



Mitarbeiterumfrage 2013

innerhalb der Walliser Kantonsverwaltung

Resultate

Übersicht

- Rahmenbedingungen
- Ziele des Projektes
- Projektorganisation
- Zielpublikum
- Die Schlüsselfragen zur Umfrage
- Rücklaufquote
- Profil der Antwortenden
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit
- Unternehmenskultur
- Höchste und tiefste Resultate
- Einschätzung der Walliser Kantonsverwaltung
- Arbeit und Gesundheit
- Zusammenfassung
- Massnahmekatalog

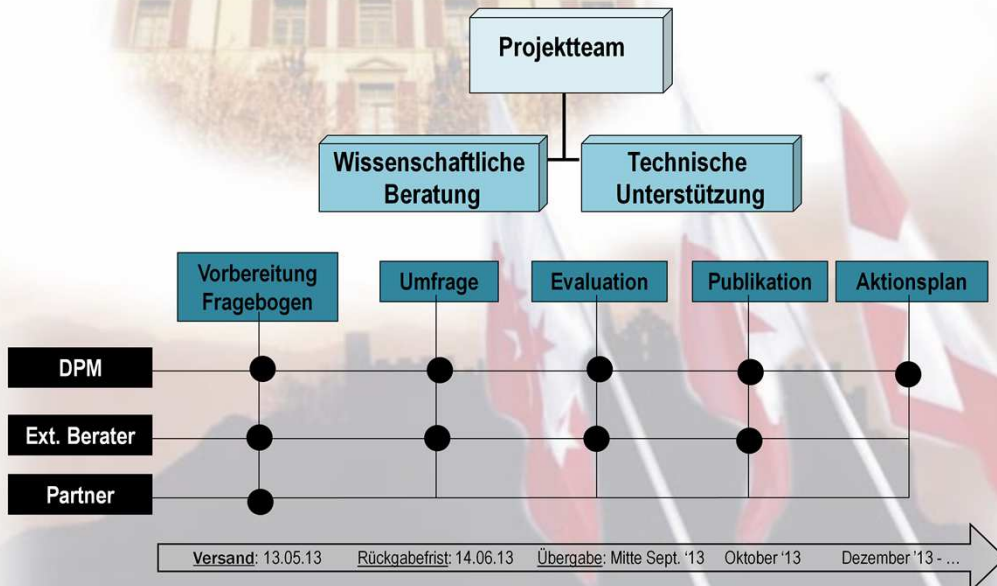
Rahmenbedingungen

- Es wurden **bereits 3 Mitarbeiterumfragen** innerhalb der Kantonalen Verwaltung durchgeführt (1998, 2003 und 2008).
- Auf der Basis dieser Resultate wurden seither **verschiedene Massnahmen** im Personalbereich umgesetzt:
 - Flexible Arbeitszeitmodelle
 - Ausbau der Aus- und Weiterbildungsangebote
 - Weiterentwicklung der Massnahmen betreffend Gesundheit- und Sicherheit am Arbeitsplatz
 - Fördern der internen Mobilität
 - Anerkennen der Diensttreue
 - Vereinbarkeit Privatleben und Beruf
- Gemäss der Verordnung über das Personal des Staates Wallis vom 22.06.2011, hat das Departement für Finanzen und Sicherheit die Dienststelle für Personalmanagement beauftragt, periodisch eine Mitarbeiterumfrage zu realisieren. Aus diesem Grunde wurde nun die **4. Umfrage** bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kantonalen Verwaltung durchgeführt.

Ziele des Projektes

- Die **Zufriedenheit** der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen erhöhen, sowie deren **Bedürfnisse** erkennen.
- Überprüfung der **Effizienz der Massnahmen**, die aus der dritten Mitarbeiterbefragung (2008) resultieren.
- Institutionalisieren der Mitarbeiterbefragung als **Führungsinstrument**.

Projektorganisation



Die Anonymität und das vertrauliche Behandeln der Daten sind garantiert.



