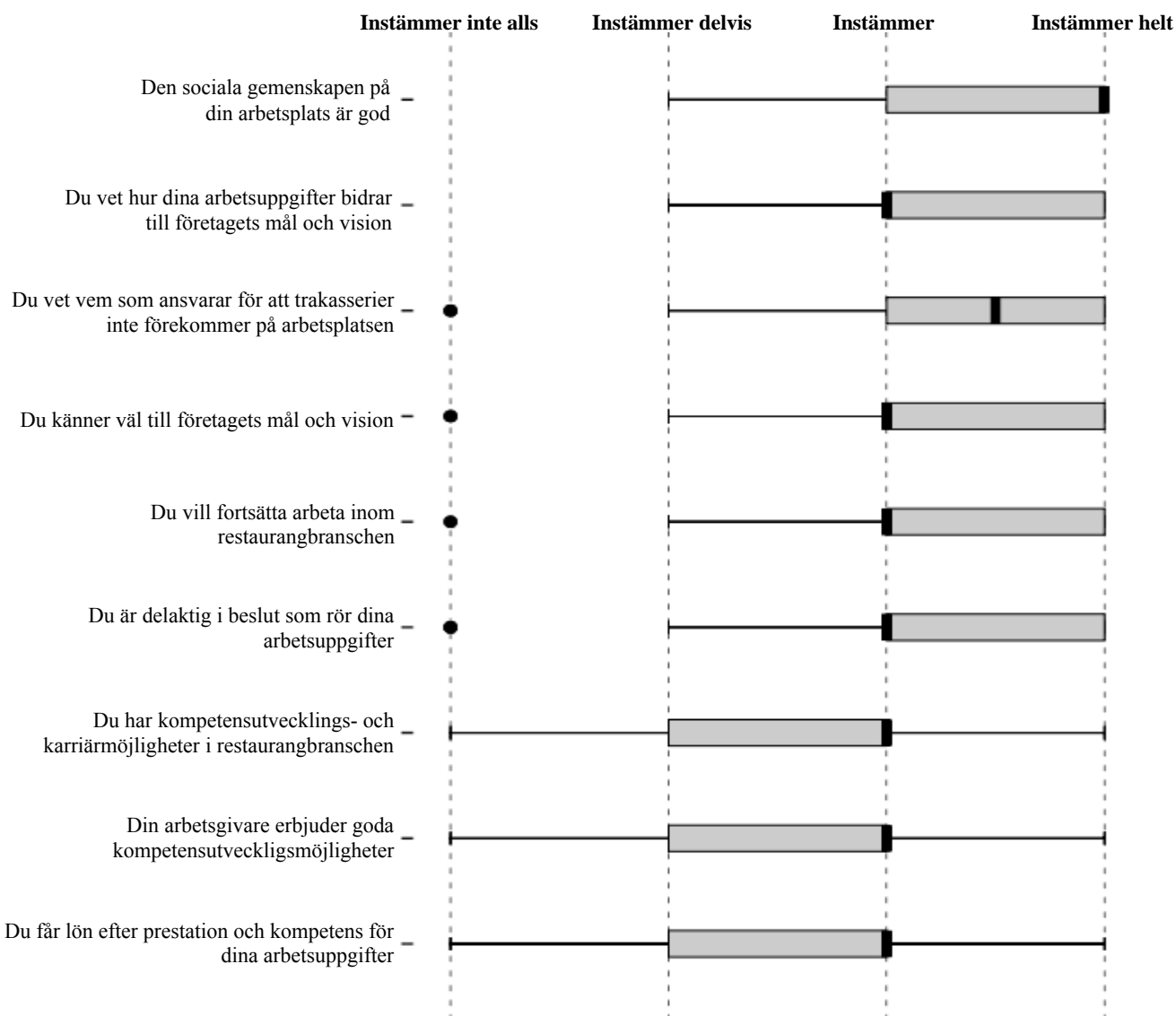
5.3 Anställdas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön

I vår undersökning visar den generella uppfattningsgraden, bland samtliga anställda, att majoriteten uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som "Bra". Ungefär en femtedel av enkätrespondenter uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som "Mycket bra", några uppfattar den som "Dålig" och en respondent uppfattar den som "Mycket dålig". Bland männen är andelen som uppfattar den som "Mycket bra" större än andelen som uppfattar den som "Dålig" och ingen av männen har en generell uppfattningsgrad som motsvarar "Mycket dålig". Bland kvinnorna är däremot andelen som uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som "Mycket bra" lika stor som de som uppfattar den som "Dålig", där finns även "Mycket dålig" representerad i den generella uppfattningsgraden.

Gällande respondenternas inställning till de olika påståendena har frågan huruvida den sociala gemenskapen på arbetsplatsen är god fått högst grad av instämmande där majoriteten instämmer eller instämmer helt med påståendet (se figur 3). Vidare har påståendet angående respondenternas kännedom om hur de egna arbetsuppgifterna bidrar till att uppnå företagets mål och vision, fått en hög grad av instämmande även om några få uppgett att de inte alls känner till vad företagets affärsidé är. Majoriteten av respondenterna instämmer eller instämmer helt med påståendet gällande god kännedom om företagets mål och vision. Även påståendet gällande respondenternas kännedom om vem man ska vända sig till på företaget om trakasserier förekommer, har näst högst grad av instämmande bland alla variabler. Majoriteten anser sig vara delaktiga i beslut som rör deras arbetsuppgifter, då de flesta instämmer eller instämmer helt i påståendet, även om några få uppgett att de inte alls är delaktiga (se figur 3). De variabler som fått lägst grad av instämmande är påståendena gällande om det finns goda möjligheter till kompetensutveckling eller att göra karriär på den nuvarande arbetsplatsen eller i branschen samt om man får lön efter prestation och kompetens (se figur 3). Medianen för dessa tre påståenden ligger, liksom på fyra av de övriga sju variablerna, på "Instämmer" men här har även många uppgett att de instämmer delvis.

Medianen för män och kvinnors inställning till de olika variablerna, som mäter den psykosociala arbetsmiljön, är relativt likartad. Däremot skiljer sig graden av instämmande något för vissa av påståendena, könen emellan. I påståendet gällande respondenternas delaktighet i beslut som rör de egna arbetsuppgifterna svarade majoriteten av männen att de "Instämmer" eller "Instämmer helt" i påståendet. Kvinnorna, däremot, instämde i en lägre grad då majoriteten svarade att de "Instämmer delvis" eller "Instämmer". Medianen ligger dock på "Instämmer" för såväl män som kvinnor vad gäller graden av medbestämmande. Vidare har frågorna om huruvida arbetsgivaren erbjuder goda utvecklingsmöjligheter samt om man får lön efter prestation och kompetens värderats olika av de manliga respektive kvinnliga

ledarna. 73,3% av de manliga ledarna har uppgett att de ”Instämmer” eller ”Instämmer helt” i dessa påståenden medan motsvarande instämmandegrad bland de kvinnliga ledarna endast är 42,9%.



