



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP

Arbetsstillfredsställelse i mottagningskök på förskolor

Jessica Bäckström

Matilda Malm

Rapportnummer: VT12-56

Uppsats/Examensarbete: Examensarbetet i kostvetenskap 15 hp

Program/kurs: Kostekonomprogrammet med inriktning mot ledarskap 180 hp

Nivå: Grundnivå

Termin/år: Vt/12

Handledare: Kerstin Bergström

Examinator: Helena Åberg



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP IKI

Rapportnummer: VT12-56

Titel: Arbetstillfredsställelsen i mottagningskök på förskolor

Författare: Jessica Bäckström, Matilda Malm

Uppsats/examensarbete: Kandidatuppsats/kostvetenskap 15 hp

Program/kurs: Kostekonomprogrammet med inriktning mot ledarskap 180 hp

Nivå: Grundnivå

Handledare: Kerstin Bergström

Examinator: Helena Åberg

Antal sidor: 39

Termin/år: Vt 2012

Nyckelord: Arbetsmotivation, ekonomibiträde, trivsel

Sammanfattning

Utifrån erfarenheter i arbetslivet samt verksamhetsförlagd utbildning har vi fått en översikt över arbetssituationen i mottagningskök och hur de optimala förhållandena i måltidsverksamheten styrs för medarbetarna. Kandidatuppsatsens syfte är att undersöka hur anställda i mottagningskök på förskolor upplever sin arbetssituation. På grund av ekonomiska och andra styrande faktorer i kommuner väljer man för det mesta att tillämpa mottagningskök på förskolor då det anses vara mer lönsamt. Än idag är det svagt undersökt om mottagningskök är det mest optimala för en medarbetare att kunna känna arbetstillfredsstälde. I studien har en kvalitativ intervjuundersökning utförts med ekonomibiträden i mottagningskök, vi har också samtalat med områdeschefen och enhetschefen i kommunen. Studien indikerar att det viktigaste är att få personalen att påverka sitt arbete, känna trivsel och vara delaktig i sitt arbete. Avståndet till arbetet var av betydelse, lönen och även arbetstiderna hade effekt. Ansvar hade respondenterna delade meningar om och viss personal ville ha mer ansvar än andra när det gällde att tillaga mat. Ansvar över ekonomi i köket och bra stöttning från chefen för att ha möjlighet till att ta det ekonomiska ansvaret var även betydelsefullt. Utveckling i arbetet var inte av stor betydelse för respondenterna och man förväntade sig inte en framtid i yrket. Respondenterna ville ha mer frihet till inköp på mottagningsköken och ansåg att det var styrt och möjlighet till påverkan saknades. För framtida forskning och relevans för mottagningsköken behövs en grundläggande studie för att se över och sammanställa för förbättring, inte enbart de ekonomiska aspekterna utan även medarbetarnas arbetsförhållanden.

Nyckelord: Arbetsmotivation, ekonomibiträde, trivsel

Innehåll

INLEDNING	1
BAKGRUND	2
HUMAN RESOURCE- PERSPEKTIVET	2
FÖRETAGSUTVECKLING.....	2
MÄNSKLIGA BEHOV I ARBETSLIVET	3
ARBETSMOTIVATION	4
SERVICE, INTRODUKTION OCH UTBILDNING	5
YRKESTITEL FÖR ANSTÄLLDA I MÅLTIDSVERKSAMHETER	6
LEDARSKAP	7
RIKTLINJER INOM FÖRSKOLA.....	7
BEGREPP	7
OFFENTLIGA RESTAURANGER	7
TILLAGNINGSKÖK	8
CENTRALKÖK	8
MOTTAGNINGSKÖK FÖR VARM HUVUDKOMPONENT	8
MOTTAGNINGSKÖK FÖR KALL HUVUDKOMPONENT	8
MOTTAGNINGSKÖK FÖR FRYST HUVUDKOMPONENT.....	8
PRODUKTIONSMETODER I STORHUSHÅLL	8
VERKSAMHETSBEKRIVNING	9
ALLMÄNT OM KOMMUNEN	9
OMRÅDESCHEFENS EGNA RESONEMANG KRING MOTTAGNINGSKÖK	10
POLICY FÖR LEDARE OCH MEDARBETARE I EXEMPELKOMMUNEN	10
KÄLLKRITIK	11
PROBLEMATISERING	11
SYFTE	12
FRÅGESTÄLLNINGAR	12
METOD	12
STUDIENS DESIGN	12
URVAL	12
GENOMFÖRANDE AV INTERVJU	13
BEARBETNING OCH ANALYS AV INTERVJUER.....	15
ETIK	15
VALIDITET OCH RELIABILITET	15
RESULTAT	16
NÄRA TILL JOBBET.....	16
ARBETSTIDERNÄ	17
LÖN	17
ANSVAR	17

UTVECKLING.....	18
PÅVERKAN I ARBETET.....	18
UTBILDNING.....	19
CHEF/LEDARSKAP.....	19
BEHOV PÅ ARBETSPLATSEN	20
TRIVSEL.....	20
YRKESTITEL	21
FRAMTIDEN	21
FÖRETAGSKULTUR	21
<u>DISKUSSION</u>	22
METODDISKUSSION	22
RESULTATDISKUSSION.....	23
<i>POSITIVT TILL ARBETSSITUATIONEN I MOTTAGNINGSKÖK</i>	<i>23</i>
<i>NEGATIVT TILL ARBETSSITUATIONEN I MOTTAGNINGSKÖK.....</i>	<i>25</i>
KONKLUSION.....	26
<u>REFERENSER.....</u>	28
BILAGA 1- INFORMATIONSBLAD ANGÅENDE INTRESSEANMÄLAN.....	30
BILAGA 2 INTERVJUGUIDE SOM SKICKADE VIA MAIL TILL RESPONDENTERNA.....	31
BILAGA 3 INTERVJUGUIDE SOM ANVÄNDES AV OSS UNDER INTERVJUN MED STÖDORD	32

Förord

Nu är kandidatuppsatsen äntligen fullbordad, det hade inte varit möjligt utan vissa personer i vår närhet.

Vi vill börja med att tacka vår fantastiska handledare Kerstin Bergström som har guidat oss genom en intressant och givande uppsats som vi kan ha stor lärdom av i vår framtida yrkesroll.

Ett innerligt tack till de personer som har medverkat i intervjun och har gjort det möjligt att utföra studien. Vi tackar områdeschefen och enhetschefen i studien för ett gott samarbete.

Sist vill jag Matilda tacka min fantastiska vän och studiekollega Jessica för att vi har rott denna uppsats i hamn och för ett gott samarbete.

Jag Jessica vill tacka Matilda för den glädje du spridit under vår uppsats och ett gott samarbete med givande diskussioner för den färdiga uppsatsen.

Göteborg den 23 maj 2012

Jessica Bäckström och Matilda Malm

Inledning

Enligt Bolman och Deal (2008) existerar organisationer för att uppfylla människors behov, inte tvärtom. Människan och organisationer behöver varandra. Organisationer behöver nya idéer, energi, kunskaper och färdigheter. Människan behöver lön och möjligheten att utvecklas och göra karriär. När överensstämmelsen mellan individ och system är svag blir minst en av parterna lidande. Antingen utnyttjar organisationen människorna eller tvärtom, eller så går båda förlorande ur spelet. När överensstämmelsen mellan systemet och individen är god tjänar båda parterna på det här (Bolman & Deal, 2008). Individerna får ett meningsfullt arbete som skänker dem tillfredsställelse och organisationen får den kunskap och energi som behövs för att lyckas. Man vinner mycket på att ha sina anställda motiverade i sitt arbete eftersom motivation bidrar till högre effektivitet och arbetsglädje hos medarbetare (Adair, 2006). Det finns många sätt att utveckla sin personal men det finns inget som säger att det ena är bättre än det andra (Bolman & Deal, 2008). För en organisations väg till framgång är det betydelsefullt att medarbetarna har ett engagemang att vilja arbeta framåt menar Kronvall, Olsson och Sköldborg (1991).

När man har mottagningskök i kommunerna är det viktigt att inte bara se på de ekonomiska aspekterna. En aspekt är hur medarbetarna uppfattar sin arbetssituation och en annan handlar om hur ledarskap påverkar deras arbetstillfredsställelse. Det är betydelsefullt att en ledare känner till hur man leder sina medarbetare i mottagningskök. Att känslan av arbetsmotivation till sitt yrke och även stolthet är optimal för medarbetaren och att man tar sitt ansvar som medarbetare i organisationen. Ledarskap, företagskultur, behov och motivation är betydelsefulla begrepp i verksamheten och påverkar arbetssituationen i organisationen. Det leder oss till syftet som är att undersöka hur anställda i mottagningskök på förskolor i en kommun upplever sin arbetssituation.

Bakgrund

I det här inledande kapitlet beskrivs bakgrunden till det aktuella ämnet för att få förståelse till kommande studie. Ämnet innefattar företagsutveckling, vilka behov man har i arbetslivet, arbetsmotivationen, ledarskap, yrkestitel och utbildningen. Det beskrivs och förtydligas benämningar på de kök som förekommer inom måltidsverksamheter i offentlig sektor.

Human Resource- perspektivet

Förhållandet är olika mellan organisationer beroende på hur ett ledarskap tillämpas. Human Resource- perspektivet (HR) grundar sig på att samspelet mellan medarbetarna och organisationen är det viktigaste och måste fungera menar Bolman och Deal (2008). Författarna anser att ledarskap inriktat på HR har individens förhållande till organisationen i fokus. Bolman och Deal (2008) påtalar att man kan dra nytta av den kompetens som finns inom organisationen från medarbetarna, tvärtom hjälper organisationen medarbetarna med lön och att ge möjligheter till att utvecklas. Som ledare är det viktigt att ta tillvara på och lyssna till medarbetarna. Därmed ges möjlighet till medarbetarna att lyfta fram egna idéer och tankar, samt till ökad delaktigheten i organisationen och det arbete som ska utföras. Vidare menar författarna att ledarna måste se individen och organisationen som en helhet, arbeta mot gemensamma mål och visioner för att få en hållbar organisation för både ledare och individ i framtiden.

Företagsutveckling

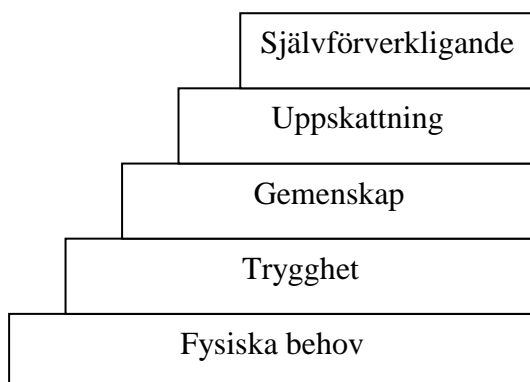
Sandberg och Targama (1998) lyfter fram att organisationsformer ständigt förändras då ekonomiska och sociala förhållanden utvecklas. Med det här menar skribenterna att teknologins framfart har en påverkan på förändring, vilket enligt författarna har lett till att man får större frihet i sitt arbete och att ledningen minskar sin påverkan på mindre detaljer i organisationerna. Det har i sin tur påverkat att ledarna blivit mer beroende av att få förståelse för människorna i deras arbete och i deras omvärld (Ibid, 1998).

Eriksson- Zetterqvist, Kalling och Styhre (2006) framhåller att engagemang hos medarbetarna påverkas av den befintliga arbetsstrukturen. Är arbetet lätt med enkla arbetsuppgifter och har en mycket detaljerad arbetsstruktur över hur man ska genomföra sitt arbete, samt en kontrollerad övervakning för de anställda har man enligt författarna inget utrymme till nya lösningar och innovationer för förbättringar. Författarna hävdar att om medarbetarna kan påverka sitt arbete och visa engagemang för förändring blir det en betydande ökad effekt på arbetsplatsen, vilket leder till att de anställda trivs och arbetar mer produktivt (Ibid, 2006). Bolman och Deal (2008) betonar att det är viktigt att personalen har en överblick över de ekonomiska resurserna i företaget och påpekar att anställda bör uppmuntras att tänka som en ägare i verksamheten. På så sätt kan de anställda ha en förståelse till att förbättra ekonomin. Författarna menar att det är viktigt att ge information till sina medarbetare men det är dock inte tillräckligt om man vill skapa ett större engagemang bland sina medarbetare. Det är även betydelsefullt att man erbjuder självständighet för medarbetarna i företaget, att de får möjligheten att påverka och att belöningar delas ut om något positivt har utförts (Bolman & Deal, 2008). Det bidrar till att personal trivs på sitt arbete och att man får en mer öppen kommunikation mellan medarbetarna menar Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006).

Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006) menar vidare att en traditionell syn på chefen är att man som medarbetare blir tillsagd om hur arbetsuppgiften genomförs. Det anser Bolman och Deal (2008) påverkar de anställdas förmåga att ha kontroll, man blir istället beroende av sina chefer som ger direktiv på hur arbetet ska genomföras. Författarna hävdar att man kommit fram till att flera företag inser att motivation och produktivitet inte är en självklarhet i företagen. Man har därför börjat arbeta med olika program för att få medarbetare att kunna påverka sitt arbete och författarna hävdar att effekten av dessa program har varit framgångsrika i många företag (Bolman och Deal, 2008).

Mänskliga behov i arbetslivet

Bolman och Deal (2008) påtalar att de mänskliga behoven är olika och svåra att tolka och dom har ingen definition på vad som ingår i de mänskliga behoven. Men trots det går det inte att undvika att behov är en styrande del av vårt dagliga liv. Sadri och Bowen (2011) menar att alla människor har olika behov beroende på vart i livet de befinner sig och hur deras livssituation ser ut. Författarna anser även att oavsett vilka behov man har måste de lägre, självklara behoven vara tillfredsställda innan de högre målen och behoven kan bli viktiga för individen. Författarna tar upp Maslows inflytelserika teorier som man kan se i figur 1, den så kallade behovstrappan. Maslow utgick från att alla människor har olika grundläggande behov och delade in behoven i fem olika steg. Maslows behovstrappa kan användas inom olika organisationer för att tillgodose medarbetarnas behov på ett så effektivt sätt som möjligt anser Sadri och Bowen (2011).



Figur1. Abraham Maslows behovstrappa källa: (Marie, 2011, 14 maj)

Vidare menar de att de fysiska behoven ska vara tillgodosedda innan man kan gå vidare till nästa steg. I första steget, fysiska behov (se figur 1) handlar det till största delen om de basala behoven så som vätska, luft, mat och värme. Blir inte dessa behov tillfredsställda kan vi drabbas av sjukdomar och för den skull är det nödvändigt att uppnå behoven så snabbt som möjligt för att överleva. Trygghet innefattar att man strävar efter stabilitet som till exempel ett arbete som levererar lön, struktur och trygghet i sitt liv. På tredje steget, gemenskap handlar det om att känna grupptillhörighet och delaktighet, men även att känna sig behövd. Grunden består här av att finna och uppnå kärlek, vänskap, förståelse och acceptans. Vid fjärde trappsteget uppskattning vill man få sitt ego uppfyllt så som erkännande, bekräftelse och uppmärksamhet. Behovet uppskattning kan delas in i två kategorier, den yttre och inre självkänslan. Den yttre självkänslan åsyftar på att få uppmärksamhet utifrån och blir sedd av

andra människor runt omkring sig medan den inre självkänslan handlar om att man accepterar sig själv som person. Det femte trappsteget, självförverkligande, handlar om att utvecklas som person och hitta vem man själv är, man vill nå upp till sin yttersta potential för att känna sig trygg enligt Sadri och Bowen (2011).

Bolman och Deal (2008) beskriver McGregors teori, vilket är en teori som bygger på Maslows behovsteori och har sin grund på två teorier vid namn X och Y. Teorin X var den första teorin av de två och utgår från att de flesta av de äldre cheferna anser att medarbetarna är överksamta, lata, medarbetarna vill inte ta för mycket ansvar utan vill bli styrda med rak hand citerar Bolman och Deal (2008). På något sätt bygger de flesta äldre ledarstilar på denna teori vid namn X enligt McGregor citerat från (Bolman & Deal 2008). Därefter tog McGregor fram en teori vid namn Y för att motbevisa teori X. Den har ett grundläggande antagande som innebär att medarbetarna tycker om att utföra arbeten och på alla sätt vill bidra till de mål organisationen har. För att medarbetarna ska uppnå målen i organisationen behöver organisationen ge dem eget ansvar och tillhandahålla utvecklande arbetsuppgifter enligt Nordenmark och Rashid (2008).

Arbetsmotivation

För en organisations väg till framgång är det betydelsefullt att medarbetarna har ett engagemang att vilja arbeta framåt men även en motivation till arbetet påtalar Kronvall, Olsson och Sköldborg (1991) vilket även Adair (2006) understryker. För att åstadkomma en ökad motivation till sitt arbete är det av betydelse enligt Kronvall m.fl. (1991) att få möjlighet att påverka sin egen arbetssituation. Det har verkan på medarbetarnas hälsa och trivsel på arbetet. Kronvall m.fl. (1991) anser även att man bör eftersträva tillhörighet och en självständighet på arbetet vilket är av betydelse för effektiviteten. I en verksamhet är det till stor del ledarens ansvar att erbjuda personalen möjlighet till att förverkliga önskemål och därmed ökar motivationen menar Adair (2006). Författaren anser att motiverade ledare är de som har möjlighet att engagera sina medarbetare och därmed skapa en verksamhet som i framtiden har förmågan till att bli framgångsrik. Andra aspekter som motiverar personal i arbetet är arbetsförhållandena som exempelvis närheten till arbetet och personalens lön menar Sandow och Westin (2006). Wahlström (2010) motsäger Sandow och Westin (2006) och menar att lön inte ska vara en motiverande faktor i ett företag. Wahlström (2010) anser istället att lön kan vara en faktor som leder till att man ses för sin prestation vilket kan vara en motivation till att vilja bli bättre. Författaren menar också att löneskillnad kan uppfattas negativt hos anställda. De med högst lön kan vara mer omtyckta hos chefen medan de med minst lön är mindre omtyckta. Därför är lönen en betydelsefull symbol på arbetsplatsen menar Wahlström (2010). Enligt Zenou, Åslund och Östh (2006) handlar det om hur lönen förhåller sig till arbetet. Det kan vara avgörande till om man vill påbörja sin anställning eller inte. Zenou m.fl. (2006) anser att det måste vara fördelaktigt att gå till arbetet och menar att i många fall av serviceyrken är den erbjudna lönen för låg ställt i relation till t.ex. pendlingsavstånd och kostnader det bidrar till. Sandow och Westin (2006) anser vidare att ett rimligt avstånd till arbetet är cirka fem kilometer om man ska känna tillfredsställelse med att pendla och för de kostnader som uppstår. Närheten till sin arbetsplats har en positiv inverkan på möjligheten att ta sig in på arbetsmarknaden anser Zenou m.fl. (2006).

Företagskultur i organisationer

Enligt Thylefors (1991) värdesätts företagskultur högt, vilket innebär en gemensam organisation och är centralt i arbetet. Vidare menas med företagskultur dess struktur eller karaktären på hur man utför arbetet. Ledarna bör ha kunskap om historia och de traditioner som finns i organisationen och inspirera andra i verksamheten med företagskulturen (Thylefors, 1991). Genom företagskultur skapar man en sammanhållning och mening i organisationen anser Bolman och Deal (2008). Författarna menar även att den motivation och ambition ledaren besitter speglar en känsla av vad som är värdefullt i organisationen. Enligt Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006) påverkar företagskulturer organisationen positivt. Om företagen har en stark kultur menar författarna att medarbetarna får en ökad tillfredsställelse, som ökar arbetsmotivationen det påtalar även Bolman och Deal (2008). Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006) understryker att det är ledaren som är skaparen av organisationskulturen och bör ha visionen att kunna leda för att få den genomförd.

Thylefors (1991) anser att offentliga verksamheter vilar på en byråkratisk grundstruktur som utgör en trygghetssymbol i organisationerna. Författaren påtalar att byråkratin i organisationer fyller flera funktioner. En av dem är för att skapa rättsäkerhet och struktur inom organisationerna.

Service, introduktion och utbildning

Bolman och Deal (2008) lyfter fram att bland medarbetare krävs i dagsläget en högre kompetens än vad som förväntades förr i tiden. I dag är det av stor betydelse att man besitter kunskap och yrkesutbildning för att utföra sitt arbete. För serviceverksamheterna framhåller Sandberg och Targama (1998) att personalen nödvändigtvis förhåller sig till de önskemål som kunderna efterfrågar. Författarna menar även som Bolman och Deal (2008) att kunskapsintensiviteten i näringslivet har lett till en ökad kompetens som bör utvecklas i den takt som ständigt sker i serviceverksamheterna. För att effektivisera utvecklingen bör man hitta nya sätt att leda och följa den förhöjda kompetensen som utvecklas hos individer. Bolman och Deal (2008) visar att man bör utnyttja den kunskap som finns inom organisationen. Det skapar en bredare synvinkel och ett effektivare lärande hos medarbetarna.

En grupp består av minst tre personer eller fler som samarbetar för att uppnå de gemensamma målen som är satta inom organisationen menar Sjøvold (2008). Författaren understryker att kvantiteten ökar och kvalitén blir sämre vid arbete i grupp. Författaren ställer frågan om det är fördelaktigare att arbeta ensam eller arbeta i grupp. Enligt författaren har man under en längre tid förmodat att kreativitet sker bäst genom att arbeta i grupp men författaren anser att när arbetsprocessen sker individuellt utvecklas dubbelt så mycket tankar och idéer. Det är viktigt att se fördelar i organisationen och finna det tillvägagångssätt för den mest gynnsamma kreativiteten (Sjøvold 2008). Även de sociala normerna och värderingarna påverkar gränsen för produktivitetsnivån som bör uppnås i arbetet anser Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006). Thylefors (1991) redogör för att introduktionen till ett arbete för nyanställda är av stor vikt så att man uppnår samma fortsatta kvalité som tidigare. Det styrker även Granberg (2004) som menar att det är chefens och medarbetarnas yttersta ansvar att introduktionen blir så bra som

möjligt. Författaren anser även att chefens främsta uppgift är att vara tydlig i förklarandet av arbetsuppgifterna för de nyanställda, vad som förväntas men samtidigt även framföra att man finns där som stöd och till uppmuntran om något upplevs komplicerat. Det här är något som Ardts, Jansen och Velde (2001) understryker. Författarna anser även att om den nya medarbetaren själv är aktiv och mottaglig för information och ställer frågor får de mer kunskap om arbetet, vilket gör att den nya medarbetaren finner sin plats tidigare och kommer in i arbetet på ett mer optimalt vis. Enligt Thylefors (1991) leder det här till en gemensam förståelse av den nyanställdes arbete som är den grund som byggs upp och behålls för att man som medarbetare får förståelse för sitt arbetes innebörd och mening. Förståelse för arbetsuppgifterna styrs av kompetens och är grundläggande för medarbetarnas tankegångar påtalar Thylefors (1991).

Ardts m.fl. (2001) anser att varje ny medarbetare bör bli tilldelad en fadder på arbetsplatsen för att underlätta introduktionsprocessen och ansluta i gemenskapen på ett mer effektivt sätt. Bolman och Deal (2008) anser även att introduktionen är av stor betydelse, men de belyser att utbildning tillsammans med introduktion är nödvändigt om man ska få sina anställda att arbeta gemensamt ett effektivt sätt. Det är även viktigt att tillämpa kunskap inom många olika områden i arbetet för att kunna överta medarbetares arbetsuppgifter vid behov. Det innebär en kontinuerlig utveckling av kompetensen och bidrar till motivationsfaktorer, inte bara för individen själv utan för hela organisationen (Bolman & Deal, 2008). Kunskapen behövs för att få nytänkande och inslag i arbetet men även utveckling i den redan befintliga kompetensen anser Lennéer och Thylefors (2005).

