

**Viðhorfskönnun meðal starfsmanna Reykjavíkurborgar**

**2015**

**Brúarskóli**





## Inngangur

### Markmið

Viðhorfskönnun meðal starfsmanna Reykjavíkurborgar er samstarfsverkefni mannauðsdeildar og allra sviða borgarinnar. Tilgangurinn er einkum að fá fram viðhorf starfsmanna til starfsumhverfis, samskipta og stjórnunarháttá. Niðurstöður könnunarinnar verða nýttar til að bæta árangur í starfsmannamálum og gera Reykjavíkurborg að enn betri vinnustað.

### Framkvæmd

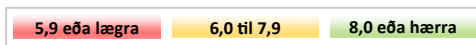
Undirbúningur og framkvæmd könnunarinnar var í höndum starfshóps sem í voru fulltrúar allra sviða. Könnunin fór fram dagana 5. mars til 27. mars 2015 og var framkvæmd að mestu rafrænt. Úrvinnsla og skýrslugerð var í höndum mannauðsdeildar.

### Þátttakendur

Könnunin náði til 7.252 starfsmanna. Alls bárust 4.805 svör og var svarhlutfallið því 66%.

### Niðurstöður

Fyrir hvern þátt er reiknuð þáttaeinkunn á bilinu 0 til 10 og er hærri einkunn alltaf jákvæðari niðurstaða. Þessi einkunn er lituð samkvæmt eftirfarandi viðmiðum svo að auðveldara sé að átta sig á niðurstöðum í fljótu bragði.



Fyrir aðrar spurningar er annað hvort sýnd einkunn (0-10) eða hlutfall eftir því sem við á. Þegar litir eru notaðir fyrir hlutfallsspurningar þá er 59% og lægra rautt, 60-79% gult og 80% og hærra grænt.

Á bls. 4-5 eru sýndar heildarniðurstöður og niðurstöður fyrir lykilárangursþætti og heildareinkunn (meðaltal allra þátta). Einnig eru sýndar niðurstöður fyrir spurningar um áreitni og einelti og starfsþróun. Á bls. 6-7 eru niðurstöður fyrir hvern þátt og niðurstöður fyrir hverja spurningu/yrðingu.

Við viljum þakka öllum þeim sem komu að undirbúningi og framkvæmd könnunarinnar fyrir ánægjulegt samstarf.