Figur 3. Boxplot över medianen och spridningen för enkätrespondenternas instämmandegrad till enkätfråga sex till 14, i fallande ordningsföljd (n=66).

5.3.1 Uppfattningsgrad beroende på erfarenhet inom restaurangområdet

Den generella uppfattningsgraden beroende på utbildningsnivå skiljer sig inte markant mellan de olika utbildningsnivåerna (se tabell 3). Gällande den generella uppfattningsgraden beroende på antal arbetade år i restaurangbranschen uppfattar samtliga som har arbetat i mindre än tre år den psykosociala arbetsmiljön som ”Bra”, vilket även gäller för majoriteten av dem som har arbetat i längre än tre år. Däremot är spridningen större bland dem som har arbetat i mer än tio år då 21% av de tillfrågade är negativt inställda till den psykosociala arbetsmiljön. I den sistnämnda kategorin finns även den generella uppfattningsgraden ”Mycket dålig” representerad. Liknande förhållanden gäller även för variabeln antal arbetade år på nuvarande arbetsplats där de som har arbetat i mer än fem år tenderar att uppfatta den

psykosociala arbetsmiljön som mindre tillfredsställande än de som har arbetat en kortare tid. Vad gäller den generella uppfattningsgraden beroende på arbetsområde är kategorin servering/matsal utmärkande då graden ”Mycket dålig” finns representerad i denna kategori. Vidare utmärker sig arbetsområdet bar/sommelier där en fjärdedel uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som ”Mycket bra” och resterande andel som ”Bra”. De respondenter som har en ledarposition tenderar att ha en mer positiv uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön än de utan en ledarposition.

Tabell 3. Beskrivning av enkätrespondenternas generella uppfattningsgrad beroende på utbildningsnivå samt yrkeserfarenhet inom restaurangområdet.

		Generell uppfattningsgradsgrad				
		Mycket dålig	Dålig	Bra	Mycket bra	Total
Högsta utbildning inom restaurangområdet	Ingen	1	2	18	7	28
	Gymnasium	0	5	20	4	29
	KY	0	1	0	1	2
	Högskola	0	0	3	0	3
	Annan eftergymnasial utbildning	0	1	1	2	4
Antal arbetade år inom restaurangbranschen	Mindre än 1 år	0	0	1	0	1
	1-2 år	0	0	2	0	2
	3-4 år	0	1	5	2	8
	5-10 år	0	1	13	3	17
	Mer än 10 år	1	7	21	9	38
Antal arbetade år på nuvarande arbetsplats	Mindre än 6 månader	0	1	1	1	3
	1/2-1 år	0	0	5	1	6
	1-2 år	0	2	8	4	14
	2-5 år	0	1	20	5	26
	Mer än 5 år	1	5	8	3	17
Arbetsområde	Servering/Matsal	1	5	17	7	30
	Bar/Sommelier	0	0	6	2	8
	Kök	0	3	17	5	25
	Disk/Sanitet	0	1	1	0	2
	Annat	0	0	1	0	1
Ledarposition	Ingen ledarposition	1	8	26	9	44
	Ledarposition	0	1	16	5	22

5.4 Respondenternas vilja att fortsätta i restaurangbranschen

Av samtliga enkätrespondenter uppgav 78,8% att de vill fortsätta arbeta inom restaurangbranschen. Motsvarande bland enbart kvinnorna är 63% och bland männen 89,7%. En större andel av kvinnorna än andelen av männen är tveksamma till om de vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen. Totalt uppgav tolv av samtliga respondenter att de kanske vill stanna i branschen. Endast två av de tillfrågade vill inte fortsätta att arbeta i restaurangbranschen. Andelen män och kvinnor som vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen är något lägre bland dem med ledarposition än bland dem utan.

5.4.1 Viljan beroende på erfarenhet och uppfattningsgrad

Två personer uppgav att de inte vill fortsätta att arbeta i branschen, dessa två uppfattar dock den psykosociala arbetsmiljön totalt sett som ”Bra”. Båda respondenterna uppgav att de anser att varken arbetsgivaren eller branschen erbjuder möjlighet för dem att utveckla sin kompetens och/eller göra karriär. De två personerna har ingen utbildning inom restaurangområdet och har arbetat i branschen i mer än tio år. Ingen av dem har en ledarposition.

Tolv respondenter uppgav att de kanske vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen. Fyra av dessa har utbildning inom restaurangområdet på gymnasienivå och en på eftergymnasial nivå. Tre av samtliga tolv respondenter i denna kategori uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som ”Dålig”, en som ”Mycket bra” och resterande som ”Bra”, enligt den generella uppfattningsgraden. Utmärkande för denna kategori av respondenter är att alla utom en person ”Instämmer” eller ”Instämmer helt” i påståendena ”Den sociala gemenskapen är god på Din arbetsplats”, ”Du känner väl till företagets affärsidé” samt ”Du vet hur Dina arbetsuppgifter bidrar till att nå företagets mål och vision”. De påståenden som dessa respondenter instämmer minst med är ”Din nuvarande arbetsgivare erbjuder goda möjligheter till kompetensutveckling” och ”Det finns goda möjligheter för Dig att utveckla Din kompetens och göra karriär inom restaurangbranschen” där majoriteten svarade ”Instämmer inte alls” eller ”Instämmer delvis”. Gällande påståendet ”Du får lön efter prestation och kompetens för Dina arbetsuppgifter” svarade en person ”Instämmer inte alls”, fem personer ”Instämmer delvis” och de resterande sex personer svarade ”Instämmer” eller ”Instämmer helt”.

Av de totalt 52 respondenterna som vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen har 33 en utbildning inom restaurangområdet på gymnasie- eller eftergymnasial nivå. 42 av de 52 som vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen har arbetat i branschen i mer än fem år. Majoriteten av de 52 respondenterna i denna kategori uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som ”Bra” eller ”Mycket bra”. Dock uppgav sju av de 52 respondenterna att de uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som ”Dålig” eller ”Mycket dålig”. Bland dessa sju respondenter är graden av instämmande allra lägst på påståendena ”Din nuvarande arbetsgivare erbjuder goda möjligheter till kompetensutveckling” och ”Du får lön efter prestation och kompetens för Dina arbetsuppgifter” där fem av sju svarade ”Instämmer inte alls” och resterande två svarade ”Instämmer delvis” på båda påståendena. 33 av de 52 respondenterna, som vill fortsätta att arbeta i branschen, är ändå positivt inställda till möjligheterna till kompetensutveckling hos den nuvarande arbetsgivaren. Vidare har 30 av de 52 uppgett att de instämmer eller instämmer helt gällande om man får lön efter prestation och kompetens. Det påstående som fick högst grad av instämmande bland dessa respondenter var ”Den sociala gemenskapen är god på Din arbetsplats” där alla utom två har svarat ”Instämmer” eller ”Instämmer helt”. Gemensamt för de som är negativa, positiva eller tveksamma till om de vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen är att majoriteten uppfattar den sociala gemenskapen på arbetsplatsen som god samtidigt som möjligheterna till att utvecklas och göra karriär uppfattas som små hos såväl nuvarande arbetsgivare som i branschen.

