



Institutionen för beteendevetenskap
C-uppsats i psykologi
Höstterminen 2007

Påverkar personlighet graden av Organizational Citizenship Behavior?

Författare:
Henrika Uggmark
Ellinor Weise

Abstract

Organizational Citizenship Behavior (OCB) kännetecknas av individuella beteenden som inte finns med i de formella arbetsuppgifterna men som främjar arbetsplatsen. Syftet med uppsatsen var att undersöka om graden av OCB påverkas av personlighet och ett antal bakgrundsvariabler i en förändringskontext. I studien, som i huvudsak baserades på forskning av Organ med kollegor, undersöktes tre olika verksamhetsområden: Försäkringskassan, tandvården och detaljhandeln. Studien utformades med en kvantitativ forskningsstrategi med tvärsnittsdesign, där insamlingen av data skedde m.h.a. en enkät. Enkäten bestod av 37 frågor uppdelade i tre delar där första delen bestod av tre bakgrundsfrågor, andra delen av tio påståenden som mätte personlighet och den sista delen av 24 frågor som mätte graden av OCB. Resultatet av studien visade att det överlag fanns en hög grad av OCB inom de undersökta verksamhetsområdena. Ett visst samband hittades mellan personlighet och de olika beteendena under begreppet OCB, och en viss skillnad i graden av OCB hittades beroende på utbildningsnivå. Eftersom det redan finns en hög grad av OCB på flera håll i arbetslivet är det viktiga inte att öka graden, utan att lära sig att få upp ögonen för beteendet och dra fördel av det.

Nyckelord: Organizational Citizenship Behavior, OCB, personlighet, organisationsförändring, Big Five.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INTRODUKTION.....	4
INLEDNING	4
SYFTE.....	5
DISPOSITION.....	5
2. LITTERATURGENOMGÅNG.....	6
OCB I ETT HISTORISKT PERSPEKTIV	6
VAD ÄR OCB?	6
<i>Definition.....</i>	6
<i>Olika dimensioner av OCB</i>	8
<i>Vad frambringas beteendet?</i>	9
PERSONLIGHET	10
<i>Vad är personlighet?.....</i>	10
<i>Att mäta personlighet</i>	11
PERSONLIGHET OCH OCB	12
PROBLEMFÖRMULERING.....	13
3. METOD.....	13
URVAL	13
MATERIAL.....	14
GENOMFÖRANDE.....	16
<i>Pilotundersökning</i>	16
<i>Distribution av enkäter.....</i>	16
<i>Bortfall</i>	16
DATABEARBETNING	17
4. RESULTAT	18
RELIABILITET, MEDELVÄRDE OCH STANDARDAVVIKELSE	19
SAMBAND OCB.....	20
MEDELVÄRDE FÖR BAKGRUNDSVARIABLER.....	21
5. DISKUSSION	23
METODDISKUSSION	23
ANALYS	26
FRAMTIDA FORSKNING	30
6. SLUTSATSER.....	31
7. KÄLLFÖRTECKNING	32
BÖCKER	32
ARTIKLAR	33
8. APPENDIX.....	34

1. Introduktion

Inledning

Har du tänkt på vad en liten hjälpande hand kan få för betydelse för människorna runtomkring dig? Ofta tänker vi då bara på hur vi kan hjälpa någon i det privata livet, men även på arbetsplatsen kan ett sådant beteende påverka både människorna och organisationen på ett positivt sätt.

Då lönen inom många yrken är fast och inte provisionsbaserad måste det finnas något annat som driver individen till att prestera lite utöver det vanliga, exempelvis att frivilligt ta på sig uppgifter som inte ingår i de beskrivna arbetsuppgifterna. Även då lönen inte är fast anser författarna att finns det fler faktorer än pengar som driver individen till ett positivt beteende utöver vad som krävs för arbetet. Detta blir allt viktigare i dagens arbetsliv där vi allt oftare arbetar tillsammans i grupper. Dessa små prestationer sammanfattas i begreppet Organizational Citizenship Behavior, vilka blir avgörande för hur hela arbetsplatsen fungerar.

Hela människans tillvaro präglas av en ständig förändringsprocess som under vissa perioder kan vara väldigt omfattande. Begreppet förändring kan definieras som något som ändras från ett tillstånd till ett annat. Många olika ord och begrepp används för att beskriva förändringsprocesser, t.ex. omstrukturering, förnyelse och utveckling. Hela arbetslivet idag är ett arbetsliv i förändring både vad gäller privat och offentlig sektor. Samspelet mellan organisation och individ blir då väsentligt för att en organisation ska fungera bra. Organisationen påverkas nämligen av dess individuella medlemmar som i sin tur påverkar organisationens utformning. Hur vi reagerar på förändring kan bero på om de är påtvingade eller självpåtagna, vilka handlingsalternativ vi har, samt vilka följder förändringarna kan ge i våra liv (Angelöw 1991).

I vissa situationer kan Organizational Citizenship Behavior vara av extra vikt, exempelvis då en organisation genomgår större förändringar. Därför anser författarna att kunskaper i detta kan bidra till att strategier för förändringsarbete kan utvecklas och anpassas efter individens

och organisationens enskilda behov, vilket kan få till följd att förändringen kan genomföras smidigare.

Organ vid Indiana University har under de senaste 30 åren haft en avgörande roll för etableringen av begreppet Organizational Citizenship Behavior, då han samtidigt som han undervisat kring begreppet har skrivit över 20 vetenskapliga artiklar och böcker i ämnet (Organ 1988). Det är tack vare honom intresset för Organizational Citizenship Behavior har ökat så pass att det numera finns betydande forskning som stöder teorin.

Fortsättningsvis kommer Organizational Citizenship Behavior att benämnas som OCB.

Syfte

Det övergripande syftet för uppsatsen är att undersöka huruvida en individs grad av OCB kan bestämmas utifrån dennes personlighet, ålder, kön och utbildning. Uppsatsen syftar också till att undersöka om det finns någon skillnad mellan graden av OCB bland individer som arbetar inom en organisation som befinner sig i ett omfattande förändringsarbete och individer som arbetar inom en organisation som inte gör det.

Disposition

Denna rapport är upplagd efter en traditionell disposition som ska göra det enkelt för läsaren att följa resonemanget.

I kapitel 1 har en inledning tagits upp där vi kort presenterar bakgrunden till studien. I kapitel 2 presenteras begreppet OCB och den forskning som tidigare bedrivits kring ämnet. Här beskrivs och definieras också begreppet personlighet. Detta mynnar sedan ut i en konkret beskrivning av studiens syfte och frågeställningar. I Kapitel 3 beskrivs metoden ingående. Här presenteras bl.a. enkätens konstruktion och studiens genomförande. I kapitel 4 presenteras

studiens resultat i form av tabeller och löpande text. I kapitel 5 diskuteras val av metod och resultaten analyseras. Slutligen presenteras studien slutsatser i kapitel 6.

2. Litteraturgenomgång

OCB i ett historiskt perspektiv

OCB är ett relativt nytt begrepp inom forskningen. Före 1980 går det inte att hitta forskning som speciellt behandlar begreppet OCB (Organ 1988). Det var Bateman, en student på Indiana University som år 1980 i en undersökning för första gången försökte mäta OCB. Organ påpekar dock att det är svårt att exakt veta vem som myntade begreppet. Många är ändå överens om att Organ tillsammans med olika kollegor har varit med och utformat begreppet och i det stora hela varit en mycket viktig person för begreppet OCB (Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach 2000).

Vad är OCB?

Definition

Organ (1988) definierar OCB på följande sätt:

OCB represents individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization (s. 4).

Definitionen kan ses som något svårtydd då det är svårt att dra en exakt gräns för vad begreppet OCB rymmer. Att gå utanför sina skyldigheter med ett beteende som inte fordrats av organisationen, och som inte heller kan straffas då det uteblivit, är ett speciellt viktigt kännetecken för OCB (Organ, Podsakoff & MacKenzie 2005). I slutändan ska detta beteende, för att räknas som OCB, också bidra till en mer effektiv organisation.

