

Kommunstyrelsen

## Medarbetarundersökningens resultat

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

### Sammanfattning

I medarbetarundersökningen följs utvecklingen av kommunstyrelsens fokusområde för personalprocessen *Attraktiv arbetsgivare med kompetenta, motiverade, friska och stolta medarbetare*. Resultatet visar att Nacka kommun är en attraktiv arbetsgivare med hållbart medarbetar-engagemang. Hållbart medarbetarengagemang (HME) som är ett nyckeltal som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) tagit fram uppgår till 81. HME ligger på motsvarande nivå som 2017. Snittvärdet i den senaste kommunjämförelsen av HME är 79. Nacka kommun ligger även högre än andra kommuner för flertalet av de frågor som kan jämföras med andra kommuner genom undersökningsföretaget Zondera. Medarbetarindex, som är ett sammanvägt värde av alla frågorna i undersökningen ligger på fortsatt hög nivå men har minskat jämfört med 2017. Flertalet av de frågor som följs i medarbetarundersökningen har utvecklats i positiv riktning över tid.

### Ärendet

Nacka kommuns medarbetarundersökning genomförs för att driva på utvecklingen av medarbetarpolicyns förhållningssätt för att säkra såväl smartare arbetssätt som en god arbetsmiljö för alla. Medarbetarundersökningen ger chefer och medarbetare underlag för det systematiska arbetsmiljöarbetet genom prioritering av åtgärder som leder till utveckling och än högre måluppfyllelse för kommunstyrelsens resultatindikatorer för personalprocessen; Hållbart medarbetarengagemang (HME), Attraktiv arbetsgivarindex, Utvecklingsindex och Arbete- och hälsoindex.

### Summering i korthet av medarbetarundersökningens resultat 2018

Resultatet visar att Nacka kommun är en attraktiv arbetsgivare med hög nivå på SKL-nyckeltalet hållbart medarbetarengagemang (HME) och med hög andel medarbetare som totalt sett är nöjda med sina arbetsförutsättningar. Den höga svarsfrekvensen, med 87 procent som besvarade 2018 års medarbetarundersökning, visar också på ett starkt engagemang. Andra styrkor i 2018 års medarbetarundersökning är ett starkt genomslag för kommuns vision och grundläggande värdering, högt förtroendet för de närmaste cheferna,



högt genomslag för kunskapsdelningen inom arbetsgruppen samt att nyanställda i hög grad är nöjda med sin introduktion.

De utvecklingsområden där kommunen ligger lägre jämfört med andra kommuner är framförallt att organisera arbetet på arbetsplatsen på ett effektivt sätt, ansvarstagandet så ”att inget hamnar mellan stolarna” och att ta tag i problem som hindrar effektivt arbete. Även kvaliteten på utvecklingssamtalen är ett utvecklingsområde.

Medarbetarundersökningens resultat visar att det krävs fortsatt målinriktat och uthålligt arbete för att medarbetarpolicyns förhållningssätt ”Vi motverkar och sätter stopp för agerande som inte hör hemma på en arbetsplats” ska få genomslag på alla arbetsplatser.

### Resultatindikatorer

Utvecklingen av kommunstyrelsens fokusområde för personalprocessen *Nacka är en attraktiv arbetsgivare med kompetenta, motiverade, friska och stolta medarbetare* följs sedan 2017 genom de fyra resultatindikatorerna; hållbart medarbetarengagemang (HME), attraktiv arbetsgivarindex, utvecklingsindex och arbete- och hälsoindex.

Resultaten redovisas med positiv andel i procent 2018 (2017)	KS Målvärde	Totalt	Välfärd Skola	Välfärd Samhälls-service	Enheter
HME	83 (83)	81 (81)	82 (84)	80 (78)	79 (77)
Attraktiv arbetsgivarindex	80 (79)	74 (75)	76 (78)	69 (70)	73 (70)
Utvecklingsindex	76 (75)	70 (71)	71 (74)	70 (71)	65 (64)
Arbete- och hälsoindex	70 (69)	66 (67)	65 (67)	70 (70)	65 (64)

På totalnivå når kommunen inte upp till de högt satta målvärdena för kommunstyrelsens resultatindikatorer. Totalresultatet för Nacka kommun har gått ner en procentenhet för respektive resultatindikator.