5.5 Restaurangernas personalomsättning och uppfattningsgrad

Personalomsättningen på de undersökta restaurangerna varierar från 6,7% till 54,5% (se tabell 4). Två av de sju undersökta restaurangerna hade en högre personalomsättning under år 2008 än branschgenomsnittet, vilket för år 2008 beräknades vara 21,3%. Alla restauranger har ”Bra” som medelvärde för den generella uppfattningsgraden, gällande den psykosociala

arbetsmiljön, förutom en restaurang där medelvärdet för de anställdas generella uppfattningsgrad är ”Dålig”. Andelen av restaurangernas anställda som vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen varierar från 44,4% upp till 100% (se Tabell 4).

På den restaurangen i studien med lägst personalomsättning har samtliga anställda en generell uppfattningsgrad, gällande den psykosociala arbetsmiljön, som är ”Bra” eller ”Mycket bra” och majoriteten av de anställda vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen (se tabell 4). Ingen av de anställda har uppgett att de inte vill fortsätta att arbeta inom branschen, däremot är nästan två femtedelar osäkra på om de vill fortsätta. Påståendet ”Din arbetsgivare erbjuder goda möjligheter till kompetensutveckling” är det påstående som har fått lägst grad av instämmande, då majoriteten har uppgett att de ”Instämmer delvis” på detta påstående. ”Den sociala gemenskapen är god på Din arbetsplats” är det påstående som här har fått högst grad av instämmande av alla variabler, då majoriteten instämmer helt och resterande andel instämmer.

På den restaurangen i studien som har högst personalomsättning, har en tredjedel av de anställda den generella uppfattningsgraden ”Dålig”, gällande den psykosociala arbetsmiljön (se tabell 4). Medelvärdet för de anställdas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön hamnar ändå inom kategorin ”Bra”. Ingen av respondenterna har arbetat hos nuvarande arbetsgivare i mer än två år och de anställda har där gymnasieutbildning som högsta utbildningsnivå. Påståendet gällande huruvida den sociala gemenskapen är god på arbetsplatsen är här, liksom på den restaurangen i studien med lägst personalomsättning, det påstående som fått högst grad av instämmande då 83% av de anställda instämmer eller instämmer helt med påståendet. Lägst grad av instämmande har påståendena om man får lön efter prestation och kompetens samt gällande utvecklingsmöjligheterna hos den nuvarande arbetsgivaren, fått. Två tredjedelar av respondenterna på denna arbetsplats har en negativ uppfattning om dessa två variabler men samtliga anställda vill ändå fortsätta att arbeta i restaurangbranschen. Även på den restaurangen i studien med näst högst personalomsättning

Tabell 4. Restaurangernas personalomsättning kopplat till de anställdas generella uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön samt vilja att fortsätta arbeta inom restaurangbranschen, sorterad efter personalomsättning i stigande ordningsföljd (n=66).

Restaurang	Personalomsättning ^a	Uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön		Vill fortsätta arbeta inom restaurangbranschen ^d		
		Variationsvidd ^b	Uppfattning ^c	Nej	Kanske	Ja
R7	6,7%	21-29	Bra	0%	37,5%	62,5%
R4	11,8%	24-28	Bra	0%	25%	75%
R5	12,8%	10-32	Dålig	0%	0%	100%
R3	16,7%	27-32	Bra	0%	0%	100%
R6	17,1%	17-28	Bra	22,2%	33,3%	44,4%
R1	25,6%	18-32	Bra	0%	17,9%	82,1%
R2	54,5%	13-29	Bra	0%	0%	100%

a) Personalomsättning i procent under år 2008.

b) För de anställdas totala uppfattningspoäng där minsta möjliga poäng = 8 och högsta möjliga poäng = 32.

c) De anställdas medelvärde för den generella uppfattningsgraden Mycket dålig, Dålig, Bra och Mycket bra.

d) Andelen av restaurangernas anställda som inte vill, kanske vill och vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen.

har påståendet gällande lönen fått lägst grad av instämmande. Variationsvidden för de anställdas totala uppfattningspoäng är här även relativt stor och såväl ”Dålig”, ”Bra” som ”Mycket bra” finns representerade gällande den generella uppfattningsgraden bland de anställda.

På de fem restaurangerna i studien som har en lägre personalomsättning än branschens genomsnitt, är skillnaden generellt mindre mellan den som har lägst respektive högst total uppfattningspoäng av de anställda på varje arbetsplats, jämfört med de två restaurangerna i studien som har en högre personalomsättning än branschgenomsnittet (se tabell 4). Dock har en av restaurangerna, som har en lägre personalomsättning än genomsnittet, den största variationsvidden av alla restauranger som ingår i studien. Alla respondenter på denna restaurang har arbetat i mer än fem år hos den nuvarande arbetsgivaren och samtliga vill även fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen. Vidare utmärker sig tre av dessa fem restauranger genom att de anställda där har en högre utbildningsgrad, då de som saknar en utbildning inom restaurangområdet är lika många som de som har en utbildning på KY-, högskola eller annan eftergymnasial nivå. Gemensamt för samtliga restauranger, med en lägre personalomsättning än branschgenomsnittet, är att de anställda har minst instämmandegrad gällande påståendena om utvecklingsmöjligheterna hos den nuvarande arbetsgivaren och/eller i branschen. De restauranger som utmärker sig från detta är den restaurangen med minst samt den restaurangen med störst variationsvidd, gällande de anställdas totala uppfattningspoäng. På den restaurangen med minst variationsvidd har de anställda en positiv uppfattning till samtliga variabler och på den restaurangen med störst variationsvidd har de anställda även en övervägande negativ uppfattning gällande lönen. Vad som ytterligare är utmärkande för den restaurangen med minst variationsvidd, jämfört med de övriga restaurangerna, är att samtliga respondenter här uppgett ”Instämmer helt” gällande påståendet om hur väl man känner till företagets affärsidé. Även på den restaurangen med näst lägst variationsvidd har samtliga anställda uppgett ”Instämmer helt” gällande påståendet om hur väl man känner till hur de egna arbetsuppgifterna bidrar till att uppnå företagets mål och vision.