Yrkestitel för anställda i måltidsverksamheter

Begreppet yrke används i dagligt tal för att belysa vad en individ är utbildad till (SCB, 2001). Med yrke menas inte endast vad man utför för arbete utan även vad titeln är i arbetet. Yrkestitel behöver inte nödvändigtvis innebära ett samband med personens yrkesutbildning. Yrkestitel är komplicerat att klassificera, begreppet är svårfångat och yrkestitel står för flertal betydelser (SCB, 2011). Verksamheter inom storhushåll och storkök, servering och tillagning av mat och dryck kräver gymnasiekompetens. Begreppet storhushållsföreståndare betyder organisatör och att personen ska leda verksamheten samt utföra planering. Storhushållsföreståndare arbetar på ett centralkök eller inom ett storhushåll där arbetsuppgifterna består av att planera matsedeln och hantera inköp av varor. Storhushållsföreståndare kan även betecknas som husfru (SCB, 2009). Kockar och kokerskor planerar matsedel, sköter inköp, garnerar och tillagar maten. En kallskänka hanterar och tillagar kalla rätter samt efterrätter. Kallskänka benämns även som kassabitråde eller barbiträde. Restaurangbiträde fyller på och portionerar ut mat, hanterar kassan, plockar disk och sköter liknande arbetssysslor. Ekonomibitråde eller benämningen skolmåltidsbiträde innefattar samma arbetsområden. Man behöver kunskap om flera områden som skolmåltidsbiträde, om maten är näringsrik, kunskap om råvaror som används i tillagningen och allergier, förstå olika sjukdomar som är relaterat till mat samt upprätta ordning kring sitt arbete i köket (SCB 2001).

Ledarskap

Enligt Thylefors (1991) är kommunerna politiska institutioner som drivs av gemensamma intressen vilket leder till att politiker som styr verksamheter inte har kunskap som krävs i organisationerna. Politikerna befinner sig på distans från organisationerna och den verklighet den utspelas i. Författaren redogör för att i offentliga sektorer har man brutit upp regelstyrningen. Istället har mål tillämpats i organisationerna och dessa styr de enskilda verksamheterna. Enligt Thylefors (1991) är förändringar i offentliga verksamheter en tidskrävande process, eftersom beteendemönster och värderingar bör förändras. Författaren menar att en ledare behöver begripa sina medarbetares arbeten samt ha förståelse som utgångspunkt när de leder sin organisation framåt. Thylefors (1991) menar att en ledare med ärlighet och öppenhet skapar dialog med sina medarbetare och reflektion uppstår. En betydelsefull del för arbetstillfredsställelsen och för ett effektivt arbete är enligt Kronvall m.fl. (1991) att uppleva gruppstillhörighet och att en god stämning uppstår på arbetsplatsen. Thylefors (1991) lyfter fram att ledningen bör intressera sig och reflektera över hur medarbetarna upplever sin gruppstillhörighet. Det är även viktigt menar författaren att inte se på ledaren som en person som sitter på alla svar och lösningar för verksamheten. En ledare behöver även få möjlighet att utvecklas och skapa nya insikter (Thylefors, 1991). Enligt Nordenmark och Rashid (2008) är ledarens människosyn en av de mest centrala faktorerna för hur man utövar ledarskap, men även hur man utformar organisationen som chef.

Riktlinjer inom förskola

Livsmedelsverket har tagit fram riktlinjer för förskolor inom den offentliga sektorn. Riktlinjerna innefattar att förskolan har ett ansvar att barnen ska få näringsrik kost och skapa sunda matvanor. Maten ska vara vällagad med goda aromer och kunna njutas i tilltalande miljöer. Maten ska serveras på regelbundna tider och den ska inte varmhållas under längre förhållanden när det gäller från produktion till servering. Anledningen är att kunna behålla den goda smaken, kvalitén och näringsinnehållet. Ytterligare riktlinjer innefattar att tillagningen ska utföras i den befintliga verksamheten eller i ett närliggande kök. Det är betydande att personalen i mottagningsköken på förskolor har kunskap och får kontinuerliga kurser för att utveckla kompetensen. Kunskapen och kompetensen är viktig för att arbetet ska bli grundligt utfört när det gäller hantering av livsmedel i måltidsverksamheter (Livsmedelsverket, 2007).

Begrepp

Nedan beskriver vi begreppen offentliga restauranger, tillagningskök, centralkök, mottagningskök för varm/ kall respektive fryst huvudkomponent och produktionsmetoder i storhushåll. Begreppen behöver förklaras i studien för att få en uppfattning om hur arbetsstrukturen ser ut på de olika arbetsplatserna i offentlig sektor. Alla begrepp är tagna från Delfi storhushållsguide 2011.

Offentliga restauranger

Skolmåltiderna i grundskolan drivs oftast av en kostchef eller en rektor. Skolmåltiden föreskrivs i skollagen för grundskolan. Det finns mycket forskning kring barns matvanor, vilket kan vara betydande då matvanor grundläggs tidigt i livet. Därför är förskolan och

grundskolan en betydande del av barnens introduktion till matvanor för deras framtid (Delfi, 2011).

Tillagningskök

Tillagningskök är ett fristående kök från andra kök och som har stora ytor för varuhantering, beredning och förrådshållning. Tillagningsköken får råvaror från utomstående leverantörer. Man lagerhåller, bereder och tillagar maten för sin egen produktion i tillagningskök (Delfi, 2011).

Centralkök

Centralkök får som tillagningsköket sina råvaror direkt från utomstående grossister och leverantörer. Det som skiljer centralköken från tillagningsköken är att man tillagar en hel måltid eller delar av en måltid till mottagningskök. Man har oftast en restaurang eller matsal kopplad till köket. Utskicken som sker till mottagningsköken är oftast mat som består av huvudkomponenterna. Det är varma, frysta och kylda råvaror eller en kombination. Centralköken har en lagerhållning för andra kök som ska användas till måltiderna och blir därmed en grossistverksamhet. Det som sticker ut i ett centralkök är att det finns stora ytor för att hantera packning och distribuering. Man har även utrustning som kan hantera nerkyllning och varmhållning (Delfi, 2011).

Mottagningskök för varm huvudkomponent

Mottagningskök är till viss del litet till ytan om man jämför med centralkök och tillagningskök. Köken är mindre utrustade jämförelsevis med centralköken och tillagningsköken. Personal som arbetar i mottagningskök tillagar oftast en bikomponent som kan bestå av potatis, ris eller pasta. Sallader tillreds oftast på plats i mottagningsköken och man har förvaring bestående av dessa råvaror som kommer direkt från leverantörerna (Delfi, 2011).

Mottagningskök för kall huvudkomponent

Maten kommer nerkyld till köken och temperaturen får inte överskrida fyra plusgrader när köken tar emot maten. Såser kommer kylda från centralköken som sedan värms upp på plats som den resterande maten. Personalen på mottagningsköken tillagar likt mottagningskök en varm huvudkomponent även bikomponenten på plats som pasta, ris eller potatis. Soppor och sallader tillreds och man hanterar även grönsaker (Delfi, 2011).

Mottagningskök för fryst huvudkomponent

Skillnaden från de tidigare begreppen på mottagningskök är att huvudkomponenten och även såsen kommer fryst från ett centralkök. Man värmer även upp bikomponenter som ris, pasta eller potatis. Köket måste ha resurser för att kunna hantera kylda och frysta komponenter i form av förvaring, uppvärmning och tining vilket kan benämnas cook and chill (Delfi, 2011).

Produktionsmetoder i storhushåll

Kinton och Ceserani (1998) menar att cook and chill är en process som innebär att man tillagar maten utefter en normal process som följs av en effektiv nedfrysning till tre minusgrader. Vid konsumtion sker sedan en snabb uppvärmning. Maten lagras i speciella frysar som kräver en liten kostnad för sin användning på grund av att en liten personalstyrka

behövs. Cook and chill gör det möjligt att ha en lång ätbarhet på råvaran, vilket är bra ur ett ekonomiskt perspektiv då det är en lång hållbarhet på maten och det blir inte ett stort svinn. Man kan planera portionerna utifrån de beställningar som görs. Enligt författarna påtalar man att kvalitén på maten blir bättre i förhållande till varmtillagning på grund av minskad bakterietillväxt samt att man får en bättre konsistens på den serverade maten. Författarna menar att nästan all mat är möjlig att frysa ner med undantag för fåtal produkter som till exempel kokt ägg och såser. Fördelen med cook and chill är att man kan tillaga maten oberoende av tiden, vilket skapar förutsättningar för personalens arbetstider (Kinton & Ceserani, 1998)

Verksamhetsbeskrivning

Vi har varit i kontakt med områdeschefen och en enhetschef i en kommun i Västsverige och har under ett tillfälle samtalat med vardera person för att få bakomliggande fakta om kommunen och dess måltidsverksamhet.

Allmänt om kommunen

Enligt [Enhetschefens namn] (personlig kommunikation, 26 mars 2012), finns det cirka 100 mottagningskök runt om i kommunen. Man tillagar 16 000 måltider varje dag och använder sig av varmmat och cook and chill. Enligt [Områdeschefens namn] (personlig kommunikation, 24 april 2012) är anledningen till att kommunen har ett stort antal mottagningskök att i början på 1990-talet behövde kommunen göra besparingar vilket ledde till att man införde fler mottagningskök. Under den tiden tillhörde mottagningsköken inte måltidsverksamheten utan de låg under förskolans ansvar. Områdeschefen påtalade att man tidigare tog beslutet att införa fler mottagningskök dragit ner på kokerskors och kockars antal timmar och på så sätt sparades pengar i en första omgång. Det var trots det inte tillräckligt för att minska kostnaderna och man fick utreda vad som mer kunde påverkas i verksamheten. År 1995 startades en utförlig utredning över kostverksamheten. Man utförde en kontroll på alla kök och beräknade kostnaderna och hur man skulle kunna bilda en gemensam organisation. Kommunen utredde hur man kunde effektivisera produktionen och serveringen men även vad som skulle kunna vara mer ekonomiskt fördelaktigt. Två år efter undersökningen kom man fram till ett beslut i kommunen att man skulle bilda en enhet som skulle ta hand om måltiderna. Benämningen blev kostenheten och har idag fått namnet Service och Måltider. Man fick i uppdrag att spara femton miljoner kronor på ett år och konceptet innefattade att man skulle minska antal tillagningskök ute i kommunen då mottagningsköken ansågs vara en större kostnad.

Områdeschefen framlägger att i augusti år 1998 när skolorna startade hade man gjort en förändring i kommunen, från cirka 80 tillagningskök ner till 33 tillagningskök under våren. Runt år 2000 började man att bygga om gymnasieskolorna. En skola byggdes om och i det här köket valde man att inte förändra verksamheten. Det visade sig att när man skulle börja utveckla kökets kapacitet var förvaringsmöjligheterna inte anpassade efter den matproduktion som krävdes. År 2004 tog man ett beslut att bygga om ytterligare en skola där även köket krävde en renovering på grund av förslitningar. Det här köket levererade mat till ett flertal skolor och leveransen innebar en lång värmehållning där maten får stå i värme från att den är

färdiglagad till att den ska serveras. Det bidrog till att kommunen hade två val, antingen skulle man anpassa ena skolan man byggde om till att leverera cook and chill eller skulle man bygga fler tillagningskök på de andra skolorna som köket levererade till. Man valde att införa cook and chill i det nya köket och på de villkoren fick förskolorna följa med på beslutet. Kommunen ska successivt minska på tillagningsköken och i dagsläget finns det 15 tillagningskök. Områdeschefen menar att kommunen i dagsläget måste prioritera vad som är viktigt, därmed har man valt att satsa på utveckling av storproduktion i köken och minska antalet tillagningskök. Kommunen har i dagsläget ett nytt kök under uppbyggnad och detta blir ett cook and chillkök.

[Enhetschefens namn] (personlig kommunikation, 26 mars 2012) menar att hela kommunen i dagsläget har en fastställd matsedel för frukosten, mellanmålet, inköp av råvaror för att ha liknade kriterier och kvalitet på alla måltidsenheter. Man har även infört riktlinjer om att ha minst fem sorters sallader som ska serveras varje dag i mottagningsköken på förskolan. Vid nyanställning eftersträvar man att personalen ska ha hotell- och restaurangutbildning eller en likvärdig utbildning. I undantagsfall kan individer anställas utan utbildning vid vikariat om de har en tidigare erfarenhet när det gäller kök och måltid. Enhetschefen påtalar att i de mottagningskök i områdena som enhetschefen styr över har medarbetare ett brett ansvarsområde. Personalen beställer själva mjölk och råvaror till salladen från leverantörer. I mottagningsköken jobbar man självständigt och i vissa fall kan man ha en tjänst som kallas kombitjänst vilket innefattar att man har hand om servering av mat och städ.

