



# Spørreundersøkelse blant ansatte i mai 2020

Hovedfunn

Tor Erik Nyberg  
Sverre Friis-Petersen  
Anders Thorgersen  
Rune Gjerdrum  
Hildegunn Førstund



# Bakgrunn

- Ønske om oversikt og mer kunnskap om hvordan ansatte oppfatter og har det i koronasituasjonen
- Hovedfokus her er å undersøke hvilke eventuelle negative og positive følger situasjonen har for de ansatte. Dataene kan også inngå som grunnlag i senere analyser av HR- og beredskapsrelaterte problemstillinger.
- Svarprosent: 53

# Metodiske utfordringer

- Skulle ideelt sett hatt datagrunnlag fra både før og etter 12. mars
  - Kompenserer delvis ved å spørre om hvordan ansattes arbeidshverdag var før og etter 12. mars – og ser på om dette påvirker bl.a. jobbtilfredshet.
  - For enkelte spørsmål spør vi også om den ansattes vurdering av før og etter.

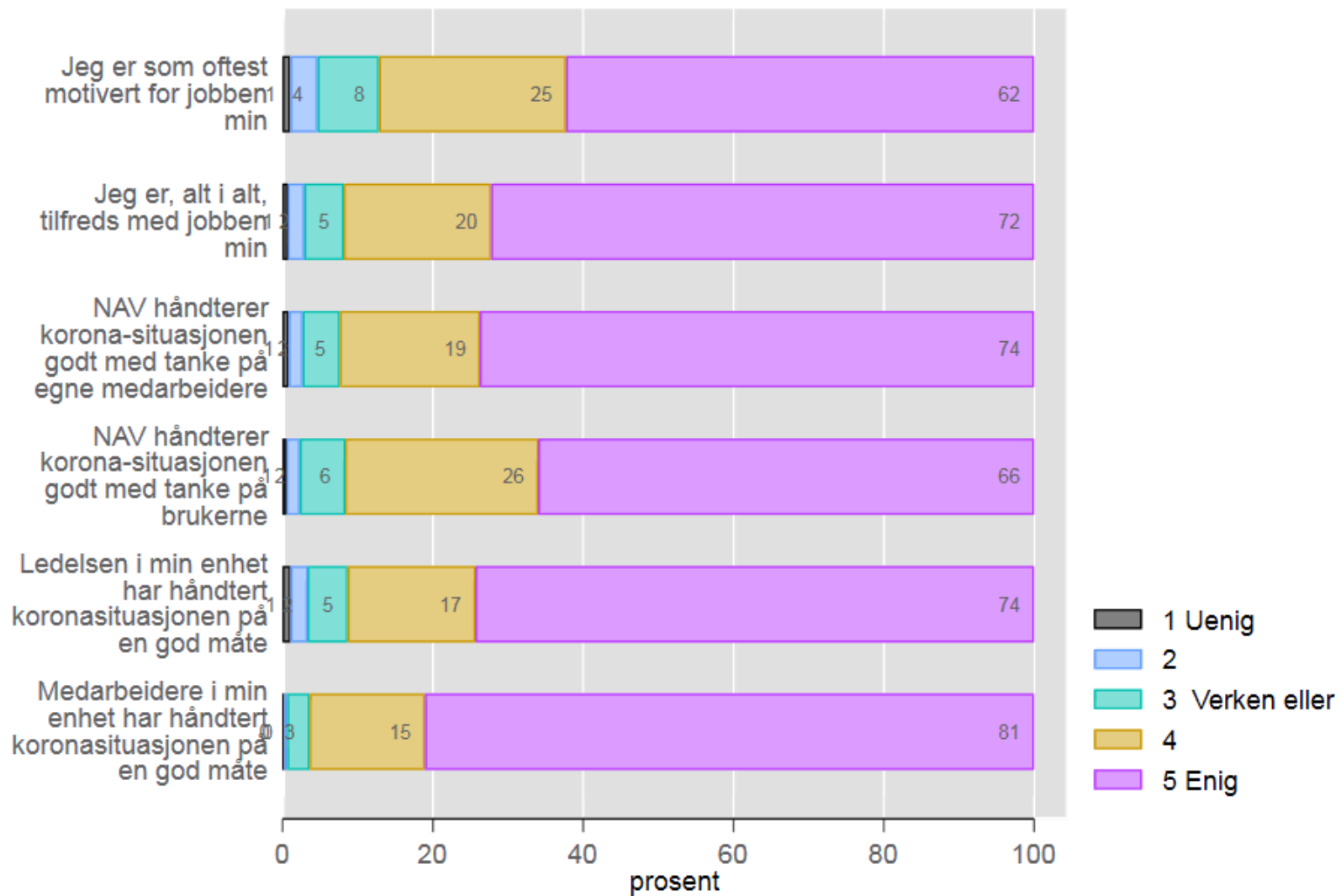
# Denne presentasjon

- Hovedfokus på beskrivelser, f.eks. andeler
- Et par regresjonsanalyser: hva påvirker innovasjon og jobbtilfredshet?

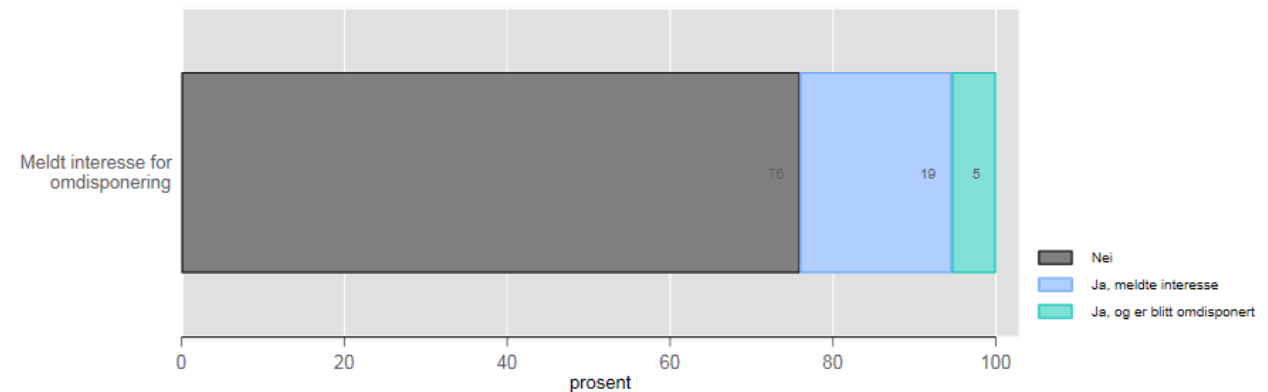
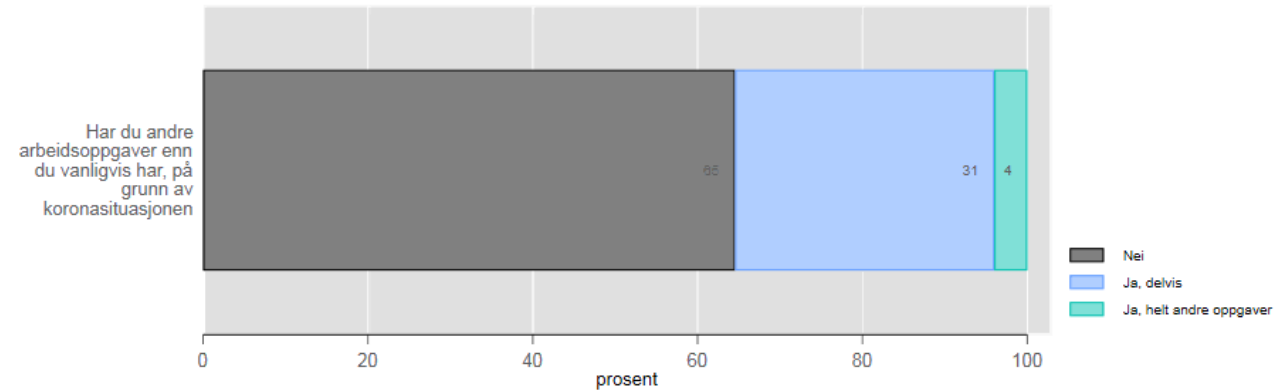
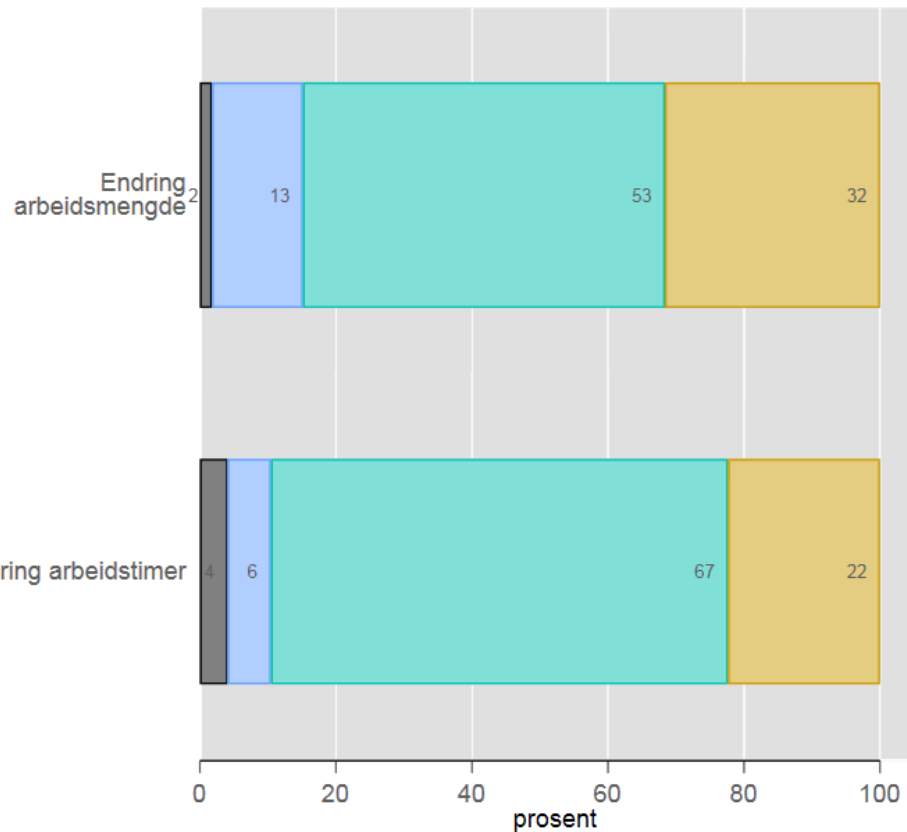
# Oppsummering

- Høy tilfredshet – lav andel er negative til egen situasjon, eller hvordan NAV har håndtert koronasituasjonen
- 1/3 har større arbeidsmengde enn vanlig. 1/3 har andre oppgaver.
  - Noen mindre arbeidsmengde – relatert til nedprioriterte områder.
- 5% er omdisponert – hovedsakelig fornøyd, men mulig behov for mer opplæring
- 73% arbeider hjemmefra hver dag - opplever høy effektivitet
  - mange sliter med ergonomi
  - svært mange vil arbeide mer hjemmefra etter pandemien
- 93% samarbeider godt med kollegaer – 81% savner fysiske møter
- 80%: medvirkning/vernearbeid fungerer godt
- 90% er uenig i at koronasituasjonen har medført mer trakassering/trusler.
- 77%: bidrar til innovasjon