5.5 Sammanfattning av resultat

Bland studiens respondenter är 27 kvinnor och 39 män. Majoriteten har arbetat i mer än tre år i restaurangbranschen, på vissa arbetsplatser har samtliga arbetat i mer än fem år och på en restaurang har samtliga arbetat i mer än tio år i branschen. Gällande antal arbetade år på nuvarande arbetsplats är variationen stor bland respondenterna beroende på arbetsplats. På en restaurang har ingen arbetat i mer än två år, på en annan har ingen arbetat i mindre än två år och majoriteten har där arbetat i mer än fem år. Majoriteten av respondenterna har ingen eller en gymnasieutbildning inom restaurangområdet men även detta skiljer sig stort restaurangerna emellan. Den största andelen av kvinnorna arbetar inom arbetsområdet servering/matsal och bland männen arbetar majoriteten inom kök. En tredjedel av enkätrespondenterna har en ledarposition, vilket innehas av en större andel av männen än av andelen kvinnor. Detta förhållande gäller på fyra av sju restauranger, två av sju har en jämn fördelning av andelen män och kvinnor med ledarpositioner och en restaurang har uteslutande kvinnor på ledarpositionerna.

Den generella uppfattningsgraden angående den psykosociala arbetsmiljön skiljer sig inte markant beroende på utbildningsnivå. Däremot uppfattar en större andel, av dem som arbetat i restaurangbranschen i mer än tio år, den psykosociala arbetsmiljön som ”Dålig” än den andel som arbetat under en kortare tid i branschen. Samma förhållande gäller för arbetad tid på nuvarande arbetsplats. De som har en ledarposition har en positiv uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön i en större utsträckning än de som inte har en ledarposition.

Medianen för män och kvinnors inställning till de olika variablerna, som mäter den psykosociala arbetsmiljön, är relativt likartad men inställningen till de olika variablerna skiljer sig variablerna emellan. Högst grad av instämmande har variabeln om huruvida den sociala gemenskapen på arbetsplatsen är god, fått. Variablerna angående kännedom om företagets mål och vision samt hur de egna arbetsuppgifterna bidrar till att uppnå dessa har även de fått en hög grad av instämmande. Lägst instämmandegrad har variablerna angående utvecklingsmöjligheter hos den nuvarande arbetsgivaren samt huruvida man får lön efter prestation och kompetens, fått. Männerna anser sig i en högre grad delaktiga i beslut som rör deras arbetsuppgifter än kvinnorna gör.

Majoriteten av dem som vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som "Bra" eller "Mycket bra", endast sju av dessa 52 personer uppfattar den som "Dålig" eller "Mycket dålig". Bland dessa 52 har påståendena om huruvida den nuvarande arbetsgivaren erbjuder goda utvecklingsmöjligheter samt om man får lön efter prestation och kompetens, fått lägst grad av instämmande. Även variablerna om kännedom om företagets affärsidé samt delaktighet i beslut som rör ens arbetsuppgifter har fått en lägre grad av instämmande än de övriga variablerna. Personalomsättningen på de undersökta restaurangerna varierar från 6,7% till 54,5%. Alla restauranger, utom en, har en generell uppfattningsgrad för den psykosociala arbetsmiljön med medelvärdet på graden "Bra". Andelen av restaurangernas anställda som vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen varierar från 44,4% upp till 100%.

6 Diskussion

I detta kapitel knyts studiens resultat samman med de teorier som presenterats i uppsatsens bakgrundskapitel. Först diskuteras metoden och dess validitet och tillförlitlighet. Därefter följer en diskussion kring resultatet utifrån teorier om psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning.

6.1 Metoddiskussion

För att kunna säkerställa att frågorna behandlade det vi avsåg att undersöka diskuterades de med personerna som deltog i pilotstudien. De kvantitativa intervjufrågorna diskuterades med personalansvarig på restaurangen för pilotstudien och reviderades efter dennes kommentarer, för att säkerställa att frågorna gav svar om det som studien syftar till att undersöka. Intervjufrågorna förtydligades och förenklades för att undvika invecklade och irrelevanta svar, för att vi endast skulle få svar på det vi frågade om. Vid fältstudien märktes det att frågorna uppfattades likadant av samtliga personalansvariga, då de gav säkra och snabba svar på frågorna utan överflödig eller svårförståelig information. I och med den noggranna förberedelsen av studiens frågor anser vi att validiteten liksom reliabiliteten i vår studie är god gällande intervjufrågorna. I analysen av empirin från intervjuerna, där personalomsättningen beräknades, användes en beprövad formel inom personalekonomi. Även detta anser vi vara en reliabel metod som gav en god validitet. Angående enkätfrågornas reliabilitet anser vi den vara god då samtliga respondenter besvarade samtliga frågor i enkätformuläret. Detta tyder på att frågorna var utformade på ett lättbegripligt sätt, vilket ökar studiens tillförlitlighet. Gällande analysmetodens reliabilitet utfördes kontroller av inmatningen för var femte enkät, för att minimera risken för slumpmässiga fel. Vidare var en deskriptiv bearbetning av informationen en lämplig analysmetod då empirin som samlades in var av kvantitativt slag.

Väl värt att diskutera är även vad vi skulle kunna ha gjort för att motivera fler restauranger i urvalet till att delta i studien. Vi anser dock att den metod vi använde var så pass motiverande som den kunde bli genom att vi i ett inledande telefonsamtal, i god tid inför studien, kortfattat informerade restaurangens personalansvariga om studiens syfte, användningsområde, vikten av deras deltagande samt tidsåtgång. Detta i enlighet med Esaiasson m.fl. (2007) som menar på fördelen att, i god tid, informera och förbereda intervjurespondenter i ett telefonsamtal. I vissa fall kunde personer som var osäkra på om de ville delta motiveras genom att vi ytterligare påpekade vikten av deras deltagande samt den korta tidsåtgången för studien.

Valet att använda enkäter för att samla in empiri anser vi vara klokt då deltagandet endast krävde en till två minuter av respondenternas tid, vilket var nödvändigt då studien utfördes på respondenternas arbetstid. Även intervjuerna med restaurangernas personalansvariga hölls korta för att minimera tidsåtgången och således motivera dem till att delta. En nackdel i vår undersökningsmetod var att ingen möjlighet fanns till att delta på ett personalmöte på respektive arbetsplats, på grund av tidsramen för uppsatsen. Detta tror vi skulle ha ökat respondenternas motivation till att besvara frågorna högst uppriktigt. Förvisso är det omöjligt att veta om eller hur detta skulle ha påverkat resultatet. Enligt Esaiasson m.fl. (2007) kan ett följebrev ändå vara tillräckligt för att motivera respondenterna till att delta uppriktigt. Tidsramen för uppsatsen omöjliggjorde även att fler återbesök skulle kunna göras på restaurangerna, för att på så vis kunna innefatta fler respondenter på varje arbetsplats i studien. Enkätrespondenterna i vår studie är endast 66 till antalet vilket medför att resultatet inte kan ses som generaliserbart för varken urvalet eller populationen. Däremot kan studiens resultat ge intressanta infallsvinklar på ett ämnesområde som är relativt utforskat, enligt

Lundquist (2005) i Pipping-Ekström m.fl. (2006). Detta kan i sin tur väcka intresse för att bedriva framtida forskning inom området samt även bidra till att väcka intresse och diskussioner om den psykosociala arbetsmiljön bland arbetsgivare och arbetstagare i restaurangbranschen.

