

Nacka kommun 2009 Medarbetarundersökning

- Nacka kommun: Elisabeth Carle
- Synovate: Louise Löfdal
- Datum: 2009-11-30

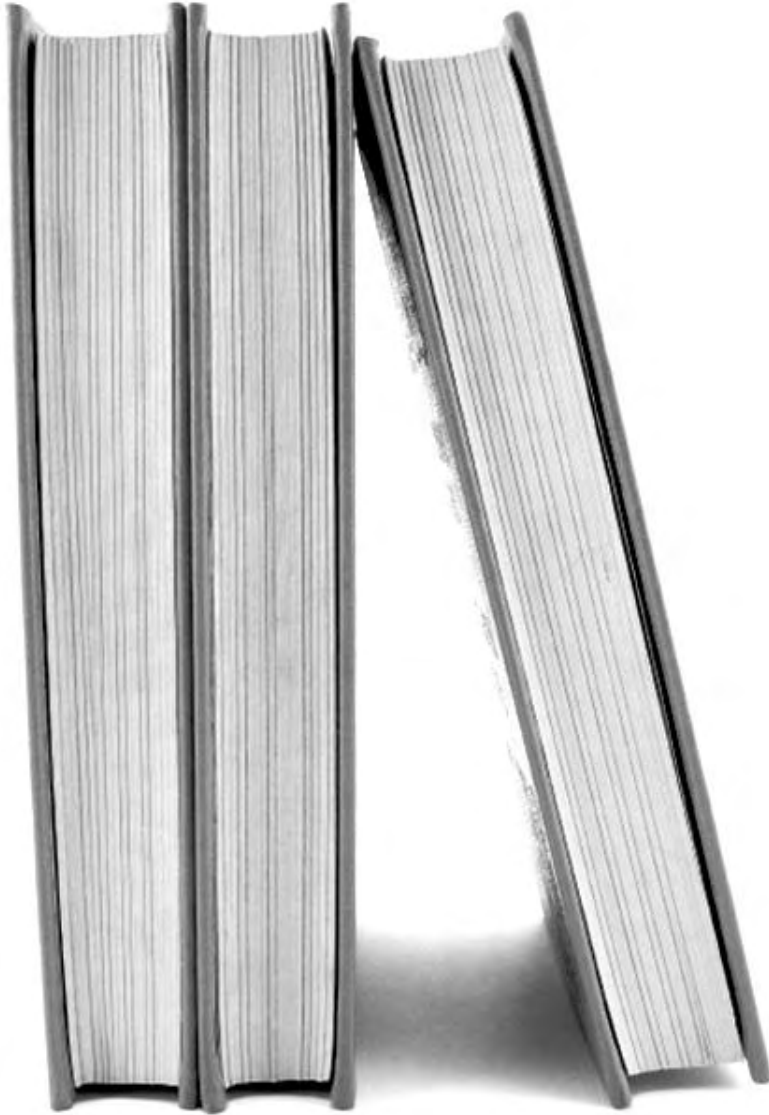
Copyright:

© 2009. Synovate Ltd. All rights reserved.

The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate Ltd's express prior consent and/or payment of related professional services fees in full.



Innehåll



- **Om Synovate**
- **Sammanfattande intryck**
- **Synovates modell - organisationskraft**
- **Metod och svarsfrekvens**
- **Resultatredovisning**
 - Medarbetarindex
 - Engagemang och prioriteringspoäng
 - Attraktivt arbetsgivare
 - Drivande medarbetare
 - Likabehandling
 - Personlig arbetssituation, stress
 - Ledarskap
 - Grundläggande värdering
 - Arbetsförutsättningar
 - Arbetsplatsen i sin helhet
- **...och nu då?**

The background of the slide is a clear blue sky with several fluffy white clouds. On the left side, there are several large, semi-transparent blue abstract shapes: a large curved shape at the top, a vertical bar in the middle, and a circle at the bottom.

Sammanfattande intryck

Prioriterade utvecklingsområden

- **Samarbete (och kompetensutveckling)**
 - Utveckla varandra genom konstruktiv kritik, lära av varandra, attityder och nolltolerans mot mobbning
- **Arbetsorganisation**
 - Effektiva arbetsrutiner, bra arbetsfördelning och måluppföljning



Styrkor

- Stolthet över arbetet,
- Viktig del i bra verksamhet
- Utvecklingsmöjligheter

- Anstränger sig för att leverera,
- Diskuterar klagomål,
- Starkt engagemang,
- Arbetar för att uppnå vision

- Tydliga och tillräckliga befogenheter
- Tillgång till information

- Kännedom om mål,
- Tydliga mål.

- **Ledarskap**
- Ger stöd och hjälp om ngn gör misstag
- Stödjer och stimulerar medarbetare som vill förbättra verksamheten
- Uppmuntrar till att skapa och utveckla nya idéer/möjligheter
- Delegera och ge frihet under ansvar

Utvecklingsområden

- Introduktion till nyanställda.
- Ansvar för helheten,
(delaktighet).

- Konstruktiv kritik,
- Kunskapsdelning.

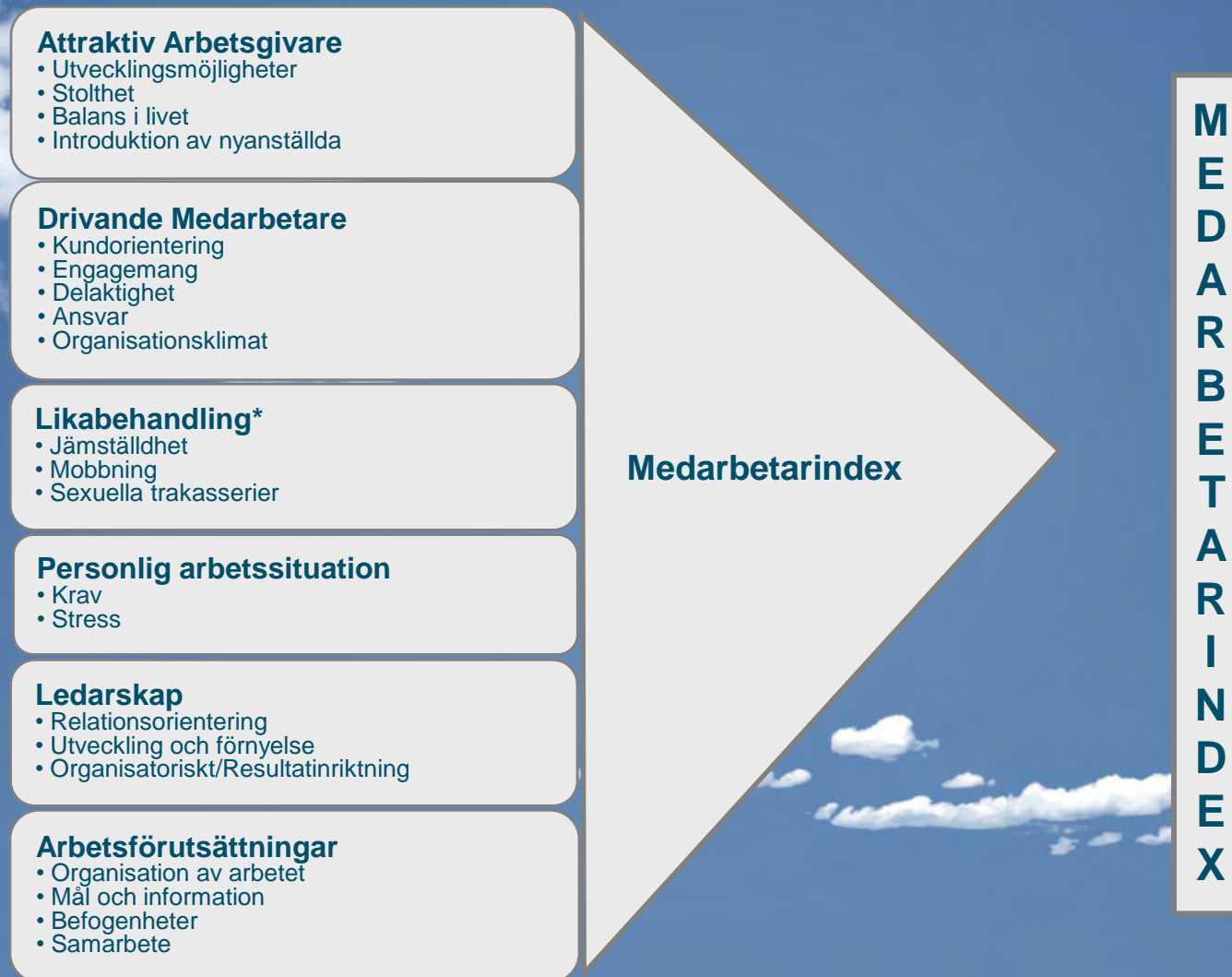
- Mobbing

- Stress – ont om återhämtningsperioder,
hanterar inte stress optimalt.
- Arbetsfördelning och arbetsrutiner!

- Samarbete med andra inom kommunen
- Revirgränser

- **Ledarskap**
- Ta tag i problem som rör konflikter och relationer
- Delaktiggör innan beslut fattas
- Återkoppling på arbetsinsats
- Uppföljning

Mätmodell Nacka kommun



*ingår ej i medarbetarindex

Beskrivning av Nacka kommun mätmodell

- **Handlingskraft:** Vår utgångspunkt är att en organisation drivs framåt av medarbetare som utför aktiva handlingar och att alla medarbetare har en inre drivkraft som under vissa förutsättningar kommer att resultera i aktivitet och initiativ. Individernas Handlingskraft är därför central i modellen. Med det menas individernas vilja och förmåga att lyckas med sina uppgifter och inte minst i mötet med kunden. Detta mäter vi genom frågor kring kompetens och frågor som mäter medarbetarnas motivation och känsla av delaktighet. Frågor från detta område återfinns i Nackas modell under Attraktiv arbetsgivare och Drivande medarbetare.
- **Arbetsorganisation:** För att medarbetarnas motivation ska ge resultat i handling krävs det ett visst handlingsutrymme för individen, att organisationens struktur och system stödjer individer att ta beslut och initiativ. Inom detta område redovisar vi hur medarbetarna uppfattar målen för verksamheten samt om de har tillgång till den information de behöver. Vidare studeras hur organisationen fungerar i termer av arbetsrutiner, ansvar och befogenheter. Även frågor kring kvalitet samt utvecklingssamtal ställs. Frågor från detta område återfinns i Nackas modell under Arbetsförutsättningar, men också under Attraktiv arbetsgivare.
- **Ledarskap:** Ledarskap är en annan avgörande faktor i det grundläggande stödet för medarbetarna. Detta mäts genom dimensionerna Relation och kommunikation, Utveckling och delaktighet och Organisation och resultatinriktning.
- **Samarbete och lärande** (organisationsklimat): För att upprätthålla en hög kompetens eller öka denna inom organisationen är Kunskapsdelningen nödvändig. Om denna kommer till stånd eller ej är bl.a. beroende av den kultur och det klimat som råder. Frågor kring detta ställs samt kring tillvaratagande av nya idéer, lärande och samarbete inom och mellan enheter. Frågor från detta område återfinns i Nackas modell under Drivande medarbetare och till viss del under Arbetsförutsättningar.
- **Personlig arbetssituation/stress:** Individens uppfattning om den egna personliga arbetssituationen är avgörande bl.a. för motivationen. Inom detta område får vi svar på frågor om upplevelse av krav, stress och kontroll över arbetet.
- **Kundorientering:** Kund-/brukarorientering mäts genom frågor om förutsättningar för att möta kunden, samverka och lärande av kunder/brukare. Frågor från detta område återfinns i Nackas modell under Drivande medarbetare.



Personal- och kompetensförsörjning – strategiska mål

- Nacka kommun är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, engagerade och friska medarbetare.
- Våra ledare inspirerar och leder för att med tydlig målinriktning skapa framgång och stolthet.



Medarbetarindex

- Synovate har tagit fram ett sammanfattande mått, ett så kallat Medarbetarindex, som är ett genomsnitt av andelen nöjda inom frågeområdena; *Attraktiv arbetsgivare, Drivande medarbetare, Personlig arbetssituation, Ledarskap, Arbetsförutsättningar och grundläggande värdering.*
- Medarbetarindex är detsamma som den genomsnittliga andelen positiva svar (andelen som svarat 4 eller 5 på den 5-gradiga skalan) på de frågor som ingår i ovanstående områden.

När är ett index bra och när är det mindre bra?

- För att kunna ge en jämförelse med svenska offentliga organisationer i stort har Synovate utöver ett medarbetarindex baserat på Nacka kommuns frågor, räknat fram ett parallellt Medarbetarindex som baseras på de frågor som Synovate har jämförelsevärden för. Ett medarbetarindex för svenskt arbetsliv (offentliga organisationer, i huvudsak kommuner/landsting/kommunala bolag) för just dessa frågor ligger på 62 i genomsnitt i Synovates referensdatabas för medarbetarundersökningar (Synovate Bench).
- Ett index över 68-70 är uttryck för en väl fungerande verksamhet, medan ett index som ligger på 40-45 eller därunder signalerar mycket stora problem på arbetsplatsen.
- Tjänstemannaorganisationer ligger oftast högre än genomsnittet. Ett genomsnittligt värde där är ca 67-72. Det är inte ovanligt att marknads- och säljorganisationer ligger ännu högre.
- Delindex (andelen som svarat 4 eller 5 på den 5-gradiga skalan) har även tagits fram inom frågeområdena
 - Attraktiv arbetsgivare,
 - Drivande medarbetare,
 - Personlig arbetssituation,
 - Ledarskap,
 - Arbetsförutsättningar.
- Även området Likabehandling har delindex, men området räknas inte in i Medarbetarindex. Då Likabehandling är ett nolltoleransområde har det inte samma förutsättningar som övriga index, och ska därför inte räknas in i samma övergripande index.



Metod och svarsfrekvens

Metod och svarsfrekvens

- Nacka kommuns medarbetarundersökning genomfördes under hösten 2009.
- Undersökningen genomfördes som webbenkät, med e-post till samtliga medarbetare.
- Under svarsperiodens genomfördes tre påminnelser till de medarbetare som inte besvarat enkäten.
- Svarsfrekvens för Nacka kommun totalt är 88 procent, vilket är en mycket hög svarsfrekvens för organisationer av Nacka kommuns storlek och karaktär.



Svarsfrekvens

	Svarat	Utskickade	Svarsfrekvens			
			2009	2008	2007	2006
Nacka kommun totalt	3013	3417	88%	89%	84%	79%
Fastighetskontoret	20	22	91%	94%		
Förskola, Fritid & Skola	1856	2108	88%	90%		
Kontaktcenter	28	29	97%	100%		
Kultur & Utbildning	23	23	100%	100%		
Kultur Nacka	93	112	83%	85%		
Miljö & Stadsbyggnad	96	98	98%	95%		
Nacka Partner	91	99	92%	93%		
Nacka Seniorcenter*				78%		
Sociala stödresurser	507	579	88%	90%		
Sociala tjänster	140	158	89%	91%		
Stadsledningskontoret inkl staber	37	38	97%	97%		
Teknik	107	128	84%	84%		

*Ingår år 2009 i Sociala stödresurser





Resultat

- Medarbetarindex

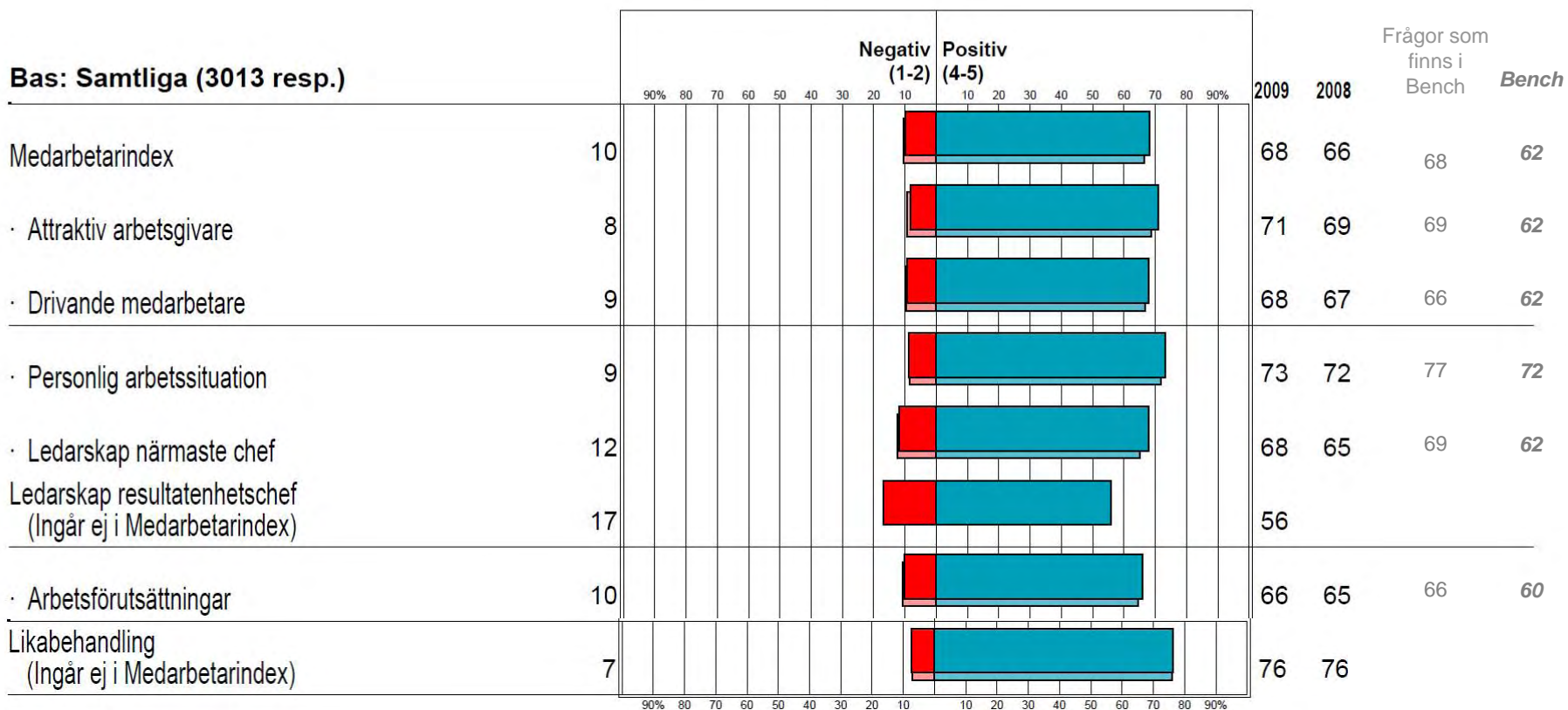
Ett medarbetarindex på god nivå!

- Synovate har tagit fram ett sammanfattande mått, ett så kallat Medarbetarindex, som är ett genomsnitt av andelen som svarat positivt inom de centrala frågeområdena Attraktiv arbetsgivare, Drivande medarbetare, Personlig arbetssituation, Ledarskap, Arbetsförutsättningar och Grundläggande värdering.
- Medarbetarindex för Nacka kommun ligger på 68. Detta Medarbetarindex kan dock inte jämföras med Medarbetarindex, för Synovate Bench då de till viss del är beräknade på andra frågor. Ett medarbetarindex för de frågor i Nacka kommuns frågeformulär som också finns i Synovates kärnformulär hamnar dock också på 68, vilket kan jämföras mot Bench-värdet på samma frågor som är 62. Nacka kommun ligger alltså något över Synovate Bench.
- Några frågor tagits bort sedan föregående undersökning. Detta gör att ingående frågor i delindex Personlig arbetssituation förändras, och därmed nivån på delindex. Detta påverkar också jämförelsevärdet för år 2008. Då Personlig arbetssituation är en del av Medarbetarindex har också jämförelsevärdet för Medarbetarindex räknats om. Stressriskindex påverkas på samma sätt.

Ett medarbetarindex på god nivå

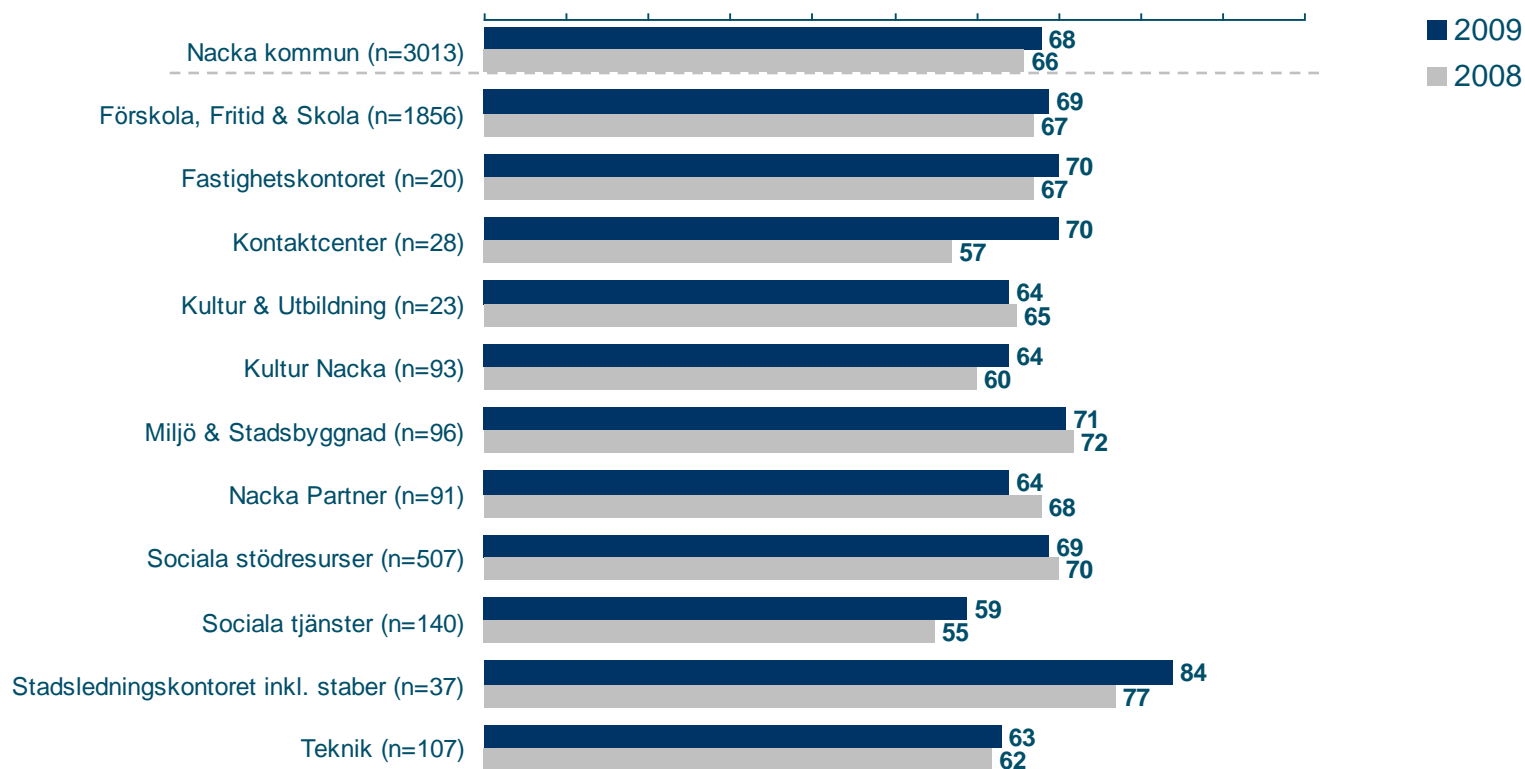
Skillnader mellan olika grupper

- Medarbetarindex varierar för de olika verksamheterna.
- Tillsviareanställda har något högre medarbetarindex än visstidsanställda, men skillnaden är liten, bara två procentenheter.
- Skillnaden mellan olika åldersgrupper är också liten. Yngre (under 40 år) har dock lägre medarbetarindex än övriga. Detta är en viktig grupp att ta vara på!
- Nyanställda, både inom kommunen men också på aktuell arbetsplats, har lägre medarbetarindex än de med längre anställningstid. Skillnaden mellan grupperna är liten, det gör således liten skillnad om vi mäter på total anställningstid inom kommunen eller på den enskilda arbetsplatsen.
- Kvinnorna har i år något lägre medarbetarindex än vad männen har. Det är ett ovanligt mönster i den här typen av undersökningar, i synnerhet i kvinnodominerade organisationer.
- Chefer har högre medarbetar- och delindex än vad medarbetarna har. Eftersom chefernas engagemang ska "dra" organisationen och entusiasmera medarbetarna är det önskvärt att cheferna har ett betydligt högre medarbetarindex än övriga. Skillnaden mellan medarbetare och chefers medarbetarindex är vanligen 10-15 procentenheter, i Nacka kommun är skillnaden just 15.