Zielpublikum

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kantonalen Verwaltung (mit unbefristeten Arbeitsverhältnissen)

und

- Die administrativen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gerichte sowie der Staatsanwaltschaft

Die Schlüsselfragen zur Umfrage



Rücklaufquote

	Anzahl versandte Fragebogen	Anzahl zurückgesandte Fragebogen	
Papier	540	216	40%
Online	2'816	1'864	66%
Total	3'356	2'080	62%

Rücklaufquote insgesamt 2013 : 62.0%

Rücklaufquote insgesamt 2008 : 60,9%

Rücklaufquote insgesamt 2003 : 39,3%

Profil der Antwortenden

- **Geschlecht** : 60% Männer / 40% Frauen
- **Alter der Antwortenden** : Durchschnitt von 44 Jahren
- **Sprache** : 72% Französisch / 28% Deutsch
- **Beschäftigungsgrad** : 69% Vollzeit / 31% Teilzeit
- **Anzahl Dienstjahre** : Durchschnitt von 12.5 Jahren

Entspricht den reellen Zahlen

Die Schlüsselfaktoren: Identifikation und Arbeitszufriedenheit

Aussage	2003	2008	2013
Ich identifiziere mich mit meiner Arbeit.	86%	89%	88%
Alles in allem gesehen, bin ich mit meiner derzeitigen Arbeitssituation zufrieden.	84%	89%	86%
Meine derzeitige Arbeitsmotivation ist gut.	86%	89%	86%
Ich bin mit dem Inhalt meiner Arbeit grundsätzlich zufrieden.	88%	91%	89%
Wenn ich heute wieder die Wahl hätte, würde ich mich wieder für die Kantonale Verwaltung entscheiden.	82%	85%	87%
Ich arbeite bei der Kantonalen Verwaltung, weil ich meine Arbeit mag.		91%	92%
Ich vertrete gegen aussen ein positives Bild der Kantonalen Verwaltung.		94%	95%

10

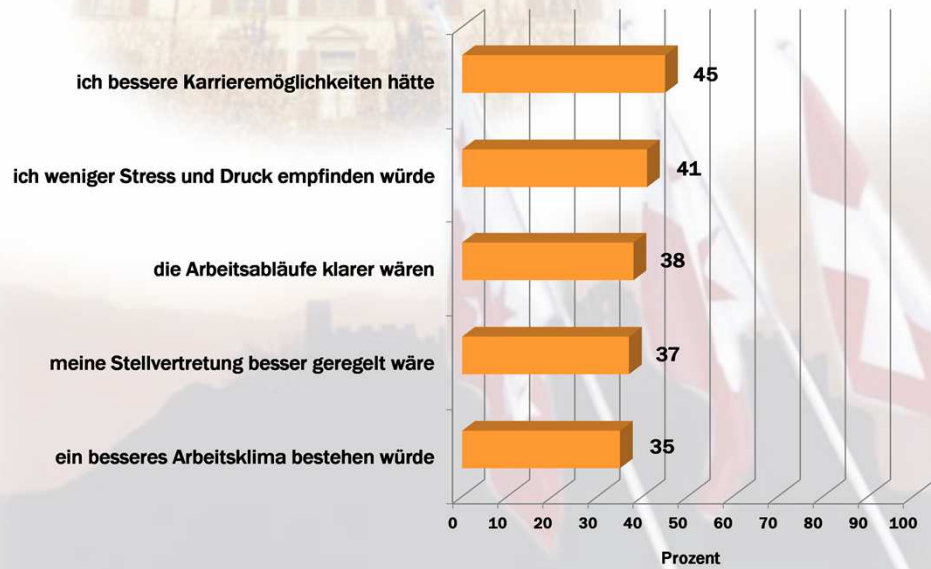
Kommentar:

Zwei Feststellungen: die Mitarbeiter sind zufrieden/sehr zufrieden mit dem Arbeitgeber und der Arbeit.

Die Resultate sind im Vergleich zu anderen Umfragen (Bund, andere Kantone aber auch private Unternehmen) sehr gut.

Wenn wir mit 2008 vergleichen: die grosse Zufriedenheit mit der Arbeit ist gleichbleibend, in einzelnen Punkten ist sie sogar noch besser.

