



TRIVSELSUNDERSØGELSEN 2015

Guide til en god trivselsundersøgelse

arbejds miljø københavn



Indhold

Indledning	3
Fase 1: Før – Forberedelse af undersøgelsen	5
Fase 2: Under – Gennemførelse af undersøgelsen	8
Fase 3: Efter – Analyse og dialog om undersøgelsen	11

Arbejds miljø København (AMK) er Københavns Kommunes rådgiver om arbejdsmiljø og arbejdsliv.

Vi arbejder på tværs af kommunens syv forvaltninger, hvor vi rådgiver arbejdspladser og ansatte inden for alle arbejdsmiljøområder.

www.amk.kk.dk

Indledning

Københavns Kommune gennemfører hvert andet år en fælles trivselsundersøgelse på alle arbejdspladser i kommunen.

Trivselsundersøgelsen måler medarbejdernes tilfredshed på en lang række punkter, fx indflydelse og samarbejde. Formålet med undersøgelsen er bl.a. at finde ud af, hvordan der kan skabes endnu bedre trivsel – både på de enkelte arbejdspladser og i kommunen som helhed.

'Guide til en god trivselsundersøgelse' er skrevet til jer, som skal stå for at gennemføre trivselsundersøgelsen på jeres arbejdsplads. Formålet med guiden er at give jer inspiration til, hvordan I kan forberede undersøgelsen og følge op på resultaterne på en god måde.

Med trivselsundersøgelsen får I en kortlægning af jeres psykiske arbejdsmiljø. Det er vigtigt, at selve kortlægningen bliver fulgt op af konkrete initiativer på jeres arbejdsplads, og at I bruger anledningen til at drøfte og arbejde med jeres trivsel lokalt. Det gør det oplagt at forankre arbejdet i jeres formelle samarbejdsfora, fx MED-udvalg, hvor både medarbejdere og ledelse er repræsenteret.

Trivsel hænger nøje sammen med at kunne udføre et meningsfuldt arbejde sammen med gode kolleger og i velfungerende rammer. Ved at sørge for en god, tillidsfuld og fælles dialog om trivsel i tilknytning til jeres arbejdsopgaver og samarbejde, er trivselsarbejdet godt i gang.

Trivselsundersøgelsen som en del af jeres systematiske arbejdsmiljøarbejde

Trivselsundersøgelsen og de drøftelser, I har på baggrund af selve undersøgelsen, er vigtige input til jeres løbende systematiske arbejdsmiljøarbejde.

I kan fx indarbejde handlingsplanerne fra trivselsundersøgelsen i jeres årshjul for arbejdsmiljøarbejdet. På den måde sikrer I, at der følges op på de enkelte indsatser, og at der sker en koordinering af dem.

Det kan også være relevant at bruge APV-processen – opfølgning, kortlægning, vurdering og prioriteret handlingsplan – som styrende for jeres arbejde med trivselsundersøgelsen. Inddrag medarbejderne i arbejdet med vurderingen og prioriteringen af resultaterne. Arbejdet med udviklingen af det psykiske arbejdsmiljø kræver ejerskab og udvikles i det daglige arbejde.

For mere information om, hvordan APV-arbejdet kan omsættes til gavn for det daglige arbejde se Arbejdsmiljø Københavns kampagne-site <http://www.amk.kk.dk/tjek/>

Sådan læser I guiden

Guiden er bygget op over faserne i trivselsundersøgelsen: 'Før, under og efter'. Under hvert afsnit i guiden får I inspiration til, hvad I kan arbejde med i de enkelte faser, og hvordan I kan gribe det an.

I kan desuden downloade et oversigtskema med de vigtigste opgaver for arbejdsgruppen fra vores hjemmeside www.amk.kk.dk/trivsel

Fase I: Før

– forberedelse af undersøgelsen

Før trivselsundersøgelsen kan I bidrage til en god proces ved at:

- Afklare forankring af arbejdet med undersøgelsen
- Afklare formål, ambition og proces
- Informere medarbejderne om den praktiske gennemførelse

Sørg for at forankre arbejdet med trivselsundersøgelsen

Selve gennemførelsen af trivselsundersøgelsen håndteres og planlægges fra centralt hold i kommunen. Men det er ude på den enkelte arbejdsplads, at det egentlige arbejde med at analysere og følge op på resultaterne foregår.

