



**Háskólinn
á Akureyri**

Viðskiptadeild
Viðskipta- og raunvísindasvið
B.Sc ritgerð – LOK2106
Vorönn 2015

Viðhorf til starfsánægju

Rannsóknarskýrsla um starfsánægju hjá

Heilbrigðisstofnun Austurlands

Nemandi:

Emil Sigurjónsson

Leiðbeinandi:

Gylfi Dalmann Aðalsteinsson

	Háskólinn á Akureyri
	Viðskiptadeild, Viðskipta- og raunvísindasvið
Námskeið	B.Sc. ritgerð – Lok2106
Heiti verkefnis	Viðhorf til starfsánægju - Rannsóknarskýrsla um starfsánægju hjá Heilbrigðisstofnun Austurlands
Verktími	Mars - júní 2014 og janúar – mars 2015
Nemandi	Emil Sigurjónsson ha090086
Leiðbeinandi	Gylfi Dalmann Aðalsteinsson
Blaðsíðufjöldi	64
Fjöldi viðauka	1

Yfirlýsing

„Ég lýsi hér með yfir að ég er einn höfundur þessa verks og það er afrakstur eigin rannsókna.“

Emil Sigurjónsson.

„Það staðfestist að verkefni þetta fullnægir að mínum dómi kröfum til námsmats í námskeiðinu LOK2106.“

Gylfi Dalmann Aðalsteinsson.

Abstract

Job satisfaction is defined as the positive attitude towards one's job as assessed by any employee of an organization. It has been proposed that job satisfaction impacts the quality of employee's jobs. The more satisfied an employee is with his or her job, the better the individual performs, eventually becoming a highly qualified member of staff. The objective of this study was to assess the job satisfaction among the staff at Heilbrigðisstofnun Austurlands (HSA). A questionnaire was carried out by means of an electronic survey which was sent out to a total of 300 HSA employees. A total of 172 answered the survey or approximately 57%. The job satisfaction survey used was one developed by the knowledge company Capacent. A point average was calculated for every item in the survey and the outcome then valuated as to within which predefined range it fell; action required- range, operable range, strength - range. Six main determinants of job satisfaction were categorized during the data analysis phase. Those were; loyalty to institution, workplace environment, job development, transmission of information, job morale, and lastly employees' views towards salary, work load and work related stress. The results were compared to previous research on job satisfaction among health care workers and among those working in the public sector. The main findings from this project suggest that many factors associated with job satisfaction within HSA seem to be working well, but action must be taken on others to improve important aspects of job satisfaction at the workplace. The results may serve as a valuable input for HSA managers who work towards increasing job satisfaction and morale at the institution.

Þakkarorð

Þegar ég lít til baka eftir nokkurra ára fjarnám við Háskólann á Akureyri er mér efst í huga allir þeir góðu kennarar sem ég hef kynnst og þakka ég þeim samstarfið. Þá vil ég sérstaklega þakka samnemanda mínum Baldri Kjartanssýni fyrir öll árin sem við deildum saman á háskólanámsferli okkar. Einnig fá Gunnar Sturla Gíslason og Guðmundur Karl Jónsson bestu þakkir fyrir gott og skemmtilegt samstarf og hið sama á við um fleiri góða samnemendur sem ég hef verið svo lánsamur að kynnst í gegnum námið. Leiðbeinanda mínum Gylfa Dalman Aðalsteinssýni, þakka ég fyrir góða leiðsögn og góð ráð og þolinmæði í minn garð, meðan á vinnslu þessa lokaverkefnis stóð. Þá vil ég sérstaklega þakka tengdasýni mínum Kristjáni Þór Magnússýni fyrir aðstoðina við gerð þessa verkefnis og góð ráð og aðstoð í gegnum allt námið.

Einstakar þakkir fær kona mín Aðalheiður Sigr. Steingrímsdóttir fyrir allan stuðninginn sem hún hefur veitt mér og fyrir þolinmæðina sem hún hefur sýnt. Einnig fá börn mín og fjölskyldur þeirra sérstakar þakkir fyrir hvatningu og stuðning.

Útdráttur

Starfsánægja er skilgreind sem jákvæð afstaða til starfs og er grundvölluð á eigin mati á starfi eða starfsreynslu. Leiða má líkur að því að starfsánægja hafi áhrif á gæði þeirrar vinnu sem starfsmaðurinn leggur af mörkum, því ánægðari sem starfsmaðurinn er í starfi, því betur sinnir hann starfinu og verður um leið hæfari starfsmaður.

Markmið þessarar rannsóknar er að kanna starfsánægju hjá starfsmönnum Heilbrigðisstofnunar Austurlands (HSA).

Gerð var meginleg rannsókn þar sem rafrænn spurningalisti var sendur til 300 starfsmanna stofnunarinnar. Alls bárust 172 svör sem var 57% þátttaka.

Við úrvinnslu úr könnuninni var farin sú leið að skipta helstu áhrifaþáttum starfsánægju niður í sex flokka sem eru eftirfarandi.

Hollusta við stofnun, vinnuaðastaða starfsmanna, starfsþróun, upplýsingamiðlun, starfsandi og að síðustu viðhorf starfsmanna til launa, vinnuálags og streitu við vinnu.

Til að ná fram markvissari niðurstöðu með rannsókninni var ákveðið að nota viðmið sem Capacent hefur þróað til að nota við vinnustaðagreiningar sem tengjast starfsánægju. Það er gert með því að reikna út meðaltal á hverri spurningu og þá kom í ljós á hvaða bili niðurstaðan var, þ.e. styrkleikabil, starfhæft bil eða aðgerðabil.

Leitast var við að bera niðurstöður þessarar rannsóknar saman við fyrri rannsóknir sem gerðar hafa verið meðal starfsmanna heilbrigðisstofnana og annarra starfsmanna sem starfa í opinberum stofnunum.

Helstu niðurstöður rannsóknarinnar eru að margir þættir sem lúta að starfsánægju innan Heilbrigðisstofnunar Austurlands virðast í góðu lagi, en úrbóta er þörf hvað allmarga þætti varðar og gætu niðurstöður þessarar rannsóknar verið vegvísir fyrir stjórnendur stofnunarinnar í þeirri vinnu á komandi árum.

Efnisyfirlit

Yfirlýsing	iii
Abstract	iv
Þakkarorð	v
Útdráttur	vi
Efnisyfirlit	vii
1 Inngangur	1
2 Fræðileg umfjöllun.....	3
2.1 Skilgreining á starfsánægju.....	3
2.2 Kenningar um starfsánægju	4
2.3 Áhrifaþættir starfsánægju.....	4
2.4 Kenningar um samskipti starfsmanna	6
2.5 Fyrri rannsóknir	8
3 Heilbrigðisstofnun Austurlands	11
3.1 Starfsmannastefna Heilbrigðisstofnunar Austurlands.....	11
4 Aðferðafræði	13
4.1 Meginleg rannsókn.....	13
4.2 Framkvæmd rannsóknarinnar	13
4.3 Mælitæki	14
4.4 Úrvinnsla gagna	15
5 Helstu niðurstöður rannsókna.....	16
6 Umræða.....	23
6.1 Hollusta við stofnun.....	23
6.2 Vinnuaðstaða.....	25
6.3 Starfsþróun	26
6.4 Upplýsingamiðlun.....	27
6.5 Starfsandi	28
6.6 Laun og vinnuálag.....	29
6.7 Einelti og kynferðislegt áreiti.....	30
6.8 Tillögur til úrbóta.....	31
7 Lokaorð	33
8 Heimildaskrá	34

8.1	Ritaðar heimildir	34
8.2	Rafrænar heimildir	35
	Viðauki.....	37

Töfluskrá

Tafla 1:	Hollusta við stofnun	16
Tafla 2:	Vinnuaðstaða	17
Tafla 3:	Starfspróun	19
Tafla 4:	Upplýsingamiðlun	20
Tafla 5:	Starfsandi	21
Tafla 6:	Laun og vinnuálag	22

1 Inngangur

Starfsánægja er skilgreind sem jákvæð afstaða til starfs og er grundvölluð á eigin mati á starfi eða starfsreynslu (Ómar H. Kristmundsson 1999, bls. 66). Starfsánægja starfsmanna veltur því á skoðun, viðhorfum og mati þeirra á starfi sínu og hvernig það kemur til móts við þarfir þeirra (Ganguli 1994, bls. 16). Leiða má líkur að því að starfsánægja hafi áhrif á gæði þeirrar vinnu sem starfsmaðurinn leggur af mörkum, því ánægðari sem starfsmaðurinn er í starfi, því betur sinnir hann starfinu og verður um leið hæfari starfsmaður.

Mannauðurinn er einn lykilþáttur í starfssemi stofnana og fyrirtækja. Því getur starfsánægja starfsmanna verið grundvallarþáttur þess að viðkomandi stofnun eða fyrirtæki nái þeim árangri sem til er ætlast af viðskiptavinum eða skjólstæðingum þeirra.

Tilgangur þessarar rannsóknar er að kanna viðhorf starfsmanna Heilbrigðisstofnunar Austurlands (HSA) til starfsánægju og samskipta starfsmanna innan stofnunarinnar.

HSA hefur ekki farið varhluta af aðhaldsaðgerðum og niðurskurði í fjárveitingum frá því íslenska fjármálakerfið hrundi í árslok 2008. Síðan þá hafa verið gerðar sífelldar hagræðingarkröfur til stofnunarinnar án þess að það hafi leitt til að þeim lögbundnu verkefnum sem stofnuninni ber að sinna hafi fækkað. Þetta hefur haft í för með sér að reynt er að lágmarka mönnun deilda, sem um leið eykur álagið á þá starfsmenn sem vinna við umönnun og við aðra þjónustu sem veitt er af stofnuninni hverju sinni.

Í þessari lýsandi rannsókn var gerð könnun á ákveðnum þáttum sem hafa áhrif á starfsánægju starfsmanna. Rannsóknin var meginndleg og spurningalisti með 32 spurningum var lagður rafrænt fyrir starfsmenn HSA. Alls svöruðu 172 af 300 starfsmönnum spurningalistanum eða um 57%.

Niðurstöður þessarar rannsóknar voru bornar saman við eldri rannsóknir og kannanir sem gerðar hafa verið innan stofnunarinnar, en einnig var gerður samanburður við aðrar sambærilegar rannsóknir sem

framkvæmdar hafa verið meðal starfsmanna opinberra stofnana á árunum 1998 og 2006 (Ómar H. Kristmundsson Fjálmálaráðuneytið, 1999, 2007).

Uppbygging ritgerðarinnar er þannig, að fyrst er fjallað um fræðilegan bakgrunn starfsánægju, því næst um þá aðferðafræði sem notuð var við framkvæmd rannsóknarinnar. Þá er fjallað um helstu niðurstöður spurningakönnunarinnar og að lokum eru umræður um þær og tengsl þeirra við fyrri rannsóknir og fræðilegan þátt verkefnisins.

2 Fræðileg umfjöllun

Efni þessa kafla fjallar um fræðilega hluta verkefnisins. Fjallað er um skilgreiningu á starfsánægju, kenningar um starfsánægju og áhrifavalda þeirra.

2.1 Skilgreining á starfsánægju.

Fræðimenn hafa átt erfitt með að komast að einsleitri niðurstöðu um hvernig skilgreina ber starfsánægju. Þeir Cranny, Smith og Stone, (1992) halda því fram að flestar skilgreiningar fræðimanna á starfsánægju hafi það sameiginlegt að líta á starfsánægju sem persónulega reynslu, það er jákvæða upplifun einstaklinga af vinnu og að starfsánægja snúist um það hvernig starfsmaður metur starf sitt út frá reynslu sinni, væntingum og upplifun af starfinu (Vilborg Grétarsdóttir, 2013, bls. 14).

Hugtakið starfsánægja hefur verið mjög áberandi í vinnusálfræði og öðrum skyldum greinum á undanförunum áratugum og í starfsmannakönnunum hafa spurningar um starfsánægju verið fyrirferðarmiklar. Áhugi á starfsánægju hefur því verið skýrður með þeim hætti að í fyrsta lagi þá láti stjórnendur sér annt um velferð starfsmanna sinna, því séu upplýsingar um starfsánægju þeirra þeim mikilvægar. Í öðru lagi er starfsánægjan álitin mikilvæg fyrir starfsmannahópinn og að hún hafi jákvæð áhrif á starfsemi stofnana (Ómar H. Kristmundsson, 1999, bls. 66).

Starfsumhverfi opinberra starfsmanna hefur á undanförunum árum verið að taka miklum breytingum, sérstaklega á tíunda áratug síðustu aldar, en þá hóf nýskipan í ríkisrekstri innreið sína. Makmiðið var að breyta starfs- og rekstrarumhverfi hins opinbera þannig að ríkið hefði á að skipa hæfu starfsfólki og að stofnanir gætu keppt við einkafyrirtæki um hæft starfsfólk (Gylfi Dalmann Aðalsteinsson, 2010, bls. 65).

2.2 Kenningar um starfsánægju

Kenningar Hackman og Oldham, (1980) um innri eiginleika vinnunnar voru settar fram á níunda áratugnum og höfðu mikil áhrif á stjórnunarfræðin. Hvöttu þeir Hackman og Oldham fyrirtækin til að endurhanna störfin með það að markmiði að gera þau ánægjulegri fyrir starfsmenn. Héldu þeir því fram að meiri fjölbreytni við störfin, betri nýting á hæfileikum, aukið sjálfstæði starfsmanna og meiri endurgjöf frá verkefnum sjálfum, myndu auka bæði starfsánægju og framleiðni. Kenning þeirra gerði einnig ráð fyrir að sérhver einstaklingur þyrfti að fá að þroska hæfileika sína á sinn hátt og það réði því hvort breytingar á störfunum hefðu áhrif (Vilborg Grétarsdóttir, 2013, bls. 14).

Í svokallaðri tveggja þátta kenningu leggja Herzberg o.fl. (2002) áherslu á samspil starfstengdra þátta og persónulegra þátta og beina athyglinni að starfshvötum sem eru þættir sem drífa starfsmenn áfram í að vinna sín störf og hafa áhrif á starfsánægju þeirra.

Kenningin byggir á því að taka þurfi tillit til þarfa og hæfileika starfsmanna sem leiðir til starfsánægju eða óánægju þeirra. Þetta eru þarfir eins og að bera ábyrgð, sjálfræði og sjálfstæði í starfi, ásamt því að njóta viðurkenningar og virðingar í starfinu, starfsöryggi, góðra launa og að eiga möguleika á frama í starfi (Hólmfríður Gylfadóttir 2012, bls. 18).

Á síðustu árum hafa áherslur breyst í þá veru að farið er að horfa meira á starfsmanninn sjálfan og má þar benda á grein Ástu Bjarnadóttur, (2000) en þar kemur fram að á undanförunum áratugum hafi áherslur færst yfir á að skoða starfsmanninn sjálfan og eiginleika hans í tengslum við starfsánægju (Bryndís Jóna Jónsdóttir, 2009, bls. 12).

2.3 Áhrifaþættir starfsánægju

Eins og að framan greinir þá eru skilgreiningar á starfsánægju margþættar, enda margir þættir í persónulegu lífi og starfsumhverfi fólks sem hafa áhrif á starfsánægju þess.

Samhugur starfsmanna, samvinna, stjórnandinn og staðblær stofnana eru miklir áhrifaþættir hvað varðar starfsánægju. Starfsmenn taka með sér bæði félagslega og persónulega reynslu inn á vinnustaðinn sem hefur áhrif á vinnustaðinn (Bolman og Deal, bls. 179).

Sjálfsvitund starfsmanna er í stuttu máli það að skilja til fullnustu eigin tilfinningar til viðbótar við styrkleika okkar og takmarkanir, gildi okkar og aðstæður. Fólk sem hefur sterka sjálfsvitund er yfirleitt raunsætt, það er hvorki óþarflega sjálfsgagnrýnið né barnalega vonglatt. Það er yfirleitt hreinskilið um sjálft sig gagnvart sjálfu sér. Það er hreinskilið um sjálft sig og við aðra og getur jafnvel hlegið að eigin göllum (Goleman, Boyatzis og McKee, 2004, bls. 62).

Samvæmt rannsókn Herzberg, Mausner og Snyderman (1959) kom í ljós að mismunandi þættir mótuðu viðhorf einstaklinga til starfs síns eftir því hvort verið var að rannsaka starfsánægju eða óánægju í starfi. Herzberg tók eftir því að þeir þættir sem leiddu til starfsánægju voru frekar tengdir starfinu sjálfu, hins vegar væru þeir þættir sem leiddu til óánægju í starfi gjarnan tengdir starfsumhverfinu. Því kallaði hann þessa þætti annars vegar hvataþætti og hins vegar umhverfisþætti. Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu í ljós að ef umhverfisþættir eru ekki til staðar þá leiði það til þess að einstaklingar eru óánægðir í starfi, og jafnvel þó að það sé komið til móts við þessar þættir þeirra, þá tryggi það ekki endilega að einstaklingurinn finni fyrir aukinni starfshvatningu. Ef hvataþættirnir eru kannski ekki til staðar, þá er ekki þar með sagt að það leiði endilega til óánægju í starfi, hins vegar ef að þeir eru til staðar þá finna einstaklingar til aukinnar starfshvatningar svo framarlega að umhverfisþættinum sé sinnt með einhverjum hætti (Anna Metta Norðdahl, 2011, bls. 14).

Furnham, (2006) benti á að skipta mætti áhrifaþáttum starfsánægju í þrjá flokka; persónuþætti, starfseinkenaþætti og starfsumhverfisþætti. Hann benti enn fremur á að samkvæmt rannsókn Sultz og Sultz frá árinu 1998 mætti skipta persónuþáttum í níu undirþætti. Þar ber fyrst að nefna aldur, en starfsánægja eykst alla jafna með aldrinum, sennilega vegna þess að sjálfstraustið vex með auknum aldri, sem og ábyrgð ásamt samkeppnishæfni og sjálfshvatningu. Túlkun niðurstaðna

rannsóknna eru ekki allar á sama máli hvað varðar þennan flokk, en þær benda þó flestar til þess að karlmenn upplifi almennt meiri starfsánægju en konur. Í þriðja lagi er það kynþáttur, en hvítir menn virðast upplifa meiri starfsánægju en svartir. Leiða má líkur að því að ástæður þess séu, að svartir eru líklegri til að sinna láglounastarfi og eiga oftari minni möguleika á framgangi í starfi. Fjórði þátturinn er menntun. Þáttur menntunar hefur fengið neikvæða fylgni við starfsánægju sem hugsanlega má rekja til þess að starf menntafólks hefur ekki staðið undir væntingum þess. Í fimmta lagi er það þáttur starfsreynslunnar. Ungir starfsmenn virðast vera ánægðastir með þau tækifæri, hvatningu og ákóranið sem felast í störfum þeirra. Það virðist draga úr þessum atriðum um tíma, en mikilvægi þeirra eykst síðan aftur um miðjan aldur. Ólafur H. Kristmundsson (1999) telur rannsóknir sýna að algengast sé að starfsánægja sé mikil meðal yngstu starfsmannanna, minnki síðan um miðbik ævinnar en aukist aftur á seinni hluta hennar. Hann heldur því fram að þessi U-laga kúrfa komi fram í flestum rannsóknum, þótt mismunandi sé við hvaða aldur nákvæmlega þessar breytingar verða á starfsánægju. Sjötti þátturinn er nýting hæfileika. Starfsmenn sem geta nýtt hæfileika sína og getu í starfinu eru ánægðari en þeir sem ekki fá það tækifæri. Í sjöunda lagi nefna þeir þátt samsvörunar í starfi. Því betur sem færni og kunnátta svarar þeim kröfum sem gerðar eru til viðkomandi, því ánægðari verða þeir í starfi. Áttundi þátturinn er stéttarstaða, það er að þeir starfsmenn sem eru staðsettir hærra í skipulagsheildinni en aðrir, virðast upplifa meiri starfsánægju. Síðasti þátturinn er persónuleikarátturinn, en þeir starfsmenn sem búa yfir sjálfstjórn og einbeitingu eru ánægðari í starfi en þeir sem hafa litla stjórn á tilfinningum sínum (Vilborg Grétarsdóttir, 2013, bls. 16 og 17).