- Välfärd Skola uppnår högst resultat för tre av resultatindikatorerna, trots att resultaten 2018 för Välfärd Skola ligger på en lägre nivå än tidigare år.
- Välfärd Samhällsservice uppnår även 2018 KS:s målnivå för arbete- och hälsoindex.
- Resultaten för enheter i stadshuset har ökat för alla fyra resultatindikatorer. Enheterna i stadshuset har dock lägre resultat än produktionen för tre resultatindikatorer.

Analys av måluppfyllelsen med fokus på spridning i resultat kommer att redovisas till kommunstyrelsen i samband med årsbokslutet.

### Hållbart medarbetarengagemang

Hållbart medarbetarengagemang (HME) som mäts i de tre dimensionerna motivation, ledarskap och styrning uppgår till 81. Snittvärdet för kommunjämförelse 2017 enligt SKL-databasen Kolada är 79.

2017 års kommunjämförelse av HME visar att kommunen ligger på en högre nivå än snittvärdena för kommuner för områdena grundskola, gymnasieskola, särskilt boende, kultur-



och fritidsområdet samt infrastruktur och skydd. 2017 års kommunjämförelse visar även att kommunen har en något lägre nivå än snittvärdet för kommuner för förskola samt en lägre nivå än snittvärdet för kommuner för individ och familjeomsorg.

En redovisning av HME för ovan nämnda yrkeskategorier kommer att redovisas till kommunstyrelsen i samband med årsbokslutet när 2018 års kommunjämförelse blivit tillgängliga i SKL databasen Kolada. Redovisningen kommer att visa Nacka kommuns resultat av HME i jämförelse med Nacka kommuns jämförelsekommuner, Stockholms län och riket.

### **Medarbetarindex**

Medarbetarindex uppgår till 73,8 procent vilket är lägre resultat jämfört med 2017 då indexet uppgick till 75,0 procent. Medarbetarindex är ett sammanvägt värde med positiv andel svar i procent på alla frågorna i medarbetarundersökningen viktat mot engagemang och stolthet.

- Medarbetarindex för enheter i stadshuset uppgår till 71,6 procent, vilket är 1,1 procentenhet högre än 2017.
- Medarbetarindex för Valfärd Samhällsservice uppgår till 73,0 procent vilket är 0,1 procentenhet lägre än 2017.
- Valfärd skola har ett medarbetarindex som uppgår till 74,8 procent, dvs. högst medarbetarindex även 2018 trots att indexet ligger 2,1 procentenheter lägre än 2017.

Medarbetarindex uppgår till 73,9 procent för kvinnor och 73,7 procent för män. Skillnaderna mellan könen har minskat i 2018 års medarbetarundersökning.

Medarbetarindex ligger på en hög nivå för medarbetare inom samtliga fem åldersintervall som analyseras. Lägst medarbetarindex, 72,8 procent, har medarbetare som är 60 år och äldre. Högst medarbetarindex, 74,8 procent, har medarbetare i åldersintervallet 40 - 49 år.

Medarbetarindex för heltidsanställda uppgår till 73,7 procent. För deltidsanställda uppgår medarbetarindex till 75,1 procent.

Störst skillnad i medarbetarindex syns för anställda som varit anställda högst ett år. Medarbetarindex för nyanställda uppgår till 77,1 procent vilket är ca fyra procentenheter högre nivå på medarbetarindex än för övriga anställda.

### **Högre resultat på flertalet frågor jämfört med andra kommuner**

Nacka kommuns resultat kan jämföras för 32 frågor i Zonderas benchdatabas. Nacka kommun har högre resultat för 21 frågor, motsvarande resultat för fyra frågor och lägre resultat för sju frågor jämfört med genomsnittet i Zonderas benchdatabas.

Nedan redovisas de frågor där resultatet är minst fem procentenheter högre än Zonderas benchvärde.

#### Styrmodell och total nöjdhet

- 76 procent instämmer i att *kommunens grundläggande värdering genomsyrar arbetsplatsen*, vilket är elva procentenheter högre än benchvärdet.
- 71 procent är *totalt sett nöjda med sin arbetssituation*, vilket är sex procentenheter högre än benchvärdet.

#### Kunskapsdelning och utveckling

- 77 procent instämmer i att de på arbetsplatsen *delar med sig av kunskaper och erfarenheter*, vilket är 13 procentenheter högre än benchvärdet.
- 73 procent tycker att *förslag hanteras på ett bra sätt*, vilket är elva procentenheter högre än benchvärdet.
- 83 procent instämmer i att de *lär nytt och utvecklas i det dagliga arbete*, vilket är fem procentenheter högre än benchvärdet.