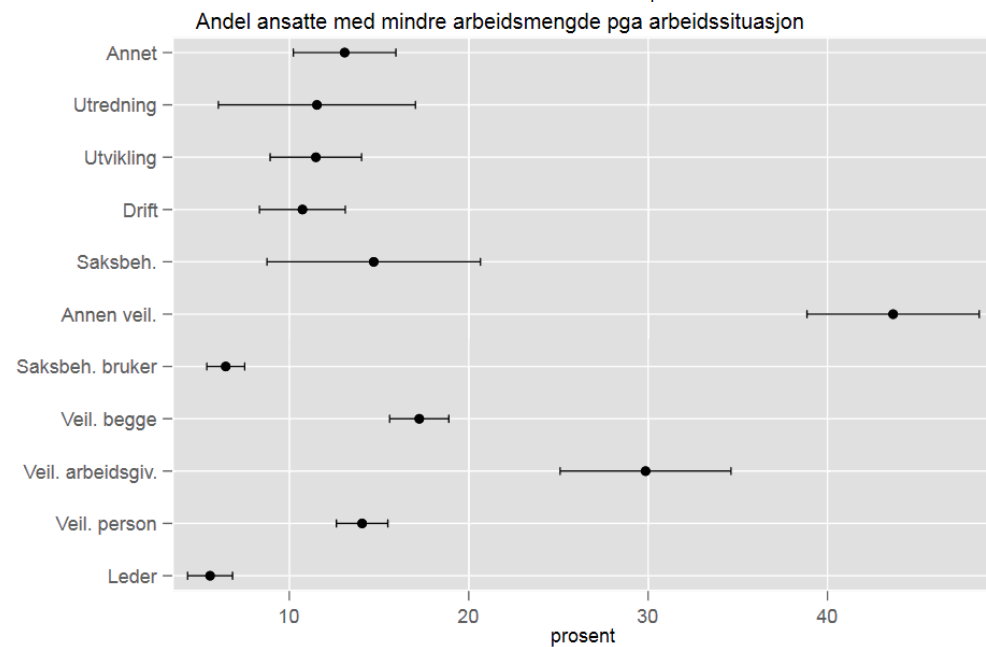
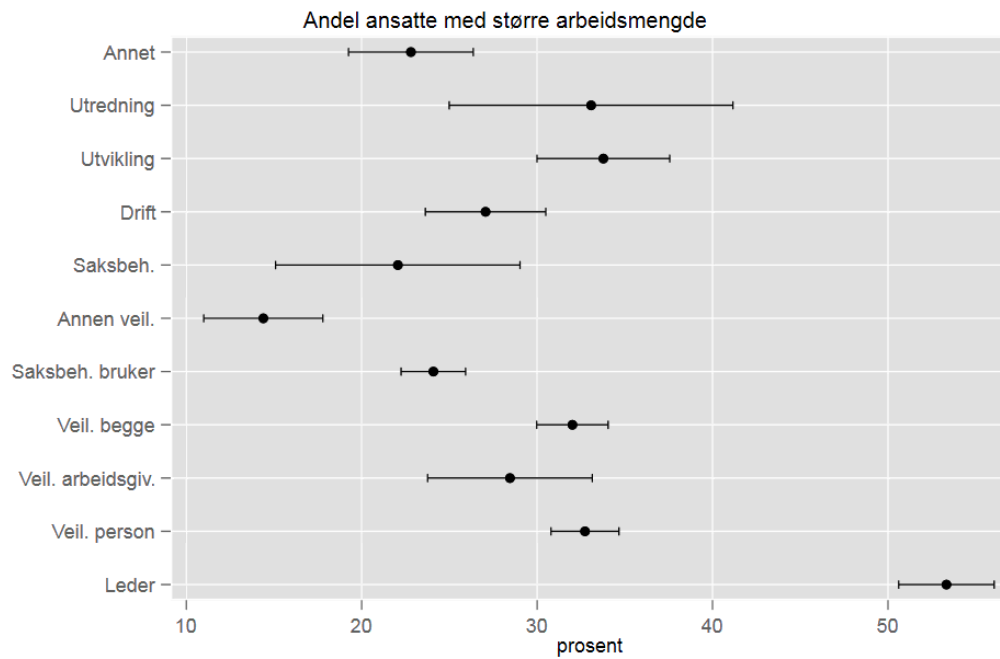
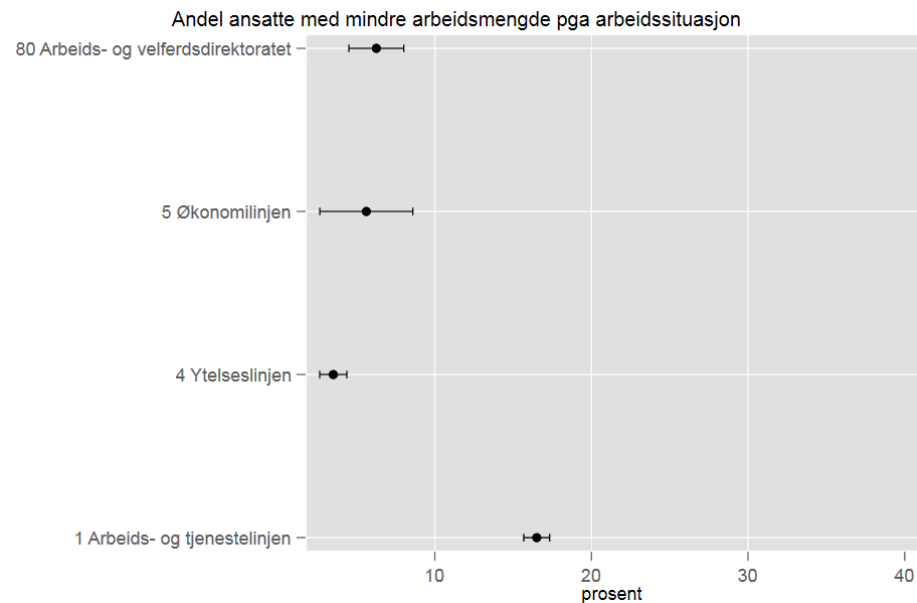
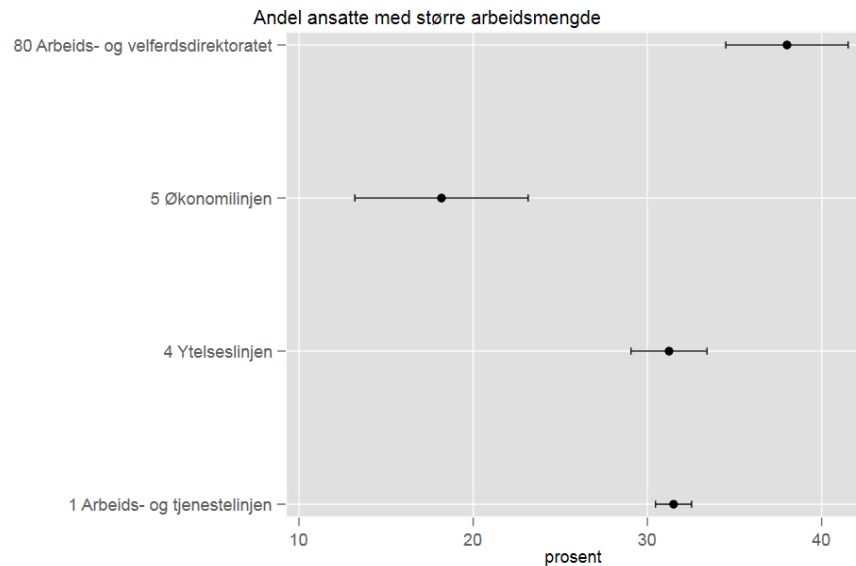
# Høy tilfredshet blant ansatte



# 32% har større arbeidsmengde– 35% har andre oppgaver enn vanlig

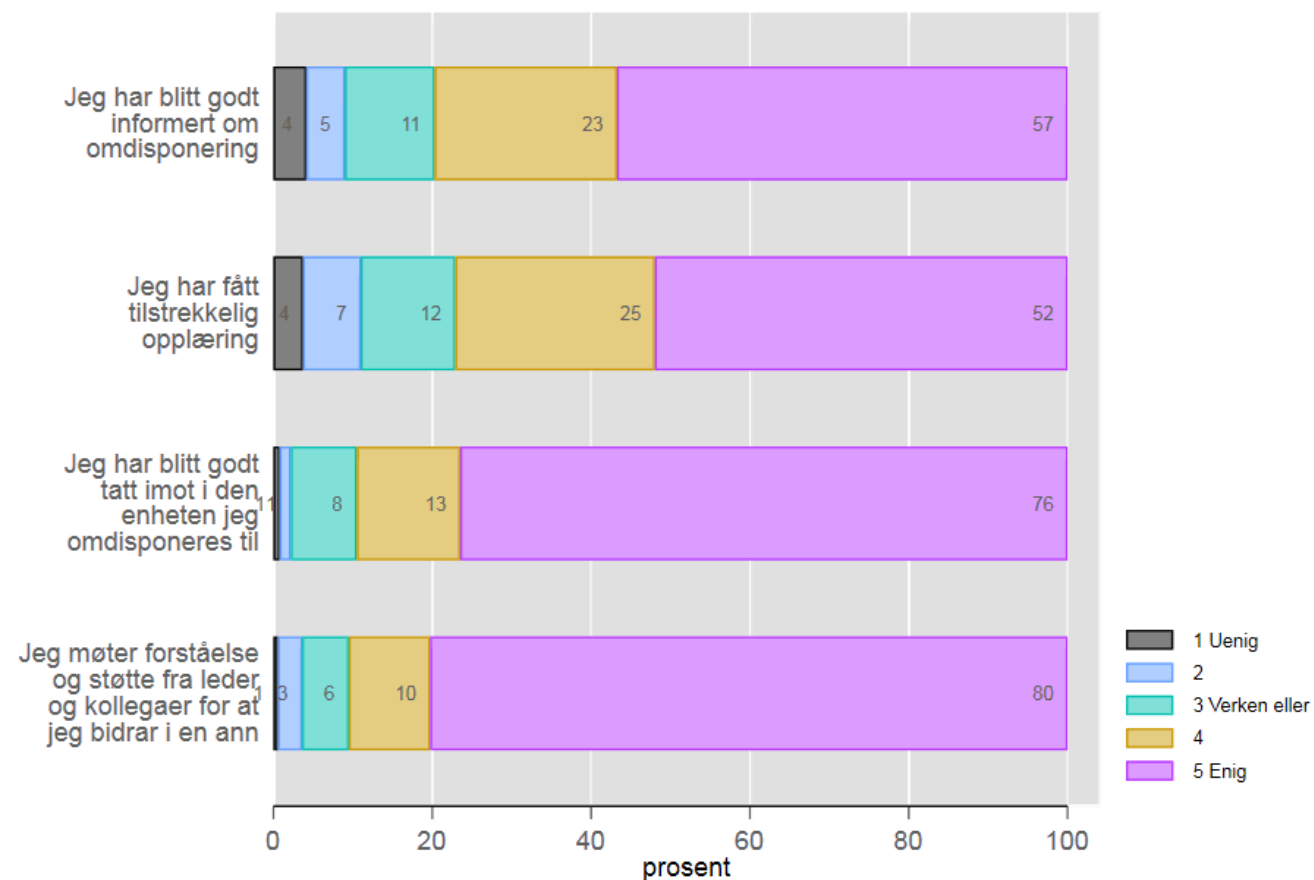


# Hvem har større og mindre arbeidsmengde?





# Hvordan går det med de 5% omdisponerte?

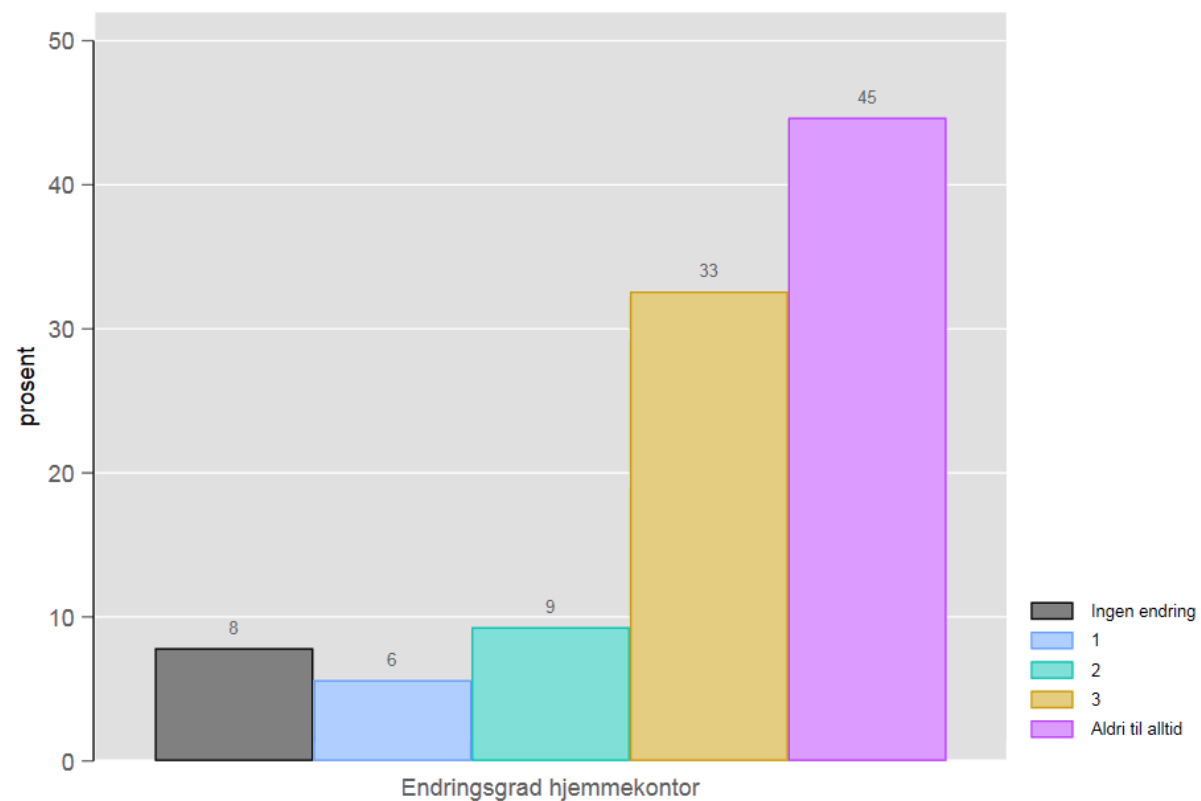
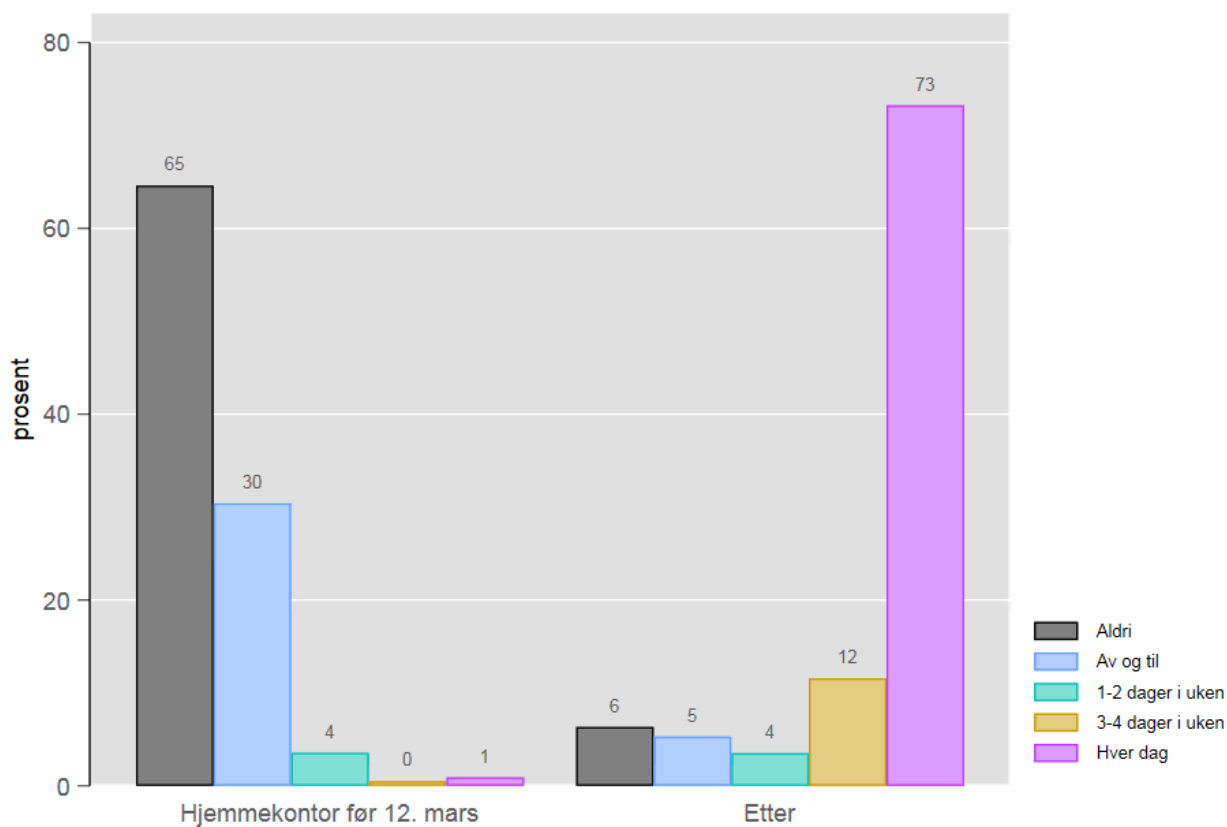