6.2 Resultatdiskussion

Sju av totalt 16 restauranger valde att delta i vår studie, vilket innebär ett bortfall på 56%. Orsakerna till att en så pass stor andel av restaurangerna valde att inte delta kan man endast spekulera i. Gemensamt för restaurangerna som inte deltog var att de, som skäl till att inte delta, angav att det inte fanns tid för varken intervju eller enkätundersökning. En restaurang uppgav först att de ville delta men vid besöket uteblev intervjun och endast ett fåtal anställda hade möjlighet att delta i enkätundersökningen. Denna restaurang uteslöts på grund av tidsbrist för studien och uppsatsskrivandet. Bland de personalansvariga som genast avböjde till att delta i studien uppfattades deras inställning till studien som skeptisk och ointresserad. Anledningen till detta skulle kunna vara att de har ett lågt intresse för utbildning och forskning inom restaurangområdet och/eller ett lågt intresse för personalfrågor. Detta skulle kunna bero på företagets klimat och personalpolicy och eventuellt en oro för studiens resultat samt att frågorna kan väcka en diskussion bland personalen. En omvänd inställning bland de deltagande restaurangerna i studien skulle kunna vara anledningen till att deras personalansvariga tackade ja till att delta. Oavsett skälen till att delta eller inte delta i studien, anser vi det troligt att resultatet påverkades av bortfallet, eventuellt genom att respondenterna var mer positivt inställda till sin psykosociala arbetsmiljö än på de restauranger i urvalet som inte deltog i studien. Trots detta visar ändå resultatet på tendenser till ett uppreparande mönster bland de deltagande restaurangerna som är intressant att diskutera.

6.2.1 Motivation, arbetstillfredsställelse och psykosocial arbetsmiljö

Studiens primära upptäckt är att hela 78,8% av respondenterna på de undersökta restaurangerna vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen. Detta tyder på att de, i motsats till tidigare forskningsrön av Englund och Fierro (2006), inte ser branschen som en genomgångsbransch. Vad gäller viljan att fortsätta att arbeta i restaurangbranschen, tenderar kvinnorna vara osäkra i en större utsträckning än männen. Graden av tveksamhet kan även härledas till arbetsområde då de som arbetar inom området servering/matsal är mer osäkra än inom området kök. Detta kan bero på både arbetsområde samt könsfördelningen inom respektive område, då en större andel av kvinnorna arbetar inom servering/matsal och en större andel av männen arbetar inom området kök. Historiskt sett har kökspersonal haft bättre arbetsförhållanden än serveringspersonalen med kortare arbetsvecka, säkrare inkomst och högre status (Jarnhammar, 2005). Detta gällde även för männen som arbetade i matsalen, vilka tidigare hade större möjlighet än kvinnorna att göra karriär inom restaurangbranschen. Enligt Gustafsson (2006), i Pipping-Ekström (2006), råder dessa förhållanden än idag vilket även speglas i vår studie då en större andel män än andelen kvinnor besitter en ledarposition liksom att färre kvinnor arbetar inom arbetsområdet kök. Vidare anser inte kvinnorna i samma utsträckning som männen att de är delaktiga i beslut som rör deras arbetsuppgifter eller att de har goda möjligheter att göra karriär inom restaurangbranschen.

De två respondenter som inte vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen uppfattar, totalt sett, den psykosociala arbetsmiljön som ”Bra” liksom nio av de tolv som kanske vill fortsätta. Mest överraskande är att sju av de 52 respondenter som vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som ”Dålig” eller ”Mycket

dålig”. Frågan är då vad som får dessa personer att vilja respektive inte vilja fortsätta att arbeta i branschen.

Enligt AML (2003: 365, II kap, § I) är arbetsgivaren inte bara skyldig att förebygga ohälsa och olycksfall på arbetsplatsen utan även att se till att en god arbetsmiljö upprätthålls. Detta kännetecknas bland annat av att arbetstagaren erbjuds personlig och yrkesmässig utveckling samt självbestämmande och yrkesmässigt ansvar. De som inte vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen var minst positiva till graden av medbestämmande samt utvecklings- och karriärmöjligheterna hos nuvarande arbetsgivare och i branschen. Utvecklings- och karriärmöjligheterna var även det som de som kanske vill fortsätta i branschen uppfattade som minst bra. Dessa var mest positiva till den sociala gemenskapen och de hade även god kännedom om företagets mål och vision samt hur deras arbetsuppgifter bidrog till att uppnå dem.

Av dem som vill fortsätta att arbeta i branschen, men som ändå uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som dålig, var instämmandegraden lägst gällande påståendena om utvecklingsmöjligheter hos nuvarande arbetsgivare samt gällande lönen. De hade även en liten kännedom om företagets mål och vision samt upplevde en låg delaktighet i beslut rörande deras arbetsuppgifter. Dock anser en övervägande andel av dessa att den sociala gemenskapen är god på arbetsplatsen. Detta kan betyda att det är hur man uppfattar utvecklings- och karriärmöjligheterna inom restaurangbranschen som är det mest betydande för om man vill eller inte vill fortsätta att arbeta inom branschen. En indikator på detta är att de som vill stanna, men som ändå uppfattar den psykosociala arbetsmiljön som mindre positiv, ser utvecklingsmöjligheter i branschen men inte på den nuvarande arbetsplatsen. Enligt studien brister arbetsgivare i restaurangbranschen i många fall på punkten i AML (2003: 365, II kap, § I) gällande att erbjuda de anställda möjligheter till kompetensutveckling. Detta resultat speglar även den nuvarande ordföranden i HRF:s uttalande om att arbetsgivarna i branschen erbjuder arbetstagarna små kompetensutvecklings- och karriärmöjligheter (Restauratören, 2008). Vidare menar ordföranden att detta, i kombination med osäkra anställningsvillkor och låga löner, gör att anställda inom restaurangbranschen inte motiveras att satsa på branschen. Enligt Eriksson-Zetterquist m.fl. (2006) menar även Maslow och Herzberg att karriär- och utvecklingsmöjligheter är avgörande för motivation och arbetstillfredsställelse