#### Introduktion

- 73 procent av de nyanställda fick en *bra introduktion till arbetsgruppen*, vilket är 25 procentenheter högre än benchvärdet.
- 69 procent fick en *bra introduktion till arbetet när de anställdes*, vilket är nio procentenheter högre än benchvärdet.

#### Förtroende för kommunledningen

- 52 procent har *förtroende för Nacka kommuns ledning*, vilket är sju procentenheter högre än benchvärdet.
- 46 procent tycker att *Nacka kommuns ledning är öppen i sin kommunikation*, vilket är sex procentenheter högre än benchvärdet.

Nedan redovisas de frågor där resultatet är minst fem procentenheter lägre än Zonderas benchvärde:

#### Utvecklingssamtal

- 66 procent instämmer i att *chefen vid det senast utvecklingssamtalet gav användbar återkoppling*, vilket fem procentenheter lägre än benchvärdet.

#### Handlingskraft och organisatorisk arbetsmiljö

- 60 procent instämmer i att de på arbetsplatsen *tar tag i problem som hindrar ett effektivt arbete*, vilket är nio procentenheter lägre än benchvärdet.
- 69 procent instämmer i att de på arbetsplatsen *tar ansvar så att inget hamnar mellan stolarna*, vilket är sju procentenheter lägre än benchvärdet.
- 56 procent instämmer i att *arbetet på arbetsplatsen är organiserat på ett effektivt sätt*, vilket är sex procentenheter lägre än benchvärdet.

### **2018 års resultat för medarbetarundersökningens områden**

Nedan redovisas medarbetarundersökningens resultat för de båda produktionsområdena och för enheter i stadshuset. Frågebatteriet för 2018 års undersökning har förstärkts med frågor för att följa utvecklingen av den nya medarbetarpolicyn. Mot denna bakgrund kan

inte resultaten för respektive område jämföras med 2017 års resultat. I bilaga 2 resultatrapport redovisas utfall 2018 för respektive fråga som är jämförbar med 2017 års resultat.

Resultaten redovisas med positiv andel i procent per område 2018 (2017)	Välfärd Skola	Välfärd Samhälls-service	Enheter
Nacka kommuns styrmodell	67	64	66
Attraktiv arbetsgivare	74	67	72
Introduktion	76	76	76
Hållbart medarbetarskap	80	79	78
Samspel och effektivitet	72	69	67
Handlingskraft	71	69	67
Utvecklingssamtal. Lönesamtal	70	70	67
Hållbart ledarskap	78	77	78
Chefens chef	67 (74)	60 (66)	65 (65)
Kommunledningen	51 (54)	50 (48)	44 (45)
Likabehandling	91	93	94
Kränkande särbehandling /trakasserier	4	6	4

Resultaten för Välfärd Skola ligger på en god nivå för samtliga områden. För Välfärd Samhälls-service finns utvecklingspotential att förbättra resultaten för framförallt områdena Nacka kommuns styrmodell, attraktiv arbetsgivare, samspel och effektivitet, chefens chef, likabehandling och kränkande särbehandling/trakasserier. För enheter i stadshuset finns utvecklingspotential att förbättra resultaten för framförallt samspel och effektivitet, handlingskraft, utvecklingssamtal och kommunledningen.

### Likabehandling och professionellt bemötande av alla

Medarbetarpolicyn slår fast att våra arbetsplatser berikas av att människor är olika. I 2018 års medarbetarundersökning ställdes frågan ”Upplever du att du har lika möjligheter på din arbetsplats som dina kollegor”. Enheter i stadshuset uppnår högst resultat för frågan om lika möjligheter på arbetsplatsen. Andel medarbetare som instämmer positivt i påståendet om lika möjligheter uppgår för enheter i stadshuset till 94 procent, för Välfärd Samhälls-service till 93 procent och för Välfärd skola till 91 procent.

Medarbetarundersökningen är ett verktyg för att uppmärksamma och driva på arbetet för nolltolerans och ett än mer aktivt arbete för att motverka kränkande särbehandling, diskriminering, sexuella trakasserier, trakasserier i övrigt samt repressalier. Andel medarbetare som upplever att de utsatts för kränkande särbehandling/trakasserier inom Välfärd skola respektive inom enheter i stadshuset uppgår till 4 procent och inom Välfärd Samhälls-service till 6 procent. Andelen som upplever att de utsatts för kränkande särbehandling/trakasserier ligger på motsvarande nivå som 2017. En fördjupad analys av området pågår och kommer att redovisas i jämställdhets- och mångfaldsanalys som rapporteras till KS våren 2019.