Det er en fordel, at arbejdet med trivselsundersøgelsen er forankret i MED-udvalget, og at MED-udvalget har en drøftelse af resultaterne af trivselsundersøgelsen. Og det er en god ide, hvis MED-udvalget uddelegerer det praktiske ansvar for selve gennemførelsen af trivselsundersøgelsen til en arbejdsgruppe, fx leder, arbejdsmiljø- og tillidsrepræsentant. Arbejdsgruppen har ansvaret for at planlægge processen lokalt og for at tage hånd om praktiske forhold. Det er en god idé, at minimum én leder tager aktivt del i arbejdsgruppen, da det tydeliggør vigtigheden af trivselsundersøgelsen over for resten af arbejdspladsen.

Afklar formål, ambition og proces for trivselsundersøgelsen

Arbejdsgruppens første opgave er at planlægge forløbet for trivselsundersøgelsen. Det er en god ide, at I lokalt opstiller jeres eget lokale formål med trivselsundersøgelsen. Det øger motivationen for at deltage hos medarbejderne.

I denne fase kan I også med fordel:

- Overveje, om der er eksisterende aktiviteter på arbejdspladsen, fx personaledage eller lignende, som med fordel kan samtænkes med trivselsprocessen.
- Tænke hele forløbet igennem og lave en klar opgave- og ansvarsfordeling for de enkelte faser i trivselsarbejdet. Fx hvordan griber vi fortolkningen af resultaterne an, og hvordan inddrager vi medarbejderne i processen (for inspiration se side 11-13).
- Overveje, hvornår og hvordan medarbejderne skal inddrages i processen og drøfte, om der er behov for ekstern bistand til hele eller dele af processen.
- Planlægge hvordan og hvornår processen evalueres.

Informér medarbejderne

En af arbejdsgruppens vigtige opgaver er, at kommunikere tydeligt til medarbejderne igennem hele processen. Derfor kan det være en fordel allerede nu at lave en plan for jeres kommunikation i hver fase af trivselsundersøgelsen.

I kan finde inspiration til jeres kommunikationsplan på vores hjemmeside www.amk.kk.dk/trivsel

Kommunikationsopgaven er en fælles opgave i arbejdsgruppen, men som leder har man en særlig rolle i forhold til at synliggøre vigtigheden af, at medarbejderne deltager i undersøgelsen.

Meld klart ud

- Hvornår trivselsundersøgelsen kommer og skal være besvaret.
- Hvem man kan få hjælp hos, hvis man har spørgsmål, når spørgeskemaet skal udfyldes.
- Hvordan anonymiteten overholdes (se side 9).
- Hvornår trivselsundersøgelsen vil blive behandlet i organisationen, og hvordan medarbejderne får kendskab til resultatet.

Fase 2: Under

– gennemførelse af undersøgelsen

Arbejdsgruppens rolle i denne fase er hovedsageligt at bidrage til den praktiske gennemførelse af trivselsundersøgelsen. Det kan I gøre ved at kommunikere som planlagt i jeres kommunikationsplan. Desuden kan I:

- Skabe rammerne for, at medarbejderne kan deltage i undersøgelsen
- Sikre, at medarbejderne kan få afklaret eventuelle spørgsmål om undersøgelsens formål og organisering

Skab rammerne for, at medarbejderne kan deltage i undersøgelsen

Nogle medarbejdere modtager spørgeskemaet i papirformat. Andre modtager en invitation via et log-in brev, hvor der er en personlig kode til at besvare spørgeskemaet elektronisk. De fleste medarbejdere modtager en e-mail invitation med et link til at svare på trivselsundersøgelsen. Besvarelsen kan foregå på PC eller mobilplatforme.

Uanset hvad, er det en god ide at sikre medarbejderne gode rammer for at udfylde spørgeskemaet. Det kan I gøre ved at give medarbejderne mulighed for at udfylde spørgeskemaet i arbejdstiden og evt. stille en computer op, som medarbejderne kan bruge.

Det kan også være en god ide, at I drøfter spørgeskemaet, fx på et personalemøde. Her kan I sikre jer, at alle har forstået de enkelte spørgsmål og konceptet for spørgeskemaet. Der er en fælles spørgeramme for trivselsundersøgelsen i Københavns Kommune. Den fælles spørgeramme har 47 spørgsmål, men her ud over har hver forvaltning egne spørgsmål. I kan se den fælles spørgeramme på vores hjemmeside: www.amk.kk.dk/trivsel .