Vidare kan man se att den sociala gemenskapen på arbetsplatsen uppfattas som god av nästintill samtliga respondenter. Detta anses vara av stor vikt i organisationer med en otydlig formell organisationsstruktur, där man till exempel inte känner till företagets mål och vision eller hur man bidrar till att uppnå dessa genom sina arbetsuppgifter (Rubenowitz, 2004). Historiskt sett har den sociala gemenskapen i restaurangbranschen varit avgörande för personalen då de i samhället samt av arbetsgivaren och gästerna haft en mycket låg status och stått i en beroendeställning till såväl arbetsgivaren som gästerna (Jarnhammar, 2005). Det är vanligt i okvalificerade yrken att arbetsgruppen skapar normer och strukturer, då organisationsstrukturen brister, som i sin tur skapar trivsel, meningsfullhet, samhörighet, trygghet och lojalitet (Rubenowitz, 2004). Utifrån Maslow's teorier är lön, jobsäkerhet samt sociala kontakter och lagarbete några av de mer basala behoven för människan i arbetslivet (Eriksson-Zetterquist m.fl., 2006). Herzberg kallar dessa behov, vilka rör individens omgivning snarare än arbetet i sig självt, för hygienfaktorer. Dessa behovs- och hygienfaktorer kan inte höja arbetsmotivationen men de kan däremot sänka motivationen om de anses vara otillfredsställda. Detta bekräftas i vår studie av att såväl de som är tveksamma till om de vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen som de som vill fortsätta, har en

mindre positiv uppfattning angående lönen. Detta missnöje verkar dock vägas upp av den goda sociala gemenskapen på arbetsplatsen, vilket kan vara ett av skälen till att de kan tänka sig att fortsätta att arbeta i branschen. Enligt Gustafsson och Mossberg (2008) finns idag ett flertal restaurangutbildningar på en eftergymnasial nivå. I studien kan vi se att majoriteten (63,5%) av dem som vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen har utbildning inom restaurangområdet på gymnasienivå eller högre. Detta tyder på att det är av betydelse att få behovet av vidareutveckling tillfredsställt för att man ska motiveras till att fortsätta att arbeta i branschen, vilket styrker Maslow's och Herzberg's teorier om behov och motivation (Eriksson-Zetterquist m.fl., 2006). Utbildad och erfaren personal är även ett sätt för arbetsgivaren att uppnå bättre lönsamhet genom effektivitets- och kvalitetssäkring (Gustafsson & Mossberg, 2008).

Gällande variabeln om antal arbetade år i restaurangbranschen tycks man få en mindre positiv uppfattning till den psykosociala arbetsmiljön ju längre man har arbetat i branschen. I enlighet med Maslow's behovspyramid (Eriksson-Zetterquist m.fl., 2006) kan detta bero på att individens behov förändras och en strävan mot att få de högre behoven uppfyllda utvecklas allt eftersom individen utvecklas och får de lägre behoven uppfyllda. En bidragande orsak till att missnöjet ökar med antal arbetade år kan vara att individens växande behov av utveckling och självförverkligande inte möts av branschen eller arbetsgivaren. Ett liknande mönster verkar även vara skönjbart gällande variabeln om antal arbetade år på nuvarande arbetsplats.

De med en ledarposition tenderar ha en mer positiv uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön än de som inte har en ledarposition. Trots detta tycks de med en ledarposition inte ha en större vilja att fortsätta i branschen än de utan ledarposition. Vidare visar studien på en tendens till att viljan att fortsätta att arbeta i branschen är mindre bland kvinnor med ledarposition än bland männen med ledarposition. Vad detta beror på kan vi endast spekulera i. Angående påståendet om huruvida man får lön efter prestation och kompetens har 42,9% av de kvinnliga ledarna uppgett att de "Instämmer" eller "Instämmer helt" medan motsvarande instämmandegrad bland männen med ledarposition är 73,3%. Lönen kan därmed vara ett skäl till att en mindre andel av de kvinnliga ledarna än andelen manliga ledare vill fortsätta att arbeta inom branschen. Ytterligare en anledning till detta resultat skulle kunna vara att kvinnor har en lägre status än männen i branschen, enligt Gustafsson (2006) i Pipping-Ekström (2006), vilket vi tror kan försvåra för kvinnor att vara ledare.

6.2.2 Restaurangernas personalomsättning

De två restauranger som har lägst personalomsättning (6,7% respektive 11,8%) har en relativt liten variationsvidd vad gäller respondenternas totala uppfattningspoäng. Majoriteten av respondenterna på dessa restauranger vill fortsätta att arbeta i restaurangbranschen men på den ena restaurangen är respondenterna tveksamma i en större utsträckning. Bland respondenterna på denna restaurang har påståendet om huruvida den sociala gemenskapen är god fått högst instämmandegrad av nöjdhetsvariablerna. På den andra restaurangen motsvaras detta av påståendet gällande kännedom om hur arbetsuppgifterna bidrar till att nå företagets mål. Detta kan kopplas till teorier om organisationsstrukturens betydelse för arbetstillfredsställelsen, då den sociala gemenskapen ofta växer sig starkare i arbetsgruppen när organisationen har en otydlig formell organisationsstruktur (Rubenowitz, 2004). Liksom generellt för studiens respondenter kan det innebära att en god social gemenskap på arbetsplatsen håller personalomsättningen på en låg nivå, trots att de anställda är tveksamma till om de vill fortsätta att arbeta inom branschen.

Den restaurangen med överlägset högst personalomsättning har fått lägst grad av instämmande av de anställda i påståendet om huruvida arbetsgivaren erbjuder goda möjligheter till kompetensutveckling samt om man får lön efter prestation och kompetens. Detta överensstämmer med den generella uppfattningen bland studiens respondenter. Vad som skiljer denna restaurang från de övriga restaurangerna är att de har näst störst variationsvidd gällande de anställdas totala uppfattningspoäng för den psykosociala arbetsmiljön (13-29), vilket innebär att såväl uppfattningsgraderna ”Dålig”, ”Bra” som ”Mycket bra” finns representerad bland de anställda. Vidare är personalomsättningen på denna restaurang dubbelt så hög som både den restaurang med näst högst personalomsättning i studien (25,6%) som restaurangbranschens medel för personalomsättning (21,3%). Trots detta vill samtliga respondenter på restaurangen fortsätta att arbeta i restaurangbranschen. Således är det inte branschens psykosociala arbetsmiljö i helhet som de är missnöjda med. Huruvida den sociala gemenskapen är god är det påstående där flest instämmer (83%). Enligt Johanson och Johrén (2007) kan en hög personalomsättning skapa en högre arbetsbelastning för dem som arbetar kvar och som därmed tvingas ”täcka upp” för de nyanställda. Den omstrukturering, som personalomsättningen medför, kan skapa oro i arbetsgruppen vilket i sin tur kan leda till såväl sjukfrånvaro och att ännu fler avslutar sin anställning. Samtidigt kan det innebära att arbetsgruppens sociala gemenskap växer sig starkare (Rubenowitz, 2004). Detta kan vara anledningen till att personalen på restaurangen med studiens högsta personalomsättning anser att den sociala gemenskapen är god, trots att de är mindre positiva till den psykosociala arbetsmiljön i övrigt.