Meine tägliche Arbeitsmotivation würde sich verbessern, wenn ...



Unternehmenskultur

Mein Arbeitgeber, der Staat Wallis ...	Trifft mehrheitlich oder vollständig zu
• ermutigt gute Leistungen zu erbringen.	83%
• ist ein dynamischer, attraktiver und konkurrenzfähiger Arbeitgeber.	76%
• hat langfristige Ziele für meine Dienststelle festgelegt.	63%
• unterstützt die Mehrsprachigkeit.	53%
• bezieht die Mitarbeiter und Kaderleute bei einem organisatorischen Wechsel mit ein.	46%



Kommentare:

Arbeitszeit: Der Mitarbeiter ist mit dem aktuellen Arbeitszeitmodell zufrieden und passt seine Arbeitszeit an, um den Anfragen seiner Kollegen, des Vorgesetzten oder auch dem Arbeitsaufwand zu entsprechen.

Aktueller Gesundheitszustand: Es geht hier um die Antworten auf die Frage: „Wie schätzen Sie Ihren Gesundheitszustand heute ein?“ Für 55% ist der ihr heutiger Gesundheitszustand gut, für 33% ausgezeichnet.

Arbeitsinhalt: Die Arbeit ist abwechslungsreich, interessant und motivierend und ich identifiziere mich mit meiner Arbeit.

Zufriedenheit und Motivation: siehe vorgängige Folie

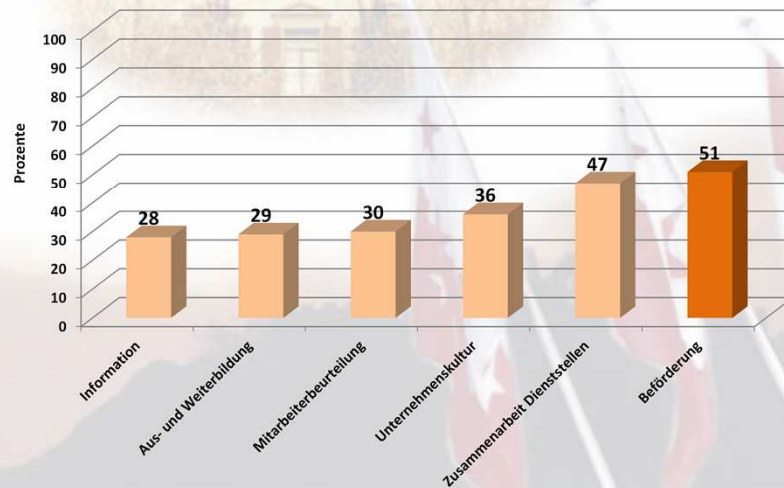
Kundenzufriedenheit: Es handelt sich hier um eine Selbsteinschätzung. Der Mitarbeiter ist der Ansicht, dass der Kunde/Bürger sie jederzeit erreichen kann (90%) und dass sie ausreichend Zeit haben, sich um ihre Kunden, respektive Bürger zu kümmern (63%). 23% der Befragten sagen, dass die Kunden/Bürger ihre Leistungen häufig kritisieren.

Direkter Vorgesetzter: Die positiven Aspekte sind: der direkte Vorgesetzte strebt ein hohes Qualitätsniveau an, ist auch in schwierigen Situationen gegenüber seinem Arbeitgeber, seinem Vorgesetzten und seinen Kollegen loyal

und er verfügt über solide berufliche Kompetenzen. Zu verbessern wären: die zur Arbeit notwendigen Informationen abgeben, die wichtigen Entscheidungen für ein reibungsloses Funktionieren des Teams treffen, sich ganz einfach bedanken für die geleistete Arbeit und Kontakt aufnehmen im Falle einer Abwesenheit durch Unfall oder Krankheit.