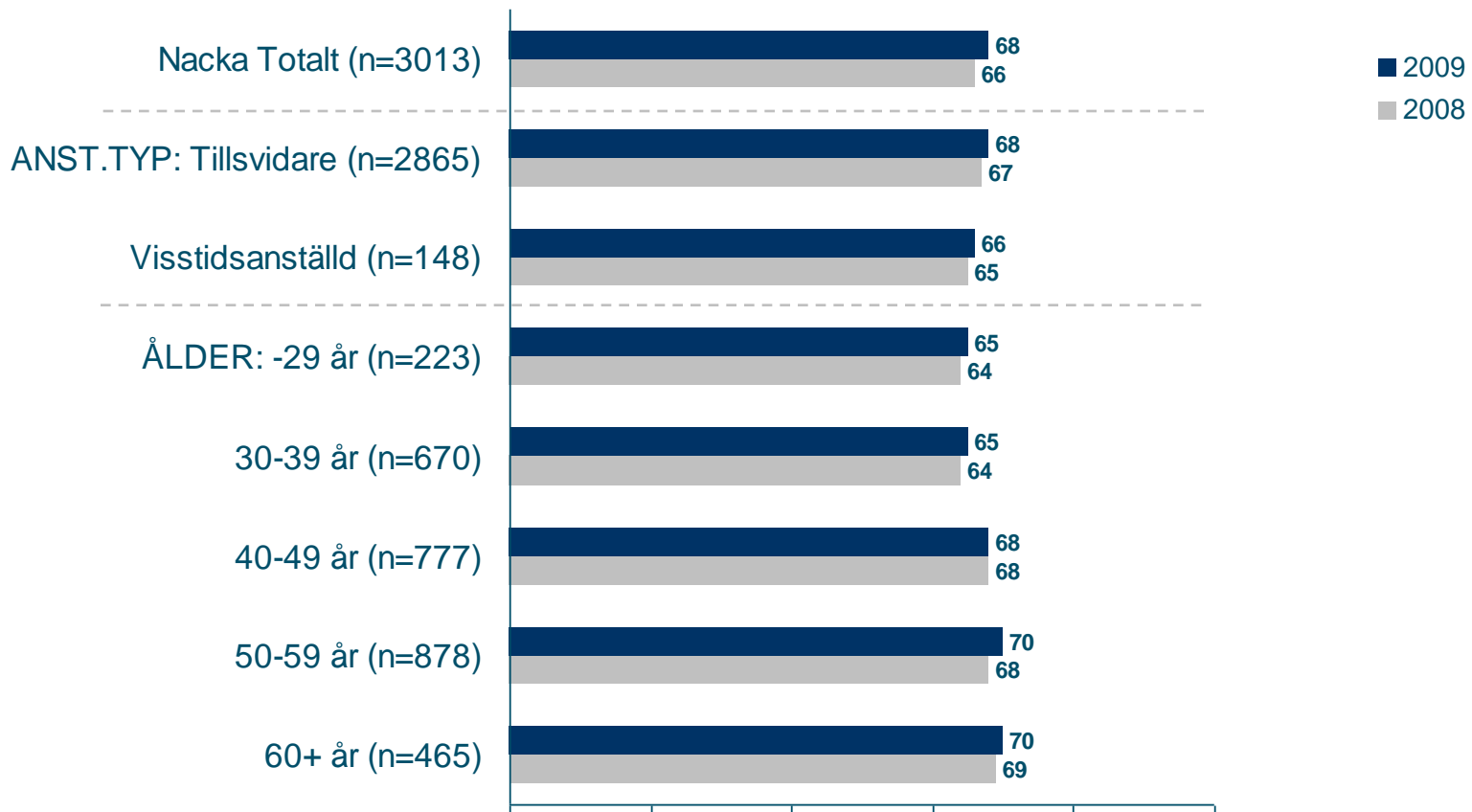
Stora skillnader mellan verksamheterna beträffande medarbetarindex

Medarbetarindex – Jämförelse per verksamhet inom Nacka
(Genomsnittlig procent positiva)



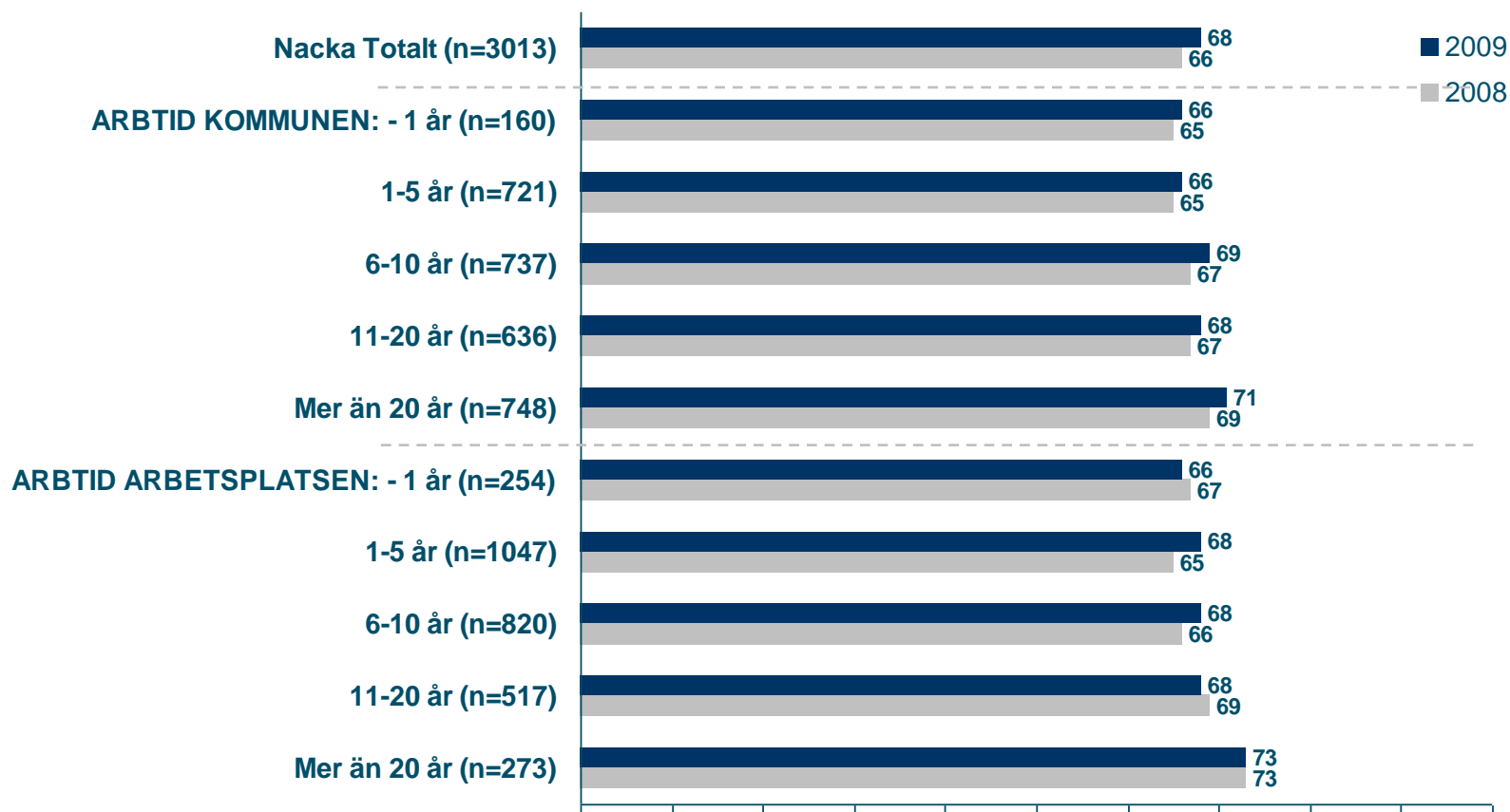
Yngre medarbetare har lägre medarbetarindex

Medarbetarindex – Jämförelse per ålder och anställningstyp inom Nacka kommun (Genomsnittlig procent positiva)



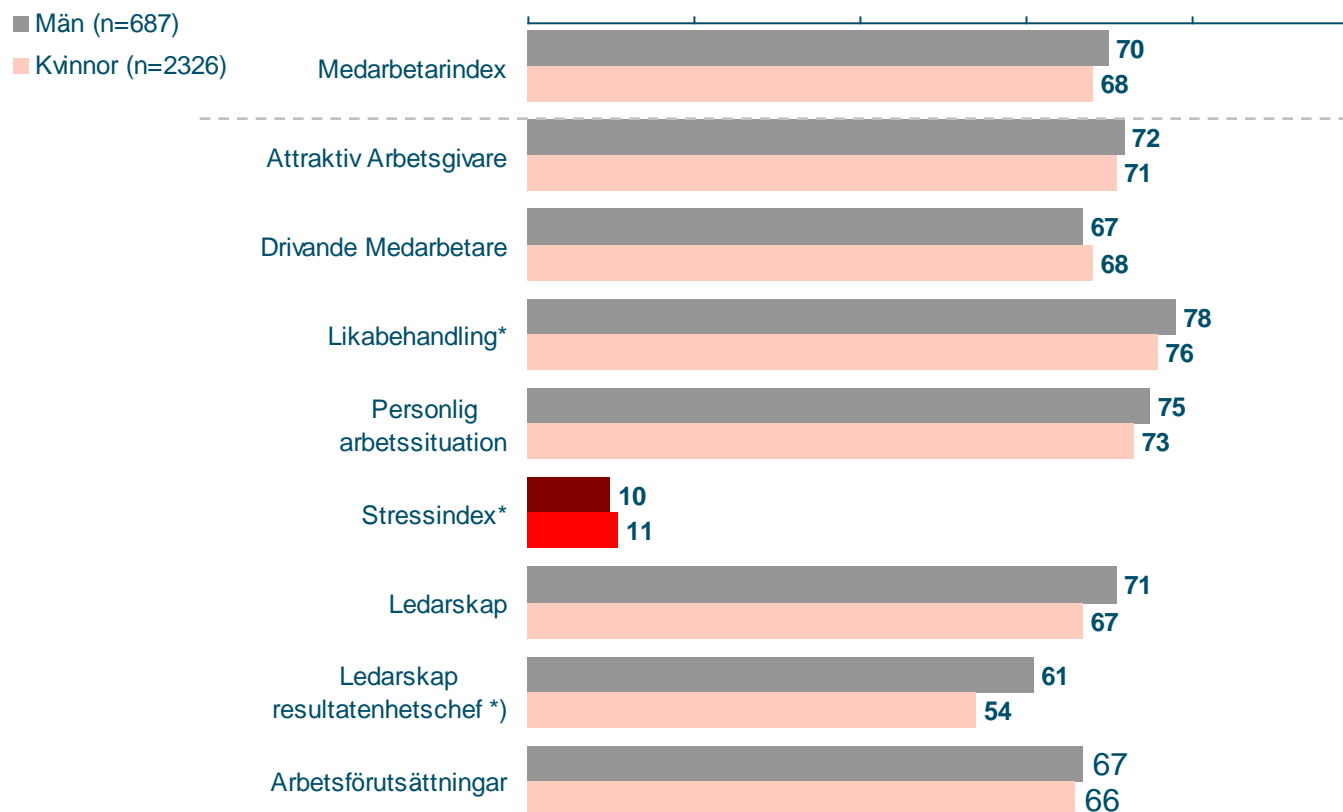
Vissa skillnader beträffande anställningstid

Medarbetarindex (%) – Jämförelse per anställningstid inom Nacka kommun (Genomsnittlig andel positiva)



Män har marginellt högre medarbetarindex

Medarbetarindex och delindex (%) – Jämförelse per kön inom Nacka kommun
(Genomsnittlig andel positiva)

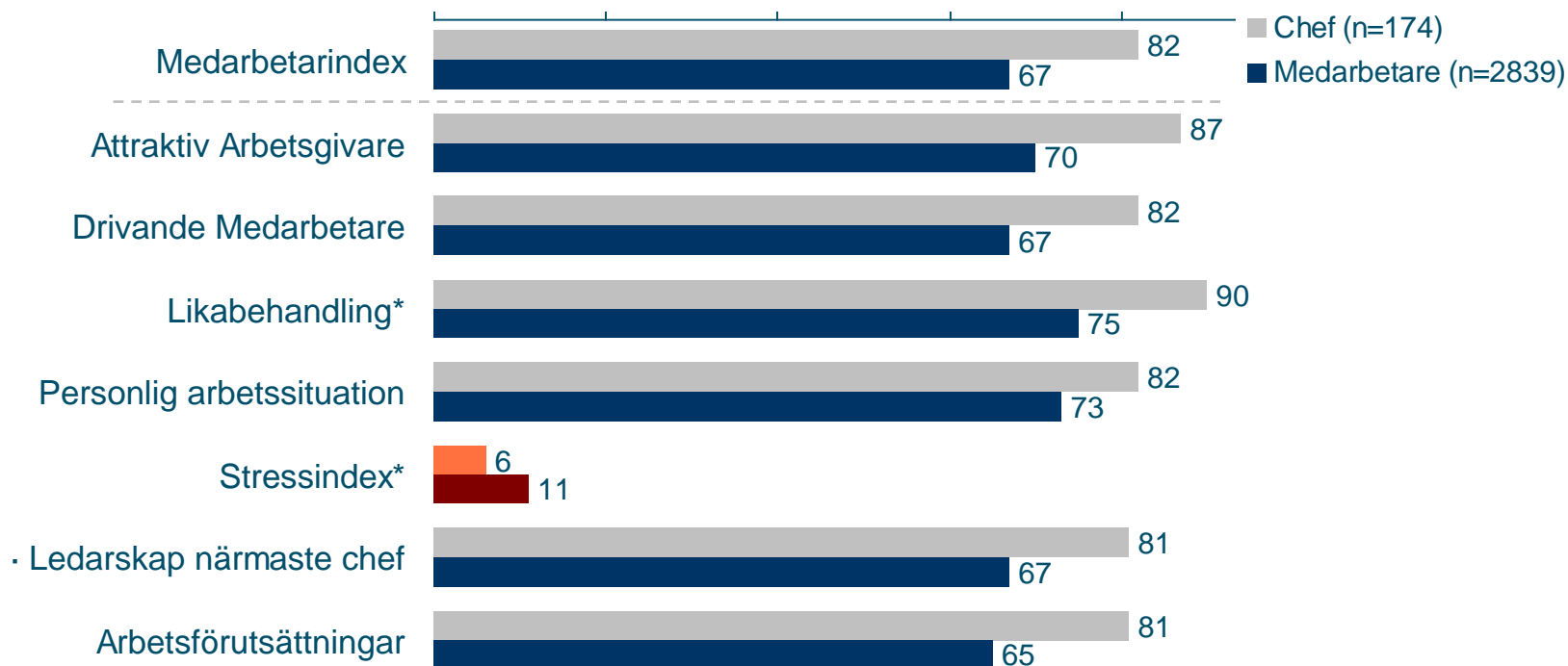


*Ingår ej i medarbetarindex

År 2008 hade kvinnorna något högre index än männen.

Chefer har högre medarbetarindex än övriga medarbetare

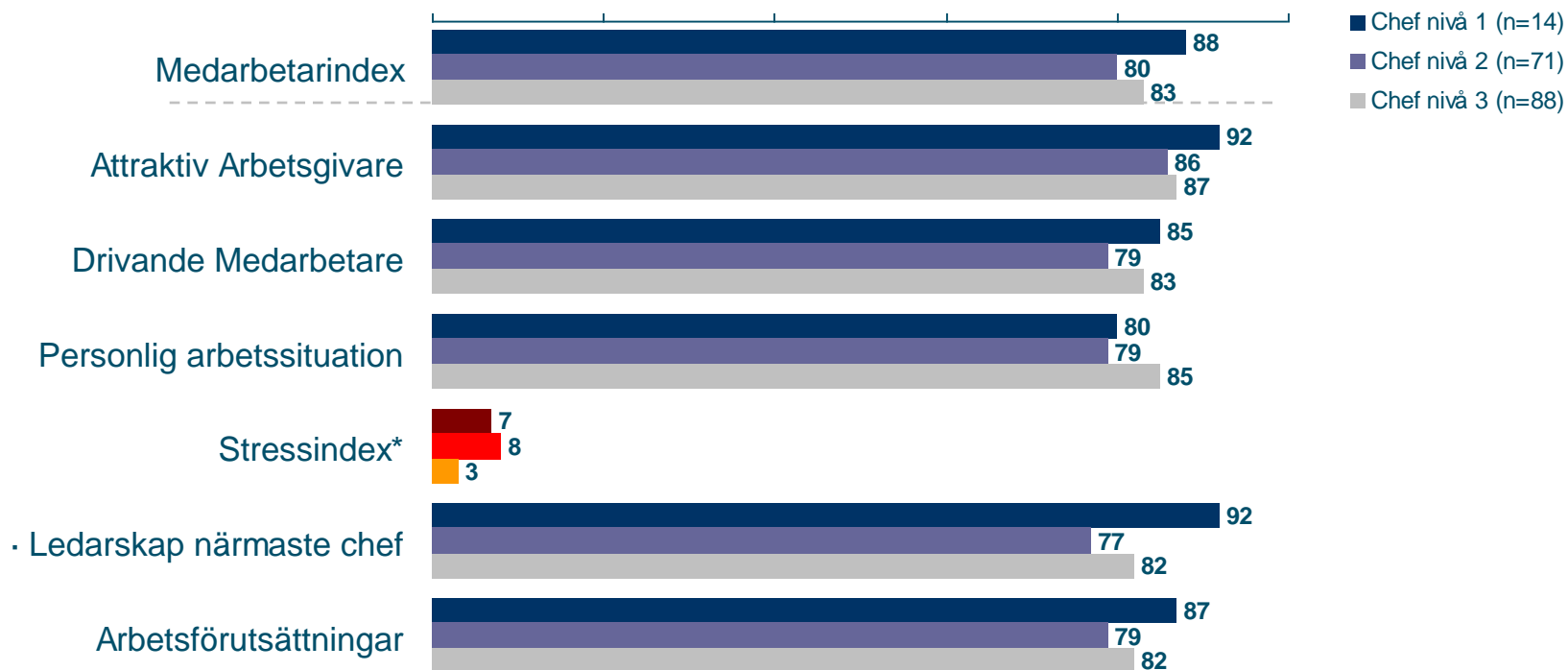
Medarbetarindex och delindex (%) – Jämförelse mellan chef och medarbetare inom Nacka kommun
(Genomsnittlig andel positiva)



*Ingår ej i medarbetarindex

Chefsnivå 2 har lägst medarbetarindex

Medarbetarindex och delindex (%) – Jämförelse mellan chefsnivåer
Nacka kommun
(Genomsnittlig andel positiva)

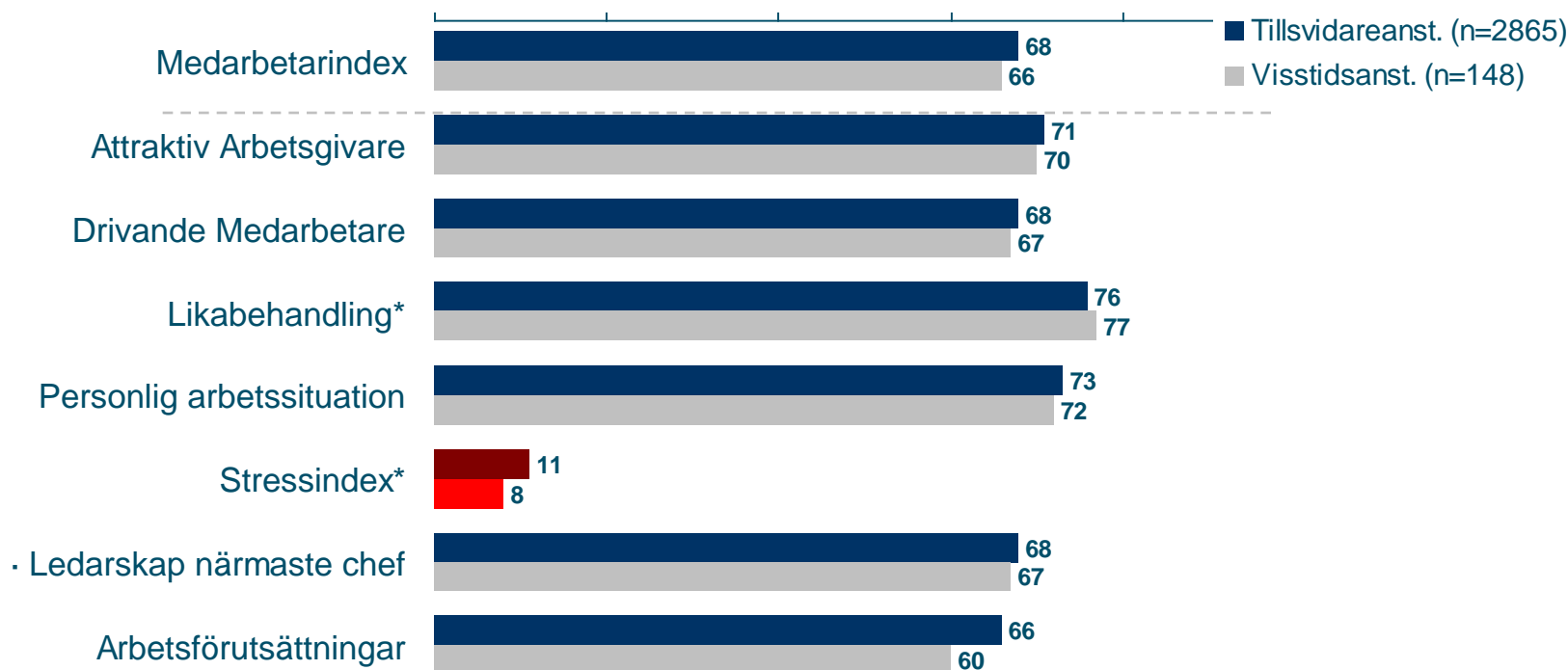


*Ingår ej i medarbetarindex

År 2008 hade chef nivå 2 något högre resultat än chef nivå 3.
Förändringen är genomgående, gäller samtliga index.

Små skillnader mellan tillsvidare- och visstidsanställda

Medarbetarindex och delindex (%) – Jämförelse mellan tillsvidare- och heltidsanställda inom Nacka kommun (Genomsnittlig andel positiva)



*Ingår ej i medarbetarindex



Resultat

- Engagemang och prioriterade förbättringsområden

Engagemangsindex

Hur väl stämmer påståendena?

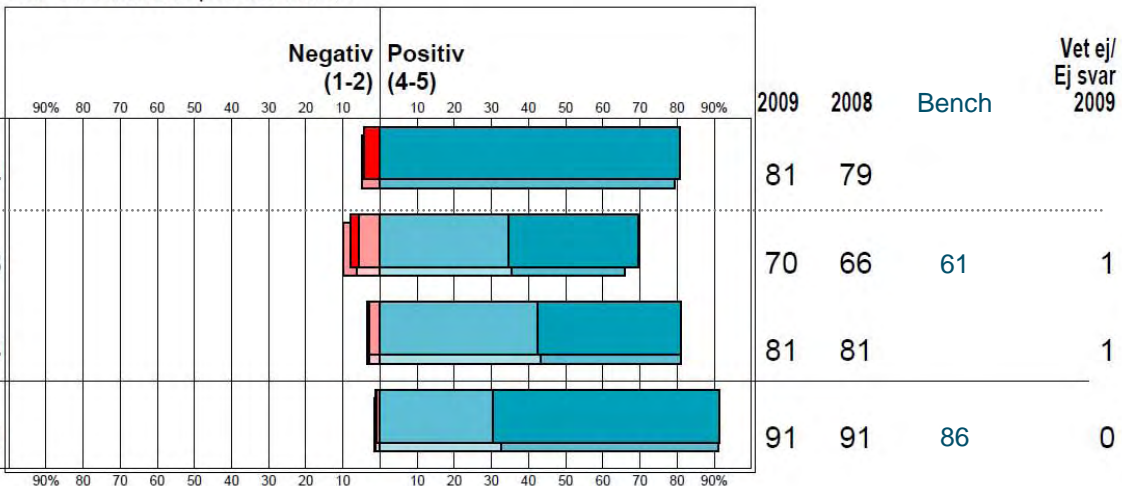
Bas: Samtliga (3013 resp.)

Engagemangsindex

1j) Jag skulle kunna rekommendera en vän eller bekant att börja arbeta inom Nacka kommun.

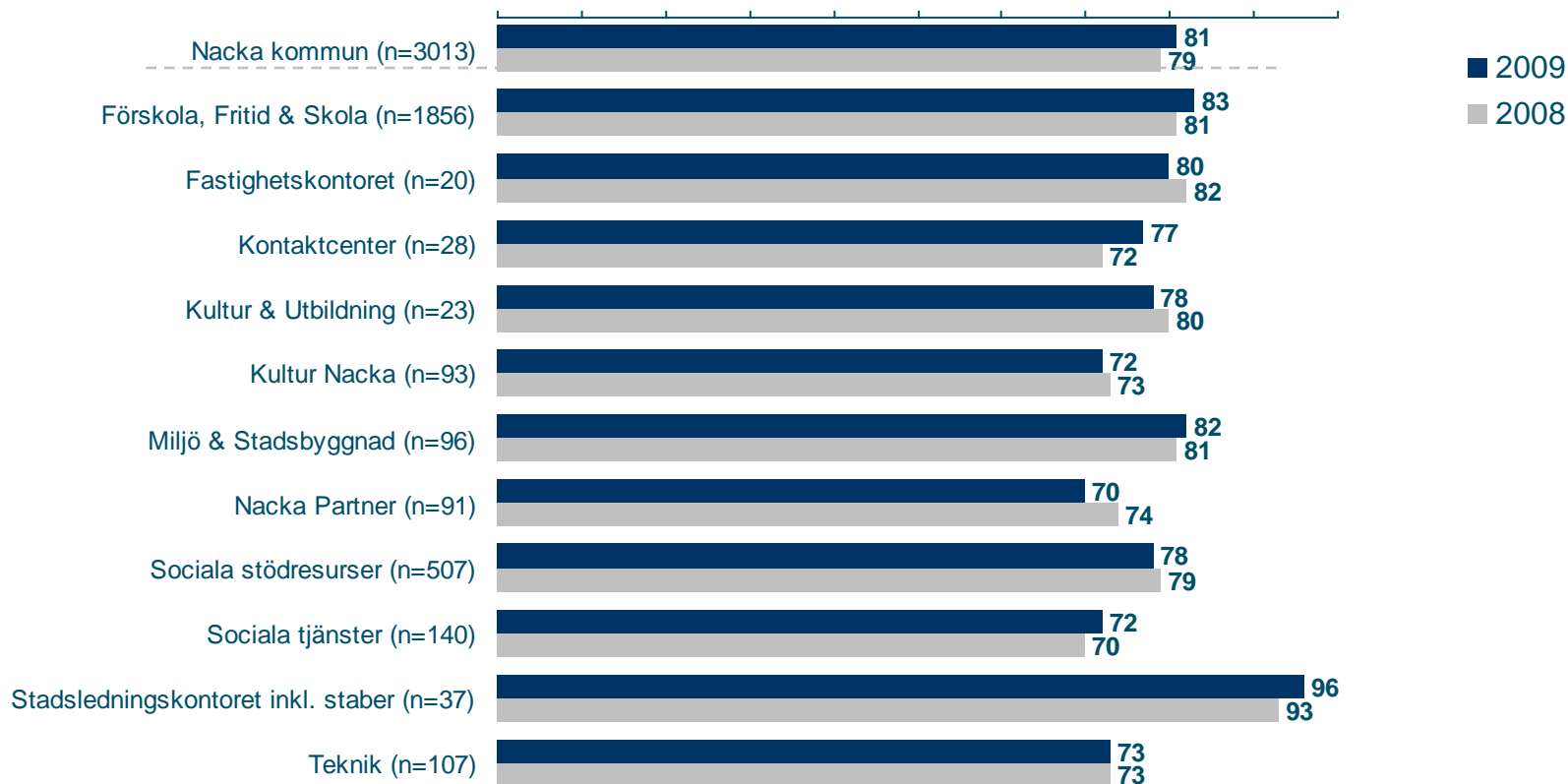
3c) Vi anstränger oss extra för att vara säkra på att kund/medborgare är nöjd med tjänsterna/service.

3f) Jag är starkt engagerad i mitt arbete.



Engagerat beteende varierar mellan verksamheterna!

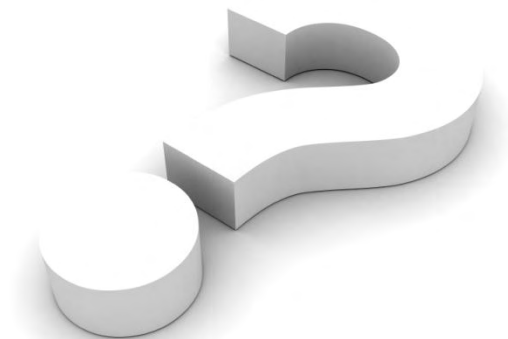
Delindex Engagemang (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)



Förbättringsprioritering

Beräkningsgrunder

- För att avgöra vilka frågor som har högst prioritet för att påverka och förstärka det beteende som Nacka kommun önskar se hos sina medarbetare, det vi kallar engagemang, har Synovate gjort en form av lättillgänglig prioriteringsmatris, i vilken man gett varje fråga en *Förbättringsprioritering*.
- Prioriteringspoäng har räknats ut genom att multiplicera frågans korrelation (samband) med engagemangsindex med andelen som *inte* avgett ett positivt svar på aktuell fråga.
- Observera att frågor med lägre prioriteringspoäng mycket väl kan ha hög korrelation (högt samband) med engagemangsindex!



Vilka områden är viktigast att förbättra för medarbetarnas engagemang?

23b) Effektiva arbetsrutiner (0,54)
 23a) På min arbetsplats har vi en bra arbetsfördelning. (0,53)
 23j) På min arbetsplats följer vi regelbundet upp att vi når våra mål. (0,57)
 14i) NC gör oss delaktiga innan beslut fattas (0,47).
 14l) NC ger återkoppling/feedback på min arbetsinsats (0,48).
 23g) Nöjd med våra möten (0,54)
 19b) Lönekriterierna fungerar för bedömning av arbetsprestation (0,40).
 23p) Arbetsplats bra på att skapa arbetsförutsättningar för att vi nå målen (0,62).
 1l) Nöjd med introduktion (nyanställda) (0,42)

Arbetsorganisation

- Att få vara en del av organisationen

Varumärke

Samarbete (och kompetensutveckling)

-Samarbetsklimat, organisationskultur, gemenskap, lärande

Engagemang



(Tal inom parentes anger frågans korrelation [samband] med engagemangsindex.)