Skab rammerne for, at medarbejderne kan få afklaret eventuelle spørgsmål om undersøgelsen, dens formål og organisering

Hvis I tager spørgeskemaet op på et personalemøde, giver det desuden medarbejderne mulighed for at få afklaret eventuelle spørgsmål til undersøgelsen. Det giver desuden jer som arbejdsgruppe mulighed for at aflive eventuelle myter omkring undersøgelsen.

Trivselsundersøgelsen er anonym, og det er også vigtigt for svarprocenten, at der skabes tillid til anonymiteten med klar information herom.

Anonymitet

Trivselsundersøgelsen udsendes fra det eksterne analysefirma, som også varetager analyse- og afrapporteringsdelen.

Kun det eksterne analysefirma kan se, hvem der har svaret. Vigtigt i forbindelse med udsendelse af påmindelse.

Medarbejderne er ikke anonyme for det eksterne firma. Men der er ingen - udover analysefirmaet - som har adgang til at se de enkelte besvarelser.

Der leveres kun rapporter for afdelinger, hvor mindst 5 medarbejdere har besvaret spørgeskemaet.

Resultater nedbrydes kun på baggrundsinformationer, hvis der er besvarelser nok til, at medarbejdernes anonymitet ikke bliver kompromitteret.

Analysefirmaet sikrer at ingen besvarelser kan udregnes ved at sammenligne forskellige rapporter. Der skal være mindst tre besvarelser til forskel mellem to eller flere rapporter for at alle rapporter genereres.

Det har positiv betydning for undersøgelsens kvalitet og svarprocent, at I giver medarbejderne mulighed for at stille opklarende spørgsmål til undersøgelsens spørgsmålsformuleringer og deres relevans i forhold til det enkelte tema.

Det er vigtigt, at medarbejderne besvarer trivselsundersøgelsen ud fra en fælles forståelse af, hvilken periode, besvarelsene dækker.

Det kan derfor være en god idé for arbejdsgruppen at definere denne periode. Det kan fx handle om, hvorvidt man tager perioden efter en større omstrukturering med eller ej.

På den måde opstår der ikke efterfølgende uenighed om hvilket grundlag, man har besvaret undersøgelsen på.

God svarprocent

Det kan være med til at sikre en god svarprocent:

- At ledelsen melder ud, at medarbejderundersøgelsen er vigtig, og hvad resultaterne kan bruges til.
- At medarbejderne kan bruge arbejdstiden til at besvare spørgeskemaet. Arbejdspladsen kan fx aftale, at skemaet udfyldes i et bestemt tidsrum.
- At der er stillet hjælperedskaber, som fx pc'er, til rådighed til besvarelse.
- At medarbejdere med læsevanskeligheder får hjælp.
- At alle medarbejdere får spørgeskemaet. Vær opmærksom på, om nogle er fraværende pga. sygdom, skifteholdsarbejde eller andet.

Fase 3: Efter

– analyse og dialog om undersøgelsen

Efter undersøgelsen modtager I en arbejdspladsrapport, som indeholder jeres resultater (dog ikke hvis der er under fem besvarelser).

Det er nu, at det egentlige arbejde med at forbedre eller fastholde den gode trivsel begynder på jeres arbejdsplads. I denne fase drejer det sig for arbejdsgruppen om:

- Indledende at vurdere og prioritere resultaterne i arbejdsgruppen samt afklare mål for en kommende fælles drøftelse af resultaterne
- Præsentere resultaterne og gennemføre en fælles drøftelse af resultaterne med alle medarbejdere på arbejdspladsen
- Udarbejde en handlingsplan samt sikre forankring og evaluering

Vurdér og analyser først resultaterne i arbejdsgruppen

Næste skridt er at drøfte jeres resultater i arbejdsgruppen. I kan bl.a. drøfte følgende spørgsmål:

- Hvordan ser svarprocenten ud? Er den under 60 %, skal I være påpasselige med at drage konklusioner
- Er der resultater, som er særlig overraskende?
- Er der forhold, som ikke stemmer overens med jeres generelle opfattelse af trivslen på arbejdspladsen?
- Er der forhold, som I særlig ønsker at blive klogere på?
- Eller er der oplagte forklaringer på nogle af resultaterne?

- Er der resultater, der skal handles på med det samme, fx krænkende adfærd (mobning, vold, trusler om vold eller seksuel chikane)?
- Hvordan inddrager vi medarbejderne i det videre arbejde med trivselsundersøgelsen? Hvilke temaer er der allerede truffet beslutning om, og hvordan kommunikerer vi om dem?