- De som meldte interesse, men ikke ble omdisponert:

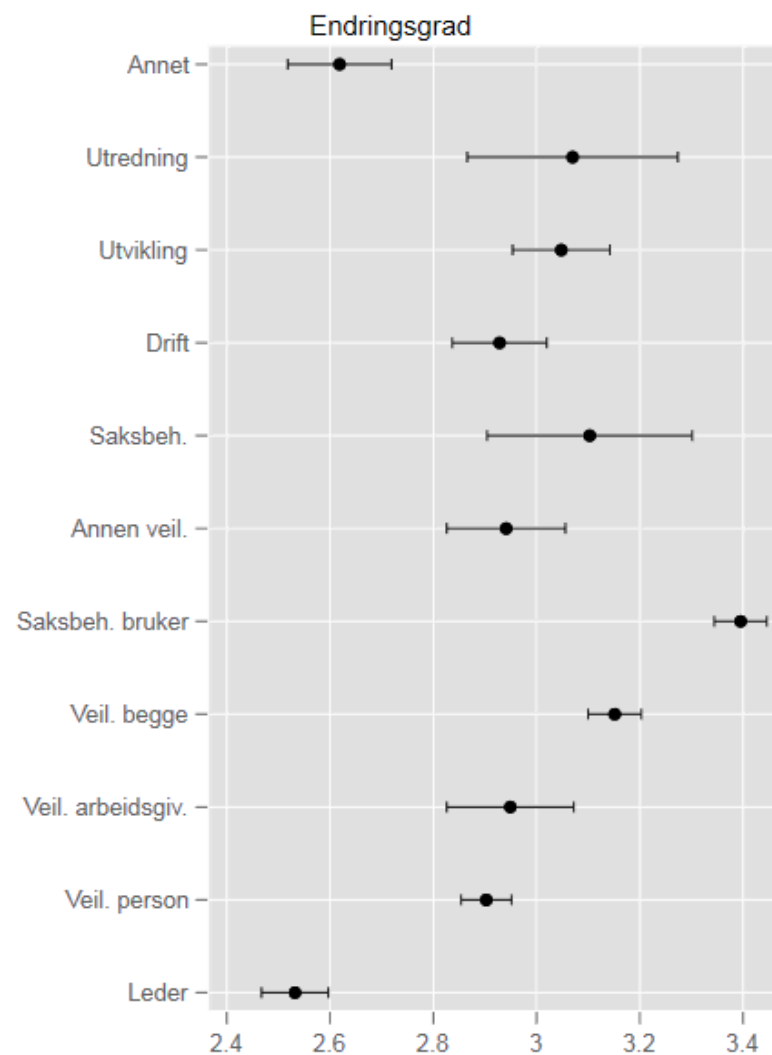
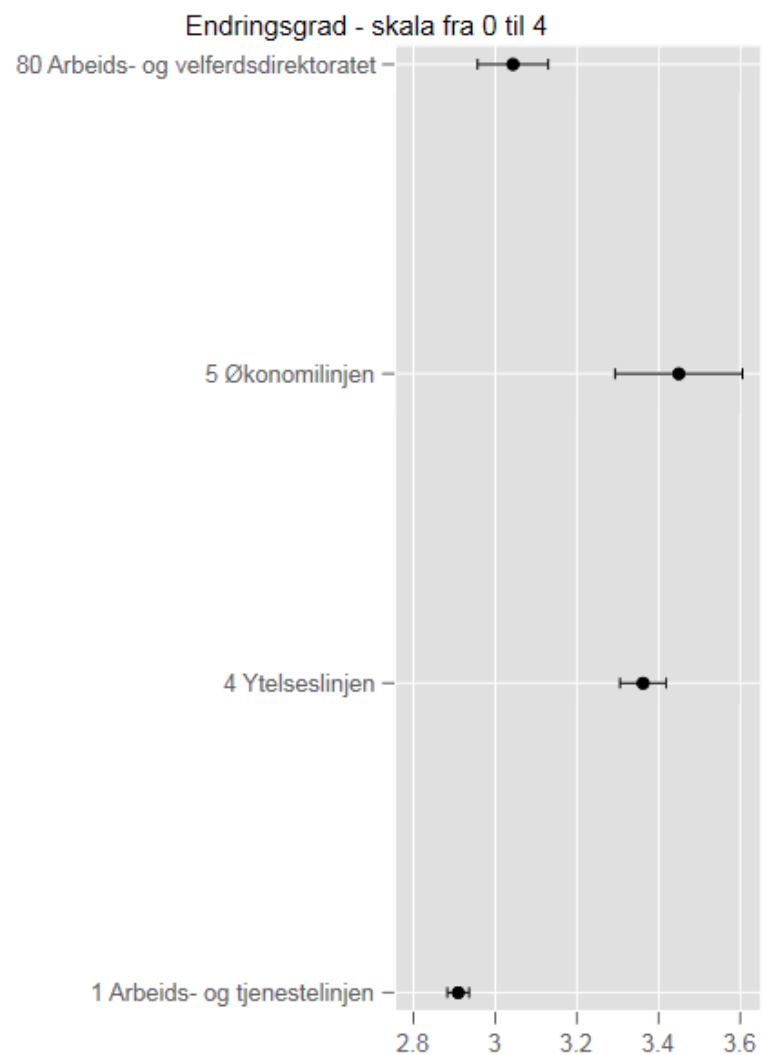
- Mindre fornøyd med informasjonen de fikk
- Ikke mindre tilfreds generelt

- Både de som meldte interesse og de som er omdisponerte, opplever i noe mindre grad enn andre at de får brukt sin kompetanse i jobben

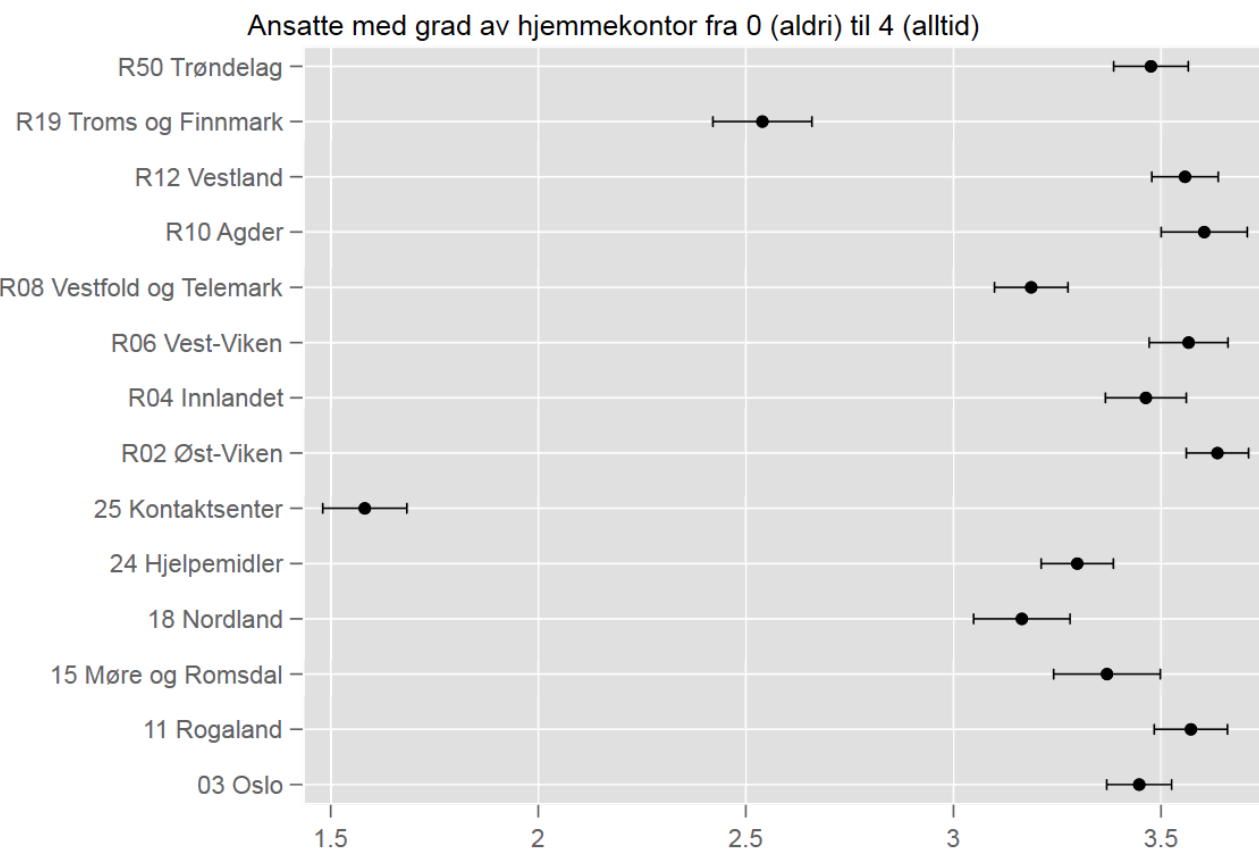
# 45% av ansatte har gått fra «aldri til alltid» hjemmekontor