2.4 Kenningar um samskipti starfsmanna

Samkvæmt Owens og Valensky, (2007) felur staðblær stofnana í sér sameiginlegar hugmyndir um gildi og viðhorf eins og það hvað er viðurkennt og hvað ekki. Því skipta máli umfram önnur þau ráðandi

gildi sem stofnun hefur í hávegum á hverjum tíma. Því eru leikreglur sem nauðsynlegt er að fylgja vilji viðkomandi öðlast viðurkenningu sem meðlimur stofnunar og þá sýn sem mótar samskipti starfsmanna inn á á við og gagnvart viðskiptavinum. Þeir segja enn fremur að allar líkur séu á því að starfsánægja einstaklinga verði meiri ef gildi þeirra og viðhorf eru samsvarandi þeim gildum og viðhorfum sem ríkja innan þeirrar stofnunar sem þeir vinna í. Því endurspeglar hegðun einstaklinga ekki einvörðungu sérstakan persónuleika þeirra, heldur líka félagslegar venjur og væntingar þeirrar menningar sem ríkir innan viðkomandi stofnunar (Anna Metta Norðdahl, 2011, bls. 10).

Flestir eru sammála um að ákveðin atriði eða sérstakur andi einkenni staðblæ (menningu) heilbrigðisstofnana. Hver stofnun kemur sér yfirleitt upp óskrifuðum reglum um það hvernig hlutirnir eru framkvæmdir, hver séu sameiginleg gildi starfsmanna og hvað þeir nýliðar sem koma til starfa þurfa að tileinka sér til að þeir teljist gjaldgengir starfsmenn. Í staðblæ hvernar stofnunar eru því bæði fólgnir styrkleikar hennar og veikleikar. Staðblærinn ræður miklu um sveigjanleika stofnunarinnar og sveigjanleikinn segir aftur til um hvernig stofnuninni gengur að laga sig að ytri aðstæðum og áreiti (Sigurður Böðvarsson, 2009, bls. 12).

Varðandi fyrirtækjamenningu þá er það niðurstaða þeirra Hellriegel, Slocum & Woodman, (1998) að stundum megi líkja henni við ísjaka þar sem aðeins um tíundi hluti ísjaka er sýnilegur en 90% hulinn undir yfirborði vatns. Svipaða hluti má yfirfæra á fyrirtækjamenningu. Hin sýnilegu ofansjávertákn eru hlutir eins og reglur, markmið, hegðun, talsmáti, klæðnaður, vinnuaðstæður, viðskiptavinir, og skipurit. Það sem ekki mætir auganu við fyrstu sýn eru síðan hinir óáþreifanlegu þættir eins og viðhorf, væntingar, skoðanir, gildi, trú, tilfinningar og samskipti eða það samskiptamunstur sem skapast innan stofnunarinnar (Sigurður Böðvarsson, 2009, bls. 13).

Það er niðurstaða Denison í grein hans *Bringing Corporate Culture to the Bottom Line*, (1984) að fyrirtækjamenning geti byggt upp ákveðinn starfsanda. Hann getur verið misjafn eins og mörg dæmi eru um, -

góður, slæmur, hvetjandi, letjandi, metnaðarfullur eða hamlandi. Fyrirtækjamenningin endurspeglast því í starfsandanum. Því má segja að með því að hafa áhrif á fyrirtækjamenningu má hafa áhrif á starfsanda. Halda má fram með nokkrum rökum að í fyrirtækjamenningu felist mikilvægt stjórnæki (Sigurður Böðvarsson, 2009, bls. 19).

2.5 Fyrri rannsóknir

Frá árinu 2006 hefur SFR Stéttarfélag í almannajónustu staðið fyrir rannsóknum á starfsumhverfi opinberra stofnana undir heitinu „Stofnun ársins.“ Framkvæmd könnunarinnar „Stofnun ársins 2014“ var með sambærilegu sniði og árið áður og var fjármála- og efnahagsráðuneytið í samstarfi við Stéttarfélag í almannajónustu (SFR) um könnunina líkt og síðustu ár. Markmið könnunarinnar er að veita stjórnendum aðhald til hagsbóta fyrir starfsfólk og benda með markvissum hætti á hvaða úrbóta er þörf. Könnunin er samstarfsverkefni margra aðila sem eru SFR, VR og Starfsmannafélag Reykjavíkurborgar, auk þess sem fjármála- og efnahagsráðuneytið, fyrir hönd ríkisins er einnig þátttakandi í könnuninni. Könnunin tekur því til allra ríkisstarfsmanna óháð stéttarfélagsaðild og er ein stærsta vinnumarkaðskönnun sem unnin er hér á landi. Niðurstöður könnunarinnar veita afar mikilvægan samanburð við aðrar stofnanir og fyrirtæki, bæði á opinberum og almennum markaði. Það eru átta þættir sem rannsakaðir eru: Trúverðugleiki stjórnenda, starfsandi, launakjör, vinnuskilyrði, sveigjanleiki vinnu, sjálfstæði í starfi, ímynd, ánægja og stolt. Stærð vinnustaða er almennt talinn mikilvægur áhrifaþáttur á líðan og viðhorf starfsfólks af nokkrum ástæðum. t.d. verður samhæfing ólíkra þátta í starfseminni flóknari með aukinni stærð vinnustaða en einnig nýta stærri vinnustaðir alla jafna formlegri stjórnun og skipulag en minni vinnustaðir. Hvoru tveggja getur haft áhrif á aðstæður og samskipti á vinnustaðnum. Ákvarðanatökan getur þannig verið hægari í stærri stofnunum og hendur stjórnenda bundnari í mörgum málum en í minni stofnunum. Á móti kemur að stærri

stofnanir hafa meiri bjargir, t.d. til að byggja upp mannauðsdeildir sem veitt geta stjórnendum sérhæfðari aðstoð en annars væri, auk þess sem tækifæri til starfsþróunar og sérhæfingar eru oftast meiri í stærri stofnunum en minni. Stórar stofnanir fengu lakari útkomu en minni stofnanirnar í öllum þáttum. Þegar bornar eru saman stærstu og minnstu stofnanirnar munar miklu þeim minnstu í hag. Stórar stofnanir sem telja 50 starfsmenn eða fleiri, eru mun lægri í launakjörum og ímynd en litlar stofnanir sem eru með á bilinu 5-19 starfsmenn. Jafnframt eru stærri stofnanir áberandi lægri í trúverðugleika stjórnenda, vinnuskilyrðum, sveigjanleika, ánægju og stolti starfsfólks en minnstu stofnanirnar (Stéttarfélag í almannabjónustu SFR, 2014). Árið 2007 kom út skýrsla um könnun á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna 2006. Ritstjóri hennar er Ómar H. Kristmundsson. Í þeirri skýrslu eru birtar niðurstöður viðamikillar könnunar meðal ríkisstarfsmanna þar sem viðhorf þeirra til eigin starfsumhverfisins er kannað. Á árunum fyrir og eftir síðustu aldamót hafa verið gerðar nokkrar kannanir um starfsumhverfi ríkisstarfsmanna.

Árið 1999 kom út skýrsla sem nefndist „Starfsumhverfi ríkisstarfsmanna við aldarhvörf“. Þessi skýrsla byggði könnun sem framkvæmd var meðal ríkisstarfsmanna 1998 (Ómar H. Kristmundsson, 1999). Síðan gerir Ómar H. Kristmundsson aðra könnun á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna árið 2006 og var gefin út skýrsla árið 2007 sem byggði á niðurstöðum þeirrar könnunar (Ómar H. Kristmundsson, 2007). Í skýrslu Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 ber hann saman niðurstöður þessara tveggja rannsókna, þannig að þar fæst góður samanburður á niðurstöðum úr þessum tveimur rannsóknnum.

Við gerð þessarar rannsóknarskýrslu þar sem tekin er til rannsóknar starfsánægja á HSA var ákveðið að fara þá leið að bera niðurstöður þessarar rannsóknar saman við fyrri rannsóknir Ómars H.

Kristmundssonar, sem voru eins og áður er getið gerðar árin 1998 og 2006. Í umræðukafla þessarar skýrslu eru því bornar saman niðurstöður þessarar rannsóknar og fyrri rannsóknar Ómars H. Kristmundssonar

þar sem hægt er að koma því við, eða þar sem spurningar rannsóknanna þriggja eru samanburðarhæfar.

Haustið 2002 gerði Landlæknisembættið úttekt á HSA. Fór hún þannig fram að farið var yfir tölulegar upplýsingar um starfsemi stofnunarinnar, bæði upplýsingar úr ársskýrslu og upplýsingar sem stofnunin sendir Embætti landlæknis á ári hverju. Jafnframt var farið yfir kvartanir og kærur sem borist höfðu Embætti landlæknis vegna stofnunarinnar á undanförunum árum. Þá var upplýsinga aflað um ýmsa þætti er varða starfsfólk, starfsaðstöðu, stjórnun, öryggismál og fleira með spurningalista sem sendur var framkvæmdastjórn. Viðhorf starfsfólks var kannað með viðhorfskönnun sem lögð var fyrir heilbrigðisstarfsmenn, nema þá sem sæti áttu í framkvæmdastjórn. Könnunin var lögð fyrir allar heilbrigðisstéttir innan stofnunarinnar og til allra starfsmanna í hverri stétt. Alls fengu 106 einstaklingar sendan spurningalista síðari hluta nóvember 2002. Starfsfólk fékk 10 daga til að fylla út listann og senda hann aftur til landlæknis í meðfylgjandi svarumslagi. Alls svöruðu 64 einstaklingar og var því svarhlutfall 60%. Helstu niðurstöður sem lúta að starfsmannahaldi og starfsanda voru eftirfarandi. Almenn ánægja var meðal starfsmanna með starfið sjálft og með starfs- og atvinnuskilyrði, en nokkur hluti starfsmanna var óánægður með vinnuskilyrði. Meirihluti starfsmanna upplifði starfsmenn þeirrar einingar sem þeir vinna á sem eina liðsheid. Meginþorri starfsmanna taldi sér ganga frekar eða mjög vel að anna þeim verkefnum sem tilheyrðu starfinu. Mikill meirihluti starfsmanna teldi sig hafa frekar eða mjög góðan aðgang að yfirmönnum (Embætti landlæknis, 2003).

Árið 2003, eða fimm árum eftir stofnun HSA, ákváðu stjórnendur stofnunarinnar að láta gera viðhorfskönnun meðal lykilstjórnenda hennar. Markmiðið með könnuninni var að kanna viðhorf lykilstarfsmanna HSA til þáverandi stjórnskipulags og samskipta innan stofnunarinnar.

Könnunin var eigindleg og voru lagðar fjórtíu spurningar fyrir tuttugu og fimm lykilstjórnendur.

3 Heilbrigðisstofnun Austurlands

HSA sinnir heilbrigðisþjónustu á Austurlandi, á svæðinu frá Vopnafirði til Djúpavogs. HSA er ríkisrekin þjónustustofnun sem varð til 1. janúar 1999 með sameiningu allra heilbrigðisstofnana á Austurlandi frá Bakkafirði til Djúpavogs. Við tilurð hennar sameinuðust átta heilbrigðisstofnanir á Austurlandi í eina. Stofnunin veitir alhliða heilsugæslu-, sjúkra- og hjúkrunarþjónustu. Megin markmiðið með stofnun HSA var m.a. að tryggja íbúum góða heilbrigðisþjónustu og styrkja þjónustusvæðið sem stofnunin nær til, t.d. með bættri mönnun, samvinnu og samnýtingu.

Hjá HSA starfa um 320 manns í 215 stöðugildum og starfsstöðvar eru 11 talsins. Umdæmissjúkrahús Austurlands er í Neskaupstað. Í stærri þéttbýliskjörnum eru heilsugæslustöðvar auk ýmissar stoðþjónustu og svonefnd heilsugæslusel á minni stöðunum.

Helstu viðfangsefni HSA eru lækningar og hjúkrun, hjúkrunarþjónusta við aldraða, heimahjúkrun, fæðingarþjónusta og ungbarnavernd, endurhæfing, skólaheilsugæsla, rannsóknir, kennsla, heilsufarsskoðanir ofl. Lögð er rík áhersla á þverfaglegt starf innan stofnunarinnar, undir einkunnarorðunum „Frá eyjum til einingar.“

3.1 Starfsmannastefna Heilbrigðisstofnunar Austurlands

Hér á eftir eru talin upp þau grunnildi sem starfsmannastefna HSA byggir á.

Starfsmannastefna HSA nær yfir alla starfsmenn stofnunarinnar. Um réttindi og skyldur starfsmanna fer samkvæmt lögum um opinbera starfsmenn nr. 70/1996. Með starfskjör er farið samkvæmt ákvæðum kjarasamninga, stofnanasamninga og ráðningarsamninga.

Ráðningar: Við ráðningu í laust starf er haft að leiðarljósi að viðkomandi uppfylli sem best þær kröfur sem gerðar eru til starfsins.

Lögð er áhersla á að taka vel á móti nýju starfsfólki, kynna því starfsemina, aðstæður og tryggja hæfilega starfsþjálfun.

Kjaramál: Gildandi kjarasamningum og stofnanasamningum skal fylgt og ákvæði þeirra samninga túlkuð með hagsmuni stofnunarinnar og starfsmanna að leiðarljósi.

Menntun og starfsreynsla: Áhersla er lögð á að styrkja starfsfólk til starfsþróunar og að skapa tækifæri til aukinnar reynslu með rannsóknarstörfum og tilfærslu í starfi. Starfsfólk er hvatt til endur- og símenntunar.

Samskipti og boðleiðir: Samskipti starfsfólks HSA skal grundvallast af virðingu fyrir skoðunum og tilvist annarra. Starfsfólk er upplýst um réttar boðleiðir og mikilvægar upplýsingar eru aðgengilegar öllu starfsfólki stofnunarinnar.

Heilsa, öryggi og vinnuumhverfi: Tryggt er að aðbúnaður, hollustuhættir og öryggi á vinnustöðum starfsmanna séu samkvæmt lögum nr. 77/1982. Starfsmenn eru hvattir til heilbrigðra lífshátta og stuðlað er að því að umhverfi og aðstæður tryggi öryggi og vellíðan starfsfólks. Í gildi er eineltisáætlun hjá stofnuninni.

Jafnrétti: Áhersla er lögð á að jafnrétti sé gætt í hvívetna og stuðlað að jöfnum tækifærum einstaklinga á sem flestum sviðum, óháð kynferði. Þá er í gildi jafnréttisáætlun hjá stofnuninni.

Siðfræði: Starfsfólk virðir siðareglur starfsstétta og trúnað gagnvart sjúklingum og samstarfsfólki um persónuleg og viðkvæm mál.

Starfslok: Eldra starfsfólki er gefinn kostur á tilfærslu í starfi og starfslokánámskeiði við starfslok. Starfslokaviðtöl eru tekin vegna uppsagna starfsfólks til að greina orsakir starfsmannaveltu.

(Heilbrigðisstofnun Austurlands, 2004).

4 Aðferðafræði

Í þessum kafla er fjallað um þá aðferðafræði sem notuð var við framkvæmd rannsóknarinnar. Rannsóknin var meginleg (e. quantitative). Mælitæki rannsóknarinnar var rafrænn spurningalisti sem var sendur á tölvupóstföng allra fastráðinna starfsmanna sem voru starfandi hjá HSA 1. febrúar 2014. Við gerð spurningalistans var haft að leiðarljósi að ná fram sem mestri vitneskju um upplifun starfsmanna á líðan, aðbúnaði, samskiptum, starfsþróun, hollustu við stofnunina, og framtíðarsýn þeirra hjá HSA.

4.1 Meginleg rannsókn

Þegar framkvæmd er meginleg rannsókn er safnað tölulegum upplýsingum sem eru mældar og greindar. Helstu gögn til að vinna með má t.d. safna með spurningalistum, atriðaorðaskráum og gátlistum (Sigurlína Davísdóttir, 2003, bls. 221).

Meginleg nálgun byggist fyrst og fremst á því að finna meðaltöl og dreifingu úr hverjum hópi fyrir sig og hvernig hóparnir tengjast innbyrðis. Því stærra sem úrtakið er, því trúverðugra verður það og samanburðurinn markvissari (Sigurlína Davíðsdóttir, 2003, bls. 222). Sýn meginlegra aðferða er breiðari en eigindlegra. Á móti kemur að þessi sýn er ekki eins djúp og sýn eigindlegra aðferða, en eigindlegar aðferðir leyfa að hlutirnir séu skoðaðir ofan í kjölin og þar með er farið verulega djúpt ofan í saumana á því sem verið er að rannsaka (Sigurlína Davíðsdóttir, 2003, bls. 228).

4.2 Framkvæmd rannsóknarinnar

Starfsmannahópur stofnunarinnar samanstendur af hópi fólks með ólíkan bakgrunn og fjölbreytta menntun. Þýðið í rannsókninni var allir fastráðnir starfsmenn HSA 1. febrúar 2014.

Þann 31. mars var sent út í tölvupósti kynningarbréf ásamt rafrænum spurningalista til allra fastráðinna starfsmanna HSA sem voru með tölvupóstfang og reyndust það vera 300 starfsmenn af þeim 320 sem

störfuðu hjá stofnuninni eða tæp 94% starfsmanna sem í raun urðu endanlegt þýði í rannsókninni. Þann 4. apríl var sent út áminningarbréf ásamt spurningalista til þeirra sem þá höfðu ekki svarað könnuninni og 10. apríl var sent út lokaáminningarbréf. Þann 20. apríl var könnuninni lokað og höfðu þá borist svör frá úrtaki 172 starfsmanna og var svarhlutfall því rúm 57%. Síðustu þrjár spurningarnar í rannsókninni voru spurningar um bakgrunnsbreytur, sem eru einnig kallaðar lýðfræðilegar breytur, eins og kyn, aldur og menntun starfsmanna.

4.3 Mælitæki

Til er mikill fjöldi mælitækja til að mæla starfsánægju einstaklinga. Margar íslenskar rannsóknir hafa verið gerðar þar sem starfsánægja var skoðuð sérstaklega. Sem dæmi má nefna rannsókn Ómars H. Kristmundssonar á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna (Ómar H. Kristmundsson, 2007). Þá hafa verið gerðar margar námsritgerðir á meistarástigi um starfsánægju (Andri Már Blöndal, 2014, bls. 19). Hjá Capacent er skipulagsheildum boðið upp á vinnustaðagreiningu þar sem starfsánægja er könnuð ásamt fleiru og sú niðurstaða borin saman við gagnagrunn Capacent til að sýna hvar skipulagsheildirnar standa í samanburði við aðrar skipulagsheildir (Capacent, e.d.). Capacent hefur þróað ákveðin viðmið sem fyrirtækið notast við í mælingum sínum. Við rannsóknina var megindegri aðferð beitt og notaður spurningalisti með 29 spurningum um starfsánægju og samskipti starfsmanna, auk þriggja bakgrunnsspurninga. Kvarði svara við staðhæfingum listans var svokallaður Likert kvarði, með fimm svarmöguleikum frá „mjög sammála“ til „mjög ósammála.“ Við gerð spurningalistans fyrir könnunina var lögð áhersla á að velja sambærilegar spurningar og notaðar hafa verið í fyrri könnunum á meðal sambærilegra stofnana, eða stofnana sem eru með sambærilega starfsemi og HSA til að auka samanburðarhæfni niðurstaðnanna. Því var ákveðið að hafa hliðsjón af spurningalista Ómars H. Kristmundssonar sem rætt var um hér að framan (Ómar H. Kristmundsson, 2007).