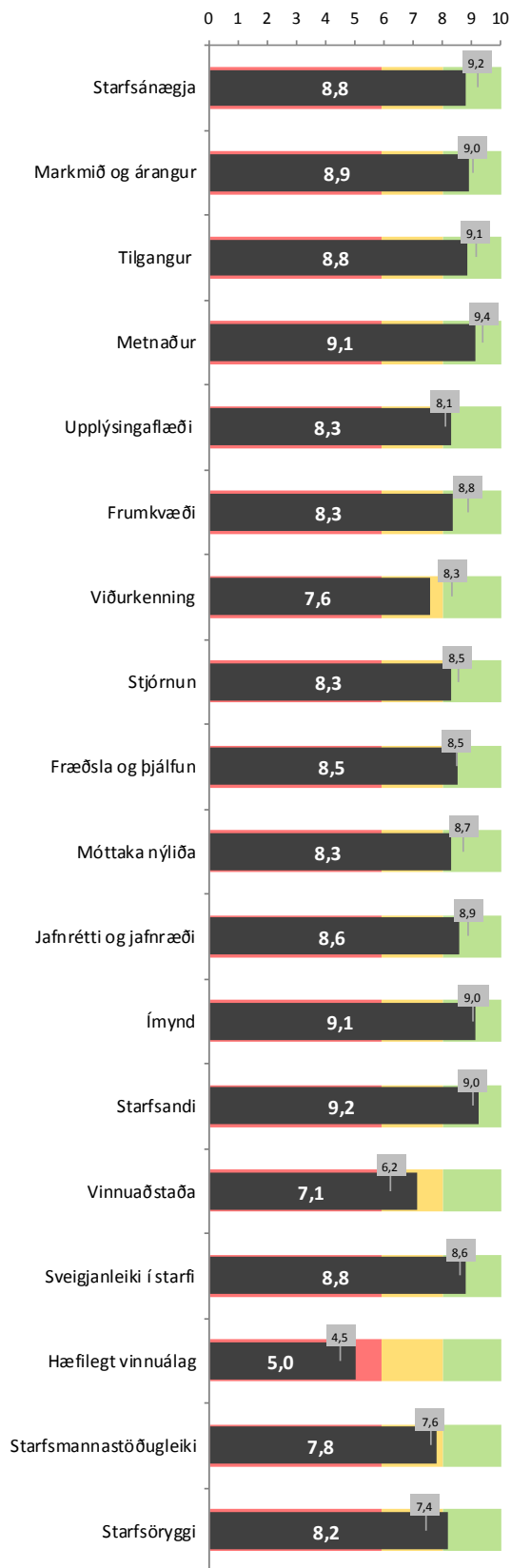
Reykjavík, maí 2015

Harpa Hrund Berndsen og Guðjón Örn Helgason  
Mannauðsdeild í Ráðhúsi

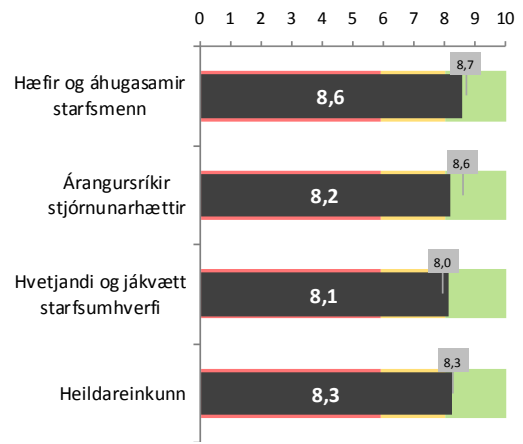
## Heildarniðurstöður

Einkunnir eru á bilinu 0-10 og er hærra gildi alltaf betri niðurstaða.

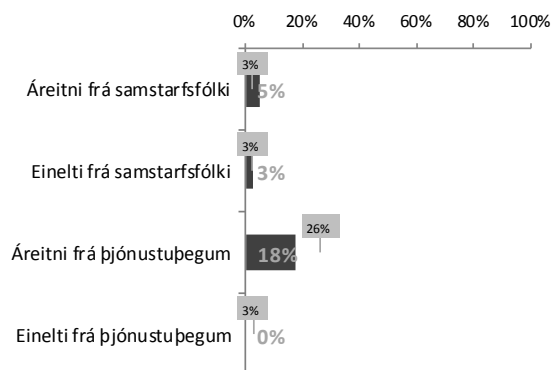
■ Niðurstaða í síðustu könnun (2013)



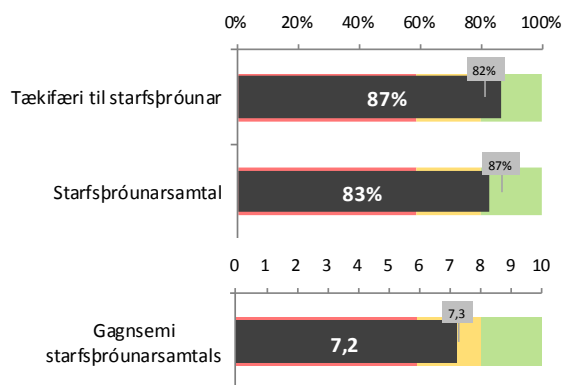
### Lykilárangursþættir



### Áreitni og einelti



### Starfsþróun



Lykilárangursþættir	'08	'09	'11	'13	'15
Hæfir og áhugasamir starfsmenn	7,9	8,2	8,8	8,7	8,6
Árangursríkir stjórnunarhættir	8,2	7,7	9,0	8,6	8,2
Hvetjandi og jákvætt starfsumhverfi	7,1	7,3	8,2	8,0	8,1