## Positiv utveckling över tid för flertalet frågor

Flertalet av de frågor som följs i medarbetarundersökningen har utvecklats i positiv riktning. De frågor som har ökat, eller minskat, med minst fem procentenheter redovisas nedan med utfall för frågan och förändring sedan det år som frågan ställdes för första gången.

Ökningen eller minskning per fråga anges i procentenheter. Som framgår av summeringen nedan har ett stort antal frågor utvecklats positivt över tid vilket stärkt kommunens position som en attraktiv arbetsgivare i framkant.

### Styrmodell (förändring i procentenheter)

- *Min arbetsplats genomsyras av den grundläggande värderingen*; +18 sedan 2012.
- *Vi har diskuterat vad de övergripande målen innebär i arbetet*; +17 sedan 2016.
- *Vi har diskuterat vad visionen och värderingen innebär i vårt arbete*; +7 sedan 2013.
- *Vi strävar mot kommunens vision på min arbetsplats*; +5 sedan 2013.

### Attraktiv arbetsgivare (förändring i procentenheter)

- *Nacka kommun är en arbetsgivare där det finns utvecklingsmöjligheter*; +12 sedan 2012.
- *Nacka kommun är en arbetsgivare som har gott anseende/gott rykte*; +9 sedan 2012.
- *Nacka kommun är en föregångare jämfört med andra kommuner*; +9 sedan 2012.
- *Andel som rekommenderar andra att söka jobb inom Nacka kommun*; +6 sedan 2012.

### Hållbart medarbetarskap (förändring i procentenheter)

- *Totalt sett är jag nöjd med min arbetsituation*; +8 sedan 2012.
- *Jag är nöjd med min sömn*; +5% sedan 2014.

### Kunskapsdelning och lärdomar av misstag (förändring i procentenheter)

- *Vi delar med oss av kunskaper och erfarenheter*; +13 sedan 2012.
- *Vi hanterar förslag på ett bra sätt*; +9 sedan 2012.
- *Vi lär av misstag på min arbetsplats*; -5 sedan 2014.

### Social arbetsmiljö (förändring i procentenheter)

- *Vi ger varandra återkoppling*; +6 sedan 2012.
- *Vi har en öppen kommunikation på arbetsplatsen*; +5 sedan 2014.
- *På min arbetsplats har vi tillit till varandra*; +5 sedan 2012.
- *Vi visar varandra uppskattning för bra prestationer*; +5 sedan 2012.
- *Vi skapar goda relationer på min arbetsplats*; -7 sedan 2017.

### Utveckling (förändring i procentenheter)

- *Vi arbetar aktivt med att skapa bra arbetsförutsättningar och uppnå målen för vårt arbetsmiljöarbete*; en minskning med sju procentenheter sedan 2016.
- *Vi arbetar med ständiga förbättringar på arbetsplatsen*; en minskning med sex procentenheter sedan 2014.
- *Vi tar initiativ, tänker nytt och förnyar på arbetsplatsen*; 71 procent instämde 2018 i påståendet, vilket är en minskning med sex procentenheter sedan 2017 och även ett lägre resultat än 2016 då 76 procent instämde positivt i påståendet.

### Medborgarens och kundens fokus (förändring i procentenheter)

- *Vi diskuterar synpunkter från kunder/medborgare för att utvecklas*; 74 procent instämde 2018 i påståendet, vilket är en minskning med 6 procentenheter sedan 2017 men en

ökning med fem procentenheter sedan 2012 då andelen som diskuterade kund/medborgarsynpunkter uppgick till 69 procent.

Ledarskap (förändring i procentenheter)

- De möten som min chef leder är meningsfulla; +10 sedan 2012.
- I utvecklingssamtalet fick jag återkoppling som är användbar; - 10 sedan 2012.
- I utvecklingssamtalet följde vi upp de mål vi kommit överens; -7 sedan 2017.

Kommunledningen (förändring i procentenheter)

- Jag har förtroende för stadsdirektörens ledningsgrupp; +10 sedan 2012.
- Stadsdirektörens ledningsgrupp är öppen i sin kommunikation; +7 sedan 2012.