# Saksbehandlere har størst endring i arbeidshverdag



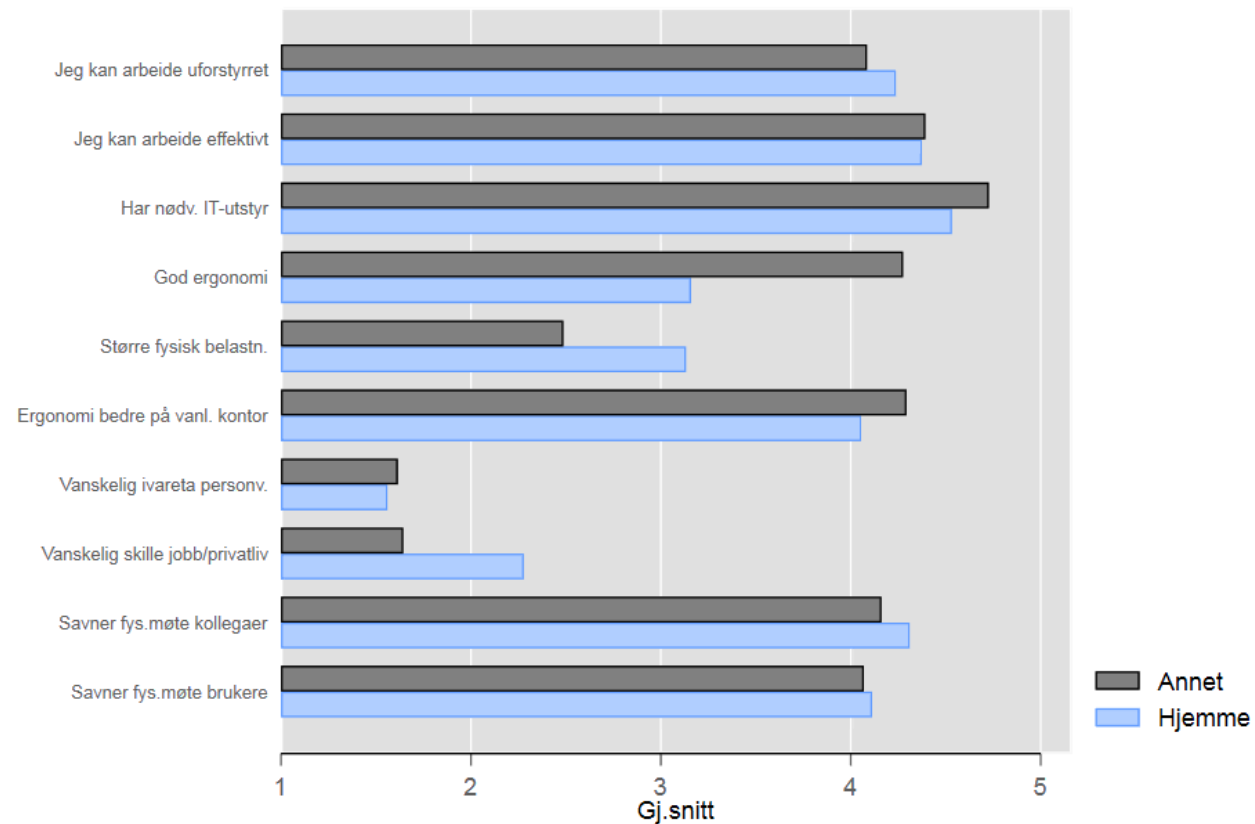
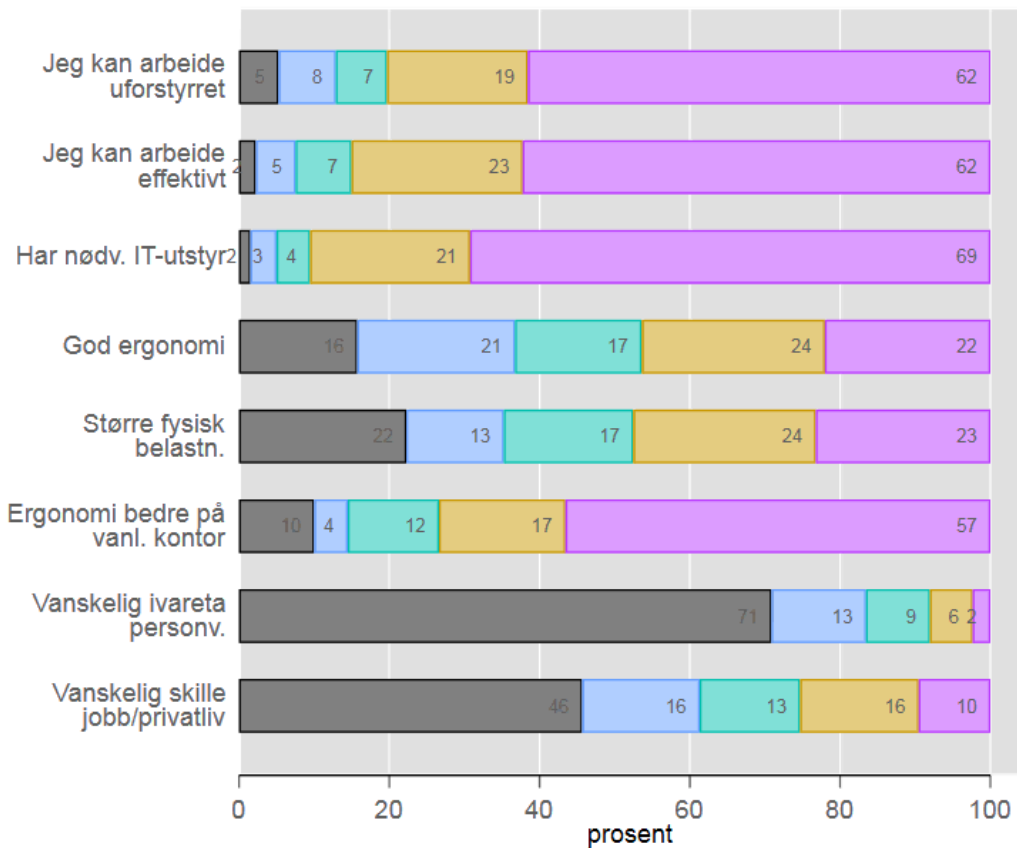
# Mest variasjon mellom enheter i Arbeids- og tjenestelinja



- Varierer mer på enhetsnivå (29%\*) enn resultatområdenivå (18%\*)

\*hvor stor andel av variasjonen i dataene som kan kobles til de to nivåene (intraklassekorrelasjon)

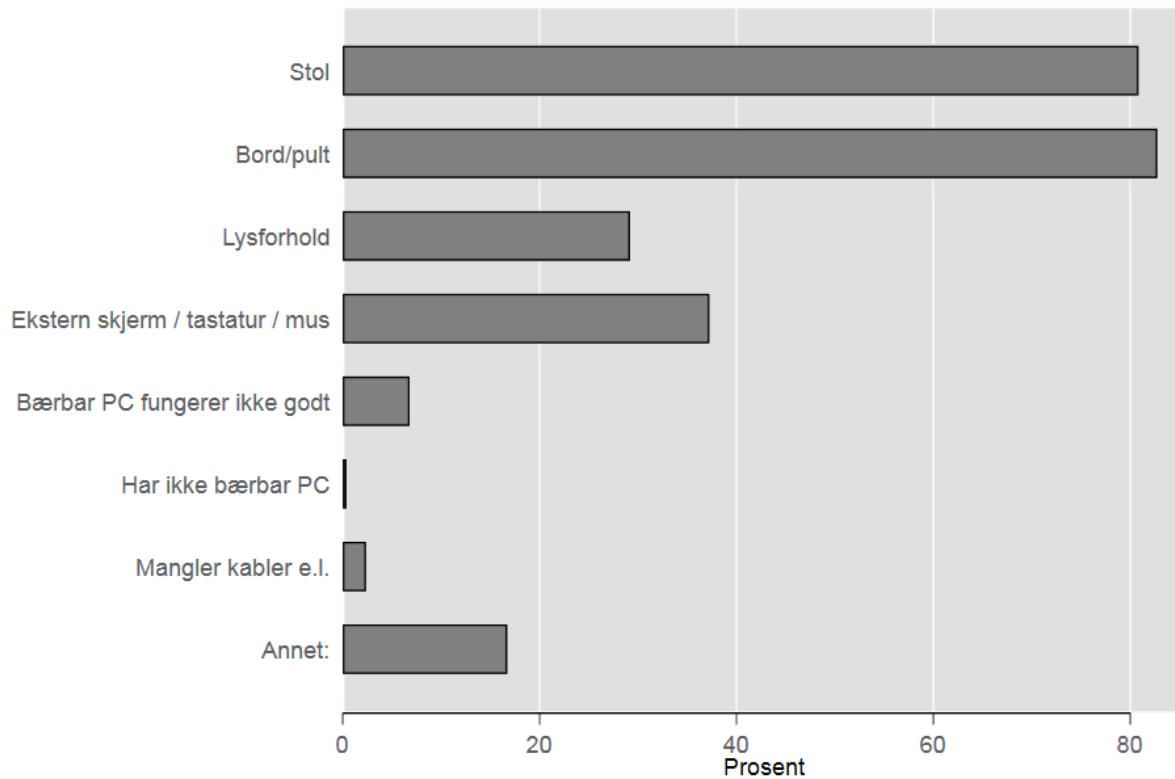
# Opplevelse av hjemmekontoret



OBS: sammenligningen mot «annet» må tolkes ut fra den nåværende situasjonen, hvor det er få ansatte på kontorene. F.eks. kan det tenkes at man blir mer forstyrret på kontoret enn hjemme, i en normalsituasjon.

# Omtrent 37% på hjemmekontor: «ikke god ergonomi/IT».

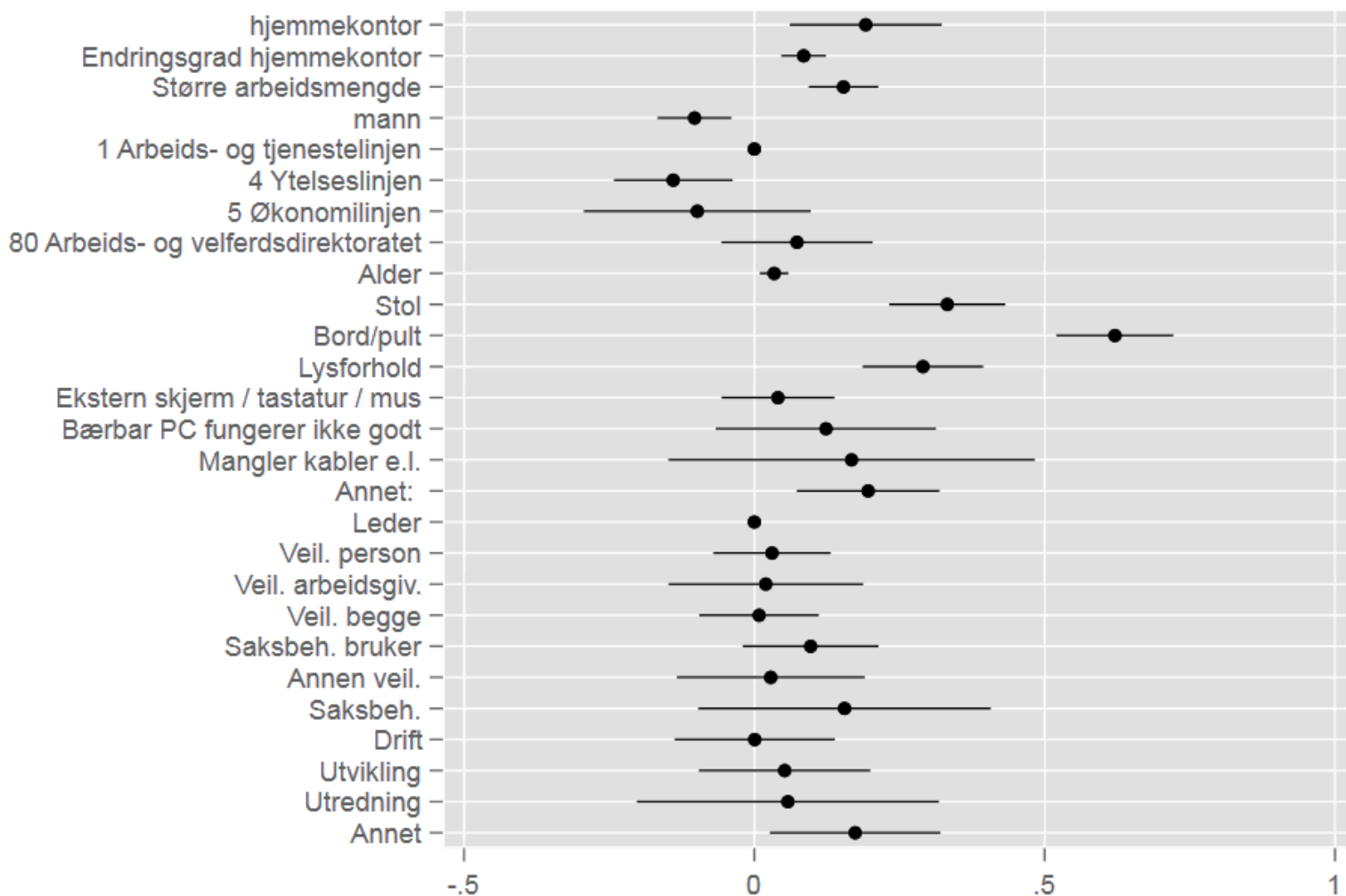
## Hva handler dette om?



- Annet:

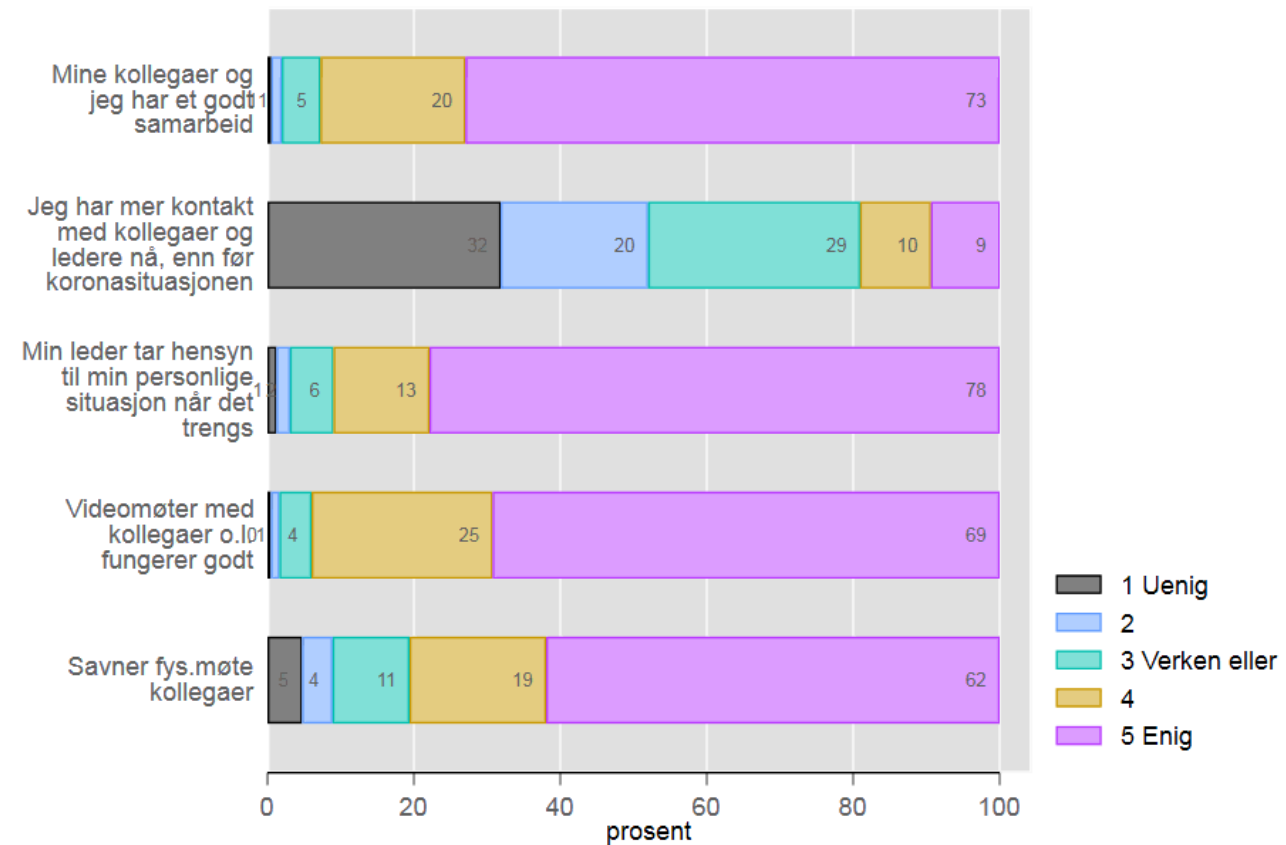
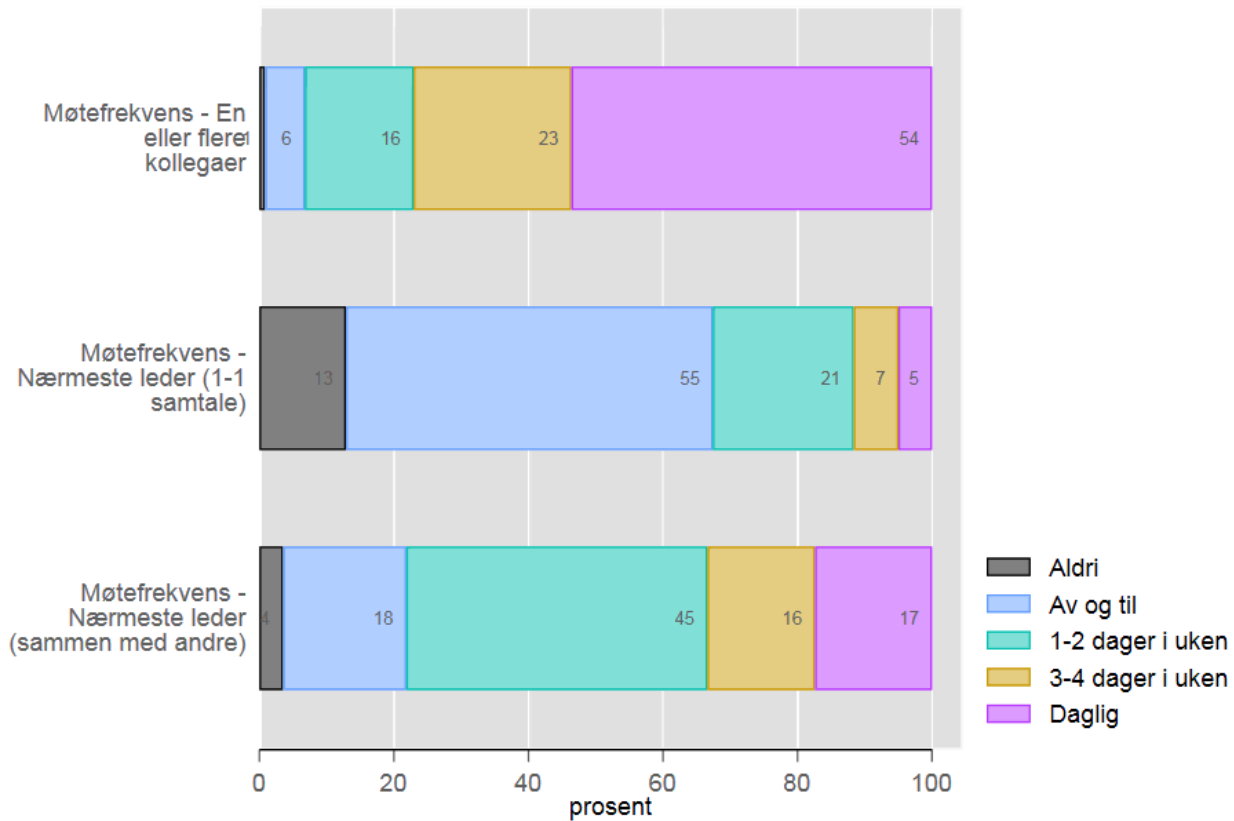
- Mangler printer
- Plassmangel
- Andre er også hjemme
- For liten skjerm
- Støy
- Ustabil net

# Hvem opplever økt fysisk belastning? En grov regresjon



- Faktorer som medfører økt belastning:
  - Hjemmekontor
  - Større arbeidsmengde
  - Kvinne
  - Mangler stol/bord/lys
- Effekten blir større når disse kombineres

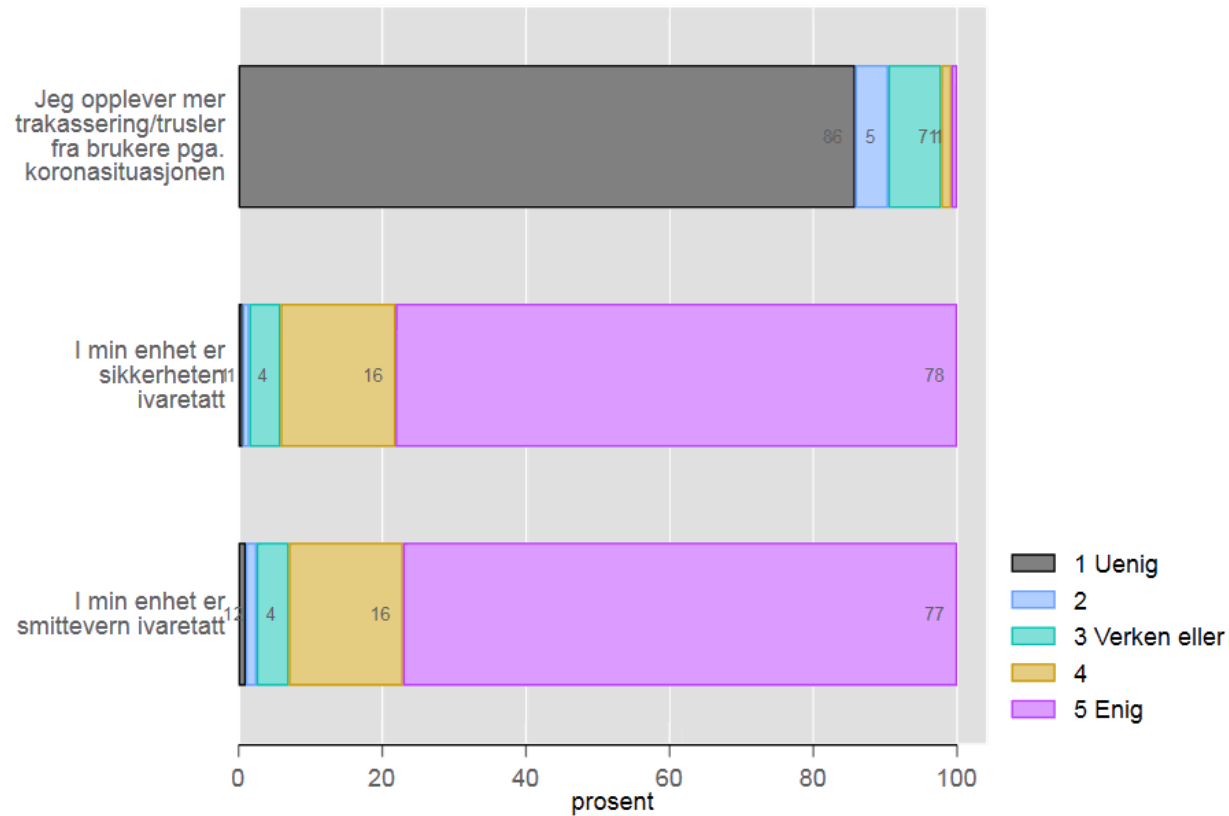
# 93% har godt samarbeid med kollegaer – 81% savner fysiske møter





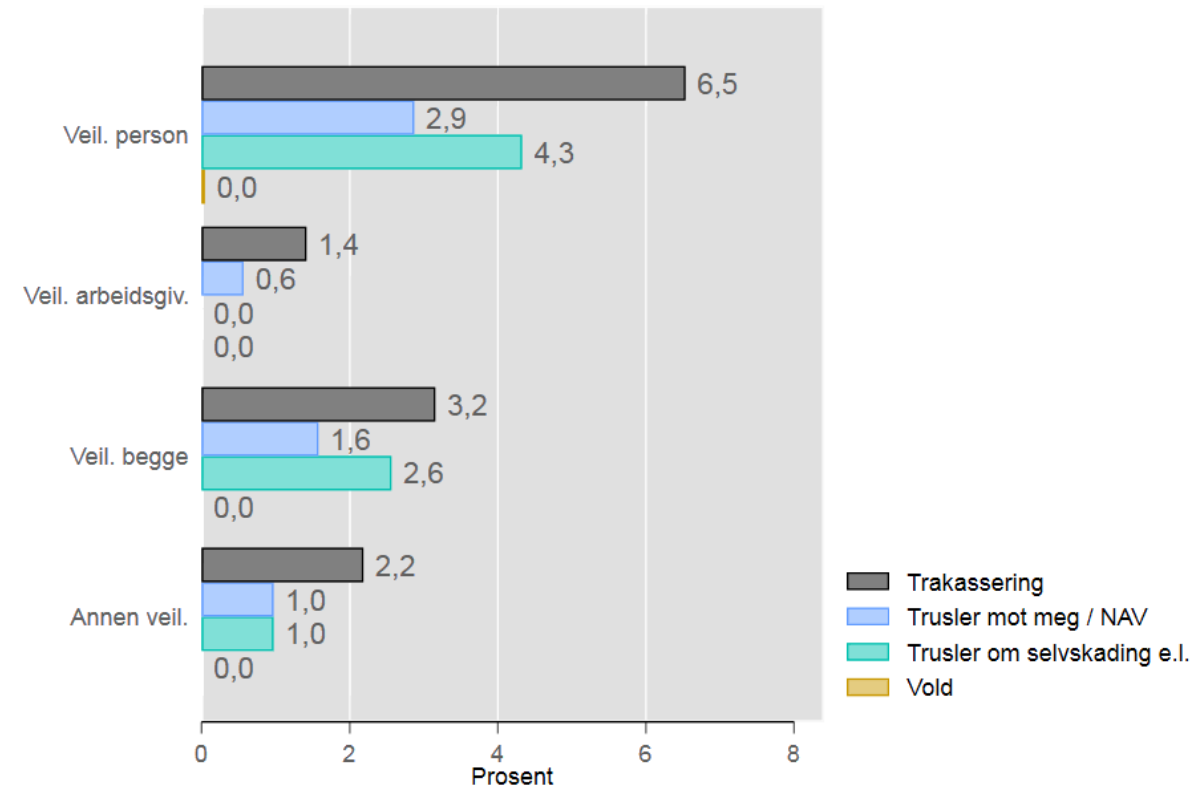
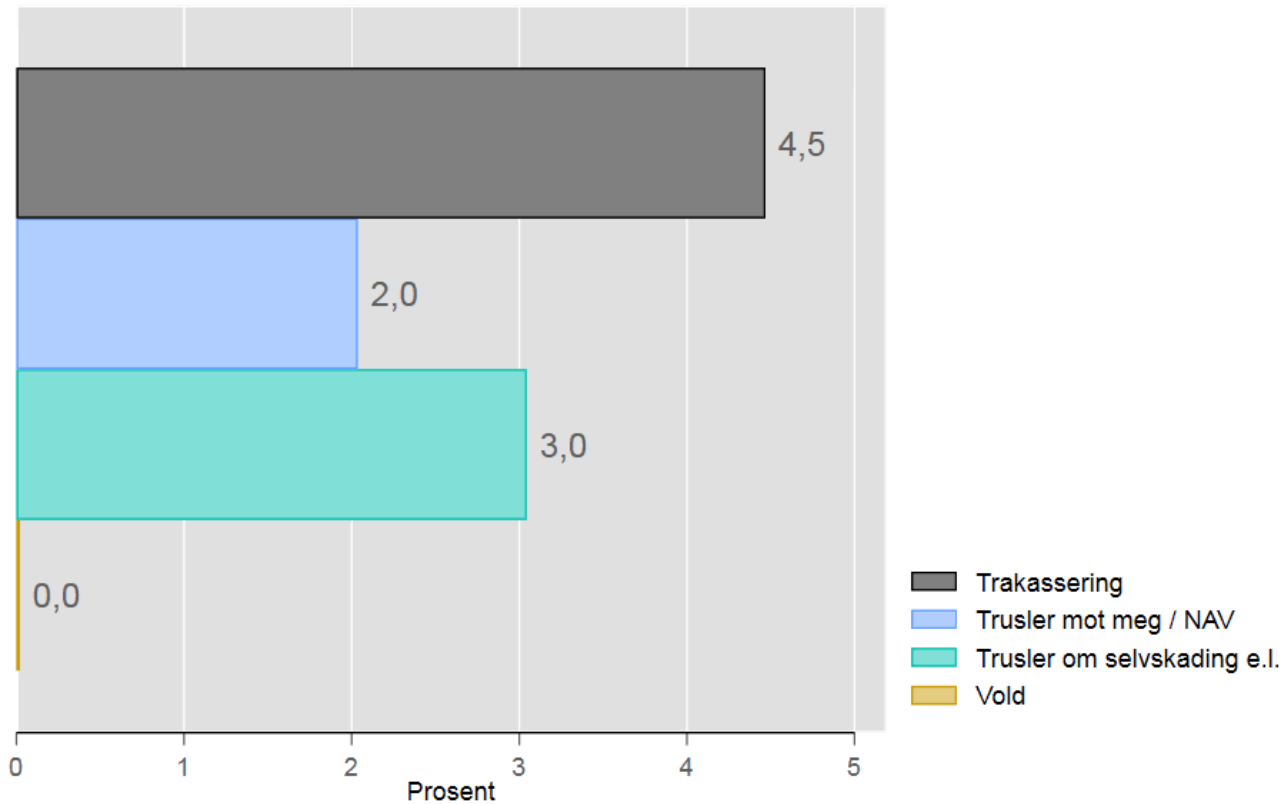
# 92% opplever at sikkerhet og smittevern er godt ivaretatt