Områdeschefens egna resonemang kring mottagningskök

[Områdeschefens namn] (personlig kommunikation, 24 april 2012) menar att det blir bättre resursutnyttjande om man väljer att ha mottagningskök i sin kommun. Områdeschefen förklarar att det är en komplikation att ha många tillagningskök. Det är svårt att tillämpa kompetent personal som klarar av de krav som ställs i mottagningskök och som även klarar av specialkost, planering och inköp av råvaror. Det blir komplext menar områdeschefen att runt 100 mottagningskök som man har i kommunen kunna tillämpa personal med rätt kompetens om man väljer att förändra mottagningsköken till tillagningskök. De som arbetar i mottagningsköken är anställda som ekonomibiträde och områdeschefen påpekar att de till viss del har den kompetens som krävs men att det är en svår yrkessektor att finna rätt personal för. De beslut som tagits handlar om ekonomi menar områdeschefen och det är politiker som tar det slutgiltiga beslutet. Områdeschefen anser även att det är mer ekonomiskt fördelaktigt att endast servera mat än att både tillaga och servera den i mottagningsköken. Områdeschefen tillägger att det är viktigt med introduktion och intern fortbildning i verksamheterna men även kompetensutveckling.

Policy för ledare och medarbetare i exempelkommunen

Denna kommun ligger i Västsverige och har cirka 76 000 invånare. Det finns cirka 100 mottagningskök i kommunen [Enhetschefens namn] (personlig kommunikation, 26 mars 2012).

Policy för kommunens ledarskap är:

Du som är ledare i [kommunens namn] skall vara en god kommunikatör, vara tydlig och tala så att alla förstår samt ha förmåga att kunna lyssna. Genom att lita på din personal och ge frihet och ansvar skapar du förtroende. Att vara ledare innebär också att våga ta svåra beslut och stå för dem. Gör du det skapas en trygghet i din ledarroll i förhållande till dina medarbetare, vilket leder till ett öppet klimat med bra kommunikation. Ett klimat där tid ges till att lösa konflikter samt för reflexion och eftertanke [Kommunens namn, 2005].

Policy för kommunens medarbetarskap är:

Du som är medarbetare i [kommunens namn] visar att du är en god arbetskamrat genom att vara lyhörd för andras åsikter. Genom att vara flexibel, ge och ta kritik, samt att vara rak visar du på förmåga till samarbete. Du som medarbetare bidrar till verksamhetens utveckling genom att komma med idéer, dela med dig av sin kunskap, ta ansvar och fullfölja dina arbetsuppgifter. För dig som medarbetare ska det vara en rättighet att uttrycka dina åsikter och tankar samt att diskutera problem i ett öppet och konstruktivt klimat [Kommunens namn, 2005].

Källkritik

Det har inte tillämpats någon tidigare forskning på det specifika området med medarbetares arbetssituation i mottagningskök. Relevant litteratur kring ämnet har sökts fram och tillämpats i studien. Olika databaser har använts för att hitta vetenskapliga artiklar som behandlar ämnet för forskningsområdet. Artiklar som har bearbetas under studien har varit en komplicerad och tidskrävande process. För att få en mer genomarbetad studie med relevant fakta som grund och som behandlar syftet hade det varit befogat med fler vetenskapliga artiklar. På grund av begränsad tid fanns inte möjligheten att fördjupa sig i mer nyskapande artiklar än dem som tillämpats i studien. Den litteratur som använts i studien är relevant för forskningsområdet och är därför viktigt att ha med i studien. Fåtal av källorna som använts i studien är från början av 1990-talet, vilket har varit i åtanke. Den litteraturen är så pass relevant till forskningsområdet att den trots det har använts i studien, det bör dock betraktas att förändringar kan ha skett med ny relevant forskning av dessa källor.

Problematisering

Det finns inget rätt sätt att styra en organisation, det hade förenklats om det var färdigpaketerat med fasta regler hur man ska styra en verksamhet. Genom forskning ser man att arbeta efter HR är ett effektivt sätt att få organisationen och medarbetarna till en gemensam enhet. När verksamheter inte lyckas uppnå en sammanhållning mellan operativa och den strategiska nivån blir den ena eller den andra lidande. Många kommuner styr sin organisation utifrån ett hierarkiskt perspektiv som innebär att man ska leda och styra sina organisationer mot uppsatta mål inom kommunerna. Forskning menar att medarbetare i framtiden kommer erhålla större påverkan och inflytande i verksamheterna. Vilka möjligheter finns för påverkan och inflytande i mottagningsköken för medarbetarna? Ekonomiska fördelar väger högt i de politiska besluten och att införa fler mottagningskök i det svenska samhället möjliggör för en bättre ekonomisk vinning anser [Områdeschefen namn] (personlig kommunikation, 24 april 2012). Genom den här studien kommer man se på hur medarbetare upplever sin arbetsplats, vad som är viktigt för att trivas och hur ser framtiden ut för att väga positiva och negativa aspekter med mottagningskök i kommunerna? Litteraturbakgrunden beskriver ledarskap som

en betydelsefull förutsättning för en god arbetstillfredsställelse. Även forskarens syn på organisation och dess komplexitet, vidare till hur områdeschefen och enhetschefen i en kommun i Västsverige planerar och analyserar deras organisationer. Mål och vision är en viktig del av företagets framgång. Med hjälp av litteraturbakgrunden vill vi se hur medarbetare i mottagningskök i kommunen upplever sin arbetssituation samt analysera vad som påverkar arbetstillfredsställelsen.

Syfte

Studiens syfte är att undersöka hur några anställda ekonomibiträden i mottagningskök på förskolor i en kommun i Västsverige upplever sin arbetssituation.

Frågeställningar

På vilket sätt påverkar ledarskap arbetssituationen i mottagningskök?

Vilka positiva och negativa aspekter finns utifrån arbetssituationen i mottagningskök för de anställda?

Metod

I det här kapitlet tar vi upp hur vi har gått tillväga vid insamlingen av data samt vilka metoder som tillämpats för att nå fram till resultatet. Studien är utförd genom en kvalitativ metod i en kommun i Västsverige med 10 respondenter som arbetar i mottagningskök.

Studiens design

Bryman (2008) visar att kvalitativ forskning innebär att få förståelse för de sociala sammanhangen som utspelas i en specifik miljö och hur man som människa tolkar verkligheten. Syftet är att få en inblick i hur några anställda i mottagningskök på förskola upplever sin arbetssituation och valet av metod är kvalitativ. Författaren förklarar att det finns olika sätt att utföra en kvalitativ undersökning på. Det vanligaste sättet är observationer, då forskare ägnar sig åt att vara i en miljö som en grupp sociala sammanhang utspelar sig i. Fokusgrupper är ett annat val man kan använda sig av. Det innebär att man har respondenter som får diskutera frågeställningen öppet med andra i gruppen. Insamling och kvalitativ analys av dokument och texter är ytterligare exempel på kvalitativa metoder. Det kan vara att man analyserar olika slags böcker, man behöver inte använda mänskliga respondenter (Bryman, 2008). Kvalitativa intervjuer som har valts som metod i undersökningen är den mest använda menar författaren, vilket kan bero på att den har en flexibilitet som gör den eftertraktad. Det är ofta mer tidskrävande att analysera kvalitativa intervjuer än en kvantitativ metod. Bryman (2008) påtalar att det är viktigt när man håller i intervjuer att skapa en ordning i de teman som man använder sig av.

Urval

Bryman (2008) exemplifierar att urval kan göras ur bekvämlighetssyfte eller kallad snöbollsurvalet. För att hitta målgruppen som kunde belysa syftet kontaktades under mars månad en enhetschef i den offentliga sektorn i en kommun i Västsverige. Då fick man ett målinriktat urval där deltagare hade relevans och förståelse för syftet (Bryman, 2008). Möjlighet till att kortfattat presentera syftet gavs på deras arbetsplatsträff för att skapa ett

intresse av att medverka. Det gavs även tillåtelse att de intervjuer som genomfördes utanför arbetstid skulle bekostas av enhetschefen. 17 personer var närvarande på arbetsplatsträffen, alla var kvinnor, samt en enhetschef på plats. Kortfattat beskrevs studiens syfte och att tio personer efterfrågades att medverka i studien. Ett informationsblad (se bilaga 1) angående intresseanmälan lämnades ut på plats där respondenterna fick fylla i personuppgifter och om intresse fanns att medverka i studien. Under det här tillfället var det sju personer som lämnade intresse. Eftersom det var frivilligt fanns inget bortfall bland de respondenter som ville medverka i studien.

Instrument

Utformning av en intervjuguide kan se olika ut. Man kan strukturera upp det genom att nämna vilka områden intervjun ska innehålla och få med den information som gör det möjligt att få en inblick i hur respondenterna upplever sin tillvaro (Bryman, 2008). Intervjuguidens grundstruktur är tillämpad utifrån Marianne pipping Ekström [Personlig kommunikation 3 april 2012]. Utformningen av intervjuguiden som skickades till respondenterna via mail var ett enkelt rutsystem där nio rutor delades in i olika ämnen (se bilaga 2). Intervjuguiden som användes vid intervjuerna av oss (se bilaga 3) var även det ett rutsystem där ämnen delades in i nio rutor. I de lodräta rutorna stod först rutan dåtid, andra rutan nutid och i den sista rutan framtid. I den vågräta raden skrevs det in i den första rutan person privat, andra rutan arbete och den tredje rutan chef. I varje ruta fanns det enstaka stödord, i den första rutan mellan dåtid och person privat stod stödorden, barndom, intressen, boendeform, resor och gjort annorlunda idag. I andra rutan mellan dåtid arbete finns stödorden tidigare yrken, utbildning, varför dessa jobb, läst vidare, gjort annorlunda idag och roligaste jobbet. I tredje rutan mellan dåtid och chef är stödorden kontakt, lön och uppmuntran. I nutidskolumnen under person var stödfrågan vem är du när du inte är på jobbet? I kolumnen nutid arbete har vi stödorden mål med ditt jobb, hur upplever andra ditt jobb och i tredje nutidskolumnen under chef fanns stödorden berätta hur det ser ut i dagsläget och jämför med tidigare dåtid. I framtid under kolumn person privat skulle respondenterna berätta hur de vill att deras framtid ska se ut. I den andra kolumnen framtid arbete handlade det om vad man vill med jobbet i framtiden, vad man önskar och i den allra sista kolumnen framtid chef, hur den framtida chefen ska se ut om respondenterna själva får välja. Intervjumallen kan anknytas till semistrukturerad intervju som utfördes med instrumentet.

Genomförande av intervju

Först intervjuades en utomstående person inom den aktuella yrkestiteln ekonomibiträde för att förbereda oss på hur intervjuerna kunde pågå och för att se att intervjuguiden var utformad på ett sätt så respondenterna kunde tyda den. Inga förändringar utfördes från intervjuguiden utan den behölls som original. Vi åkte ut till olika platser runtom kommunen för att träffa 10 personer som arbetade på förskolor i mottagningskök. Transport skedde via lokaltrafik för att ta sig till de olika verksamheterna. Intervjuerna gjordes på dagtid mellan klockan 8-16. Tiden varierade mellan en halvtimme upp till en och en halv timme hos varje respondent. Nio intervjuer hölls i separata rum för att undvika störning och en av intervjuerna hölls ute på förskolans lokaler som sedan kunde förflyttas till ett enskilt rum efter halva tiden. Bryman (2008) menar att det är viktigt att hålla intervjuer i lokaler som minimerar störningsrisken så

inspelningen inte blir påverkad eller att respondenterna känner att någon kan höra vad som sägs.

Innan intervjuerna påbörjades förklarades det hur intervjumaterialet såg ut och hur man ville att upplägget på intervjun skulle se ut. Det började med att intervjuguiden förklarades, inom vilka ramar respondenterna skulle samtala. Efter förklaringen av intervjuguiden fick respondenterna förfrågan om intervjun kunde spelas in. Alla som var delaktiga godkände inspelning med undantag för en respondent. Efter det påbörjades intervjuerna och inspelning via telefonerna som fanns med under intervjutillfällena. Att använda sig av inspelning skapar enligt Bryman (2008) en mer uppmärksam intervjuperson och man kan få med betydelsefulla uppföljningsfrågor. För den respondenten som inte ville bli inspelad fördes det anteckningar som var mer detaljerade än för övriga respondenterna. Inspelningen skedde via två telefoner för att gardera så att materialet blev korrekt inspelat om någon av telefonerna skulle sluta fungera. Intervjuutförandet hanterades av samma person under alla intervjuer och fördes med uppföljande frågor medan den andra förde minnesanteckningar på vad som sades. På så sätt kunde ytterligare en skriftlig dokumentation på de intervjuade utföras. När intervjuerna var genomförda transkriberades det som hade spelats in på telefonerna. Transkriberingen varierade i tid och tog mellan två timmar till två och en halv timme att anteckna på dator.

