



Handläggare

Carin Björnvall
Tfn: 08-508 301 13

Datum

2012 01 19

Sidnummer

Diarienummer

XXXXXX

KNs sammanträde

2012 02 07

Ärendenummer

RESULTAT AV STADENS MEDARBETARENKÄT 2011

Förslag till beslut

1. Kyrkogårdsnämnden godkänner redovisningen.

Mats Larsson
förvaltningschef

Carin Björnvall
personalchef

Sammanfattning

Medarbetarenkäten utgör en del av stadens styrning och ledning. Syftet är att dels få svar på om de mål och ambitioner kommunfullmäktige lagt fast på medarbetarområdet når fram till alla medarbetare, dels att få värdefullt underlag till fortsatt förbättrings- och utvecklingsarbete för att göra Stockholms stad till än ännu mer attraktiv arbetsgivare. Resultatet av enkäten ska användas som underlag för samtal om utvecklings- och förbättringsmöjligheter på alla nivåer i staden.

Hösten 2011 genomfördes stadens medarbetarenkät för tredje gången på stadens samtliga förvaltningar och bolag. 2011 års enkät omfattade drygt 34 000 medarbetare.

USK AB (sedan oktober 2011 en del av Sweco Eurofutures AB) har på uppdrag av stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning genomfört medarbetarundersökningen. Undersökningen är genomförd via en webbenkät som skickats till medarbetarnas e-postadresser.

Datainsamlingen skedde under perioden 5/9 – 17/10 2011.

Medarbetarundersökningen är till stora delar en upprepning av motsvarande enkät som genomfördes 2008 och 2009. Vissa mindre justeringar har gjorts, bl a har frågeområdet ”Hälsa” utgått. De frågor som tillfördes enkäten 2009 för att följa upp det kommunikativa ledarskapet har upprepats. Därmed har cheferna fått en uppföljning på sitt kommunikativa ledarskap.

Enkäten innehåller 51 frågor, utformade som påståenden, som tillsammans med tre sammanfattande helhetsfrågor gör det möjligt att bilda ett Nöjd-Medarbetar-Index (NMI), som är en etablerad modell för mätning av medarbetartillfredsställelse och används av flera undersökningsinstitut, exempelvis SCB.

Kyrkogårdsförvaltningen har de två senaste gångerna därutöver beställt tre egna tillägsfrågor som behandlar området *etik, respekt* och *värdighet* i yrkesutövningen.

På kyrkogårdsförvaltningen har 90 medarbetare besvarat enkäten (utav 101 möjliga), vilket innebär en svarsfrekvens på 89% (för staden som helhet var svarsfrekvensen 77%).

Resultatet från 2011 års medarbetarenkät visar att medarbetarna på kyrkogårdsförvaltningen ger ett bra betyg för arbetsförhållandena.

Nöjd-Medarbetar-Index (NMI) är 65, för staden 63 (NMI under 40 brukar betraktas som underkänt). Det är i stort oförändrat jämfört med 2009 då NMI var 64, för staden 62, men en klar ökning jämfört med 2008 då NMI var 61, för staden 59.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningschefens stab.

Bakgrund

Enkäten behandlade nedanstående frågeområden som speglar olika delar av arbetsförhållandena. Inom varje frågeområde ingår fler frågor som belyser olika aspekter inom respektive område, inom parantes anges antalet frågor som ställdes inom området.

- Organisation (5)
- Ledarskap och chefer (12)
- Delaktighet (7)
- Medarbetarskap (5)
- Utveckling och kompetens (5)
- Trivsel (5)
- Arbetsklimat (8)
- Arbetsbelastning (4)

Analysmodellen beräknar ett betygsindex från 1 – 100 för varje frågeområde. Ju högre indexvärdet är, desto högre är betyget.

NMI baseras på tre sammanfattande mått som viktats samman och beskriver medarbetarnas uppfattning om sin arbetssituation.

NMI kan anta värden mellan 0 – 100.

Analysmodellen beräknar för varje faktor ett *effektmått* som anger vilken påverkan varje faktor har på nöjdheten, NMI. På så sätt kan man identifiera vilka faktorer som bör prioriteras i förbättringsarbetet.

Sammanfattande resultat av medarbetarundersökningen (förvaltningen som helhet)

Förvaltningen vill särskilt lyfta fram den positiva utvecklingen för området ”ledarskap och chefer” som skett sedan föregående mätning. Medarbetarna är betydligt mer nöjda med ledarskapet i organisationen i denna mätning.