## De fleste mener det er mindre trakassering enn tidligere



# Blant ansatte med brukeroppfølging, har 4,5% opplevd trakassering etter 12. mars

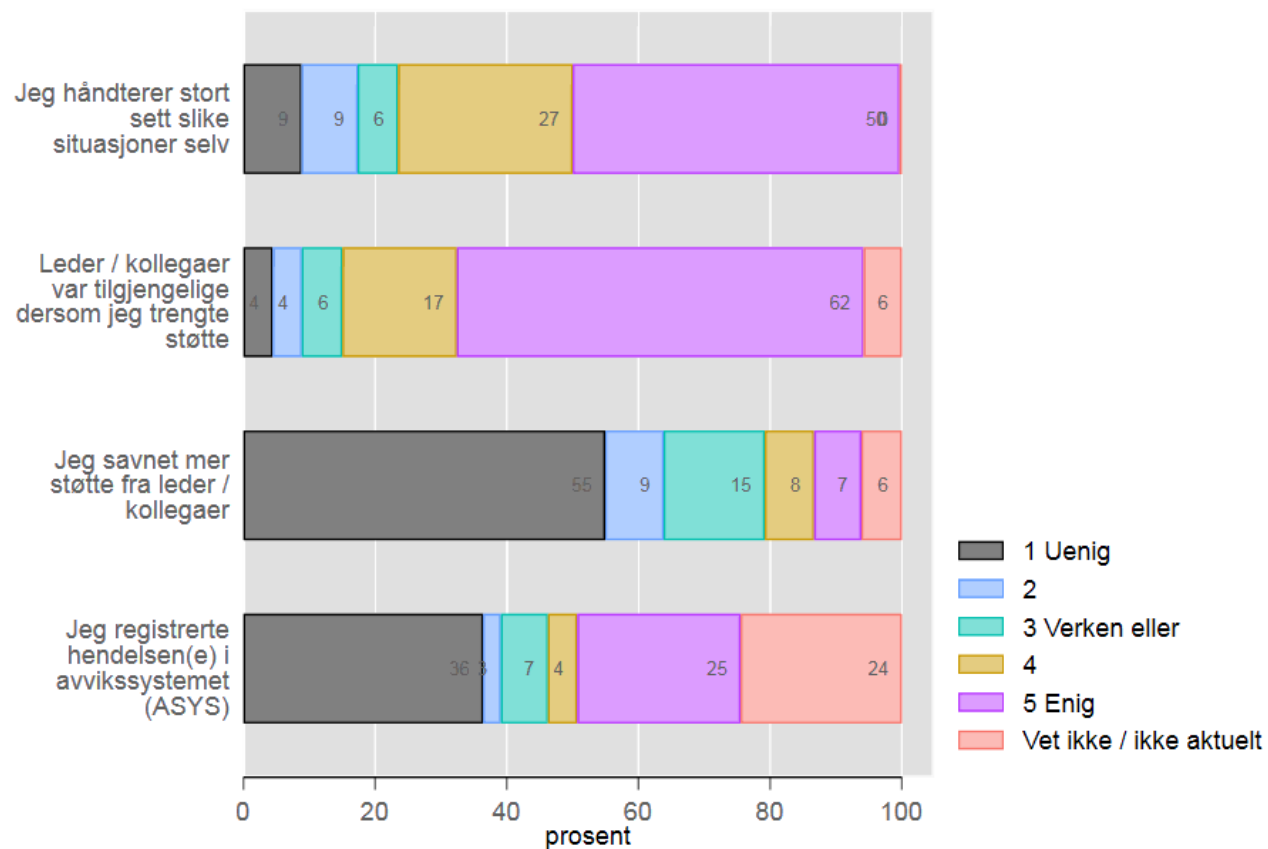
Blant alle med brukerkontakt



# Hva kjennetegner de som opplever trakassering?

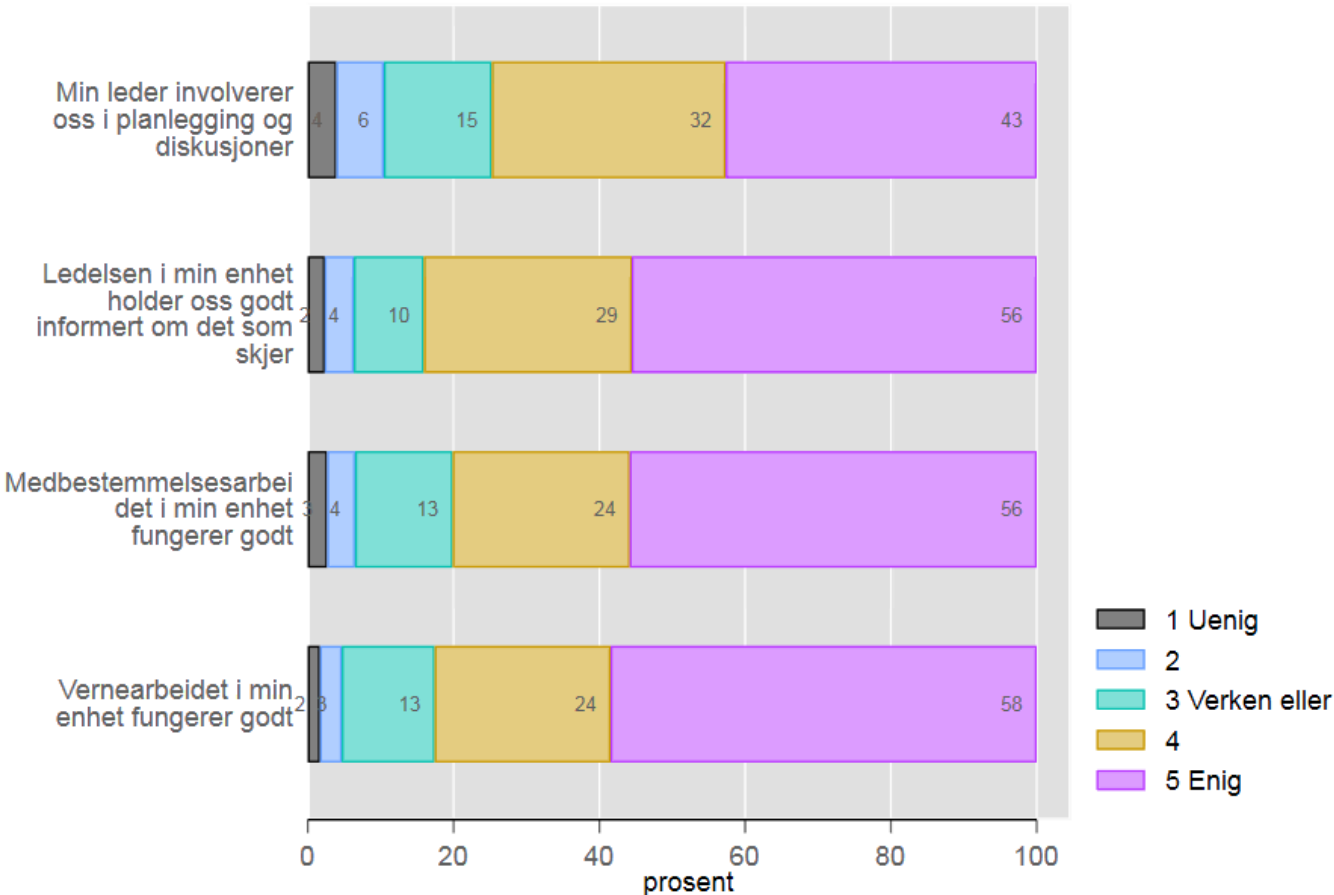
- Yngre ansatte mer utsatt
- Kjønn ingen betydning
- Høyere andel (om lag 18%) ved NKS
  - Men også disse er uenige (72% vs 90%) i at det er mer pga. koronasituasjonen
  - (merk at NKS-ansatte har kontakt med et langt større antall brukere enn andre)
- Svak tendens til at de med høy grad av hjemmekontor, opplever mindre trakassering
  - (sett bort fra NKS)

## ... de aller fleste opplevde å ha støtte tilgjengelig



- I tillegg sier 6% av alle ansatte at de har blitt kontaktet av brukere på upassende måte, f.eks. ved hjemmet, butikken e.l.

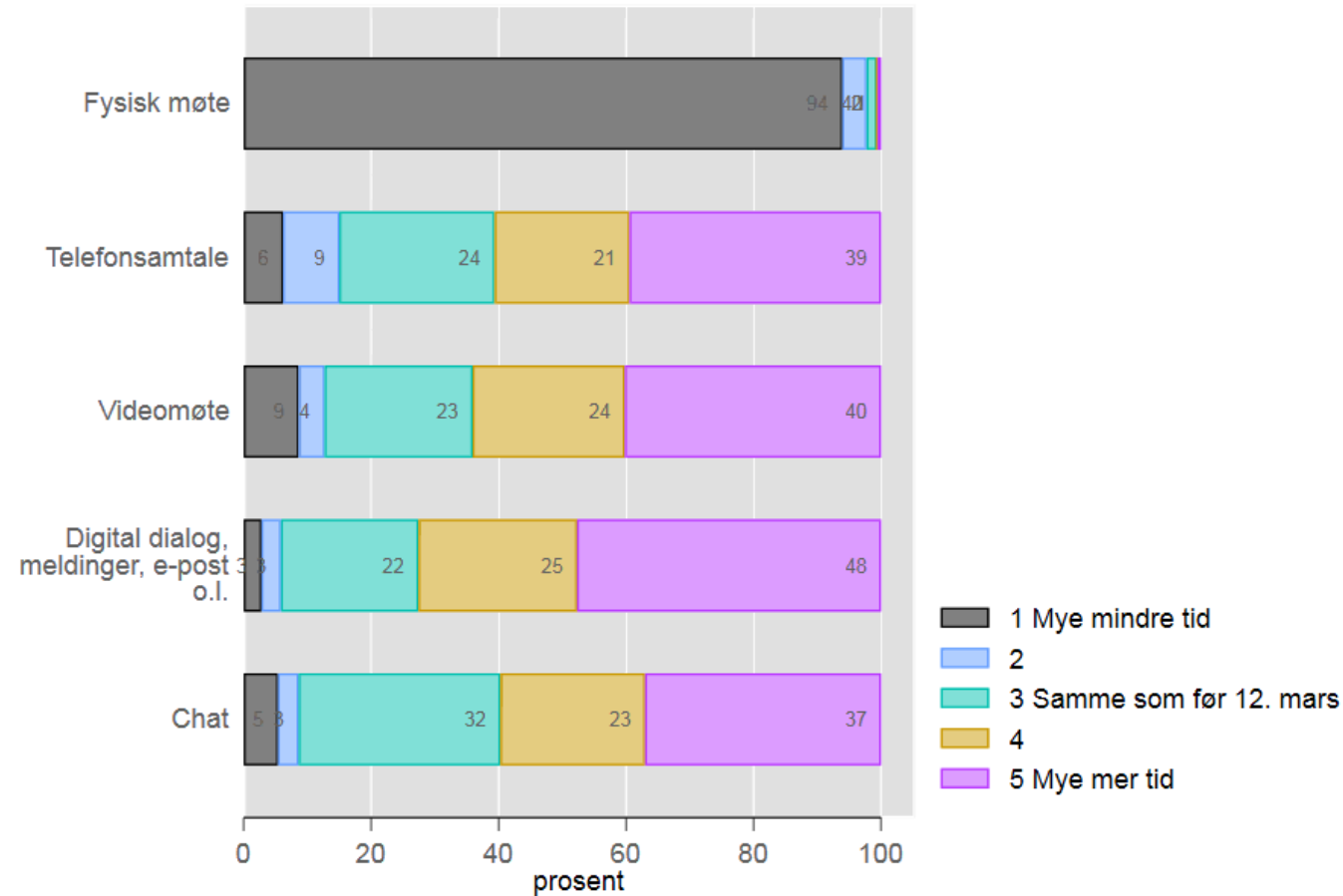
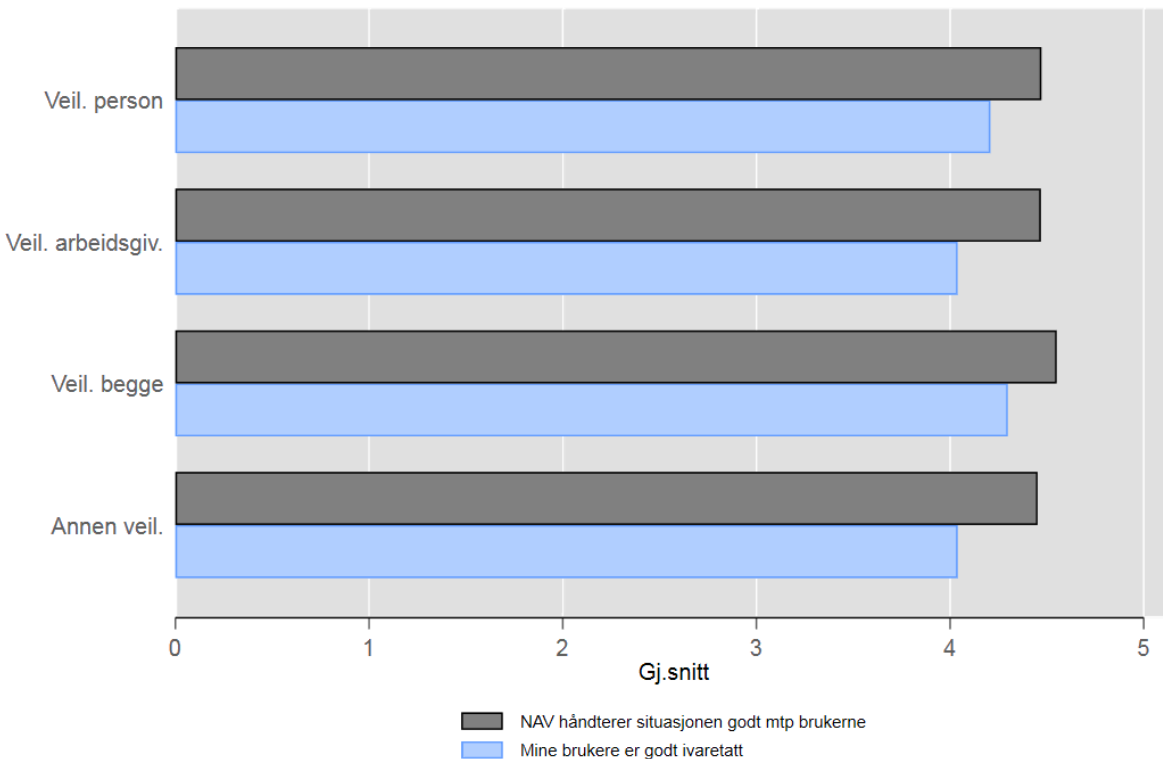
# 80%: medvirkning, vernearbeid og informasjon fungerer godt. Noe færre opplever at de involveres i diskusjoner