Några år efter att Organ definierat OCB för första gången framkom kritik från forskare som ansåg att begreppet borde omdefinieras utifrån Borman och Motowidlows definition av *contextual performance* från 1993 (Organ 1997), då den ursprungliga definitionen inte längre ansågs hållbar för att definiera dagens moderna organisationer. Borman och Motowidlo (1993) definierar *contextual performance* på följande sätt:

Behaviors that do not support the technical core itself so much as they support the broader organizational, social and psychological environment in which the technical core must function (s. 73).

Organ (1997) valde att instämma i den nya definitionen, men menade samtidigt att om OCB skulle omdefinieras borde begreppet OCB ändå behållas, helt enkelt för att han inte ansåg namnet *contextual performance* tilltalande. Organ definierade sedan om Borman och Motowidlos (1997) definition.

Performance that supports the social and psychological environment in which task performance takes place (s. 95).

Organ ansåg dock att definitionen inte var fulländad och att den största utmaningen i framtiden skulle bli att tolka och återge exakt vad som menas när OCB definieras som ovan.

Förändringar som hela tiden uppstår inom våra organisationer medför att forskarna hela tiden måste uppdatera och efterkontrollera sina konstruktioner inom organisationspsykologin. Organ menar att hans första definition av OCB från 1980-talet var influerad av den tidens organisationer och att definitionen därför måste tolkas om och anpassas för att fungera i samtiden (Organ 1997). Dock verkar han ha återgått till den ursprungliga definitionen under senare år, då han i nyare forskning använder denna (Organ et al. 2005).

Olika dimensioner av OCB

Organ tar i sin bok från 1988 upp fem olika dimensioner av OCB som passar in på hans definition. De fem formerna är *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* och *civic virtue* (Organ 1988). Dessa kommer nu att presenteras kortfattat nedan. Om inget annat anges refererar texten till Organs beskrivning (1988).

Altruism kan översättas till *osjälviskhet* på svenska. Osjälviskt beteende inkluderar allt som har en effekt att hjälpa en annan specifik person med ett organisations- eller arbetsrelaterat problem. Mycket av det vi idag kallar OCB har en osjälvisk karaktär men det finns även andra delar av OCB som är viktiga att nämna och de kommer att beskrivas nedan (Smith, Organ & Near 1983).

Conscientiousness, som kan översättas med *pliktkänsla*, är en andra dimension av OCB. Den här delen av OCB består av olika exempel där medlemmar inom organisationen uppvisar ett beteende långt över vad som kan förväntas av dem. För att lättare förstå vad detta innebär tar Organ närvaro som exempel. När man har ett fast arbete har man en skyldighet att vara närvarande. Det finns en acceptabel undre gräns för hur mycket man får vara frånvarande från sitt arbete. När man befinner sig långt över denna undre gräns och istället har en hög närvaro visar man en högre grad av OCB. Det är det här som är *pliktkänsla*. Att vara noggrann med att komma i tid och att hålla det rent och snyggt runt sig på arbetet är ytterligare två viktiga faktorer som också kan visa på en högre grad av OCB.

Den största och tydligaste skillnaden mellan *osjälviskhet* och *pliktkänsla* är att ett osjälviskt beteende syftar till att hjälpa en specifik person medan *pliktkänsla* inringas av beteenden som är mer opersonliga, exempelvis mot organisationen.

På svenska kan *courtesy* översättas till *tillmötesgående*. Den här formen av OCB består av beteenden som t.ex. att ge förhandsbesked, påminna varandra om viktiga saker, skicka vidare information och samråda innan viktiga beslut.

Det kan vara svårt att skilja mellan *tillmötesgående* och *osjälviskhet*. Det osjälviska beteende som tidigare nämnts innefattar sådant som att hjälpa en kollega som redan har problem. När

det handlar om ett beteende av en *tillmötesgående* karaktär så består det av att hjälpa någon för att hindra ett problem från att uppstå.

Laganda är den översättning vi här väljer för att förklara begreppet *sportsmanship*. Den här formen av OCB består av negativa inslag som organisationsmedlemmarna avstår från att göra. Det kan t.ex. vara att avstå från att klaga över mindre betydelsefulla faktorer, som att exempelvis framföra obetydliga klagomål, förolämpa eller på annat sätt förstora mindre problem. Om organisationsmedlemmarna till stor del avstår från att klaga så uppvisar de en högre grad av OCB.

Civic Virtue kan på svenska översättas till *medborgerlig insats*. Denna form av OCB kan liknas vid att vara delaktig i organisationens politik. Utöver att utföra de dagliga arbetsuppgifterna på ett bra sätt deltar man också i möten där man gör sin röst hörd, anammar den policy organisationen satt upp och håller sig uppdaterad kring förändringar och liknande, bl.a. genom att ta del av den information som delges. Det betonas särskilt att detta måste utföras på ett ansvarsfullt sätt för att räknas som OCB. Av högre chefer kan en *medborgerlig insats* ses som tidskrävande och onödig men detta innebär inte en lägre grad av OCB. Tvärtom kan det ses som en osjälvisk gest mot företaget att individen, trots risk för misstycke, tycker det är viktigt att delta i de politiska delarna av organisationen.

I ny forskning presenterar Hoffman, Blair, Meriac och Woehr (2007) en ny teori där de drar slutsatsen att det inte finns något betydande värde i att mäta OCB genom olika indikatorer på det sätt som Organ tidigare föreslagit. Istället bör OCB mätas som ett enhetligt begrepp för att få en korrekt bild av beteendet. Dock ges här ingen direkt förklaring till varför.

Vad frambringar OCB?

Handlingar i linje med OCB kan grundas på flera olika motiv. Även då det många gånger bottnar i egennyttiga skäl utesluter det inte att även andra orsaker spelar in, exempelvis en önskan att visa sig lojal gentemot organisationen eller människorna i den (Organ et al. 2005).

Hur väl arbetsuppgifterna utförs står till stor del i relation till hur stort tryck den arbetande upplever från arbetsledare, kollegor och liknande. Ett beteende med hög grad av OCB tenderar att vara starkast under enklare förhållanden då kraven på individen inte är så starka. I dessa lägen kan denne handla intuitivt utan att känna sig pressad. Om en individ försätts i en pressad situation blir möjligheten till ett beteende med hög grad av OCB genast mindre (Organ et al. 2005).

En faktor som spelar stor roll för OCB är hur pass tillfredsställda medarbetarna är med sina arbeten. Flertalet studier visar att ju mer tillfredsställda medarbetarna är med sina arbeten desto mer OCB utstrålar de, då de vill hjälpa både sina kollegor och hela organisationen (Greenberg 1996).

Personlighet

Vad är personlighet?

För att lättare förstå olikheter mellan människor och lättare kunna relatera till andra är det viktigt att vara medveten om personlighetens betydelse. Personlighet är ett begrepp som alla känner till men som de flesta tycker är problematiskt att definiera. Det finns idag många olika definitioner av begreppet personlighet då olika forskare under många år har försökt att definiera det. Fontana (2000) ser på personlighet, i enlighet med teorin om samspel mellan arv och miljö, som ett resultat av interaktionen mellan ärvda faktorer och omgivningsfaktorer. De ärvda faktorerna kan man inte göra någonting åt men omgivningsfaktorerna går att påverka. Som litet barn är det hemmet som är den viktigaste omgivningen. När man blir äldre är fortfarande hemmet viktigt men även arbetsplatsen blir avgörande då mycket tid spenderas där.

Kunskaper om personlighet blir av extra vikt inom arbetslivet där vi under större delen av dagen är tvungna att samarbeta med ett stort antal människor som alla har olika personligheter. Att känna till den egna personligheten blir avgörande för hur individen fungerar på arbetsplatsen, då egenskaper som att kunna utveckla sina styrkor och hantera sina svagheter är viktiga för en individ i yrkeslivet (Fontana 2000).