Chefens chef (förändring i procentenheter)

- Jag har förtroende för min chefs chef; en minskning med fem procentenheter, till 68 procent sedan 2017 och även ett lägre resultat än 2012 då andelen som instämde i påståendet uppgick till 69 procent.
- Min chefs chef är öppen i sin kommunikation; -6 sedan 2012.

IT-verktyg (förändring i procentenheter)

- På min arbetsplats har vi effektiva IT-verktyg; -6 sedan 2012.

Bisyssla och stöd vid oönskade situationer (förändring i procentenheter)

- Min chef har frågat om jag har en bisyssla; +38 sedan 2012
  - Har du fått stöd och den hjälp du behöver? +27 sedan 2012
- Frågan är riktad till dem som svarat att de tagit upp icke accepterade beteenden med chef eller annan.

Den fråga som uppvisar störst uppgång 2018 är frågan - *Jag tycker att samarbetet med andra i kommunen fungerar bra.* 66 procent tycker att samarbetet med andra i kommunen fungerar bra, vilket är en ökning med fyra procentenheter sedan 2017.

## Nästa steg och fortsatt utvecklingsarbete

Medarbetarundersökningens resultatet ger chefer och medarbetare underlag för att sätta mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön och stärka det förhållningssätt som slås fast i medarbetarpolicyn. Allt i syfte att utveckla smartare arbetssätt och en god arbetsmiljö för alla och skapa än mer attraktiva arbetsplatser med utveckling, arbetsglädje, effektivitet och stolthet. Senast i februari 2019 ska handlingsplaner med mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön vara klara. Alla chefer har fr om **2019** möjlighet följa utvecklingsarbetet genom att göra egna pulsmätningar i Zonderas verktyg och välja frågor i medarbetarundersökningens frågebatteri som chefer och medarbetare vill följa utvecklingen av.

I den utveckling av samverkan som drivs kommer arbetsgivaren tillsammans med de fackliga organisationerna att lägga grunden till ett än mer proaktivt och systematiskt arbete för att medarbetarpolicyns förhållningssätt ska genomsyra alla arbetsplatser.

Området likabehandling och professionellt bemötande av alla är fortsatt ett prioriterat utvecklingsområde för att stärka chefer och medarbetare i att tidigt uppmärksamma och sätta stopp för agerande som inte hör hemma på en arbetsplats. Diskrimineringsombudsmannen, DO, genomförde 2018 en granskning av Nacka kommuns rutiner för arbete med



diskrimineringsgrunderna. Nacka kommun är en av de 38 kommuner och landsting som fick godkänt av DO i granskningen vilket innebär att kommunen har ett bra utgångsläge för fortsatt målinriktat och uthålligt arbete utifrån diskrimineringslagen.

I samband med att jämställdhets- och mångfaldsanalys redovisas till kommunstyrelsen kommer stadsledningskontoret även att redogöra för de utvecklingsprocesser som intensifieras 2019 med fokus på utveckling av samverkan, likabehandling och professionellt bemötande av alla.

Stadsledningskontoret återkommer, som tidigare framgått, med en redovisning av HME per yrkeskategorier när 2018 års kommunjämförelse blivit tillgängliga i SKL databasen Kolada. Redovisningen kommer att göras till årsbokslutet och inkluderar analys av samtliga resultatindikatorer med bl. a redogörelse för spridning i resultatet ur olika perspektiv.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Kostnader för enheter att arbeta med att utveckla arbetsförutsättningarna och fokusera på de åtgärder som slås fast i handlingsplaner för det systematiska arbetsmiljöarbetet ryms inom varje enhets budget. Kommungemensamma satsningar för att driva på arbetet av högre måluppfyllelse av kommunstyrelsens resultatindikatorer och medarbetarpolicyns förhållningssätt ryms inom budget.

## **Konsekvenser för barn**

Medarbetarundersökningen genomförs med ett övergripande syfte att öka genomslaget för medarbetarpolicyns förhållningssätt och driva på utvecklingen av än mer attraktiva arbetsplatser med utveckling, arbetsglädje, effektivitet och stolthet. Det ger positiva effekter framförallt för alla de barn och unga som kommunens medarbetare skapar värde för i sina olika uppdrag men även för de som är barn till medarbetare i Nacka kommun.

## **Bilagor**

1. Zonderas analys av medarbetarundersökningens resultat 2018
2. Resultatdiagram medarbetarundersökning 2018.

Elisabeth Carle  
Personaldirektör  
Stadsledningskontoret