4.4 Úrvinnsla gagna

Þegar lokadagur spurningakönnunarinnar var liðinn voru gögnin flutt inn í töflureikniforritið Microsoft Excel þar sem þau voru lagfærð fyrir vinnslu og lýsandi tölfræði keyrð út fyrir gögnin í heild sinni.

Við úrvinnslu úr rannsókninni voru gerðar Excel myndir úr niðurstöðum á spurningunum 32 og þær skýrðar. Ákveðið var að setja þær ásamt niðurstöðum í Viðauka I. Jafnframt var ákveðið að notast við viðmið sem Capacent hefur þróað við vinnustaðgreiningar og tengjast starfsánægju. Þessi viðmið eru tengd við meðaltöl svara. Þau eru þrjú, í fyrsta lagi er sagt að skipulagsheildir séu á styrkleikabili ef meðaltöl svara eru á milli 4,20 til 5,00. Styrkleikabil gefur til kynna að hlutirnir séu í góðu lagi innan skipulagsheildarinnar. Þá er í öðru lagi talað um starfhæft bil frá 3,70 til 4,19. Það gefur til kynna að hlutirnir séu í lagi, en ekki er hægt að tala um að skipulagsheildin sé á styrkleikabili. Í þriðja lagi er talað um aðgerðabil frá 1,00 til 3,69. Ef svör falla í þennan flokk bendir það til veikleika og að tilefni sé til að bæta þennan þátt (Andri Már Blöndal, 2014, bls. 19).

Til þessa að hægt sé að nota þessa aðferð er svörunum breytt í tölulegt gildi og er það er gert á eftirfarandi hátt. Svárið mjög ósammála fékk tölugildið 1, frekar ósammála fékk tölugildið 2, hvorki sammála eða ósammála fékk tölugildið 3, frekar sammála fékk tölugildið 4 og mjög sammála fékk tölugildið 5 (Andri Már Blöndal, bls. 25). Síðan var fjöldi svara í hverjum svarmöguleika í hverri spurningu margfaldaður með viðkomandi stuðli og síðan deilt í með heildarfjölda þeirra sem svöruðu hverri spurningu fyrir sig. Þannig náðist fram niðurstaða á hvort meðaltalsskor hvers spurningar endaði á aðgerðabili, starfhæfu bili eða styrkleikabili.

Því næst voru spurningarnar frá 1 til 27 flokkaðar niður í sex flokka sem voru: Hollusta við stofnun, vinnuástaða, starfsþróun, upplýsingamiðlun, starfsandi og síðast laun og vinnuálag. Að því loknu voru upplýsingarnar færðar inn í töflur þar sem staðan innan hvers flokk kemur fram.

5 Helstu niðurstöður rannsóknar

Hér eftirfarandi eru heildarniðurstöðurnar birtar í alls sex töflum.

Niðurstöður hvers þáttar spurningalistans fyrir sig má sjá í Viðauka við ritgerðina.

Eins og sjá má á töflu 1 þá eru, þegar á heildina er litið, um 76% starfsmanna ánægð í starfi sínu.

Tafla 1: Hollusta við stofnun

	Fjöldi	Hlutfall	Meðaltalsskor
<i>Pegar á heildina litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu</i>			3,84
Frekar og mjög sammála	131	76%	
Hvorki sammála né ósammála	25	15%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	16	9%	
Samtals	172	100%	
<i>Ég stefni á að vinna hjá stofnuninni a.m.k. næstu 2 árin</i>			3,87
Frekar og mjög sammála	118	69%	
Hvorki sammála né ósammála	30	18%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	22	13%	
Samtals	170	100%	
<i>Ég býst við að vinna á núverandi vinnustað fram að starfslokum</i>			3,01
Frekar og mjög sammála	55	33%	
Hvorki sammála né ósammála	66	39%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	48	28%	
Samtals	169	100%	
<i>Ég hugsa oft um að hætta í núverandi starfi</i>			3,21
Frekar og mjög sammála	46	28%	
Hvorki sammála né ósammála	48	29%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	71	43%	
Samtals	165	100%	
<i>Mér finnst vera gott jafnvægi hjá mér á milli vinnu og einkalífs</i>			3,72
Frekar og mjög sammála	119	70%	
Hvorki sammála né ósammála	19	11%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	32	19%	
Samtals	170	100%	
			Aðgerðabil
			Starfhæft bil
			Styrkleikabil

Tafla 1 inniheldur niðurstöður fimm spurninga sem flokkast undir hollustu við stofnun. Þar koma vel út niðurstöður úr þremur spurningum og lenda þær allar á starfhæfu bili. Það eru; þegar á

heildina er litið er ég ánægð(ur) í starfi mínu, fékk meðalskor 3,84, ég stefni á að vinna hjá hjá stofnuninni a.m.k. næstu tvö árin, fékk meðalskor 3,87 og að síðustu, mér finnst gott jafnvægi hjá mér á milli vinnu og einkalífs, fékk meðalskor 3,72. Hins vegar lenda niðurstöður tveggja spurninga á aðgerðabili. Það eru; ég býst við að vinna á núverandi vinnustað fram að starfslokum, fékk meðalskor 3,01 og ég hugsa oft um að hætta í núverandi starfi, fékk meðalskor 3,21.

Eins og fram kemur í töflu 2 þá er aðeins um helmingur starfsmanna ánægður með vinnuaðstöðu sína.

Tafla 2: Vinnuaðstaða

	Fjöldi	Hlutfall	Meðaltalsskor
Ég er ánægð(ur) með núverandi vinnuaðstöðu mína			3,24
Frekar og mjög sammála	79	47%	
Hvorki sammála né ósammála	37	22%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	53	31%	
Samtals	169	100%	
Ég hef þau tæki/tækjabúnað sem ég þarfnast til að vinna starf mitt vel			3,40
Frekar og mjög sammála	98	59%	
Hvorki sammála né ósammála	24	14%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	44	27%	
Samtals	170	100%	
Farið er eftir settum reglum um vinnuvernd og öryggismál á mínu vinnusvæði			3,48
Frekar og mjög sammála	89	54%	
Hvorki sammála né ósammála	50	30%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	27	16%	
Samtals	166	100%	
Ég er ánæg(ur) með hvernig ég var sett(ur) inn í núverandi starf			3,68
Frekar og mjög sammála	107	65%	
Hvorki sammála né ósammála	35	21%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	23	14%	
Samtals	165	100%	
Ég veit til hvers er ætlast af mér í starfi			4,32
Frekar og mjög sammála	150	91%	
Hvorki sammála né ósammála	8	5%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	6	4%	
Samtals	164	100%	
			Aðgerðabil
			Starfhæft bil
			Styrkleikabil

Tafla 2 inniheldur niðurstöður fimm spurninga sem flokkast undir vinnuaðstöðu. Þar birtast jákvæðar niðurstöður úr einni spurningu sem lendir á styrkleikabili, en það er; *ég veit til hvers er ætlast af mér í starfi*, sem fékk meðalskor 4,32. Hins vegar lenda niðurstöður fjögurra spurninga á aðgerðabili. Það eru; *ég er ánægður með núverandi vinnuaðstöðu mína*, sem fékk meðalskor 3,24, *ég hef þau tæki/tækjabúnað sem ég þarfnast til að vinna starf mitt vel*, sem fékk meðalskor 3,40 og *farið er eftir settum reglum um vinnuvernd og öryggsmál á mínu svæði*, sem fékk meðalskor 3,48, *ég er ánægð(ur) með hvernig ég var sett(ur) inn í núverandi starf*, sem fékk meðalskor 3,68.

Eins og sjá má í töflu 3 þá telja starfsmenn sig ekki hafa mikla möguleika á að þroskast í starfi.

Tafla 3: Starfsþróun

	Fjöldi	Hlutfall	Meðaltalsskor
<i>Pekking mín og hæfileikar nýtast vel í starfi mínu</i>			4,22
Frekar og mjög sammála	136	84%	
Hvorki sammála né ósammála	20	12%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	6	4%	
Samtals	162	100%	
<i>Ég hef góða aðstöðu til að þroskast í starfi</i>			3,30
Frekar og mjög sammála	79	48%	
Hvorki sammála né ósammála	45	27%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	40	24%	
Samtals	170	100%	
<i>Ég hef góða aðstöðu til að afla mér sí-/endurmenntunar í núverandi starfi</i>			2,74
Frekar og mjög sammála	49	30%	
Hvorki sammála né ósammála	48	29%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	67	41%	
Samtals	164	100%	
<i>Ég tel mig eiga góða möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar</i>			2,68
Frekar og mjög sammála	37	23%	
Hvorki sammála né ósammála	56	35%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	69	43%	
Samtals	162	100%	
<i>Karlar og konur eiga jafna möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar</i>			3,52
Frekar og mjög sammála	84	51%	
Hvorki sammála né ósammála	60	37%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	20	12%	
Samtals	164	100%	

Aðgerðabil

Starfhæft bil

Styrkleikabil

Tafla 3 inniheldur niðurstöður fimm spurninga sem flokkast undir starfsþróun. Þar birtast jákvæðar niðurstöður úr einni spurningu sem lendir á styrkleikabili, en það er; *þekking mín og hæfileikar nýtast vel í starfi mínu*, sem fékk meðalskor 4,22. Hins vega lenda niðurstöður fjögurra spurninga á aðgerðabili. Það eru; *ég hef góða aðstöðu til að þroskast í starfi*, sem fékk meðalskor 3,30, *ég hef góða aðstöðu til að afla mér sí-/endurmenntunar í núverandi starfi*, sem fékk meðalskor 2,74, *ég tel mig eiga góða möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar*, sem fékk meðalskor 2,68 og *karlar og konur eiga jafna möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar*, sem fékk meðalskor 3,52.

Eins og sjá má í töflu 4 sem inniheldur upplýsingamiðlun innan stofnunarinnar kemur m.a. fram að meiri hluti starfsmanna telja sig fá fullnægjandi upplýsingar til að sinna starfi sínu vel.

Tafla 4: Upplýsingamiðlun

	Fjöldi	Hlutfall	Meðaltalsskor
Upplýsingamiðlun innan stofnunarinnar er í góðu lagi			3,08
Frekar og mjög sammála	63	38%	
Hvorki sammála né ósammála	54	33%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	48	29%	
Samtals	165	100%	
Í daglegum störfum mínum fæ ég fullnægjandi upplýsingar til að sinna starfi mínu vel			3,64
Frekar og mjög sammála	106	64%	
Hvorki sammála né ósammála	43	26%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	17	10%	
Samtals	166	100%	
Ég fæ stuðning og hjálp með verkefni hjá vinnufélögum mínum ef ég þarf á því að halda			4,28
Frekar og mjög sammála	145	90%	
Hvorki sammála né ósammála	15	9%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	2	1%	
Samtals	162	100%	
Samskipti og samstarf við vinnufélaga stuðla að aukinni þekkingu og færni í starfi			4,09
Frekar og mjög sammála	132	82%	
Hvorki sammála né ósammála	24	15%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	5	3%	
Samtals	161	100%	
Ég er spurð(ur) áhlits á ákvörðunum sem snerta starfssvið mitt			3,51
Frekar og mjög sammála	99	61%	
Hvorki sammála né ósammála	28	17%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	35	22%	
Samtals	162	100%	
			Aðgerðabil
			Starfhæft bil
			Styrkleikabil

Tafla 4 inniheldur niðurstöður fimm spurninga sem flokkast undir upplýsingamiðlun. Þar lendir spurningin, *ég fæ stuðning og hjálp með verkefni hjá vinnufélögum mínum ef ég þarf á því að halda*, á styrkleikabili með meðalskor 4,28. Þá lendir spurningin, *samskipti og samstarf við vinnufélaga stuðla að aukinni þekkingu og færni í starfi*, á starfhæfu bili með meðalskor 4,09. Hins vegar lenda niðurstöður þriggja spurninga á aðgerðabili. Það eru; *upplýsingamiðlun innan*

stofnunarinnar er í góðu lagi, sem fékk meðalskor 3,08, í daglegum störfum mínum fæ ég fullnægjandi upplýsingar til að sinna starfi mínu vel, sem fékk meðalskor 3,64 og ég er spurð(ur) álits á ákvörðunum sem snerta starfssvið mitt, sem fékk meðalskor 3,51.

Eins og sjá má í töflu 5 er starfsandi innan stofnunarinnar nokkuð góður og góður starfsandi innan þess hóps sem viðkomandi starfsmaður tilheyrir.

Tafla 5: Starfsandi

	Fjöldi	Hlutfall	Meðaltalskor
<i>Starf mitt er metið að verðleikum af yfirmönnum mínum</i>			3,39
Frekar og mjög sammála	90	55%	
Hvorki sammála né ósammála	41	25%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	34	21%	
Samtals	165	100%	
<i>Góður starfsandi er ríkjandi innan stofnunarinnar</i>			3,47
Frekar og mjög sammála	90	55%	
Hvorki sammála né ósammála	44	27%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	29	18%	
Samtals	170	100%	
<i>Samstarf milli deilda í stofnuninni er gott</i>			3,48
Frekar og mjög sammála	77	47%	
Hvorki sammála né ósammála	52	32%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	35	21%	
Samtals	164	100%	
<i>Það er góður starfsandi innan starfshópsins sem ég tilheyrir</i>			4,01
Frekar og mjög sammála	125	77%	
Hvorki sammála né ósammála	26	16%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	12	7%	
Samtals	163	100%	
			Aðgerðabil
			Starfhæft bil
			Styrkleikabil

Tafla 5 inniheldur niðurstöður fjögurra spurninga sem flokkast undir starfsanda. Þar lenda niðurstöður einnar spurningar á starfhæfu bili sem er; *það er góður starfsandi innan hópsins sem ég tilheyrir*, sem fékk meðalskor 4,01. Aftur á móti lenda niðurstöður þriggja spurninga á aðgerðabili. Það eru; *starf mitt er metið að verðleikum af yfirmönnum mínum*, sem fékk meðalskor 3,39, *góður starfsandi er ríkjandi innan stofnunarinnar*, sem fékk meðalskor 3,47 og *samstarf milli deilda í stofnuninni er gott*, sem fékk meðalskor 3,48.

Eins og sjá má í töflu 6 er óánægja með launin hjá stofnuninni og starfsmenn upplifa sig undir miklu vinnuálagi og finna fyrir streitu í starfi.

Tafla 6: Laun og vinnuálag

	Fjöldi	Hlutfall	Meðaltalsskor
<i>Ég er ánægð(ur) með launin mín hjá stofnuninni</i>			2,31
Frekar og mjög sammála	33	20%	
Hvorki sammála né ósammála	26	16%	
Frekar ósammála og mjög ósammála	107	64%	
Samtals	166	100%	
<i>Ég er undir miklu vinnuálagi</i>			2,28
Oft eða nær alltaf	100	61%	
Stundum	50	30%	
Sjaldan eða nær aldrei	15	9%	
Samtals	165	100%	
<i>Ég finn fyrir streitu í starfi mínu</i>			2,66
Oft eða nær alltaf	82	49%	
Stundum	49	30%	
Sjaldan eða nær aldrei	35	21%	
Samtals	166	100%	

Aðgerðabil

Starfnaeft bil

Styrkleikabil

Tafla 6 inniheldur niðurstöður þriggja spurninga sem flokkast undir laun og vinnuálag. Niðurstöður þeirra allra lenda á aðgerðabili með lágt meðalskor. Það eru; *ég er ánægð(ur) með launin mín hjá stofnuninni*, sem fékk meðalskor 2,31, *ég er undir miklu vinnuálagi*, sem fékk meðalskor 2,28 og *ég finn fyrir streitu í starfi mínu*, sem fékk meðalskor 2,66.

6 Umræða

Hér á eftir eru niðurstöður rannsóknarinnar túlkaðar og þær bornar saman við eftirtaldar fyrri rannsóknir. Fyrst skal telja Heilbrigðisstofnun Þingeyinga sem varð í fimmta sæti yfir alla þá þætti sem voru skoðaðir og mynduðu heildareinkunn í könnuninni „Stofnun ársins 2014.“ Þá er rannsóknin einnig borin saman við viðamikla könnun sem Ómar H. Kristmundsson gerði árið 2007 á viðhorfum ríkisstarfsmanna til eigin starfsumhverfis, en á bak við þær niðurstöður liggja viðhorf tæplega 10.000 ríkisstarfsmanna sem störfuðu hjá 144 stofnunum ríkisins. Í skýrslu Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 er að finna samanburð á niðurstöðum við fyrri könnun hans á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna frá árinu 1999. Í umræðukaflanum hér á eftir mun höfundur þessa verks styðjast við niðurstöður þessara tveggja kannana Ómars H. Kristmundssonar frá 1999 og 2007 til samanburðar við niðurstöður höfundar.

Jafnframt eru niðurstöðurnar bornar saman við könnun Embættis landlæknis sem gerð var meðal starfsmanna HSA árið 2002.

6.1 Hollusta við stofnun

Í þessari rannsókn kemur fram að rúmlega 76% svarenda HSA voru, þegar á heildina er litið, frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir séu ánægðir í starfi sínu hjá stofnuninni, og lendir *niðurstaðan á starfhæfu bili með einkunnina 3,84*. Í könnun Ómars H.

Kristmundssonar frá 2007 var niðurstaðan 79% og í könnun hans frá 1999 var niðurstaðan 78%, þannig að ekki virðist merkjanleg breyting á viðhorfi starfsmanna á þessu tímabili. Í viðhorfskönnun Embættis landlæknis voru tæp 94% starfsmanna frekar eða mjög ánægð með störf sín.

Rúmlega 69% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir stefndu á að vinna hjá stofnuninni a.m.k. næstu tvö árin og lendir *niðurstaðan á starfhæfu bili með einkunnina 3,87*. Í

könnuninni frá 2007 var niðurstaðan 70% og í könnuninni frá 1999 var niðurstaðan 68%.

Allt annað kemur í ljós þegar spurt er hvort viðkomandi búist við að vinna á núverandi vinnustað fram að starfslokum. Þar sögðust tæplega 33% svarenda HSA vera frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,01*. Í könnuninni frá 2007 var niðurstaðan 37% og í könnuninni frá 1999 var niðurstaðan 43%.

Rúmlega 28% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir hugsuðu oft um að hætta í núverandi starfi og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,21*.

Um 70% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeim fannst vera gott jafnvægi hjá þeim á milli vinnu og einkalífs og lendir *niðurstaðan á starfhæfu bili með einkunnina 3,72*. Í könnuninni 2007 var niðurstaðan 66% og í könnuninni 1999 var niðurstaðan 64%.

Þegar niðurstaða hvað varðar hollustu og tryggð starfsmanna við HSA í þessum flokki er skoðuð nánar, kemur í ljós að starfsmenn virðast þegar á heildina er litið ánægðir í starfi sínu hjá stofnuninni og lendir niðurstaðan á starfhæfu bili. Það sama má segja um þá niðurstöðu að verulegur meirihluti starfsmanna hyggst vinna hjá stofnuninni næstu tvö árin. Einnig finnst starfsmönnum vera gott jafnvægi á milli vinnu og einkalífs. Hins vegar eru niðurstöður tveggja spurninga ákveðið áhyggjuefni fyrir stjórnendur HSA, en það er að 28% starfsmanna virðast hugsa oft um hætta í núverandi starfi og síðan það að um 33% starfsmanna reikna ekki með að vinna á núverandi vinnustað fram að starfslokum.