<b>Fjöldi svara</b>
41
<b>Svarhlutfall</b>
79%

Heildareinkunn	'08	'09	'11	'13	'15
Meðaltal allra þátta	7,5	7,6	8,6	8,3	8,3

Þættir	'08	'09	'11	'13	'15
Starfsánægja	7,4	7,8	9,1	9,2	8,8
Markmið og árangur	8,3	8,2	9,5	9,0	8,9
Tilgangur	8,4	8,7	9,4	9,1	8,8
Metnaður	9,3	8,9	9,1	9,4	9,1
Upplýsingaflæði	7,2	7,8	8,6	8,1	8,3
Frumkvæði	8,2	8,2	9,2	8,8	8,3
Viðurkenning	7,9	7,0	8,7	8,3	7,6
Stjórnun	8,4	7,9	9,3	8,5	8,3
Fræðsla og þjálfun	8,3	7,8	8,9	8,5	8,5
Móttaka nýliða	5,9	7,2	8,7	8,7	8,3
Jafnrétti og jafnræði	8,6	8,2	9,6	8,9	8,6
Ímynd	6,9	7,0	8,8	9,0	9,1
Starfsandi	7,9	8,3	9,4	9,0	9,2
Vinnuaðstaða	6,3	6,8	6,7	6,2	7,1
Sveigjanleiki í starfi	8,2	7,8	8,7	8,6	8,8
Hæfilegt vinnuálag	3,7	4,2	4,7	4,5	5,0
Starfsmannastöðugleiki	6,0	7,0	7,9	7,6	7,8
Starfsöryggi	7,4	7,4	7,7	7,4	8,2

Starfsþróun	'08	'09	'11	'13	'15
Tækifæri til starfsþróunar			96%	82%	87%
Starfsþróunarsamtal	71%	73%	72%	87%	83%
Gagnsemi starfsþróunarsmtals	6,7	6,6	6,9	7,3	7,2

Áreitni og einelti	'08	'09	'11	'13	'15
Áreitni frá samstarfsfólki	18%	15%	7%	3%	5%
Einelti frá samstarfsfólki	0%	4%	0%	3%	3%
Áreitni frá þjónustugegum	82%	42%	41%	26%	18%
Einelti frá þjónustugegum	0%	4%	0%	3%	0%

Fimm hæstu þættir 2015	'08	'09	'11	'13	'15
Starfsandi	7,9	8,3	9,4	9,0	9,2
Metnaður	9,3	8,9	9,1	9,4	9,1
Ímynd	6,9	7,0	8,8	9,0	9,1
Markmið og árangur	8,3	8,2	9,5	9,0	8,9
Tilgangur	8,4	8,7	9,4	9,1	8,8

Fimm lægstu þættir 2015	'08	'09	'11	'13	'15
Hæfilegt vinnuálag	3,7	4,2	4,7	4,5	5,0
Vinnuaðstaða	6,3	6,8	6,7	6,2	7,1
Viðurkenning	7,9	7,0	8,7	8,3	7,6
Starfsmannastöðugleiki	6,0	7,0	7,9	7,6	7,8
Starfsöryggi	7,4	7,4	7,7	7,4	8,2

Mesta breyting frá 2013	'08	'09	'11	'13	'15		
Vinnuaðstaða	6,3	6,8	6,7	6,2	7,1	▲	+0,9
Starfsöryggi	7,4	7,4	7,7	7,4	8,2	▲	+0,8
Viðurkenning	7,9	7,0	8,7	8,3	7,6	▼	-0,8
Frumkvæði	8,2	8,2	9,2	8,8	8,3	▼	-0,5
Hæfilegt vinnuálag	3,7	4,2	4,7	4,5	5,0	▲	+0,5