- Ingen vesentlig forskjell mellom verneombud, tillitsvalgte og andre ansatte
- Medbestemmelse: en del variasjoner på enhetsnivå, men graden av hjemmekontor påvirker ikke

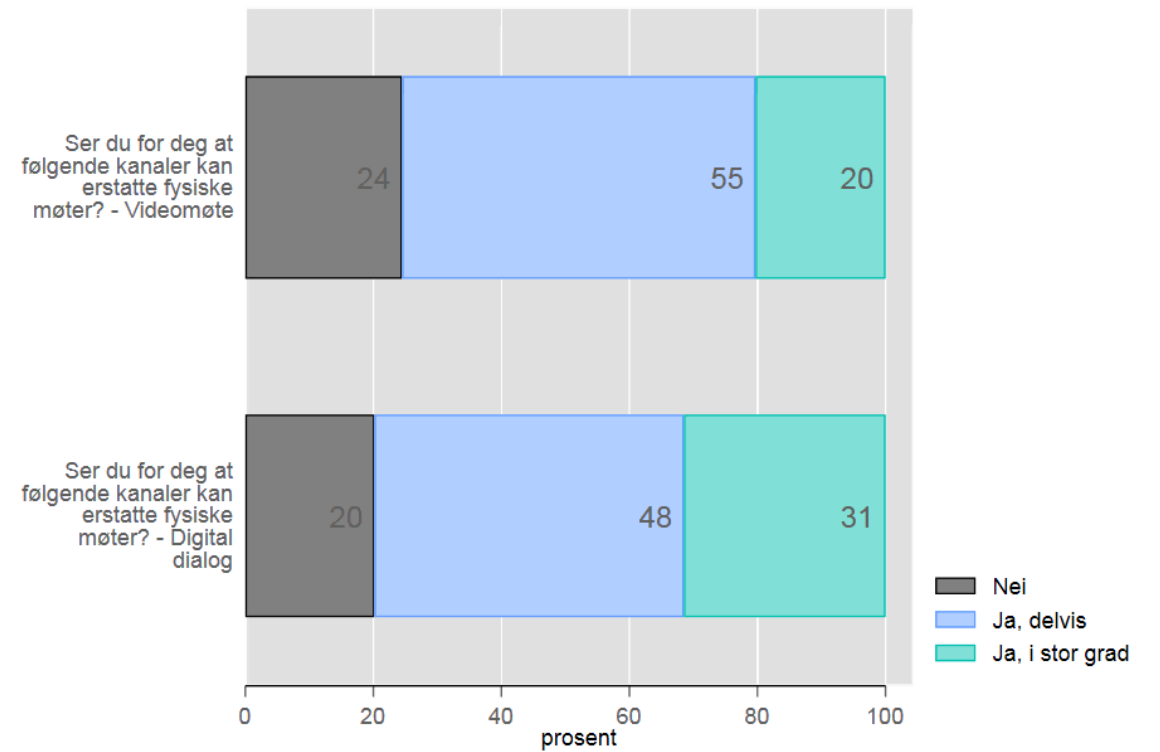
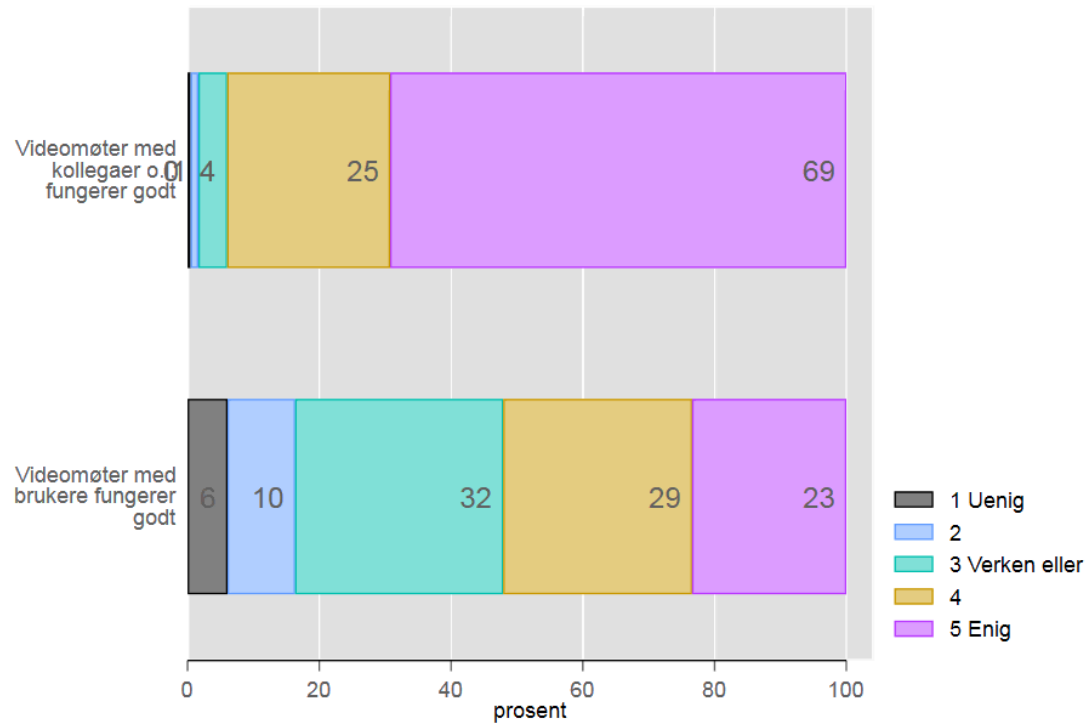
# Veilederne: brukerne er godt ivaretatt

## Brukermøter skjer i stor grad på annen måte enn fysisk

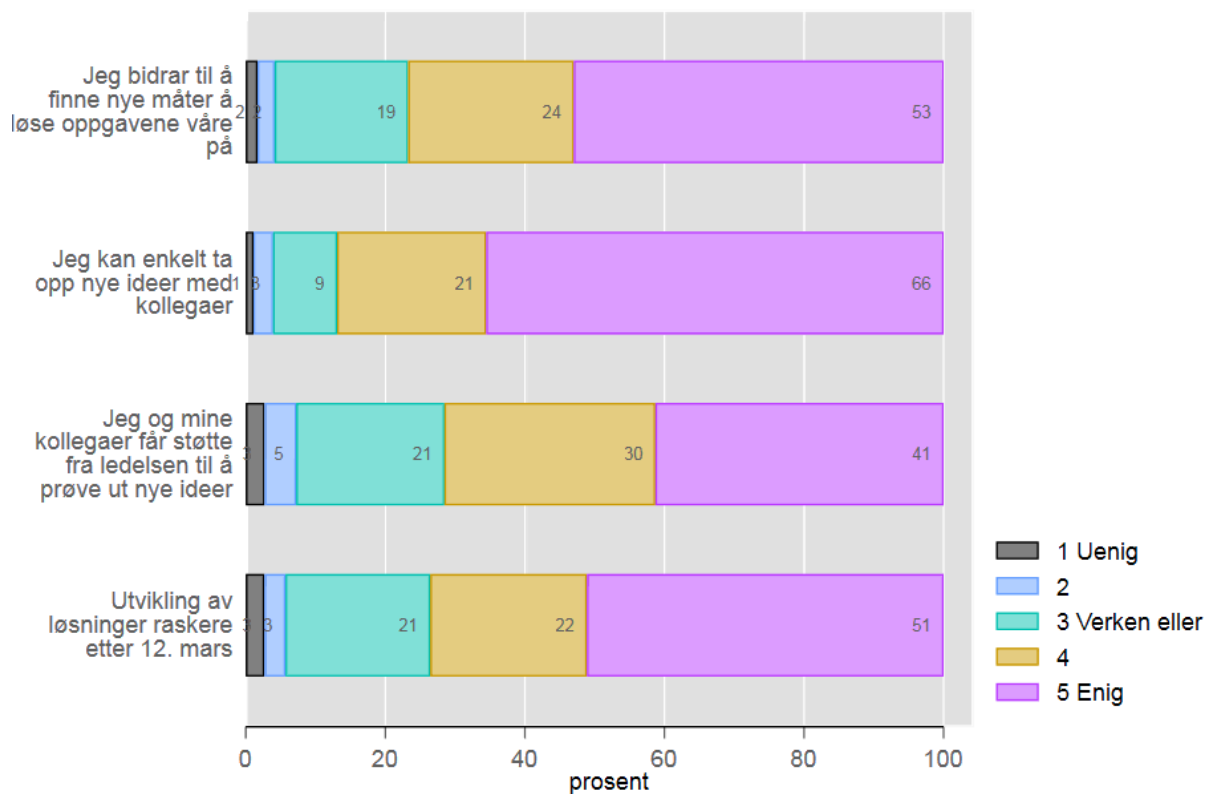


# Videomøter fungerer bedre med kollegaer enn med brukere.

## 76% av veilederne: videomøter kan til dels erstatte fysiske møter etter pandemien



# 77%: bidrar til innovasjon

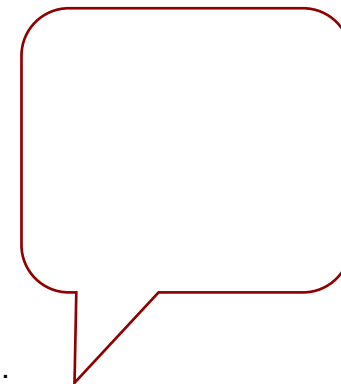


## • En eksplosjon av kreativitet og løsninger? Tilfeldig utvalg kommentarer

- Finne gode digitale løsninger for bruker og meg
- Tar i bruk de tekniske løsningene og bistår både medarbeidere og brukere til å bruke alle kanaler.
- Forenkle prosesser ved datahåndtering / registrering
- Identadministrasjon, roller og tilganger
- Bruk av Salesforce for å ha oversikt over arbeidsgivere som permitterer har behov for rekruttering
- Organisering av informasjon; bruk av teams, onenote for samhandling i innsatsteamgruppe
- Hvordan jobbe kvalitativt med oppfølging av prioriterte målgrupper
- Deltatt i arbeidsgruppe for oppfølging av brukere med nedsatt arbeidsevne, er aktiv i chat med avdeling på oppgaveløsning, leder veiledningsgrupper der dette er tema, hjelper kollegaer via telefon, mail og teams.
- Hjemmekontor og det digitale systemet, fikk oss til å jobbe på en ny måte. Vi er jobbspesialister, men vi trenger mobiltelefoner som nå må støtte oss mer når vi er ute.
- Er aktiv mht å finne løsninger ift å møte, kontakte og kommunisere med brukere på. Bl.a. ift. grupper med brukere på Teams.
- Jobber med regelverk i direktoratet + samarbeider med gruppe som oppdaterer informasjon til brukere på nav.no og i søkedialog for dagpenger
- Fjerntolking i stedet for oppmøtetolking, fagutvikling via Teams
- Markedsarbeid, rekruttering, formidling
- Bedre bruk av Arbeidssøkerregister
- Omdisponering av egne ansatte til andre oppgaver avhengig av hvilke behov omgivelsene har