Stjórnendum stofnunarinnar hlýtur að vera mikið keppikefli að bregðast við með einhverjum þeim hætti að gera HSA að eftirsóttara vinnustað en niðurstöður þessarar rannsóknar gefa til kynna.

6.2 Vinnuaðstaða

Um 47% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að vera ánægðir með núverandi vinnuaðstöðu sína og lendir *niðurstaðan á aðgerðabil með einkunnina 3,24*. Hins vegar voru rúm 31% svarenda HSA frekar eða mjög ósammála þeirri staðhæfingu. Í könnun Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 var niðurstaðan 58% sammála þeirri staðhæfingu, en 26% voru frekar eða mjög ósammála staðhæfingunni. Í könnun Ómars H. Kristmundssonar frá 1999 var niðurstaðan 58% sem voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, hins vegar voru 28% frekar eða mjög ósammála staðhæfingunni.

Tæplega 60% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að þeir hefðu þau tæki/tæknibúnað sem þeir þörfuðust til að vinna starf sitt vel og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,40*. Í könnuninni frá 2007 voru 58% sem voru frekar eða mjög sammála staðhæfingunni. Í könnuninni frá 1999 voru einnig 58% frekar eða mjög sammála staðhæfingunni.

Um 54% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að farið væri eftir settum reglum um vinnuvernd og öryggismál á þeirra vinnusvæði og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,48*. Í könnuninni frá 2007 sögðust 60% svarenda frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu.

Um 65% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að vera ánægðir með hvernig þeir voru settir inn í núverandi starf. *Niðurstaðan lendir á aðgerðabili með einkunnina 3,68*.

Um 91% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir vissu til hvers væri ætlast af þeim í starfi, og lendir *niðurstaðan á styrkleikabili með einkunnina 4,32*.

Þegar kemur því sem lýtur að vinnuaðstöðu starfsmanna og þeim tækja/tæknibúnaði sem þeim er lagður til svo þeir geti skilað starfi sínu vel, þá lendir það á aðgerðabili. Aðeins 47% starfsmanna eru þeirrar

skoðunar að vera frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að vera ánægð með núverandi vinnuaðstöðu sína, á meðan niðurstöður rannsókna Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 og 1999 voru 58% í báðum rannsóknunum. Þannig er hér er um verulega breytingu að ræða til hins verra. Þetta staðfestist í raun enn betur þegar starfsmenn eru spurðir um það hvort þeir hafi þau tæki/tæknibúnað sem þeir þurfi til að vinna starf sitt vel, en um 60% starfsmanna eru frekar eða mjög sammála staðhæfingunni, en í könnun Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 og 1999 var niðurstaðan 58% í báðum könnunum. Þessi niðurstaða gæti hugsanlega skýrst af því að minna fjármagn hefur verið til að endurnýja tæki og annan búnað stofnunarinnar eftir hrun fjármálakerfisins haustið 2008.

6.3 Starfspróun

Tæplega 84% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að þekking þeirra og hæfileikar nýttust vel í starfi þeirra og lendir *niðurstaðan á styrkleikabili mið einkunnina 4,22*.

Um 48% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að þeir hefðu góða aðstöðu til að þroskast í starfi og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,30*.

Aðeins um 30% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að þeir hafi góða aðstöðu til að afla sér sí-
/endurmenntunar í núverandi starfi og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 2,74*.

Aðeins 23% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir telji sig eiga góða möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 2,68*.

Rúmlega 51% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að karlar og konur eigi jafna möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar og lendir *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,52*.

Í flokknum starfsþróun lenda niðurstöður fjögurra spurninga á aðgerðarbil og kemur þar fram að aðeins 48% starfsmanna HSA eru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir hafi góða aðstöðu til að þroskast í starfi. Þá eru aðeins 30% starfsmanna frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir hafi góða aðstöðu til að afla sér sí-/endurmenntunar. Jafnframt eru aðeins 23% frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir eigi góða möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar. Niðurstöður þessara tveggja spurninga sýna fram á að ekki er boðið upp á nægilega mikla endurmenntun fyrir starfsmenn hjá stofnuninni og að ekki séu miklir möguleikar á starfsframa innan hennar.

6.4 Upplýsingamiðlun

Rúmlega 38% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að upplýsingamiðlun innan stofnunarinnar væri í góðu lagi og lendar *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,08*.

Um 64% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að í daglegum störfum þeirra fengju þeir fullnægjandi upplýsingar til að sinna starfi sínu vel og lendar *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,64*.

Um 90% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að þeir fengju stuðning og hjálp með verkefni hjá vinnufélögum sínum ef þeir þyrftu á því að halda, og lendar *niðurstaðan á styrkleikabili með einkunnina 4,28*.

Um 82% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að samskipti og samstarf vinnufélaga stuðli að aukinni þekkingu og færni í starfi og lendar *niðurstaðan á starfhæfu bili með einkunnina 4,09*.

Rúmlega 61% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að þeir væru spurðir áhlits á ákvörðunum sem snertu starfssvið þeirra og lendar *niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,51*.

Í niðurstöðum á kaflanum upplýsingamiðlun kemur fram að um 90% starfsmanna HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir fái stuðning og hjálp með verkefni frá vinnufélögum sínum ef þeir þurfi á því að halda. Þá voru um 82% starfsmanna frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að samskipti og samstarf vinnufélaga stuðli að aukinni þekkingu og færni í starfi þeirra. Ljóst er því að þessir tveir þættir eru í mjög góðu lagi innan stofnunarinnar enda lenda þeir annars vegar á styrkleikabili og hins vegar á starfhæfu bili. Hins vegar eru aðeins 38% starfsmanna frekar eða mjög sammála staðhæfingunni að upplýsingamiðlun innan stofnunarinnar væri í góðu lagi. Af þessum niðurstöðum má því ætla að starfsfólk veiti hverju öðru góðan stuðning og upplýsingaflæði innan starfshópsins sé gott, en þegar kemur að upplýsingaflæði frá stjórnendum þá sé þar eitthvað sem má bæta.

6.5 Starfsandi

Um 55% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu, að starf þeirra væri metið að verðleikum af yfirmönnum þeirra og *lendir niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,39*.

Rúmlega 55% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að góður starfsandi sé ríkjandi innan stofnunarinnar, og *lendir niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,47*. Hins vegar er nokkuð hátt hlutfall svarenda sem er hvorki sammála né ósammála þeirri staðhæfingu eða 27%

Í könnun Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 var niðurstaðan 60% hjá þeim sem voru frekar eða mjög sammála staðhæfingunni og í könnun hans frá 1999 var niðurstaðan 56%. Í viðhorfskönnun Embættis landlæknis kemur fram að um 67% svarenda telja sig vera frekar eða mjög ánægða með starfsandann.

Um 47% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála staðhæfingunni, að samstarfið á milli deilda í stofnuninni væri gott og *lendir niðurstaðan á aðgerðabili með einkunnina 3,29*. Í könnuninni frá 2007 var niðurstaðan 48%. Í könnuninni frá 1999 var niðurstaðan einnig 48%.

Tæplega 77% svarenda HSA voru frekar eða mjög sammála þeirri staðhæfingu að góður starfsandi væri ríkjandi innan starfshópsins sem þeir tilheyra og lendir *niðurstaðan á starfhæfu bili með einkunnina 4,01*. Í könnuninni frá 2007 var niðurstaðan 83% og í könnuninni frá 1998 var niðurstaðan 81%.

Þegar kemur að starfsanda innan stofnunar þá eru 55% starfsmanna þeirrar skoðunar að góður starfsandi sé ríkjandi innan þess starfshóps sem þeir tilheyra, og er þessi niðurstaða heldur lægri en kannanir Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 og 1999 sýna.

6.6 Laun og vinnuálag

Aðeins rúmlega 4% svarenda HSA voru mjög sammála þeirri staðhæfingu að þeir væru ánægðir með launin hjá stofnuninni. Þá voru tæplega 16% svarenda HSA frekar sammála staðhæfingunni, rúmlega 35% svarenda HSA voru frekar ósammála staðhæfingunni og 29% svarenda HSA voru mjög ósammála. Í könnuninni frá 2006 voru 3% mjög sammála, 14% frekar sammála, 25% frekar ósammála og 35% mjög ósammála staðhæfingunni. Í könnuninni frá 1998 voru 3% mjög sammála, 14% frekar sammála, 25% frekar ósammála og 41% mjög ósammála staðhæfingunni. *Niðurstaða svarenda HSA er því á aðgerðabili með einkunnina 2,31*.

Þessi niðurstaða gefur sterkt til kynna að starfmenn séu yfir höfuð mjög ósáttir við laun sín miðað við það vinnuframlag sem þeir inna af hendi.

Rúmlega 22% svarenda HSA sögðu að þeir væru alltaf undir miklu vinnuálagi. Í könnun Ómars H. Kristmundssonar frá 2007 voru 22% svarenda nær alltaf undir miklu vinnuálagi og í könnun Ómars H. Kristmundssonar frá 1999 sögðust 21% svarenda nær alltaf undir miklu vinnuálagi. Rúmlega 38% svarenda HSA sögðust oft vera undir miklu vinnuálagi. Í könnuninni 2007 sögðust 40% vera oft undir miklu vinnuálagi og það sama má segja um könnunina frá 1999, að þar sögðust 40% oft vera undir miklu vinnuálagi. *Niðurstaða svarenda HSA er því á aðgerðabili með einkunnina 2,28*.

Um 9% svarenda HSA sögðust nær alltaf finna fyrir streitu í starfi sínu. Í könnuninni frá 2007 voru 10% sem fundu nær alltaf fyrir streitu í starfi sínu og í könnuninni frá 1999 voru um 9% svarenda sem sögðust nær alltaf finna fyrir streitu í starfi sínu. Um 40% svarenda HSA sögðust oft finna fyrir streitu í starfi sínu. Í könnuninni 2007 sögðust 29% finna oft fyrir streitu í starfi sínu og í könnuninni frá 1999 var sama niðurstaða eða 29%. *Niðurstaða svarenda HSA er því á aðgerðabili með einkunnina 2,66.* Fram kemur í rannsókn Ómars H. Kristmundssonar að mesta vinnuálagið og streitan var á meðal starfsmanna heilbrigðisstofnana (Ómar H. Kristmundsson, bls, 54. 2007).

Þegar kemur að því að skoða ánægju starfsmanna HSA með launin sem þeir hafa hjá stofnuninni, er niðurstaðan sú að um 65% starfsmanna eru óánægir með launin sem þeir hafa hjá stofnuninni. Aðeins um 20% starfsmanna eru ánægðir með launin hjá stofnuninni.

Fyrirgreindar niðurstöður varðandi upplifun starfsmanna HSA af miklu vinnuálagi og streitu staðfesta það sem lengi hefur legið fyrir, að á deildum þar sem unnið er við umönnun sjúklinga er vinnuálag á starfsmönnum mikið. Kemur það ekki síst til af því, að alltaf er verið að reyna að spara þá takmörkuðu fjármuni sem eru til ráðstöfunar hjá heilbrigðisstofnunum.

Þegar þessir þrír þættir eru skoðaðir saman, óánægja með laun, mikið vinnuálag og mikil steita í starfi, má leiða að því líkur að þessir þættir geti verið miklir áhrifavaldar þegar kemur að starfsánægju starfsmanna hjá stofnuninni.

Mögulegar tillögur til úrbóta gætu verið meira fjármagn til ráðstöfunar fyrir stofnunina, bætt vinnuálag, að meiri vinna verði lögð í að bæta starfsanda og meiri fræðsla og hvatning til starfsmanna.

6.7 Einelti og kynferðislegt áreiti

Tæplega 76% svarenda HSA sögðu nei við spurningunni, hvort þeir hefðu orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað. Um 7% svarenda sögðust einu sinni hafa orðið fyrir einelti á vinnustað. Tæplega 11%

svarenda sögðust hafa orðið oftast en einu sinni fyrir einelti á vinnustað og um 7% svarenda vissu ekki hvort þeir hefðu orðið fyrir einelti á vinnustað. Í könnuninni 2007 sögðust 7% svarenda hafa orðið fyrir einelti einu sinni og 10% svarenda hafa orðið fyrir einelti oftast en einu sinni.

Rúmlega 91% svarenda HSA sögðu nei við spurningunni, hvort þeir hefðu orðið fyrir kynferðislegri áreitni á núverandi vinnustað. Rúm 2,5% svarenda sögðu já, einu sinni. Já, oftast en einu sinni, sögðu 5,5% og 0,6% svöruðu, veit það ekki.

Í könnuninni 2007 svöruðu 2% já, einu sinni og 2% svöruðu já, oftast en einu sinni

6.8 Tillögur til úrbóta

Hér á eftir eru talin nokkur atriði sem höfundur þessarar rannsóknar telur sérstaklega æskilegt að bæta úr á næstunni ef nokkur kostur er. Bregðast þarf við því að tæplega 30% starfsmanna hugsa oft um að hætta í núverandi starfi. Leiða má líkur að því að áhrifabættir þessa geti verið lág laun, mikið vinnuálag og streita í starfi. Þessir þrír áhrifavaldar koma illa út í rannsókninni. Hvað varðar hækkingu á launum þá er það verulega erfitt viðureignar þar sem fjárframlög til heilbrigðisstofnana er af skornum skammti. Það hlýtur samt alltaf að vera markmið að laun innan heilbrigðisstofnana séu samkeppnisfær við laun fyrir önnur störf í okkar samfélagi. Nauðsynlegt er að reyna að bregðast við þeim þáttum sem valda miklu vinnuálagi og streitu, með bættri vinnuáðstöðu fyrir starfsmenn og jafnframt að bregðast við streitu í starfi. Þar þarf að koma til aukinn félagslegur og faglegur stuðningur við starfsmenn.

Bæta þarf þann tækja-/tæknibúnað sem starfsmenn vinna með daglega. Skal þar helst nefna að endurnýja þarf tölvu- og tækjabúnað oftast en verið hefur. Þá þarf að endurnýja bílaflota stofnunarinnar sem er orðinn gamall og úr sér genginn.

Auka þarf möguleika starfsmanna á sí-/endurmenntun, en aðeins um 30% starfsmanna telja endurmenntun nægilega mikla hjá stofnuninni.

Finna verður lausn á því hvernig endurmenntun verður aukin þannig að hún verði almennari meðal starfsmanna.

Bæta þarf upplýsingamiðlun innan stofnuninnar og þar ætti helst að horfa til nýrrar vefsíðu stofnunarinnar sem fljótlega verður komin í gagnið.

7 Lokaorð

Með þessari rannsókn á starfsánægju meðal starfsmanna Heilbrigðisstofnunar Austurlands hefur verið leitast við að ná fram mynd af stöðu starfsánægju innan stofnunarinnar. Þessi rannsókn er lýsandi rannsókn þar sem helstu þættir eins og hollusta starfsmanna við stofnun, vinnuaðstaða, starfsþróun innan stofnunar, upplýsingamiðlun, starfsandi, laun og vinnuálag voru lagðir til grundvallar við gerð spurningalistans, sem starfsmenn fengu til að svara í upphafi rannsóknarinnar.

Niðurstöðurnar eru í stuttu máli þær að margir þættir sem snúa að starfsánægju starfsmanna eru í þökkalega góðu lagi, síðan eru aðrir þættir sem betur mættu fara eins og fram kemur í skýrslunni.

Það verður síðan stjórnenda stofnunarinnar að ákveða hvort, og þá með hvaða hætti, þeir munu nýta sér þær upplýsingar sem fram koma í skýrslunni, til að bregðast við því sem betur mætti fara og styrkja þannig mannauð stofnunarinnar.

8 Heimildaskrá

8.1 Ritaðar heimildir

- Ásta Bjarnadóttir (2000). Starfsánægja ungra Íslendinga. *Sálfræðiritið*, 6 63-77.
- Bolman, L. og Deal, T. E. (2003). *Reframing organizations:artistry, choice and leadership*. (3. útgáfa). San Francisco: Jossey – Bass.
- Cranny, C.J., Smith, P.C. og Stone, E.F. (1992). *The Construct of Satisfaction*. Í C.J. Cranny, P.C. Smith og E.F. Stone (Ritstjórar). *Job Satisfaction*. New York: Lexington.
- Denison, D. (1984). Bringing Corporate Culture to the Bottom Line. *Organizational Dynamics*, 5-22.
- Furnham, A. (2006). *The Psychology of behaviour at work: the individual in the organization*. New York: Psychology Press.
- Ganguli, H. C. (1994). *Job Satisfaction Scales for Effective Management: Manual for managers and social scientists*. New Delhi: Ashok Kumar Mittal Concept Publishing Company.
- Goleman, D., Boyatzis, R., McKee.A. (2002). *Forysta og tilfinningagreind* (Anna María Hilmarsdóttir þýddi). Reykjavík: Sjónmál.
- Hackman, J.R. og Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. London: Addison-Wesley.
- Heilbrigðisstofnun Austurlands. (2004). *Starfsmannastefna Heilbrigðisstofnunar Austurlands*. Egilsstöðum: Heilbrigðisstofnun Austurlands.
- Hellriegel, D.,Slocum, J. W., & Woodman, R. (1998). *Organizational behavior*. Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Herzberg, F., Mausner, B. og Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*.New York: John Wiley and Sons.
- Herzberg, F., Mausner, B. og Snyderman, B. (2002). *The motivation to work* (5.útgáfa). London: Transaciton Publishers.
- Owens, R. G. og Valesky, T. C. (2007). *Organizational Behavior in Eduaction: Adaptive Leadership and School Reform*. (9. útgáfa). Boston: Person Education, Inc.

Sigurlína Davíðsdóttir. (2003). Eigindlegar eða meginlegar rannsóknaraðferðir? Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* (bls. 222- 230). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

8.2 Rafrænar heimildir

Andri Már Blöndal. (2014). *Á góðum járnum: Starfsánægja hjá starfsmönnum Héðins hf.* Óbirt meistaraprófsritgerð: Háskóli Íslands.

Sótt 24. febrúar 2015 af <http://hdl.handle.net/1946/18245>

Anna Metta Norðdahl. (2011) *Starfsánægja starfsfólks í leikskólum: Hefur kreppan áhrif?* Óbirt meistaraprófsritgerð: Háskóli Íslands. Sótt 3. apríl 2014 af <http://hdl.handle.net/1946/7652>

Bryndís Jóna Jónsdóttir. (2009). *Starfsánægja náms- og starfsráðgjafa í grunn- og framhaldsskólum: Áhrifaþættir og ávinningur.* Óbirt meistaraprófsritgerð: Háskóli Íslands.

Sótt 2. apríl 2014 af <http://hdl.handle.net/1946/2394>

Capacent. (e.d.) *Þroskastig mannauðsstjórnunar.* Lausnir og ráðgjöf. Mannauður, stjórnun og liðsheid.

Sótt 24. febrúar 2015 af <http://www.capacent.is/lausnir/mannaudur-stjornun-og-lidsheid/>

Gylfi Dalmann Aðalsteinsson. (2010). *Stjórnmal og Stjórnsýsla.*

Starfsumhverfi hins opinbera, Hlutverk stjórnenda og viðhorf starfsmanna opinbera.

Sótt 9. mars 2014 af <http://www.irpa.is/article/view/1075>

Hólmfríður Gylfadóttir. (2012) *Starfsánægja skólastjóra: Það sem hvetur og letur.* Óbirt meistaraprófsritgerð: Háskóli Íslands.

Sótt 2. apríl 2014 af <http://hdl.handle.net/1946/12748>

Ómar H. Kristmundsson (1999). *Starfsumhverfi ríkisstarfsmanna við aldarhvorf, rannsóknarniðurstöður.* Reykjavík: Fjármálaráðuneytið.