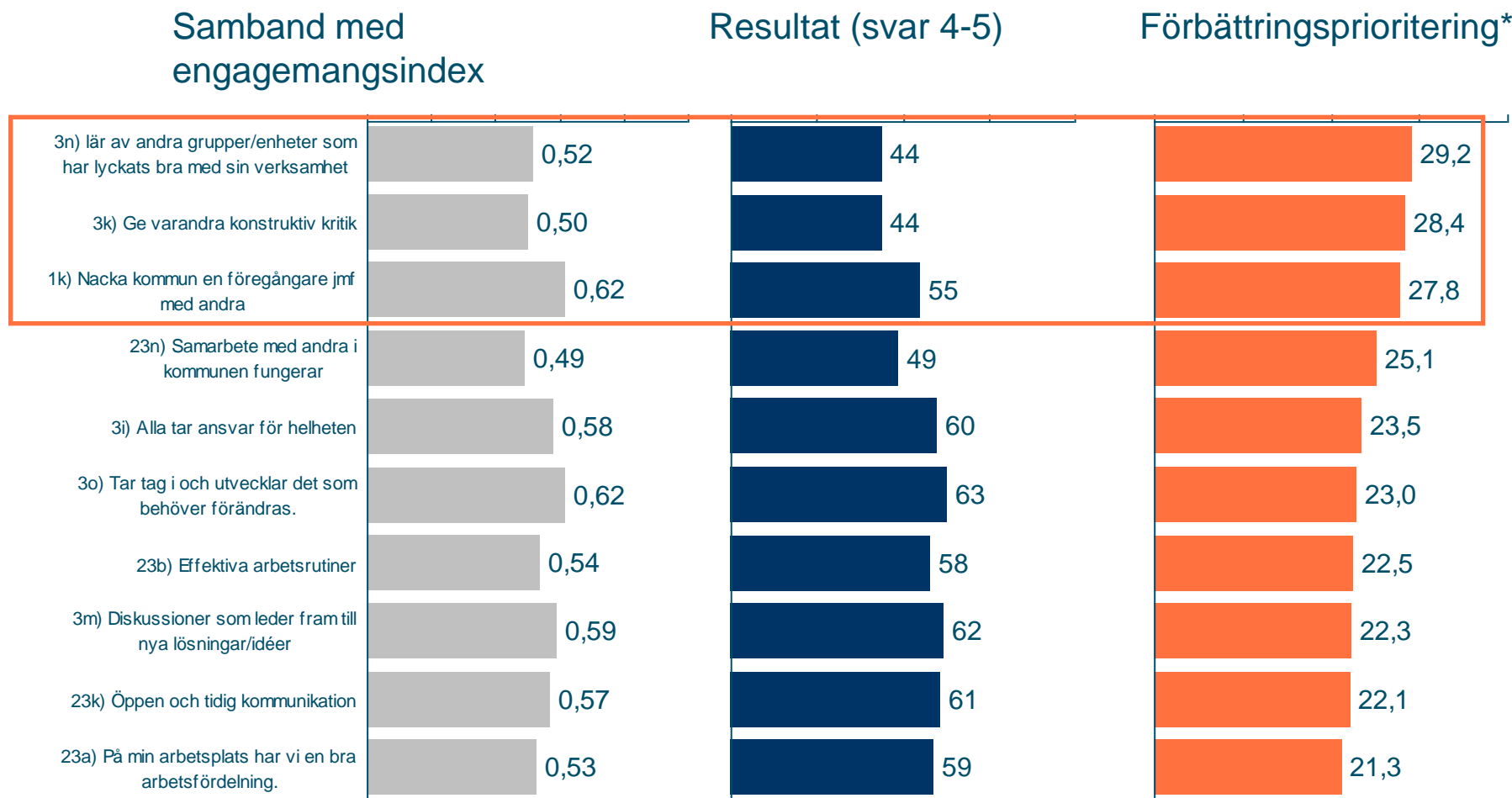
Prioritering 1-20 Nacka totalt

Fråga	Svar 4-5	Korrelation	Prio	Prio-ordning
3n) lär av andra grupper/enheter som har lyckats bra med sin verksamhet	44	0,52	29,20	1
3k) Ge varandra konstruktiv kritik	44	0,50	28,43	2
1k) Nacka kommun en föregångare jmf med andra	55	0,62	27,82	3
23n) Samarbete med andra i kommunen fungerar	49	0,49	25,12	4
3i) Alla tar ansvar för helheten	60	0,58	23,45	5
3o) Tar tag i och utvecklar det som behöver förändras.	63	0,62	22,99	6
23b) Effektiva arbetsrutiner	58	0,54	22,47	7
3m) Diskussioner som leder fram till nya lösningar/idéer	62	0,59	22,28	8
23k) Öppen och tidig kommunikation	61	0,57	22,13	9
23a) På min arbetsplats har vi en bra arbetsfördelning.	59	0,53	21,32	10
1l) Jag är som helhet nöjd med den introduktion jag fått som nyanställd.	50	0,42	21,03	11
14i) Min närmaste chef är bra på att göra oss delaktiga innan beslut fattas.	56	0,47	20,83	12
16) Jag känner förtroende för min Verksamhetschef/Direktör.	51	0,42	20,81	13
22) Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar min arbetsplats.	65	0,60	20,65	14
14l) Min närmaste chef är bra på att ge återkoppling/feedback på min arbetsinsats.	57	0,48	20,63	15
23g) Jag är som helhet nöjd med våra möten, som min chef initierar.	62	0,54	20,54	16
3l) På min arbetsplats är vi måna om att dela med oss av våra kunskaper/erfarenheter.	62	0,54	20,43	17
23j) På min arbetsplats följer vi regelbundet upp att vi når våra mål.	64	0,57	20,26	18
19b) Jag tycker att lönekriterierna fungerar bra för bedömning av min arbetsprestation.	49	0,40	20,13	19
23p) Arbetsplats bra på att skapa arbetsförutsättningar för att vi nå målen	67	0,62	20,12	20

* Samband med engagemangsindex * andel EJ positiva (svar 1-3)= Förbättringsprioritering

Samarbete, kompetensutveckling och varumärke

Nacka kommun totalt - prio



* Samband med engagemangsindex * andel EJ positiva (svar 1-3)= Förbättringsprioritering

Prioritering Resultatenhetschef

Pga. låga resultat kom några av RC-frågorna med i prioriteringsanalysen. Ingen av dem har dock särskilt starkt samband med engagemang, varför prioriteringsanalys av dessa frågor särredovisas nedan.

	Min resultatenhetschef...	Korrelation	Svar 4-5	Prio-poäng*	Prio-ordning
<i>Ligger detta i RC-chefens arbetsuppgifter?</i>	15l) ...är bra på att ge återkoppling/feedback på min arbetsinsats.	0,47	46	25,6	1
	15i) ... är bra på att göra oss delaktiga innan beslut fattas.	0,47	47	25,2	2
	15m) ... följer upp att det vi bestämt blir gjort.	0,48	51	23,1	3
	15j) ... är bra på att tydliggöra vad som förväntas av mig.	0,50	54	22,8	4
	15c) ... visar sin uppskattning när jag gjort en bra insats.	0,49	54	22,5	5
	15b) ... tar tag i problem som rör konflikter och relationer.	0,47	53	22,4	6
	15e) ... utvecklar mål för verksamheten tillsammans med medarbetarna.	0,49	54	22,2	7
	15o) ... genomför beslut och förändringar på ett effektivt sätt.	0,49	55	21,9	8
	15p) På min arb.plats kännetecknas ledarskapet av nytänkande med en tydlig målinriktning.	0,48	55	21,5	9
	15n) ... tar tag i problem som dyker upp och som rör arbetet och verksamheten.	0,48	55	21,4	10
	15h) ... motiverar medarbetarna att utvecklas och ta större ansvar.	0,51	59	20,7	11
	15g) ... stödjer och stimulerar medarbetare som vill förbättra verksamheten.	0,51	60	20,7	12
	15a) ... ger hjälp och stöd om jag skulle göra ett misstag.	0,48	58	20,4	13
	15f) ... uppmuntrar att vi skapar och utvecklar nya idéer/möjligheter.	0,50	61	19,7	14
	15k) ... är bra på att delegera och ger frihet under ansvar.	0,49	61	19,0	15
15d) ... visar att han/hon respekterar mig.	0,50	65	17,6	16	
15q) Jag känner förtroende för min resultatenhetschef.	0,46	63	17,0	17	

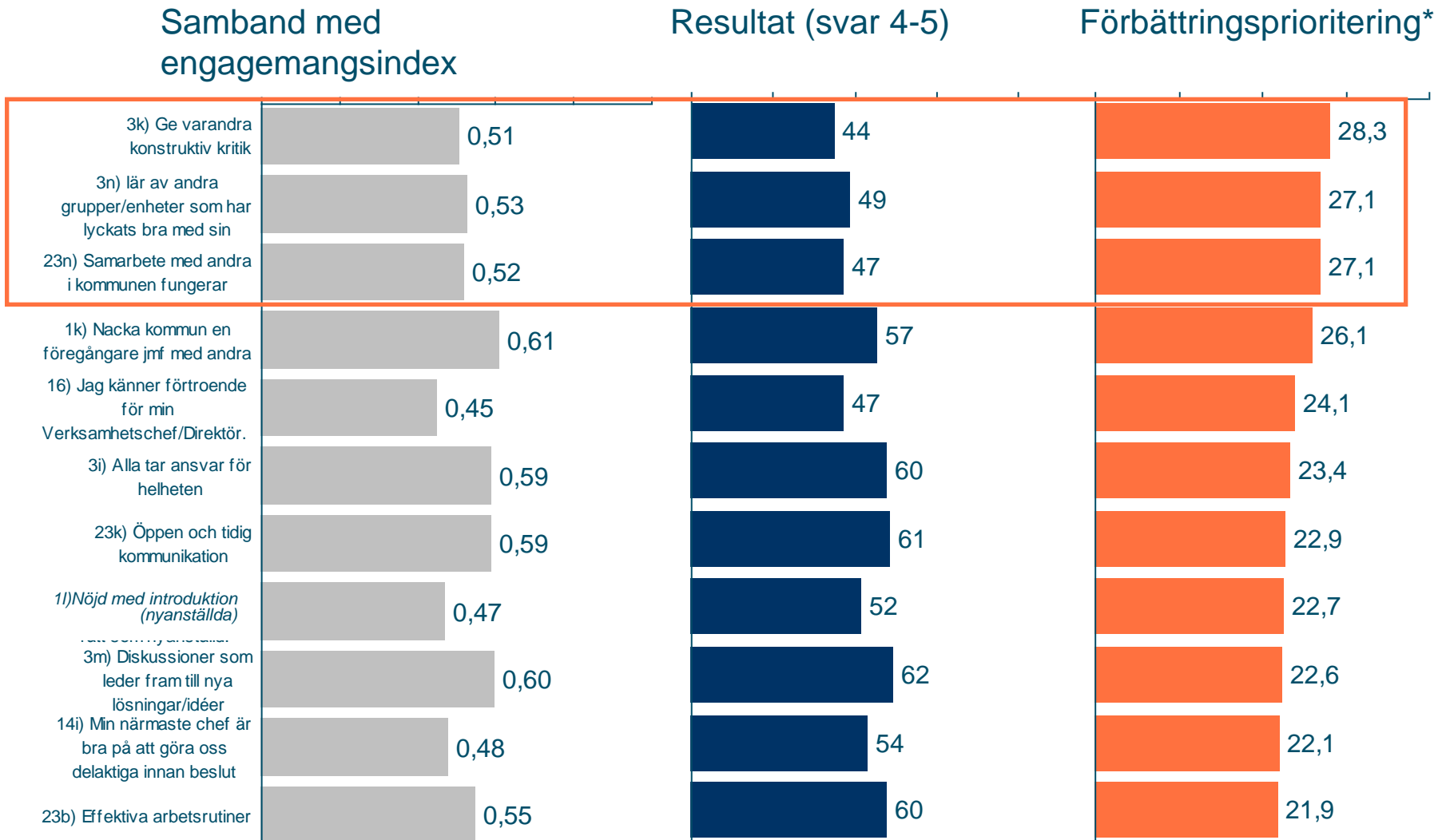
Prioriteringspoäng för verksamheterna

- Synovate har även tagit fram prioriteringspoäng för verksamheter med tillräckligt många svar för att statistiska analyser ska kunna göras. Dessa verksamheter är Förskola, Fritid & Skola, Sociala stödresurser, Sociala tjänster och Teknik (>100 svar/verksamhet).



Prioriteringar engagemangsindex

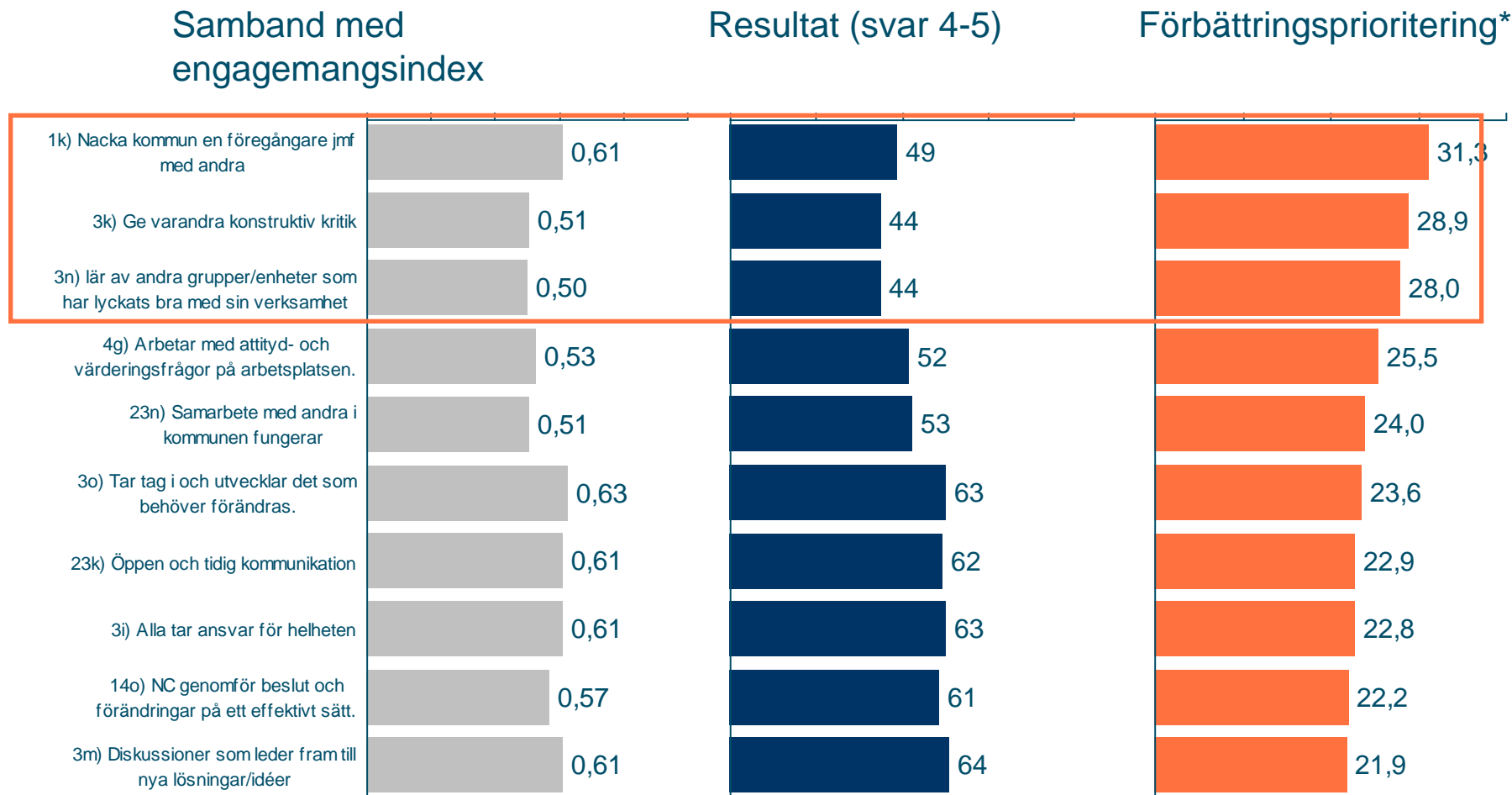
- Förskola, fritid, skola



* Samband med engagemangsindex * andel EJ positiva (svar 1-3)= Förbättringsprioritering

Prioriteringar engagemangsindex

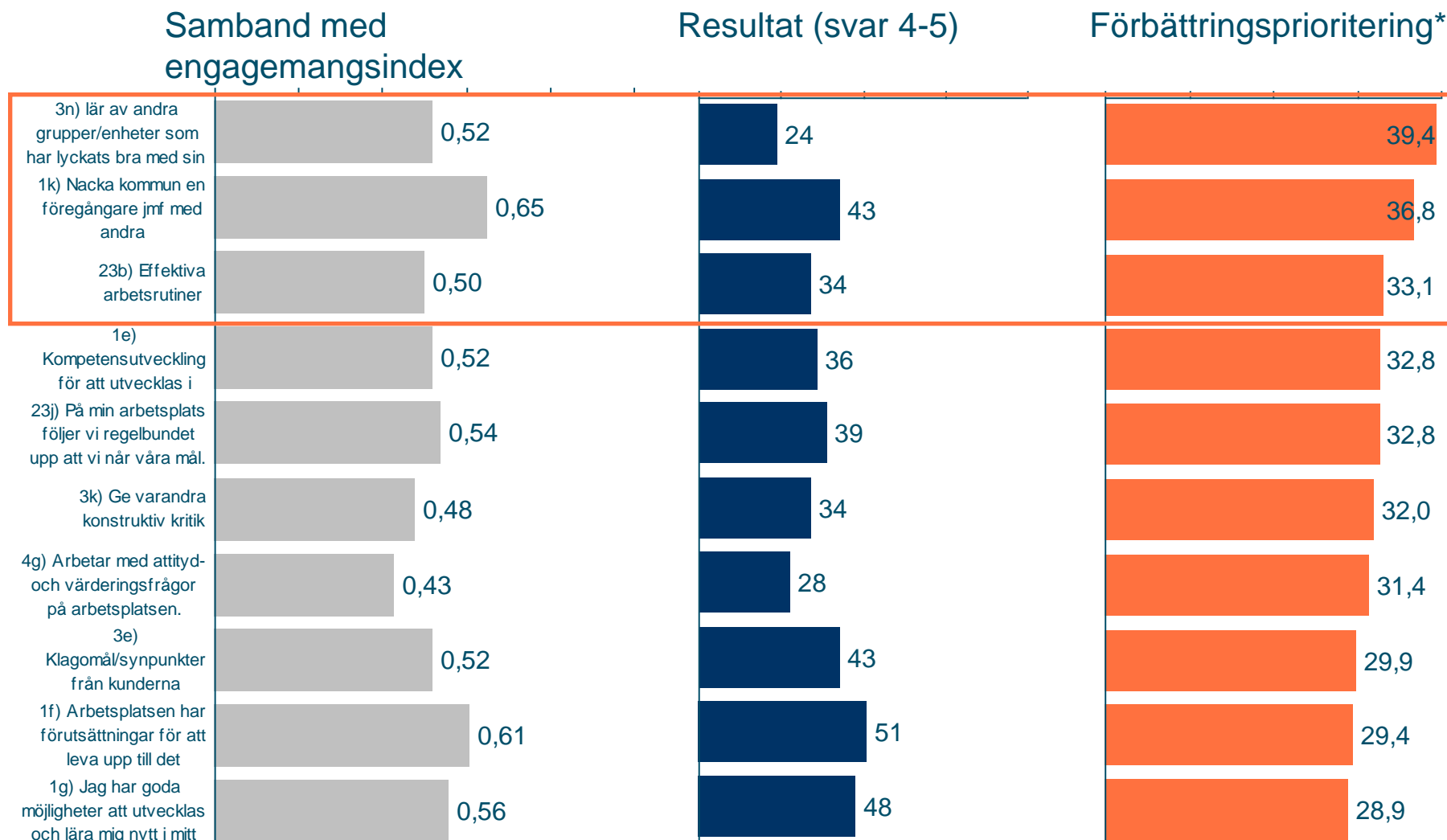
- Sociala stödresurser



* Samband med engagemangsindex * andel EJ positiva (svar 1-3)= Förbättringsprioritering

Prioriteringar engagemangsindex

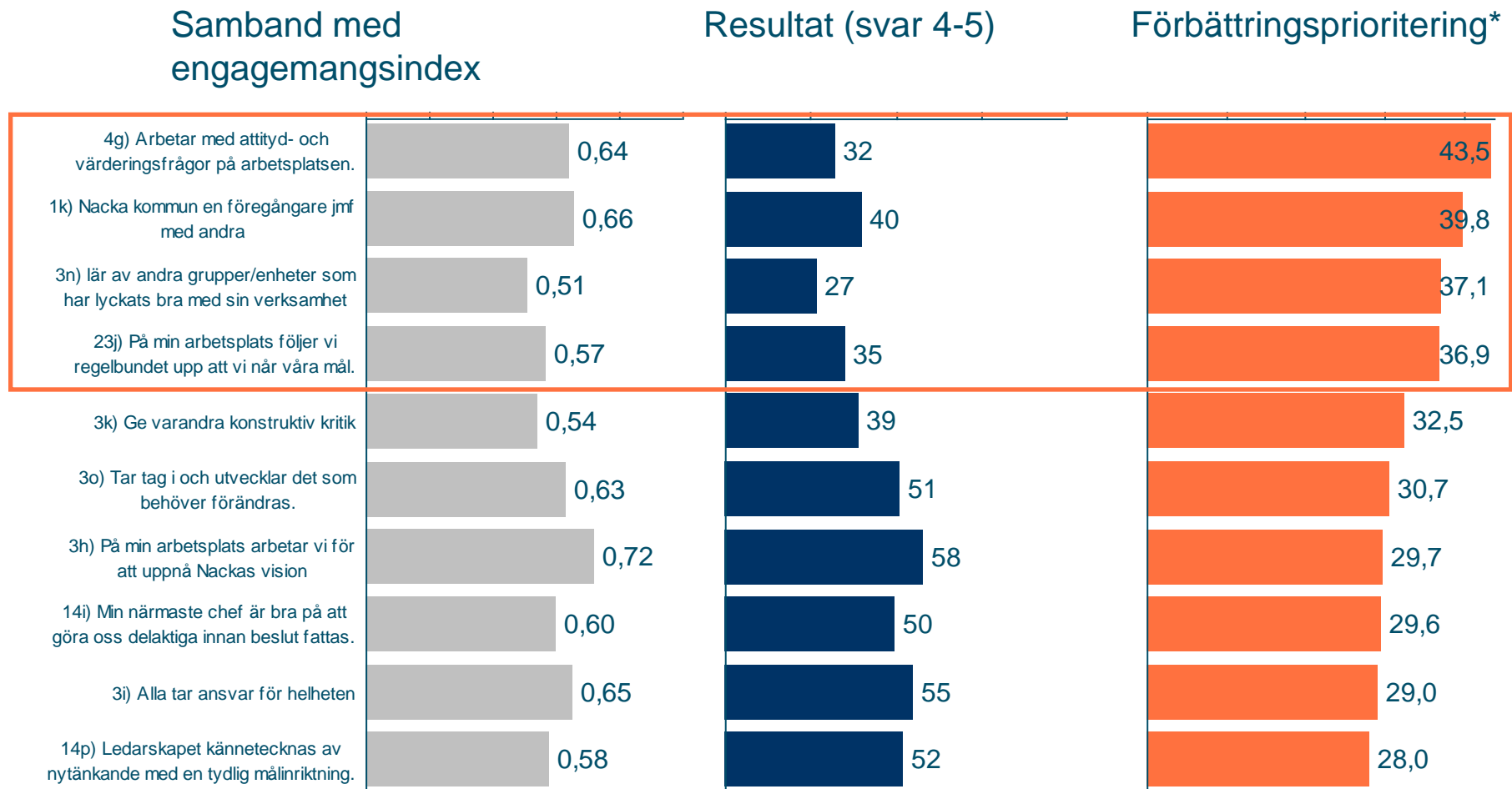
- Sociala tjänster



* Samband med engagemangsindex * andel EJ positiva (svar 1-3)= Förbättringsprioritering

Prioriteringar engagemangsindex

- Teknik



* Samband med engagemangsindex * andel EJ positiva (svar 1-3)= Förbättringsprioritering



Resultat

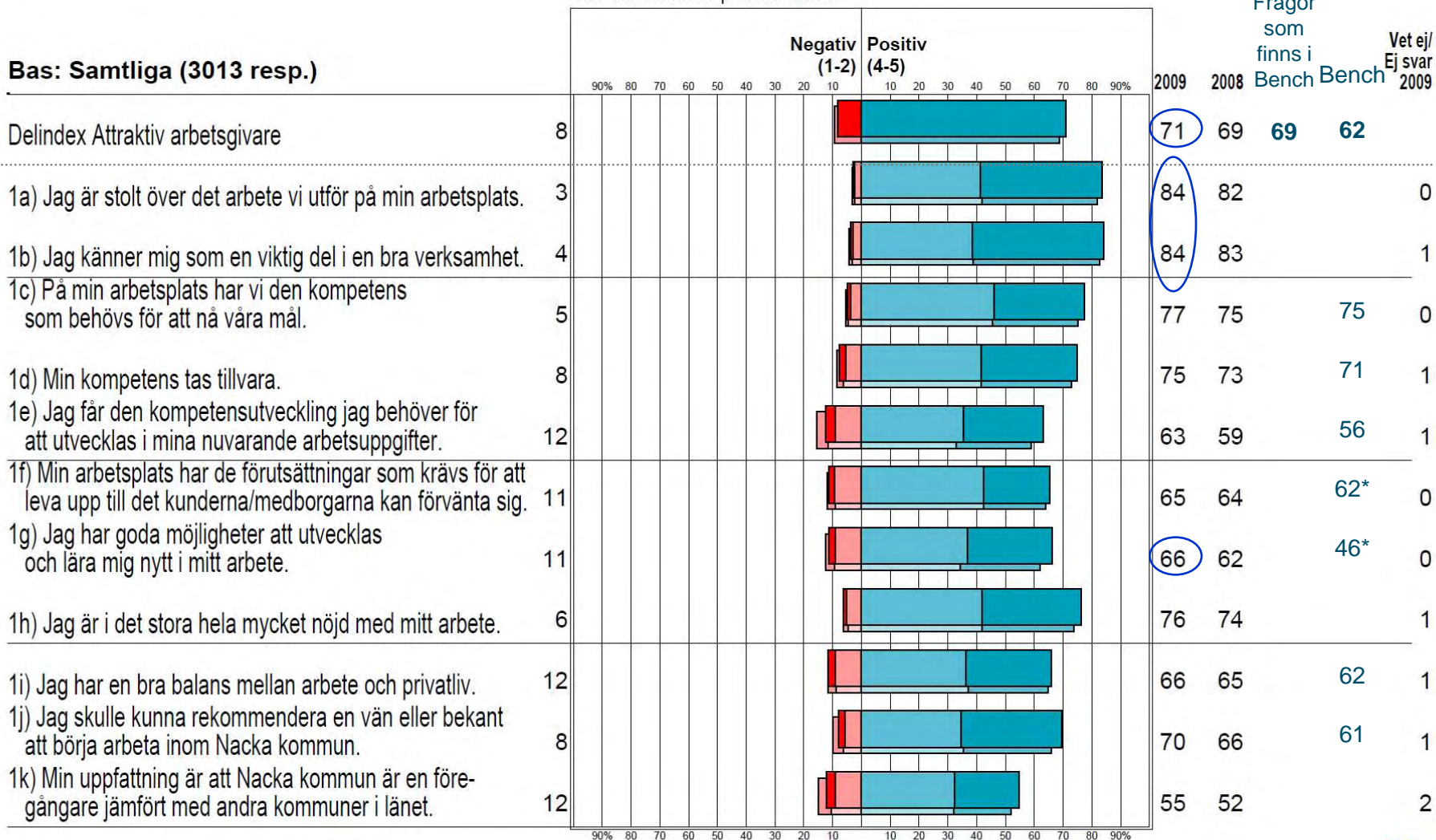
- Attraktiv arbetsgivare

Attraktiv arbetsgivare

- **Inom området Attraktiv arbetsgivare mäts frågor som handlar om utvecklingsmöjligheter, stolthet, balans i livet, introduktion av nyanställda etc.**
- Området har ett relativt starkt resultat. Nacka kommun framstår som en attraktiv arbetsgivare, vilket är en bild som stärks av att hela 67 procent är Ambassadörer för Nacka kommun (starkt engagerade i sitt arbete *och* kan rekommendera Nacka kommun som arbetsgivare). Det är en hög andel, som har ökat ytterligare från föregående mätning redan höga nivå.
- En av fyra medarbetare kan dock beskrivas som frustrerade, dvs. som är starkt engagerade men inte kan rekommendera kommunen som arbetsgivare. Gruppen har minskat sedan föregående mätning, men ligger fortfarande på en högre nivå än vad man skulle önska.
- Samtliga delfrågor har något högre resultat än vid föregående undersökning.
- Delindex för de frågor inom området som också finns i Synovates kärnformulär ligger på 69, vilket kan jämföras mot Bench-värdet på samma frågor som är 62.
- Introduktion för nyanställda får dock lägre resultat – endast hälften som är nya på sin arbetsplats (<1 år) är nöjda med den introduktion de fått som nyanställda. Skillnaden är marginell mellan medarbetare som är nyanställda på kommunen, och de som bytt arbetsplats inom kommunen.
- Tillsvidareanställda är mindre positiva till den introduktion de fått än vad visstidsanställda är.
- 12 procent av medarbetarna uppger att de söker nytt arbete. Av dessa uppger två av tre att de söker arbete utanför Nacka kommun.

