



capacent
GALLUP

ÍTR
Skrifstofa ÍTR
Janúar - febrúar 2008

Vinnustaðargreining Gallup

Náum árangri

Tilgangur vinnustaðargreininga

Vinnustaðargreining er umbótataeki sem segir hvernig ykkur er að ganga og hvað þið gætuð hugsanlega gert betur. Vinnustaðargreining er upphaf á breytingaferli. Gerir ykkur kleift að:

- Bregðast við áskorunum
- Halda í styrkleika
- Þekkja kröfur, þarfir og væntingar starfsfólksins
- Vekja til vitundar og hvetja til umræðu

Framkvæmd

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	ÍTR
Tilgangur	Vinnustaðargreiningar eru umbótatæki og eru framkvæmdar til að gera stjórnendum og starfsmönnum kleift að vinna að umbótum í innra umhverfi fyrirtækisins, svo sem á stjórnun, þjónustu, ferlum, og samskiptum og samvinnu starfsmanna
Markmið	Að kanna styrkleika og áskoranir í innra umhverfi ÍTR
Framkvæmdatími	Janúar - febrúar 2008
Aðferð	Netkönnun
Þátttakendur	Starfsmenn ÍTR
Verknúmer	4017283

Svarhlutfall	Svör	Fjöldi	Svarhlutfall
ÍTR heild	558	661	84%
Önnur starfsemi	41	58	71%
Skrifstofa ÍTR	22	22	100%

Reykjavík, 27. mars 2008

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Hildur Jóna Bergþórsdóttir
Tómas Bjarnason
Kolbrún Jónsdóttir
Sigrún Lind Heimisdóttir
Berglind Aradóttir
Elísabet Stefánsdóttir

Niðurstöður – þrjú samanburðarbil

Öllum spurningunum í könnuninni er svarað á fimm-punkta kvarða (1-5), þar sem starfsmenn geta eftir atvikum verið mjög sammála, frekar sammála, hvorki né, frekar ósammála eða mjög ósammála.

Í ljósi áratuga rannsókna Gallup í Bandaríkjunum er meðaltalinu skipt í þrennt eftir því hversu ánægt eða óánægt starfsfólk er með atriðið sem spurt er um.

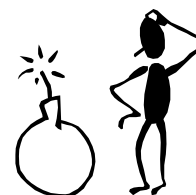
Hærri einkunn gefur til kynna jákvæðari afstöðu.

Einkunn getur verið á **styrkleikabili (4,20-5,00)**, **starfshæfu bili (3,70-4,19)** eða **aðgerðabili (1,00-3,69)** allt eftir því hversu ánægt eða óánægt starfsfólk er með viðkomandi þætti.

Þegar fullyrðingar í rannsókninni mælast á aðgerðabili eru líkur á að sá þáttur í starfsemi fyrirtækisins hafi letjandi áhrif á þjónustuvilja, framleiðni og starfsánægju starfsfólks. Þegar fullyrðingar mælast á starfshæfu bili hvetur viðkomandi þáttur hvorki né letur starfsfólkið við dagleg störf þess. Á hinn bóginn eru miklar líkur á að fullyrðing sem mælist á styrkleikabili hafi hvetjandi áhrif á frammistöðu starfsmanna.

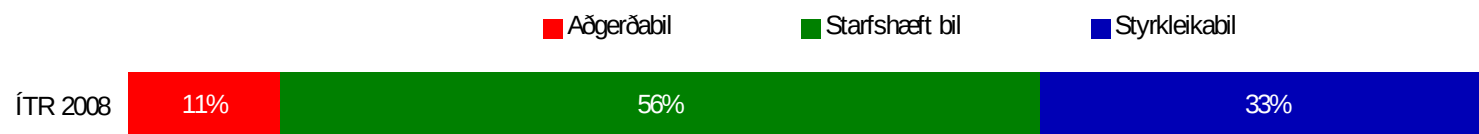
Niðurstöðum skipt í þrjú svæði:

- Styrkleikabil 4.20 - 5.00
- Starfshæft bil 3.70 - 4.19
- Aðgerðabil 1.00 - 3.69



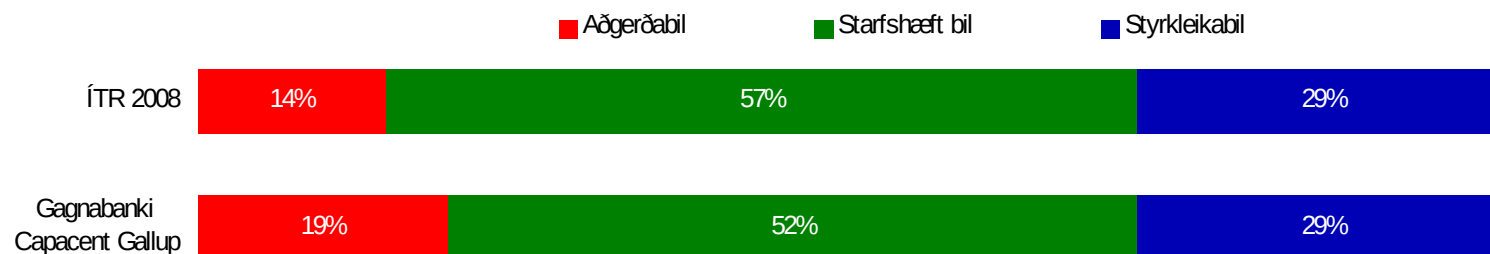
Heildaryfirlit

	Aðgerðabil	Starfshæft bil	Styrkleikabil	Samtals
ÍTR 2008	4	20	12	36

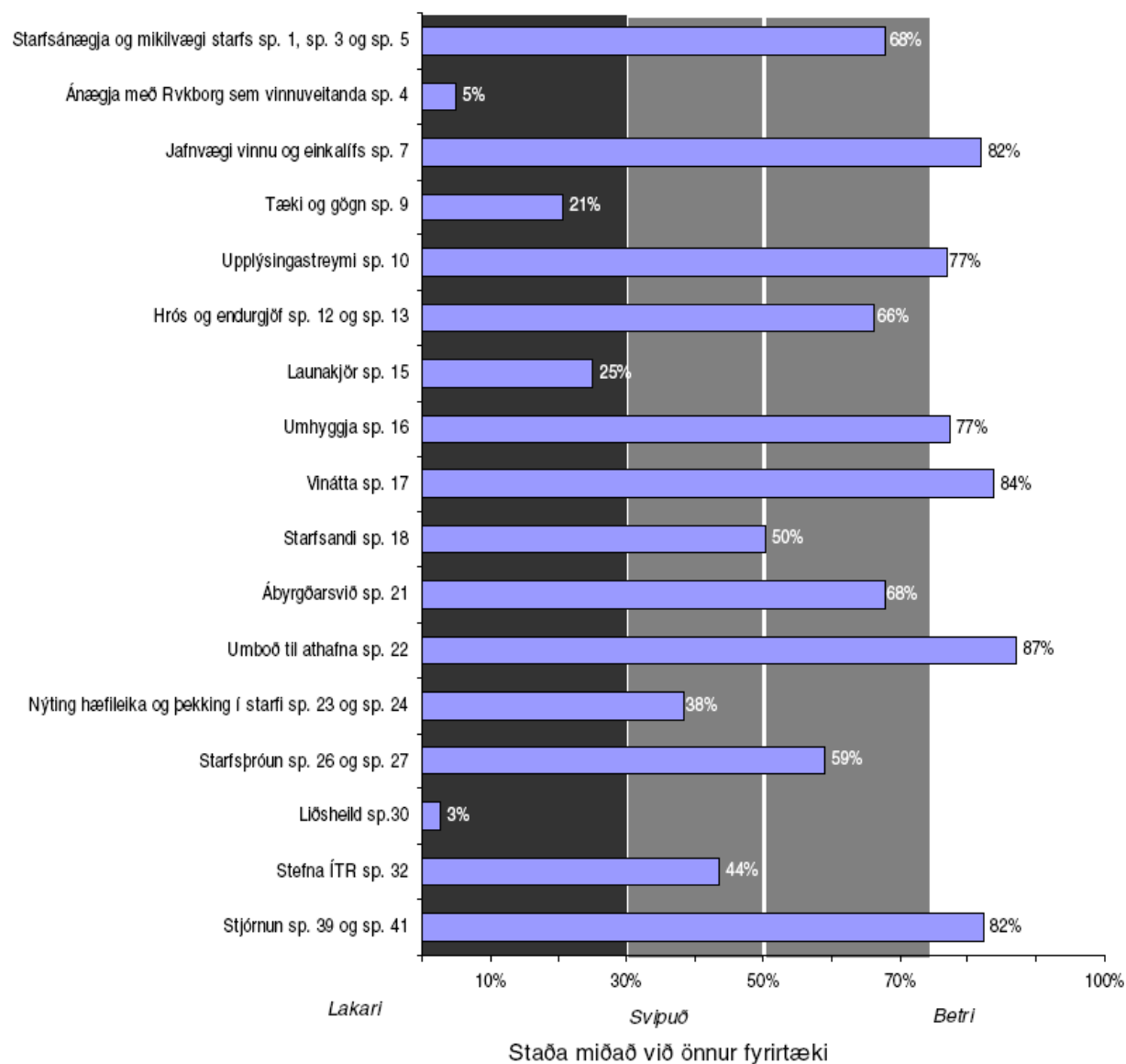


Samanburður ÍTR í heild við gagnabankann

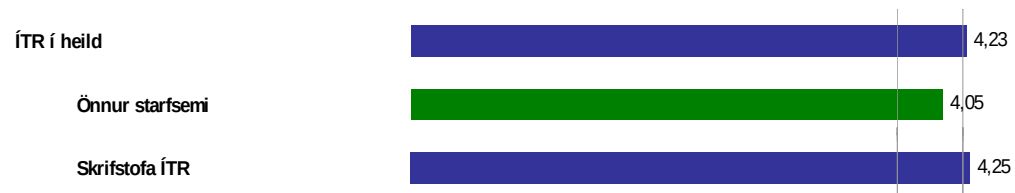
	Aðgerðabil	Starfshæft bil	Styrkleikabil	Samtals
ÍTR 2008	3	12	6	21
Gagnabanki Capacent Gallup	4	11	6	21
Samanburður á ÍTR í heild og öðrum fyrirtækjum í gagnabanka Capacent Gallup				



Samanburður við Gagnabanka Capacent: Hlutfallsleg staða ÍTR í heild



Hollusta



Í „hollustu“ er tekið meðaltal af sp. 1,2,3 og 5.

Sp. 1 Á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu.

Sp. 2 Ég er stolt(ur) af starfi mínu.