Sótt 9. mars 2014 af <http://www.fjarmalaraduneyti.is/utgefing/utgafa/nr/1246>

Ómar H. Kristmundsson (2007). *Könnun á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna, Niðurstöður.* Reykjavík: Fjármálaráðuneytið. Sótt 9. mars 2014 á

<http://www.fjarmalaraduneyti.is/media/Starfsmannamal/Konnun-a-starfsumhverfi-rikisstarfsmanna-2006-nidurstodur.pdf>

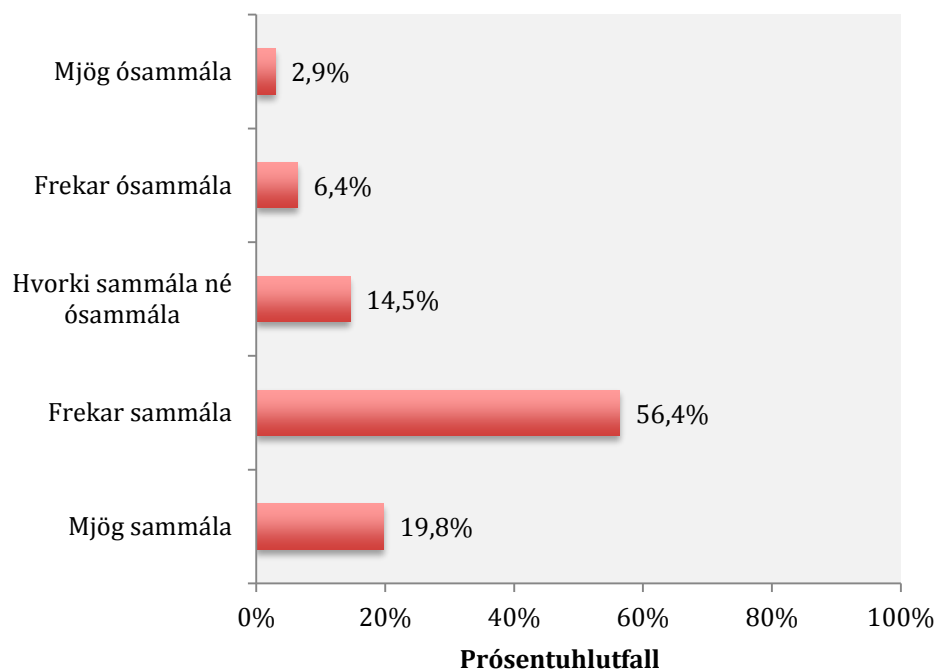
Stéttarfélag í almannajónustu SFR . (e.d.) *Framkvæmd könnunarinnar*
Stofnun ársins. Sótt 29. mars 2015 af <http://sfr.is/kannanir-sfr/stofnun-arsins/stofnun-arsins-2014/framkvaemd-konnunarinnar/>

Sigurður Böðvarsson. (2009). *Læknar á Landspítala: Starfsandi þeirra og viðhorf til stjórnunar stofnunarinnar: Stjórnsýslurannsókn á Landspítala.*

Sótt 3. apríl 2014 af <http://hdl.handle.net/1946/3669>

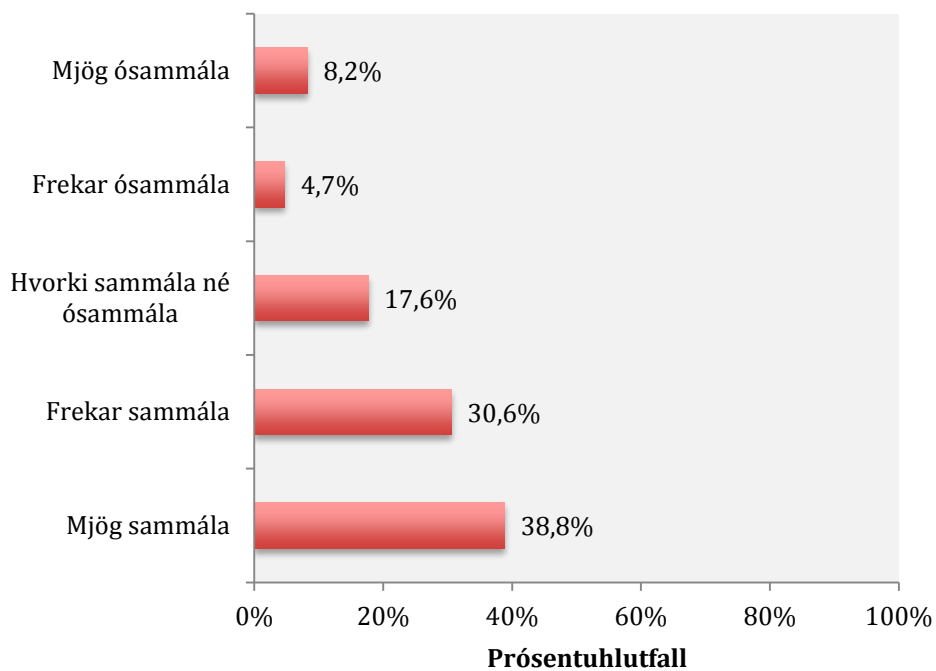
Vilborg Grétarsdóttir. (2013) *Áhrifaþættir starfsánægju hjá starfsfólki Hjallastefnunnar ehf.* Óbirt meistaraþrófsritgerð: Háskóli Íslands.
Sótt 2. apríl 2014 af <http://hdl.handle.net/1946/13654>

Viðauki



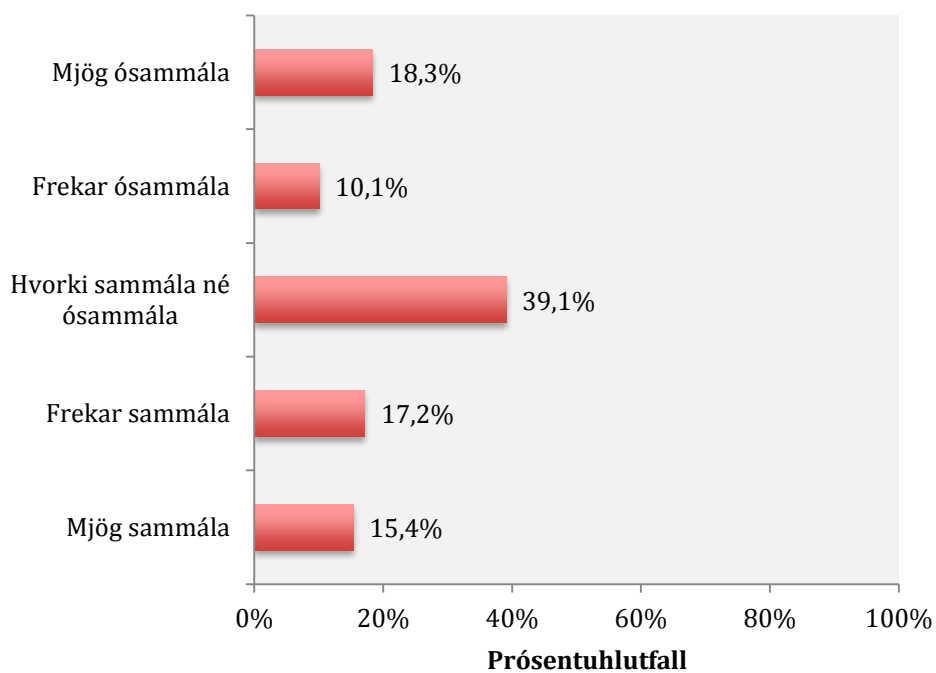
Mynd 1: Þegar á heildina er lítið er ég ánægð(ur) í starfi mínu.

Hjá þeim 172 sem svöruðu spurningunni *Þegar á heildina er lítið er ég ánægð(ur) í starfi mínu* var niðurstaðan að 131 (76%) var frekar eða mjög sammála. Þá voru 16 (9%) frekar eða mjög ósammála og 25 (15%) voru hvorki sammála né ósammála.



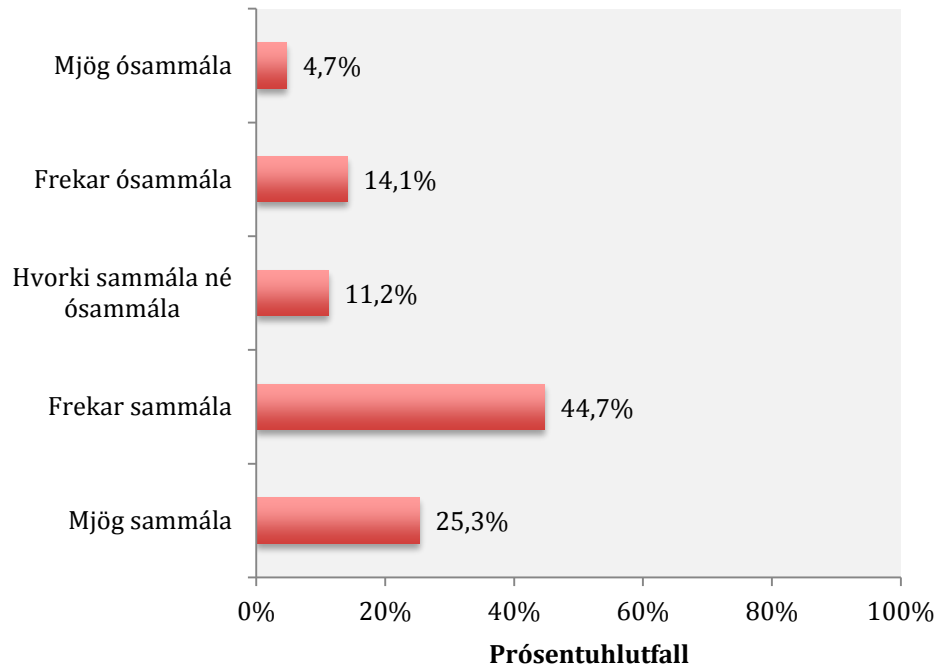
Mynd 2: Ég stefni að því að vinna hjá stofnuninni a.m.k. næstu 2 árin.

Hjá þeim 170 sem svöruðu spurningunni *Ég stefni að því að vinna hjá stofnuninni a.m.k. næstu tvö árin* var niðurstaðan að 118 (70%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 22 (13%) frekar eða mjög ósammála og 30 (18%) voru hvorki sammála né ósammála.



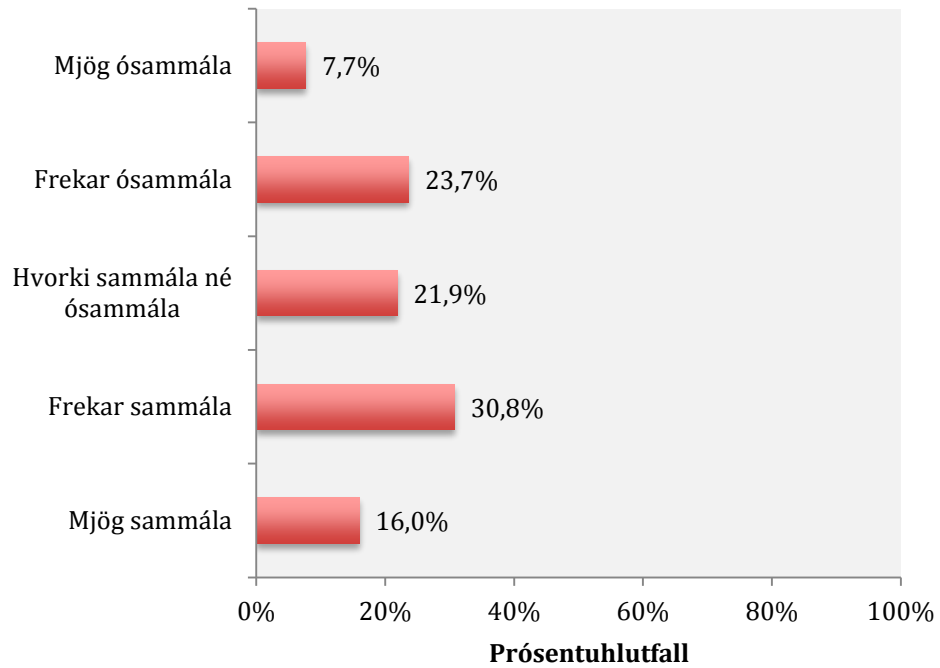
Mynd 3: Ég býst við að vinna á núverandi vinnustað fram að starfslokum.

Hjá þeim 169 sem svöruðu spurningunni *Ég býst við að vinna á núverandi vinnustað fram að starfslokum* var niðurstaðan að 55 (33%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 48 (28%) frekar eða mjög ósammála og 66 (39%) voru hvorki sammála né ósammála.



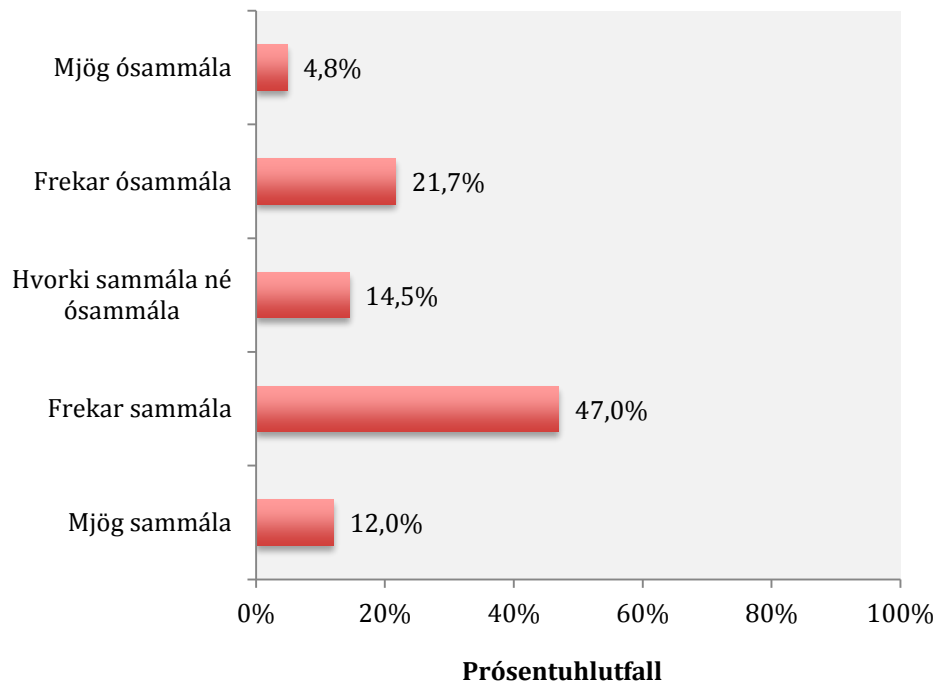
Mynd 4: Mér finnst vera gott jafnvægi hjá mér á milli vinnu og einkalífs.

Hjá þeim 170 sem svöruðu spurningunni *Mér finnst gott jafnvægi hjá mér á milli vinnu og einkalífs* var niðurstaðan að 119 (70%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 32 (19%) frekar eða mjög ósammála og 19 (11%) voru hvorki sammála né ósammála.

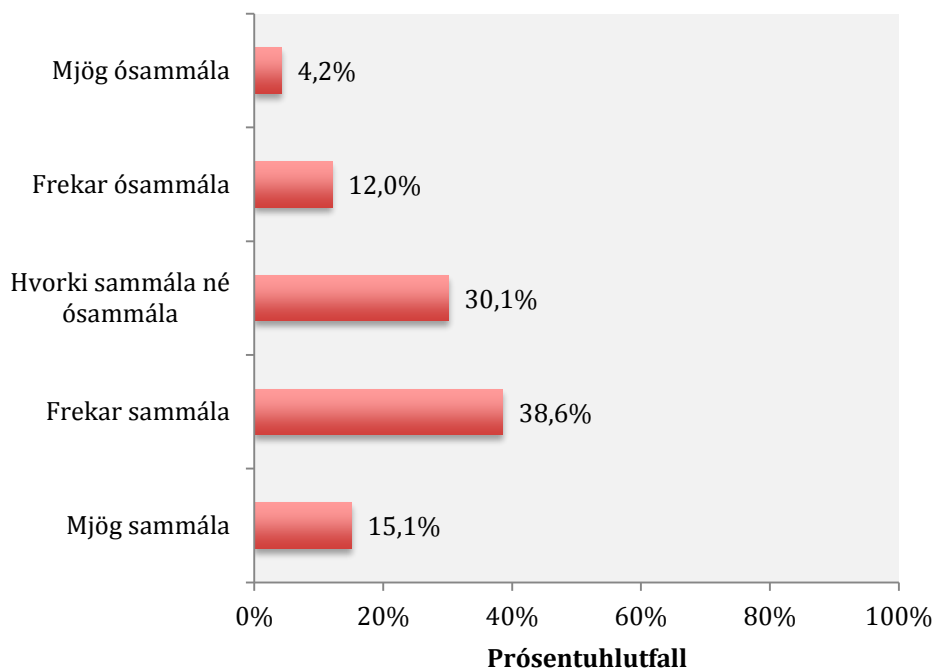


Mynd 5: Ég er ánægð(ur) með núverandi vinnuaðstöðu mína.

Hjá þeim 169 sem svöruðu spurningunni *Ég er ánægð(ur) með núverandi vinnuaðstöðu mína* var niðurstaðan að 79 (47%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 53 (31%) frekar eða mjög ósammála og 37 (22%) voru hvorki sammála né ósammála.

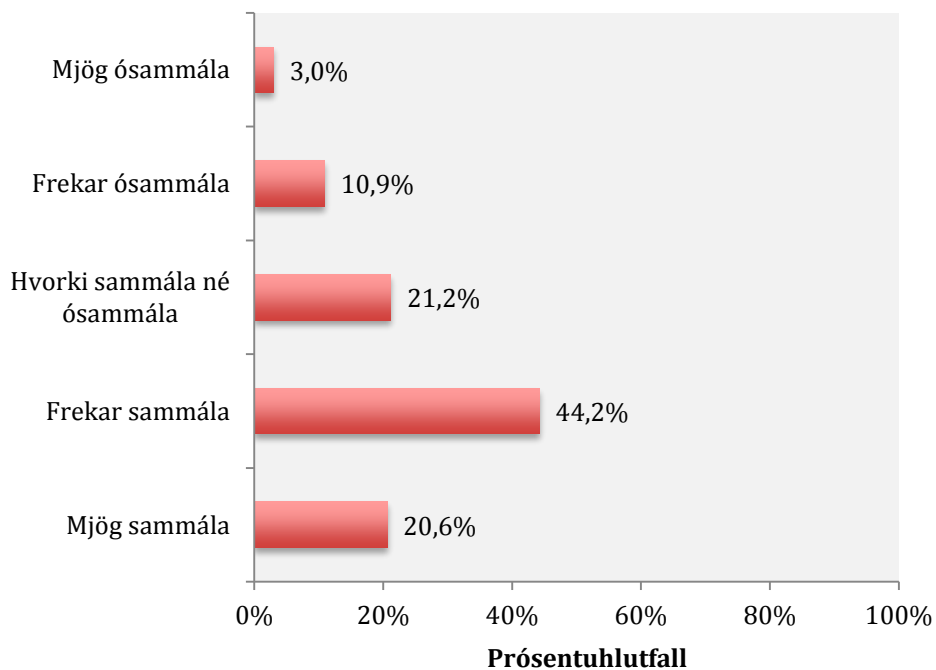


Mynd 6: Ég hef þau tæki/tæknibúnað sem ég þarfnast til að vinna starf mitt vel. Hjá þeim 169 sem svöruðu spurningunni *Ég hef þau tæki/tæknibúnað sem ég þarfnast til að vinna starf mitt vel* var niðurstaðan að 98 (59%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 44 (27%) frekar eða mjög ósammála og 24 (14%) voru hvorki sammála né ósammála.