Att mäta personlighet

Det finns många olika test och modeller som avser mäta personlighet. Ett av de mest kända idag är The Big Five, en personlighetsmodell som består av fem huvudfaktorer som väldigt brett beskriver personlighet. Varje huvudfaktor består i sin tur av flera olika nyanser som sedan i sin tur består av ännu fler, mer specifika, personlighetsdrag. Modellen är menad att beskriva nästan all olikhet i den individuella personligheten med syftet att klassificera skillnaderna i fem breda områden: *neuroticism*, *extraversion*, *openness*, *agreeableness* och *conscientiousness* (Gosling, Rentfrow & Swann Jr 2003). Dessa områden kommer nu att kort beskrivas. Om inget annat anges refereras här till Costa och McCrae (1987).

Neuroticism fastställer graden av känslomässig stabilitet och benägenheten att uppleva negativa känslor. Karakteristiska drag för personer med höga poäng på denna skala är osäkerhet, oro och nervositet och de kan reagera starkt på händelser som normalt inte påverkar andra människor. Personer som däremot har låga poäng på *neuroticism* brukar vara lugna, självsäkra och mindre känsliga.

Extraversion mäter den sociala förmågan. Personer som ligger högt på skalan är extroverta och de som ligger lågt är introverta. Som extrovert är optimism, tillgivenhet och en positiv syn på tillvaron några av de karakteristiska dragen. För introverta är det istället tysthet och tillbakadragenhet som kännetecknar personligheten. Detta beror dock inte på blyghet utan snarare på att extroverta och introverta personer hämtar energi från olika källor. Extroverta får energi av att umgås med andra och av att vara i centrum medan introverta hämtar sin energi genom att vara tillbakadragna och tillbringa tid för sig själva.

Openness mäter graden av öppenhet inför nya erfarenheter. En person med höga poäng vad gäller *openness* tenderar att vara nyfiken, kreativ, optimistisk och konstnärligt lagd. Dessa personer ses ofta som komplexa då de kan uttrycka sina känslor på sätt som andra inte brukar göra. En person som har låga poäng på *openness* brukar däremot vara jordnära och föredra det kända före det okända. Denne har sällan utvecklade kreativa intressen.

Agreeableness visar på hur viktigt personen anser det vara att komma överens med andra. Höga poäng visar på en önskan att stå på god fot med människor i den egna omgivningen. Därför är de villiga att kompromissa och ses ofta som hjälpsamma och förlåtande. Låga poäng

brukar istället innebära att personen i fråga mer fokuserar på sig själv och inte värderar andras synpunkter lika högt.

Conscientiousness mäter graden av organisation och självdisciplin. Höga poäng innebär en stor organisatorisk förmåga och att personen är ambitiös, pålitlig och målorienterad. Låga poäng får istället personer som ofta ses som opålitliga, slarviga och lata.

Personlighet och OCB

Genom att koppla samman de olika dimensionerna av OCB med olika personligheter anser Organ et al. (2005) att man till en viss grad kan förutsäga beteendet utifrån personligheten. Speciellt med personlighetsprofilerna *agreeableness* och *conscientiousness* menar man att sambanden är starka. De individer som tillhör profilen *agreeableness* är vänliga och har lätt för att komma överens med andra och borde därför vara benägna att erbjuda sin hjälp till kollegor. *Conscientiousness*-profilen innefattar individer som är pålitliga och har självdisciplin. Detta skulle kunna innebära att dessa har en hög grad av OCB vad gäller närvaro, punktlighet och att följa regler. Även ett visst samband kan ses med profilen *neuroticism*, då personer som är mer känslomässigt instabila ofta har fullt upp med sina egna problem och därför inte har ork att ta sig an även andras problem. Slutligen har de individer under *extraversion* som räknas som extroverta ofta en stor vänskapskrets och därigenom också en större möjlighet att faktiskt hjälpa andra.

Då OCB kan anta många olika former och kan anpassas till ett stort antal situationer är det ett bra mått på arbetstillfredsställelse, just eftersom det är ett frivilligt beteende som låter individen själv bestämma till vilken grad denne vill engagera sig extra (Organ et al. 2005).

Problemformulering

Med bakgrund i uppsatsens syfte formulerades följande konkreta frågeställningar:

1. Finns det en relation mellan OCB vid förändring och personlighet?
2. Finns det något samband mellan ålder respektive kön och graden av OCB?
3. Påverkas graden av OCB av nivån på individens utbildning?
4. Har individerna i en organisation i omfattande förändring en högre grad av OCB än individerna i en organisation som ej är i omfattande förändring?

3. Metod

En kvantitativ forskningsstrategi valdes då syftet med studien var deduktivt, d.v.s. att pröva existerande teorier. Som undersökningsdesign valdes tvärsnittsdesign för att kunna samla in data från ett stort antal individer på flera arbetsplatser. För att på kort tid få in en stor mängd data, samt för att kunna göra en generaliserande analys, valdes en enkät som undersökningsmetod.

Urval

Tidigt uteslöts möjligheten att utföra en totalundersökning p.g.a. begränsade resurser. Därför genomfördes istället en urvalsundersökning. Urvalet gjordes genom ett icke-sannolikhetsbaserat bekvämlighetsurval som byggde på frivillighet att delta.

Inriktning valdes mot tre olika verksamhetsområden: detaljhandeln, tandvården och försäkringskassan. Därefter valdes en arbetsplats inom respektive verksamhetsområde ut till att delta i studien. Dessa arbetsplatser finns belägna på tre olika orter.

Försäkringskassan valdes ut för att de vid studiens genomförande befann sig i en omfattande förändringssituation. De utvalda arbetsplatserna inom tandvården och detaljhandeln valdes ut för att de vid genomförandet inte befann sig i förändring. Detta urval gjordes för att få en möjlighet att belysa kontrasterna mellan dem. Då Försäkringskassan och tandvården var starkt kvinnodominerade arbetsplatser valdes en arbetsplats inom detaljhandeln med ett större antal män ut speciellt med tanke på genusperspektivet.

Material

Då forskning av bl.a. Podsakoff och MacKenzie behandlades i litteraturgenomgången ansågs en beprövad enkät framtagen av Podsakoff, MacKenzie, Moorman och Fetter (1990) kunna användas för att undersöka delar av denna studie. För att undersöka resterande del användes en förkortad version av BFI-44 framtagen av Rammstedt et al. (2007) vid namn BFI-10.

Enkäten bestod av sammanlagt 37 frågor, uppdelade i tre delar. Del ett (påstående 1-3) bestod av tre bakgrundsfrågor som frågade efter respondentens kön, ålder och högsta avslutade utbildning. Del två (fråga 4-13) utgjordes av 10 frågor som syftade till att med enbart två påståenden per personlighetsgrupp kartlägga respondentens personlighet. Därefter bestod del tre (fråga 14-37) av 24 frågor som syftade till att mäta attityden till OCB. I bifogad enkät (se appendix) markeras vända frågor med en stjärna (*).

Bakgrundsfrågorna togs fram för att kunna mäta en eventuell värderingsskillnad mellan olika grupperingar, samt för att sedan kunna göra en jämförelse mellan graden av OCB och den personliga bakgrunden. Del två och tre byggdes upp med fem svarsalternativ per fråga där respondenten fick ange hur väl denne instämde enligt en likertskala.

År 1949 släppte Cattell sin första upplaga av *Sixteen Personality Factor Questionnaire* (16PF) (Cattell & Cattell 1995). Cattells arbete och hans 16PF skulle visa sig bli grundläggande för The Big Five. Våldigt många forskare visade ett stort intresse och blev motiverade av att forska vidare utifrån Cattells 16PF modell. På grund av detta blev det inte bara en forskare som utvecklade The Big Five, utan det var många som var involverade i processen (John & Srivastava 1999).

Det har genom åren utvecklats många olika modeller och instrument för att mäta The Big Five. Ett av de mest etablerade instrumenten är *44-item Big Five Inventory* (BFI-44). När BFI-44 skapades av John, Donahue och Kentle 1991 var det något helt nytt med ett personlighetstest som bara innehöll 44 frågor. Vad som räknades som kort då är dock inte vad som räknas som kort nu. Därför har en av grundarna, John, i ett samarbete med en tysk forskare tagit fram en förkortad version av BFI-44 som endast innehåller 10 frågor och kallas BFI-10 (Rammstedt & John 2007).