Några samband mellan restaurangernas generella uppfattningsgrad och personalomsättning är svåra att identifiera. Något vi dock kan diskutera är sambandet mellan variationsvidden för respondenternas totala uppfattningspoäng och personalomsättningen på respektive restaurang, då dessa tycks öka i relation till varandra. Enda undantaget till denna sambandstendens är den restaurang som har den tredje lägsta personalomsättningen men som samtidigt har den största variationsvidden i uppfattningspoäng och även den lägsta generella uppfattningsgraden av restaurangerna i studien. Trots detta vill samtliga respondenter på denna restaurang fortsätta att arbeta i restaurangbranschen. Historiskt sett har restaurangbranschen haft stora motsättningar mellan såväl olika arbetsplatser som olika arbetsområden, vilka tros bero på skillnader gällande status, lön och arbetsvillkor (Jarnhammar, 2005). Enligt Gustafsson (2006), i Pipping-Ekström (2006), finns dessa tendenser fortfarande kvar bland restauranganställda idag, då kocken fortfarande har en högre status än servitören och männen en högre status än kvinnorna. Granström (2000) menar att en brist på ramar och rutiner kan göra att individuella problem och intressen ges utrymme att dominera på arbetsplatsen. Konflikter och missförstånd läggs då över på individer istället för på organisationen. Om organisationsstrukturen däremot är tydlig vet de anställda vad som förväntas av dem och vad de i gengäld kan förvänta sig av företaget. Då blir individuella intressen och sociala normer mindre dominerande och företagets mål kan istället skapa gemenskap och enighet för arbetsgruppen. Om det förhåller sig så, att omfattningen för den totala uppfattningspoängens variationsvidd visar på graden av enighet bland de anställda, skulle en hög grad av enighet bland de anställda i sin tur kunna leda till en lägre personalomsättning. Detta är dock ingenting som kan bekräftas av vår studie utan kräver vidare forskning.

7 Slutsummering

Vi har valt att avsluta uppsatsen med en slutsummering istället för en slutsats, då studiens omfattning är för liten för att några generella slutsatser om urvalet och populationen ska kunna dras. Däremot innehåller studien vissa utmärkande mönster och tendenser vilka är väl värda att summera. Resultatet visar på att majoriteten (78,8%) av de anställda vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen, trots att utvecklings- och karriärmöjligheterna på den nuvarande arbetsplatsen liksom i branschen anses som små. Detta resultat motsäger Englund och Fierros (2006) forskning på området, vilka menar att såväl arbetsgivare som arbetstagare ser branschen som en genomgångsbransch. Studiens resultat stärker däremot Ella Niias uttalande om att de kompetensutvecklings- och karriärmöjligheter, som restaurangbranschens arbetsgivare erbjuder, inte motiverar arbetstagarna till att satsa på branschen (Dickson, 2008). Studien visar på att den sociala gemenskapen anses som god av de flesta respondenter men inget tyder på att detta påverkar restaurangens personalomsättning. Vi kan inte heller fastställa något tydligt samband mellan de anställdas uppfattning om den psykosociala arbetsmiljön och restaurangernas personalomsättning. Däremot kan vi se en tendens till samband mellan restaurangernas variationsvidd för den totala uppfattningspoängen och personalomsättningen, då de tycks öka i relation till varandra. Vidare anser vi det vara av största vikt att såväl samhället som arbetsgivarna tar sitt ansvar att utveckla arbetsförhållandena och utvecklingsmöjligheterna för branschens anställda, då branschens betydelse förutspås öka inom en 15-årsperiod och bli en av de svenska basnäringarna (Hulth, 2005, refererad av Jonsson, m.fl., 2005, i Pipping-Ekström, 2006).

Referenser

- Arnek, B. (2009). Statistikansvarig på Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare. Telefonintervju 2009-04-14.
- Catasús, B. (2008). *Boken om nyckeltal*. Malmö: Liber
- Dickson, N. (2008). Schyssta villkor ger bra personal. *Restauratören*, 26, 6.
- Ejlertsson, G. (2003). *Statistik för hälsovetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Englund, P. & Fierro, R. (2006). *Alla kan inte vara Riche – En studie om personalomsättningen i hotell- och restaurangbranschen*. (Magisteruppsats). Stockholm: Företagsekonomiska institutionen, Stockholms Universitet.
- Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T. & Styhre, A. (2006). *Organisation och organisering*. Malmö: Liber AB.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscirkarsson, H. & Wängnerud, L. (2007). *Metodpraktikan - Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Tredje upplagan. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Granström, K. (2000). *Dynamik i arbetsgrupper. Om grupprocesser på arbetet*. Lund: Studentlitteratur.
- Gustafsson, I-B. (2006). I Pipping-Ekström, M. (Red.) (2006). *Genus på krogen*. Örebro: Örebro Universitet.
- Gustafsson, I-B. (Red.) & Mossberg, L. (Red.) (2008). *Service på restaurang*. Lund: Studentlitteratur.
- Halling, B., Karlsson, P., Leijding, T. & Siggstedt, E. (2002). *Hälsoutveckling - Att bygga det friska företaget*. Näsviken: Björn Lundén Information AB.
- Hansen, K. V. (2005). *Restaurant Meal Experiences from Customers' Perspektiv – A Grounded Theory Approach*. (Doktorsavhandling). Örebro: Institutionen för restaurang- och måltidskunskap, Örebro universitet.
- Hällsten, F. (2000). *Personalekonomi och "det goda"*. Om etik och effektivitet i arbetet. (Licentiatuppsats). Göteborg: Företagsekonomiska institutionen, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet.
- Johanson, U. & Johrén, A. (2007). *Personalekonomi idag*. Uppsala: Uppsala Publishing House.
- Jonsson, I.M., Nygren, T. & Pipping-Ekström, M. (2005). Mentorskap, mat- och vinkunskap, arbetskläder, yrkesbenämningar. Nycklar till positionering av genus i restaurangmiljön. I Pipping-Ekström, M. (Red.) (2006). *Genus på krogen*. Örebro: Örebro Universitet.

Lundqvist, H. (2005). Lågstatusjobb på högstatuskrogar. Serveringsarbetets degradering och feminisering 1950–2000. I Pipping-Ekström, M. (Red.) (2006). *Genus på krogen*. Örebro: Örebro Universitet.

Mölstad, M. (Red.) (2009). *White Guide: Sveriges bästa restauranger*. Stockholm: Millhouse.

Rubenowitz, S. (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Sparrman, J. (2009). Kommunikationsstrategi, HRF. Telefonintervju 2009-05-06.

