



Handläggare: Carin Björnvall
Telefon: 08-508 300 13

Till
KN 2012-12-11

Resultat av stadens medarbetarundersökning 2012

Förslag till beslut

1. Kyrkogårdsnämnden godkänner redovisningen.

Carin Björnvall
Tf förvaltningschef

Sammanfattning

Stockholm stad genomför regelbundna medarbetarenkäter. I stadens arbete att vara en arbetsgivare "på väg mot världsklass" är medarbetarenkäten ett viktigt verktyg. Den är en del av stadens verksamhetsutveckling och den ska stötta chefer och medarbetare att skapa rätt förutsättningar för att kunna ge bästa möjliga service till Stockholmare. Ett tydligt ledarskap och medarbetarskap är två mycket viktiga delar i den utvecklingen.

Syftet med medarbetarenkäten är två; dels att ge tillfälle till dialog och utveckling på varje enhet/arbetsgrupp, dels att förse ledningen med relevant beslutsunderlag för långsiktiga strategier och satsningar.

Efter varje medarbetarenkät sker en utvärdering. Inför 2012 års medarbetarenkät har fler förändringar genomförts.

Nytt för 2012 års medarbetarenkät är att staden använder sig av AMI – Aktivt Medskapandeindex. Det är framtaget av Sveriges kommuner och landsting och kan användas för nationell jämförelse.

AMI är en av indikatorerna i ILS och tidigare medarbetarenkäter som mätte NMI (Nöjd Medarbetarindex) kommer inte längre att mätas.

AMI består av tre delindex;

- Motivation
- Ledarskap
- Styrning

Anledningen till att enkäten fokuserar på medarbetarengagemang är att det bedöms vara en av de viktigaste förutsättningarna för en organisations förmåga att nå goda resultat.

Sweco Eurofutures AB har på uppdrag av stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning (PAS) genomfört medarbetarenkäten. Den riktas som tidigare år till alla tillsvidareanställda medarbetare som är i tjänst vid undersökningstillfället. Undersökningen är genomförd via en webbenkät som skickats till medarbetarnas e-postadresser. Datainsamlingen skedde under perioden 3 september till 28 september 2012. Inom kyrkogårdsförvaltningen har 79 medarbetare besvarat enkäten vilket innebar en svarsfrekvens på 77 %. Av dessa är 62 % män och 38 % kvinnor.

Som enhet och förvaltning kan man inte göra några jämförelser med NMI från föregående år eftersom AMI är ett nytt index. Förvaltningen kan jämföra sig med staden som helhet för att få någon referenspunkt. Stadens AMI för 2012 är 79, kyrkogårdsförvaltningens övergripande resultat hamnade på exakt samma nivå, dvs 79.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningschefens stab.

Bakgrund

Medarbetarenkäten innehöll 45 frågor grupperade i 4 frågeområden och Aktivt medskapandeindex som bestod av 9 frågor.

Frågorna är samlade inom följande frågeområden (antalet frågor inom parantes)

- Mina utgångspunkter (8)
- Medarbetarskap (14)
- Ledarskap (13)
- Verksamhetsutveckling (10)
- Aktivt Medskapandeindex (9)

Vissa av medarbetarenkätens frågor används för att återkoppla det individuella ledarskapet, som utgör en egen rapporteringsdel till enhets- avdelnings- och förvaltningschef.

Kyrkogårdsförvaltningen beställde därutöver egna tilläggsfrågor; 3 ”etik-frågor” (som tidigare år) och nytt för 2012 års enkät, 3 frågor som avsåg att ge en indikation på den psykosociala arbetsmiljön.

Sammanfattning av förvaltningens övergripande resultat

Av de totalt 54 frågor som ställdes i enkäten fick följande tre de *högsta* värdena;

- Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete
- Mitt arbete känns meningsfullt
- Min chef ger mig förutsättningar att ta ansvar i mitt arbete

Medarbetarna gav de *lägsta* värdena på följande tre frågor;

- Jag känner väl till stadens Vision 2030 – Ett Stockholm i världsklass
- Jag förstår hur mitt arbete bidrar till ett Stockholm i världsklass
- De möten vi har på vår arbetsplats är effektiva

Kyrkogårdsförvaltningens egna tilläggsfrågor

Extrafrågorna till medarbetarna besvarades utifrån en 10-gradig skala där 10 = stämmer helt och 1 = stämmer inte alls. Spridningen redovisas som andelar, dvs lågt = 1-4,

mellan = 5-7 och högt = 8-10.