BFI-10 översattes av författarna till svenska och fick behålla den uppbyggnad som givits av Rammstedt et al. (2007), med undantaget att en fråga vändes för att bättre fungera i det svenska språket. Likertskalan graderades med svarsalternativ från *tar helt avstånd* till *instämmer helt*. Påstående 4 och 9 mätte personlighetsgruppen *extraversion*. Påstående 5 och 10 mätte gruppen *agreeableness*. Påstående 6 och 11 mätte gruppen *conscientiousness*. Påstående 7 och 12 mätte gruppen *neuroticism*. Påstående 8 och 13 mätte gruppen *openness*. Höga poäng på personlighetsskalan innebär fortsättningsvis att individen räknas till den personlighetsgruppen.

För att mäta graden av OCB tog vi hjälp av en enkät framtagen av Podsakoff et al. (1990) som vi översatte, tolkade och omarbetade för att passa in även denna i en femgradig likertskala, graderad med svarsalternativ från *inte alls viktigt* till *mycket viktigt*, respektive *lite* till *mycket*. Vi valde också att sätta in frågorna i en förändringskontext dels genom en kort introduktion och dels genom att sätta in vissa frågor specifikt i en förändringssituation. *Pliktkänsla* mättes av frågorna 14, 19, 23, 27 och 31. *Osjälviskhet* mättes av frågorna 15, 18, 22, 26 och 30. *Tillmötesgående* mättes av frågorna 16, 20, 24, 28 och 32. *Medborgerlig insats* mättes av frågorna 17, 21, 25 och 29. *Laganda* mättes av frågorna 33-37.

De olika dimensionerna av OCB översattes till svenska av författarna för att underlätta förståelsen av deras innebörd. Detta medför också att det blir lättare att hålla isär namnen på OCB-dimensionerna och namnen på personlighetsgrupperna, då vissa av dessa hade samma namn på originalspråk. Författarna valde att behålla namnen på personlighetsgrupperna på originalspråk, då The Big Five brukar användas i Sverige utan att översättas.

Tillsammans med enkäten delades det också ut ett följebrev med en beskrivning av vad enkäten och uppsatsen handlade om. Syftet med det var att informera respondenten om studiens syfte och resultatets användning. Detta gjordes dels för att få denne intresserad av att delta, och dels för att uppfylla det etiska kravet på information (Bryman 2002). Viktigt var också att delge våra kontaktuppgifter om någon fråga angående studien skulle uppstå.

Genomförande

Pilotundersökning

Eftersom enkäten sedan tidigare använts av erkända forskare ansågs ingen omfattande pilotundersökning behövas. Dock lämnades enkäten ut till fem personer som fick bedöma om enkäten var möjlig att förstå och fylla i samt komma med synpunkter och förslag på förbättringar. Generellt ansågs enkäten välskriven och tilltalande. Några frågor upplevdes som svåra att förstå på grund av negationer och efter att ha fått förslag från pilotrespondenterna omformulerades de för att öka förståelsen i språket. Layoutmässigt förändrades inte formuläret nämnvärt efter pilotundersökningen.

Distribution av enkäter

Enkäterna delades ut på arbetsplatserna och samlades in igen inom två dagar. På arbetsplatserna sattes lådor ut där enkäterna kunde lämnas för att öka möjligheten till anonymitet. Av samma anledning nämns i uppsatsen inga specifika arbetsplatser. Sammanlagt delades 90 enkäter ut.

Bortfall

Av de 90 utdelade enkäterna lämnades 73 in ifyllda, vilket gav en svarsfrekvens på 81 %. Mer än 70 % inlämnade svar räknas som en bra förutsättning för att kunna genomföra generaliserande analyser (Bryman 2002).

Det interna bortfallet ansågs litet, då endast sex svar sammanlagt uteblivit där respondenterna missat eller själva valt att inte svara. Frågan *ålder* hade vid två tillfällen lämnats blank. Påståendet *jag ser mig själv som någon som är reserverad* lämnades även den blank vid två tillfällen. Påståendet *jag ser mig själv som någon som generellt litar på andra* hade lämnats obesvarad vid ett tillfälle. Frågan *i vilken utsträckning tycker du att du ofta hittar fel med vad organisationen gör* hade också den lämnats obesvarad vid ett tillfälle.

Databearbetning

En kodmall skapades för enkäten redan innan utdelning. Därefter lades frågorna in i ett dataprogram för statistisk analys, SPSS. Då enkäterna samlats in lades samtliga 73 enkätsvar in i programmet enligt den förkodade modellen.

För att förbereda för analys lades frågor med samma innehåll samman till index. Sammanlagt skapades 11 index. Ett index skapades för varje personlighetsgrupp med en skala från 1 till 5, där 5 innebar att respondenten maximalt identifierat sig med personlighetsgruppen. Frågor markerade med en stjärna (*) är vända. För *extraversion* sattes frågorna *jag ser mig själv som någon som är reserverad* (*) samman med *jag ser mig själv som någon som är utåtriktad och social*. För *agreeableness* sattes frågorna *jag ser mig själv som någon som generellt litar på andra* samman med *jag ser mig själv som någon som har en tendens att hitta fel hos andra* (*). För *conscientiousness* sattes *jag ser mig själv som någon som har en tendens att vara lat* (*) samman med *jag ser mig själv som någon som är noggrann*. För *neuroticism* sattes *jag ser mig själv som någon som hanterar stressituationer väl* (*) samman med *jag ser mig själv som någon som lätt blir nervös*. För *openness* sattes *jag ser mig själv som någon som har kreativa fritidsintressen* samman med *jag ser mig själv som någon som är fantasifull*.

Även för varje dimension av OCB skapades index med en skala från 1 till 5, där 1 innebar en låg grad av OCB och 5 innebar en hög grad. För *plikt känsla* sattes frågorna 14, 19, 23, 27 och 31 samman, där bl.a. en av frågorna var *I vilken utsträckning tycker du det är viktigt att vara en av de mest pliktrogna på arbetsplatsen?* För *osjälvishet* sattes frågorna 15, 18, 22, 26 och 30 samman, där bl.a. en av frågorna var *I vilken utsträckning tycker du det är viktigt att vara*

beredd att ge en hjälpande hand till kollegor? För tillmötesgående sattes frågorna 16, 20, 28 och 32 samman, där bl.a. en av frågorna var I vilken uträkning tycker du det är viktigt att tänka på hur det egna beteendet påverkar andra på arbetsplatsen? För medborgerlig insats sattes frågorna 17, 21, 25 och 29 samman, där bl.a. en av frågorna var I vilken uträkning tycker du det är viktigt att hålla dig uppdaterad kring pågående förändring? För laganda sattes frågorna 33-37 samman, där bl.a. en av frågorna var I vilken uträkning tycker du att du ofta hittar fel med vad organisationen gör? Då indexet för tillmötesgående skapades togs frågan i vilken uträkning tycker du det är viktigt att inte dra fördel av andra för egen vinnings skull bort för att höja reliabiliteten från 0,596 till 0,644.

För att mäta sambandet mellan OCB och personlighet gjordes en korrelationsanalys i det statistiska datorprogrammet SPSS. Gränsvärdena för denna är följande: 0,0-0,1 = inget samband. 0,1-0,3 = svagt samband. 0,3-0,5 = medelstarkt samband. 0,5-1 = starkt samband. Genom denna analys mäts också signifikansen för sambanden, vilken ska understiga 0,05 för att det ska vara en chans på max 5 % att svaren beror på slumpen (Bryman 2002).

Slutligen skapades tre åldersgrupper där första gruppen omfattade åldrarna 20-34, de andra åldrarna 35-49 och den tredje åldrarna 50-65. Detta gjordes för att sedan kunna undersöka eventuella värderingskillnader mellan åldersgrupperna.

4. Resultat

Studien omfattar 56 kvinnor och 17 män. Den yngsta respondenten är 20 år och den äldsta är 63. Medelåldern är 46 år och standardavvikelsen 11,7, vilket här anses bra då det innebär att en bred åldersgrupp deltar. 43 % av respondenterna har högskola/universitet som högsta avslutade utbildning, 38 % har gymnasium, 8 % har grundskola och 11 % har en annan form av utbildning. 69 % av respondenterna arbetar på Försäkringskassan, 16 % inom detaljhandeln och 14 % inom tandvården.