	Brúarskóli					Grunn	SFS	RVK			
	'08	'09	'11	'13	'15	Ósamnála	Hvorki né Samnála	'15	'15	'15	
<b>Starfsánægja</b>	7,4	7,8	9,1	9,2	8,8			7,9	8,1	7,9	
Á heildina litið er ég ánægð/ur í starfi	7,2	7,8	9,1	9,2	8,6	5%	2%	98%	7,9	8,0	7,9
Mér líður vel í vinnunni	7,5	7,9	9,1	9,1	9,0	2%	0%	98%	8,0	8,2	8,0
<b>Markmið og árangur</b>	8,3	8,2	9,5	9,0	8,9			7,7	8,0	7,9	
Ég þekki markmið og stefnu vinnustaðar mín	8,5	8,6	9,6	9,1	9,1	2%	2%	95%	8,2	8,4	8,2
Ég er ánægð(ur) með markmið og stefnu vinnustaðar mín	7,3	7,6	9,4	9,0	8,6	2%	2%	95%	7,5	7,9	7,7
Vinnustaður minn leggur áherslu á gæði í störfum og þjónustu	8,7	8,4	9,4	9,1	9,2	2%	0%	98%	7,9	8,2	8,0
Á mínum vinnustað byggja ákvarðanir á faglegum forsendum	8,5	8,4	9,6	8,8	8,8	2%	5%	93%	7,4	7,8	7,7
<b>Tilgangur</b>	8,4	8,7	9,4	9,1	8,8			8,3	8,4	8,2	
Ég veit til hvers er ætlast af mér í vinnunni	9,1	9,0	9,7	9,1	9,0	2%	2%	95%	8,4	8,6	8,4
Hæfni mín er vel nýtt í starfi	7,6	8,2	9,1	8,9	8,4	5%	2%	93%	8,0	8,1	7,9
Ég er stolt/ur af starfi mínu	8,8	8,9	9,5	9,3	9,1	2%	5%	93%	8,6	8,7	8,4
<b>Metnaður</b>	9,3	8,9	9,1	9,4	9,1			8,4	8,5	8,5	
Ég hef áhuga á að takast á við auknar áskoranir í starfi	9,3	8,5	9,1	9,5	9,0	2%	2%	95%	8,3	8,5	8,5
Ég er tilbúin/n til að takast á við breyttar vinnuáætlaðar og skipulag	9,3	8,8	8,1	8,9	8,7	5%	7%	88%	7,9	8,1	8,1
Ég er tilbúin/n til að leggja mikið á mig í vinnunni þegar þörf krefur	9,3	9,4	9,9	9,7	9,6	2%	0%	98%	8,9	9,0	8,9
<b>Upplýsingaflæði</b>	7,2	7,8	8,6	8,1	8,3			7,1	7,3	7,2	
Upplýsingastreymi á mínum vinnustað er gott	7,2	8,0	8,4	7,5	8,0	5%	10%	85%	6,5	6,7	6,6
Ég fæ nauðsynlegar upplýsingar sem snerta starf mitt og/eða vinnustað	7,6	9,0	8,7	8,7	8,0	5%	12%	83%	6,9	7,2	7,1
Ég get nálgast nauðsynlegar upplýsingar sem snerta starf mitt ef ég ber mig eftir þeim					8,8	3%	5%	93%	7,9	8,1	7,9
<b>Framkvæði</b>	8,2	8,2	9,2	8,8	8,3			7,7	7,9	7,6	
Ég hef frelsi til að taka sjálfstæðar ákvarðanir í starfi mínu	8,2	8,4	9,1	8,8	8,2	7%	15%	78%	7,8	7,9	7,7