Arbeitsklima: Der Mitarbeiter fühlt sich in seiner Arbeit von seinen Arbeitskollegen unterstützt und sie arbeiten effizient im Team. Die Resultate sind weniger positiv bei: „Wir diskutieren offen über Probleme in unserem Team“ und „Unser Team trifft sich auch ausserhalb der Arbeitszeit zu bestimmten Anlässen wie Ausflügen oder gemeinsamen Mittagessen“.

Themen mit kritischen Bemerkungen



14

Kommentare:

Information: 28% der Mitarbeiter sind kritisch eingestellt gegenüber den erhaltenen Informationen; sie möchten in erster Linie elektronisch oder dann mündlich (über den Vorgesetzten, die Arbeitskollegen) informiert werden.

Aus- und Weiterbildung: Der Mitarbeiter kennt die verschiedenen Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten und kann seine Bedürfnisse und Wünsche diesbezüglich äussern. Wir stellen aber auch fest: nur 40% der Mitarbeiter profitieren regelmässig vom internen Angebot. 73% fänden es gut, wenn für die Vorgesetzten ein spezifisches Programm zur Entwicklung der Führungskompetenzen angeboten würde.

Mitarbeiterbeurteilung: Die Beurteilungsgespräche werden auf professionelle Art durchgeführt und es werden erreichbare Ziele fixiert. Zu verbessern sind: das Potential und die Karrieremöglichkeiten jedes einzelnen sind gezielter zu ermitteln und es sollte auch während des Jahres über die gesetzten Ziele gesprochen werden.

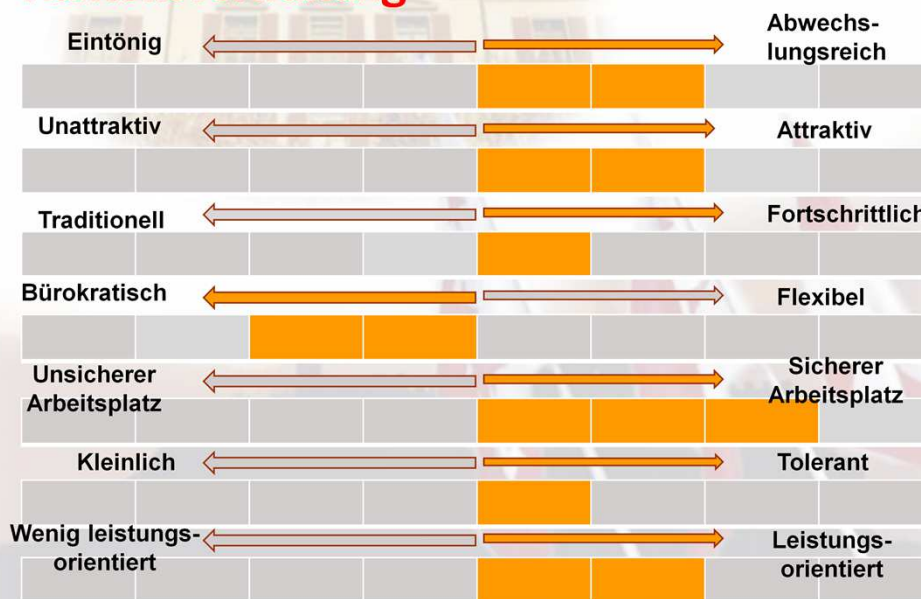
Unternehmenskultur: siehe Präsentation weiter vorne.

Zusammenarbeit zwischen den Dienststellen: 57% der Mitarbeiter sind der Ansicht, dass ihre eigene Dienststelle die Zusammenarbeit innerhalb der Sektionen stark fördert und 53% meinen, dass die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Dienststellen des Staates Wallis gut funktioniert. Für 49% herrscht ein starker Zusammenhalt innerhalb der eigenen Dienststelle.

Beförderung: Für 83% der Befragten entspricht die berufliche Situation den Erwartungen. 19% möchten die Arbeitsstelle wechseln und 25% konsultieren die interne Stellenbörse. Es fällt auf, dass nur 36% der Mitarbeiter der Meinung sind, dass sie gute Möglichkeiten haben, innerhalb der eigenen Dienststelle Karriere zu machen. 57% sind daran interessiert, ergänzende Kurse/Weiterbildungen zu besuchen, um die Aufstiegsmöglichkeiten zu verbessern und 52% sind bereit, im Falle einer Beförderung den Arbeitsort zu wechseln.