Reliabilitet, medelvärde och standardavvikelse

Reliabiliteten testas med Cronbachs alpha för att bedöma hur stort det slumpmässiga felet är, d.v.s. hur stor risken är att svaret på frågan är slumpartat. Värdena för indexen för OCB samt indexen för *extraversion* och *conscientiousness* anses vara tillräckligt statistiskt reliabla. Dock är värdena för de övriga tre indexen för personlighet för låga p.g.a. att frågorna i indexen inte anses mäta samma sak. Därför väljs enbart ett påstående ut från vart och ett av de tre indexen som speciellt anses mäta personlighetstypen. Dessa utvalda påståenden kommer fortsättningsvis att användas istället för indexen. För *agreeableness* väljs det omvända påståendet *jag ser mig själv som någon som har en tendens att hitta fel hos andra*. För *neuroticism* väljs påståendet *jag ser mig själv som någon som lätt blir nervös*. För *openness* väljs frågan *jag ser mig själv som någon som har kreativa fritidsintressen*.

Hög standardavvikelse innebär stora variationer i svaren, låg standardavvikelse innebär små variationer. Tabellerna nedan (tabell 1 och 2) visar en låg standardavvikelse över lag, vilket innebär att respondenterna har besvarat frågorna relativt lika.

Tabell 1. OCB-index. Medelvärde, standardavvikelse, reliabilitet

Index	Medelvärde	Standardavvikelse	Cronbachs Alpha	Antal påståenden
<i>Pliktkänsla</i>	4.3	0.7	.649	5
<i>Osjälviskhet</i>	4.6	0.5	.767	5
<i>Tillmötesgående</i>	4.6	0.5	.644	4
<i>Medborgerlig insats</i>	4.3	0.6	.652	4
<i>Laganda</i>	4.3	0.6	.690	5

Tabell 2. Personlighetsindex. Medelvärde, standardavvikelse, reliabilitet

Index	Medelvärde	Standardavvikelse	Cronbachs alpha	Antal påståenden
<i>Extraversion</i>	4.0	1.0	.723	2
<i>Agreeableness</i>	3.8	0.7	.281	2
<i>Conscientiousness</i>	4.4	0.8	.547	2
<i>Neuroticism</i>	2.3	0.8	.383	2
<i>Openness</i>	3.7	0.8	.323	2

Samband OCB

Genom en korrelationsanalys där variablerna ställs mot varandra får vi fram korrelationskoefficienten (r) med *Pearsons r*. Nedan (tabell 3) har de olika dimensionerna av OCB ställts mot varandra för att få fram sambandet mellan dem. Nedan (tabell 4) har de olika personlighetsgrupperna ställts mot de olika dimensionerna av OCB för att få fram huruvida de påverkar varandra. Ett positivt korrelationsvärde innebär att personlighetsgruppsvariabeln påverkar graden av OCB i positiv riktning, medan ett negativt värde påverkar graden av OCB i negativ riktning.

Tabell 3. Korrelationsanalys OCB

	<i>Pliktkänsla</i>	<i>Osjälviskhet</i>	<i>Tillmötesgående</i>	<i>Medborgerlig insats</i>	<i>Laganda</i>
<i>Pliktkänsla</i>	---	.401***	.570***	.447***	.272*
<i>Osjälviskhet</i>		---	.507***	.460***	.141
<i>Tillmötesgående</i>			---	.376***	.362**
<i>Medborgerlig insats</i>				---	.343**
<i>Laganda</i>					---

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Denna tabell visar att det finns starka samband mellan *tillmötesgående* och *plikt-känsla*, och *tillmötesgående* och *osjälviskhet*. Den visar också att flera medelstarka samband finns.

Tabell 4. Korrelationsanalys personlighet – OCB

	Personlighet				
	<i>Extraversion</i>	<i>Agreeableness</i>	<i>Conscientiousness</i>	<i>Neuroticism</i>	<i>Openness</i>
OCB					
<i>Pliktkänsla</i>	.038	.055	.351*	-.047	-.104
<i>Osjälviskhet</i>	.078	.045	.068	.104	-.121
<i>Tillmötesgående</i>	.138	.244*	.193	.158	.021
<i>Medborgerlig insats</i>	-.049	-.006	.407***	-.023	.100
<i>Laganda</i>	.280*	.097	.192	-.370***	.231*

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Denna tabell visar att de största sambanden finns mellan *conscientiousness* och *medborgerlig insats*, och *neuroticism* och *laganda*. Dock är dessa enbart medelstarka samband. Inga starka samband fanns.

Medelvärde för bakgrundsvariabler

Genom ett t-test mellan kön och de olika dimensionerna av OCB jämförs medelvärdet för män och kvinnor för att ta reda på om kön påverkar graden av OCB (tabell 5). En negativ medelvärdesskillnad innebär att kvinnor har ett högre medelvärde än män. Inget av sambanden är statistiskt signifikanta.

Tabell 5. Medelvärde män-kvinnor

		Män	Kvinnor	Medelvärdesdifferens	t-värde
OCB					
<i>Pliktkänsla</i>				.16	.776
	m:	4.46	4.30		
	Std:	.60	.76		
<i>Osjälviskhet</i>				.09	.731
	m:	4.62	4.53		
	Std:	.40	.49		
<i>Tillmötesgående</i>				-.08	-.573
	m:	4.51	4.59		
	Std:	.59	.47		
<i>Medborgerlig insats</i>				-.05	-.399
	m:	4.21	4.26		
	Std:	.60	.50		
<i>Laganda</i>				.08	.523
	m:	4.34	4.26		
	Std:	.66	.53		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

m =medelvärde Std =standardavvikelse

Ett ANOVA-test utförs med avsikt att beräkna medelvärdet för de olika utbildningsnivåerna för varje dimension av OCB. Detta görs för att undersöka om ett eventuellt samband mellan högsta avslutade utbildning och graden av OCB finns (tabell 6). Med hjälp av ett Scheffés post hoc test undersöktes mellan vilka grupper det finns statistiskt signifikanta skillnader. Mellan grupperna *högskola/universitet* och *annan* finns signifikanta skillnader vad gäller *medborgerlig insats* ($p=0,048$), *osjälviskhet* ($p=0,030$) och *tillmötesgående* ($p=0,035$). På samtliga av dessa har gruppen *annan* ett högre medelvärde.

Tabell 6. Medelvärde för utbildning

		Grundskola	Gymnasium	Högskola/ universitet	Annan	F-värde
OCB						
<i>Pliktkänsla</i>						1.243
	m:	4.37	4.36	4.21	4.75	
	Std:	.53	.94	.57	.21	
<i>Osjälviskhet</i>						3.373
	m:	4.67	4.57	4.41	4.95	
	Std:	.39	.42	.52	.09	
<i>Tillmötesgående</i>						3.437
	m:	4.67	4.63	4.40	4.97	
	Std:	.30	.47	.54	.09	
<i>Medborgerlig insats</i>						3.112
	m:	4.08	4.30	4.12	4.69	
	Std:	.65	.48	.53	.18	
<i>Laganda</i>						.535
	m:	4.43	4.29	4.20	4.43	
	Std:	.61	.53	.60	.52	

Denna tabell visar att överlag har individer med utbildningsformen *annan* högst grad av OCB, och de med utbildning på *högskola/universitet* lägst grad.

Även för att undersöka en möjlig skillnad mellan olika arbetsplatser och graden av OCB gjordes ett ANOVA-test. Här fanns inga statistiskt signifikanta skillnader. Inte heller mellan ålder och OCB finns statistiskt signifikanta skillnader.

5. Diskussion

Nedan följer en diskussion kring valet av metod samt studiens genomförande. Därefter diskuteras även studiens resultat och förslag på framtida forskning presenteras.

Metoddiskussion

Då del två och tre av enkäten ursprungligen var framtagna på engelska kan en viss negativ effekt av detta finnas i resultatet, då vi vid översättningen även tolkade frågorna för att

anpassa dem till svenska språket. Att använda enkäterna på originalspråk var redan från början uteslutet eftersom de negativa effekterna av detta troligtvis hade varit större än de som möjligtvis finns p.g.a. översättning.