Samtalen styrdes av respondenterna själva och de fick berätta om sin egen tillvaro och det ställdes följdfrågor på det som sades. Vi fick vara beredda på att följdfrågor kunde hamna på olika tidpunkter i intervjun som Bryman (2008) menar är viktigt att ha i åtanke. Det är betydelsefullt att man i en intervju har med bakgrundsfakta menar Bryman (2008) för att man ska kunna sätta sig in i respondentens situation. Genom instrumentet blev det fritt för respondenten att prata om sin bakgrund. Bryman (2008) nämner att det är viktigt att sätta sig in i respondentens miljö. I undersökningen fanns det ingen tid att se över arbetsmiljön på varje respondents arbetsplats. Intervjuerna spelades in på telefoner med en bra ljudupptagning, vilket Bryman (2008) menar är viktigt för att kunna analysera materialet på ett trovärdigt sätt. Intervjuer har transkriberats och därmed gjorts en detaljerad analys möjlig och fångat respondenternas egna ordalag. Inspelning och transkribering som användes i undersökningen är viktig att ta upp för att kunna tolka uttryck och vilket sätt respondenterna formulerar meningarna, det menar även Bryman (2008) att forskningen inte bara är intresserad av vad som sägs utan också hur det sägs.

Två dagar efter mötet togs kontakt per telefon med respondenterna som hade lämnat in sina kontaktuppgifter och bokade in dem på tider som passade deras arbetsschema. Alla respondenter valde att ha intervjun på sin arbetsplats med undantag för en intervju som genomfördes på ett närliggande café i kommunen. Genom det sista telefonsamtalet med en respondent fick man information av personen att det fanns två medarbetare till som skulle kunna medverka och de personer som ville vara med i undersökningen kontaktades därefter via telefon och en tid bokades. Den här tekniken kan kallas snöbollsurval (Bryman, 2008). Det är viktigt att känna mättnad med den insamlade data man har anskaffat betonar Bryman (2008) vilket betyder att sannolikt ingen ny information kommer fram i undersökningen. Det saknades ytterligare en person som behövdes för att känna mättnad av respondenterna. För att

få ytterligare kontakter till personal i mottagningskök hjälpte en av enhetscheferna till i kommunen och kunde få sista intervjupersonen tillsatt. Intervjuerna skulle genomföras två veckor senare och fortlöpa under två veckors tid.

Bearbetning och analys av intervjuer

Intervjuerna var semistrukturerade och därför gav uppföljningsfrågorna stor bredd i svaren från respondenterna. Bredden i varen försvårar enligt Bryman (2008) sammanställningen och bearbetningen. I bearbetning av materialet från respondenternas samtal var det mest intervjuguidens ruta nutid som användes. Mindre vikt lades på hur respondenternas dåtid såg ut. Största delen av intervjuerna utgick därmed från det arbete som de har i dagsläget. Alla nio intervjuer som utfördes via inspelning lyssnades av, transkriberades och anteckningar som utfördes på intervjutillfällena analyserades. Intervjuerna lades upp med en intervjuguide där samtalet började med att respondenterna fick berätta om sig själva för att få en inblick i hur respondenternas tidigare livsbakgrund såg ut. Respondenterna fick tala fritt om hur de har upplevt sina tidigare yrken, nuvarande yrke och framtida yrken och ta upp det som de själva ansåg vara viktigt. Under samtalet ställdes följdfrågor på det som sades av respondenten. Tydliga mönster som diskuterades eller delvis diskuterades av respondenterna var grunden till den sammanställning som valdes ut till resultatet och temaord sammanställdes kring de olika åsikterna som respondenterna valde att samtala om.

Etik

Deltagarna i studien blev informerade om vilket syfte underökningen hade och vad deras uppgift i studien var men även vilka villkor som gällde när de valde att delta. Bryman (2008) menar att det är viktigt att deltagare måste bli informerade om syftet med undersökningen och att man som respondent är frivilligt medverkande. Vi påpekade tydlig att respondenterna fick avbryta när som helst under studiens gång liksom att undersökningen var konfidentiell. Därför har alla respondenter fingerade mansnamn från A till J (se tabell 2). Mansnamnen används för att områdeschef och enhetschef inte ska kunna urskilja medarbetarna. Transkriberingar och inspelningar har behandlats konfidentiellt. Deltagarna har informerats om att det material som har spelats in endast ska användas för studien och att ingen obefintlig person har tillgång till materialet.

Validitet och reliabilitet

Validitet står för trovärdighet och pålitlighet enligt Bryman (2008). En åtgärd vi har vidtagit är att analysera data två gånger. Vid första genomläsningen markerades ord och begrepp som ansågs särskilt intressanta. Vid andra genomläsningen sorterades materialet efter de teman som uppstod. Transkriberingen sorterades under temaord och en sammanställning gjordes av materialet från intervjuerna. Urvalet har betydelse och genom en pålitlig källa av rätt respondenter menar Bryman (2008) att man får en rätt redogörelse av de olika delarna i forskningsprocessen. Samtliga respondenter arbetar i ett mottagningskök och svaren från dessa är relaterade till syftet vilket möjliggör en hög validitet och reliabilitet.

Resultat

I det här kapitlet presenteras materialet som har samlats in under intervjuerna. Sammanfattning av respondenternas tidigare bakgrund finner man i tabell 2.

Tabell 2. Bakgrund till respondenterna

Person	Ålder	Utbildning	Familj	Yrkeserfarenhet
Andreas	35-45 år	Hotell och restaurang	Mindre än tre barn som går i skola	Mindre än tre års erfarenhet
Björn	55-65 år	Ingen relevant utbildning	Mindre än tre barn som är vuxna	Mer än femton års erfarenhet
Ceasar	45-55 år	Ingen relevant utbildning	Mindre än tre barn som går i skola	Mer än fyra års erfarenhet
Dan	35-45 år	Hotell och restaurang.	Mindre än tre barn som går i skola	Mer än fyra års erfarenhet
Erik	50-60 år	Ingen relevant utbildning	Mindre än tre barn som går i skola	Mer än tio års erfarenhet
Fredrik	30-40 år	Hotell och restaurang	Mindre än tre barn som går i skola	Mer än tio års erfarenhet inom privat sektor
Göran	45-55 år	Relevant utbildning inom livsmedel	Mindre än tre barn som är vuxna	Mer än tjugo års erfarenhet
Henrik	35-45 år	Ingen relevant utbildning	Mindre än tre barn som går i skola	Mindre än tre år erfarenhet
Ivar	45-55 år	Hotell och restaurang	Mer än tre barn	Mer än tjugo års erfarenhet
Jesper	50-60 år	Ingen relevant utbildning	Mindre än tre barn i skola	Mer än tio års erfarenhet

Nära till jobbet

Avståndet till jobbet är av betydelse för respondenterna. Avstånden varierar mellan två kilometer till åtta kilometer för alla respondenter. För samtliga är det viktigt att arbetet ligger nära. Det är en trygghet för respondenterna som har barn att ha möjlighet att snabbt kunna befinna sig på plats ifall något skulle hända barnen. Att kunna lämna barnen på rimliga tider och att hinna umgås efter arbetstid är betydelsefullt för respondenternas privatliv. Avståndet har också en ekonomisk aspekt och respondenterna skulle vilja ha ett arbete som ligger nära och även är ett heltidsarbete. Ingen av respondenterna vill ha ett arbete som ligger för långt bort från deras bostad. Det är oekonomiskt att bo långt bort enligt respondenterna när kostnaderna för bensin överstiger en viss nivå.

Just nu känner jag att det är viktigt eller skönt för då behöver inte min son vara så länge på dagis. (Henrik)

Jag går till jobbet, det är viktigt för mig att det är nära till jobbet (Göran)

Arbetstiderna

Arbetstiderna är märkbart positiva för personalen i mottagningsköken. Ett flertal väljer ekonomibiträdesyrket på grund av att arbetstiderna är optimala för deras familjesituation och inte på grund av arbetsrutiner. När man får barn är det betydelsefullt att inte behöva jobba helg och kvällar. Om arbetstiden räckte till på arbetsplatsen för att kunna utföra arbetet korrekt är varierande bland svaren hos respondenterna. Det beror på vilken tidigare bakgrund man har haft. De som tidigare arbetat på restaurang inom privat sektor upplevde att arbetsuppgifterna är för få och understimulerade. De resterande som inte har arbetat på privat restaurang tycker arbetet är stressigt och hinner inte med sina uppgifter.

Det är som rena semestern för mig om man ser på hur man jobbade innan. (Fredrik)

Tiden på arbetet, jag hinner inte med på de timmar det är utsatt så jag skulle verkligen behöva fler timmar. Idag får jag prioritera vad som är viktigt och vad jag vill med dagen och lägga upp det utifrån det. (Ivar)

Lön

Några anser att lönen är för låg vilket de menar beror på att man som personal har ett ansvar i köket. Det finns allergiker på förskolorna som ska ha rätt mat, beställningar ska utföras, laga till mat som kommer från produktionsköket och att man sköter köket så att det är rent. De flesta anser att arbetet är slitsamt utifrån de ergonomiska aspekterna. Några anser att lönen är låg i förhållande till sin erfarenhet och man ser inte på utbildning och erfarenhet när man sätter lönen. Här tyckte man också att man har ansvar över städning, varor, beställningar och att det är mycket mer än att bara laga mat. Respondenterna menar att man är ensam i sitt arbete och ingen annan personal kan hantera det som sker i köken. Få respondenter tar upp att lönen inte är den viktigaste delen i arbetet utan det är trivsel. Få respondenter anser att lönen bevisar att man gör ett bra jobb. Alla respondenter samtalar om bonus, det hade varit en positiv framgång i deras arbete om de kunde få en belöning för sitt arbete som de utför. Några säger att de är nöjda med sin lön för det arbete de utför. Respondenterna som är nöjda med sin lön har sedan tidigare arbetat i privat sektor.

Jag tycker lönen kunde vara bättre, det tycker jag faktiskt för det är ett ansvar man har. (Björn)

Jag blev faktisk positivt förvånad när jag fick höra vad lönen var. Jag hade trott att lönen var låg... (Jesper)

Ansvar

Respondenterna upplever ansvar olika. Få personer är nöjda med att inte behöva laga mat och att man har lite tid för att hinna göra klart allt. Något som är positivt är att man har sitt eget kök och kan styra sina rutiner själv. Det finns en känsla att man är chef över sig själv och kan lägga upp det dagliga arbetet efter sina villkor. Man får bra stöttning från sin chef om man känner sig osäker. Att man kan ha friheten att börja lite tidigare och ha möjlighet att gå tidigare någon annan dag är bra för många respondenter. De flesta tycker att arbetet är bra på grund av att man får arbeta ensam med sina arbetsuppgifter. Vissa anser att det hade varit mer givande att vara två som arbetade eller ha någon att bolla sina tankar och reflektioner med. En respondent anser att utrymme för eget ansvar är ytterst lite på deras arbetsplats och att det är

en låg nivå på arbetsuppgifterna. Några av respondenterna tar upp att en rolig och stimulerande uppgift skulle vara att ha ansvar över ekonomin.

Det är självständigt, jag bestämmer precis hur jag vill lägga upp mitt dagliga arbete... (Göran).

Jag gör lite som jag vill här på jobbet när det gäller att lägga upp mitt arbete och utföra det. Jag blir inte allt för styrd här... (Ivar).

Jag är nöjd med att inte behöva laga mat... (Jesper).