Sp. 3 Á heildina litið er ég ánægð(ur) með vinnustaðinn minn.

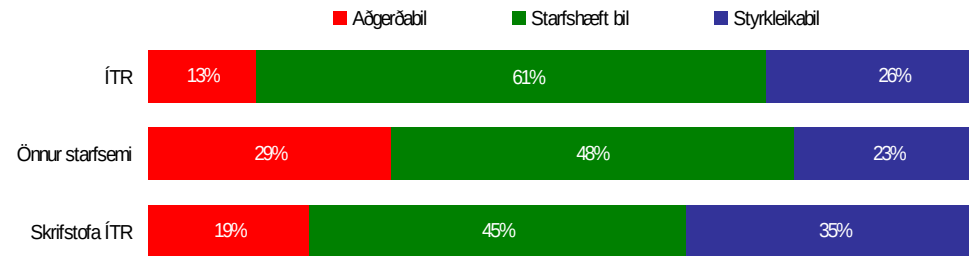
Sp. 5 Mér finnst hlutverk og starfsemi ÍTR gefa til kynna að starf mitt sé mikilvægt.

Innri samanburður – fullyrðingar á samanburðarbilum Gallup

	Aðgerðabil	Starfshæft bil	Styrkleikabil	Samtals
ÍTR	4	19	8	31
Önnur starfsemi	9	15	7	31
Skrifstofa ÍTR	6	14	11	31

Fullyrðingum um yfirmenn er sleppt í innri samanburði, en er að finna í sér skýrslu.

Innri samanburður



Fimm hæstu og lægstu meðaltöl – Skrifstofa ÍTR

Fimm hæstu einkunnimar - Skrifstofa ÍTR

Sp. 29 Ég legg mikið á mig til að koma til móts við viðskiptavini/skjólstæðinga mína.



Sp. 33 ÍTR leggur metnað sinn í að byggja upp góðan vinnustað.



Sp. 9 Ég hef þau tæki og gögn sem nauðsynleg eru til að sinna starfi mínu vel.



Sp. 35 Þegar á heildina er litið, hversu góð eða slæm eru samskipti þín við starfsfólk aðalskrifstofu ÍTR.



Sp. 32 ÍTR hefur skýra framtíðarsýn.



Fimm lægstu einkunnimar - Skrifstofa ÍTR

Sp. 13 Á sl. sex mánuðum hefur yfirmaður minn rætt við mig um hvernig ég stend mig í starfi.



Sp. 31 Starfsfólk á mínum vinnustað vinnur sem ein heild.



Sp. 36 Reykjavíkurborg hefur skýra framtíðarsýn varðandi frítímastarf.



Sp. 26 Einhver í vinnunni hvetur mig til að þróast í starfi.



Sp. 12 Ég hef fengið hrós eða viðurkenningu fyrir vel unnin störf á síðustu vikum.



Fullyrðingum um yfirmenn er sleppt í þessu yfirliti.

Kjarnaspurningar – Mögulegur ávinningur af umbótum!

Búðir 3:
Get ég
þróast?

Búðir 2:
Á ég heima
hér?

Búðir 1:
Hvert er framlag mitt?

Grunnbúðir:
Hvað fæ ég?

Kjarnaspurningarnar
spá fyrir um:

Ánægja
viðskiptavina

Framleiðni

Skilvirkni

Starfsmanna-
velta

Að "virkja" starfsmenn má líkja við fjallgöngu!

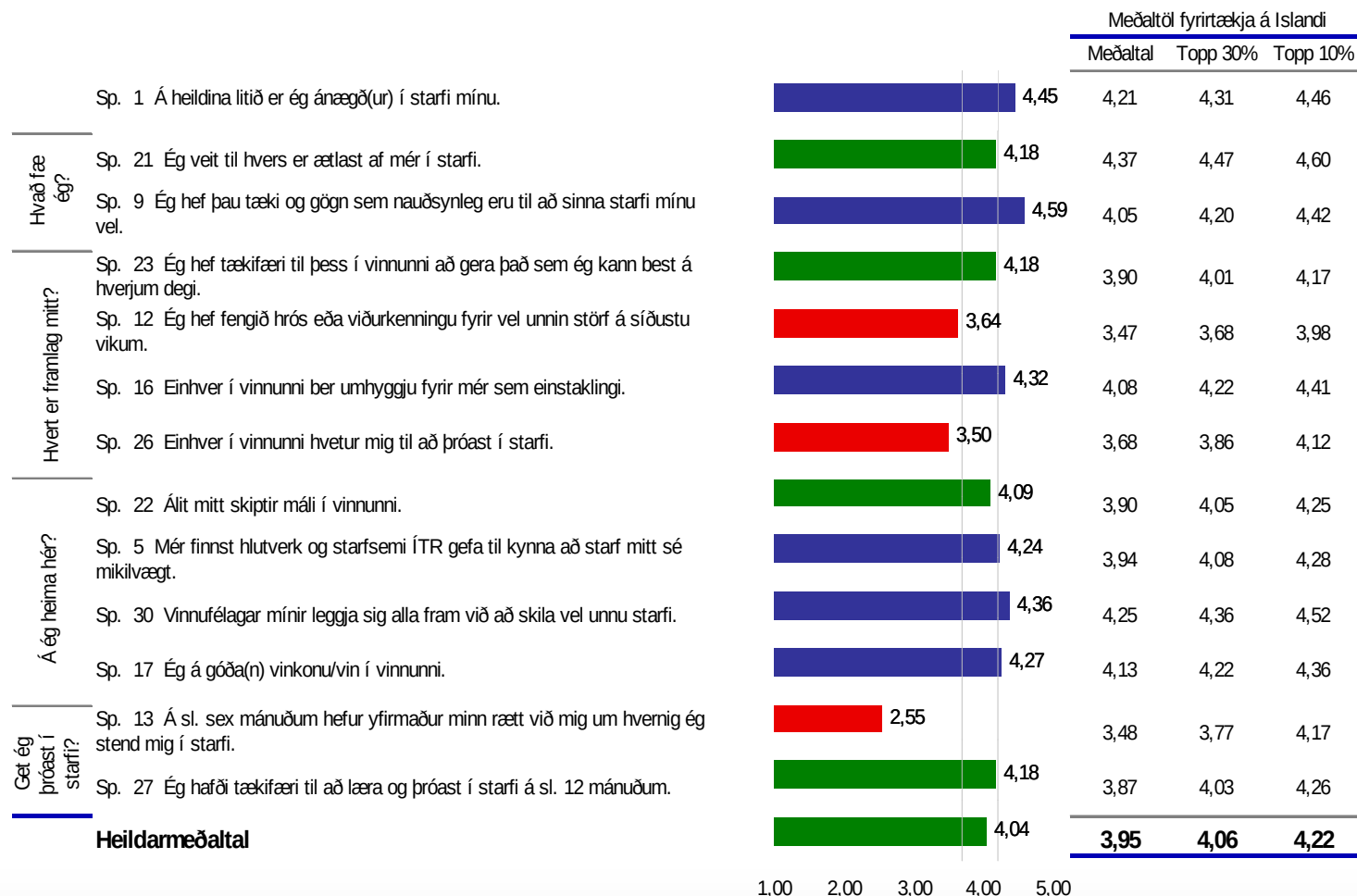
12. Fékk ég tækifæri til að læra og þróast á sl. 12 mánuðum?
11. Hefur verið rætt við mig um frammistöðu mína á síðustu sex mánuðum?

10. Á ég góðan vin eða vinkonu í vinnunni?
9. Leggja vinnufélagar mínir sig alla fram um að skila vel unnu verki?
8. Finnst mér hlutverk og starfsemi fyrirtækisins gefa til kynna að starf mitt sé mikilvægt?
7. Skiptir álit mitt máli í vinnunni?

6. Hvetur einhver í vinnunni mig til að þróast?
5. Ber einhver í vinnunni umhyggju fyrir mér sem einstaklingi?
4. Hef ég fengið hrós eða viðurkenningu fyrir vel unnin störf á síðustu vikum?
3. Hef ég tækifæri til að gera það sem ég kann best á hverju degi?

2. Hef ég þau tæki og gögn sem ég þarf til að vinna starf mitt vel?
1. Veit ég til hvers er ætlast af mér í vinnunni?

Kjarnaspurningar Gallup – Skrifstofa ÍTR



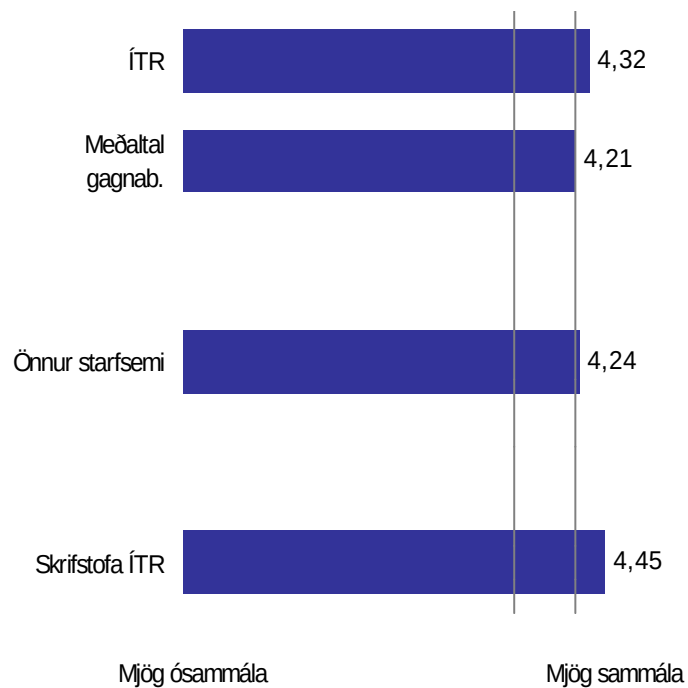
Kjarnaspurningar Gallup

Frávik Skrifstofu ÍTR frá Annari starfsemi í heild



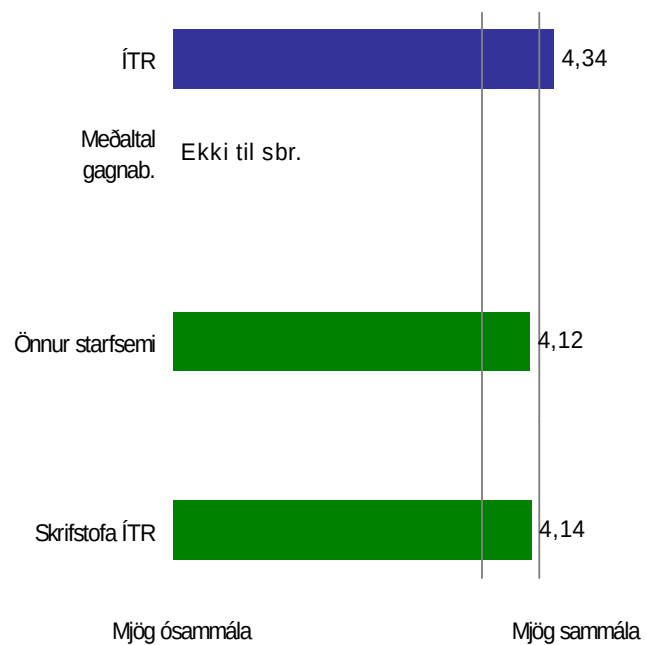
Starfsánægja og afstaða gagnvart starfinu

Sp. 1 Á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu.