Enligt Hoffman, Blair, Meriac och Woehrs teori från 2007 som tas upp i litteraturgenomgången bör OCB inte mätas i olika dimensioner utan som ett enhetligt begrepp. Eftersom forskarna inte ger en direkt förklaring till varför valdes här den mer beprövade metoden där man mäter varje dimension för sig då den grundas på teorier framtagna av Organ et al (2005), vars forskning ligger till grund för stor del av litteraturgenomgången. Däremot kan det i framtida forskning vara av intresse att på nytt undersöka eventuella vinster med att mäta OCB som ett enhetligt begrepp.

Eftersom del två och tre av enkäten redan var beprövade gjordes endast en mindre pilotundersökning. Hade en mer omfattande pilotundersökning gjorts kunde den låga reliabiliteten för del två upptäckts och fler frågor kunde ha lagts till för att få ett högre värde.

Enkätfrågorna som mätte graden av OCB placerades i en förändringskontext, dels genom en kort introduktion i början av enkäten och dels genom att sätta in vissa frågor specifikt i en förändringssituation. Detta gjordes för att tillföra något nytt eftersom ett eventuellt samband mellan personlighet och OCB redan studerats. Förändringskontext valdes för att undersöka om någon skillnad av graden av OCB fanns mellan individer i en organisation som vid studiens genomförande befann sig i förändring och individer i en organisation som inte gjorde det. Eftersom det i det moderna arbetslivet ofta genomförs många omfattande förändringar ansågs just förändring relevant att ta i beaktande.

Utgångspunkten var från början att inrikta studien mot att mäta läraryrkets grad av OCB kopplat till personlighet. Då detta på grund av brist på tillgång till dessa arbetsplatser inte gick att genomföra valdes Försäkringskassan, tandvården och detaljhandeln ut istället. På grund av detta fick enkäten och delar av litteraturgenomgången arbetas om för att anpassas till de nya förhållandena. Avsikten med att från början genomföra studien bland lärare var att dessa arbetar både individuellt och i team. Dock medförde denna förändring att andra intressanta samband kunde undersökas, exempelvis eventuella skillnader mellan arbetsplatser.

Då studien utfördes med ett icke-sannolikhetsbaserat bekvämlighetsurval är möjligheten till generalisering gällande övriga verksamhetsområden mindre än om urvalet hade varit sannolikhetsbaserat.

Från de två mindre arbetsplatserna (tandvården och detaljhandeln) lämnades samtliga utdelade enkäter in ifyllda. Från Försäkringskassan lämnades större delen av enkäterna in ifyllda men det var också här hela det externa bortfallet fanns. Detta kan bero på att varje enskild individ är mer synlig på en mindre arbetsplats vilket innebär att det är lättare att få in från samtliga. På en större arbetsplats kan individen försvinna i mängden på ett annat sätt. Vad gäller det interna bortfallet var detta så litet att det här inte ansågs inverka på resultatet.

Fördelningen mellan antalet män och kvinnor i studien var sned vilket berodde på att två av tre utvalda arbetsplatser var kvinnodominerade. På grund av tidigare komplikationer fanns det ingen möjlighet att utföra studien på annat sätt. Dock valdes den tredje arbetsplatsen ut med tanke på detta i syfte att få en jämnare fördelning. Denna fördelning kan ha fått betydelse för resultatet.

Då studien baserades på ett bekvämlighetsurval finns det vissa etiska aspekter att diskutera. Bekvämlighetsurvalet innebar här att en viss anknytning mellan forskare och respondenter fanns vilket kunde medföra dels minskad upplevelse av att vara anonym (dock ej i speciellt hög grad enligt tidigare redogörelse) och dels möjligheten till en av respondenten ökad upplevd press att delta. Trots detta valdes denna form av urval då det p.g.a. tidsbegränsning inte fanns möjlighet till annat.

En stor mängd litteratur och forskning har legat till grund för studien. Genom detta hävdas därför en hög begreppsvaliditet. Dessutom kunde utkomsten av studien återknytas till de teorier framtagna av Organ et al (2005) kring sambandet mellan OCB och personlighet som togs upp i litteraturgenomgången.

Analys

Överlag hade respondenterna en hög grad av OCB då medelvärdena för samtliga dimensioner låg på minst 4,3 och standardavvikelserna var låga (tabell 1). Detta kan bero på olika faktorer. Kanske är det så att det överlag finns en hög grad av OCB inom dessa verksamhetsområden? Det kan också vara så att respondenterna överskattar sitt eget beteende och tror att de har en högre grad av OCB än vad de egentligen har, då det vanligtvis förekommer en viss diskrepans mellan vad en person säger och vad som sedan verkligen görs. Man kan också diskutera kring huruvida respondenterna varit ärliga då de besvarat enkäten. En önskan att framstå väl genom sina svar kan på ett mer eller mindre medvetet plan påverka svaren. Den enklaste förklaringen skulle dock kunna vara att den höga graden av OCB beror på den svenska arbetsmoralen, som enligt den allmänna internationella uppfattningen ses som väldigt hög. Detta kan vara en trolig förklaring, då en hög arbetsmoral och en hög grad av OCB rimligen bygger på liknande synsätt och därför också kan förväntas stå i relation till varandra.

Den informella organisationskultur som finns inom varje organisation är en faktor som också kan påverka graden av OCB, då denna mer eller mindre påverkar de beteenden som går in under begreppet OCB. Med informell organisationskultur menas här de ”oskrivna regler” och normer som utgör grunden för individens beteende gentemot både kollegor och organisationen som helhet. Den höga graden av OCB som uppmättes på de studerade arbetsplatserna tyder på att det kan finnas en informell organisationskultur som förespråkar den typen av beteende.

Att reliabiliteten blev låg gällande indexen för personlighetsgrupperna beror troligtvis på att ett så komprimerat mätinstrument användes (tabell 1). För att få högre reliabilitet med detta instrument i framtida studier bör ytterligare påståenden läggas till för att med större säkerhet kunna fastställa personlighetsgrupp. Då enbart ett påstående valdes ut från indexen med låg reliabilitet kunde dessa personlighetsgrupper ändå användas för sambandsanalys. Dock ökar med detta osäkerheten jämfört med om variablerna kunde ha använts tillsammans som ett index.

Att 69 % av de besvarade enkäterna samlades in på Försäkringskassan kan ha haft betydelse för resultatet, eftersom det innebär en överrepresentation av respondenter från en och samma

arbetskultur. Dock finns ingen signifikant skillnad mellan arbetsplats och graden av OCB, vilket tyder på att arbetsplatsen inte är direkt avgörande. Det innebär också att huruvida organisationen befinner sig i förändring eller ej inte heller spelar roll för den enskilda graden av OCB för individerna inuti den. Enligt Organ et al (2005) tenderar beteenden med en hög grad av OCB att visa sig under enklare förhållanden. Då en organisation befinner sig i förändring upplever ofta individerna inuti den situationen som mer eller mindre pressad. Enligt resultatet av studien finns ingen statistiskt signifikant skillnad mellan de olika arbetsplatserna, vilket kan förklaras av teorin ovan. Det skulle t.o.m. kunna tänkas vara så att graden av OCB påverkas negativt och faktiskt resultera i en något lägre grad.

Dimensionerna *osjälviskhet* och *tillmötesgåenden* hade ett något högre medelvärde än de övriga tre (tabell 1). Dessutom finns ett starkt signifikant samband mellan de båda, vilket innebär att en individ med en hög grad av *tillmötesgående* rimligen har en relativt hög grad av även *osjälviskhet* (tabell 3). Detta kan bero på att de egenskaper som enligt Organ (1988) ingår under dessa dimensioner, så som att t.ex. hjälpa en annan person med ett problem eller att påminna om ett viktigt möte, ses som något mer självklara och enkla att genomföra, speciellt då de bästa förutsättningar för en hög grad av OCB finns under enklare förhållanden (Organ et al 2005). Dessutom riktar sig dessa mot andra specifika personer, medan de övriga tre mer riktar sig mot organisationen som helhet. Kanske ses det som enklare att rikta ett beteende mot en person än mot en hel organisation, då den omedelbara responsen som kan fås av en kollega kan upplevas som en belöning?