Utveckling

Det är ingen av respondenterna som har en positiv inställning när man talar om utveckling. Alla tolkar utveckling som något ansträngande och tidskrävande. Respondenterna nämner ofta salladen som en utvecklande del i deras arbete. De fem salladerna som ska serveras varje dag är en mer tidskrävande process säger respondenterna. Trots det är salladen uppskattad av personalen i mottagningsköken och som de även anser vara är en lyckad satsning för att få gästen nöjd. Ett fåtal tar upp att de är rädda för att misslyckas och har svårt att hantera förändringar. Några känner att det inte finns någon utveckling för dem på arbetsplatsen. Respondenterna anser att resonemanget kring att det ska vara billigare att transportera mat till köken inte behöver stämma utifrån ett ekonomiskt förhållande. När personal som är på plats kan tillaga egen mat som man har kapacitet för är det bättre att man gör det i sitt eget kök. Man ser även till viss del att det här yrket är ett mellanjobb för att sedan söka sig vidare, man ser sig inte arbeta tills man går i pension på sitt nuvarande arbete.

Nej jag vet inte, utveckla mig själv i mitt jobb kommer jag nog inte kunna göra. Det känns som ett mellanjobb just nu men jag kan inte se mig själv stå här tills jag blir pensionär. (Fredrik)

Jag är inte intresserad av att växa i arbetet... Så jag har inget karriärstänk alls... (Henrik)

Påverkan i arbetet

Alla respondenter talar om resonemanget att sallad och frukt enbart får köpas in om det ligger under ett visst belopp, men mängden är inte relevant. Det irriterar sig många av respondenterna på. Respondenterna menar att man vill få en summa att handla för och styra salladen under egna ekonomiska förhållanden. Respondenterna påtalar ofta att man inte förstår hur man inte kan få köpa en förbrukningsvara som är så pass dryg i matkonsumtion. Kostnaden blir ju minimal när man använder den i salladen. Det är många av respondenterna som funderar över hur det kan hänga ihop med att man ska ha möjlighet i mottagningsköket att göra en påhittig och rolig sallad när restriktionerna är så pass strama. Även utrustningen är avgörande för sitt handlande att kunna påverka maten. Man vill göra eget potatismos men utrustningen gör att man inte har möjlighet till det. Det visar också att respondenterna inte får gehör för sina idéer. Att samma mellanmål ska serveras på alla förskolor gör att de inte kan anpassa sig efter gästen då det är en kvalitetssäkerhet i denna kommun. Det är viktigt för alla att ha möjlighet att påverka anser respondenterna. Får man inte påverka tappar man motivationen. Personalen följer någorlunda strikt de restriktioner som finns men tänjer på gränserna för att kunna anpassa sig efter sina gästers behov och är osäkra på om det är tillåtet. Finns förutsättningarna så tycker respondenterna att man inte ska dra alla över en kam och

begränsa deras möjligheter. Det är ett sätt att utvecklas och få möjlighet att göra ett ännu bättre arbete än vad man åstadkommer idag.

Påverka är viktigt... man trivs på det viset. Sen kan jag ju påverka väldigt mycket vad jag gör för salladsbuffé... det är nog rätt viktigt för mig. (Fredrik)

Bättre redskap för att jag ska stanna kvar även mer gehör att folk lyssnar, att man får lite mer fria händer...(Andreas)

Utbildning

När respondenterna pratar om utbildning så talar de om deras tidigare utbildningar. En del har kockutbildning, andra talar om den utbildning de fått i samband med arbetet. Många respondenter tar upp att utbildning i yrket är viktigt. Kockarna presenterar sig gärna som att de är en mycket god investering för kommunen, men att de har accepterat att tjänsten är ekonomibiträde och kan inte påverka det på något sätt. De skulle vilja att kommunen tar vara på de resurser de har menar intervjupersonerna. Några respondenter som inte har erfarenhet tycker det är jobbigt och de känner sig odugliga när de jämför sig med personal som har lång erfarenhet. Några respondenter berättar att de inte har fått utbildning i ergonomi och har därför arbetat på felaktigt sätt vilket har givit dem förslitningsskador.

Man måste få feedback hela tiden... Man måste få utbildning för ergonomi, klädsel och hygien... men eftersom utbildningen uteblev har jag nu gjort en skada. (Andreas)

Jag brukar säga det att man får nog inte bättre ekonomibiträde på en skola i alla fall när man liksom har båda bitarna som [tidigare utbildning] och kock.(Dan)

En av respondenterna motsäger det som de andra respondenterna anser med utbildning och att man inte behöver vara utbildad för detta yrke

Inom det här är det inga problem om man inte har någon utbildning men om jag skulle söka andra jobb skulle det vara svårare, men inte för det som jag jobbar med nu. (Erik)

Chef/Ledarskap

Respondenterna menar att de väldigt sällan träffar sin chef. Respondenterna tycker att chefen ska ge fria händer och lita på sina medarbetare, vilket man anser är viktigt. Många av respondenterna tycker att introduktionen till upplärning är under kritik och går för fort. Man vill ha en längre introduktion och en mer bestämd sådan så att man blir upplärd på samma sätt. Många av respondenterna har blivit inkastade under snabba förhållanden och det är inte bra menar respondenterna på grund av skador och att arbetet inte blir rätt utfört. Det är viktigt att blir lyhört bemött av och vara betrodd av sin chef. Alla nämnde att chefen ska vara lätt att kontakta och att man får svar på sina frågor så snart som möjligt. De flesta av respondenterna påpekar att man inte ringer till sin chef i onödan. Många är positiva till sin chef och känner att utveckling och nya idéer är positivt. Förändringar bemöts på ett bra sätt av chefen och det tycker man är viktigt som anställd. Utveckling är något man vill värdesätta som många av respondenterna talar om när det gällde salladen. Uppskattning finns det ingen som konkret kan säga att man fick av sin chef. Chefen har svårt att se vad man gör och det är dåligt med feedback till enskild person. Den feedback man får blir ofta i de stora grupperna. Man

upplever som medarbetare på mottagningsköken att man fått ett friare arbetssätt, men mycket mer styrd i andra delar som har med kvalitetssäkringen att göra.

Uppskattning, det får jag väl inte på det sättet som när man jobbar med chefen varje dag och träffar chefen för det gör ju inte jag... Cheferna har ju inte riktigt koll på vad man håller på med...(Fredrik)

Idag har jag den bästa chefen jag någonsin haft. Har man en idé är chefen så positiv och hakar på och frågar hur man har tänkt, hur man ska göra det här.(Ceasar)

Behov på arbetsplatsen

Respondenterna upplever att ensamt arbete är skönt då man endast behöver ta hänsyn till sig själv. Man är trygg med att man är anställd inom kommunen och kan inte bli av med sitt arbete på samma sätt som arbete i privat sektor. Det som är en nackdel med att arbeta själv är att man har svårt att diskutera och bolla tankar tillsammans men man får bestämma över sitt "eget kök" som många beskriver sin arbetsplats. Flertalet har en god kontakt med pedagoger och en god kommunikation mellan sig. Flertalet upplever att man har dragit ner på tillagningen i mottagningsköken. Man vill tillaga mer mat själv i köket men man har inte den kapacitet som krävs för det har de blivit fråntagna. Flertalet vill vara stolta över maten som kommer och respondenterna upplever att det är en hel del halvfabrikat det gör att man känner att ens kompetens inte används. Respondenterna som är anställda som kockar upplever att det vissa dagar är bra att få maten skickad och få tillagad mat när de ska beställa mat och livsmedel. Andra dagar önskar man få möjlighet att tillaga maten själv på plats i mottagningsköket. Något som de flesta respondenter känner som ett roligt projekt hade varit att kunna få ha rulljans över olika arbetsplatser. Då framförallt att testa på att få vara i ett tillagningskök och träffa andra kollegor och sätta sig in i att producera maten.

Det som ändå är bra är att jag bara har mig själv här och det är bara mig jag behöver ta hänsyn till.
(Ivar)

Vi dras ner vi får laga mindre mat, vi får göra mindre, till slut så känner man sig strypt i sin kapacitet.(Dan)

Jag vill ha något att göra, bra tider, bra arbetskolligor. Laga maten själv, det är inte mycket att laga mest förbereda. Känns både och då jag är utbildad kock.(Andreas).

Trivsel

Alla respondenter trivs bra på sina arbetsplatser och de tycker att pedagoger och andra anställda på skolan är väldigt trevliga. De flesta talar inte om att kollegor inom kommunens måltidsverksamhet är medarbetare utan man samtalar om pedagogerna på förskolor som nära kollegor. Medarbetare inom måltid är inte så nära och man känner inte varandra så väl då man ses en gång var sjätte vecka. Det är viktigt för respondenterna att känna sig som en i gruppen på skolan. Genom att få vara delaktig i gemensamma firanden med pedagoger och att bli medbjuden på afterwork ger en större trivsel. Man ser pedagoger och rektorer som en helhet och ett team som ska jobba framåt. Gruppdynamik är bra mellan pedagoger och respondenter. Ingen av respondenterna tar upp något om samhörighet inom måltidsverksamheten.

Jag tycker kommunikationen med pedagogerna är viktig... Relationen med pedagogerna är bra det är därför jag trivs så bra. Annars hade inte jobbet varit roligt. (Ivar)

Kontakten med pedagogerna är jätteviktigt... (Fredrik)

Jag känner mig som en i gänget absolut mycket mer än med måltidspersonalen. Med de rätta arbetskolllegorna kan du göra rätt mycket tråkiga arbetsuppgifter men det är ändå roligt. (Henrik)

Yrkestitel

Många av respondenterna trivs med sitt yrke och är stolta över det, några ser det som ett mellanjobb innan de får ett nytt. Det är viktigt för en del av respondenterna att göra benämningen ekonomibiträde till något positivt då det är ett roligt arbete. Vissa trivs väldigt bra och anser att det är ett mycket bra arbete men att yrkestiteln inte motsvarar deras känslor.

Man vill förändra, man vill göra jobbet roligare Det har ju väldigt dåligt rykte just bambatant, det här är världens roligaste jobb. (Erik).

Jag bryr mig inte så länge jag trivs och får mina pengar. Det är många gånger därför jag jobbar. (Björn)

Nej jag är inte stolt över mitt yrke, känns som jag är i en mellanperiod att jag ska göra något annat, så känns det. (Andreas)

Framtiden

Ingen av respondenterna har uppfattningen om att arbeta kvar på samma ställe under en längre tid förutom en person. Alla har andra planer för framtiden. Många önskar att i framtiden utvecklas och få mer möjlighet att laga mat. Ett ekonomiskt ansvar är önskvärt för att kunna styra sin verksamhet efter sina resurser och få mer delaktighet. Mensättning och påverkan på inköp är en annan betydelsefull del som man skulle vilja få större påverkan över. Respondenterna har önskat tätare arbetsplatsträffar och ett större och bredare kontaktnät med sina medarbetare på Måltid. Samt en samordnare över verksamheterna som har möjlighet att komma ut och se över deras arbete och ha en närmare kontakt med respondenterna.

Om fem år tror jag inte jag jobbar i kök. Jag kommer jobba inom måltid, det tror jag, men inte i köket... (Andreas)

Alltså här kan jag inte utvecklas så mycket mera, här gör jag det jag kan. Det är lite halvtråkigt. Jag skulle kanske kunna tänka mig att byta jobb för jag kan det här stället. Jag kan tänka mig något liknande det här stället fast större för jag vill inte ha mindre att göra. (Göran)

Företagskultur

Det finns tydlig företagskultur i att det är ett kvinnodominerat yrke som även är lågavlönat för det arbete de utför och det ansvar de har för maten som serveras till barnen. De olika yrkestitlarna som respondenterna har lever inte upp till sina benämningar. Vilket respondenterna upplever är en bidragande faktor till att de inte känner sig betydelsefulla i sitt yrke. De allra flesta av respondenterna har deltidstjänster. En del har kombitjänster vilket innebär att man har en städtjänst tillsammans med att man har hand om maten i mottagningsköken. Respondenterna har även en begränsad makt eftersom de inte har mycket

att säga till om och kan styra över, det gäller exempelvis ekonomin och planering. De flesta av respondenterna tar upp att de inte har fått någon direkt introduktion till arbetet utan de har mer eller mindre bara blivit inkastade direkt att sätta igång och förväntats kunna arbetsuppgifterna från början.

Diskussion

I det här kapitlet ska vi diskutera metod och resultat. Vi kommer att ta upp studiens metod och diskutera kring valet av metod samt hur vi genomförde metoden och vilka följder det kan ha haft för studien. Därefter kommer vi att diskutera resultatet till våra frågeställningar som vi använt i studien utifrån teorin i bakgrunden. Frågeställningarna är: Vilka positiva och negativa aspekter finns utifrån arbetssituationen i mottagningskök för de anställda? På vilket sätt påverkar ledarskap arbetssituationen i mottagningskök?