Die Zufriedenheit mit den Aspekten Beförderung und intere Mobilität stieg von 36% im Jahre 2008 auf heute 49%. Dazu beigetragen haben sicherlich die Massnahmen, die in diesen Bereichen im Juni 2011 eingeführt wurden (siehe Verordnung zum Personal vom 22.06.2011).

Persönliche Einschätzung der Walliser Kantonsverwaltung



15

Kommentare:

Der Mitarbeiter wurde aufgefordert für jedes dieser Eigenschaftspaare anzugeben, ob sich die Kantonale Verwaltung eher durch die rechte oder die linke Eigenschaft charakterisieren lässt. Es wurden keine Definitionen vorgegeben. Jeder Befragte hat gemäss « seiner » Definition geantwortet.

Es gilt noch zu erwähnen, dass die Mitarbeitenden die Walliser Kantonsverwaltung als fortschrittlich bezeichnen und im Gegensatz zum Jahre 2008 als weniger bürokratisch einstufen.

Arbeit und Gesundheit

Die Ergebnisse sind vergleichbar mit denen der Schweizer Bevölkerung, mit gewissen Unterschieden.

Ähnlichkeiten

- 88% der Angestellten sind gesund.
- 12% haben einen schlechten Gesundheitszustand und würden eine noch intensivere Unterstützung benötigen.
- 32% empfinden einen starken / sehr starken Stress.
- 20.7% meinen, dass ihre Arbeit ihre Gesundheit gefährdet.

Hauptunterschiede

- 24% arbeiten nachts, unter denen 9% >25 Nächte/Jahr.
- In den letzten 12 Monaten sind...
 - 24% verbal von Dritten angegriffen worden.
 - 8.5% physisch von Dritten angegriffen worden.

Kommentare:

Wenn wir die Zahlen zu «Gesundheitszustand», «Stress» und «Gefühl, dass die Arbeit meine Gesundheit gefährdet» dieser Umfrage mit den Resultaten der Schweizer Bevölkerung (Zahlen aus einer europaweit durchgeführten Umfrage zu den Arbeitsbedingungen im Jahre 2010) vergleichen, bestehen nur **sehr kleine oder überhaupt keine Unterschiede**.

Die grosse Mehrheit der Mitarbeiter sind bei guter Gesundheit. Zu einem gewissen Grad trägt die Arbeit zur Gesundheit jedes Mitarbeitenden bei (zentrale Rolle der Arbeit in Bezug auf Identität und psychisches Wohlbefinden).

Die Minderheit von kranken Mitarbeitern ist im allgemeinen für einen grossen Teil der Absenzenrate verantwortlich. Wenn wir die Absenzenrate senken wollen, so müssen die Massnahmen in erster Linie bei diesen Mitarbeitern ansetzen. Der Staat Wallis hat diesbezüglich bereits wichtige Massnahmen ergriffen: z.B. Angebote der Sozialberatung, interne Mobilität, angepasste Arbeitsplätze, Zusammenarbeit mit der IV,

Das Gefühl, dass **die Arbeit eine Bedrohung** für die Gesundheit darstellt, wird mit physischen und psychosozialen Risikofaktoren in Bezug gebracht: Physisch: Nacharbeit, Erschütterungen, Kontakt mit Chemikalien, das Tragen schwerer

Lasten, repetitive Bewegungen, körperliche Gewalt, Psychosozial: Beschimpfungen, Stress, mangelnde Unterstützung von Kollegen und Vorgesetzten, mangelnde Autonomie und Kontrolle über das Tempo der Arbeit,

Nachtarbeit: bei der Schweizer Bevölkerung (alle Sektoren) liegt die Zahl bei 19,4%. Beim Staat gibt es verschiedene Funktionen zur "Sicherheit", die 24/24 ausgeführt werden müssen: Polizei, Gefängnisse, Flüchtlingszentren, Pikettdienst für die Schneeräumung, Nachtarbeit wird mit verschiedenen gesundheitlichen Problemen in Bezug gebracht (Schlafstörungen, Stimmungsschwankungen, Verdauungsprobleme, unangepasste Ernährung, Herz-Kreislauf-Erkrankungen usw.) und erfordert flankierende Maßnahmen (z.B. gezielte medizinische Betreuung). Der Staat Wallis hat diesbezüglich bereits mehrere Massnahmen getroffen.