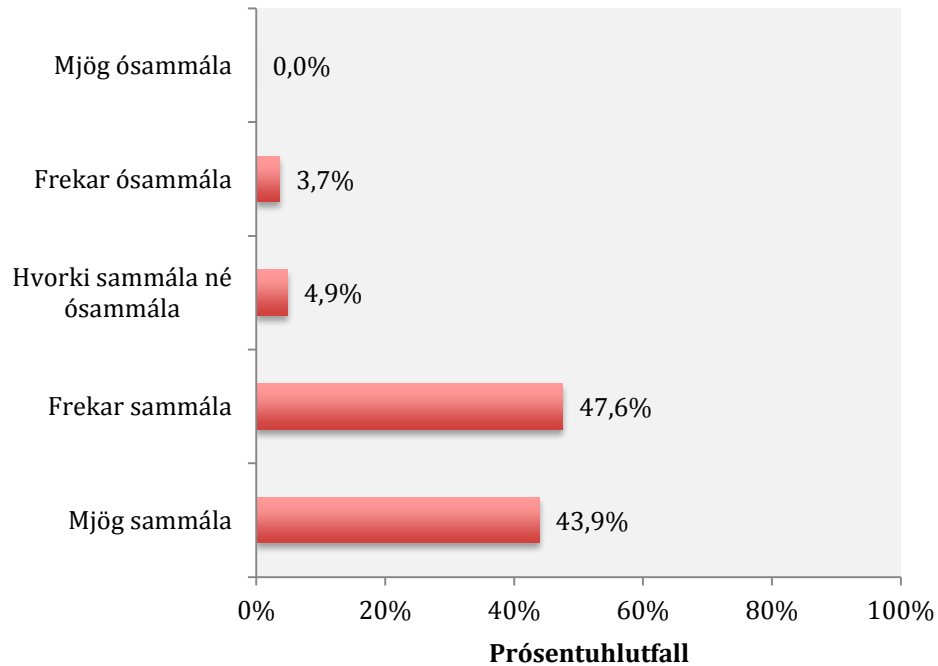
Mynd 6: Farið er eftir settum reglum um vinnuvernd og öryggismál á mínu vinnusvæði.

Hjá þeim 166 sem svöruðu spurningunni *Farið er eftir settum reglum um vinnuvernd og öryggismál á mínu vinnusvæði* var niðurstaðan að 89 (54%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 27 (16%) frekar eða mjög ósammála og 50 (30%) voru hvorki sammála né ósammála.



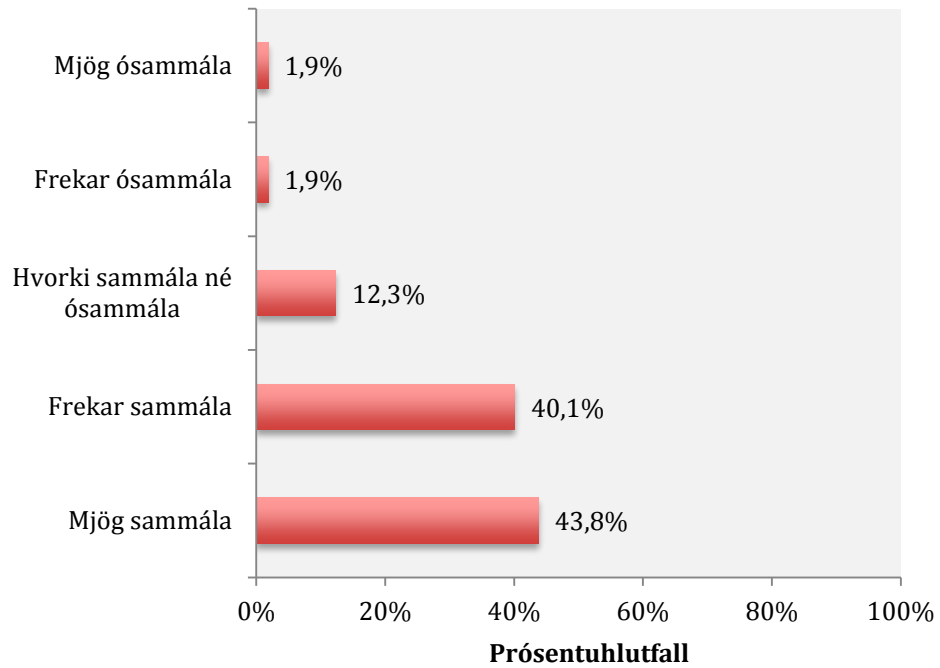
Mynd 7: Ég er ánægð(ur) með hvernig ég var sett(ur) inn í núverandi starf.

Hjá þeim 165 sem svöruðu spurningunni *Ég er ánægð(ur) hvernig ég var sett(ur) inn í núverandi starf* var niðurstaðan að 107 (65%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 23 (14%) frekar eða mjög ósammála og 35 (21%) voru hvorki sammála né ósammála.



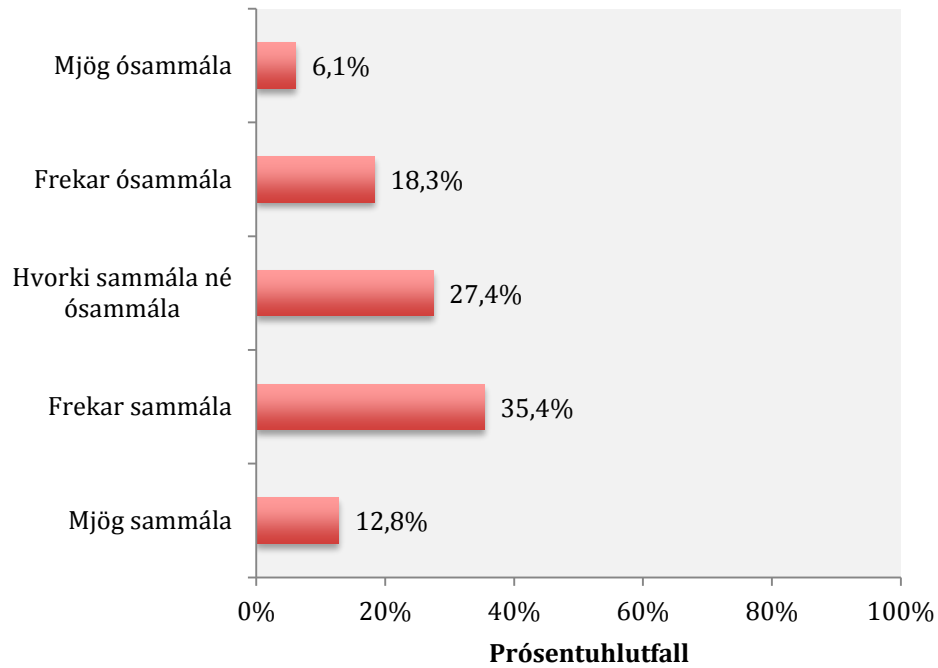
Mynd 8: Ég veit til hvers er ætlast af mér í starfi.

Hjá þeim 164 sem svöruðu spurningunni *Ég veit til hvers er ætlast af mér í starfi* var niðurstaðan að 150 (91%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 6 (4%) frekar ósammála, enginn var mjög ósammála og 8 (5%) voru hvorki sammála né ósammála.



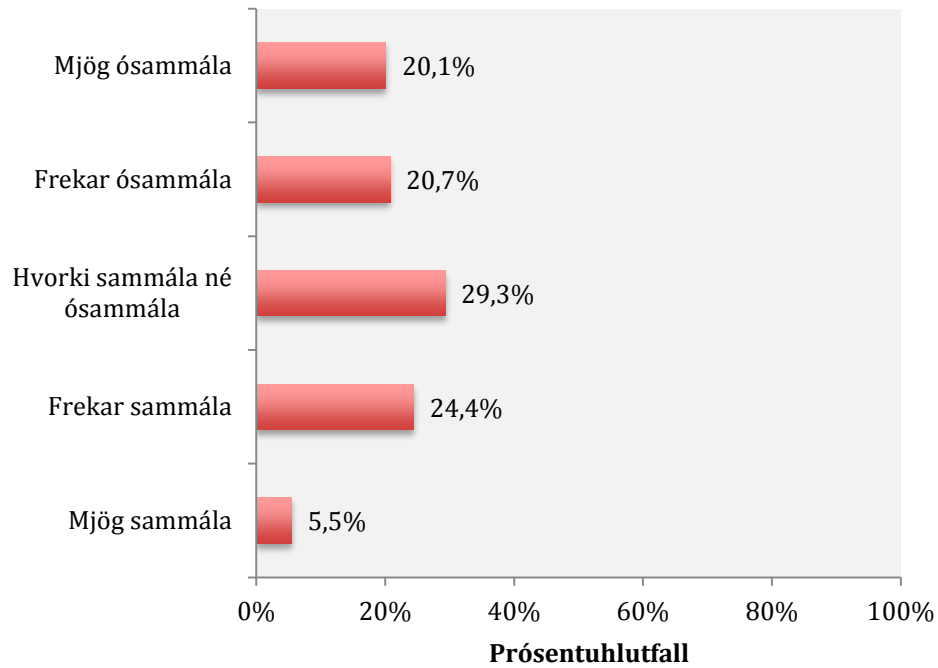
Mynd 9: Þekking mín og hæfileikar nýtast vel í starfi mínu.

Hjá þeim 162 sem svöruðu spurningunni *Þekking mín og hæfileikar nýtast vel í starfi mínu* var niðurstaðan að 136 (84%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 6 (4%) frekar eða mjög ósammála og 20 (12%) voru hvorki sammála né ósammála.



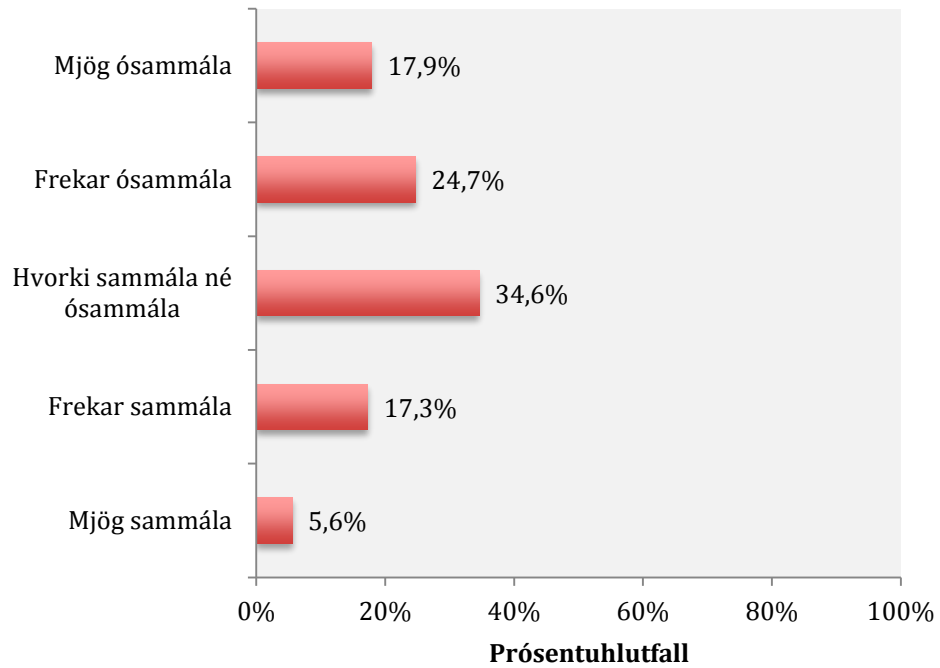
Mynd 10: Ég hef góða aðstöðu til að þroskast í starfi.

Hjá þeim 164 sem svöruðu spurningunni *Ég hef góða aðstöðu til að þroskast í starfi* var niðurstaðan að 79 (48%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 40 (24%) frekar eða mjög ósammála og 45 (27%) voru hvorki sammála né ósammála.



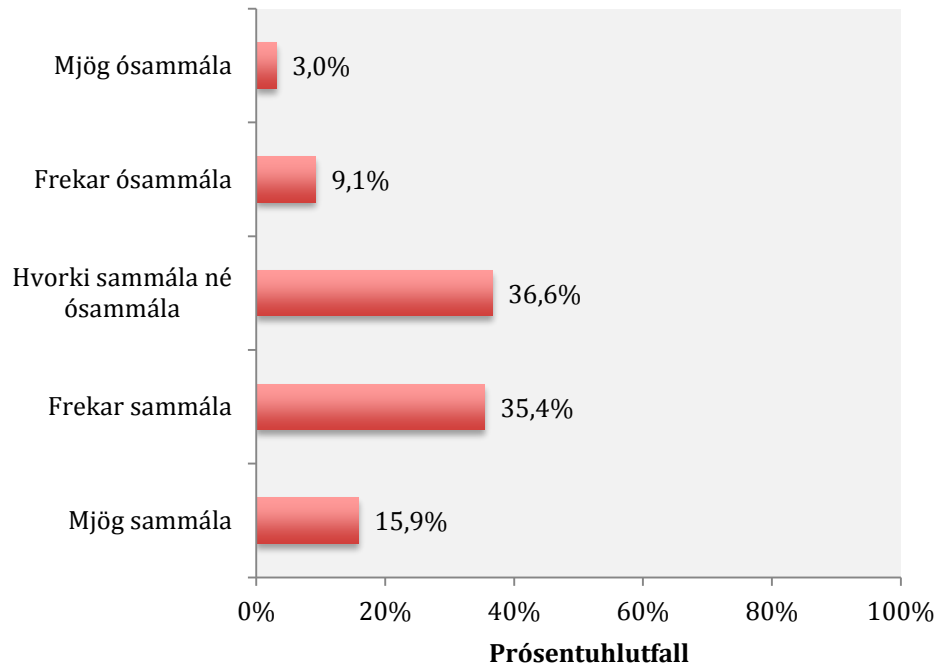
Mynd 11: Ég hef góða aðstöðu til að afla mér sí-/endurmenntunar í núverandi starfi.

Hjá þeim 164 sem svöruðu spurningunni *Ég hef góða aðstöðu til að afla mér sí-/endurmenntunar í núverandi starfi* var niðurstaðan að 49 (30%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 67 (41%) frekar eða mjög ósammála og 48 (29%) voru hvorki sammála né ósammála.



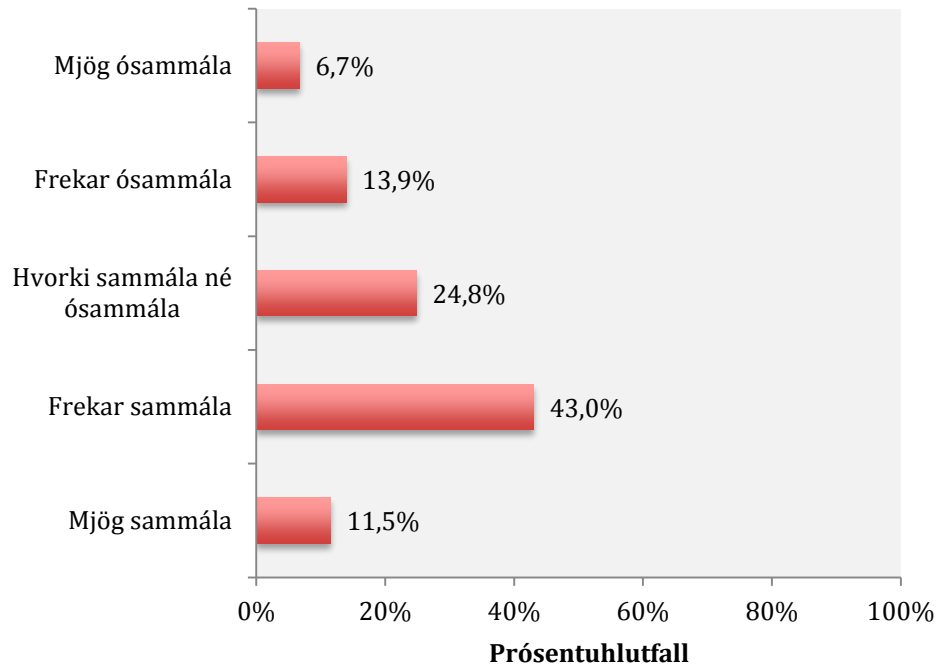
Mynd 12: Ég tel mig eiga góða möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar.

Hjá þeim 162 sem svöruðu spurningunni *Ég tel mig eiga góða möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar* var niðurstaðan að 37 (23%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 69 (43%) frekar eða mjög ósammála og 56 (35%) voru hvorki sammála né ósammála.



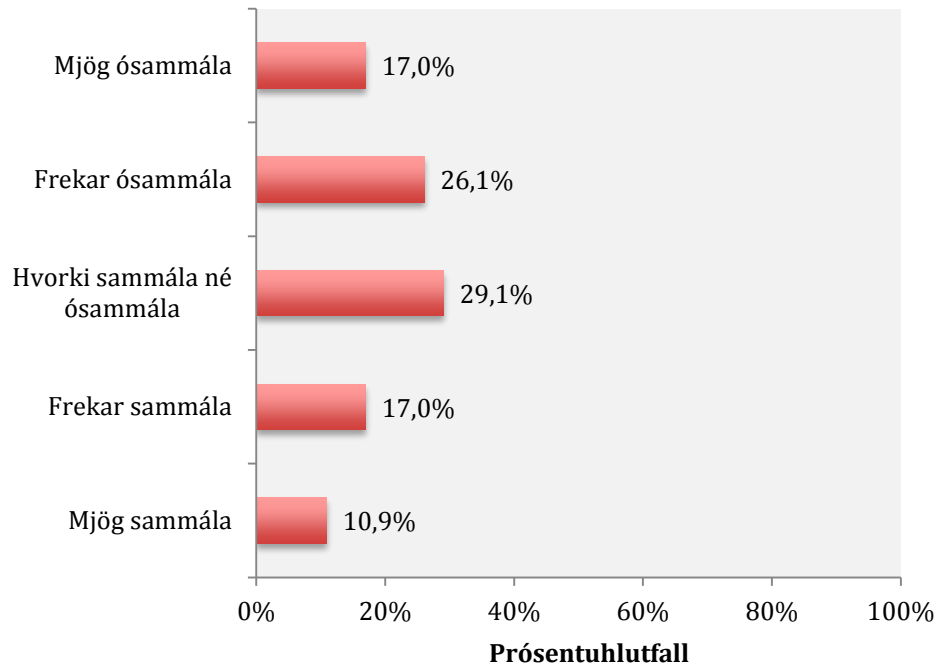
Mynd 13: Karlur og konur eiga jafna möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar.

Hjá þeim 164 sem svöruðu spurningunni *Karlur og konur eiga jafna möguleika á starfsframa innan stofnunarinnar* var niðurstaðan að 84 (51%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 20 (12%) frekar eða mjög ósammála og 60 (37%) voru hvorki sammála né ósammála.