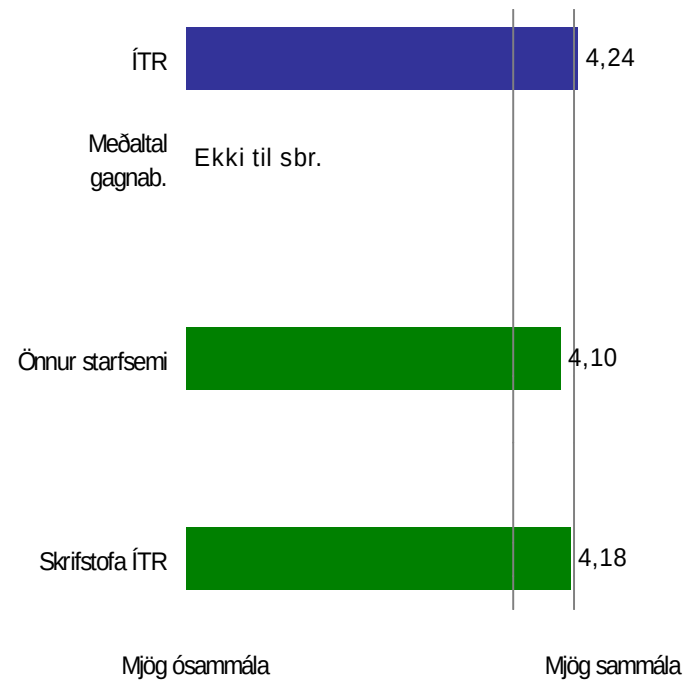
Starfsánægja og afstaða gagnvart starfinu

Sp. 2 Ég er stolt(ur) af starfi mínu.



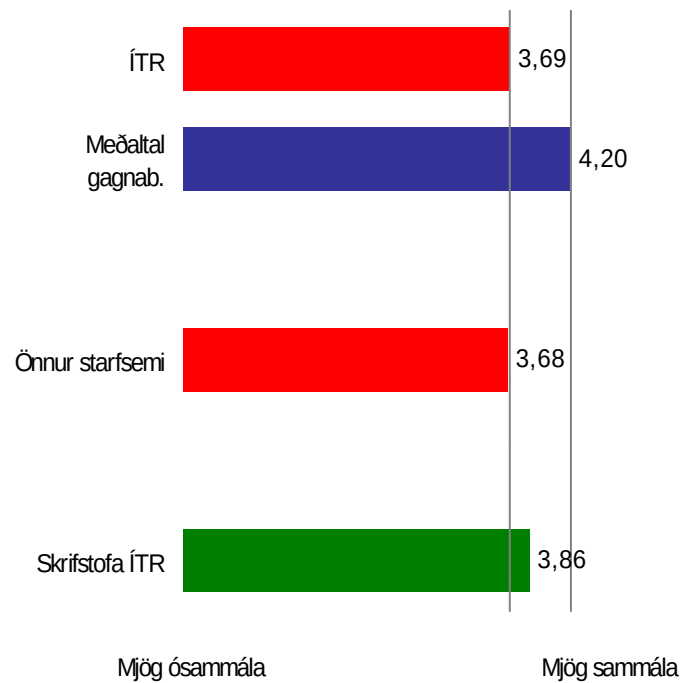
Afstaða gagnvart vinnuveitanda og starfsvettvangi

Sp. 3 Á heildina litið er ég ánægð(ur) með vinnustaðinn minn.



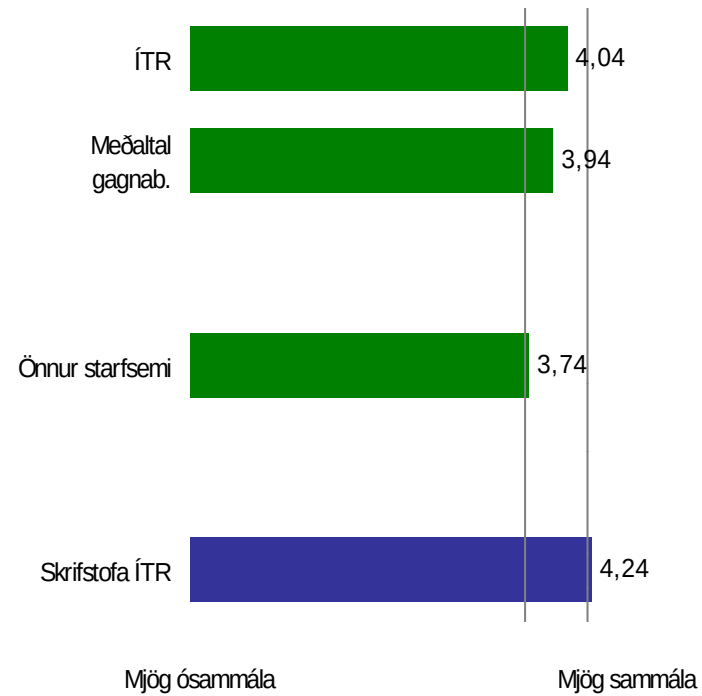
Afstaða gagnvart vinnuveitanda og starfsvettvangi

Sp. 4 Á heildina litið er ég ánægð(ur) með Reykjavíkurborg sem vinnuveitanda.



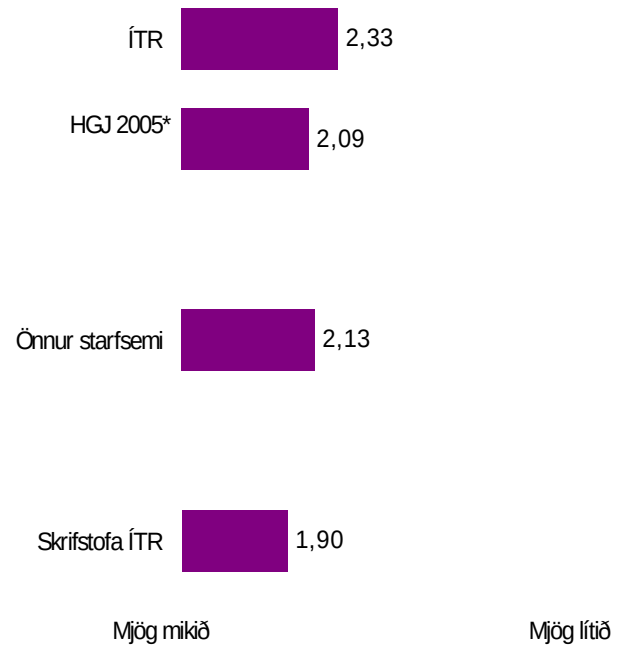
Afstaða gagnvart vinnuveitanda og starfsvettvangi

Sp. 5 Mér finnst hlutverk og starfsemi ÍTR gefa til kynna að starf mitt sé mikilvægt.



Vinnuálag og jafnvægi vinnu og einkalífs

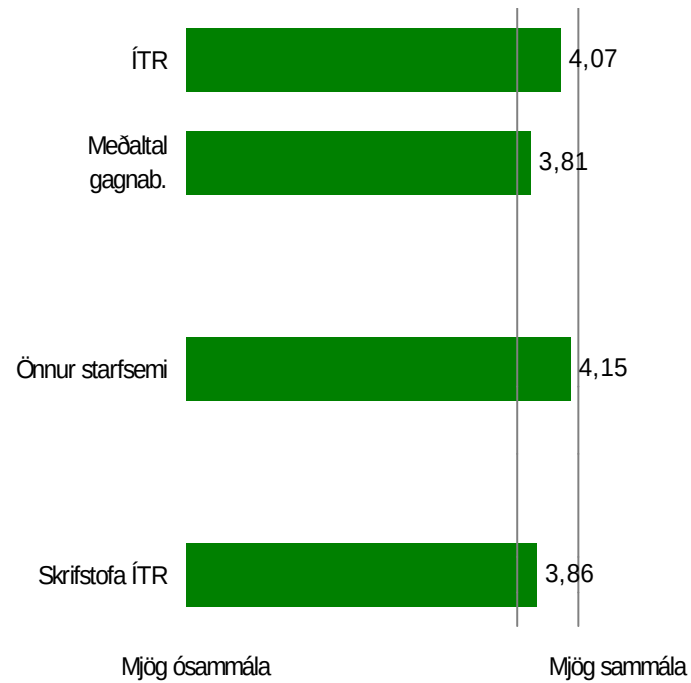
Sp. 6 Hversu mikið eða lítið er vinnuálag þitt?



*Könnun gerð af Gallup fyrir Hið gullna jafnvægi,
sjá nánar á www.hgj.is

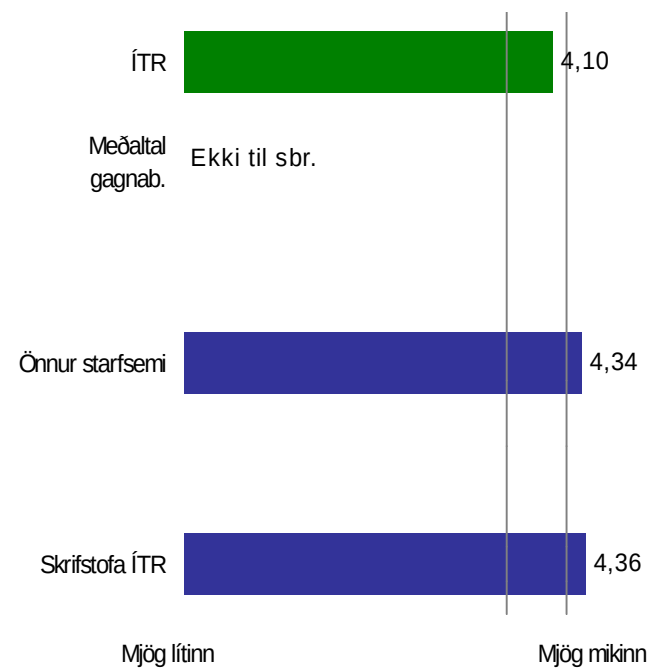
Vinnuálag og jafnvægi vinnu og einkalífs

Sp. 7 Mér finnst gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs hjá mér.