Även mellan dimensionerna *tillmötesgående* och *pliktkänsla* finns ett starkt signifikant samband som tyder på att de båda står i stark relation till varandra (tabell 3). De båda beteendena har liknande egenskaper men riktar sig mot olika mottagare, då *tillmötesgående* riktar sig mot en specifik person, medan *pliktkänsla* är ett mer opersonligt beteende som riktar sig mot organisationen (Organ 1988). Sambandet kan ligga i att en individ som besitter egenskaper för att vara tillmötesgående ofta använder det beteendet mot både organisationen i sig och kollegorna inuti den. Mellan de flesta övriga dimensionerna finns ett signifikant medelstarkt samband, vilket tyder på att de olika dimensionerna påverkar varandra.

OCB-dimensionen *pliktkänsla* heter på originalspråk conscientiousness, vilket redan där tyder på ett möjligt samband med personlighetsvariabeln med samma namn. Personlighetstypen *conscientiousness* kännetecknas av egenskaper som att vara drivande och målorienterad

(Costa & McCrae 1987). Att det då finns ett samband med *pliktkänsla* är inte oväntat, då dessa drag ofta ses som grundläggande för egenskaper som t.ex. närvaro och punktlighet (Organ 1988). Även med dimensionen *medborgerlig insats* finns ett statistiskt samband (tabell 4). Detta samband kan ha att göra med att man som en drivande och målorienterad medarbetare kanske oftare väljer att göra sin röst hörd inom organisationens politiska liv.

Resultatet tyder även på att individer med personligheten *agreeableness* tenderar att ha en hög grad av *tillmötesgående*. De drag som kännetecknar personlighetstypen *agreeableness*, framförallt hjälpsamhet (Costa och McCrae 1987), kännetecknar också OCB-dimensionen *tillmötesgående* (Organ 1988). Att det då finns ett statistiskt samband mellan de båda är inte överraskande eftersom de grundar sig på samma egenskaper.

Personlighetsvariabeln *neuroticism* har ett negativt statistiskt samband med dimensionen *laganda*. Detta innebär att relationen mellan dem är omvänd. En individ med denna personlighet har alltså en låg grad av *laganda*. Enligt Organ et al (2005) kan detta bero på att neurotiska individer ofta är labila och därför inte gärna tar sig an andras problem. Individer som istället ligger lågt på skalan för *neuroticism* brukar vara lugna och självsäkra, vilket mer är egenskaper som kan sammankopplas med en hög lagkänsla, d.v.s. en hög grad av *laganda*.

För *laganda* finns ett svagt samband med både *extraversion* och *openness*. Detta samband kan ha att göra med att just dessa personligheter passar bra i team eftersom de båda är utåtriktade och optimistiska (Costa och McCrae 1987). Här kan också paralleller dras till *neuroticism* som är en personlighet som kanske inte alltid är önskvärd i ett team. Dessa resultat går i linje med den tidigare forskning som presenterats ovan. Detta besvarar frågeställning nummer 1.

Att ingen signifikant skillnad för graden av OCB finns mellan de olika åldersgrupperna är intressant, då man kan tänka sig att olika generationer bör ha olika sätt att se på hur man kan förväntas uppföra sig på arbetet. Att ingen sådan skillnad finns tyder på en enighet över generationsgränserna kring hur viktigt det är att uppvisa ett medborgerligt beteende gentemot både organisationen och individerna inuti den.

En viss, om än inte statistiskt säkerställd, skillnad i medelvärde för graden av OCB finns mellan män och kvinnor (tabell 5). Trots att skillnaden inte är signifikant är den ändå intressant att diskutera. Den mest markanta skillnaden ligger under dimensionen *pliktkänsla*

där männens medelvärde är högre. Ett typiskt beteende för denna dimension är att visa plikttrogenhet genom att ha hög närvaro och visa på ett solidariskt beteende gentemot organisationen (Organ 1988). Utifrån författarnas allmänna uppfattning av samhällets syn är detta ett beteende som ses som typiskt manligt. Vad gäller *tillmötesgående* har kvinnorna ett något högre medelvärde. Detta kännetecknas av ett osjälviskt beteende gentemot kollegor, som att t.ex. påminna varandra om viktiga händelser samt att samråda innan viktiga beslut fattas (Organ 1988). Detta är utifrån författarnas allmänna uppfattning av samhällets syn ett beteende som kan ses som typiskt kvinnligt. Huruvida dessa antaganden verkligen stämmer eller ej låter vi här vara osagt. Det är möjligt att man kan finna statistiskt signifikanta skillnader mellan kvinnor och mäns grad av OCB genom att på ett tydligare sätt fokusera på genusperspektivet och undersöka en population med en jämnare fördelning mellan män och kvinnor. Detta tillsammans med föregående stycke besvarar frågeställning nummer 2.

En intressant skillnad finns i bakgrundsvariabeln *högsta avslutade utbildning* (tabell 6). Mellan *högskola/universitet* och *annan* finns en signifikant skillnad vad gäller dimensionerna *osjälviskhet*, *tillmötesgående* och *medborgerlig insats*. Individer med *annan* som högsta avslutade utbildning har en högre grad av OCB gällande dessa dimensioner än vad de med *högskola/universitet* har. Eftersom det inte framgår vad som menas med formen *annan* är det svårt att dra några slutsatser utifrån detta. För att på riktigt kunna analysera detta resultat borde det i enkäten ha funnits en öppen fråga som gav respondenten möjlighet att ange vilken form av annan utbildning som erhållits. Eftersom antalet respondenter med utbildningsformen *annan* endast var ett fåtal väljer vi här att avstå från att dra slutsatser kring detta. Detta besvarar frågeställning nummer 3.

Enligt Organ et al. (2005) uppstår beteenden med en hög grad av OCB vid enklare förhållanden där kraven på individen inte är så starka. Detta kan liknas med de personliga förhållanden som finns i det privata livet, exempelvis inom en familj där grunden för ett fungerande familjeliv vilar just på osjälviska beteenden. Där väljer man att frivilligt hjälpa och ställa upp för varandra, då man behöver samarbeta för att komma framåt i livet. Kanske kan drivkraften till ett sådant beteende vara just att ge och ta av vad den andre har att erbjuda. Genom att använda sig av detta tankesätt även inom arbetslivet finns möjlighet för en ytterligare ökad grad av OCB.

För att besvara uppsatsens övergripande syfte ställer vi oss slutligen frågan: går det att förutsäga graden av OCB utifrån personlighet? Utifrån resultatet i denna studie konstateras att det enbart går till en viss del, då det här endast fanns medelstarka statistiska samband. Med en mer omfattande kartläggning av respondenternas personlighet ökar möjligheten till att finna starka statistiska samband.

En väsentlig punkt att diskutera är hur den kunskap som framkommit i denna studie kan användas. Genom att veta en individs personlighet, och därigenom även dennes möjliga grad av OCB, kan kunskap fås om vilka beteenden som kan förväntas. Sådan kunskap kan underlätta bl.a. vid rekrytering och bildande av arbetsgrupper. Det är dock viktigt att inte förblindas av de positiva användningsområdena, utan att också ta de negativa aspekterna i beaktande. Som med all kunskap finns även här en risk för missbruk. Ska varje arbetssökande tvingas göra ett personlighetstest inför en anställning för att graden av OCB ska kunna förutses? Detta skulle kunna innebära att individer i vissa personlighetsgrupper skulle räknas bort i processen innan de fått en chans att visa vad de kan.

Framtida forskning

Många faktorer skulle med fördel kunnat tas med vid denna studie för att både bredda och fördjupa kunskapen kring ämnet. Tyvärr kunde många av dessa faktorer inte tas i beaktande under genomförandet, främst på grund av begränsningar i tid och tillträde till arbetslivet. Dessa faktorer kan dock vara intressanta att mäta vid framtida forskning. En av dessa faktorer är begreppet *task performance* som mäter hur väl arbetsuppgifterna utförs. Genom att mäta detta tillsammans med OCB kan det utrönas om ett samband mellan de båda finns, och om detta i så fall resulterar i belöning från högre instans i form av exempelvis högre lön.