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



117791

Nacka kommun 2009



Nacka kommun 2008

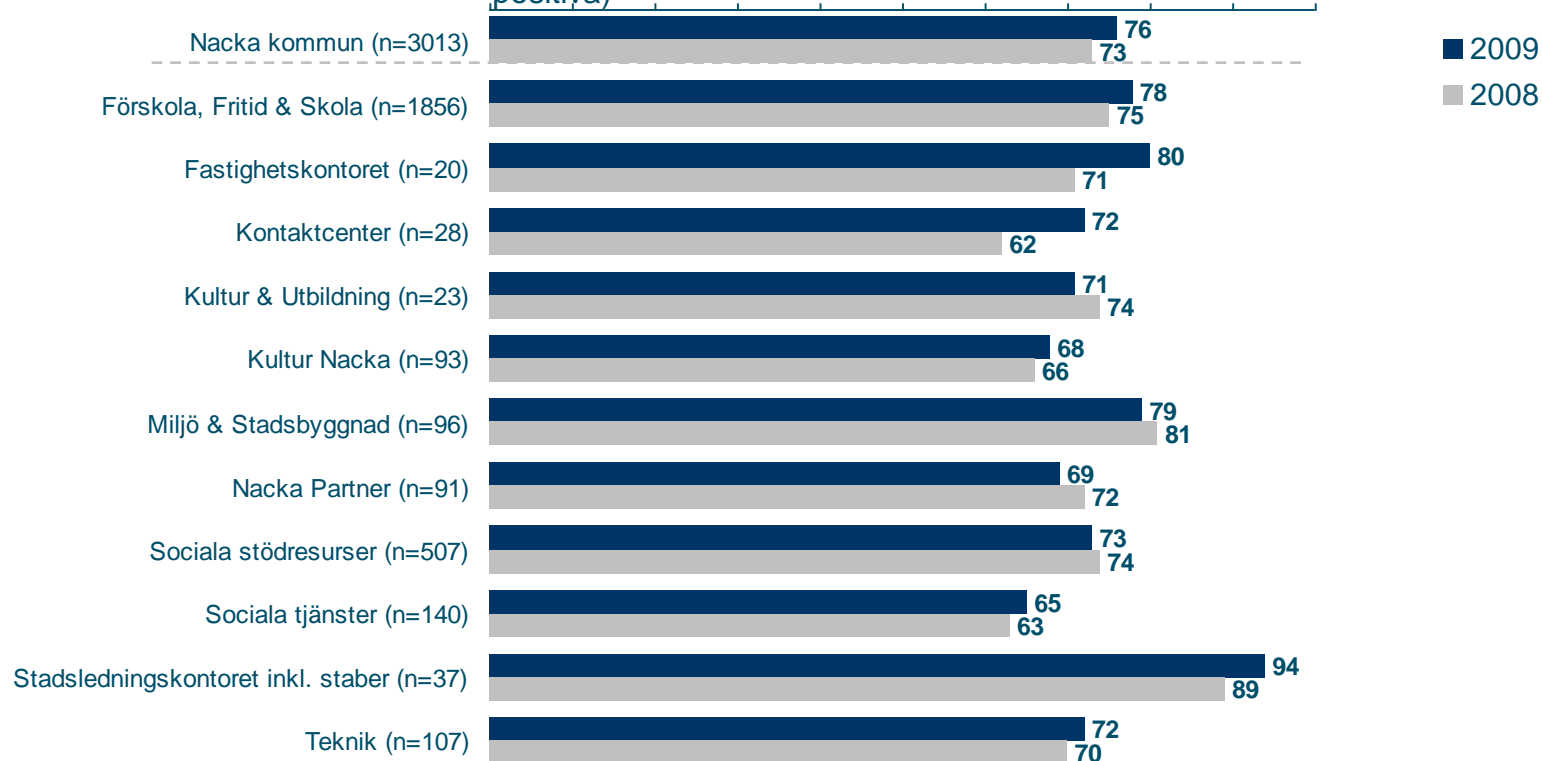


2009-11-17 09:04 0000_Nacka_kommun.pdf 117791 3

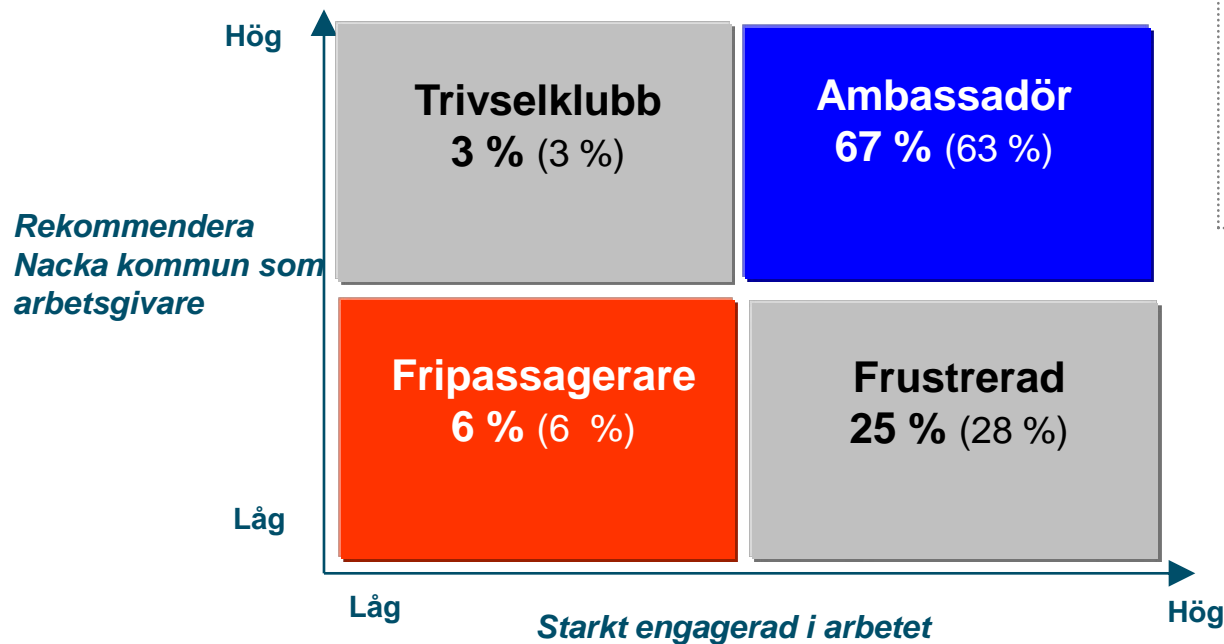
*Bench frågan formulerad ngt annorlunda

Stora skillnader mellan verksamheterna

Delindex Attraktiv arbetsgivare (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka kommun (Genomsnittlig andel positiva)



Attraktionsindex – 2 av 3 medarbetare är ambassadörer för Nacka som arbetsgivare!



Topp 5 Ambassadörer:

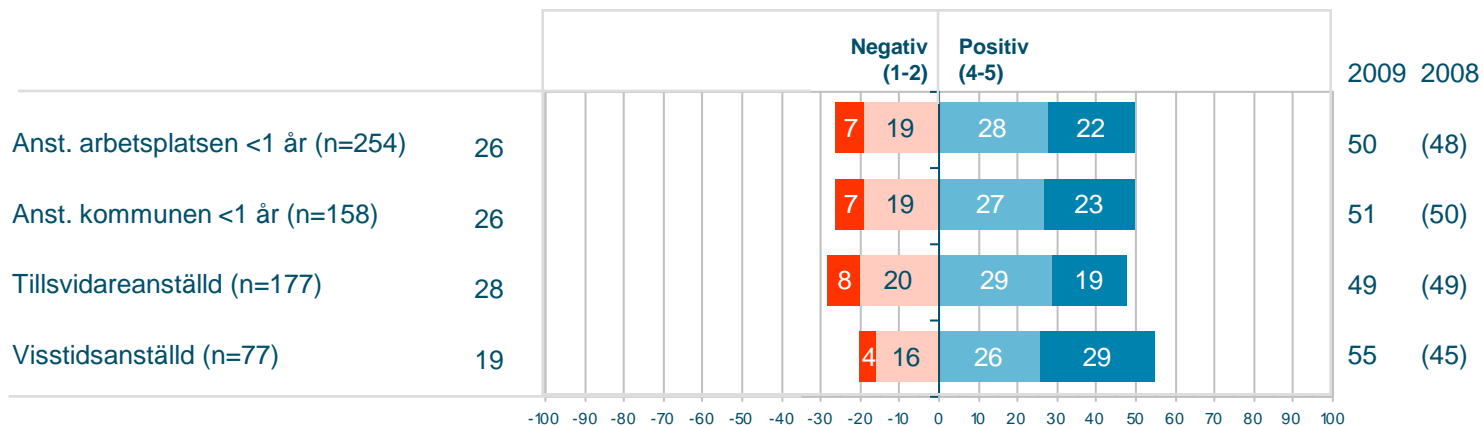
- Stadsledningskontoret inkl. staber 97
- Fastighetskontoret 75
- Förskola, Fritid & Skola 71
- Miljö & Stadsbyggnad 70
- Sociala stödresurser 63

Medarbetare som både kan rekommendera Nacka kommun som arbetsgivare och som är starkt engagerade i sitt arbete är ambassadörer för Nacka kommun som arbetsgivare.

Medarbetare som varken kan rekommendera Nacka kommun som arbetsgivare eller är starkt engagerade i sitt arbete kan beskrivas som avståndstagare till Nacka kommun. Andelen frustrerade, som är starkt engagerade men inte vill rekommendera sin arbetsgivare, är relativt hög.

Introduktion

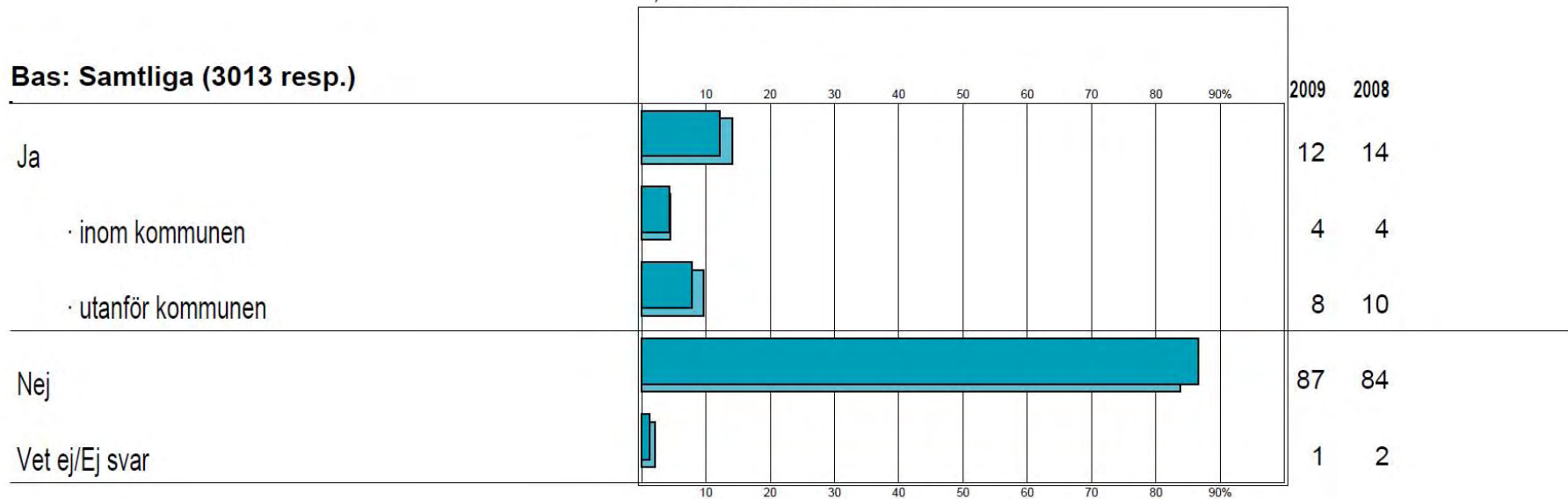
Jag är som helhet nöjd med den introduktion jag fått som nyanställd



Söker annat arbete

2) Söker du annat arbete?

Bas: Samtliga (3013 resp.)





Resultat

- Drivande Medarbetare

Drivande medarbetare

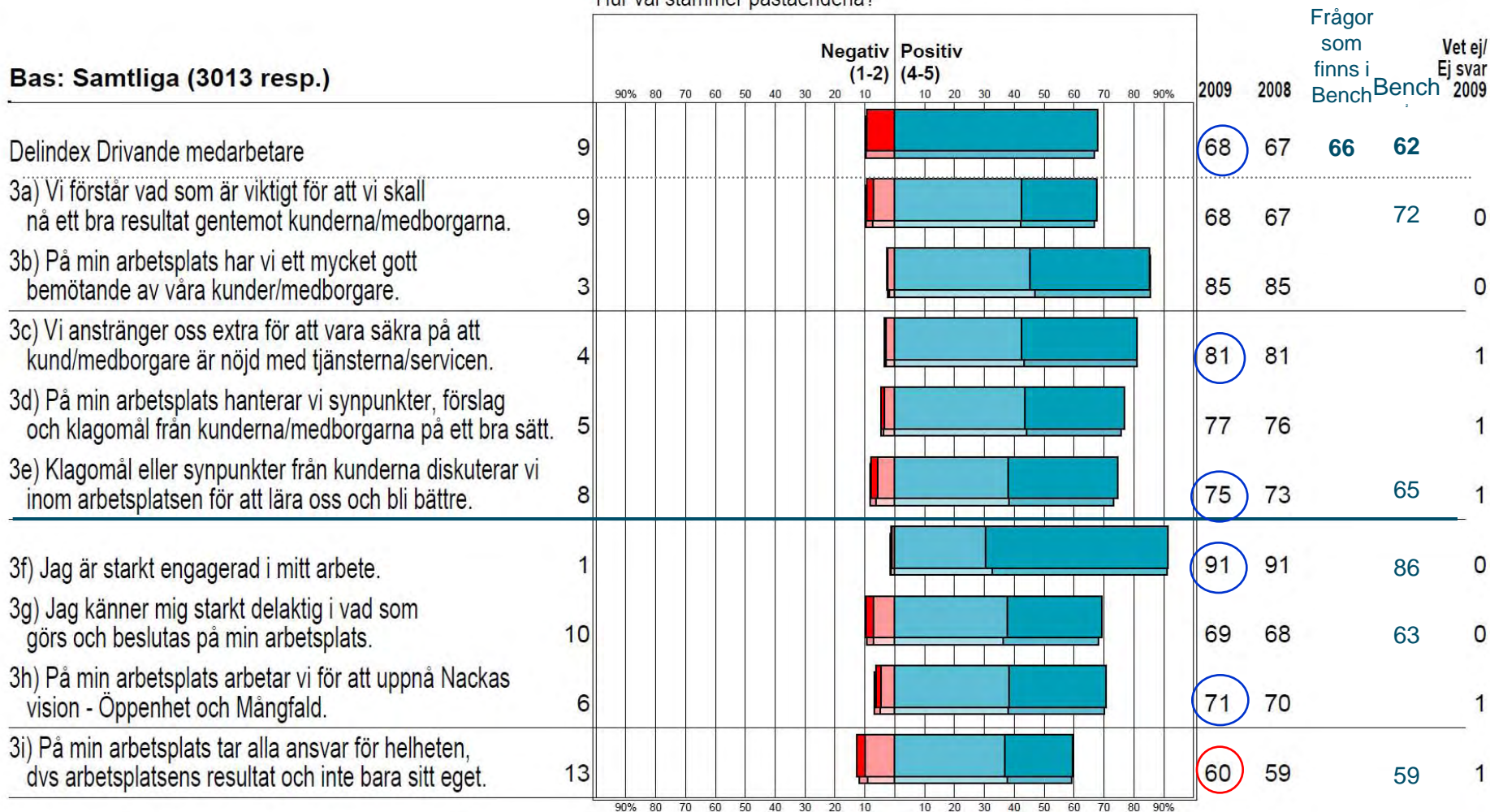
- **Inom området Drivande medarbetare mäts frågor som handlar om kund-/brukarorientering, engagemang, delaktighet, ansvar och organisationsklimat.**
- Drivande medarbetare är ett stort och omfattande frågeområde. Det framstår som helhet som en styrka, vilket innebär att Nacka kommun i hög utsträckning har drivande medarbetare som är engagerade, delaktiga och som vill göra ett bra arbete.
- Delindex för de frågor inom området som också finns i Synovates kärnformulär ligger på 66, vilket kan jämföras mot Bench-värdet på samma frågor som är 62. Nacka kommun ligger alltså över Synovate Bench.
- Resultatet för Drivande medarbetare varierar i tämligen hög grad mellan verksamheterna.
- De frågor som handlar om samarbete, eller organisationsklimat, är fortfarande tydliga ett utvecklingsområden. Man behöver bli bättre både på att ge konstruktiv kritik och på att kunskapsdela!
- Inom området är Kund-/brukarorienteringen den del som får högst resultat. Framför allt är det mycket positivt att notera att klagomål och synpunkter från kunder diskuteras inom arbetsplatserna i syfte att lära och bli bättre.
- Frågor kring handlingskraft ligger något lägre. Även om en mycket hög andel medarbetare är starkt engagerade i sitt arbete, får ansvarstagandet något ljummare resultat. Även delaktighet får i någon mån lägre resultat, vilket givetvis har ett samband med ansvarstagande. Delaktighet skapar ansvarstagande, och ansvarstagande ger delaktighet!

Drivande medarbetare

Kundorientering och Handlingskraft

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



117791

Nacka kommun 2009



Nacka kommun 2008



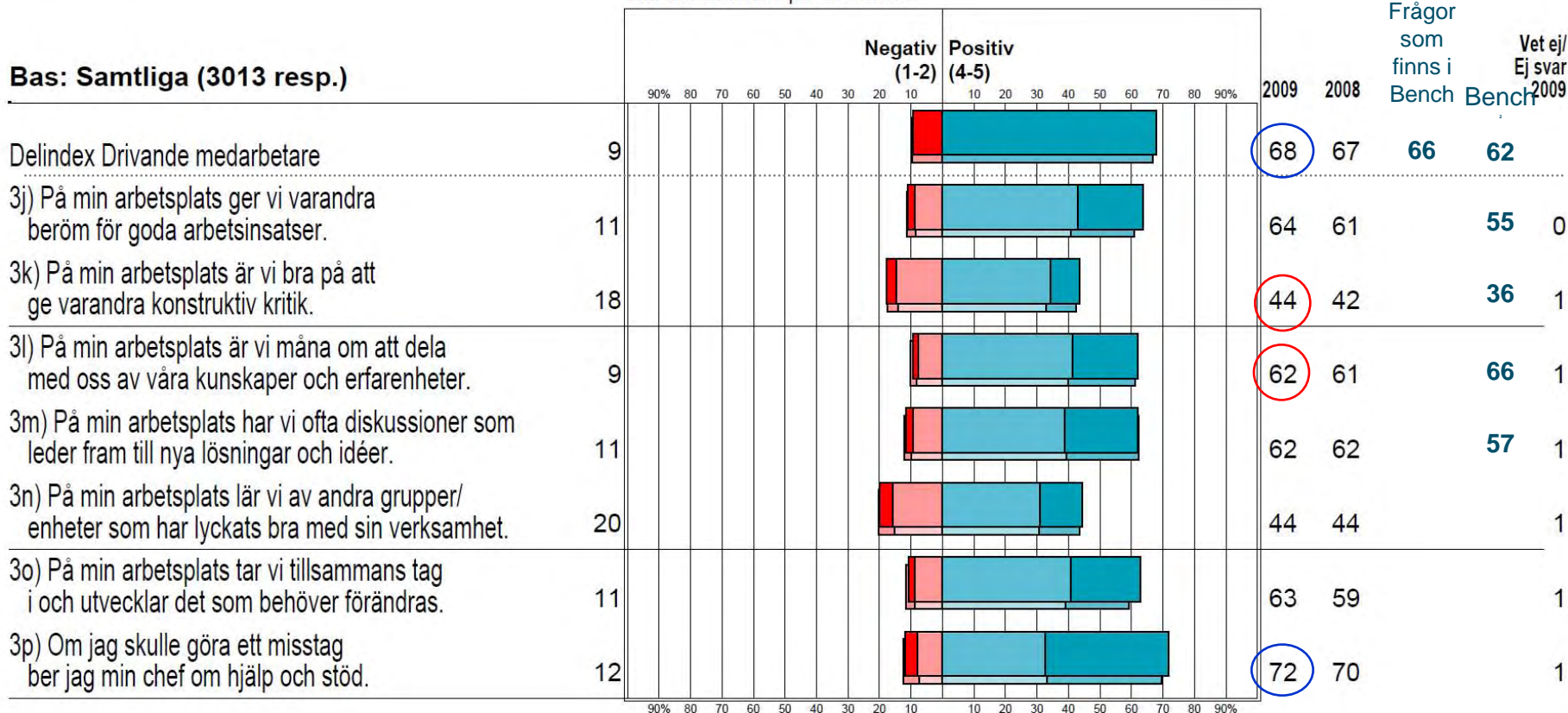
Medarbetarundersökning Nacka kommun 2009

Drivande medarbetare

Organisationsklimat

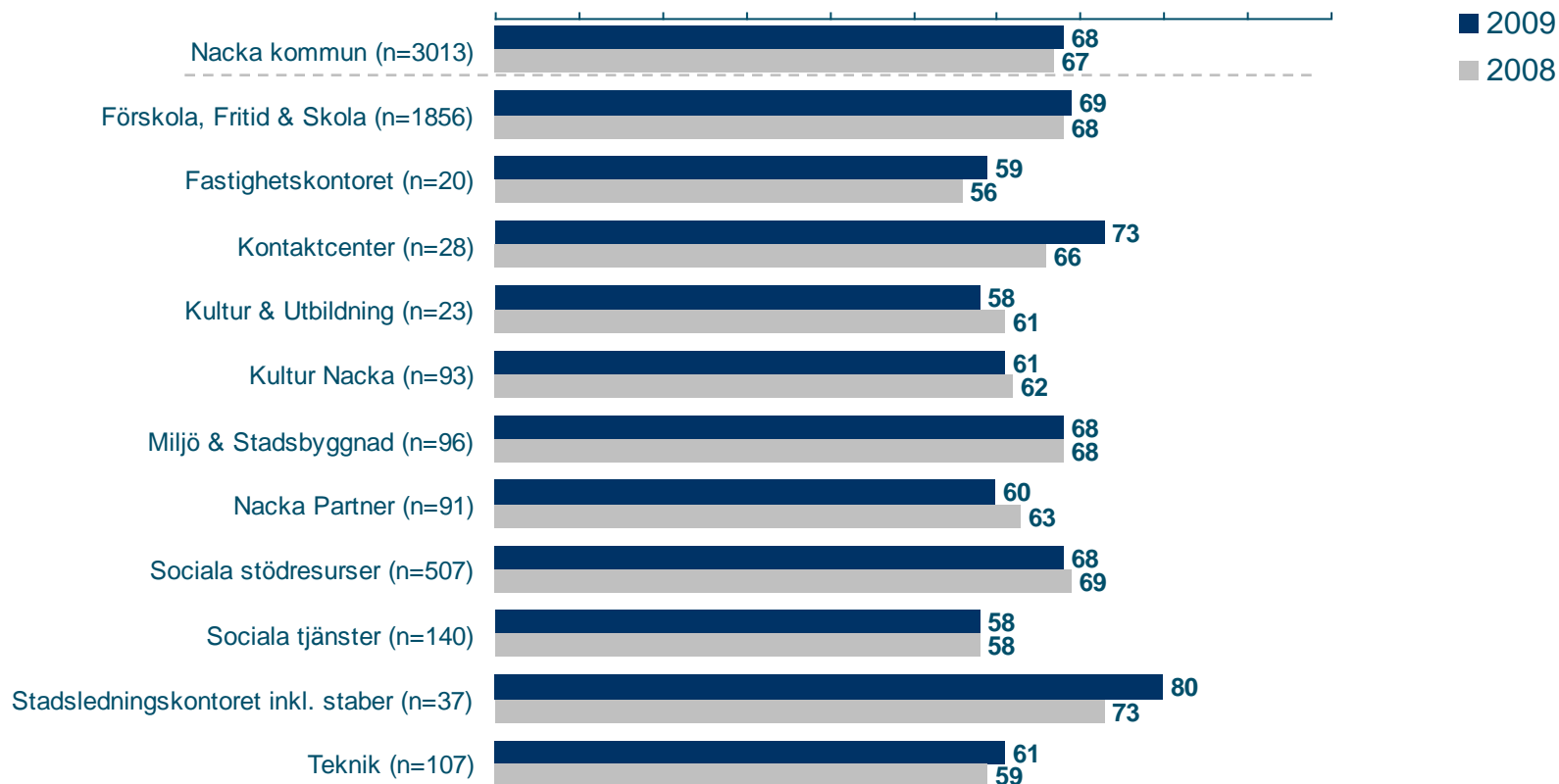
Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

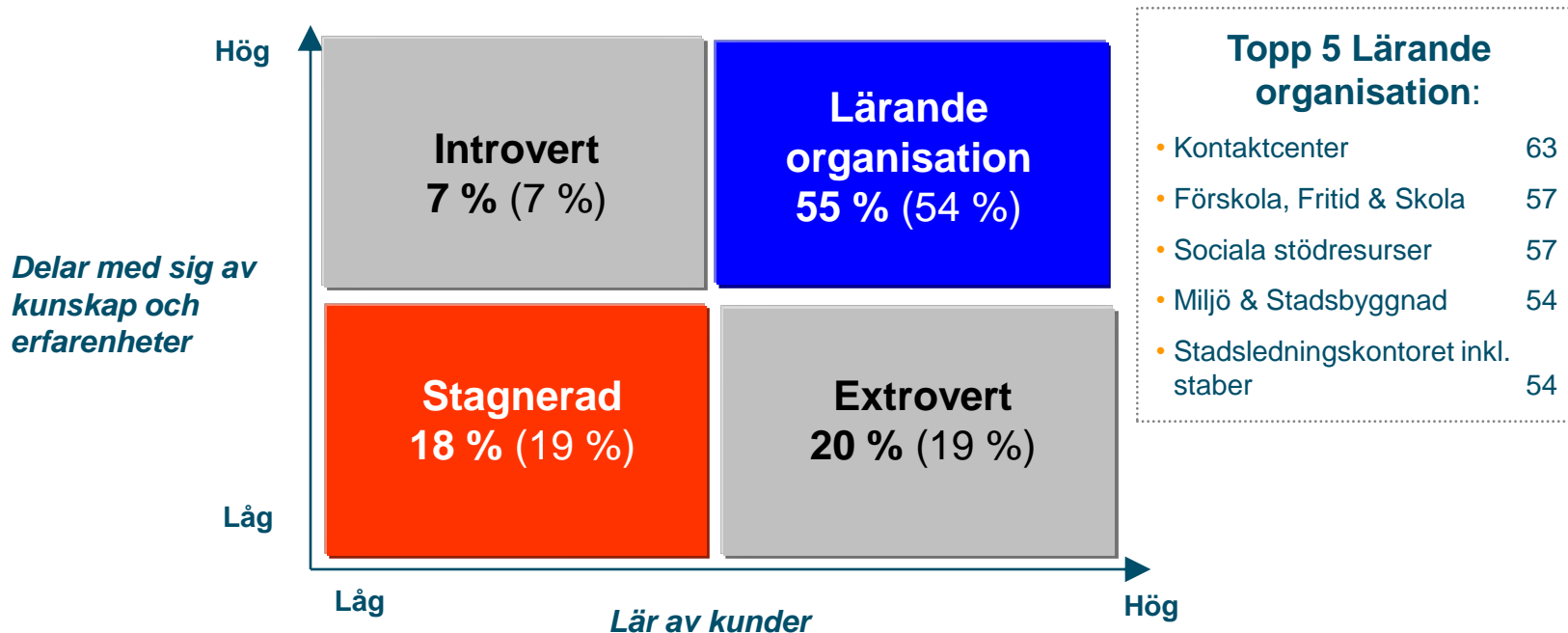


Skillnader mellan verksamheterna beträffande Drivande medarbetare

Delindex Drivande medarbetare (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)



Kunskapsdelning



Medarbetare som menar att man på arbetsplatsen både delar med sig av kunskap och erfarenhet (Mina arbetskamrater på enheten är måna om att dela med sig av sin kunskap och sina erfarenheter) och tar intryck av andra (När vi får klagomål eller synpunkter från kunderna, diskuterar vi detta inom arbetsgruppen för att lära oss och bli bättre) är utmärkande för en organisation som kan beskrivas som Lärande.

Medarbetare som svarat neutralt eller negativt på de båda ingående frågorna kännetecknar en organisation som kan beskrivas som Stagnerad. Om en hög andel svarat att man delar med sig av kunskap och erfarenhet internt, men inte tar intryck av kunder/medborgare för att bli bättre kan organisationen beskrivas som Introvert. Om en hög andel istället svarat att man tar intryck av kunder/medborgare, men inte kunskapsdelar internt, kan organisationen istället beskrivas som Extrovert.