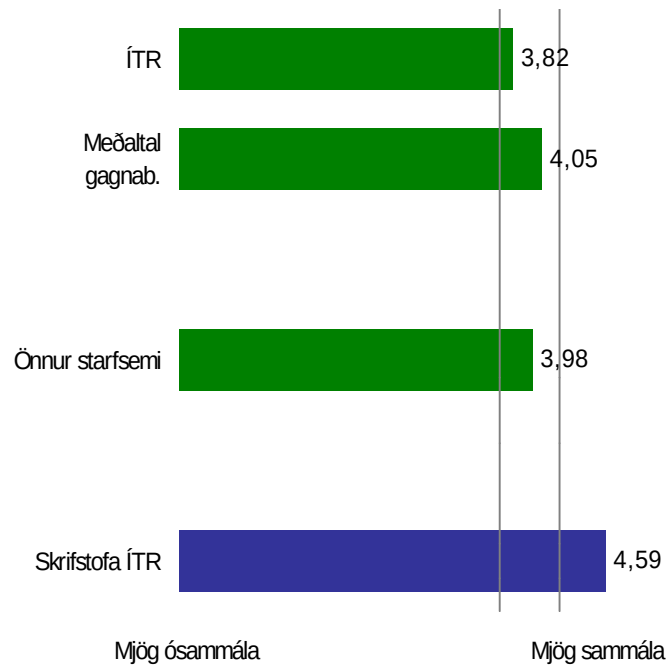
Sveigjanleiki

Sp. 8 Hversu mikinn eða lítinn sveigjanleika finnst þér þú hafa í starfi þínu þegar á heildina er litið?



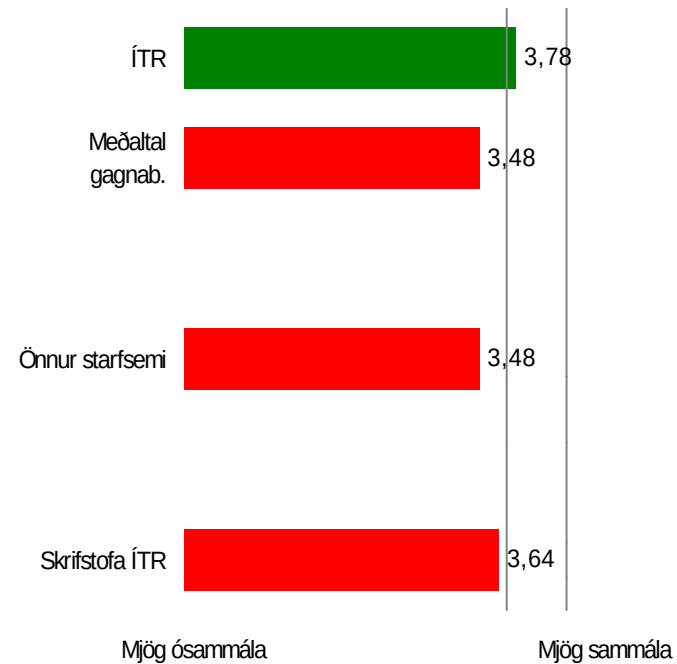
Aðbúnaður og upplýsingastreymi

Sp. 9 Ég hef þau tæki og gögn sem nauðsynleg eru til að sinna starfi mínu vel.



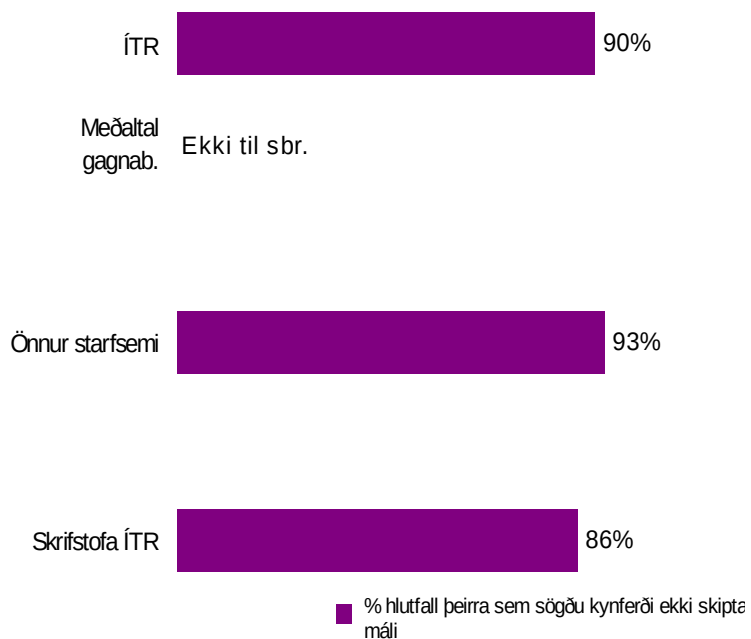
Aðbúnaður og upplýsingastreymi

Sp. 10 Ég fæ fullnægjandi upplýsingar um mikilvæga atburði og breytingar innan míns vinnustaðar.



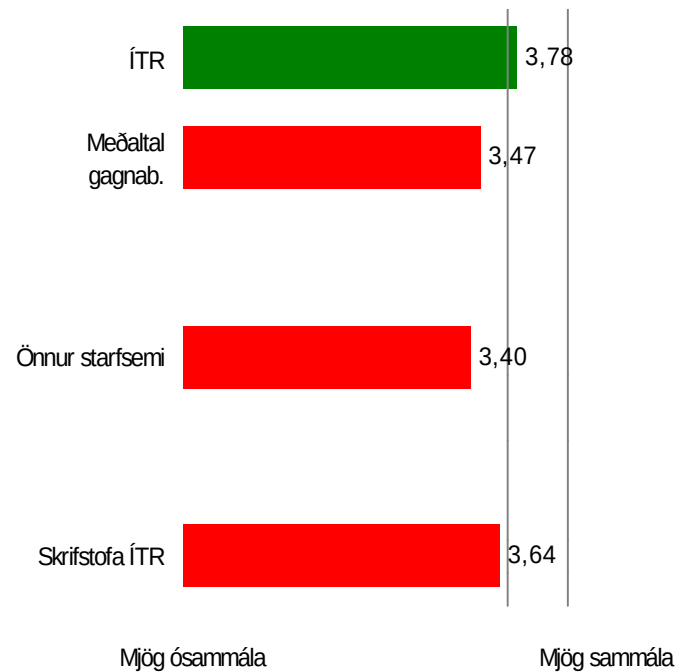
Jafnrétti

Sp. 11 Telur þú að kynferði þitt sé þér til hindrunar, til framdráttar eða skipti ekki máli varðandi starfsframa þinn hjá ÍTR



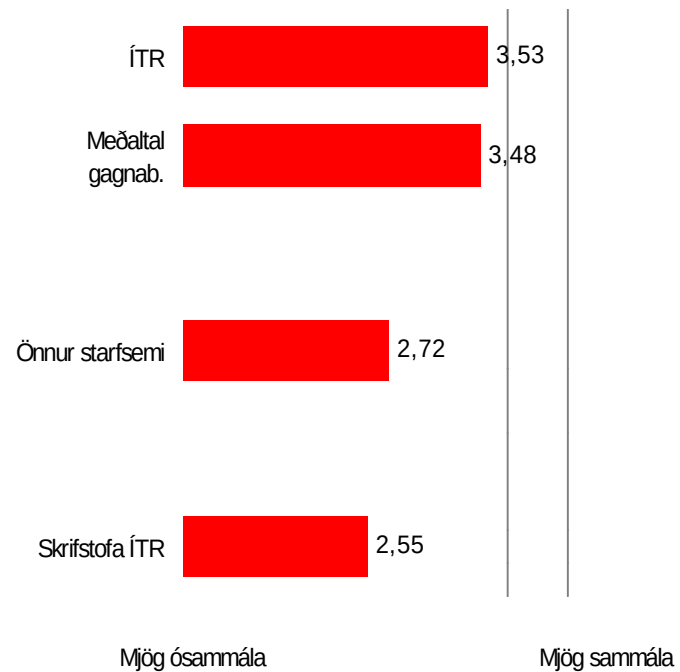
Hrós og endurgjöf

Sp. 12 Ég hef fengið hrós eða viðurkenningu fyrir vel unnin störf á síðustu vikum.



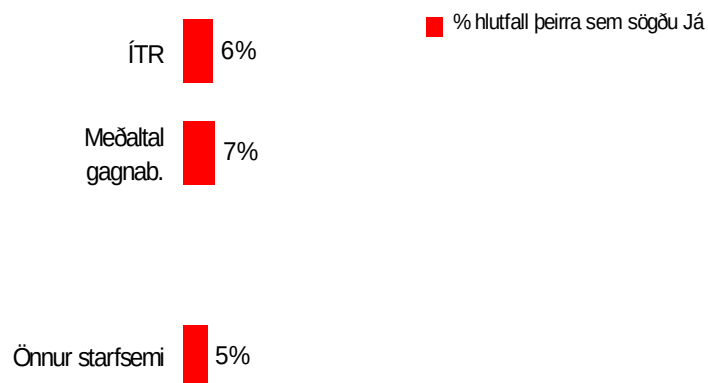
Hrós og endurgjöf

Sp. 13 Á sl. sex mánuðum hefur yfirmaður minn rætt við mig um hvernig ég stend mig í starfi.



Einelti

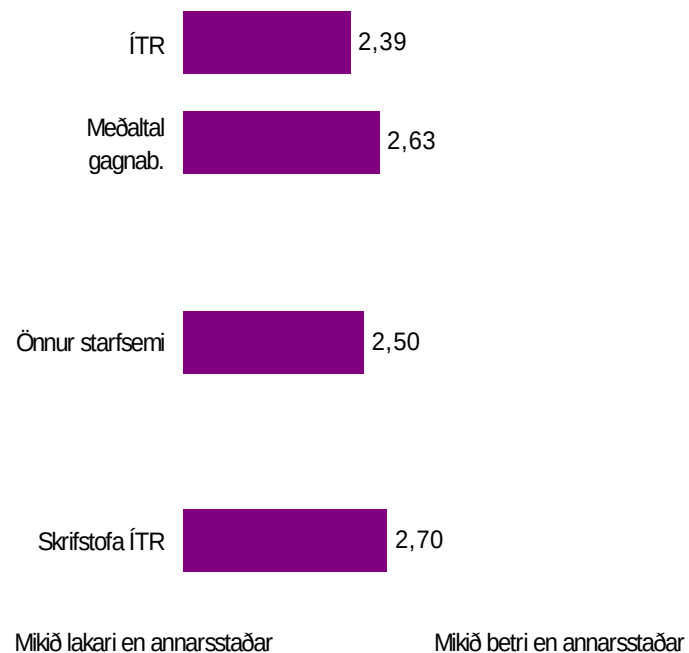
Sp. 14 Hefur þú orðið fyrir einelti* af hendi samstarfsfólks á sl.
3 mánuðum?