Metoddiskussion

Vi har valt till den här uppsatsen att göra en kvalitativ studie. Intervjuerna har utförts på personer som jobbar i mottagningskök. Avsikten med intervjuerna var att vi ville få en inblick i hur deras arbetssituation ser ut och hur de upplever den. För att få kontakt med respondenterna fick vi ta kontakt med enhetschefen i en del av kommunen, där även ett muntligt möte utfördes. Enbart det som sades skrevs ner. I efterhand anser vi att det hade varit bra att spela in för att vara säkra på att kunna spela upp det som sades till de frågor som under senare del uppkom. Med tanke på att respondenterna själva valde att medverka i studien kan det ha påverkat resultatet på grund av att de blev informerade om syftet med studien innan intervjuerna utfördes.

Under de 10 intervjutillfällena var det samma person som skötte intervjuerna. Dels för att intervjun skulle vara så snarlik som möjligt och att samma följdfrågor ställdes och att de ställdes på likartat sätt. Till en början använde vi intervjufrågor som hade skrivits ner men vi beslutade att inte välja det och istället ha mer en öppen dialog för att få bredare svar på vårt syfte. Innan intervjutillfällena genomfördes en provintervju med en försöksperson. Det gjorde att förändringar kunde utföras för att göra frågorna mer tydliga inför de slutliga intervjuerna. Vi kunde möjligen gjort ett test till för att säkerhetsställa att vi hade bra frågor.

Alla intervjuerna, med undantag för en, utförde vi i respondenternas personalrum för att få en lugn plats med så lite störningsmoment som möjligt. Dels för att höra det inspelade materialet men även för att respondenterna ska ha en möjlighet att prata ostört om vad de tycker och känner. Det gör att intervjusvaren blir så trovärdiga som möjligt. Det uppkom vissa störningsmoment trots att intervjuerna skedde i slutna rum. Exempel på störningsmoment var att telefon ringde, personal på verksamheten kom in under intervjusamtalet och vissa ljud från närliggande lokaler störde. Vi har även haft i åtanke att en del frågor har skapat obehag hos respondenterna vilket kan ha lett till att de håller tillbaka om vad de tycker. En intervju utfördes på ett café i närheten vilket vi i efterhand anser vara en sämre vald plats. Dels uppkom en hel del störningsmoment och dels var det mycket ljud runtomkring och musik i bakgrunden så det var svårt att höra vad som sades. Mitt under intervjun fick vi byta plats då

respondentens kollegor dök upp vid ett bakomliggande bord, det gjorde att respondenten inte kände sig bekväm i situationen. Det kan ha orsakat en osäkerhet hos respondenten i den fortsatta intervjun vilket vi har haft i åtanke. Samtidigt har bedömningen gjorts att respondentens svar var viktigt i resultatet.

I studien har endast kvinnor medverkat då majoriteten är kvinnor som arbetar i mottagningskök. Av de tio respondenter som vi har intervjuat finns varierande ålder och erfarenheter vilket är relevant för att få så stor bredd på det som möjligt. De har även varit anställda under varierande tidsram i de befintliga mottagningsköken vilket också påverkar resultatet. Resultat hade blivit mer trovärdigt om intervjun hade utförts på fler respondenter men på grund av begränsad tid har vi inte haft möjlighet till att utföra fler intervjuer. Efter varje intervju har vi utfört transkribering ordagrant för att vara säkra på att allt som sagts under intervjutillfällena ska komma med. Vi har aktivt valt bort sådant som inte anses vara relevant för studien. Efter att alla intervjuer utförts valde vi ut olika teman och transkriberingen sammanställdes under dem olika benämningarna för att få struktur på materialet. Det är en tolkningsfråga som bör beaktas till validitet. Vi valde att ha fingerade mansnamn i vår studie för att inte välja ett kvinnonamn som skulle kunna relateras till någon inom organisationen. Med tanke på att det endast var kvinnor på arbetsplatsträffen valde vi att ha mansnamn för att göra det mer konfidentiellt. Det här kan leda till att det blir ett störningsmoment och tar fokus från syftet. Frågan som kan ställas är om det är mer fördelaktigt att benämna respondenterna med siffror. I fall tiden hade funnits kunde det varit av intresse att även komplettera det respondenterna samtalat om under intervjuerna med att göra observationer.

Utifrån tidigare erfarenhet kan vi ha påverkat respondenterna omedvetet, vilket kan ha haft betydelse för ämnet och det syfte vi har tagit fram. Med tanke på våra funderingar sedan tidigare finns det en risk att vi vinklat svaren på intervjufrågorna utifrån personliga synsätt. Våra avsikter med studien var dock att så exakt som möjligt skildra respondenternas tankar och åsikter. Vi har därför haft det i åtanke under studiens gång.

Resultatdiskussion

I det här kapitlet diskuteras de viktigaste resultaten från vår studie baserat på frågeställningarna.

Positivt till arbetssituationen i mottagningskök

Alla respondenter ansåg att avståndet var betydelsefullt. Det ska vara smidigt och enkelt att förflytta sig till och från arbetet, vilket understryks av Sandow och Westin (2006). Att avståndet har betydelse kan bero på att arbetet inte ger en lön som motsvarar att det skulle vara lönsamt med längre avstånd till arbetet för respondenterna. Mottagningsköken kan ses som en arbetsplats ur bekvämlighetssynpunkt. Respondenterna är i en fas i livet då de lägger jämvikt mellan sitt privata liv och arbetsliv. Respondenterna strävar efter ett arbete som är anpassat till sin privata situation med småbarn. Intervjupersonerna mellan 50-60 år gamla efterfrågar ett arbete med ett lugnare tempo. Det kan vara ett behov hos resterande respondenter och som kan styrkas med Maslows behovstrappa under det steget som kallas

trygghetsbehovet (se figur 1). Det innefattar att man vill sträva efter struktur och trygghet i sitt liv. Vi ställer oss frågan om arbetstiden, måndag till fredag från klockan sju till halv fyra, är ett behov som är av betydelse för personalen i mottagningsköken. Det är betydelsefullt för respondenterna som inte arbetar hundra procent i mottagningsköken att arbeta dagtid och vardagar. Det beror förmodligen på att man har fått en förändrad familjesituation och att arbetet i den privata restaurangbranschen ofta har arbetstider limiterade till kvällstider och helger. Det kan påverka valet av yrke för respondenterna. Alla respondenter trivdes väldigt bra med pedagogerna, som arbetar på samma arbetsplats, och betraktade dem som kollegor. Respondenterna vill ha en god kontakt med pedagoger och som man kan se i Maslows behovstrappa (se figur 1) är gemenskap och uppskattning ett steg som är av betydelse. Sadri och Bowen (2011) menar att gemenskapssteget handlar om att känna grupptillhörighet. Med en bra kontakt i början av sin anställning med pedagogerna och rektorerna låter man de nyanställda känna sig välkomna, vilket har en positiv inverkan på grupptillhörighet. Bolman och Deal (2008) menar att för att få en högre effektivitet är det nödvändigt att man får personal att arbeta ihop. Personalen bör vara delaktig i månadsmötet med pedagoger för att skapa en bättre kommunikation och även få mer kunskap över varandras sysslor. Bolman och Deal (2008) menar att det är viktigt att få personal delaktig. Det skapar möjlighet till större förståelse för sitt eget och sina kollegor arbetsuppgifter. Med gemensamma mål för respondenterna som arbetar i köket och pedagogerna som arbetar i barngrupperna skapar man större uppmärksamhet kring måltiden. Då kan alla vara delaktiga och bli sammankopplade i en kedja och påverka såväl maten som barnens syn på mat. Trivsel handlar för måltidspersonalen om att man har en god kontakt med pedagoger och det är värdefullt att tillhöra en arbetsgrupp på platsen. Respondenterna vill ha en nära kommunikation med pedagoger. Frågan som behöver ställas är hur man kan utveckla samarbetet mellan pedagoger och ekonomibiträden och vilken betydelse det skapar för alla delaktiga. Ansvar är viktigt att ge sin personal och respondenterna upplever att deras kostchef var öppen för förändringar vilket är inspirerande. Det som behöver diskuteras är hur stort ansvar man själv har som medarbetare för att kunna förbättra sin egen arbetssituation och hur mycket ansvar ska som krävas från ledaren. Nordenmark och Rashid (2008) menar att ledarens människosyn är en av de mest centrala faktorerna för hur man utövar sitt ledarskap, men även hur man utformar sin organisation. Enhetschefen har en stor inverkan över hur man formar sin verksamhet och respondenterna ansåg att det hade blivit en förbättring när en ny enhetschef tillsattes. Respondenterna menar att de får mer frihet att påverka och diskutera förändringar under den nytillträdda enhetschefen. Respondenterna upplevde att man har en mer öppen struktur genom att de kan planera dagens arbete efter hur de vill genomföra den och det ger en stor frihet vad gäller arbetsrutiner. Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006) menar att om man inte har en allt för detaljerad arbetsstruktur över hur man ska genomföra sitt arbete skapar det utrymme för nya lösningar och förbättringar. Vi ställer oss frågan om det är av stor vikt att respondenterna får känna att det är deras ansvar att lägga upp rutiner kring arbetet som sker i mottagningsköken. Personalen tar upp att man saknar någon att bolla tankar och idéer med och önskar en närmare kontakt mellan sina medarbetare inom kostenheten. Respondenterna uppskattar att få delta på salladskurser som hålls av de interna ekonomibiträdena, det ger positiva effekter genom att man får fler idéer till sin verksamhet och därmed ökar fantasin för den salladen man tillagar, vilket även bidrar till att man lyfter fram kompetens inom verksamheten. Att lyfta kompetens

menar även Bolman och Deal (2008) ger en bredare synvinkel och lyfter fram den i organisationen. Det skapar ett effektivt lärande hos medarbetarna. Personalen är villig till att förändra om man bara ger dem möjligheten, uppskattningen och utbildningen för att förbättra sin verksamhet.

Negativt till arbetssituationen i mottagningskök

Lönen är av stor betydelse och bör motsvara ansvaret man förfogar över anser respondenterna. Wahlström (2010) påpekar att lön inte ska vara en motiverande faktor utan lön ska sättas utifrån det man presterar och bidra till motivation att vilja bli bättre. Vi ställer oss frågan om mer kompetent personal med högre lön leder till minskade kostnader eftersom medvetenheten då är högre om hur man arbetar effektivare och hantera råvaror på ett så optimalt sätt som möjligt. Det som kan vara svårt när man investerar i personal som har en adekvat utbildning är att lägga nivån på arbetet efter kompetens. Respondenter som tidigare hade arbetat inom den privata sektorn uppfattade att lönen ändå var rimlig till arbetet med tanke på de arbetsuppgifter som utförs. Väger man in avståndet till arbetet och lönen ser man att det ger en bidragande faktor till att man väljer yrket. Att sätta individuella löner kan vara viktigt när man ska se till de anställdas prestation i relation till yrket och verksamheten. Vi frågar oss om det är viktigt att värdesätta den personal som gör mer för verksamheten än det som endast följer arbetsrutinerna. Man bör även lyfta fram de arbetstagare som har idéer och motivation för utveckling och ge en högre lön till dem. Det kan göra att respondenterna vill påverka och visa mer engagemang för förändringar och högre effektivitet. Att individuellt höja lönen menar även Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006) är viktigt.