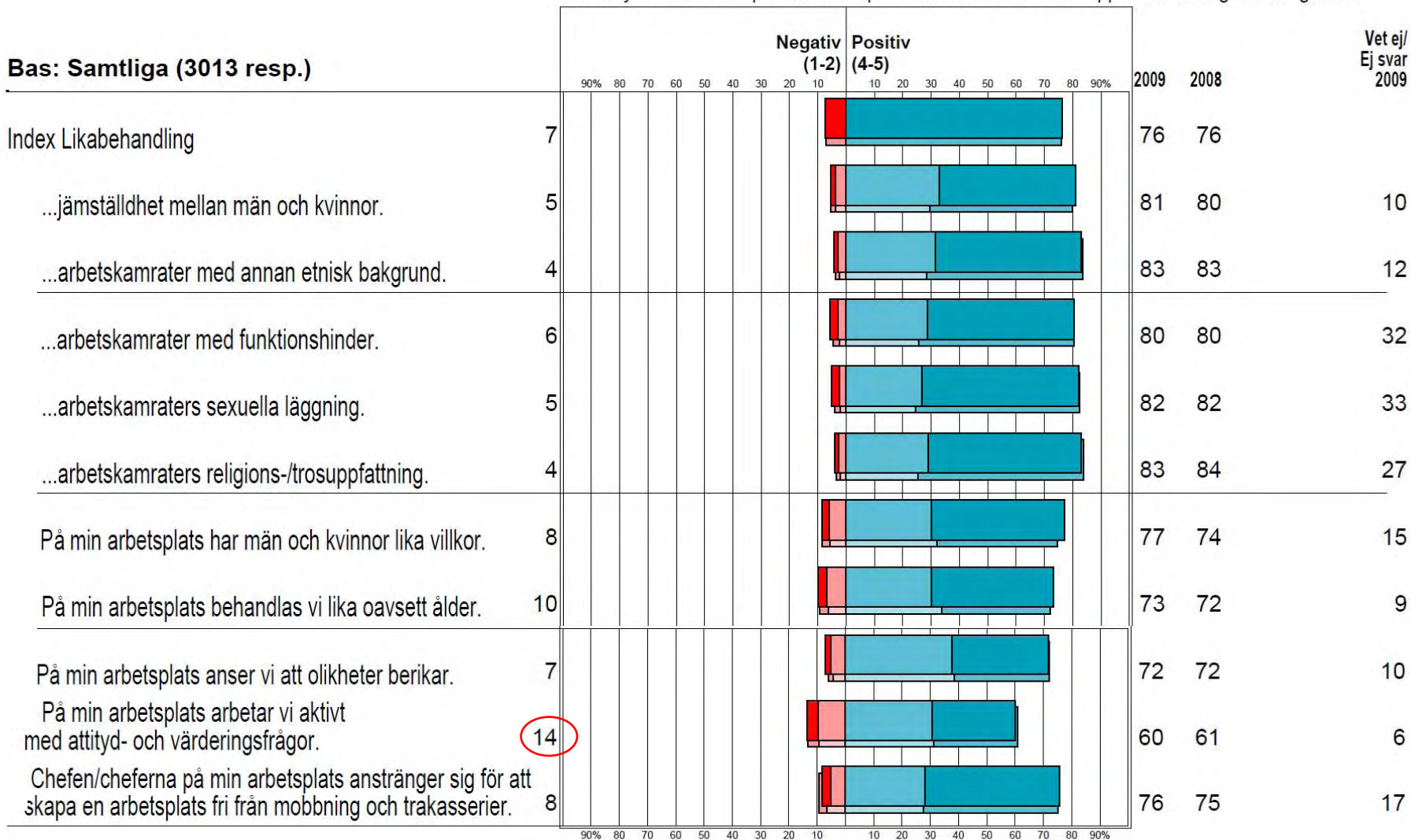
Resultat

- Likabehandling

Likabehandling

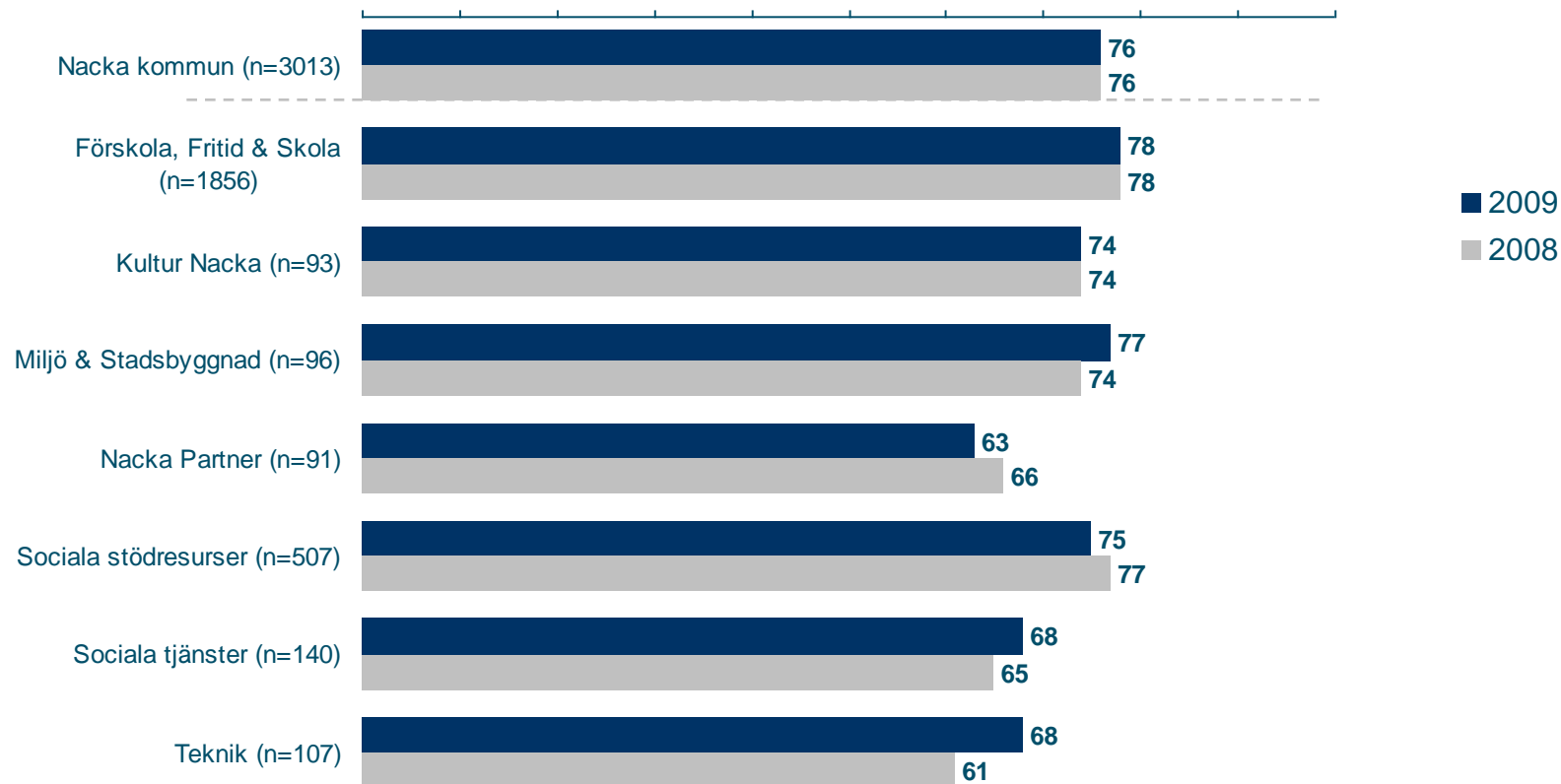
De attityder som finns på min arbetsplats kännetecknas av en öppen inställning när det gäller...

Bas: Samtliga (3013 resp.)



Skillnader mellan verksamheterna beträffande Likabehandling

Delindex Likabehandling (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)

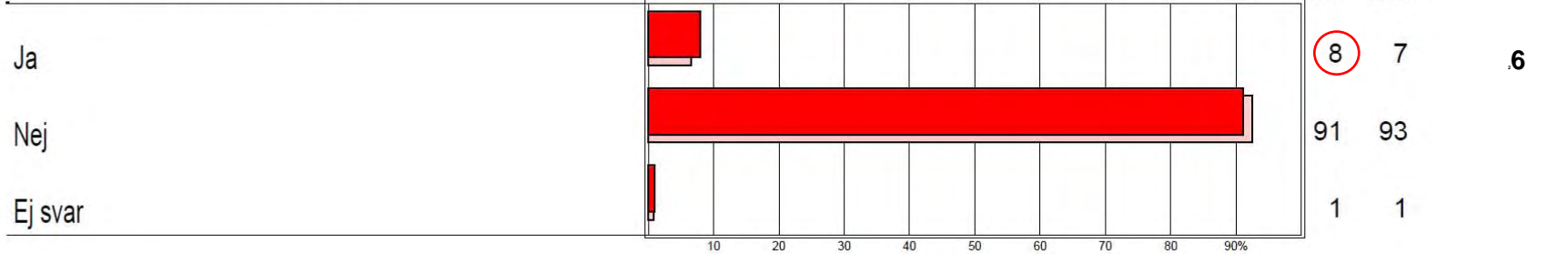


Likabehandling

Mobbning

5) Har du personligen, under de senaste 12 månaderna, varit utsatt för mobbning på din arbetsplats?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



Högst andel mobbning bland medarbetare med hög sjukfrånvaro (15 %)

Lägst andel mobbning bland chefsnivå 3 (2 %)

Har du personligen, under de senaste 12 månaderna, varit utsatt för mobbning på din arbetsplats?

Vid återkommande tillfällen blivit utfrusen av arbetskamrater, medarbetare/underställd eller av chef, blivit utsatt för oönskade skämt eller otrevliga kommentarer.

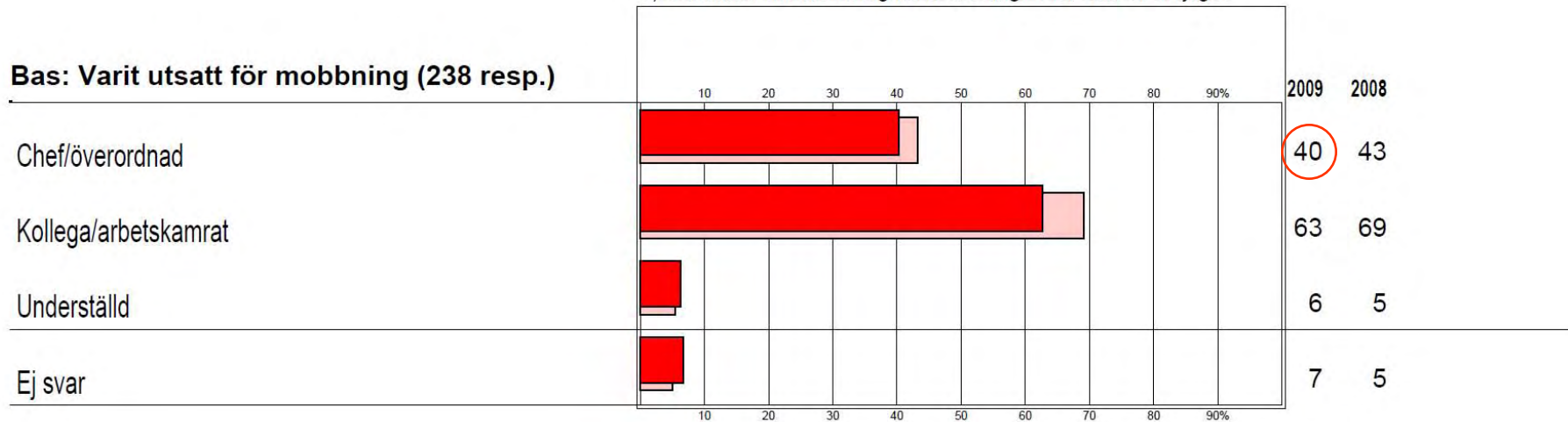


Likabehandling

Mobbning forts.

6) Vem/vilka har utsatt dig för mobbning? Fler svar är möjliga.

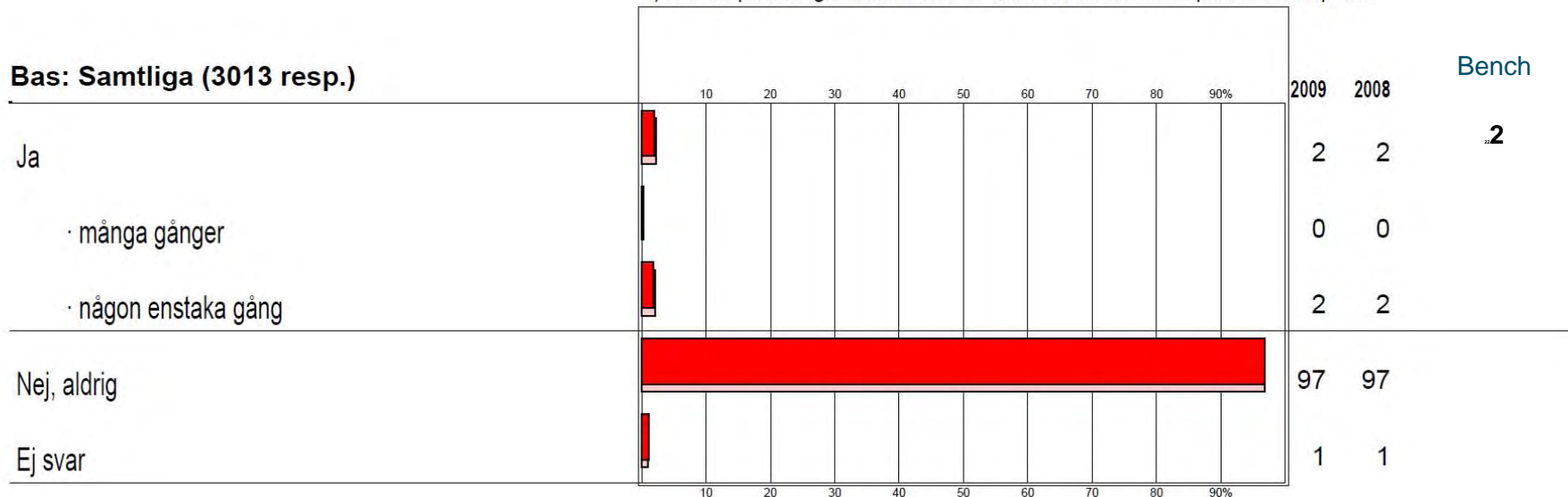
Bas: Varit utsatt för mobbning (238 resp.)



Likabehandling Sexuella trakasserier

7) Har du personligen varit utsatt för sexuella trakasserier på din arbetsplats?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



Har du personligen, under de senaste 12 månaderna, varit utsatt för sexuella trakasserier på din arbetsplats?

Ovälkomna sexuella skämt, anspelningar, beröring osv. från arbetskamrater, medarbetare/ underställd eller från din chef.

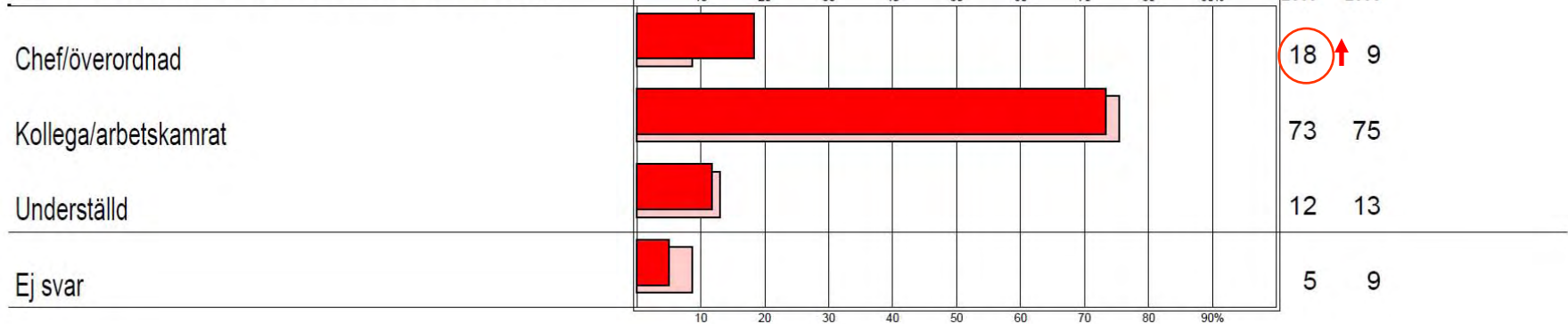


Likabehandling

Sexuella trakasserier forts.

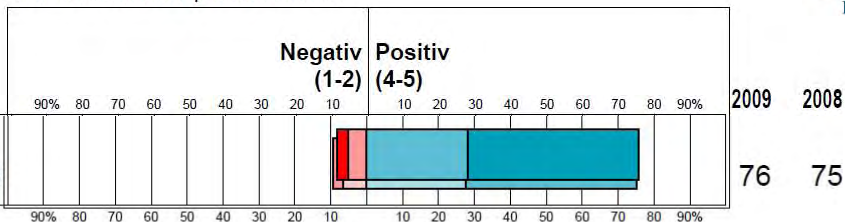
8) Vem/vilka har utsatt dig för sexuella trakasserier? Fler svar är möjliga.

Bas: Utsatt för sex-trakasserier (60 resp.)



Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



9) Chefen/cheferna på min arbetsplats anstränger sig för att skapa en arbetsplats fri från mobbning och trakasserier. 8

17



Resultat

- Personlig arbetssituation

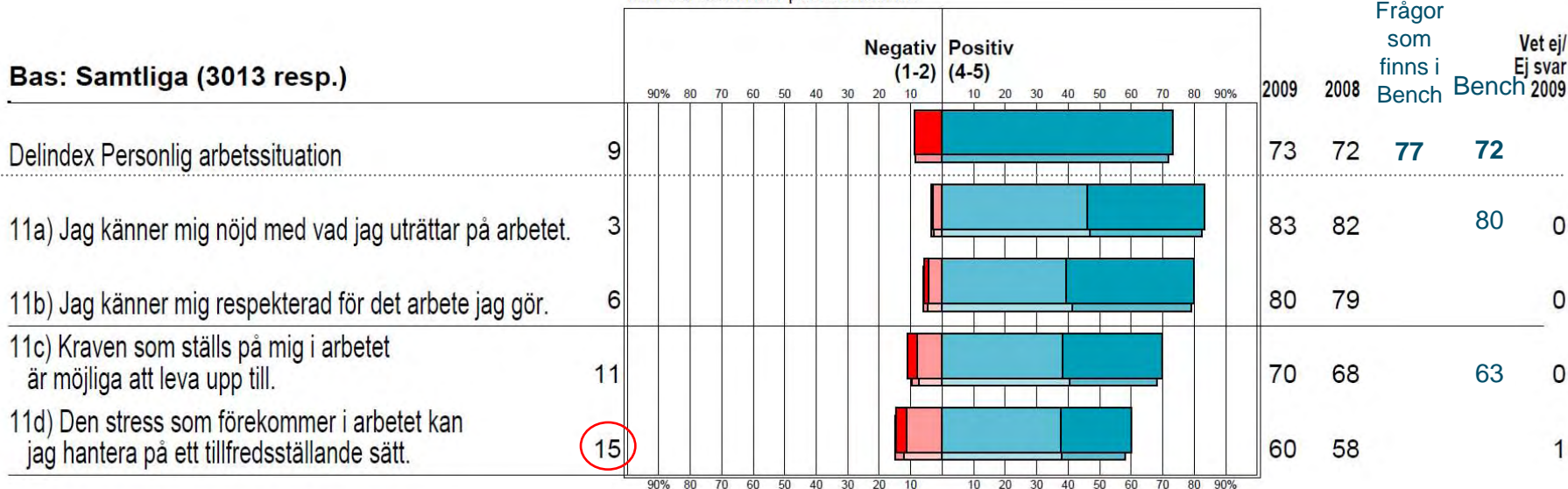
Personlig arbetssituation

- **Individens uppfattning om den egna personliga arbetssituationen är avgörande bl.a. för motivationen. Inom detta område får vi svar på frågor om upplevelse av krav, stress och kontroll över arbetet.**
- Delindex för de frågor inom området som också finns i Synovates kärnformulär ligger på 77, vilket kan jämföras mot Bench-värdet på samma frågor som är 72.
- Resultatet för området ligger kvar på samma nivå som vid föregående undersökning.
- Resultatet för Personlig arbetssituation varierar i tämligen hög grad mellan verksamheterna.
- En hög andel av medarbetarna känner sig respekterade för det arbete de gör, och kraven som ställs på medarbetarna upplevs i relativt hög grad som möjliga att leva upp till.
- Nästan en av tre har alltid för mycket att göra, och har inga återhämningsperioder däremellan!

Personlig arbetssituation

Hur väl stämmer påståendena?

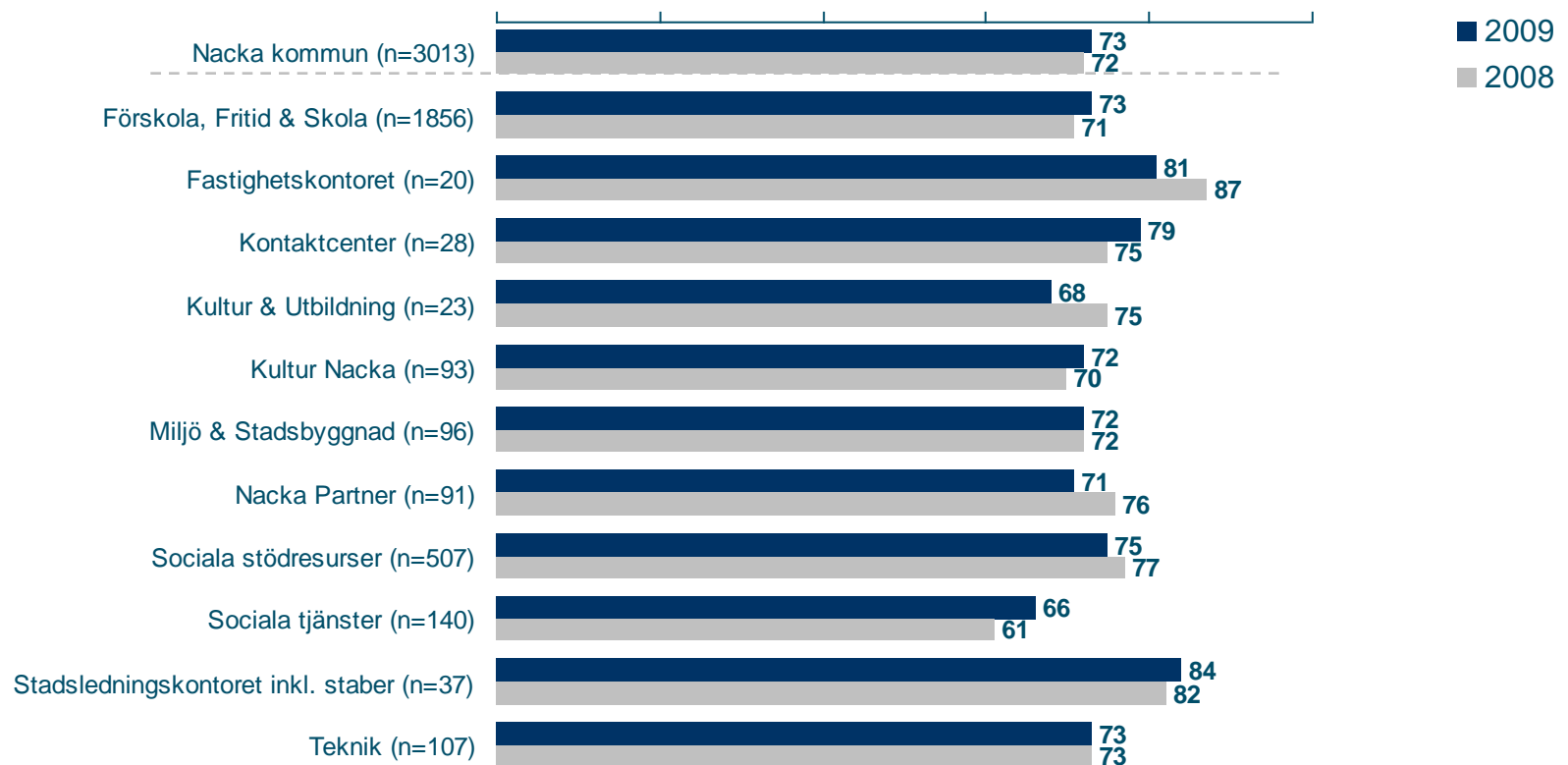
Bas: Samtliga (3013 resp.)





Varierande resultat för verksamheterna beträffande Personlig arbetssituation

Delindex Personlig arbetssituation (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)

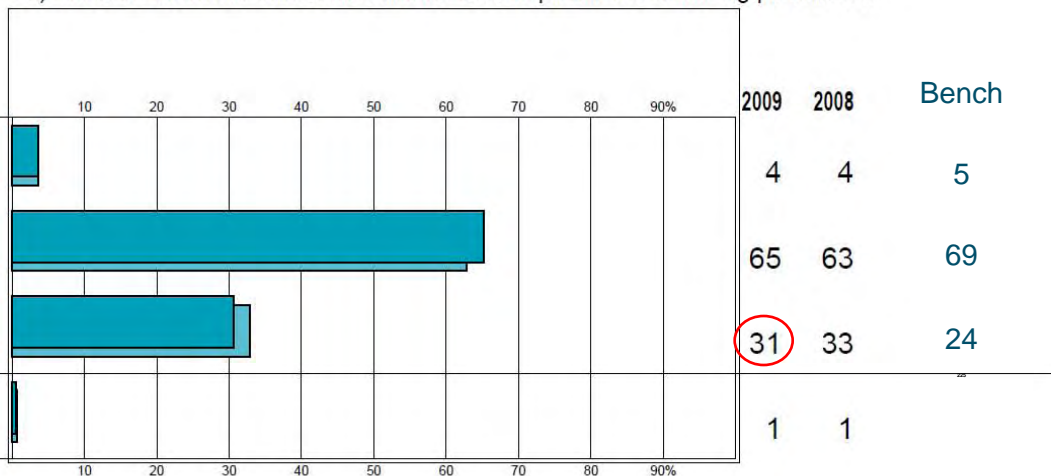


Återhämtningsperioder

10) Vilket av alternativen nedan stämmer bäst in på hur det är för dig på arbetet?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

- Jag har sällan för mycket att göra
- Periodvis har jag för mycket att göra, men däremellan är det lugnare perioder
- Jag har alltid för mycket att göra, det är aldrig några lugnare perioder



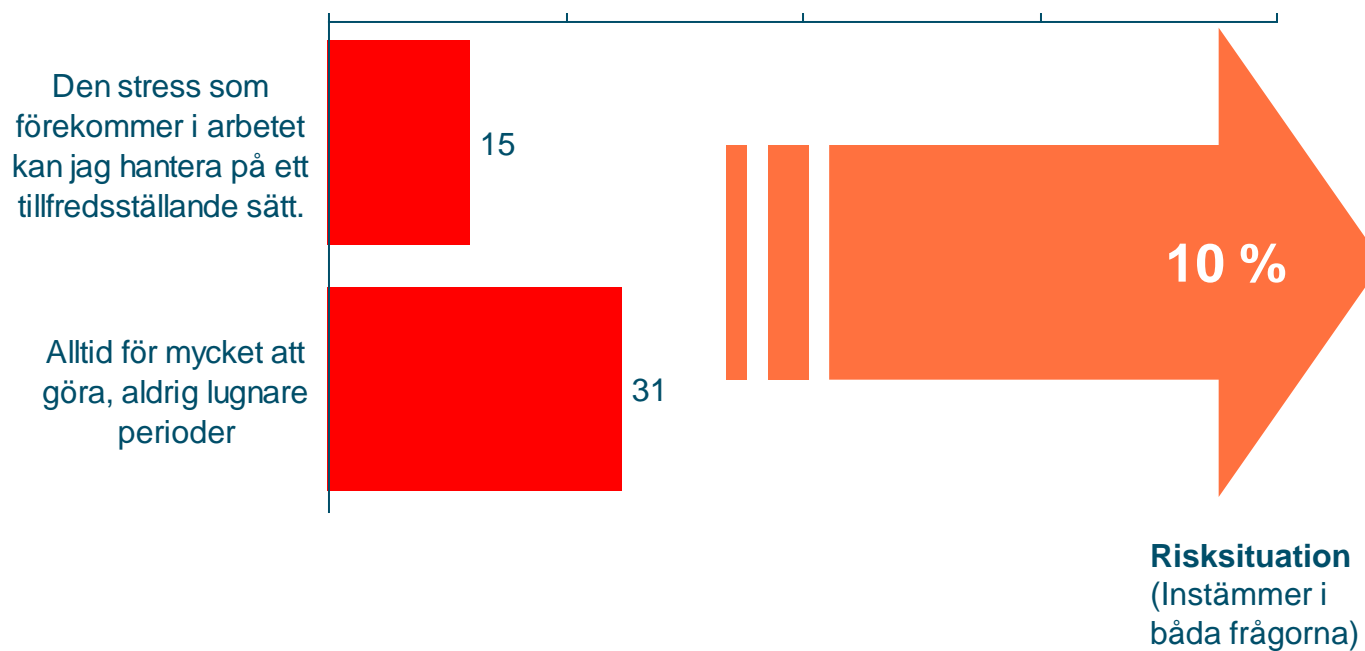
Stressrisk-index

- Synovate har tagit fram ett stressrisk-index, bestående av två frågor i frågeformuläret. Ingående frågor är:
 - Den stress som förekommer i arbetet kan jag hantera på ett tillfredsställande sätt
 - Jag har alltid för mycket att göra, det är aldrig lugnare perioder.
- Av Nacka kommuns medarbetare befinner sig tio procent i en risksituation beträffande stress.