Statistiska centralbyrån (2009). *Ingångssida för söktjänster för SNI*. Hämtad 2009-04-14 från <http://www.foretagsregistret.scb.se/>

Statistiska centralbyrån (2003). *Pressinformation från SCB. Sysselsättningsstatistik: Med fokus på sjukfrånvaro, sysselsättning och personalomsättning*. Hämtad 2009-05-26 från <http://www.scb.se/statistik/AM/AM0207/2000I02/press260am0207.pdf>

Stukat, S. (1993). *Statistikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.

Wahlgren, L. (2008). *SPSS steg för steg*. Lund: Studentlitteratur.

Wikipedia (2009). *Smörgåsnisse*. Hämtad 2009-05-26 från <http://sv.wikipedia.org/wiki/Sm%C3%B6rg%C3%A5snisse>

Bilaga 1 Följebrev och intervjufrågor till personalansvarig

Hej,

Översänder här de frågor som vi vill ställa till Dig vid en kort intervju efter överenskommelse. Dina svar kommer att användas i en kandidatuppsats för Restaurangmanagerprogrammet vid Institutionen för mat, hälsa & miljö, Göteborgs Universitet. Det vi vill undersöka är vad som kan få bra medarbetare att stanna inom företaget och branschen. Uppsatsen kommer att publiceras på Göteborgs Universitets hemsida efter examination, vilken beräknas vara under juni månad 2009.

Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt, det är därmed endast vi författare som kommer att behandla uppgifterna och ingen annan kommer att känna till vem Du är eller på vilket företag Du arbetar.

Vi vill uppmärksamma Dig på att Din medverkan är högst frivillig samtidigt som den är av stor vikt för vår studies resultat. Vår önskan är därför att Du deltar och svarar uppriktigt.

Stort tack för Din medverkan!

Kontakta oss gärna om Du har några frågor eller funderingar på:

██████████ eller ██████████.

Med vänliga hälsningar

Maria C. Persson & Christine Olsson Lindh
Restaurangmanagerprogrammet (180 hp)
GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för mat, hälsa & miljö

Intervjufrågor till personalansvarig

1. Vilka är Era öppettider?
2. Vid vilken tidpunkt, veckodag och period har Er restaurang störst personalbemanning?
 - Hur stor är då bemanningen inom respektive arbetsområde?
(Servering/Matsal, Bar/Sommelier, Kök, Disk/Sanitet, Annat: _____)
3. Hur många personer har passerat Ert lönesystem under år 2008?
 - Hur många av dessa hade en tidsbegränsad anställning?
4. Hur många av de som passerade lönesystemet nyanställdes under år 2008?
 - Hur många av dessa hade en tidsbegränsad anställning?
5. Hur många av de som passerade lönesystemet avslutade sin anställning under år 2008?
 - Hur många av dessa hade en tidsbegränsad anställning?
6. Hur stor omsättning hade Er restaurang under det senast avslutade räkenskapsåret?

Bilaga 2 Följebrev och enkät till anställda

Uppgifterna som Du delger oss kommer vi använda för att ta reda på hur restauranganställda uppfattar arbetsmiljön på sin arbetsplats och inom branschen. Enkäten innefattar 15 frågor och tar 1–2 minuter att fylla i. **Vi vill uppmärksamma Dig på att Din medverkan är högst frivillig samtidigt som den är av stor vikt för vår studies resultat.** Vår önskan är därför att Du deltar och svarar uppriktigt. **Ditt deltagande är anonymt och alla svar behandlas konfidentiellt**, det är därmed endast vi författare som kommer att behandla uppgifterna och ingen annan kommer att känna till vilken restaurang Du arbetar på. C-uppsatsen kommer att publiceras på Göteborgs Universitets hemsida efter examination, vilken beräknas vara under juni månad 2009.

1. Vad har Du för högsta utbildning inom restaurangområdet? (Kryssa i 1 alternativ)

- Ingen
- Gymnasium
- KY
- Högskola
- Annan eftergymnasial utbildning: _____

2. Hur länge har Du arbetat inom restaurangbranschen? (Kryssa i 1 alternativ)

- mindre än 1 år
- 1 – 2 år
- 3 – 4 år
- 5 – 10 år
- mer än 10 år

3. Hur länge har Du sammanlagt arbetat på Din nuvarande arbetsplats?

(Kryssa i 1 alternativ)

- mindre än 6 månader
- ½ - 1 år
- 1 – 2 år
- 2 – 5 år
- mer än 5 år

4. Vilket arbetsområde arbetar Du främst inom? (Kryssa i 1 alternativ)

- Servering/Matsal
- Bar/Sommelier
- Kök
- Disk/Sanitet
- Annat: _____

5. Har du en ledarposition? Ja Nej

Ringa in det alternativ som Du tycker passar för hur väl påståendet stämmer in.

6. Din nuvarande arbetsgivare erbjuder goda möjligheter till kompetensutveckling.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

7. Den sociala gemenskapen är god på Din arbetsplats.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

8. Du känner väl till företagets affärsidé (mål och vision).

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

9. Du vet hur Dina arbetsuppgifter bidrar till att nå företagets mål och vision.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

10. Du är delaktig i beslut eller planering som påverkar hur Ditt arbete skall utföras.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

11. Du vet vem Du ska vända Dig till på företaget om Du eller en medarbetare blir mobbad eller utsätts för trakasserier.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

12. Du får lön efter prestation och kompetens för Dina arbetsuppgifter.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

13. Det finns goda möjligheter för Dig att utveckla Din kompetens och göra karriär inom restaurangbranschen.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

14. Du vill fortsätta att arbeta inom restaurangbranschen.

Instämmer inte alls Instämmer delvis Instämmer Instämmer helt

15. Du är: Kvinna Man

Stort tack för Din medverkan!

Bilaga 3 Tabell 1

Tabell 1. Beskrivning av enkätrespondenterna utbildningsnivå samt yrkeserfarenhet inom restaurangområdet, totalt och fördelat på kön (n=66).

		Kvinna	Man	Total
		Antal	Antal	Antal
Högsta utbildning inom restaurangområdet	Ingen	11	17	28
	Gymnasium	10	19	29
	KY	1	1	2
	Högskola	2	1	3
	Annan eftergymnasial utbildning	3	1	4
Antal arbetade år inom restaurangbranschen	Mindre än 1 år	1	0	1
	1-2 år	0	2	2
	3-4 år	3	5	8
	5-10 år	7	10	17
	Mer än 10 år	16	22	38
Antal arbetade år på nuvarande arbetsplats	Mindre än 6 månader	2	1	3
	1/2-1 år	3	3	6
	1-2 år	2	12	14
	2-5 år	12	14	26
	Mer än 5 år	8	9	17
Arbetsområde	Servering/Matsal	18	12	30
	Bar/Sommelier	2	6	8
	Kök	6	19	25
	Disk/Sanitet	1	1	2
	Annat	0	1	1
Ledarposition	Ingen ledarposition	20	24	44
	Ledarposition	7	15	22