Det kan också vara av intresse att genomföra enkäten som tagits fram för studien tillsammans med ett mer omfattande verktyg för att fastställa respondenternas personlighet, då en sådan rimligen kan bidra till större säkerhet i resultatet.

Genom att låta respondenterna bedöma kollegornas grad av OCB istället för den egna kan det finnas en större möjlighet att få fram den verkliga bedömningen av beteendet. På så sätt kan

man minska risken för den effekt som kan uppstå av en respondents önskan att ange svar som framställer en själv i god dager. För att minska risken ännu mer kan OCB med fördel studeras i praktiken genom observation.

Slutligen hade det även varit intressant att göra en jämförelse av graden av OCB mellan Sverige och andra länder för att studera huruvida ett lands kultur inverkar.

6. Slutsatser

Genom kännedom av en individs personlighet kan man utifrån det till viss del ta reda på vilken benägenhet denne har att uppvisa en hög grad av OCB. Detta kan komma till användning bl.a. då man ska bilda arbetsgrupper.

Att ha en hög grad av OCB bland individerna i organisationen bör värderas högt inom arbetslivet och kanske t.o.m. belönas, då detta torde ge en ökad känsla av gemenskap bland arbetskamraterna, vilket i sin tur kan ge ökad trivsel och effektivitet. Eftersom det, som studien visar, redan finns en hög grad av OCB på flera håll i arbetslivet är det viktiga inte att öka graden, utan att lära sig att få upp ögonen för beteendet och lära sig att dra fördel av det. Genom att utgå från individens personlighet kan man förstå vilka dimensioner av OCB det finns en hög grad av hos respektive individ. Utifrån det kan sedan arbetets utformning individanpassas, t.ex. vid bildande av arbetsgrupper.

För att fördjupa kunskaperna inom området bör graden av OCB mätas tillsammans med en omfattande kartläggning av personligheten. För att även bredda kunskaperna kan flera faktorer tas i beaktande för en jämförelse olika faktorer emellan, exempelvis *task performance*.

Begreppet OCB har det endast forskats kring i cirka 20 år och oss veterligen finns ännu ingen direkt tillämpning av begreppet i Sverige. Genom att belysa begreppet i denna uppsats hoppas vi kunna inspirera till att väcka intresse och föra begreppet vidare även i Sverige.

7. Källförteckning

Böcker

Angelöw, B. (1991). *Det goda förändringsarbetet. Om individ och organisation i förändring*. Lund: Studentlitteratur.

Borman, W. & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In Schmitt, N. & Borman W. (red.), *Personality selection* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.

Fontana, D. (2000/1977). *Personality in the Workplace*, Palgrave MacMillan, London/Basingstoke.

Greenberg, J. (1996). *Managing behavior in organizations*. Upper Saddle River, N.J: Prentice-Hall, Inc.

Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D., Podsakoff, P. & MacKenzie, S. (2005). *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications Inc.

John, O. & Srivastava, S. (1999). *The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives*. In Pervin, L. & John, O. (red), *Handbook of Personality: Theory and Research, Second Edition* (pp. 102-138). New York, Guilford Publications, Inc.

Artiklar

Cattell, R & Cattell, H (1995) Personality structure and the new fifth edition of the 16PF. *Educational and Psychological Measurement* 55, 926-938.

Costa, P. Jr. & McCrae, R (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57 pp.17-40.

Gosling, S., Rentfrow, P. & Swann Jr, W. (2003). A very brief measure of the Big-Five personality domains. *Journal of Research in Personality* 37, 504–528.

Hoffman, B., Blair, C., Meriac, J. & Woehr, D. (2007). Expanding the Criterion Domain? A Quantitative Review of the OCB Literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 555-566.

Organ, D. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85–97.

Podsakoff, P., MacKenzie, S., Moorman, R. & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviours and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership quarterly* 1, 107-142.

Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J. & Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.

Rammstedt, B. & John, O. (2007). Measuring personality in one minute or less: A 10-item short version of the Big Five inventory in English and German. *Journal of Research in Personality* 41, 203-212.

8. Appendix



Har du funderat över hur ditt beteende påverkar andra på arbetsplatsen?

Då lönen inom många yrken är fast och inte provisionsbaserad måste det finnas något annat som driver individen till att prestera lite utöver det vanliga, speciellt i dagens arbetsliv där vi mer och mer arbetar tillsammans i grupper. Vilka är då dessa prestationer och vad driver oss till dem?

Kring detta fenomen skriver vi just nu vår C-uppsats i organisationspsykologi på Personal- och arbetslivsprogrammet vid Högskolan Kristianstad.

Ditt deltagande i undersökningen är naturligtvis frivilligt, men alla svar är viktiga för undersökningens resultat. **Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt!**

Resultatet av studien kommer att redovisas i en uppsats som kommer att skickas till Er arbetsplats. Studien kommer också att presenteras vid ett seminarium i början av januari.

Tack på förhand för din medverkan

Ellinor Weise och Henrika Uggmark
Personal- och arbetslivsprogrammet
Högskolan Kristianstad

För mer information vänligen kontakta oss på:

henrika.uggmark0001@stud.hkr.se
ellinor.weise0003@stud.hkr.se

- 1. Kön** Man
 Kvinna

2. Ålder _____

3. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- Grundskola
 Gymnasium
 Högskola/universitet
 Annan

Hur väl stämmer de här påståendena in på dig i din arbetssituation? Vänligen kryssa för hur väl du instämmer eller tar avstånd från påståendet.

Fråga 4-13

Jag ser mig själv som någon som...	Tar helt avstånd	Tar delvis avstånd	Varken eller	Instämmer delvis	Instämmer helt
... är reserverad*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... generellt litar på andra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... har en tendens att vara lat*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hanterar stressituationer väl*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... har kreativa fritidsintressen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... är utåtriktad och social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... har en tendens att hitta fel hos andra*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... är noggrann	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... lätt blir nervös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... är fantasifull	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dra dig till minnes de gånger det på din arbetsplats har genomförts förändringsarbete, stort som litet. Hur ställer du dig vanligtvis till följande frågor? Om du inte varit med vid förändringsarbete vänligen tänk dig in i en sådan situation när du besvarar frågorna.

Vänligen kryssa för den siffra på skalan som stämmer bäst in på din syn, där 1 betyder *Inte alls viktigt* och 5 betyder *Mycket viktigt*.

Fråga 14-32

I vilken utsträckning tycker du det är viktigt att...

	1	2	3	4	5
	Inte alls				Mycket
... ha hög närvaro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hjälpa kollegor som varit frånvarande att komma i fas med förändringsarbetet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... försöka förebygga att konflikter uppstår med kollegor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... delta i frivilliga möten som anses viktiga i samband med förändringsarbetet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hjälpa nyanställda att orientera sig på arbetsplatsen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hålla dig till överenskomna raster?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... tänka på hur det egna beteendet påverkar andra på arbetsplatsen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... delta vid frivilliga händelser som anses viktiga för organisationens anseende?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hjälpa andra som tillfälligt har mycket att göra till följd av förändringsarbetet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... följa organisationens regler även när ingen ser?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Inte alls	2	3	4	5 Mycket
... inte dra fördel av andra för egen vinnings skull?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... hålla dig uppdaterad kring pågående förändring?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... villigt hjälpa andra som har arbetsrelaterade problem?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... vara en av de mest plikttrogna på arbetsplatsen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... undvika att skapa problem för kollegor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ta till dig den information som ges ut rörande förändring?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... vara beredd att ge en hjälpande hand till kollegor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... nå upp till en viss standard för att förtjäna den lön arbetet ger?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... tänka på hur ditt handlande påverkar dina kollegor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fråga 33-37

I vilken utsträckning tycker du att du...

	1 Lite	2	3	4	5 Mycket
... klagar över mindre problem?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... fokuserar på det negativa istället för det positiva vid förändring?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... skapar större problem av något mindre viktigt?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ofta hittar fel med vad organisationen gör?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... fungerar som en bromskloss för gruppen vid förändring?*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tack för din medverkan!