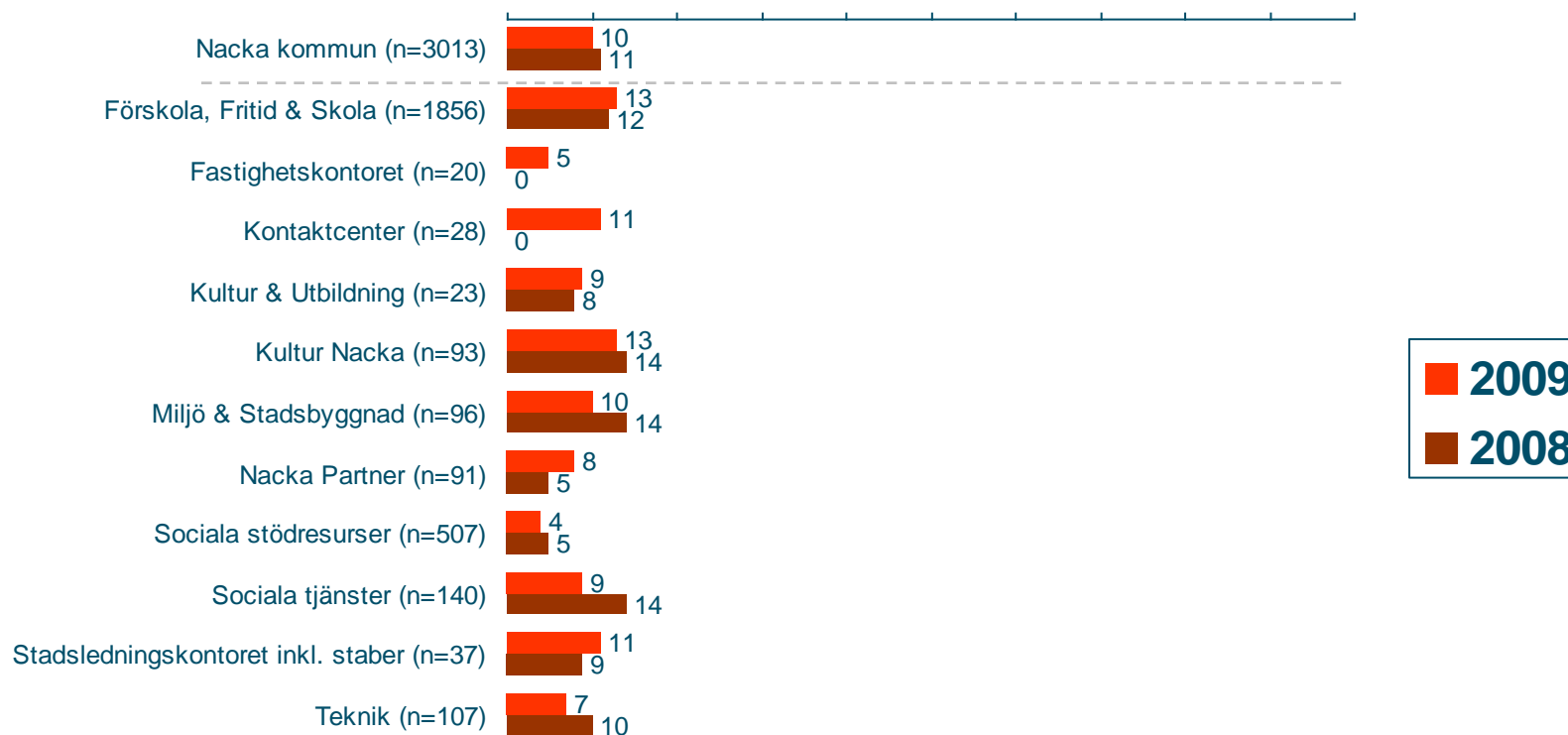
1 av 10 har konstant hög arbetsbelastning, och kan inte hantera stressen på ett tillfredsställande sätt

Stressindex (%) inom Nacka kommun



Stora variationer beträffande stressrisk inom Nacka kommun

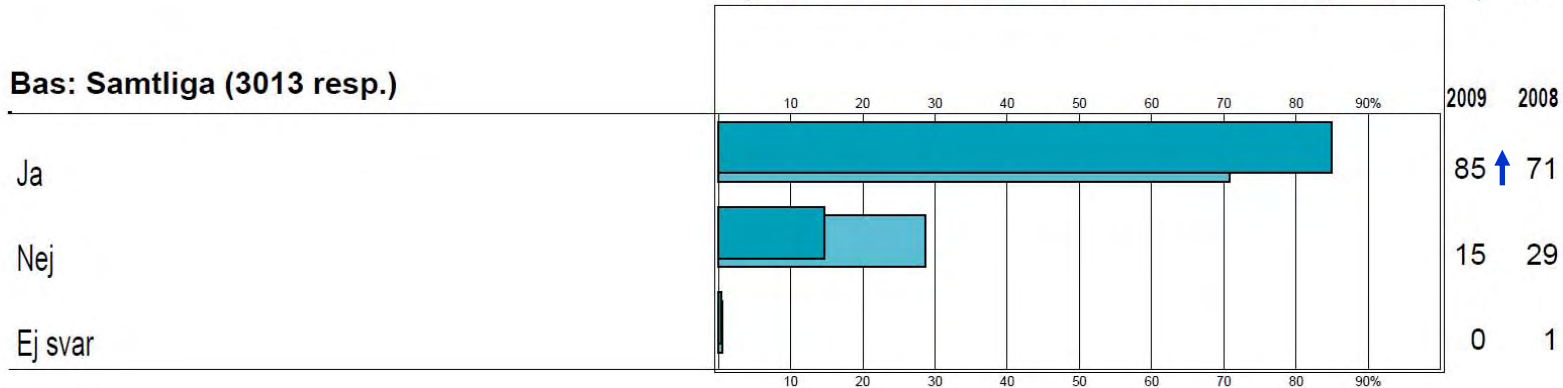
Stressriskindex (%) – Jämförelse mellan Verksamheter inom Nacka kommun



Falck Health Care personalstöd

12) Känner du till att du kan kontakta Falck Health Care, personalstöd (fd Visavi)?

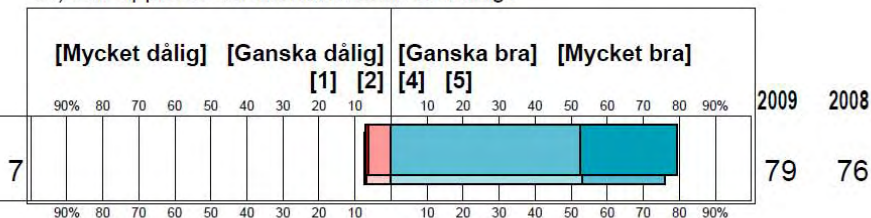
Bas: Samtliga (3013 resp.)



13) Hur upplever du din hälsa totalt sett idag?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

13) Hur upplever du din hälsa totalt sett idag?



Vet ej/
Ej svar
2009

0





Resultat

- Ledarskap Närmaste chef

Ledarskap närmaste chef

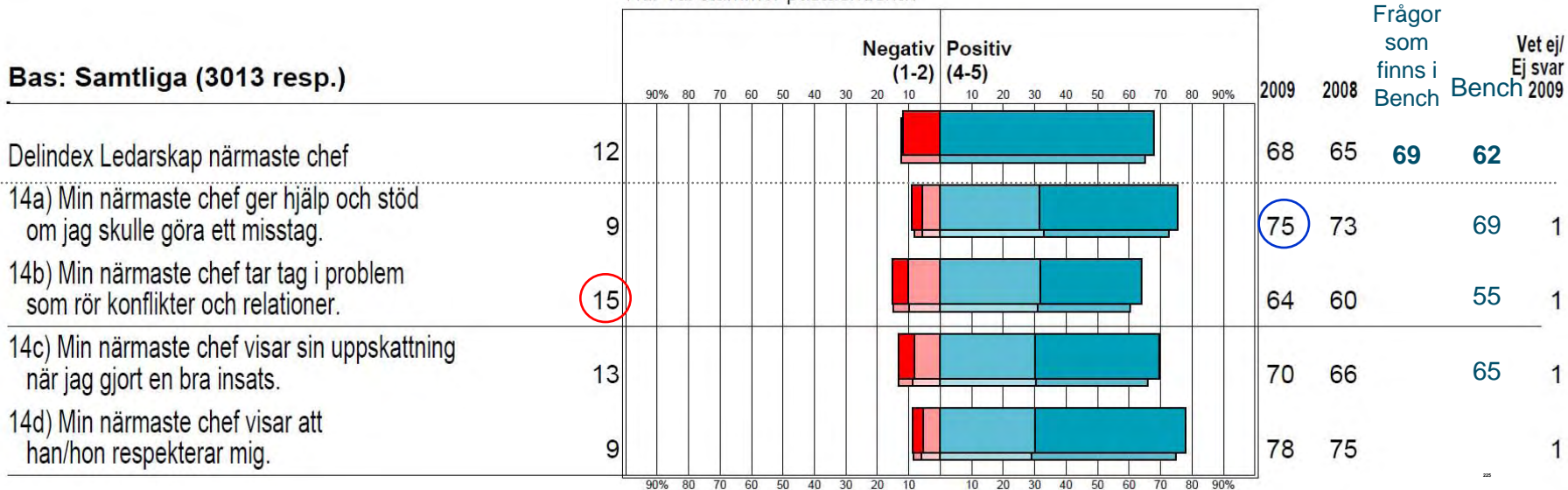
- **Ledarskap är en annan avgörande faktor i det grundläggande stödet för medarbetarna. Detta mäts genom dimensionerna Relation och kommunikation, Utveckling och delaktighet och Organisation och resultatriktning.**
- Med tre procentenheters förbättring är Ledarskap närmaste chef det område som ökat mest sedan föregående undersökning.
- Det är glädjande att se att inga resultat har gått tillbaka inom området.
- Delindex för de frågor inom området som också finns i Synovates kärnformulär ligger på 69, vilket kan jämföras mot Bench-värdet på samma frågor som är 62. Nacka kommun ligger således högre än Synovate Bench beträffande Ledarskap.
- Ledarskapet får i stort sett goda resultat. Framför allt är cheferna bra på att ge hjälp och stöd om man skulle göra ett misstag, att stimulera medarbetare som vill utveckla verksamheten, delegera och ge frihet under ansvar, och förtroendet för närmaste chef är relativt högt.
- Något svagare resultat får cheferna när det gäller att utveckla mål för verksamheten tillsammans med medarbetarna, samt vad gäller att följa upp dessa och ge återkoppling/feedback. Också att göra medarbetarna delaktiga innan beslut fattas tillhör utvecklingsområdena.

Ledarskap närmaste chef

Relation och kommunikation

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

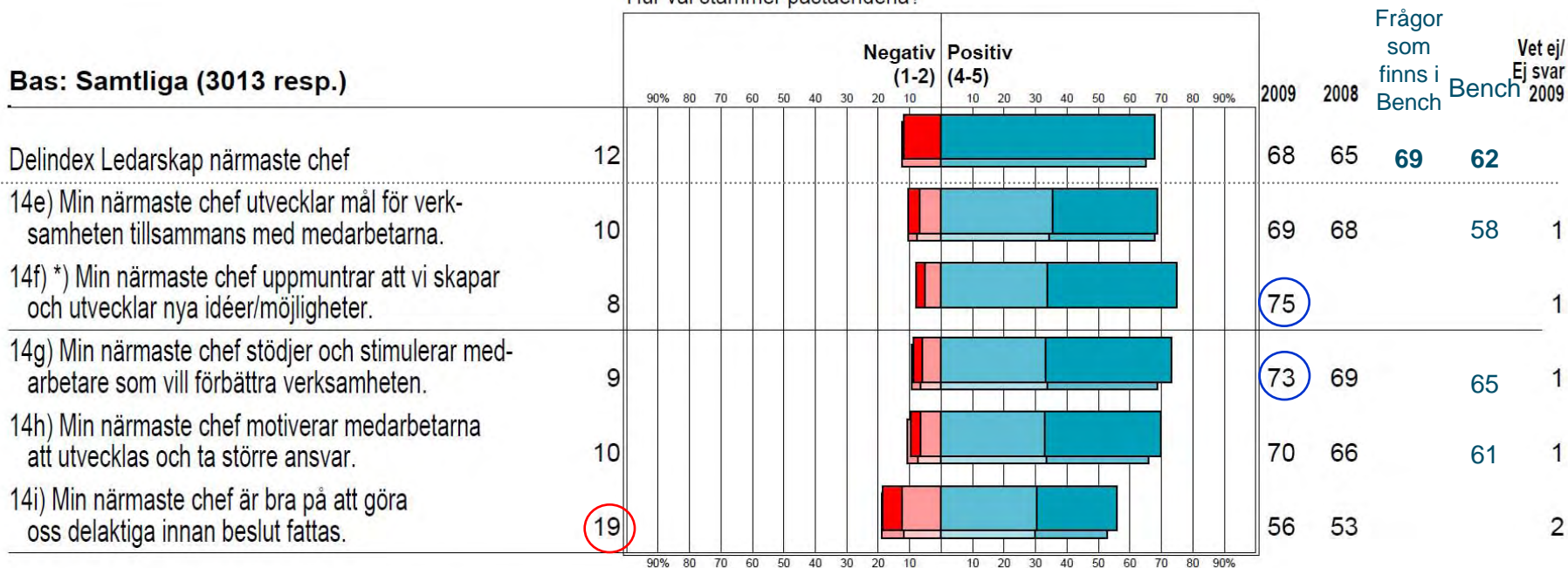


Ledarskap närmaste chef

Utveckling och delaktighet

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



*) Ingår ej i Delindex Ledarskap närmaste chef.

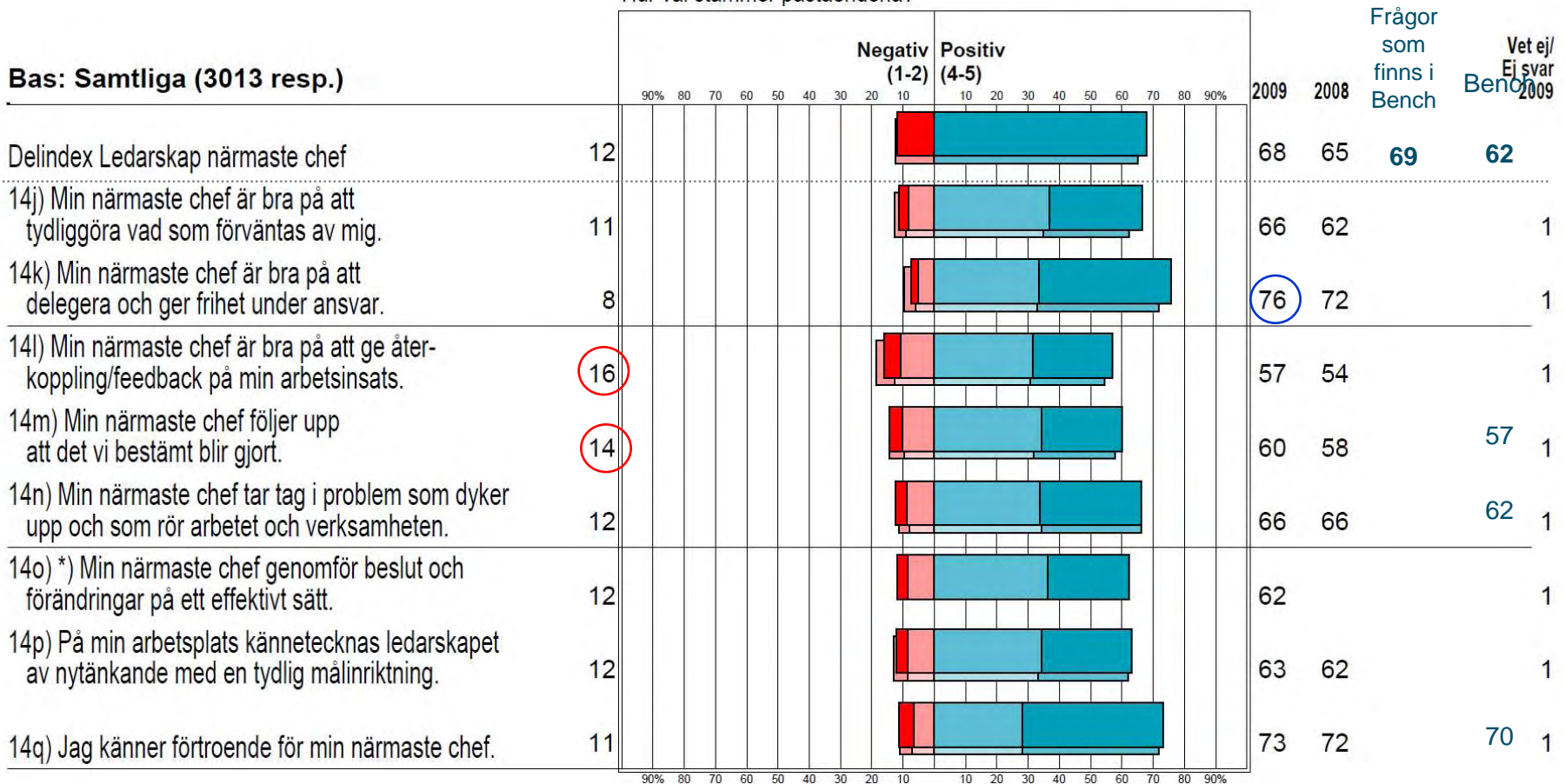


Ledarskap närmaste chef

Organisation och resultatinriktning

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

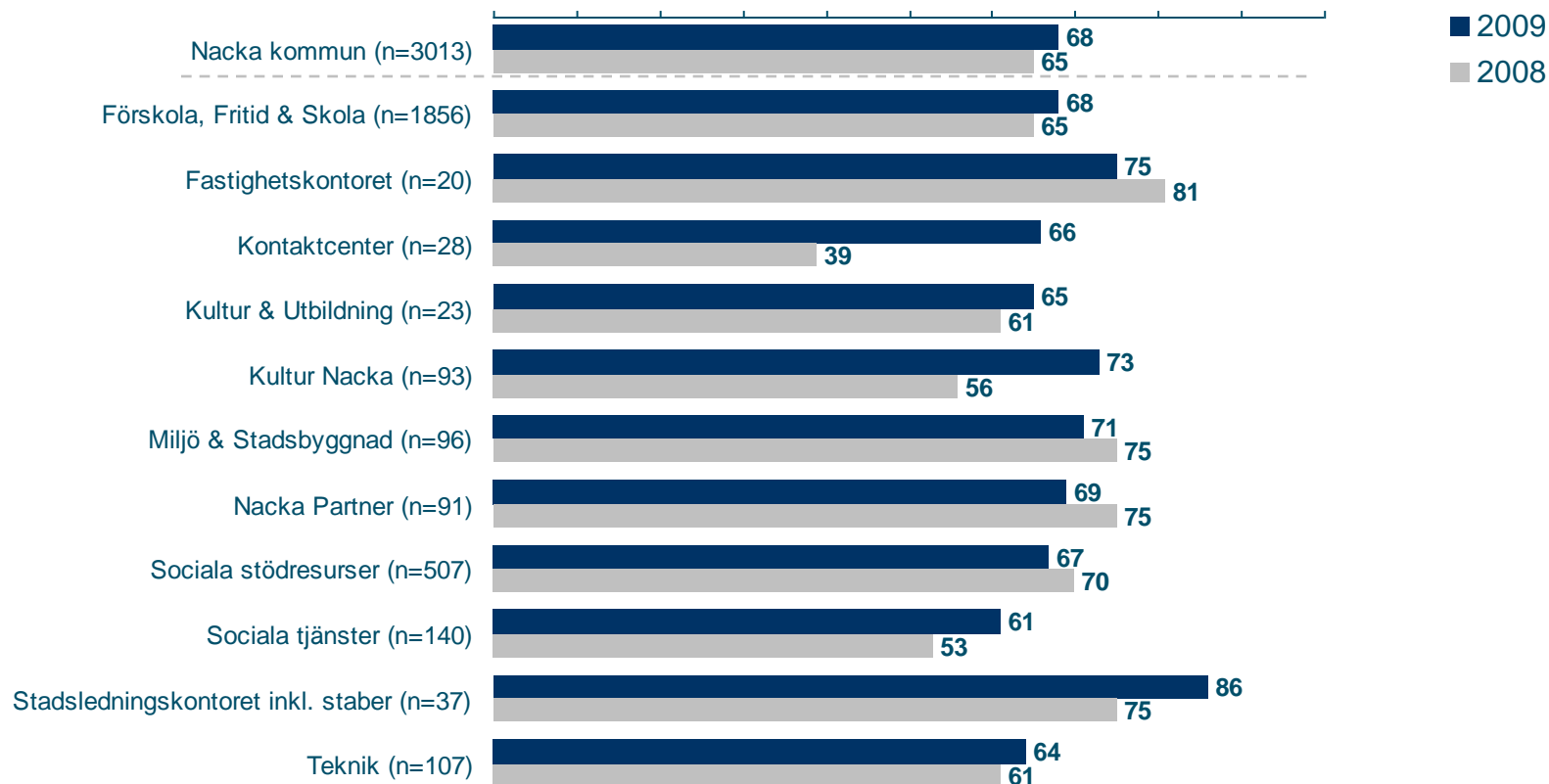


*) Ingår ej i Delindex Ledarskap närmaste chef.



Stora variationer beträffande Ledarskap närmaste chef

Delindex Ledarskap närmaste chef (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)





Resultat

- Ledarskap Resultatenhetschef

Ledarskap Resultatenhetschef och Verksamhetschef/direktör

- I årets mätning har resultatenhetscheferna blivit bedömda med samma frågor som de närmaste cheferna.
- Resultatet för resultatenhetschef är lägre än för närmaste chef, vilket är ett förväntat resultat.
- Flera av de frågor som ställts är inte relevanta för en del resultatenhetschefer då uppgifterna istället är närmsta chefs ansvar.
- Nästan två av tre har förtroende för sin resultatenhetschef, och hälften har förtroende för sin verksamhetschef/direktör.

Ledarskap resultatenhetschef

Relation och kommunikation

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (1318 resp.)

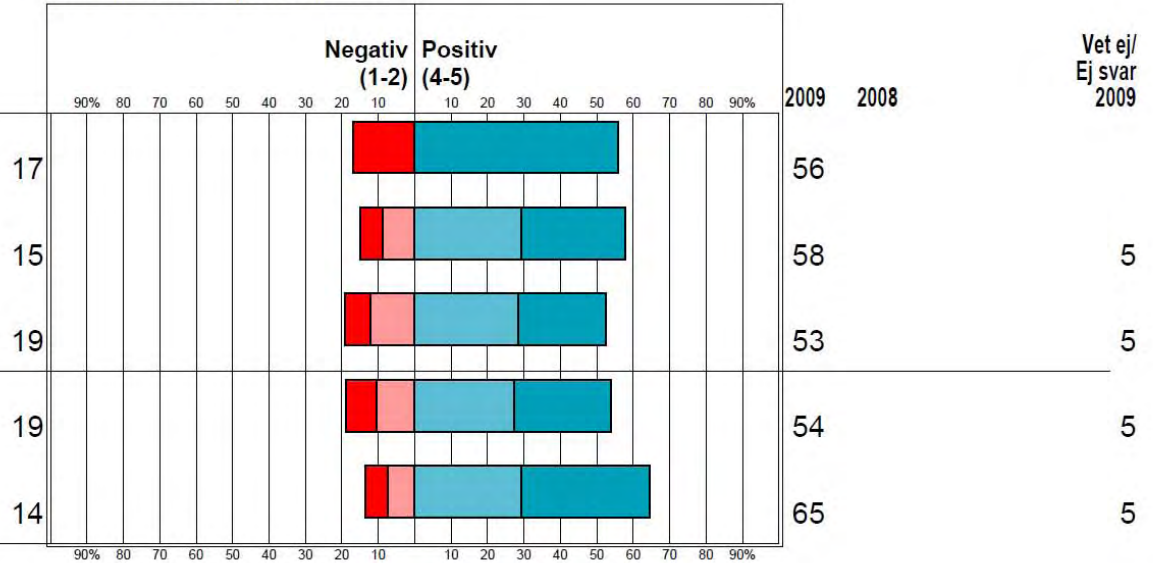
Index Ledarskap resultatenhetschef

15a) Min resultatenhetschef ger hjälp och stöd om jag skulle göra ett misstag.

15b) Min resultatenhetschef tar tag i problem som rör konflikter och relationer.

15c) Min resultatenhetschef visar sin uppskattning när jag gjort en bra insats.

15d) Min resultatenhetschef visar att han/hon respekterar mig.

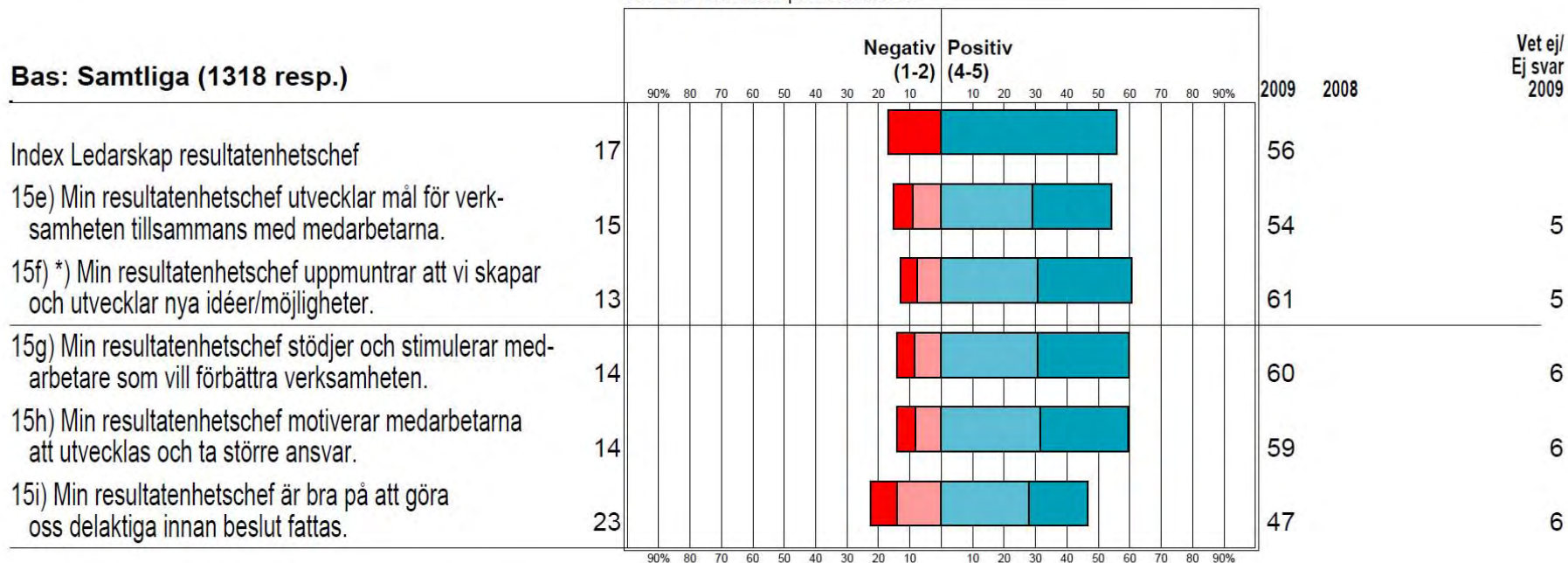


Ledarskap resultatenhetschef

Utveckling och delaktighet

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (1318 resp.)



*) Ingår ej i Index Ledarskap resultatenhetschef.