Frågorna om *etik, respekt och värdighet* i yrkesutövningen;

Frågorna som ställdes var;

- *På min arbetsplats bemöter vi avlidna och deras anhöriga med respekt och värdighet*
99 % svarar högt.
- *Jag vet vilka krav på respekt och värdighet som krävs i mitt arbete*
92 % svarar högt.
- *Vi pratar om etiska frågor på min arbetsplats*
68 % svarar högt (22 % mellan).

Frågorna som ställdes om *arbetsmiljön* var;

- *Jag tycker att min arbetsbelastning över året är rimlig*
64 % svarar högt, 24 % svarar mellan
- *I min arbetsgrupp tar vi tag i problem och konflikter som uppstår så de inte blir liggande*
66 % svarar högt, 26 % svarar mellan

- *Mina synpunkter på förbättringar av arbetsmiljön beaktas av min chef*
76 % svarar högt, 18 % svarar mellan.

Förvaltningens process med att återföra resultaten till medarbetarna

Efter förvaltningsledningens analys av det samlade resultatet kommunicerades det övergripande resultatet med samtliga enhetschefer.

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).

Den sistnämnda processen är inte avslutad ännu.

Enheterna har därefter uppdraget att upprätta handlingsplaner utifrån de förbättringsområden som prioriterats. Handlingsplanerna ska vara inskickade till avdelningscheferna och förvaltningschefen senast 28 februari. Handlingsplanerna följs

sedan upp vid de avstämningsmöten som förvaltningschefen har tillsammans med avdelningschef och deras respektive enhetschefer i samband med tertialrapport 2.

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 utbildningar. Förvaltningen 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:

1. *Att förmedla stadens mål och budskap*
2. *Tydlighet, förväntningar och ram*
3. *Återkoppling*
4. *En närvarande, coachande chef*
5. *Dialog och delaktighet*
6. *Öppenhet och respekt*

Resultatet för varje påstående och dimension anges på skalan 1 – 10, där 10 är det mest positiva resultatet. Svaren är kategoriserade utifrån hur de förhåller sig till det genomsnittliga resultatet i Stockholm stad från 2009 års mätning.

Kategoriseringen är;

- *Förvalta och förädla* – Ett tillfredsställande och bra resultat

- *Förbättringspotential* – Ett resultat som inrymmer möjligheter att förbättra
- *Utvecklingsbehov* – Ett resultat på en förhållandevis låg nivå som behöver utvecklas

Genom detta får cheferna en uppfattning om hur väl de bedöms uppfylla sitt kommunikativa uppdrag som chef i Stockholm stad, enligt medarbetarnas bedömning.

Som grupp betraktat har 2012 års enkät visat på följande resultat;
Frågorna om *En närvarande, coachande chef (4)* och *Öppenhet och respekt (6)* ges högsta betyg, d v s – Förvalta och förädla. Övriga frågor har en förbättringspotential

Resultaten har lämnats till stadens chefer i form av en individuell återkopplingsrapport. För att få en rapport krävs att enhetschefer har ett fullständigt chefsansvar, dvs ansvarar för verksamhet, budget och personal och har minst 5 medarbetare som svarat på medarbetarenkäten. Inom kyrkogårdsförvaltningen har inte samtliga chefer kunnat få en personlig återkoppling, beroende på för få antal underställda/antal svaranden.

Respektive överordnad chef går igenom resultatet vid medarbetarsamtalen och diskuterar då även om det finns behov av ytterligare stödåtgärder.

Samråd med de fackliga organisationerna har ägt rum 2013 01 29.

Bilaga: Sweco Eurofutures AB – Medarbetarenkät 2012 för kyrkogårdsförvaltningen.