# Hva vil vi ta med oss videre – etter pandemien? Et tilfeldig utvalg fritekster



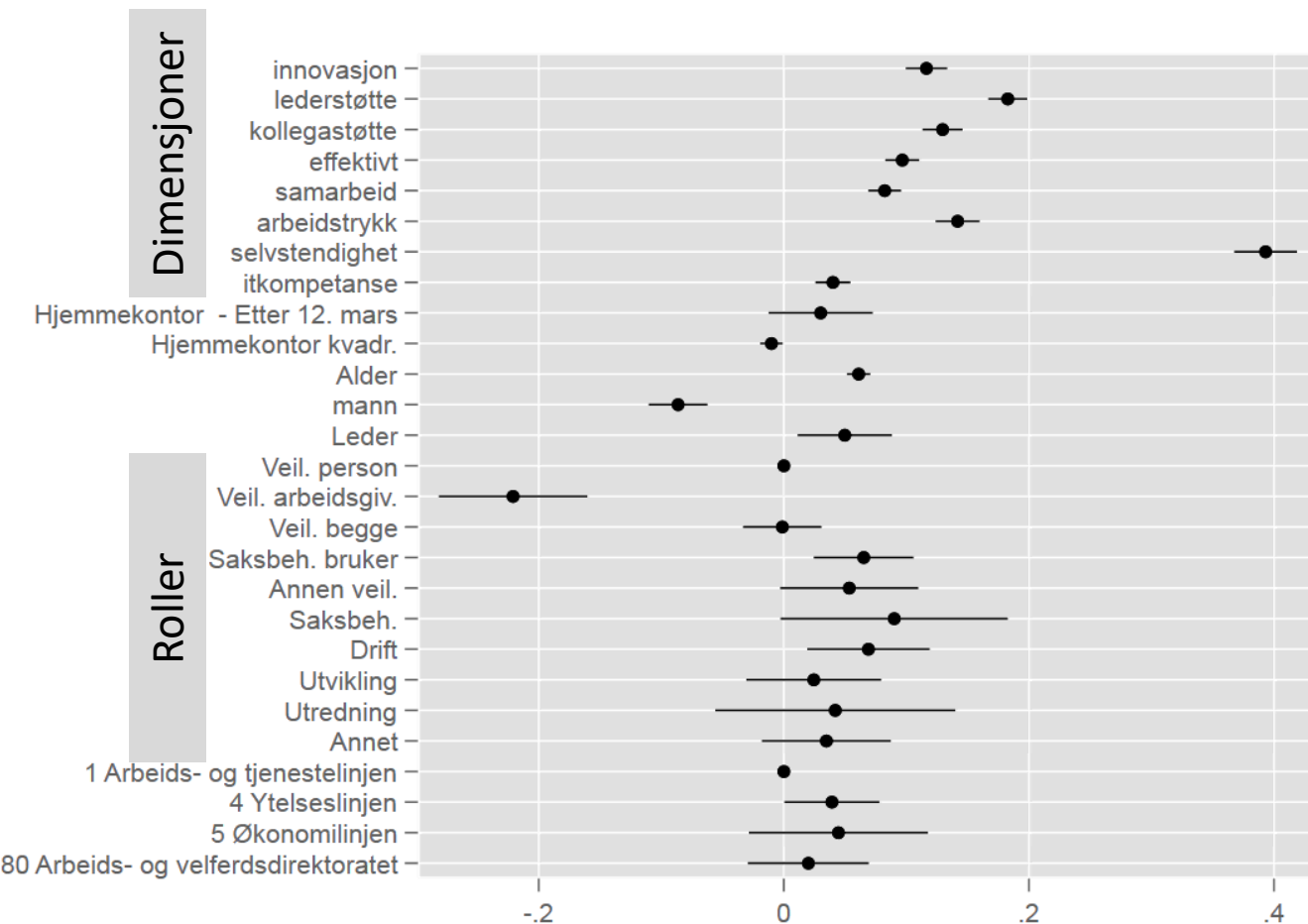
- Mer aktiv bruk av digitale møter.
- Teams, både møter og chat med kollegaer internt og eksternt
- Blir mye mer effektiv av å slippe å sitte i kontorfellesskap.
- Hjemmekontor
- Har fungert fint med hjemmekontor, mindre stress
- Videomøter
- Ser nye muligheter med videomøter
- Teams
- Bruke digitale dialoger/videomøter mere
- Håper på muligheten for hjemmekontor når det er ønskelig og mulig
- Hjemmekontor er absolutt noe vi kan benytte i større grad. Digitale møter med samarbeidspartnere fungerer bra og er tidsbesparende.
- Mindre papirer
- Det er gjort en del gode grep i markedsarbeidet som jeg håper vi vil ta med oss videre.
- Videosamtaler med brukere og leger, fungerte godt.
- Om mulig, jobbe hjemmefra. Det er mer effektivt, da jeg får jobbe uforstyrret. En blanding av hjemmefra og på arbeidsplassen er ideelt.
- Nye arbeidsoppgaver- og arbeidsområder og mer effektiv saksbehandling.
- Jobbe mer hjemmefra. Har ikke prøvd videomøte selv ennå men regner med det vil brukes mer fremover.
- Bruk av Teams i opplæring og samhandling
- Digitale møter med samhandlingspartnere (brukere/arb.g./lege).
- Hjemmekontor gir mer arbeidsro og effektivitet
- Flere digitale møteplasser
- Videomøter
- papir/mappefritt - kun fag systemer og digitale løsninger, mer telefonmøter med brukere
- videomøter hvis noen av deltakerne ikke kan være med på fysisk møte
- Hjemmekontor før og etter eksterne møter for å spare tid og ved store dokumentasjonsjobber.
- Bruk av videokonferanse
- Mindre reising, flere digitale møter.
- Bruke enda mer hjemmekontor i enkelte situasjon og bruke teams mer
- Lettere å få møte med samarbeidspartnere utenfor NAV når møtet er digitalt
- Digitale møter
- Mer teamsmøter + mer hjemmekontor
- hjemmekontor, teamsmøter
- Har lært å jobbe mer digitalt.
- Videomøter kan i stor grad erstatte mange møter, selvom jeg selv ikke har benyttet meg av det med brukere.
- planlegger selv når samtaler skal foregå
- Gjort endringer av mine egne vanlige rutiner mtp arbeidsoppgaver og prioritering. Hvordan jeg bruker Teams og epost med andre på eget kontor, bydel, samarbeidspartnere.

# Spørsmålene i undersøkelsen kan forstås som faktorer

- En del spørsmål er inspirert/adoptert fra andre spørrebatterier, mens noen er laget spesielt for koronasituasjonen.
  - Spørsmålene kan forstås rundt ni dimensjoner:
    - Jobbtilfredshet
    - Lederstøtte
    - Kollegastøtte
    - Effektivitet (forstyrres ikke, har god ergonomi)
    - Samarbeid (med andre enheter og eksterne)
    - Innovasjon
    - Arbeidstrykk (arbeider mer enn vanlig etter 12. mars)
    - Selvstendighet (autonomi)
    - IT-kompetanse
  - Dimensjonene lar oss utforske påvirkningsfaktorer nærmere
  - Noen eksempler (som krever grundigere arbeid!)
- (Merk at typiske «klimafaktorer», f.eks. innovasjonsklima, her ikke er aggregert, men må forstås som en opplevd, psykologisk faktor)

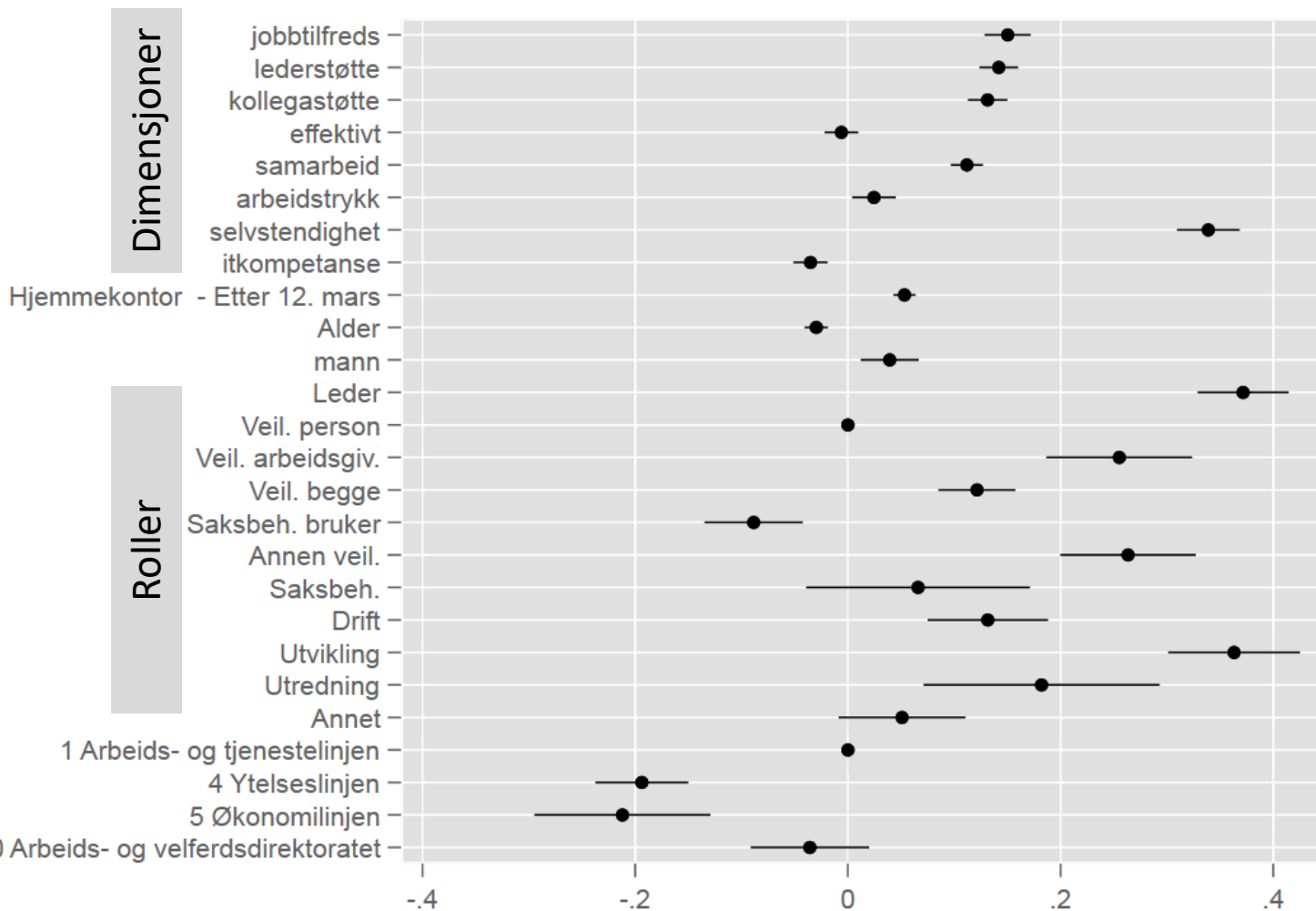
# Hva kjennetegner de som skårer høyt på jobbtilfredshet?

## Grov regresjon



- Lederstøtte / kollegastøtte
- Selvstendighet (autonomi)
- *Alltid* hjemmekontor er sig. negativt (men liten effekt)
- Økt arbeidstrykk er positivt
  - Føler at bidrar?
  - Går det i lengden?

# Hva kjennetegner innovasjon? Grov regresjon



- Selvstendighet / autonomi
- Leder/kollegastøtte
- Jobbtifredshet
- Samarbeid eksternt
- Arbeidstrykk påvirker *mindre* enn for jobbtifredshet
- Hjemmekontor
- Varierer mer ut fra roller og org.tilhørighet

# «Har du andre kommentarer» - fra ulike roller

## Ledere:

- dominans av å være positiv til hjemmekontor og mulighet for fleksible løsninger:

- Erfarer at samhandling med eksterne aktører krever kunnskap om tekniske krav for å gjennomføre videomøter for alle aktører
- Hjemmekontor krever en oppmerksomhet mot medarbeideres håndtering av «egenvurdering» av egen innsats

## Veiledere:

- er noe mer variert i sine erfaringer med hjemmekontor

- Flere nevner savnet av kolleger
- flere kommenterer/har fokus på bruker
- Veiledere for arbeidsgivere har hatt sterk endring i arbeidsoppgaver
- Møtene gjennomføres mer effektivt
- Informasjon om regelverk og rutiner deles mer på tvers av NAV kontorene

## Saksbehandlere:

-her domineres positive erfaringer med hjemmekontor og mulighetene til å jobbe mer fleksibelt gir en positiv helseeffekt

- Mer tilgjengelighet for støtte
- Mer kontakt med kolleger
- Selvstendigjøring av det faglige arbeidet

# «Har du arbeidet på nye måter, som du vil ta med videre senere?»

Kommentarene deler seg i stor grad mellom erfaringer med ny arbeidsform og økt digital kompetanse ifm digital kommunikasjon

Enklere å jobbe *mer konsentrert* hjemme. Ingen/få avbrytelser

Mer hjemmekontor, *mer myndiggjøring*, riktig fokus

Jobber minst like bra hjemmefra og er mer effektiv, *ønsker å gjøre dette mye oftere fremover*

Liker best å jobbe fra mitt fysiske arbeidssted sammen med kollegaer. Da kan jeg ta del i small talken og *kjenne på følelsen av fellesskap* og deling av kunnskap, fag og samhold