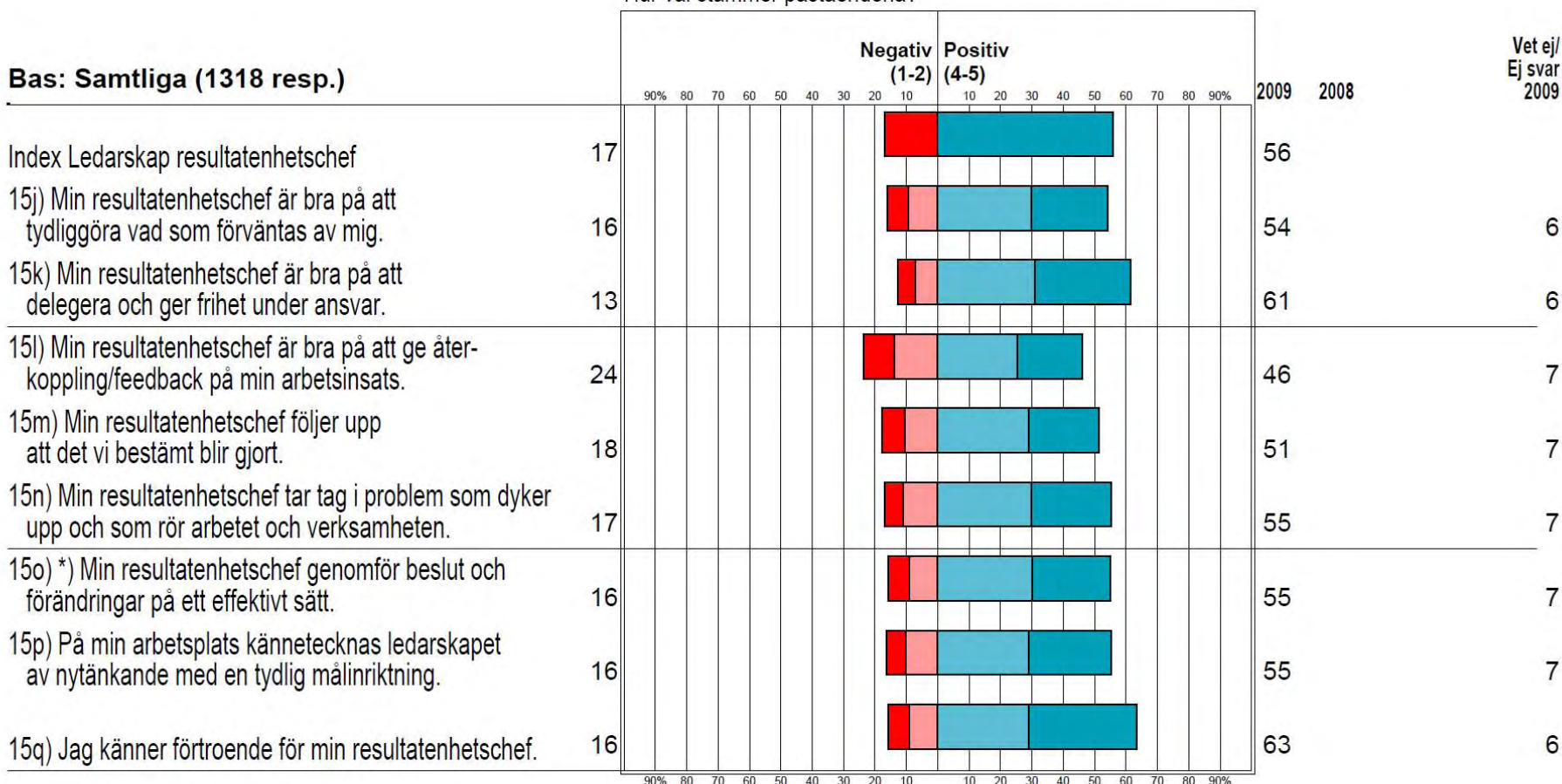


Ledarskap resultatenhetschef

Organisation och resultatriktning

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (1318 resp.)



*) Ingår ej i Index Ledarskap resultatenhetschef.

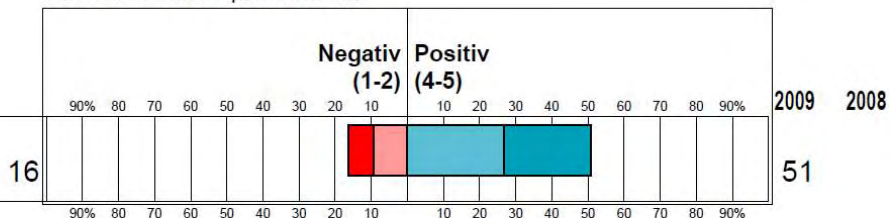


Ledarskap Verksamhetschef/Direktör

Hur väl stämmer påståendet?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

16) Jag känner förtroende för min Verksamhetschef/Direktör.



Vet ej/
Ej svar
2009

5





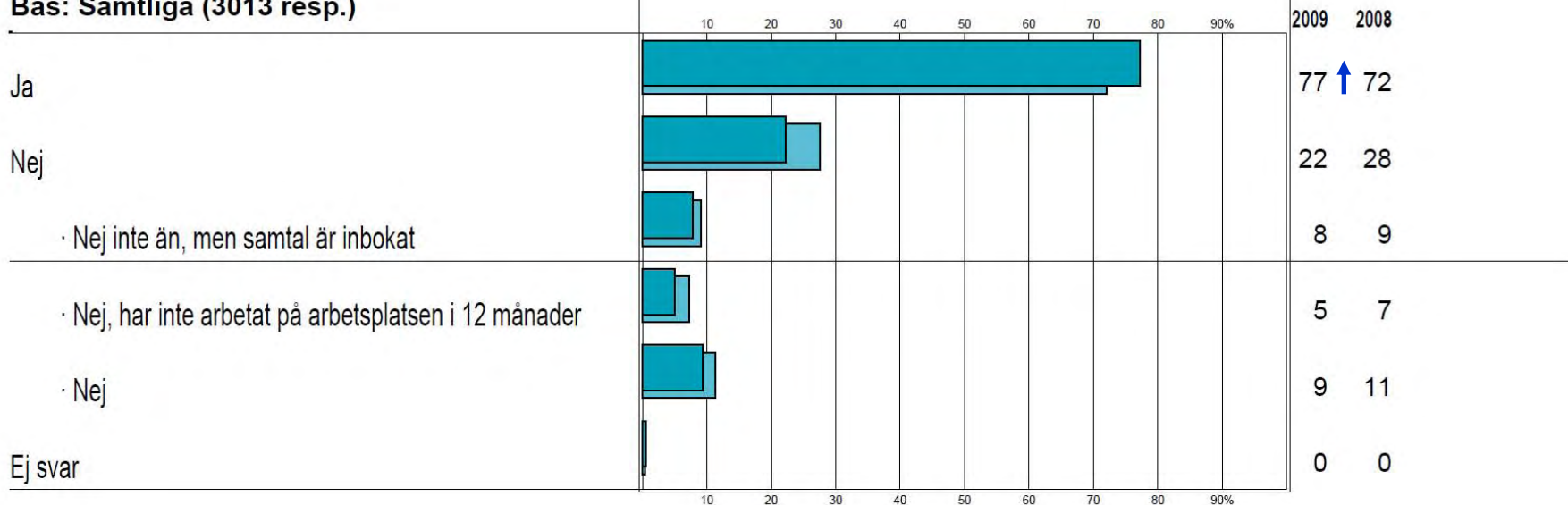
Resultat

- Medarbetar-/utvecklingssamtal

Medarbetar-/Utvecklingssamtal

17) Har du haft utvecklingssamtal med din chef under det senaste året?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



Har du haft utvecklingssamtal med din chef (nuvarande eller tidigare chef för din arbetsplats) under det senaste året?

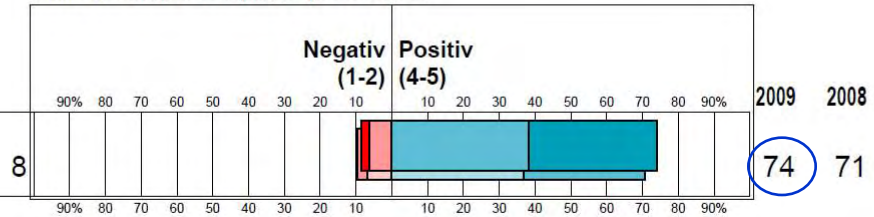


Medarbetar-/Utvecklingssamtal forts.

Hur väl stämmer följande påstående?

Bas: Haft utvecklingssamtal (2328 resp.)

18) Jag är som helhet nöjd med det senaste medarbetar-/utvecklingsamtalet.



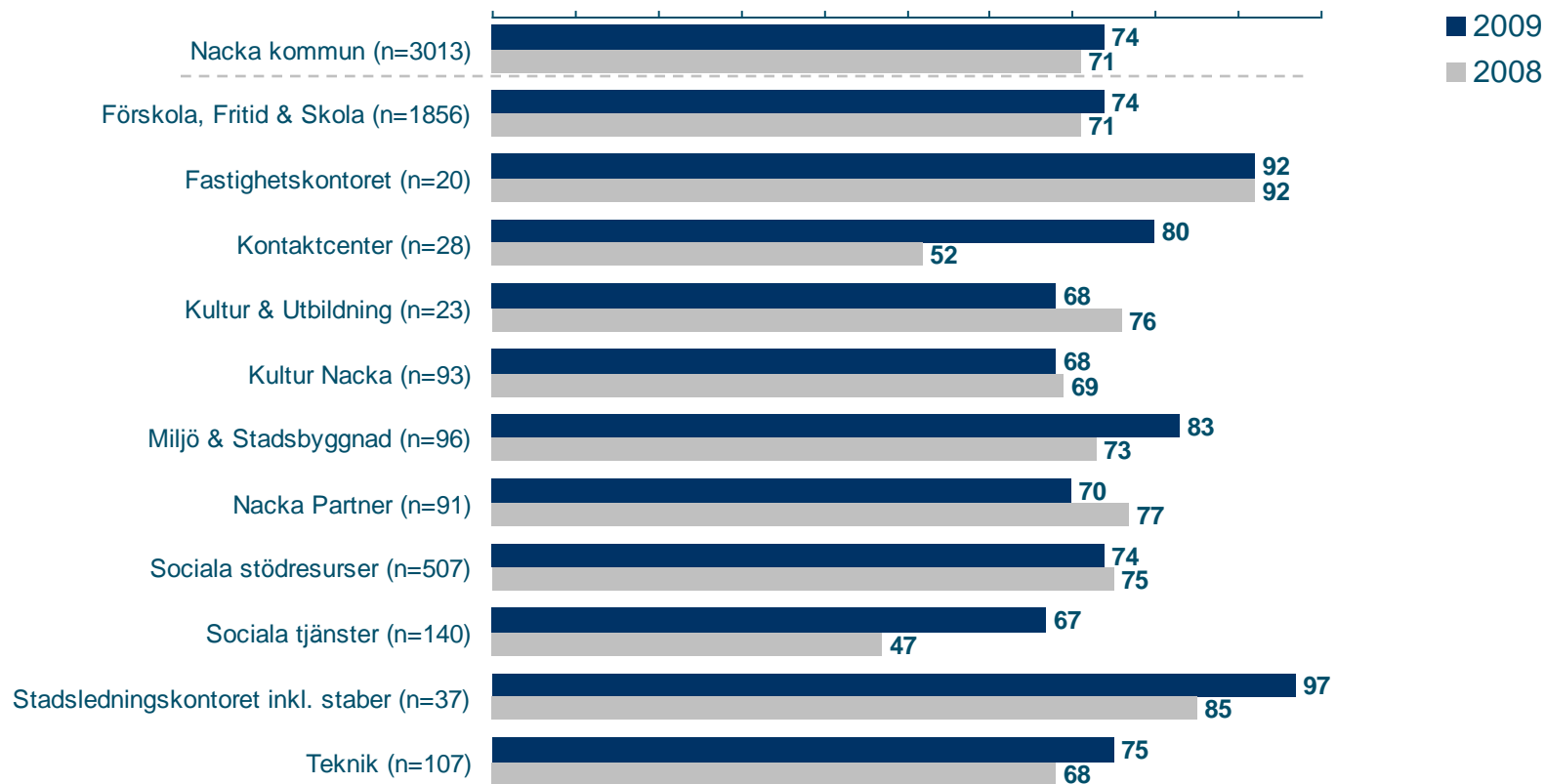
Vet ej/
Ej svar
2009

0



Varierande kvalitet på medarbetarsamtalen

Nöjd med utvecklingssamtalet (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)





Resultat

- Lönesamtal och
Lönemotiveringssamtal

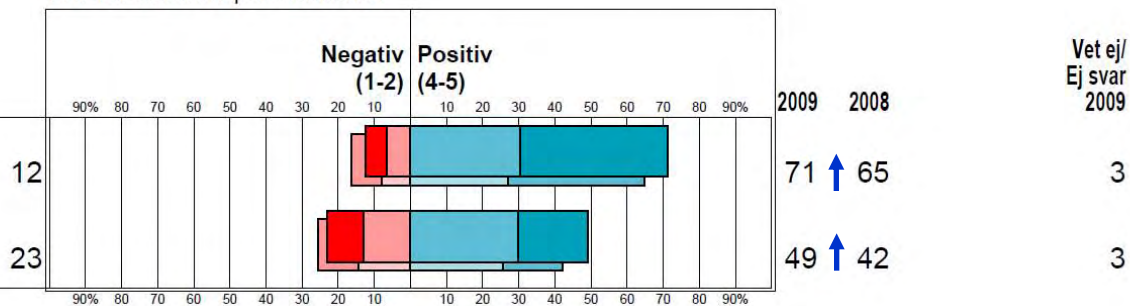
Lönesamtal och Lönemotiveringsamtal

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

19a) Jag känner till kriterierna för den individuella lönesättningen.

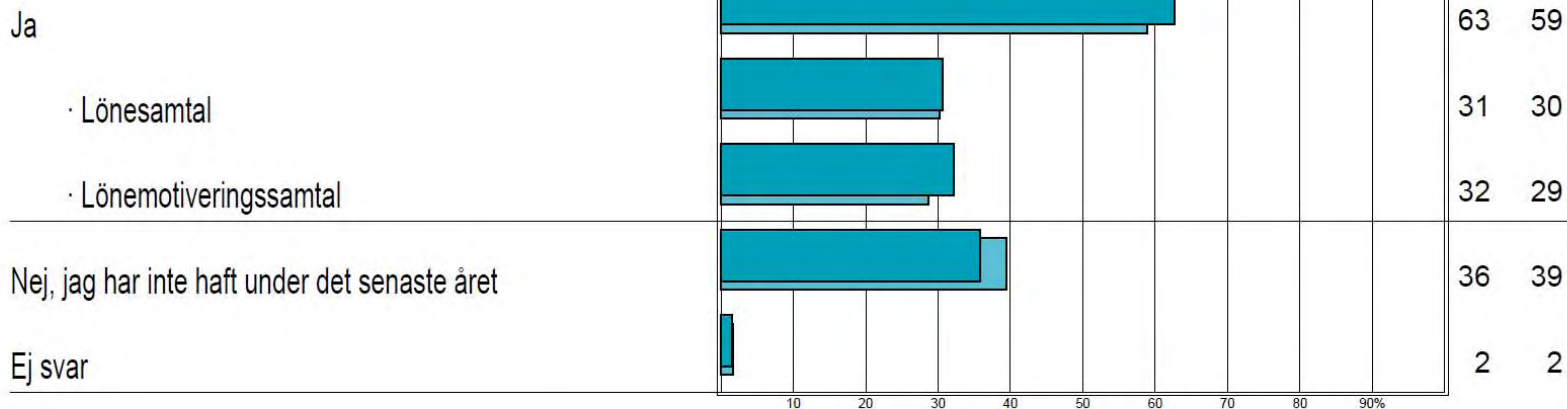
19b) Jag tycker att lönekriterierna fungerar bra för bedömning av min arbetsprestation.



Lönesamtal och Lönemotiveringssamtal forts.

20) Har du haft Lönesamtal eller Lönemotiveringssamtal under det senaste året?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



Lönesamtal: Chefen motiverar löneförslaget och har en dialog med medarbetaren om uppnådda mål, lönekriterier, resultat och koppling till lön.

Lönemotiveringssamtal: Chefen lämnar besked om och motiverar den lön som fastställts i förhandlingen med den fackliga organisationen.



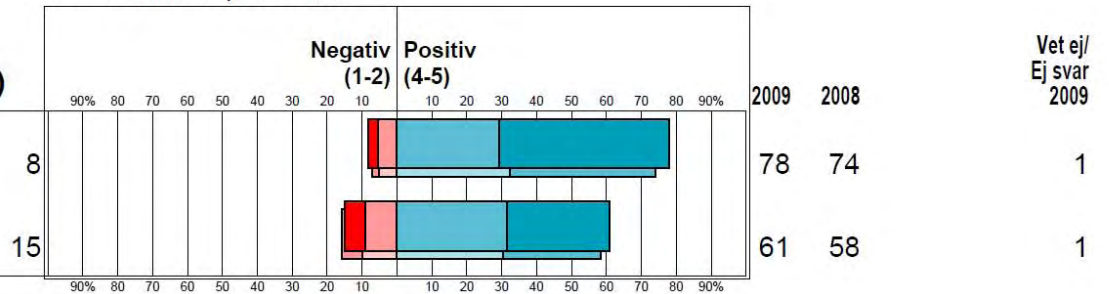
Lönesamtal och Lönemotiveringssamtal forts.

Hur väl stämmer påståendet?

Bas: Haft löne-/lönemotiv.samtal (1890 resp.)

21a) Jag och min chef hade en bra dialog vid det senaste lönesamtalet.

21b) Jag och min chef hade en bra dialog vid det senaste lönemotiveringssamtalet.



Lönesamtal: Chefen motiverar löneförslaget och har en dialog med medarbetaren om uppnådda mål, lönekriterier, resultat och koppling till lön.

Lönemotiveringssamtal: Chefen lämnar besked om och motiverar den lön som fastställts i förhandlingen med den fackliga organisationen.





Resultat

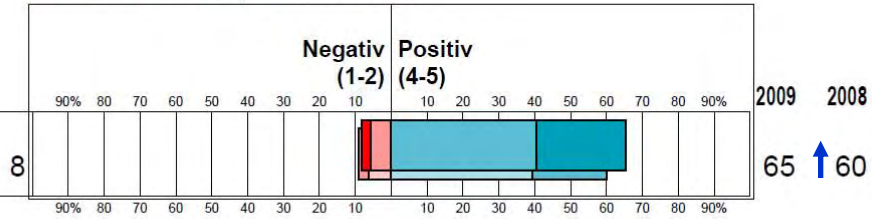
- Grundläggande värdering

Grundläggande värdering

Hur väl stämmer följande påstående?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

22) Nacka kommuns grundläggande värdering genomsyrar min arbetsplats.



Vet ej/
Ej svar
2009

1

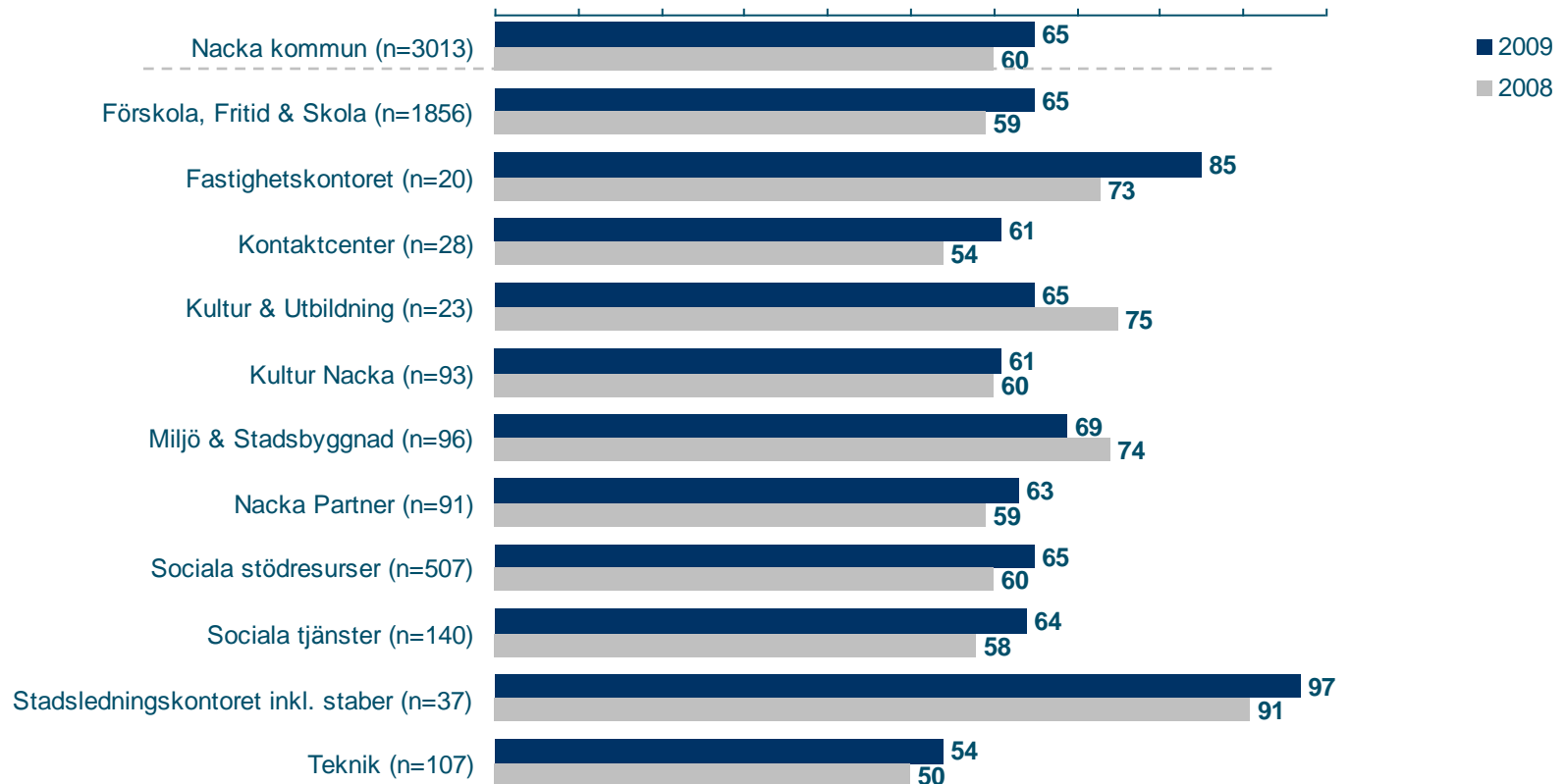
Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar



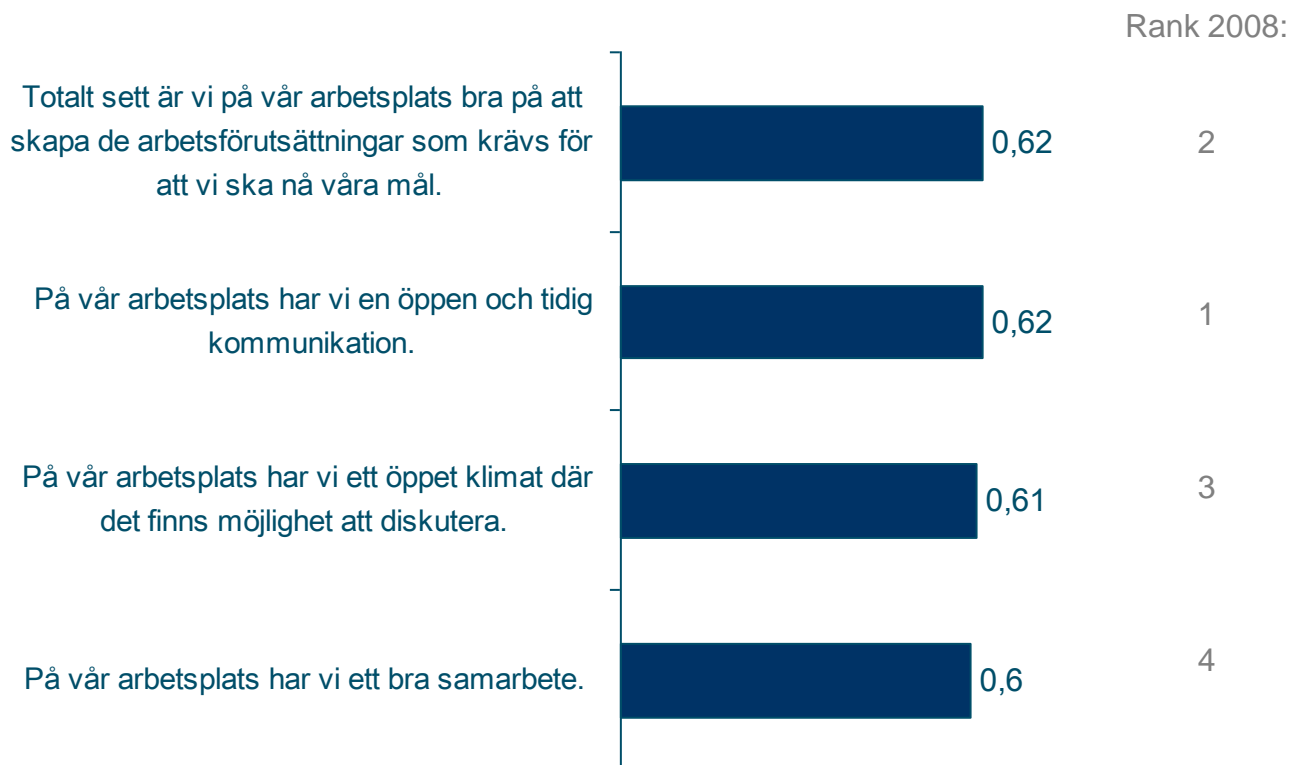


Stora skillnader beträffande hur den grundläggande värdering genomsyrar verksamheterna

Grundläggande värdering (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)



Förmåga att skapa arbetsförutsättningar för att nå målen och öppen och tidig kommunikation har starkast samband med Nacka kommuns grundläggande värdering





Resultat

- Arbetsförutsättningar

Arbetsförutsättningar

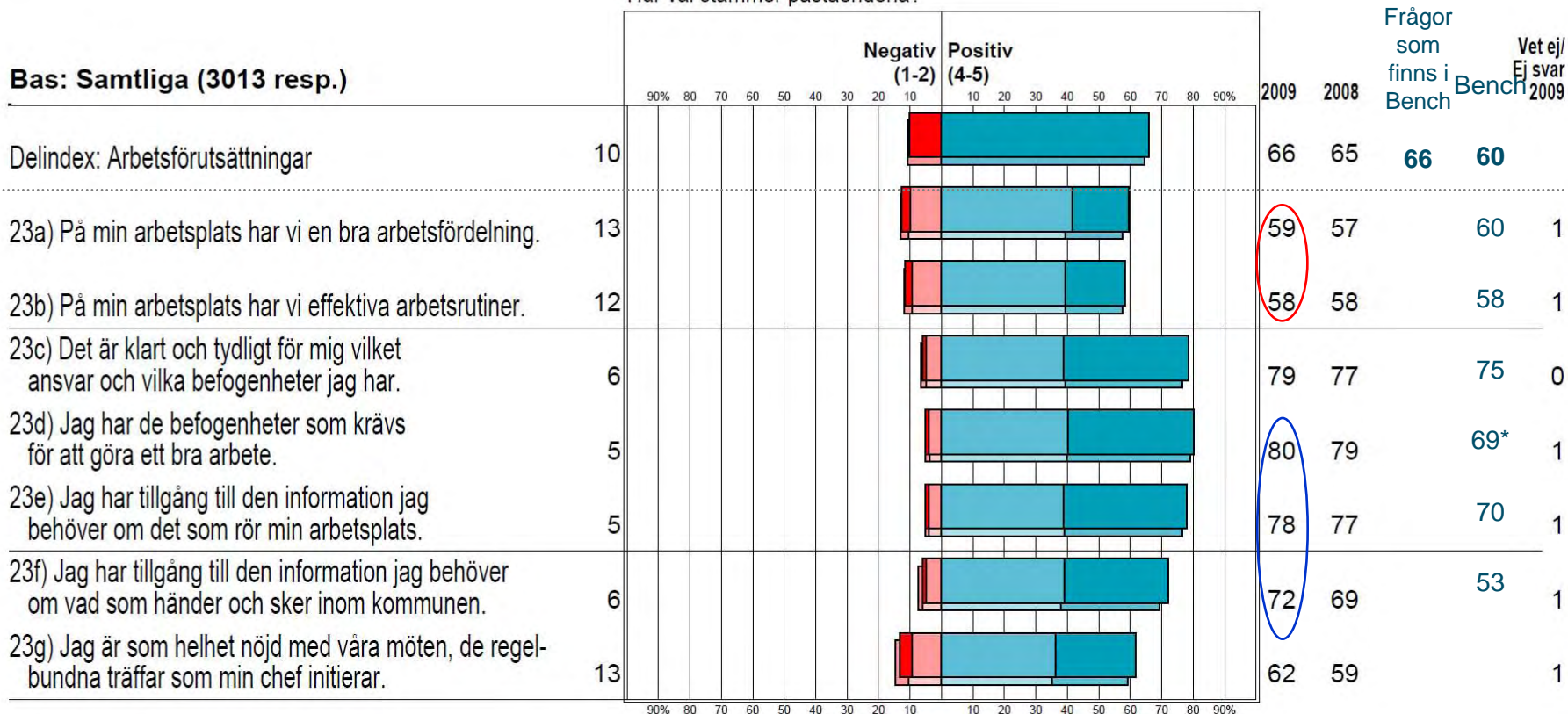
- **Inom området Arbetsförutsättningar mäts frågor som handlar om hur arbetet är organiserat, mål och information, befogenheter och samarbete.**
- Området har i princip oförändrat resultat jämfört med föregående undersökning.
- Delindex för de frågor inom området som också finns i Synovates kärnformulär ligger på 66, vilket kan jämföras mot Bench-värdet på samma frågor som är 60. Nacka kommun ligger alltså över Synovate Bench.
- Mellan verksamheterna finns relativt stora variationer.
- Nacka kommun har relativt god arbetsorganisation, men frågor som tangerar organisationsklimat och som handlar om samarbete får lägre resultat.
- Inom kommunen finns en alltför hög del revirgränser mellan medarbetare, som förhindrar effektivt samarbete!
- Även om arbetsorganisation i stort är ett fungerande område, finns det även här några utvecklingsområden. Dessa är framförallt effektiva arbetsrutiner och en bättre arbetsfördelning. Detta har givetvis en tydlig koppling till stress!
- Positivt är att medarbetarna har tydliga och tillräckliga befogenheter, och man har tillgång till information både inom arbetsplatsen och inom kommunen i stort.
- Medarbetarna känner också i hög grad till målen, känner att man tydligt mot dessa, och i tämligen hög grad även att dessa följs upp.