Efter jeres drøftelse af resultaterne kan I prioritere hvilke temaer, I mener, I skal arbejde videre med i hele medarbejdergruppen.

Trivselsundersøgelsen indeholder også en række spørgsmål om ledelseskvalitet. Resultaterne drøftes i ledelsesgruppen, som tager stilling til, hvordan der arbejdes videre med resultaterne.

Arbejdsmiljø København har lavet en række værktøjer, der kan hjælpe jer med at systematisere jeres vurderinger og prioriteringer. Vi har på hjemmesiden www.amk.kk.dk/trivsel lavet henvisninger til de mest relevante metoder.

Inddrag medarbejderne i det videre arbejde med resultater fra undersøgelsen

Formelt skal resultaterne i trivselsundersøgelsen drøftes i jeres MED-udvalg. Men det er også vigtigt, at hele medarbejdergruppen får en rolle at spille, når det handler om at identificere og implementere forbedringsforslag og handlemuligheder. På den måde kvalificerer I løsningerne, og I skaber et ejerskab på arbejdspladsen til udviklingen af den fremtidige trivsel.

En trivselsundersøgelse, der ikke bliver efterbehandlet på arbejdspladsen kan have negativ effekt på den generelle trivsel på arbejdspladsen og skabe frustration. Det kan samtidig være udfordrende for arbejdsgruppen eller lederen at facilitere en god

inddragelsesproces – særligt hvis resultaterne i undersøgelsen er dårlige eller tvetydige. Derfor kan det være en god ide at søge støtte uden for arbejdspladsen til opfølgningen, fx hos centrale HR-konsulenter eller Arbejdsmiljø København.

Hvis I selv vælger at gennemføre en proces på arbejdspladsen, er det vigtigt, at den tilrettelægges godt.

Grundlag for den gode inddragelsesproces

- Opstil klare og tydelige spilleregler og rammer for processen.
- Sørg for deltagelse af alle faggrupper på arbejdspladsen.
- Tag udgangspunkt i jeres kerneopgave, og hvad de enkelte trivselstemaer betyder for løsningen af kerneopgaven.
- Hav fokus på fremadrettede og løsningsorienterede handlinger.

Husk at samle op og konkludere løbende.

Arbejdsmiljø København har udviklet metoder, der kan bruges, hvis I fx selv ønsker at gennemføre et dialogmøde. Metoderne findes på vores hjemmeside www.amk.kk.dk/trivsel

Lav en handlingsplan og sørg for fastholdelse og evaluering

Så hurtigt som muligt efter den fælles dialog kan I udarbejde en handlingsplan, der synliggør:

- Hvilke handlinger, der igangsættes i forhold til de enkelte temaer
- Hvem der er ansvarlige for handlingerne og
- Hvornår I forventer, at de er implementeret

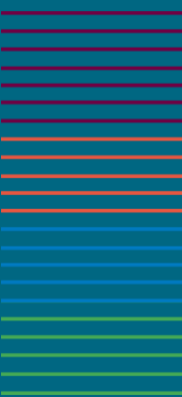
Handlingsplanen kan fx sendes ud i forbindelse med, at I udsender referatet fra dialogmødet.

Det er ikke intentionen, at alt skal stå i handlingsplanen. Hvis I fx har identificeret en række forhold, som man umiddelbart kan gøre noget ved ('lavt hængende frugter'), skal de ikke nødvendigvis skrives ind i handlingsplanen. Man kan fx blot synliggøre dem i referatet for dialogmødet.

Når I udarbejder jeres handlingsplan, kan I også drøfte, hvordan og hvornår I følger op på de enkelte punkter i handlingsplanen. Hvornår forventer I, at de ønskede forbedringer er opnået? Og hvordan evaluerer I?

Nogle gange vil det være vanskeligt, da der måske er tale om et vedvarende indsatsområde. Her er det en god ide at gøre punktet til en del af jeres lovpligtige årlige, strategiske arbejdsmiljødrøftelse. På den måde får I minimum en gang om året drøftet, om jeres indsats virker, eller om der skal igangsættes andre handlinger.

Arbejdsmiljø København
November 2014



Til jer, som skal stå for at gennemføre trivselsundersøgelsen

'Guide til en god
trivselsundersøgelse' er skrevet til
jer, som skal stå for at gennemføre
trivselsundersøgelsen på jeres
arbejdsplads.

Formålet med guiden er at give jer
inspiration til, hvordan I kan
forberede undersøgelsen og følge
op på resultaterne på en god måde.