*Einelti er lítilsvirðandi eða særandi framkoma sem þú verður endurtekið fyrir frá öðrum einstaklingi eða hópi einstaklinga innan vinnustaðarins.

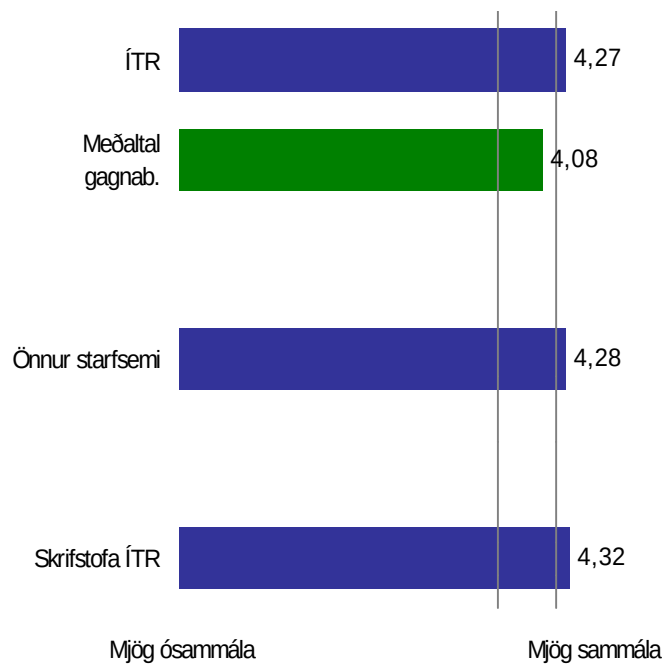
Launakjör

Sp. 15 Í samanburði við sambærileg störf og vinnutíma hjá öðrum fyrirtækjum/stofnunum tel ég að launakjör mín séu:



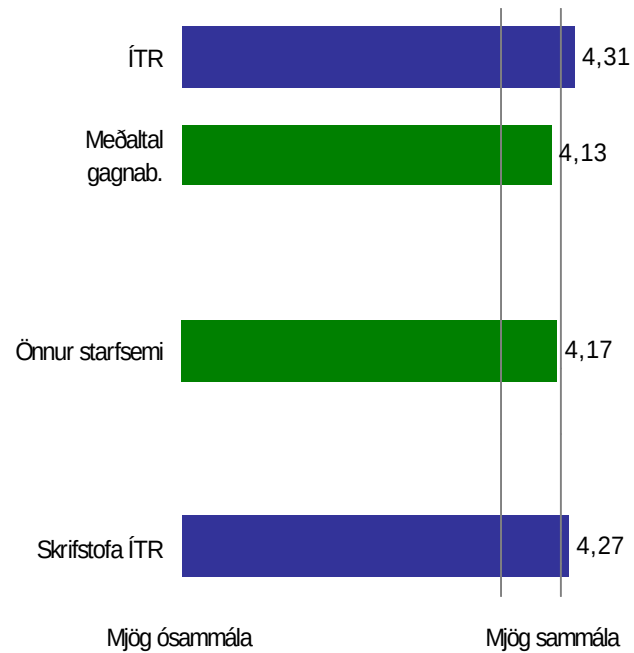
Starfsandi, virðing og stuðningur í starfi

Sp. 16 Einnhver í vinnunni ber umhyggju fyrir mér sem einstaklingi.



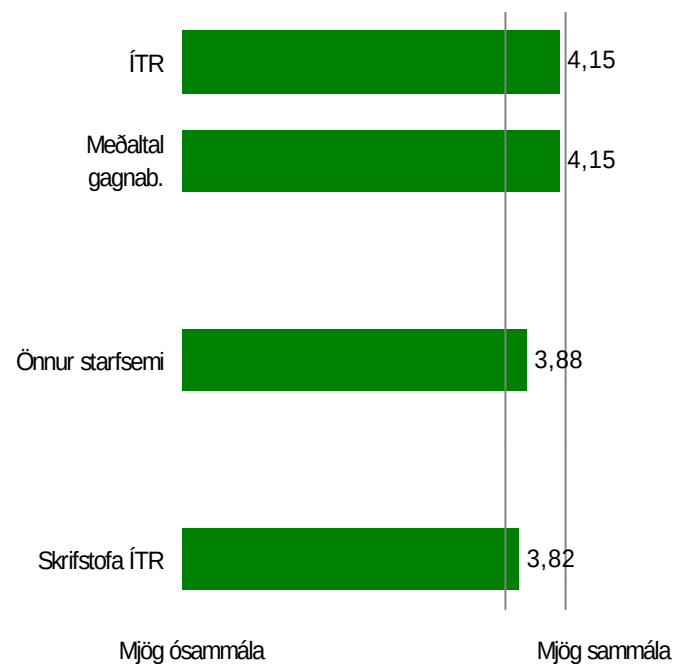
Starfsandi, virðing og stuðningur í starfi

Sp. 17 Ég á góða(n) vinkonu/vin í vinnunni.



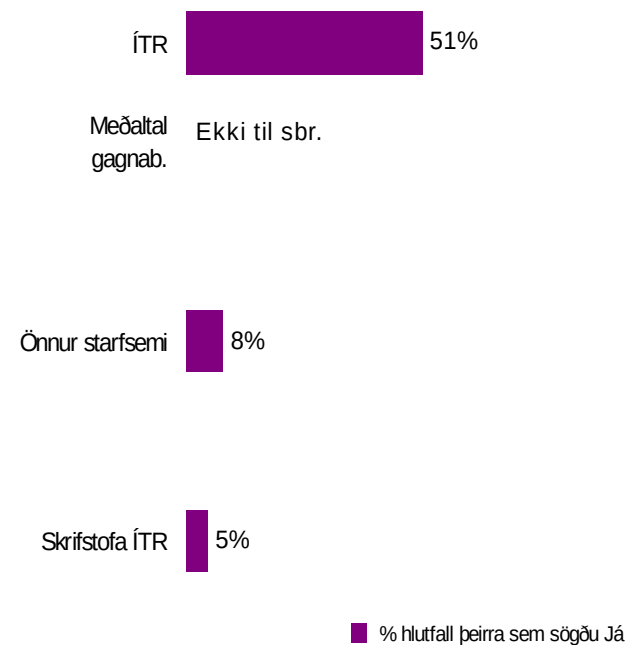
Starfsandi, virðing og stuðningur í starfi

Sp. 18 Mér finnst góður starfsandi á mínum vinnustað.



Starfsmannasamtal

Sp. 19 Hefur þú farið í starfsmannasamtal á síðastliðnum 12 mánuðum?



Starfsmannasamtal

Sp. 20 Ef já, hversu gagnlegt fannst þér starfsmannasamtalið?



Önnur starfsemi Of fáir

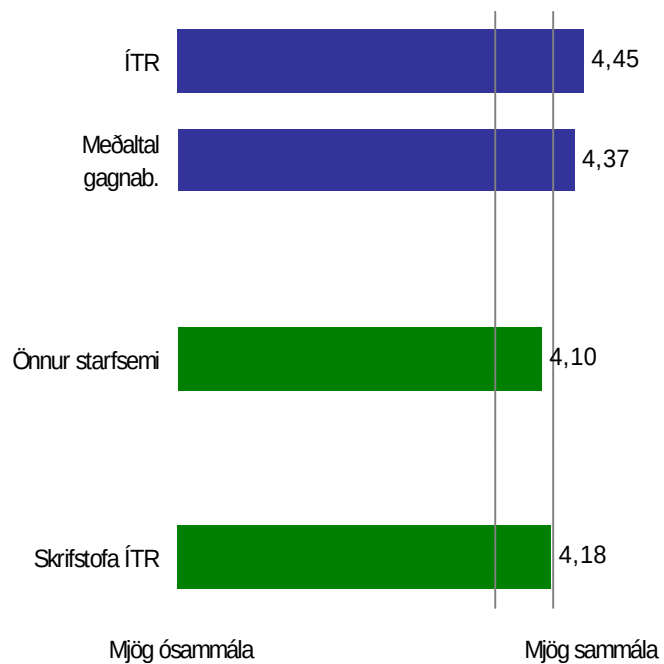
Skrifstofa ÍTR Of fáir

Alls ekki gagnlegt

Mjög gagnlegt

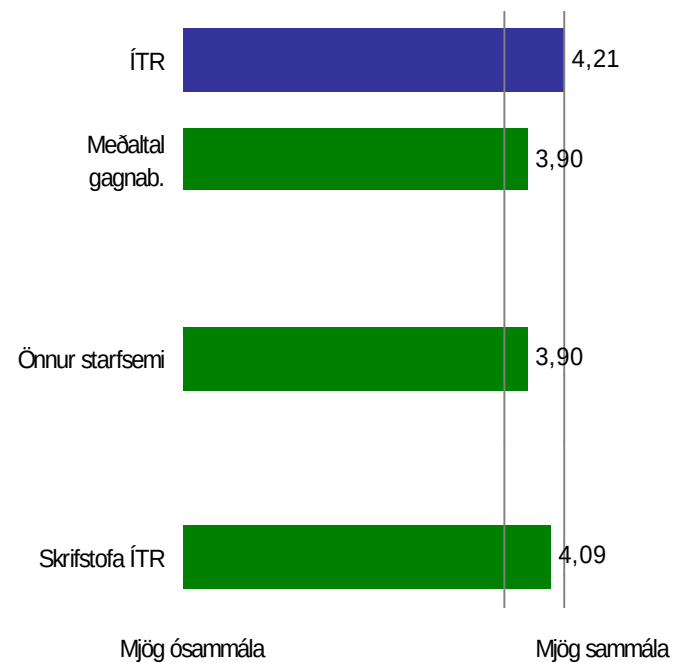
Ábyrgðarsvið

Sp. 21 Ég veit til hvers er ætlast af mér í starfi.