Á mínum vinnustað er starfsfólk hvatt til að sýna frumkvæði	8,1	8,1	9,3	8,9	8,5	2%	12%	85%	7,5	7,9	7,6
<b>Viðurkenning</b>	7,9	7,0	8,7	8,3	7,6			6,7	7,1	6,9	
Starf mitt er metið að verðleikum af yfirmanni mínum og samstarfsfólki	7,9	8,5	9,7	8,3	8,3	10%	5%	85%	7,6	7,9	7,6
Á síðustu mánuðum hefur mér verið hrósað fyrir vel unnin störf	6,9	9,2	8,1	7,6	7,6	17%	10%	73%	7,0	7,3	7,1
Á síðustu 6 mánuðum hefur yfirmaður minn rætt við mig um frammistöðu mína í starfi	5,5	7,2	8,6	6,8	6,8	24%	12%	63%	5,7	6,3	6,1
<b>Stjórnun</b>	8,4	7,9	9,3	8,5	8,3			7,3	7,6	7,5	
Ég ber traust til yfirmanns mín	9,6	8,6	9,6	8,7	8,7	7%	2%	90%	7,7	8,1	8,0
Ég er ánægð/ur með samskiptin við yfirmann minn	9,4	8,4	9,5	8,7	8,7	5%	5%	90%	7,8	8,1	8,0
Yfirmaður minn leysir ágreiningsmál sem upp koma á vinnustaðnum	8,1	7,6	9,1	8,4	8,1	7%	10%	83%	7,2	7,4	7,3
Ég fæ hvatningu frá yfirmanni mínum	7,2	7,3	9,1	8,1	7,6	15%	15%	71%	6,8	7,3	7,1
Mér finnst tekið tillit til skoðana minna og ábendinga um framkvæmd vinnunnar	8,1	8,4	9,2	8,5	8,3	7%	7%	85%	7,2	7,6	7,5
Mínum vinnustað er vel stjórnað	8,1	7,3	9,2	8,6	8,5	5%	7%	88%	7,1	7,4	7,2
<b>Fræðsla og þjálfun</b>	8,3	7,8	8,9	8,5	8,5			7,9	7,8	7,7	
Á síðustu 12 mánuðum hef ég haft tækifæri til sækja námskeið eða fræðslu	8,5	7,8	9,0	8,5	8,4	5%	17%	78%	8,1	7,9	7,8
Sú fræðsla eða þjálfun sem ég hef fengið nýtist vel í starfi	8,1	8,0	8,8	8,5	8,7	2%	10%	88%	7,7	7,8	7,7
<b>Móttaka nýliða</b>	5,9	7,2	8,7	8,7	8,3			6,9	7,2	7,2	
Nýir starfsmenn fá nauðsynlega fræðslu og þjálfun í upphafi starfstíma	5,9	6,2	7,9	8,1	7,8	8%	5%	88%	5,9	6,2	6,3
Á mínum vinnustað er vel tekið á móti nýju starfsfólki	8,3	9,3	9,3	8,8	8,8	3%	5%	93%	7,9	8,1	8,0
<b>Jafrétti og jafnræði</b>	8,6	8,2	9,6	8,9	8,6			7,4	7,8	7,7	
Jafrétti kynja er virt á mínum vinnustað	8,4	8,4	9,7	9,3	8,8	10%	0%	90%	7,6	8,1	8,0
Það er gætt jafnræðis og jafnréttis gagnvart starfsmönnum á mínum vinnustað	8,8	8,0	9,5	8,4	8,3	10%	8%	83%	7,1	7,6	7,5