Fortfarande kvarstår att männen som arbetar i Kyrkogårdsförvaltningen är mer nöjda än kvinnor. Cheferna på kyrkogårdsförvaltningen har även nu ett högre NMI än medarbetarna.

Betygsindex per frågeområde

Ett högt betygsindex indikerar att många ger ett högt instämmande (8 – 10) på delfrågorna inom frågeområdet och är därmed i hög grad nöjda.

- *Delaktighet*, som mäter medarbetarnas möjlighet att påverka hur deras arbete skall utföras, får högsta betygsindex (79)
- *Ledarskap och chefer* (78)
- *Arbetsklimat* (77)
- *Medarbetarskap* (74)
- *Organisation* (74)
- *Arbetsbelastning* (74)
- *Utveckling och kompetens* (72)
- *Trivsel* (69)

Kyrkogårdsförvaltningen ställde 3 extrafrågor till medarbetarna om *etik, respekt och värdighet* i yrkesutövningen. Frågorna besvarades utifrån en 10-gradig skala där 10 = stämmer helt och 1 = stämmer inte alls.

Medarbetarna ger mycket höga omdömen i alla tre delarna.

Frågorna som ställdes var;

- *På min arbetsplats bemöter vi avlidna och deras anhöriga med respekt och värdighet*
94% svarar stämmer helt
- *Jag vet vilka krav på respekt och värdighet som krävs i mitt arbete*
89% svarar stämmer helt
- *Vi pratar om etiska frågor på min arbetsplats*
47% svarar stämmer helt och 34% svarar stämmer till stor del

Förvaltningens process med att återföra resultaten till medarbetarna

Efter förvaltningsledningens analys av det samlade resultatet för kyrkogårdsförvaltningen skedde en genomgång med samtliga enhetschefer om det övergripande resultatet.

Resultaten på avdelningsnivå har respektive avdelningschef gått igenom med sina enhetschefer. Resultaten på enhetsnivå (de enheter som hade minst 5 svarande) redovisas och diskuteras på respektive enhets arbetsplatsträff (APT) där även personalchefen deltar. Den sistnämnda processen är ännu inte avslutad.

Enheter har därefter uppdraget att upprätta handlingsplaner utifrån de förbättringsområden som prioriterats. Handlingsplanerna följs sedan upp vid de avstämningsmöten som förvaltningschefen har tillsammans med avdelningschef och deras respektive enhetschefer.

Det kommunikativa ledarskapet

Kommunikation är en viktig aspekt av ledarskap. Staden har därför under flera år haft fokus på att stärka cheferna på det området, bl.a. genom seminarier och genom att tillhandahålla ett flertal kommunikationsverktyg. Kyrkogårdsförvaltningen har därutöver tillhandahållit enskild handledning av extern coach, till alla chefer.

Från och med 2009 års medarbetarenkät utarbetades en modell för individuell återkoppling till alla chefer med fokus på den kommunikativa förmågan. Frågorna är grupperade i sex dimensioner:

- att förmedla stadens mål och budskap
- tydlighet, förväntningar och ramar
- återkoppling
- en närvarande, coachande chef
- dialog och delaktighet
- öppenhet och respekt

Värderingen ger chefen en bild av hur hans/hennes medarbetare bedömer att deras närmaste chef uppfyller den kommunikativa delen av uppdraget som chef i staden.

Resultaten har lämnats till stadens chefer i form av en återkopplingsrapport. För att få en rapport krävs att enhetschefer har ett fullständigt chefsansvar, dvs ansvar för verksamhet, budget och personal och minst 5 medarbetare som svarat på medarbetarenkäten.

Förvaltningens stöd till cheferna i samband med återkopplingen har hittills bestått av individuell genomgång av rapporternas struktur och var man återfinner ”verktygen”, i syfte att underlätta tillgängligheten i de stödåtgärder som staden tillhandahåller.

Respektive överordnad chef har också i medarbetarsamtal haft genomgång av resultatet och diskuterar då även om behov finns av ytterligare stödåtgärder.

Samråd med de fackliga organisationerna har ägt rum 2012 01 26.

Bilaga: USK – Medarbetarenkät 2011 för kyrkogårdsförvaltningen.



TJÄNSTEUTLÅTANDE
Dnr