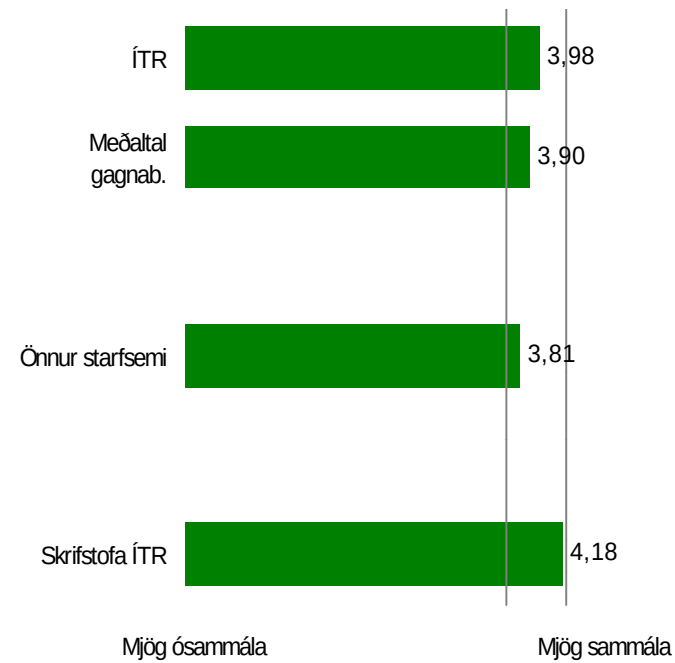
Umboð til athafna

Sp. 22 Álit mitt skiptir máli í vinnunni.



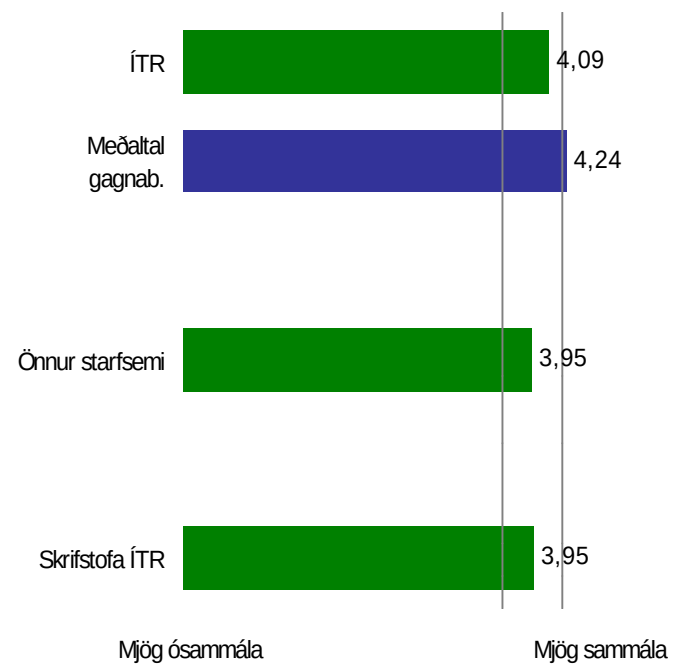
Hæfileikar og þekking í starfi

Sp. 23 Ég hef tækifæri til þess í vinnunni að gera það sem ég kann best á hverjum degi.



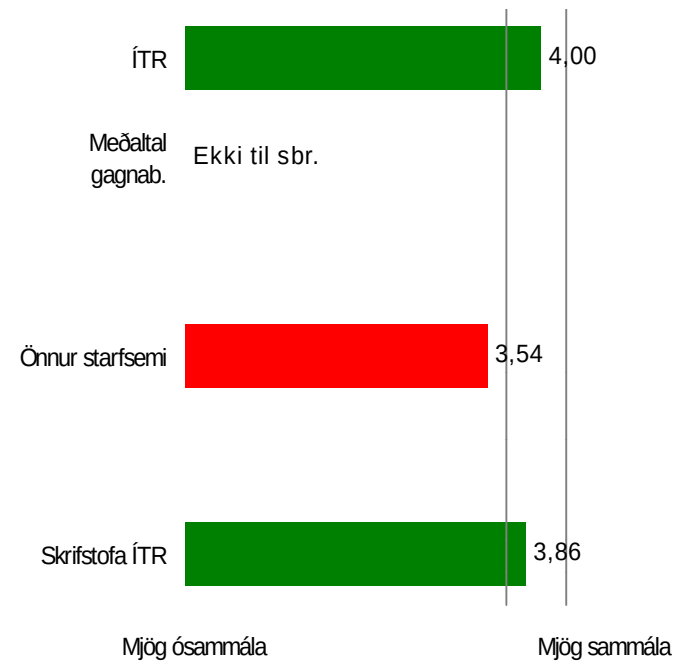
Hæfileikar og þekking í starfi

Sp. 24 Þekking mín og hæfileikar nýtast mjög vel í starfi mínu.



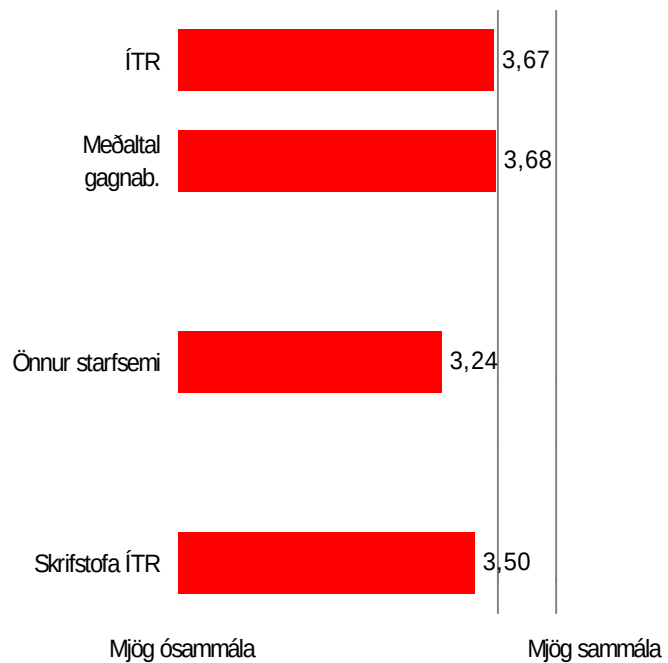
Fagleg ákvarðanataka

Sp. 25 Ákvarðanir eru teknar út frá faglegum forsendum á mínum vinnustað.



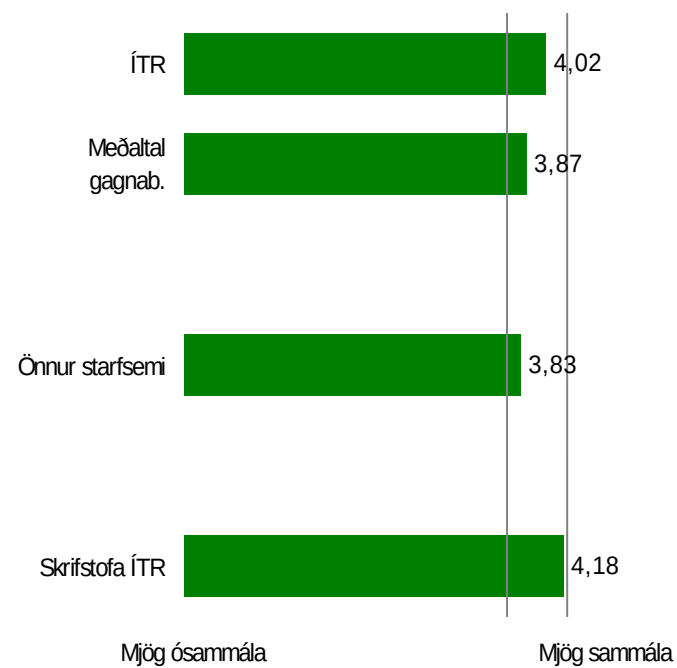
Starfsþróun, þjálfun og fræðsla

Sp. 26 Einhver í vinnunni hvetur mig til að þróast í starfi.



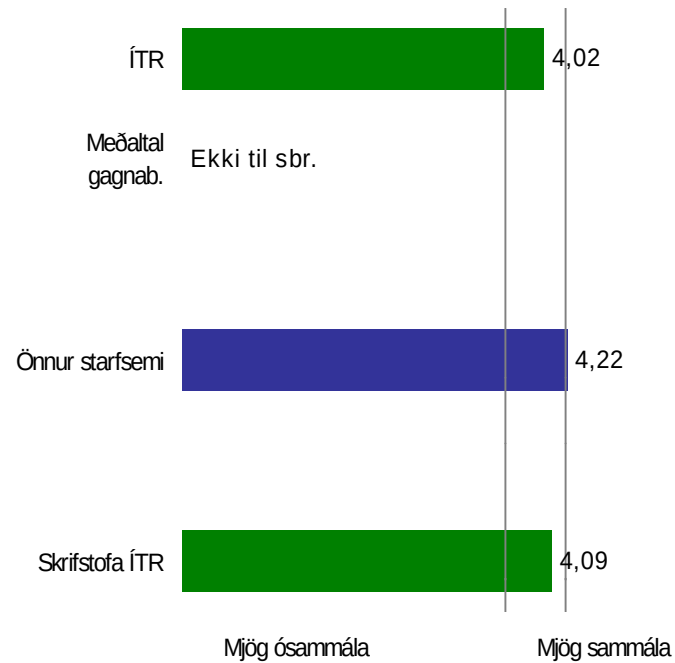
Starfsþróun, þjálfun og fræðsla

Sp. 27 Ég hefði tækifæri til að læra og þróast í starfi á sl. 12 mánuðum.



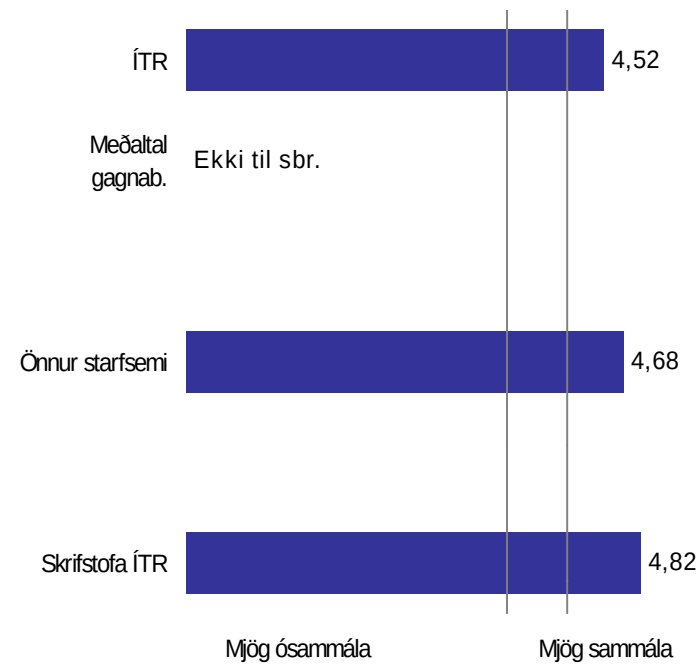
Þátttaka og frumkvæði

Sp. 28 Ég býðst oft til að vinna verk sem eru ekki endilega í mínum verkahring.