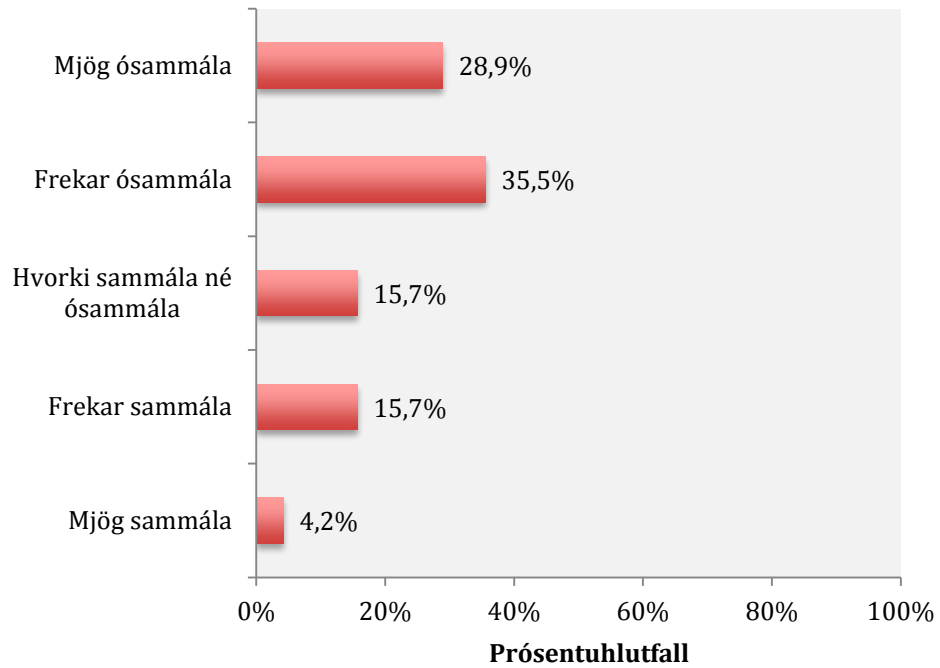
Mynd 14: Starf mitt er metið að verðleikum af yfirmönnum mínum.

Hjá þeim 165 sem svöruðu spurningunni *Starf mitt er metið að verðleikum af yfirmönnum mínum* var niðurstaðan að 90 (55%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 34 (21%) frekar eða mjög ósammála og 41 (25%) var hvorki sammála né ósammála.



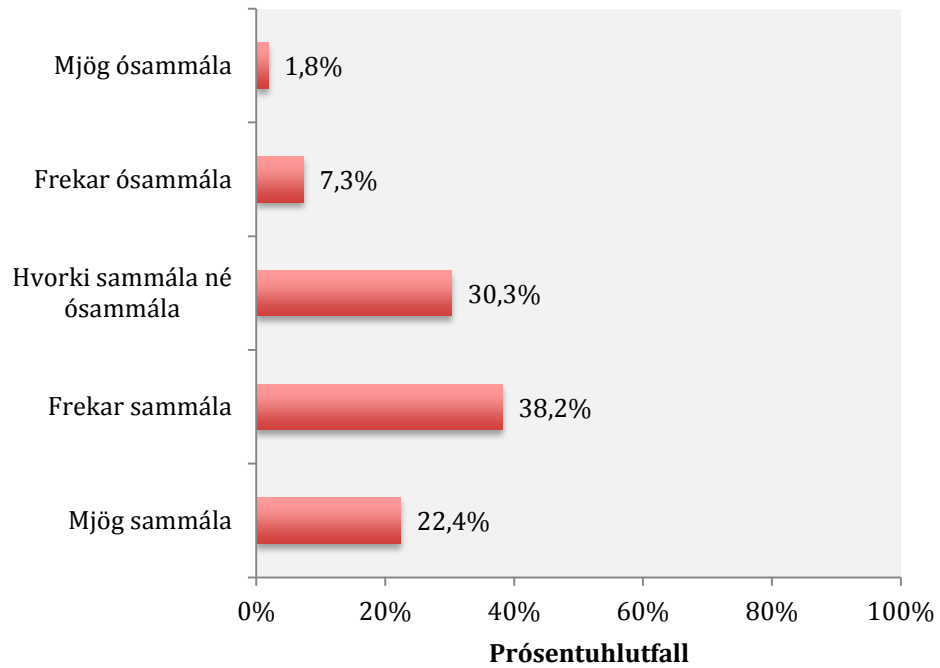
Mynd 15: Ég hugsa oft um að hætta í núverandi starfi.

Hjá þeim 165 sem svöruðu spurningunni *Ég hugsa oft um að hætta í úverandi starfi* var niðurstaðan að 46 (28%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 71 (43%) frekar eða mjög ósammála og 48 (29%) voru hvorki sammála né ósammála.



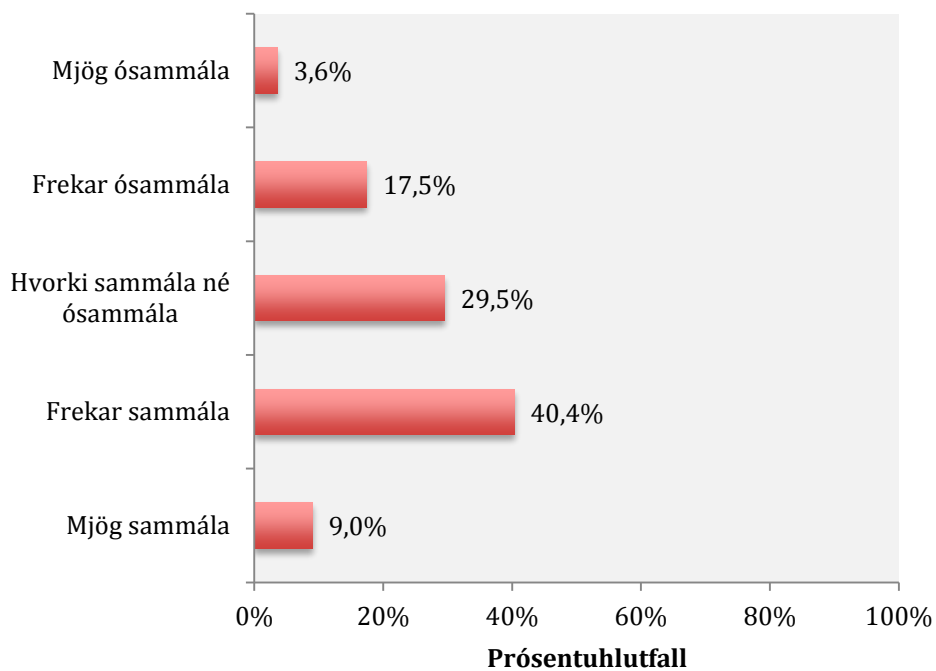
Mynd 16: Ég er ánægð(ur) með laun mín hjá stofnuninni.

Hjá þeim 166 sem svöruðu spurningunni *Ég er ánægð(ur) með launin mín hjá stofnuninni* var niðurstaðan að 33 (20%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 107 (64%) frekar eða mjög ósammála og 26 (16%) voru hvorki sammála né ósammála.



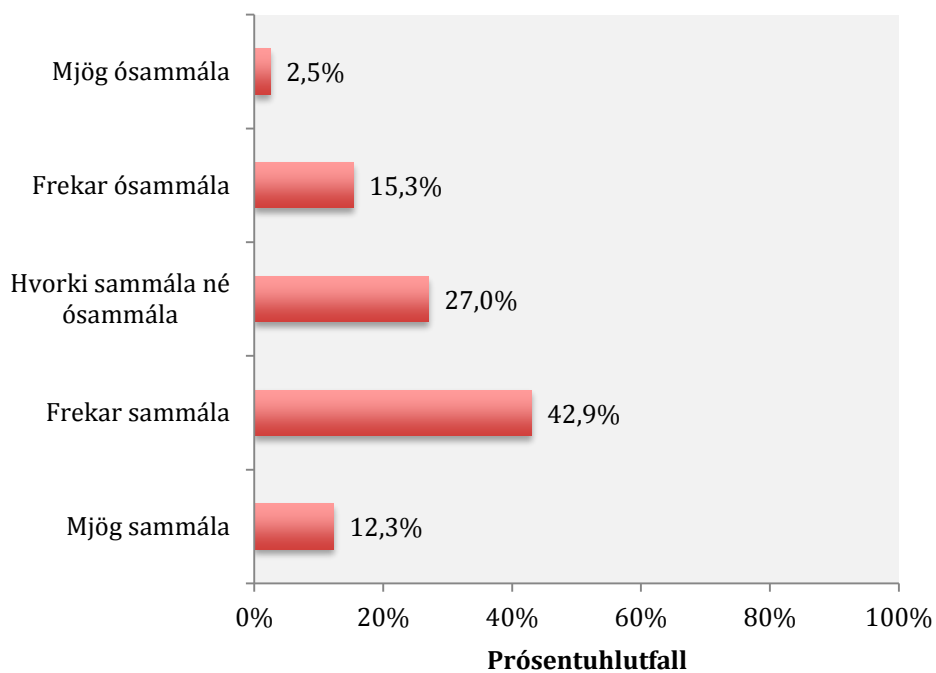
Mynd 17: Ég er undir miklu vinnuálagi.

Hjá þeim 165 sem svöruðu spurningunni *Ég er undir miklu vinnuálagi* var niðurstaðan að 100 (61%) voru oft eða nær alltaf undir miklu vinnuálagi. Þá voru 15 (9%) sjaldan eða nær aldrei undir miklu vinnuálagi og 50 (30%) voru stundum undir miklu vinnuálagi.



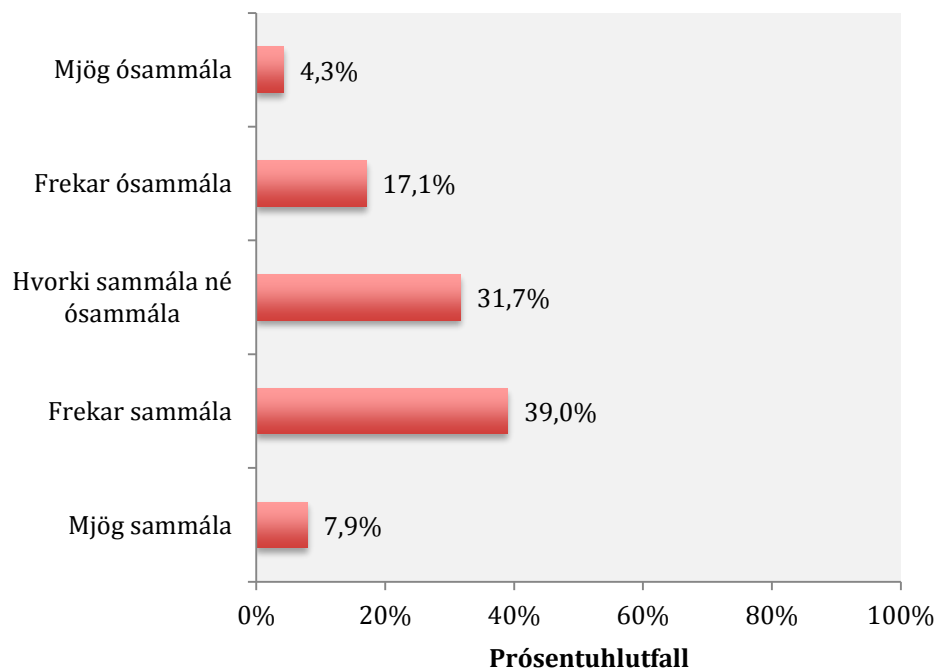
Mynd 18: Ég finn fyrir streitu í starfi mínu.

Hjá þeim 166 sem svöruðu spurningunni *Ég finn fyrir streitu í starfi mínu* var niðurstaðan að 82 (49%) fundu oft eða nær alltaf fyrir streitu í starfi. Þá fundu 35 (21%) sjaldan eða nær aldrei fyrir streitu í starfi sínu og 49 (30%) fundu stundum fyrir streitu í starfi.



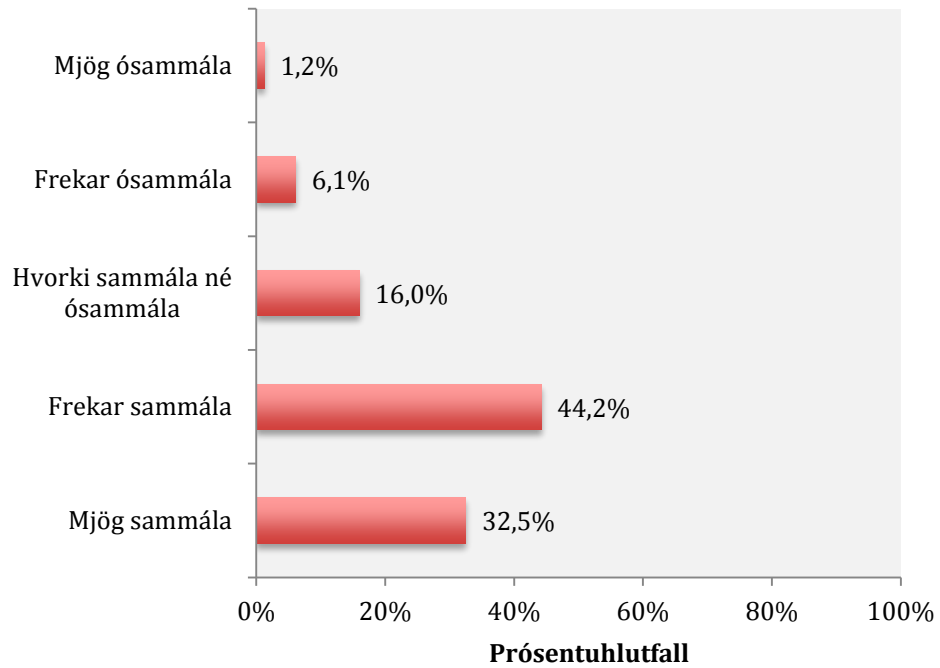
Mynd 19: Góður starfsandi er ríkjandi innan stofnunarinnar.

Hjá þeim 163 sem svöruðu spurningunni *Góður starfsandi er ríkjandi innan stofnunar* var niðurstaðan að 90 (55%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 29 (18%) frekar eða mjög ósammála og 44 (27%) voru hvorki sammála né ósammála.



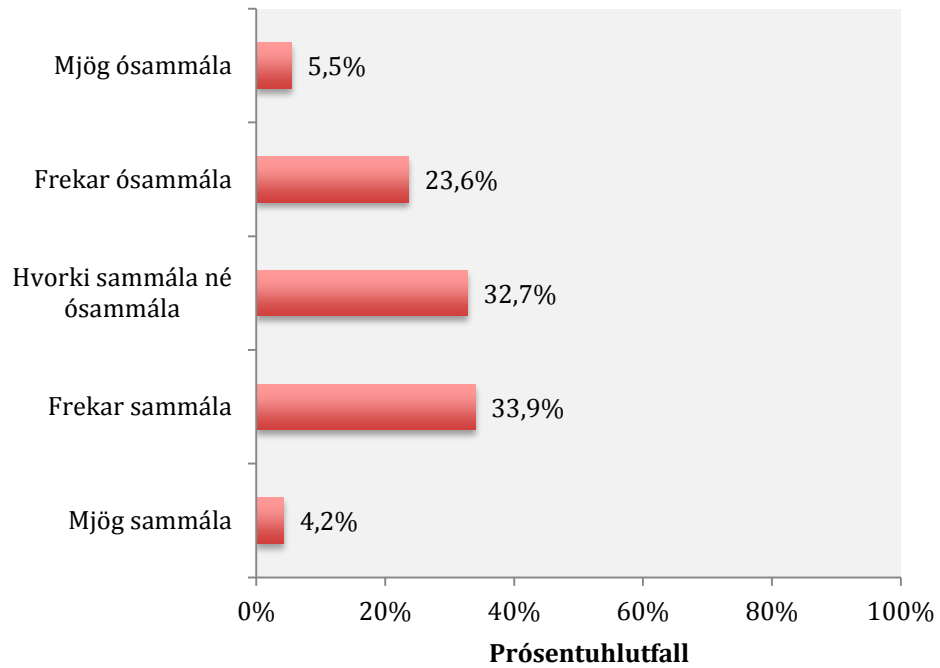
Mynd 20: Samstarfið milli deilda í stofnuninni er gott.

Hjá þeim 164 sem svöruðu spurningunni *Samstarf á milli deilda í stofnuninni er gott* var niðurstaðan að 77 (47%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 35 (21%) frekar eða mjög ósammála og 52 (32%) voru hvorki sammála né ósammála.



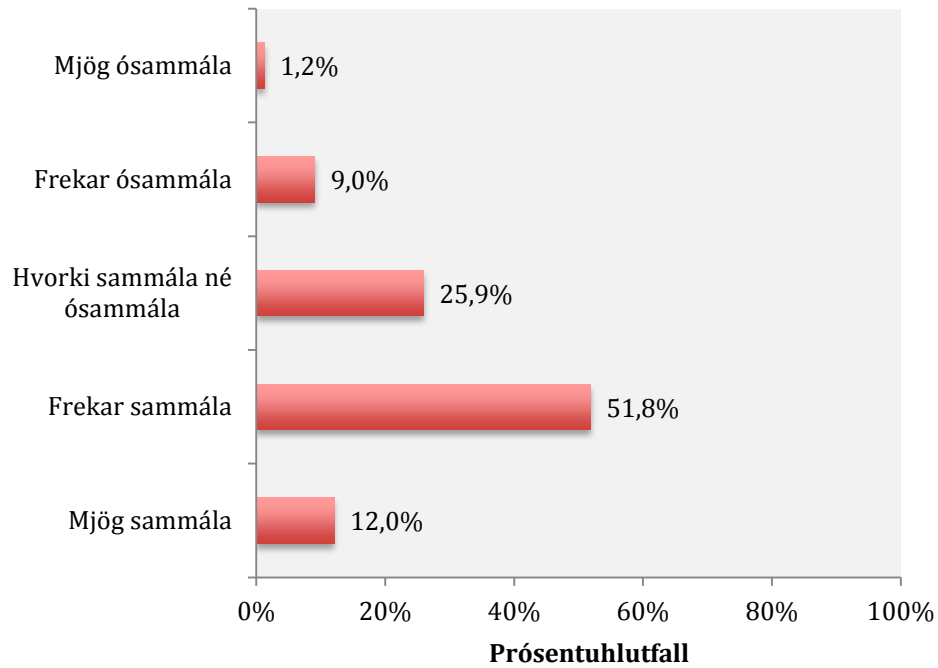
Mynd 21: Pað er góður starfsandi innan starfshópsins sem ég tilheyrir.

Hjá þeim 163 sem svöruðu spurningunni *Pað er góður starfsandi innan starfshópsins sem ég tilheyrir* var niðurstaðan að 125 (77%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 12 (7%) frekar eða mjög ósammála og 26 (16%) voru hvorki sammála né ósammála.



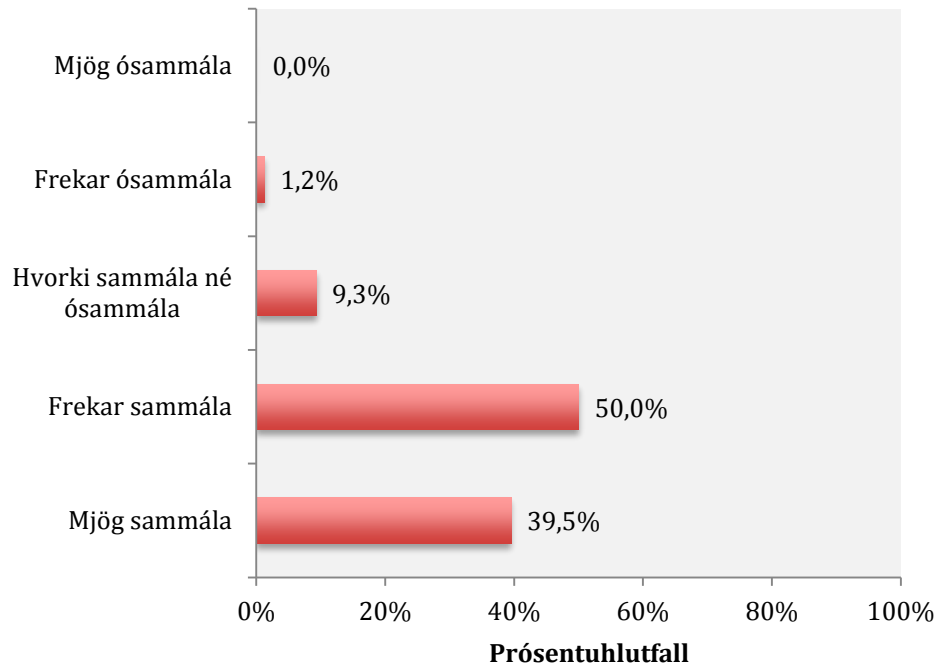
Mynd 22: Upplýsingamiðlun innan stofnunarinnar er í góðu lagi.