Bolman och Deal (2008) anser att det är betydelsefullt att få de anställda att förstå och ta hänsyn för de ekonomiska resurserna, det gör att man kan förbättra ekonomin i verksamheten. En möjlighet att få respondenterna att uppnå större motivation och påverkan är att de får en inblick i ekonomin samt eget ekonomiskt ansvar över sin verksamhet. Personalen använder oftast uttrycket "sitt kök" och vi tolkar att de har en känsla av att det är deras ansvar att allt fungerar i köket. Bolman och Deal (2008) menar att det kan vara en positiv effekt för verksamheten att anställda får information om de ekonomiska situationen i företaget. Det bidrar till en större försäelse när beslut tas menar författarna. Av den anledningen kan vi se att det är av stor betydelse att man informerar personalen i köken om hur deras ekonomi ser ut och att de får ett eget ansvar över att förvalta pengarna till de råvaror som inhandlas och hanteras. Respondenterna menar att om de ges eget ekonomiskt ansvar och de klarar av att hålla kostnaderna under budget kan de för de resterande pengarna inhandla mer exklusiva råvaror som ligger över prisramen för verksamheten månadsvis. Vi frågar oss om det kan skapa en motivation att vilja hålla budget om respondenterna får ekonomiska kunskaper i verksamheten. Det skulle kunna innebära en möjlighet att variera råvaror för gästen. Bolman och Deal (2008) anser att det är viktigt att ge ekonomiska kunskaper för positiva resultat och få medarbetarna mer delaktiga i företagets ekonomi. Bolman och Deal (2008) tar upp att kunskap och yrkesutbildning är viktigt i en verksamhet och det förväntas mer kunskap av sina medarbetare idag när man anställer. Av den anledningen är det viktigt att anställa utbildad personal i kostverksamheterna och lyfta fram yrket genom att ställa högre krav på kunskap. Sandberg och Targama (1998) menar också som Bolman och Deal (2008) att man behöver

följa den ökande kunskapsnivån i samhället och hitta nya vägar för förbättringar. Efterfrågar inte kostcheferna en högre nivå på kunskap som även Bolman och Deal (2008) menar är av stor vikt kommer det symboliska i tjänster som ekonomibitråde fortsätta att definieras som lågutbildat och kvinnodominerat. Kostchefer har därför ett ansvar att förändra det kulturella synsättet på det lågavlönade och kvinnodominerade yrket som ekonomibitråde. Ekonomibitråde används som benämning på yrkestiteln men det är inte en betoning på vad yrket innebär. Bolman och Deal (2008) påpekar att ens yrke är något som står för vad man är och det är betydande att uppleva stolthet över sin yrkestitel. Frågan vi ställer oss är om yrkesbenämningen ekonomibitråde är föråldrad och behöver förändras för att ge en högre status till respondenterna. Respondenter som är utbildade kockar har benämningen ekonomibitråde, det är ytterligare en fråga varför man inte benämner respondenternas kompetens.

Respondenterna som efterfrågar mer ansvar och känner att de har möjlighet till att bidra mer till verksamheten genom att laga mer mat på mottagningsköken, upplever att de blir hejdate. Eriksson- Zetterqvist m.fl. (2006) menar att engagemanget hos medarbetare påverkas av den befintliga arbetsstrukturen. På grund av att man i kommunen väljer att tillämpa arbetsstrukturen med mottagningskök och att all mat blir skickad och ska serveras med samma kvalitet på råvarorna minskar man utrymmet för kreativitet och nyskapande hos respondenterna. Det leder till högre effektivitet och samtidigt riskerar man att bidra till en bromsad utveckling och framgång i mottagningsköken. Vi föreslår att ledningen ser över arbetsrutiner för personalen och värdesätter den kompetens som existerar i köken. Ledningen behöver enligt vår mening göra en överblick på hur den anställda vill ha det i sitt kök och vad hen kan utföra med de resurser som finns att tillgå. För att uppnå en hög motivation till sitt arbete är det viktigt menar Kronvall m.fl. (1991) att få möjlighet att påverka sin egen arbetssituation. Det blir en avvägning mellan tillagad mat och mindre tillredda livsmedel. Ledningen behöver se över hur de anställda vill ha det i köket.

Betydelsefullt när man anställer nya medarbetare i mottagningskök är att introduktionen är väl genomgjord. Thylefors (1991) påpekar att introduktionen ligger till stor grund för att samma kvalitet hålls kvar som tidigare. Respondenterna upplevde att de inte fått bra introduktion till arbetet, vilket kan påverka hela arbetssituationen. Det är även viktigt anser Ardts m.fl.(2001) att den anställda själv söker information och lyfter upp frågor. Det är av stor vikt att man som enhetschef har en förväntning om vad som krävs av de anställda som även Bolman och Deal (2008) påtalar. Ett fåtal av respondenterna ansåg att utbildning inte var relevant för att klara av arbetet. Vi menar att utbildning är betydelsefull i alla yrken och att det bör krävas att man har kompetens och servicekunskap också när man arbetar med mat.

Konklusion

Det finns stora möjligheter i mottagningskök och positiva egenskaper bland respondenterna som kan lyftas fram. Respondenterna har en gedigen kunskap utöver vad som efterfrågas på förskolorna. Ett stort ansvar vilar på den strategiska nivån för hur utveckling kommer att fortlöpa i framtiden för mottagningsköken. Vi finner att utbildning och arbetsuppgifter som motsvarar kompetensen är en viktig grund till att öka kvalitén inom måltidsservice. Det är viktigt att man skapar en yrkesstolthet hos ekonomibiträderna.

Utveckling av arbetsuppgifter för medarbetare i mottagningskök kan behöva tillämpas för den nya generationen som besitter en högre yrkeskompetens. Man behöver också se över och lyfta fram den interna kompetensen som finns inom verksamheten och även att respondenterna tar sitt ansvar att påverka sin egen arbetssituation. En ömsesidig delaktighet hos medarbetare och ledare kan vara av betydelse för att uppnå en ständig utveckling hos respondenterna på arbetsplatsen. Samtidigt kan vi se att det är tudelat när det gäller utveckling och ansvar. De respondenterna påtalar är att de vill ha ett större ansvar men de vill inte utvecklas inom jobbet vilket gör det svårt för cheferna att veta hur de ska gå tillväga. Behovet finns för fortsatt forskning inom ämnesområdet och vår förhoppning är att man kartlägger om det är en ekonomisk vinning att skapa fler mottagningskök i kommunerna och samtidigt diskuterar positiva och negativa aspekter för arbetstillfredsställelsen för de anställda i mottagningskök.

Referenser

- Adair, J. (2006). *Leadership and Motivation*. England: Kogan Page Limited
- Ardts, J., Jensen, P. & Velde, M. (2001). The breaking in of new employees: effectiveness of socialisation tactics and personnel instruments. *Journal of Management Development* , pp. 159-167.
- Bolman, L. G. & Deal, T. E. (2008). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Poland: Pozkal.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder (2:2 ed.)*. (B. Nilsson, Trans.) Malmö: Liber.
- Browall, J., Börjesson, J., Lindström, A., Nee, J. & Strandsten, A. (2011). *Delfi Foodserviceguiden*. Stockholm: KST Infoservice, Växsjö.
- Endre, S. (2008). *Teamet*. Malmö: Liber.
- Eriksson-Zetterqvist, U., Kalling, T. & Styhre, A. (2006). *Organisation och organisering*. Malmö: Liber.
- Granberg, O. (2004). *Personaladministration och organisationsutveckling*. Stockholm: Natur och Kultur.
- [Kommunens namn]. (2005). *Policy för ledarskap och medarbetarskap*. [kommunens namn]: Kommunstyrelsen förvaltning.
- Klinton, R. & Ceaserani, V. (1998). *The theory of catering*. London: London: Wearset, Boldon;tyne & Wear.
- Kronwall, K., Olsson, E. & Sköldborg, T. (1991). *Förändring och lärande- en utmaning för offentlig sektor*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lenneér, B. & Thylefors, I. (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och kultur.
- Livsmedelsverket. (Februari 2007). *SLV*. (Livsmedelsverket, Red.) Hämtat från www.slv.se: www.slv.se/upload/dokument/mat/mat_skola/bra_mat_i_forskolan_2007_2011.pdf den 18 Maj 2012
- Nilsson, E. (den 29 Augusti 2011). *Kommunal*. (E. Nilsson, Red.) Hämtat från www.kommunal.se: <http://www.kommunal.se/Kommunal/Mitt-yrke/Skolmaltidsbitrade-eller-ekonomibitrade><http://www.kommunal.se/Kommunal/Mitt-yrke/Skolmaltidsbitrade-eller-ekonomibitrade> den 17 Maj 2012
- Nordenmark, M. & Rashid, S. (2008). *Arbete, Hälsa och Kön*. Östersund: Mittuniversitetet.
- Sadri, G. & Bowen, R. (2011). Meeting EMPLOYEE Requirements: Maslow's Hierarchy of needs is still a reliable guide to motivating staff. *Industrial Engineer* , 44-48.
- Sandberg, J. & Targama, A. (1998). *Ledning och förståelse*. Lund, Sweden: Studentlitteratur.
- Sandow, E. & Westin, K. (2006). *Vill människor pendla längre?* Umeå: Transportforskningsenheten.
- SCB (2001). *Meddelande i samordningsfrågor för Sveriges officiella statistik*. Sweden: Statistiska centralbyrån.

SCB (2009). *Systematisk förteckning över yrken*. Stockholm: Statistiska centralbyrån.

Thylefors, I. (1991) *Ledarskap i vård, omsorg och utbildning*. Falkenberg: WSOY

Zenou, Y., Åslund, O. & Östh, J. (2006). *Hur viktigt är närheten till jobb för chanserna på arbetsmarknaden?* Uppsala: Arbetmarknadspolitisk utvärdering.

Wahlström, T. (2010). *Lönesamtal och lönesättning*. Malmö: Liber.

Bilaga 1- informationsblad angående intresseanmälan

NAMN:

KÖN:

TELEFONNUMMER:

MAILADRESS:

NAMN PÅ MÅLTIDSVERKSAMHET:

ARBETSERFARENHET:

HUR LÄNGA HAR DU ARBETAT I MOTTAGNINGSKÖK?

INTRESSERAD AV ATT BLI INTERVJUAD JA NEJ

Bilaga 2 intervjuguide som skickade via mail till respondenterna

	PERSON PRIVAT	ARBETE	CHEF
D Å T I D	-Här vill vi börja samtalet med att du får berätta om dig själv.	-Här vill vi att du berättar fritt om vad du gjort under ditt liv	- Här vill vi att du berättar om gamla erfarenheter.
N U T I D	Här vill vi att du berättar om dig själv hur det är i dagsläget	– Här vill vi att du berättar om ditt jobb.	<ul style="list-style-type: none"> - Berätta hur det är i dagsläget. - - Jämföra med tidigare dåtid.
F R A M T I D	- Här vill vi att du berättar om hur du vill att din framtid ska se ut.	- Berätta hur ditt arbete ser ut i framtiden, vad önskar du.	- Hur du vill att din framtida chef ser ut

Syftet är ju att göra en studie på hur man som medarbetare i ett mottagningskök upplever sin arbetssituation och detta kan ni ha i åtanke under hela intervjun. Vi har räknat med 1h intervju men behövs det så kan det bli 1.5 h, hoppas detta är okej och är det inte det så får vi avsluta vid 1 h. Undrar ni något är det bara att kontakta oss på 0735-35 10 81 Jessica

Bilaga 3 Intervjuguide som användes av oss under intervjun med stödord

	PERSON PRIVAT	ARBETE	CHEF
D Å T I D	<p>-Här vill vi börja samtalet med att du får berätta om dig själv.</p> <p>-Barndom</p> <p>-Intressen</p> <p>-Boendeform</p> <p>-Resor</p> <p>-Gjort annorlunda idag</p>	<p>-Här vill vi att du berättar fritt om vad du gjort under ditt liv</p> <p>-Tidigare yrke</p> <p>-Utbildning</p> <p>-Varför dessa jobb</p> <p>-Läst vidare</p> <p>-Gjort annorlunda idag</p> <p>-Roligaste jobb</p>	<p>- Här vill vi att du berättar om gamla erfarenheter.</p> <p>-Kontakt</p> <p>- Lön</p> <p>-Uppmuntran</p>
N U T I D	<p>Här vill vi att du berättar om dig själv hur det är i dagsläget</p> <p>- Vem är du när du inte är på jobbet.</p>	<p>– Här vill vi att du berättar om ditt jobb.</p> <p>– Mål med ditt jobb</p> <p>– Se frågor</p> <p>– Hur upplever andra ditt jobb</p>	<p>- Berätta hur det är i dagsläget.</p> <p>-</p> <p>- Jämföra med tidigare dåtid.</p>
F R A M T I D	<p>- Här vill vi att du berättar om hur du vill att din framtid ska se ut.</p>	<p>- Berätta hur ditt arbete ser ut i framtiden, vad önskar du.</p>	<p>- Hur du vill att din framtida chef ser ut</p>