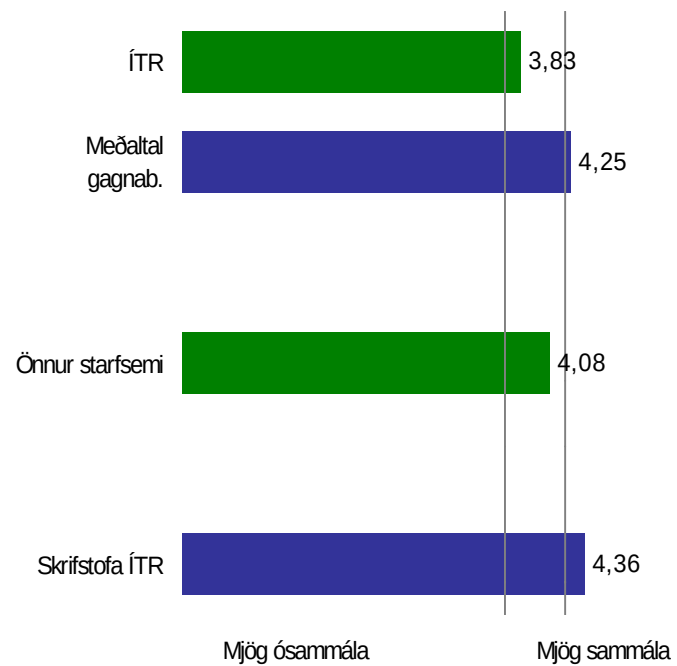
Þátttaka og frumkvæði

Sp. 29 Ég legg mikið á mig til að koma til móts við viðskiptavini/skjólstæðinga mína.



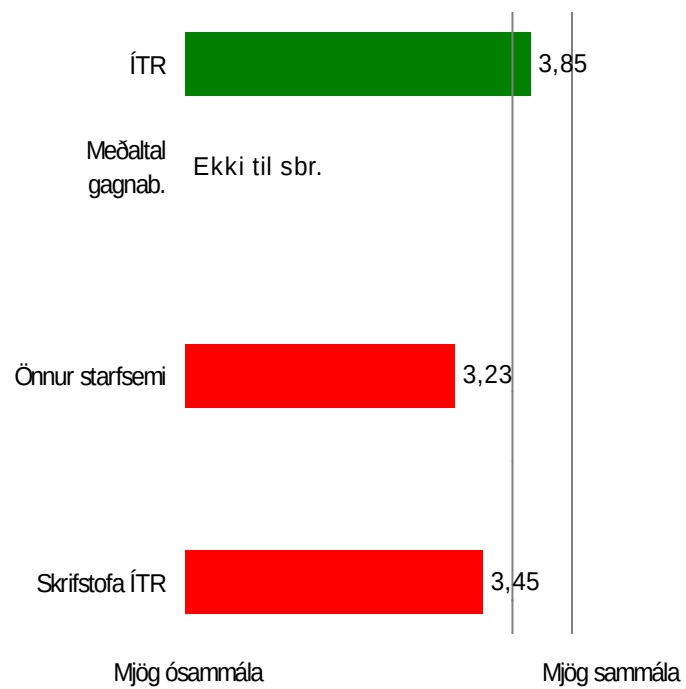
Liðsheild og samvinna

Sp. 30 Vinnufélagar mínir leggja sig alla fram við að skila vel unnu starfi.



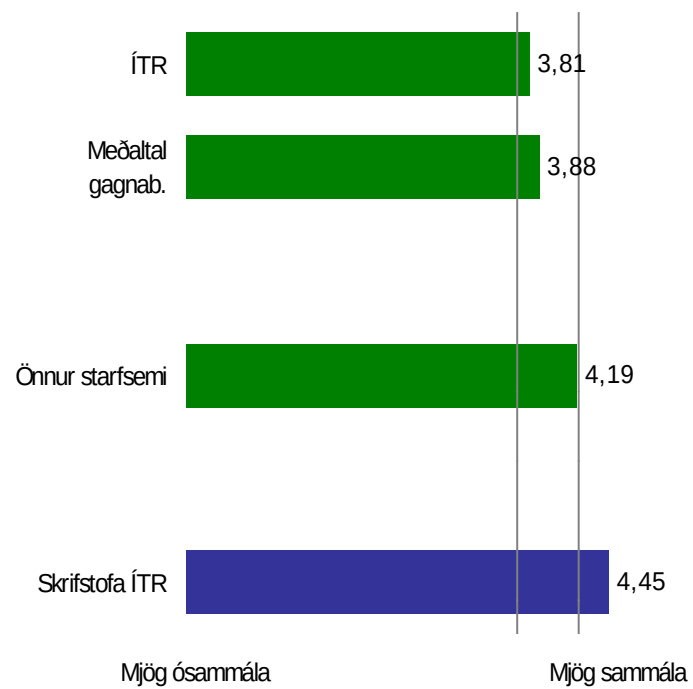
Liðsheild og samvinna

Sp. 31 Starfsfólk á mínum vinnustað vinnur sem ein heild.



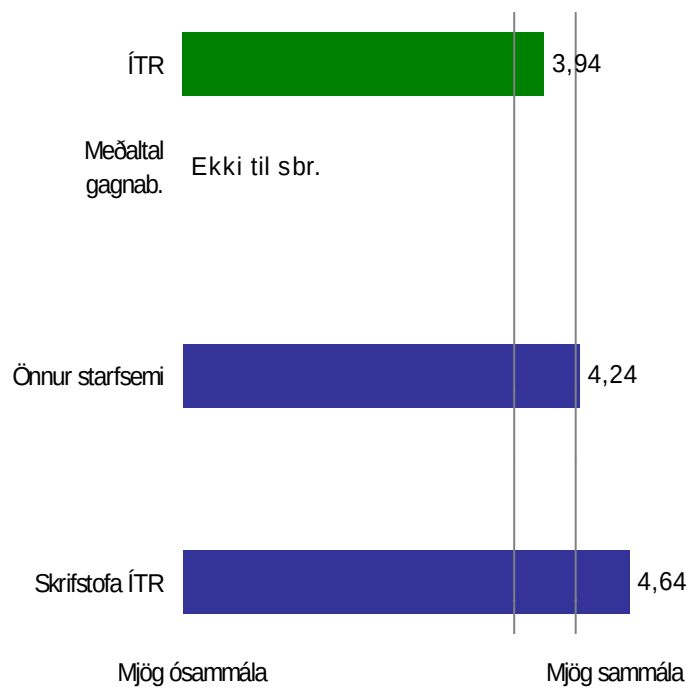
Stefna ÍTR

Sp. 32 ÍTR hefur skýra framtíðarsýn.



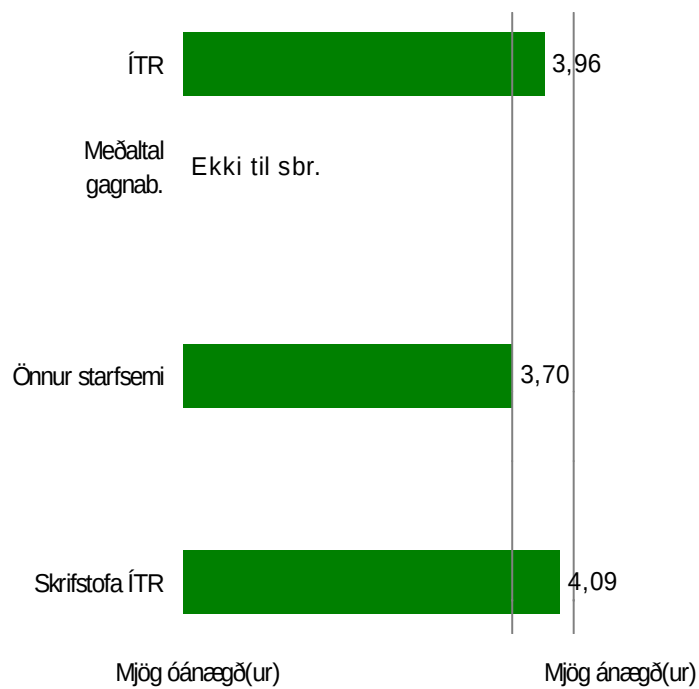
Stefna ÍTR

Sp. 33 ÍTR leggur metnað sinn í að byggja upp góðan vinnustað.



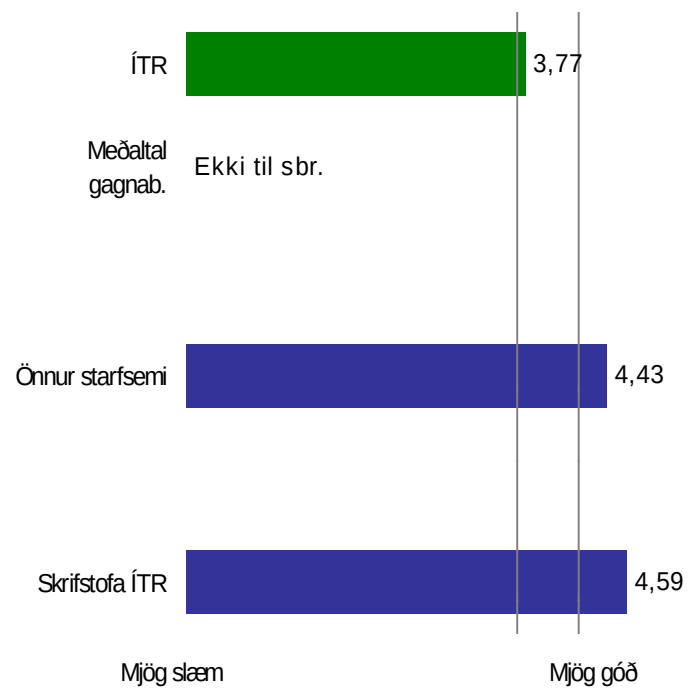
Stefna ÍTR

Sp. 34 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með markmið og stefnu þíns vinnustaðar?