Arbetsförutsättningar

Arbetsorganisation

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



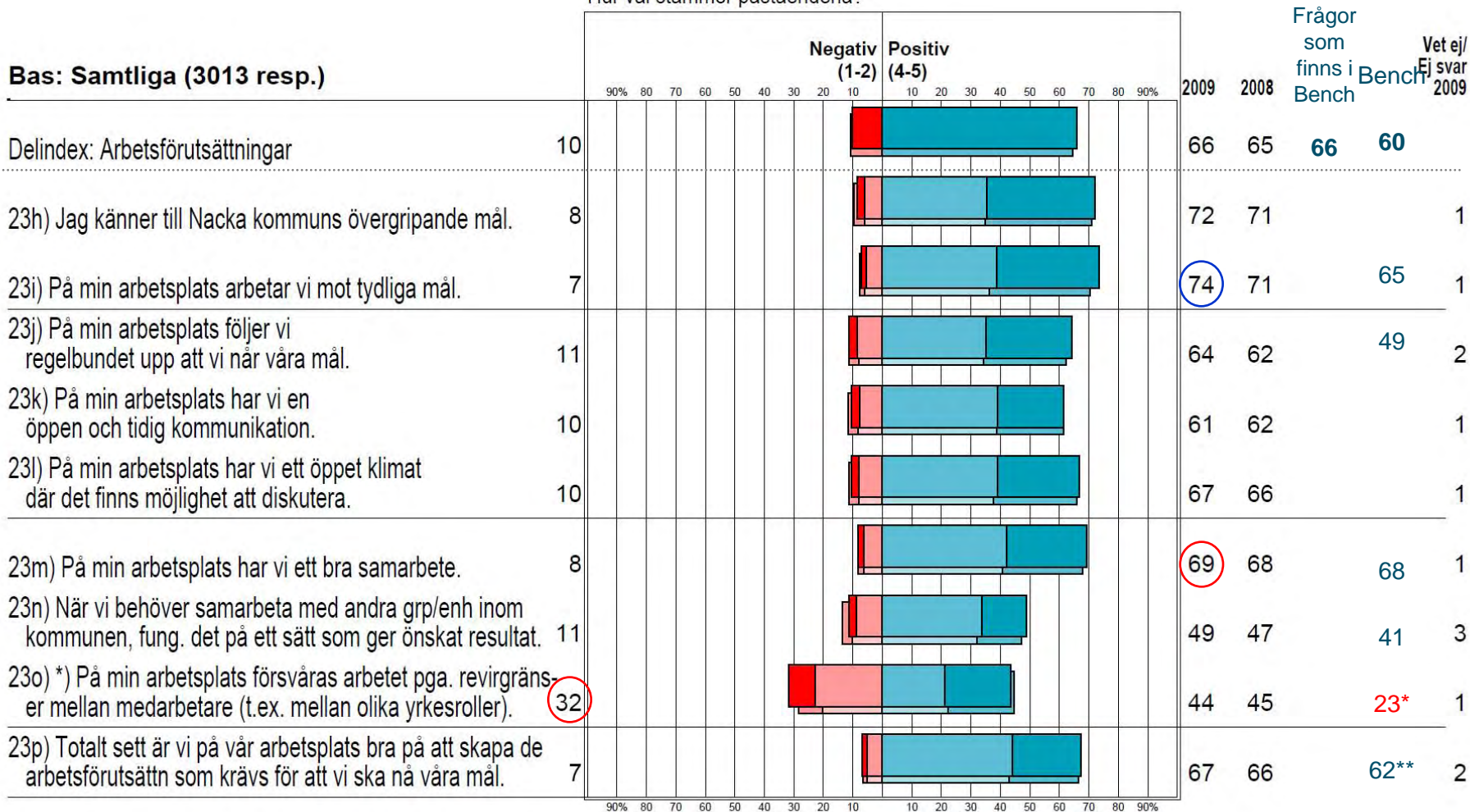
*Bench frågan formulerad ngt annorlunda

Arbetsförutsättningar

Mål och Organisationsklimat

Hur väl stämmer påståendena?

Bas: Samtliga (3013 resp.)



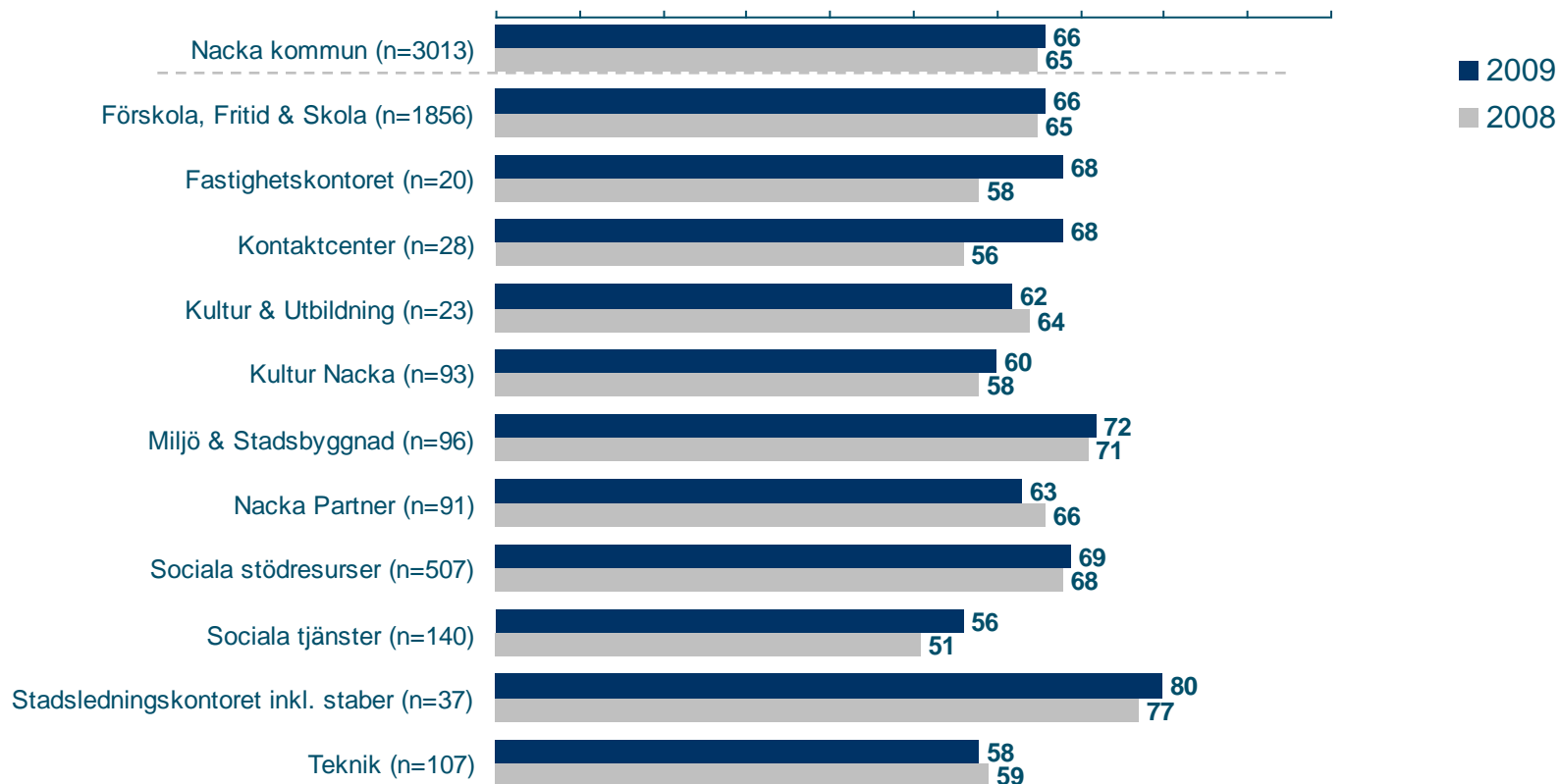
**Bench frågan formulerad ngt annorlunda

*) Skalan är vänd. Positiv = Instämmer inte.



Variationer mellan verksamheterna beträffande Arbetsförutsättningar

Delindex Arbetsförutsättningar (%) – Jämförelse mellan verksamheter inom Nacka (Genomsnittlig andel positiva)

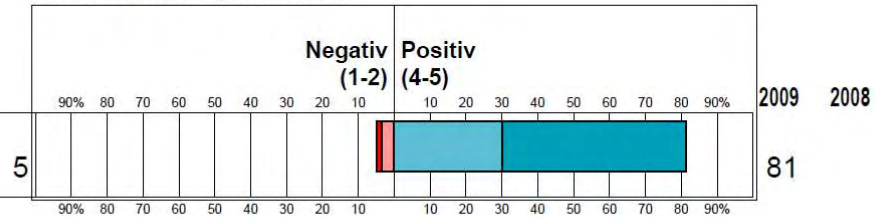


IT-verktyg

Hur väl stämmer påståendet?

Bas: Samtliga (3013 resp.)

24) Jag tycker att IT är ett viktigt verktyg för att arbeta effektivt.



Vet ej/
Ej svar
2009

1





Resultat

- Föregående enkät

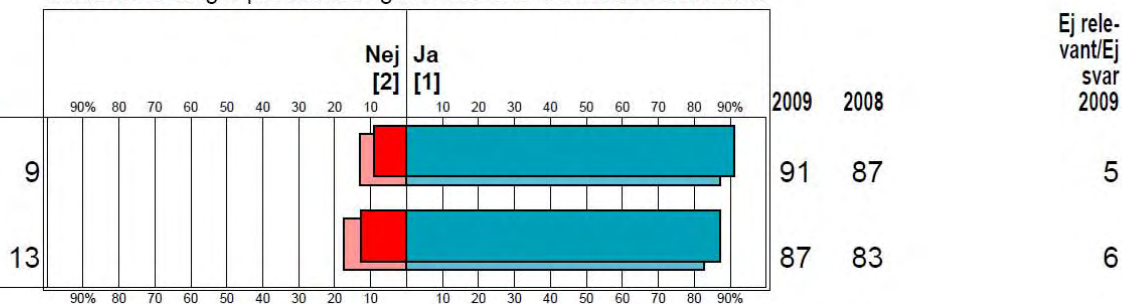
Föregående enkät

Nu kommer några påståenden gällande 2008 års medarbetarenkät.

Bas: Arbetat i kommunen >1 år (2842 resp.)

25a) Jag har tagit del av resultaten från förra årets medarbetarenkät.

25b) På min arbetsplats har vi diskuterat medarbetarenkätens resultat.



Prioriterade utvecklingsområden

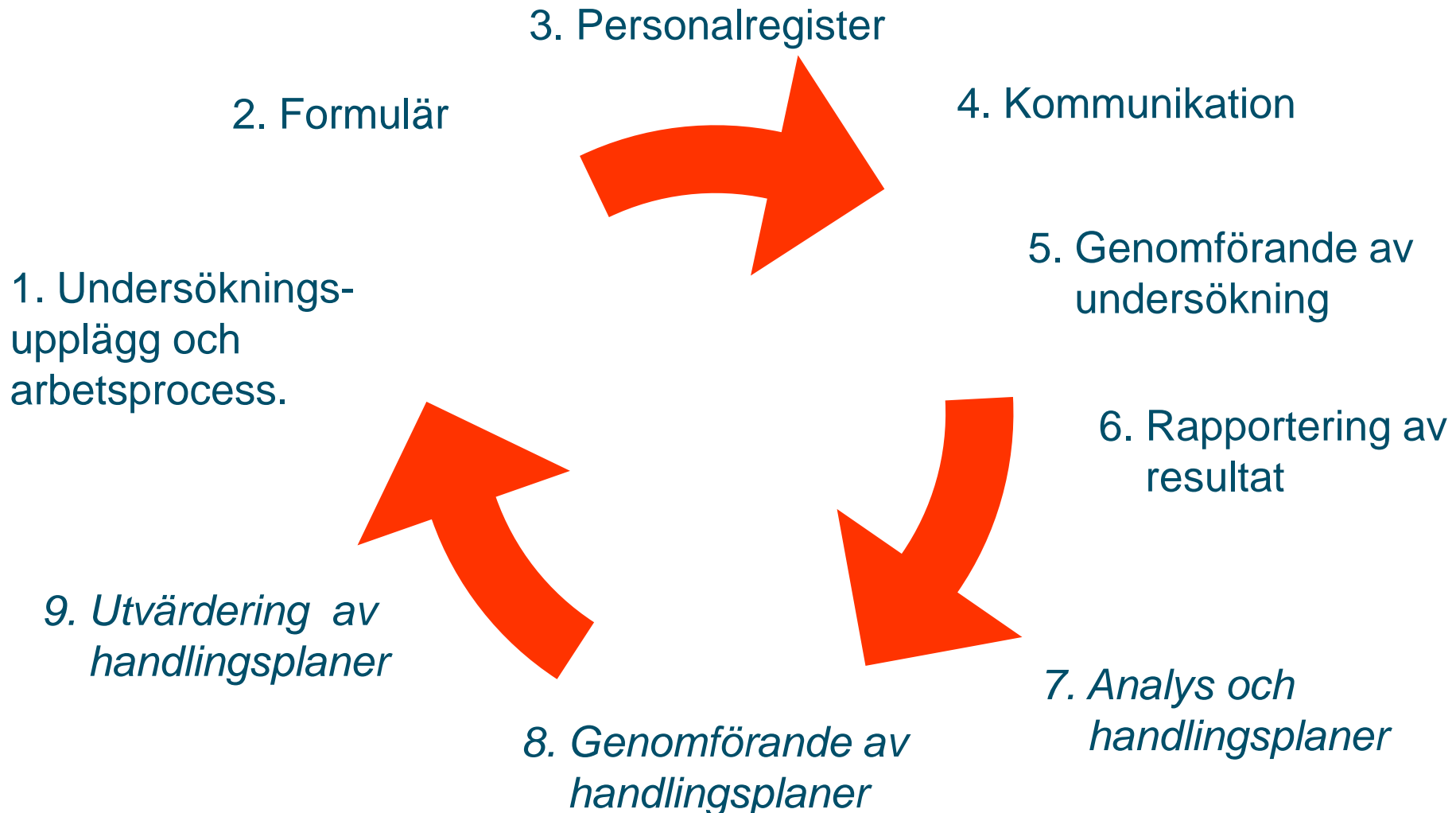
- **Samarbete (och kompetensutveckling)**
 - Utveckla varandra genom konstruktiv kritik, lära av varandra, attityder och nolltolerans mot mobbning
- **Arbetsorganisation**
 - Effektiva arbetsrutiner, bra arbetsfördelning och måluppföljning



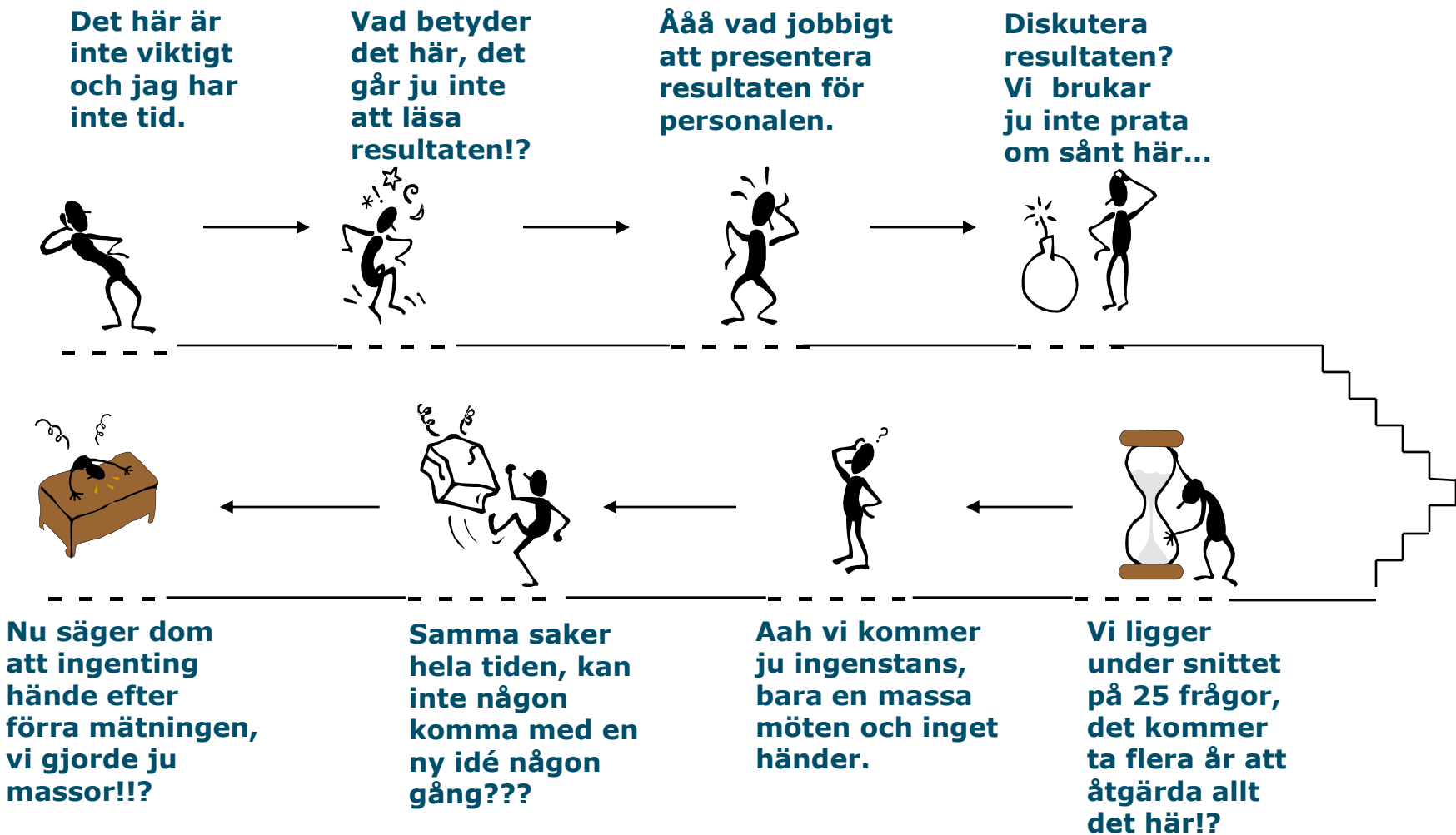
The image features a clear blue sky with a cluster of white, fluffy clouds on the left side. A large, semi-transparent light blue question mark is overlaid on the sky, centered vertically and slightly to the left of the text. The text "...och nu då?" is written in a clean, white, sans-serif font on the right side of the image.

...och nu då?

Projektprocessen

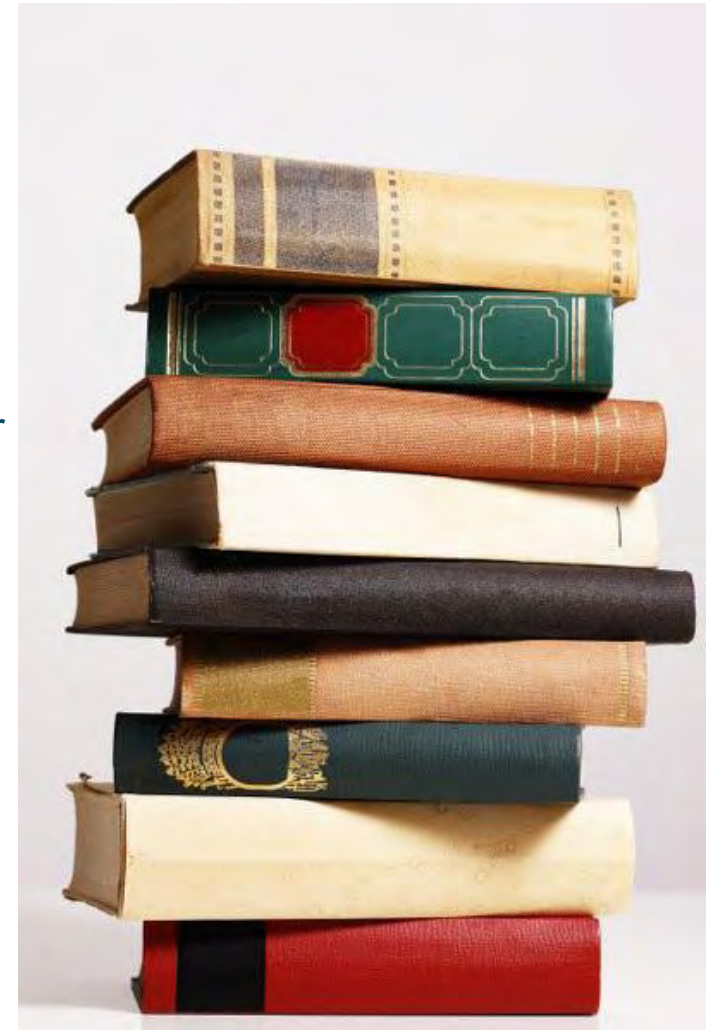


8 tillfällen när undersökningar blir hyllvärmare



Analysera resultaten

- Titta efter styrkor och utvecklingsområden
- Leta efter mönster- vad säger resultaten dig?
- Jämför med genomsnittet – största gapen?
- Notera och fundera, men inga långtgående slutsatser förrän du träffat medarbetarna
- Arbetsbelastning och fysisk arbetsmiljö - svårare att få höga resultat på
- Frågor nära individen, t.ex. kompetens - lättare att få höga resultat på



Processen



- **Presentera**
- **Fokusera** på det ni kan **påverka** (Områden som hör hemma hos ledningen listas separat)
- **Välj** några få **prioriterade områden**
- **Diskutera.** Problemet?
- Diskutera möjliga **lösningar**. Små steg är icke att förakta!
- Definiera **aktiviteter, ansvariga och tidplan**
- Bestäm hur ni skall **följa upp**.
- Enheternas handlingsplaner följs upp.

Några råd kring kommunikation

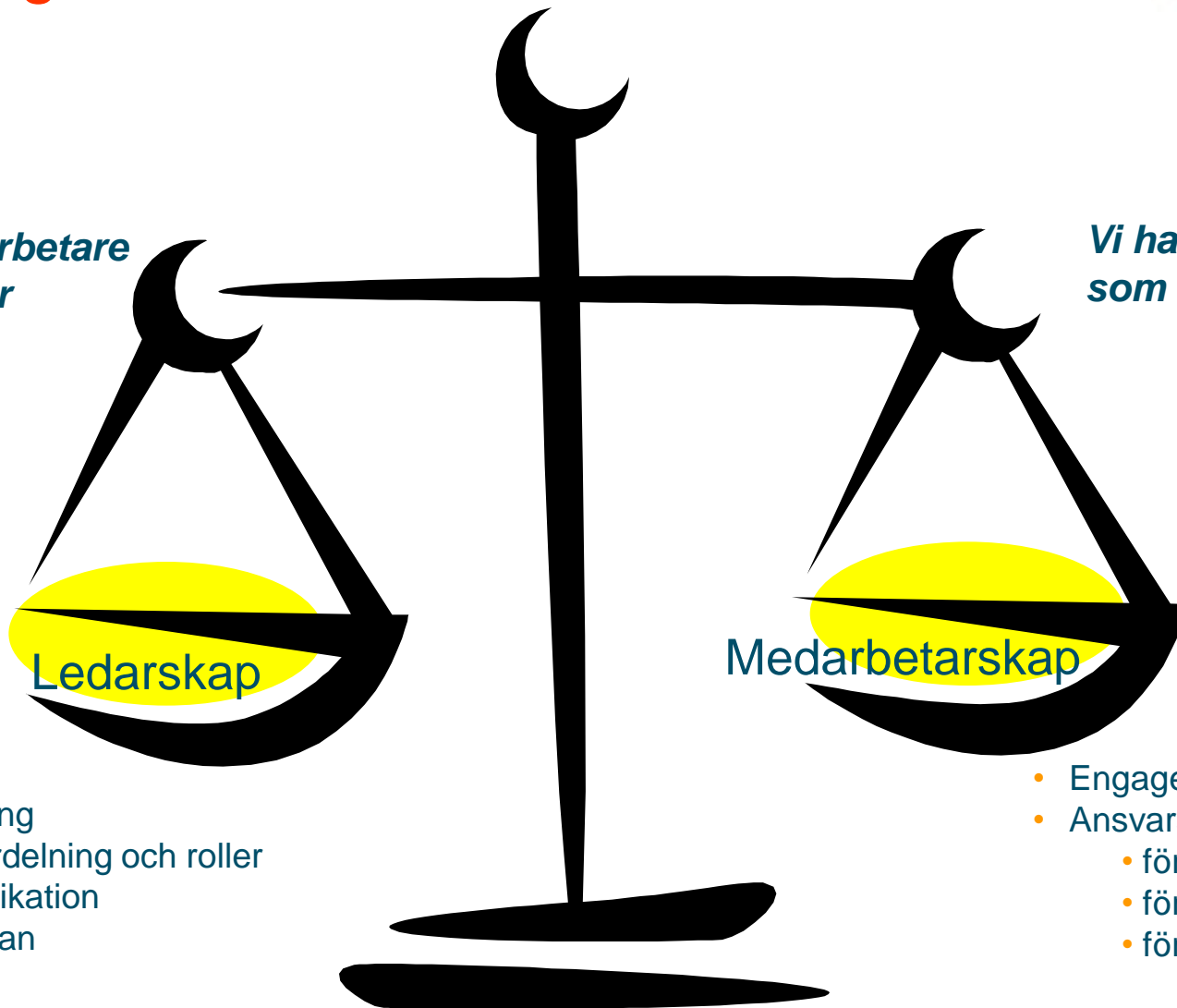
- Lyft fram det som är bra!
- Var öppen och tydlig med det som är sämre!
- Säg att resultaten är låga. Säg aldrig att resultaten är dåliga.
- Inga ursäkter för chefen/enheten om resultaten är låga.
- DOCK har alla ett ansvar för att resultaten ser ut som de gör!



Utveckling är allas ansvar!

*Vi har de medarbetare
som vi förtjänar*

*Vi har de ledare
som vi förtjänar*



- Mål
- Uppföljning
- Arbetsfördelning och roller
- Kommunikation
- Samverkan

- Engagemang
- Ansvarstagande
 - för arbetsuppgift
 - för utveckling
 - för arbetsklimat

- **Drygt 100 medarbetare**
- **Specialister inom områdena:**
 - ExM (Verksamhetsutveckling)
 - Life (kvalitativa metoder)
 - Varumärke och kommunikation
 - Affärsutveckling
 - Sensorik
 - Opinion
- **Specialister inom branscherna:**
 - Offentlig sektor
 - Tjänster och service
 - Detaljhandel
 - Mat och dryck



Synovate i världen

-  Synovates egna kontor
-  Synovates samarbetspartners

- Ett företag
- 50+ länder
- 6,000+ nyfikna medarbetare
- Växer snabbare än branschen (organiskt)
- En ledande aktör i undersökningsvärlden