	Brúarskóli					Grunn	SFS	RVK			
	'08	'09	'11	'13	'15	Ósamála	Hvorki né	Sammála	'15	'15	'15
<b>Ímynd</b>	6,9	7,0	8,8	9,0	9,1				8,0	8,2	8,0
Vinnustaðurinn minn hefur góða ímynd	6,9	7,0	7,9	8,6	8,8	0%	5%	95%	7,7	8,0	7,7
Ég er stolt/ur af vinnustaðnum mínum			9,7	9,5	9,5	0%	2%	98%	8,3	8,4	8,2
<b>Starfsandi</b>	7,9	8,3	9,4	9,0	9,2				7,8	7,9	7,8
Starfsfólk á mínum vinnustað miðlar þekkingu sín á milli	7,6	8,0	9,3	9,0	9,3	0%	0%	100%	7,9	7,9	7,9
Samvinna er góð á mínum vinnustað	8,4	8,5	9,6	9,3	9,1	0%	2%	98%	7,9	8,0	7,9
Það er góður starfsandi á mínum vinnustað	7,8	8,4	9,2	8,8	9,3	0%	0%	100%	7,8	8,0	7,8
<b>Vinnuaðstaða</b>	6,3	6,8	6,7	6,2	7,1				6,9	7,1	7,1
Vinnuaðstaða mín er góð	6,5	6,6	7,2	6,3	6,8	22%	15%	63%	6,9	6,9	6,8
Ég hef aðgang að þeim gögnum og tækjum sem til þarf	6,0	6,9	6,2	6,1	7,4	17%	10%	73%	7,0	7,3	7,3
<b>Sveigjanleiki í starfi</b>	8,2	7,8	8,7	8,6	8,8				7,6	7,8	7,8
Ég hefsveigjanleika til að samræma starf og einkalíf	8,2	7,9	8,3	8,6	8,8	2%	2%	95%	7,6	7,8	7,8
Hjá mér er gott jafnvægi milli starfs og einkalífs		7,6	9,1	8,7	8,8	5%	0%	95%	7,5	7,9	7,7
<b>Vinnuálag</b>	3,7	4,2	4,7	4,5	5,0				3,3	3,7	3,8
Álag í starfi mínu er of mikið þegar á heildina er litið*	4,1	4,6	4,9	4,5	4,8	29%	37%	34%	3,2	3,6	3,8
Vinnuálag mitt hefur aukist á síðustu 12 mánuðum*	3,3	3,8	4,6	4,5	5,3	29%	46%	24%	3,4	3,7	3,8
* Spurning er neikvætt orðuð en niðurstöðu hefur verið snúð við þannig að hærri einkunn er jákvæðari niðurstaða.											
<b>Starfsmannastöðugleiki</b>	6,0	7,0	7,9	7,6	7,8				6,7	6,5	6,5
Ég sé mig áfram í starfi á mínum vinnustað / sviði eftir 2 ár	6,0	6,6	8,1	7,3	8,0	8%	13%	80%	6,9	6,6	6,5
Ég hugsa oft um að hætta í núverandi starfi*		7,3	7,8	7,8	7,6	71%	17%	12%	6,5	6,5	6,4
* Spurning er neikvætt orðuð en niðurstöðu hefur verið snúð við þannig að hærri einkunn er jákvæðari niðurstaða.											
<b>Starfsöryggi</b>	7,4	7,4	7,7	7,4	8,2				7,7	7,7	7,5
Ég tel mig búa við starfsöryggi	7,4	7,4	8,0	7,6	8,5	2%	10%	88%	7,9	8,0	7,8
Framtíð starfs míns er trygg			7,3	7,2	7,9	2%	22%	76%	7,4	7,4	7,2
<b>Starfsþróun</b>											
Hefur þú fengið tækifæri til starfsþróunar og/eða símenntunar á síðustu 12 mánuðum?			96%	82%	87%	Ógagnlegt	Hvorki né	Gagnlegt	82%	74%	71%
Hefur þú farið í starfsþróunarsamtal (starfsmannasamtal) á síðustu 12 til 15 mánuðum?	71%	73%	72%	87%	83%				70%	65%	59%
Hversu gagnlegt var starfsþróunarsamtalið?	6,7	6,6	6,9	7,3	7,2	6%	27%	67%	5,8	6,4	6,3
<b>Áreitni og einelti</b>											
Hefur þú orðið fyrir áreitni frá samstarfsfólki á síðustu 12 mánuðum?	18%	15%	7%	3%	5%				9%	9%	10%
Hefur þú orðið fyrir einelti frá samstarfsfólki á síðustu 12 mánuðum?	0%	4%	0%	3%	3%				3%	4%	4%
Hefur þú orðið fyrir áreitni frá þjónustuþegum á síðustu 12 mánuðum?	82%	42%	41%	26%	18%				16%	12%	17%
Hefur þú orðið fyrir einelti frá þjónustuþegum á síðustu 12 mánuðum?	0%	4%	0%	3%	0%				1%	1%	2%
<b>Aukaspurningar SFS</b>											
Hefur þú farið á skyndihjálparnámskeið á s.l. 24 mánuðum?					78%				50%	49%	
Ég fæ endurgjöf á störf mín frá yfirmanni mínum			12%	83%	6,7				5,7	6,2	
Endurgjöf frá yfirmanni mínum hefur haft jákvæð áhrif á starfshætti mína			13%	87%	8,0				7,2	7,5	
Hversu stóran hluta vinnutímans vinnur þú að verkefnum (teymisvinnu) með samstarfsfólki?	83%				6,4				4,4	4,6	
Það leiðir oftast til betri árangurs að vinna að verkefnum með öðrum					8,6	0%	100%	0%	7,8	7,9	