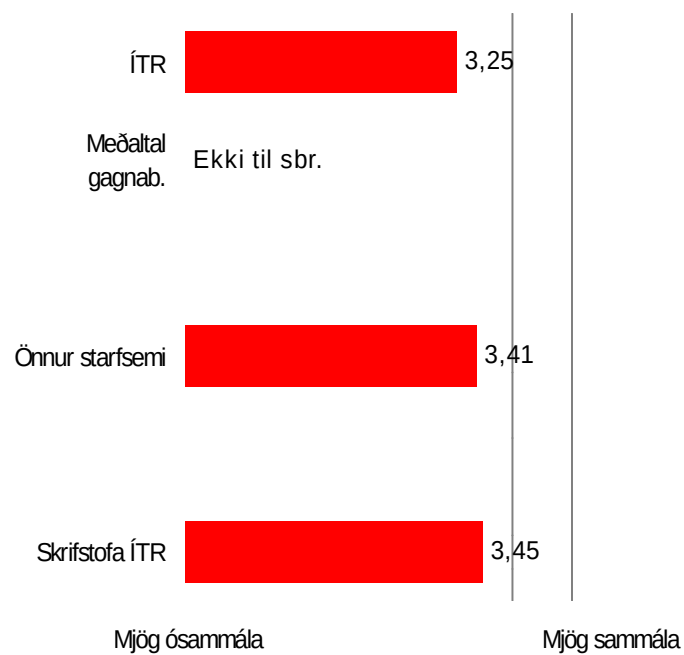
Stefna ÍTR

Sp. 35 Þegar á heildina er litið, hversu góð eða slæm eru samskipti þín við starfsfólk aðalskrifstofu ÍTR.



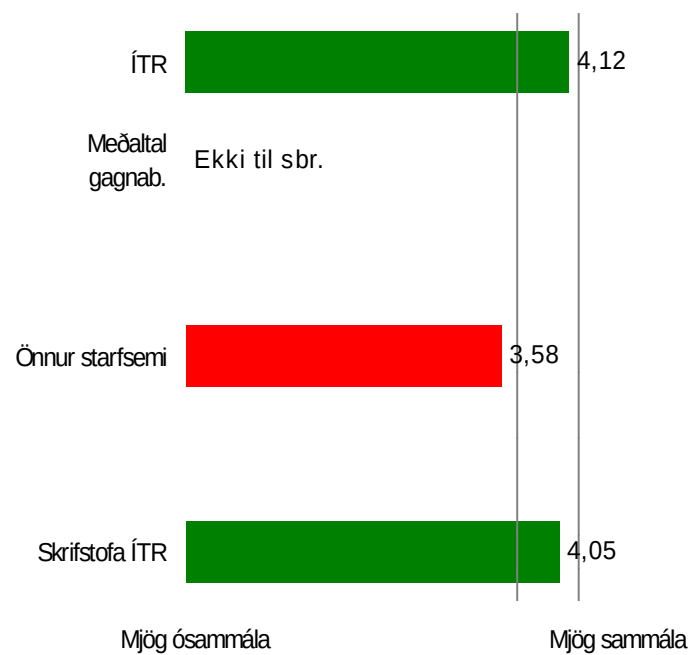
Stefna ÍTR

Sp. 36 Reykjavíkurborg hefur skýra framtíðarsýn varðandi frítímastarf.

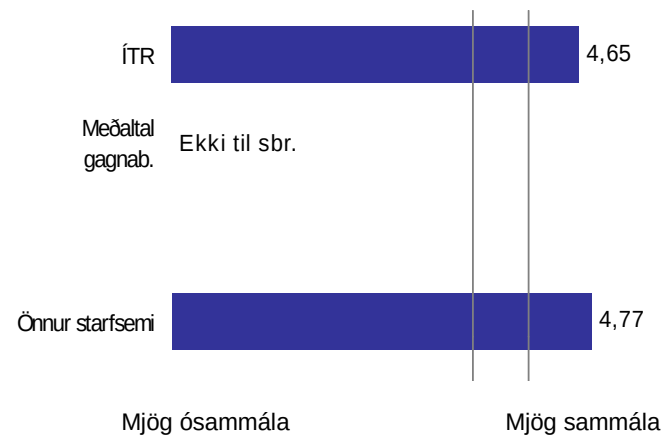


Stjórnun

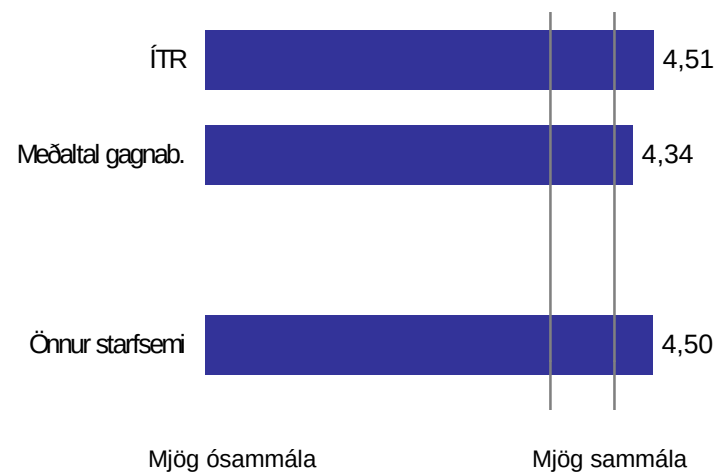
Sp. 37 Mínum vinnustað er vel stjórnað.



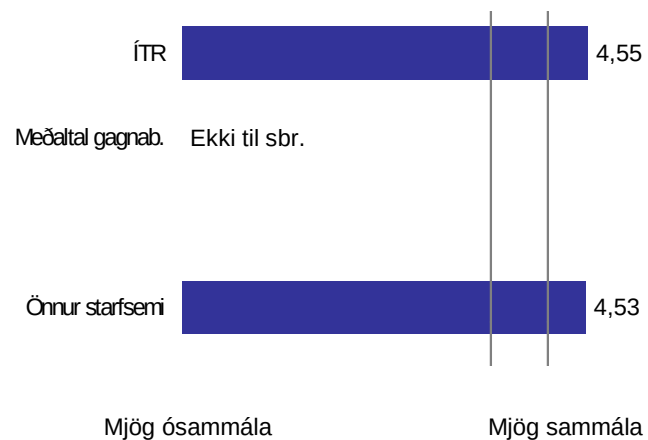
Sp. 38 Yfirmaður minn sýnir mér skilning þegar ég þarf að sinna fjölskyldu- eða einkamálum.



Sp. 39 Ég treysti yfirmanni mínum vel.

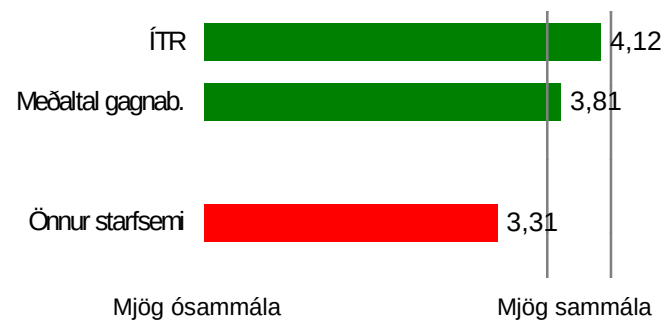


Sp. 40 Ég tel að yfirmaður minn hafi almennt góða þekkingu á störfum sínum.

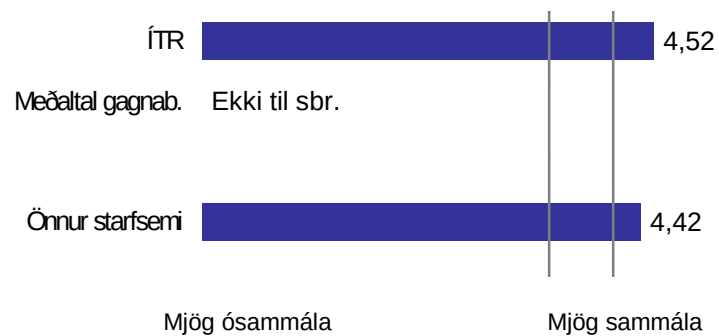


Stjórnun

Sp. 41 Yfirmaður minn veitir mér gagnlega og uppbyggjandi endurgjöf.



Sp. 42 Yfirmaður minn hefur mikinn metnað fyrir hönd vinnustaðarins/ÍTR.



Tíu mestu frávik Skrifstofu ÍTR frá Annari starfsemi

Sp. 9 Ég hef þau tæki og gögn sem nauðsynleg eru til að sinna starfi mínu vel.

Sp. 5 Mér finnst hlutverk og starfsemi ÍTR gefa til kynna að starf mitt sé mikilvægt.

Sp. 37 Mínum vinnustað er vel stjórnað.

Sp. 33 ÍTR leggur metnað sinn í að byggja upp góðan vinnustað.

Sp. 34 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með markmið og stefnu þíns vinnustaðar?

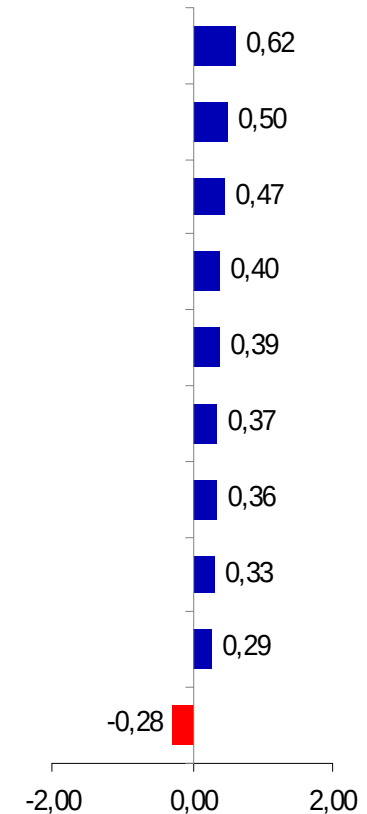
Sp. 23 Ég hef tækifæri til þess í vinnunni að gera það sem ég kann best á hverjum degi.

Sp. 27 Ég hafði tækifæri til að læra og þróast í starfi á sl. 12 mánuðum.

Sp. 25 Ákvarðanir eru teknar út frá faglegum forsendum á mínum vinnustað.

Sp. 30 Vinnufélagar mínir leggja sig alla fram við að skila vel unnu starfi.

Sp. 7 Mér finnst gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs hjá mér.



capacent



Nánari upplýsingar veita:

Hildur Jóna Bergþórsdóttir
Símanúmer 540 - 1207
hildur.bergthorsdottir@capacent.is

Tómas Bjarnason
Símanúmer 540 - 1025
tomas.bjarnason@capacent.is