Hjá þeim 165 sem svöruðu spurningunni *Upplýsingamiðlun innan stofnunarinnar er í góðu lagi* var niðurstaðan að 62 (38%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 48 (29%) frekar eða mjög ósammála og 54 (33%) voru hvorki sammála né ósammála.



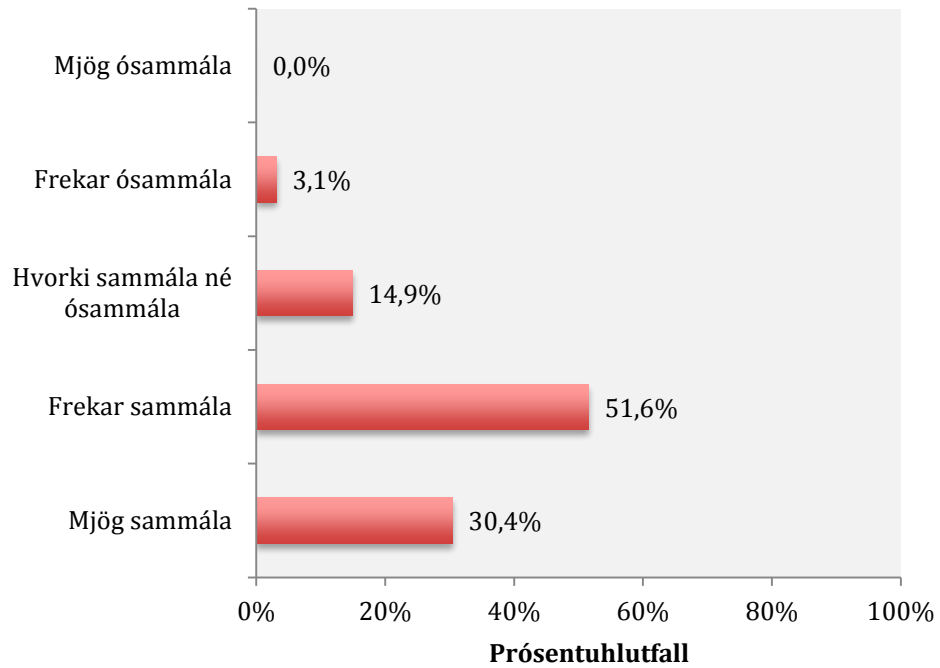
Mynd 23: Í daglegum störfum mínum fæ ég fullnægjandi upplýsingar til að sinna starfi mínu vel.

Hjá þeim 166 sem svöruðu spurningunni *Í daglegum störfum mínum fæ ég fullnægjandi upplýsingar til að sinna starfi mínu vel* var niðurstaðan að 106 (64%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 17 (10%) frekar eða mjög ósammála og 43 (26%) voru hvorki sammála né ósammála.



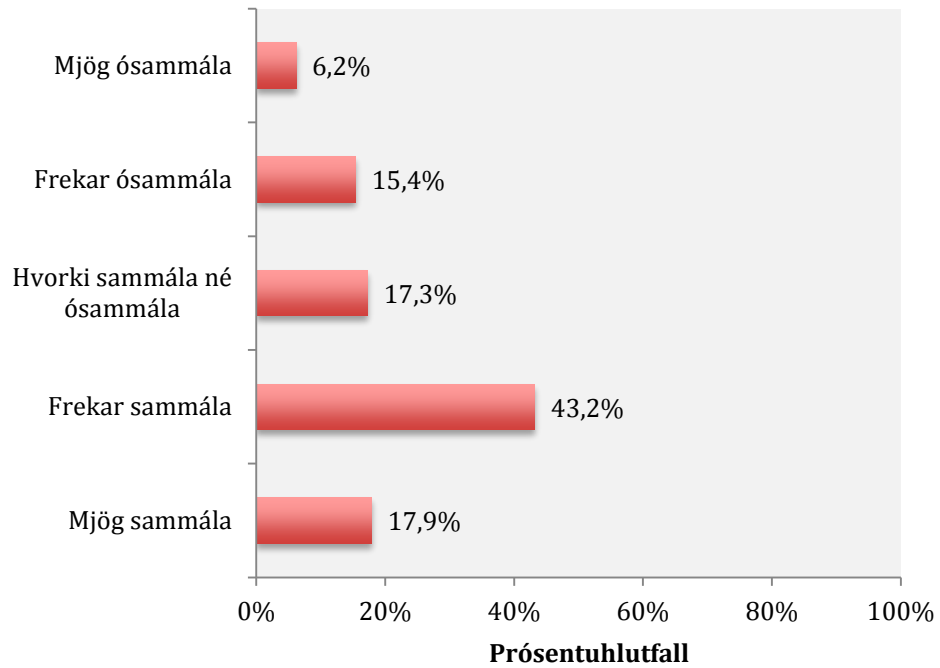
Mynd 24: Ég fæ stuðning og hjálp með verkefni hjá vinnufélögum mínum ef ég þarf á því að halda.

Hjá þeim 162 sem svöruðu spurningunni *Ég fæ stuðning og hjálp með verkefni hjá vinnufélögum mínum ef ég þarf á því að halda* var niðurstaðan að 145 (90%) voru frekar eða mjög sammála. Enginn var ósammála og 2 (1%) voru frekar ósammála, þá voru 15 (9%) hvorki sammála né ósammála.



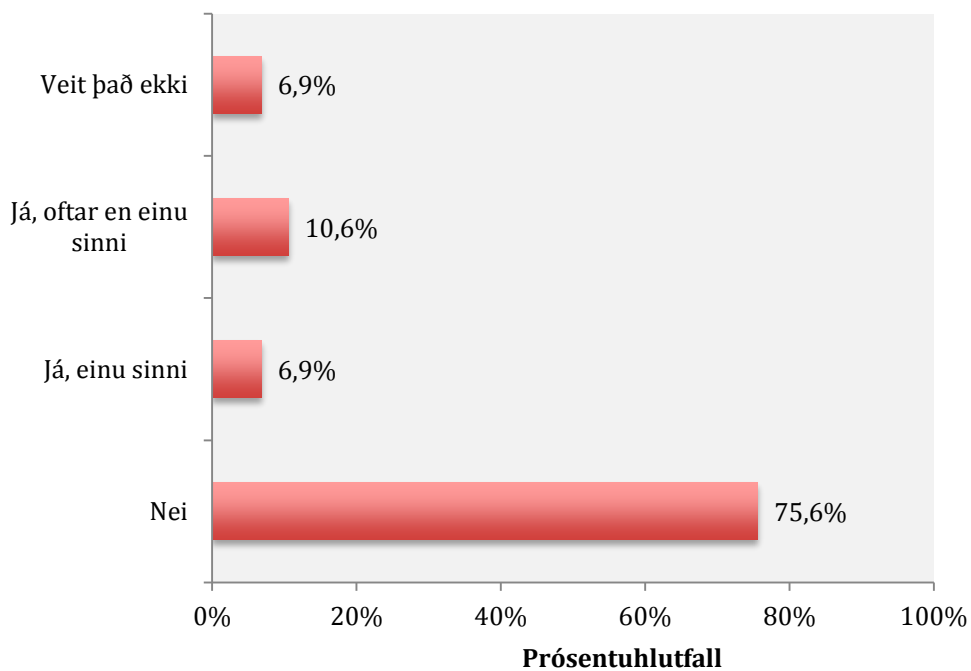
Mynd 25: Samskipti og samstarf við vinnufélaga stuðlar að aukinni þekkingu og færni í starfi.

Hjá þeim 161 sem svöruðu spurningunni *Samskipti og samstarf við vinnufélaga stuðlar að aukinni þekkingu og færni í starfi* var niðurstaðan að 132 (82%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 5 (3%) frekar ósammála, enginn var mjög ósammála og 24 (15%) voru hvorki sammála né ósammála.



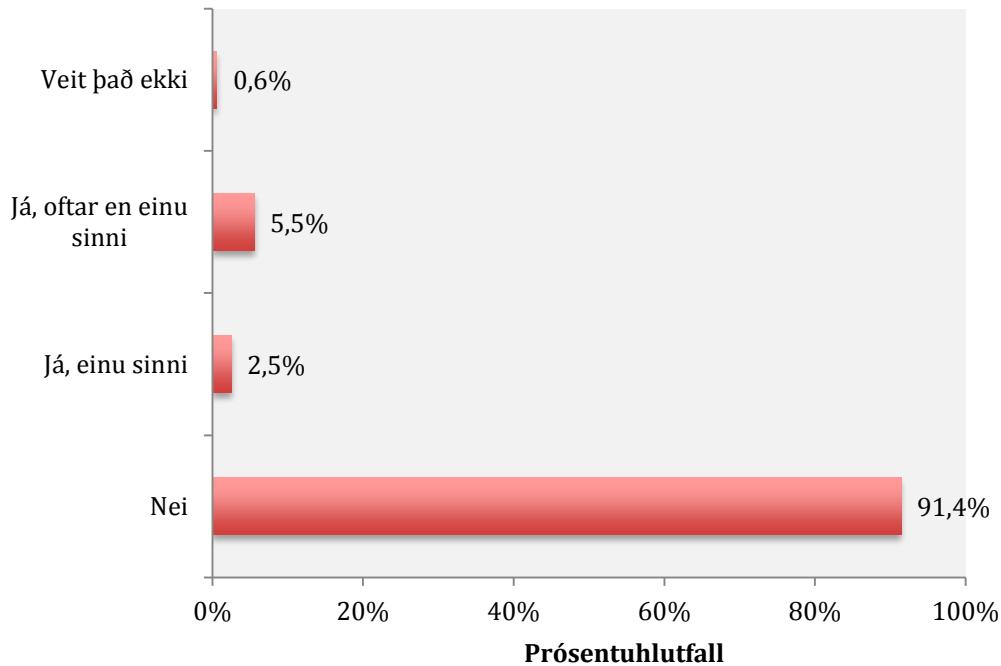
Mynd 26: Ég er spurð(ur) álits á ákvörðunum sem snerta starfssvið mitt.

Hjá þeim 162 sem svöruðu spurningunni *Ég er spurð(ur) álits á ákvörðunum sem snerta starfssvið mitt* var niðurstaðan að 99 (61%) voru frekar eða mjög sammála. Þá voru 35 (22%) frekar eða mjög ósammála og 28 (17%) voru hvorki sammála né ósammála.



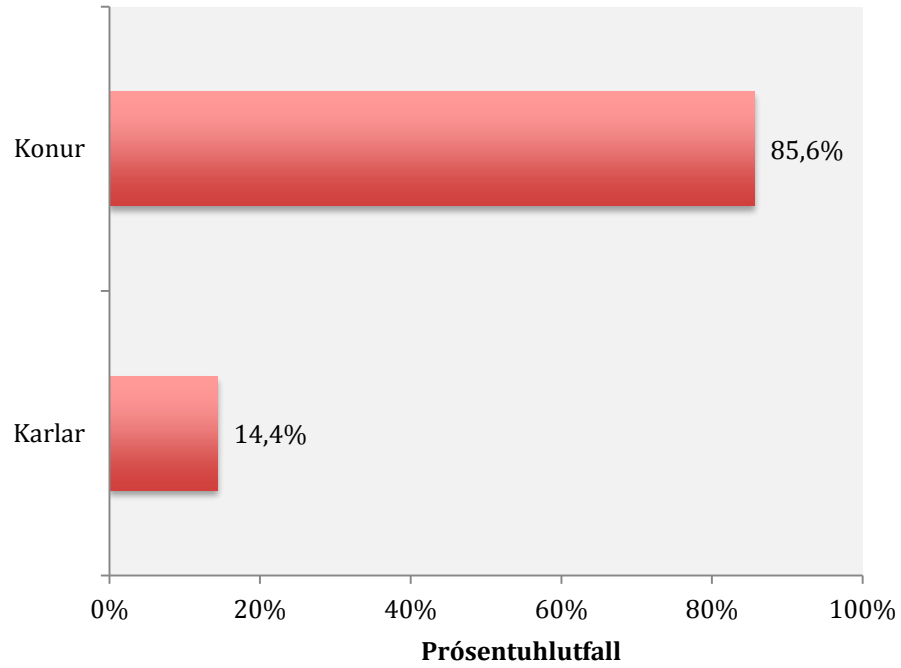
Mynd 27: Hefur þú orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað? (Einelti felur í sér endurtekna neikvæða framkomu gagnvart einstaklingi/um yfir ákveðið tímabil sem hann eða þeir upplifa sem sárandi og/eða niðurlægjandi).

Mynd 28 sýnir niðurstöður svarenda við spurningunni hvort þeir hefðu orðið fyrir einelti á núverandi vinnustað. Um 76% svarenda sögðu nei við spurningunni, tæp 7% svarenda sögðu að þeir hefðu einu sinni orðið fyrir einelti. Rúm 10% sögðust oft en einu sinni hafa orðið fyrir einelti og um 7% vissu ekki hvort þeir hefðu orðið fyrir einelti.



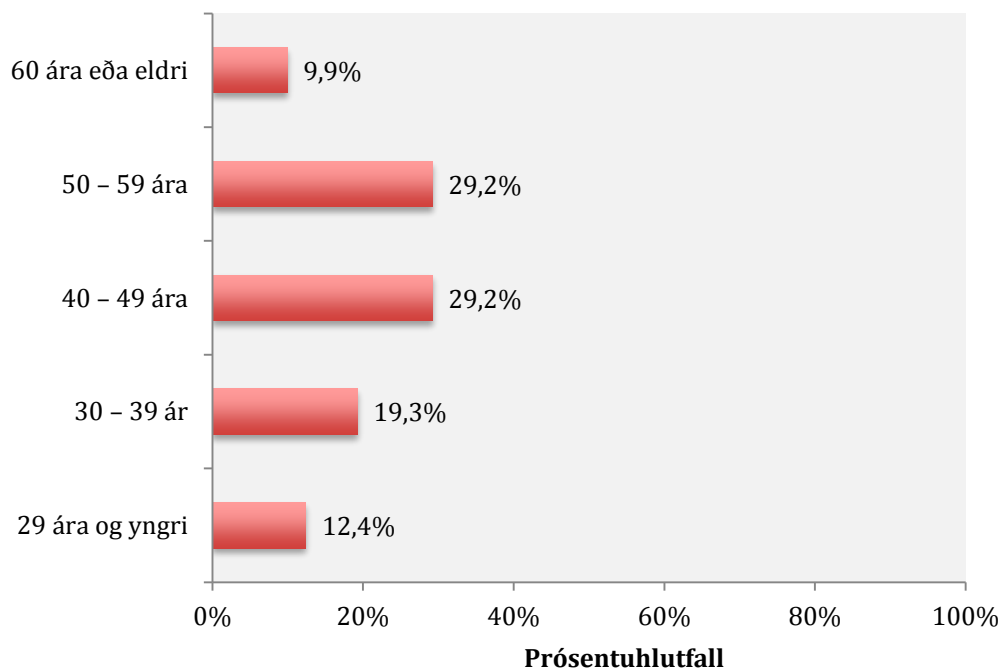
Mynd 28: Hefur þú orðið fyrir kynferðislegri áreitni á núverandi vinnustað?
(Kynferðisleg áreitni felur í sér kynferðislegar athafnir, hegðun eða athugasemdir sem beinast að einstaklingi og eru án samykkis hans eða vilja).

Á mynd 29 koma fram niðurstöður við spurningunni hvort starfsmenn hefðu orðið fyrir kynferðislegri áreitni á núverandi vinnustað. Rúm 91% svarenda sögðu nei við spurningunni, um 7% svarenda svöruðu já, einu sinni, tæp 11% svarenda svöruðu já, oftar en einu sinni og um 7% svarenda svöruðu spurningunni með því að þeir vissu það ekki.



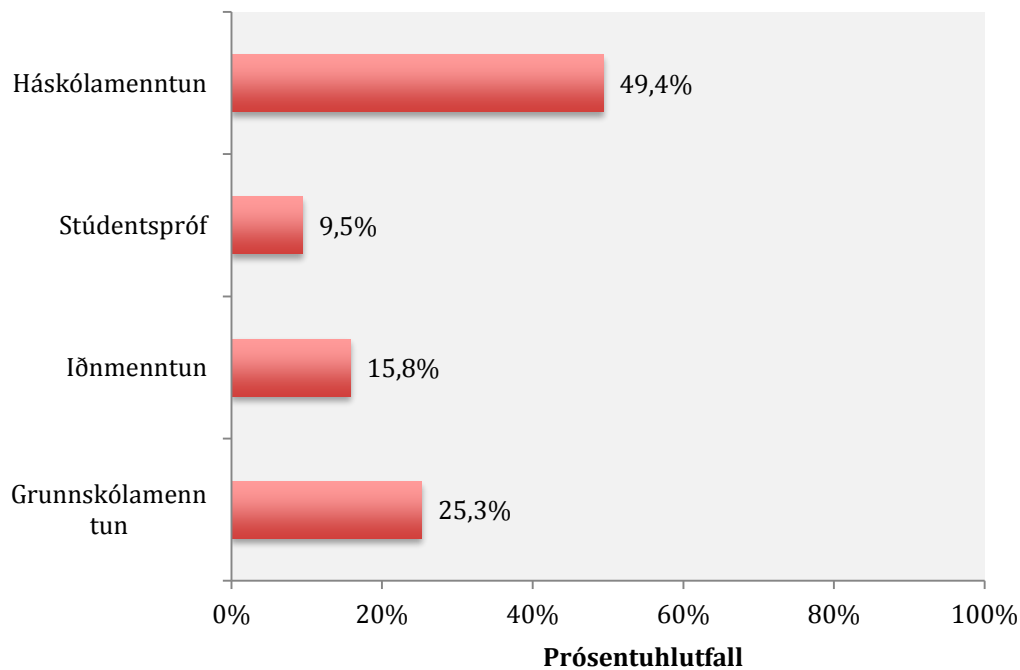
Mynd 29: Hvert er kyn þitt?

Á mynd 30 kemur fram að tæp 86% svarenda eru kvenkyns og rúm 14% svarenda eru karlkyns.



Mynd 30: Á hvaða aldursbili ert þú?

Þegar spurt er um á hvaða aldursbili svarendur eru kemur fram að í aldurshópnum á milli 40-49 ára eru rúm 29% svarenda og nákvæmlega sama hlutfall svarenda er í aldurshópnum 50-59 ára. Rúm 12% svarenda eru í aldurshópnum 29 ára og yngri og rúm 19% í aldurshópnum 30-39 ára, þá eru um 10% svarenda í aldurshópnum 60 ára og eldri (mynd 31).



Mynd 31: Hver er menntun þín?

Í rannsókninni var ákveðið að skipta skilgreiningu á menntun niður í fjóra flokka; grunnskólamenntun, iðnmenntun, stúdentspróf og háskólamenntun. Svör um menntun skiptust þannig hjá svarendum: Rúm 25% voru eingöngu með grunnskólamenntun, tæp 16% eingöngu með iðnmenntun, þá voru rúm 9% eingöngu með stúdentspróf og um 50% svarenda voru með háskólapróf (mynd 32).