Aggressionen: die Anteile sind höher als der Durchschnitt der Schweizer Bevölkerung. Dies erklärt sich durch die Art der Arbeiten: Polizei, Gefängnisse, Kontrollfunktionen (z.B. Arbeitsinspektoren, Abteilung Verkehr), Konfrontation mit gefährdeten Bevölkerungsgruppen (Arbeitslose, Flüchtlinge, ...).

Arbeit und Gesundheit: Entwicklung 2008-13

Gewisse Indikatoren haben sich verschlechtert, vor allem zum Thema Stress am Arbeitsplatz.

	2008	2013	Diff.
Hohe/Sehr hohe Arbeitslast	74.0%	81.2%	+ 7.2%
Starker/Sehr starker Stress	25.9%	31.8%	+ 5.9%
Sich wiederholende Bewegungen (oft/immer)	41.6%	47.1%	+ 5.5%
Fühlt sich stets überfordert	20.0%	24.4%	+ 4.4%
Ungenügende Ressourcen, um die Arbeit zu erledigen	12.2%	15.4%	+ 3.2%
War schon wegen Überarbeitung abwesend	5.0%	7.3%	+ 2.3%
Zeigt depressive Anzeichen	14.0%	16.0%	+ 2.0%

Kommentare:

Das **Stressniveau** steigt kontinuierlich, im Kanton Wallis wie auch bei der gesamten Bevölkerung, sowohl in der Schweiz und im Ausland.

Gemäss den Fachspezialisten lässt sich dieser Trend durch die Globalisierung der Wirtschaft, der Aufstieg des Finanzkapitalismus sowie der Individualisierung der Arbeitsbeziehungen erklären.

Die Öffentliche Verwaltung kann sich **diesem Trend nicht entziehen**. Der Anteil der oft/sehr oft gestressten Mitarbeiter entspricht demjenigen der Bevölkerung allgemein. Die Zahlen in der Tabelle zeigen, dass der Stress und die Auswirkungen auf die Gesundheit kontinuierlich zunehmen.

Im Allgemeinen scheint es, dass sich die Mitarbeiter des Staates Wallis einer **grossen Anzahl an Herausforderungen** stellen müssen und dies mit begrenzten Ressourcen.

Arbeit und Gesundheit: Entwicklung 2008-13

Man beobachtet eine Verbesserung vor allem bei der Unterstützung, der Anerkennung und der Arbeitszeitregelung.

	2008	2013	Diff.
Hat Kontrolle über sein Arbeitstempo (Arbeitszeiten, Fristen, Arbeitslast, ...)	70.9%	78.2%	+ 7.3%
Anerkennung der Bemühungen (eher/völlig)	56.5%	61.1%	+ 4.6%
Unterstützung durch direkten Vorgesetzten (eher/völlig)	72.5%	76.5%	+ 4.0%
Work-life-balance (einfach/mittelmässig)	86.0%	88.7%	+ 2.7%
Gesundheit durch die Arbeit gefährdet	22.7%	20.7%	- 2.0%

Kommentare:

Verbesserungen können in zwei Bereichen beobachtet werden: einerseits bei der Arbeitszeit und andererseits bei der Unterstützung und Anerkennung.

Entsprechend dem zweiten Bereich, erkennen wir eine Verbesserung der Unterstützung durch den Vorgesetzten und das Gefühl, dass die erbrachten Bemühungen anerkannt werden.

Umfrage 2013 : Schlussfolgerungen



Massnahmekatalog

Information	<ul style="list-style-type: none">▪ Die interne Information durch IVS und der direkten Kommunikation (Vorgesetzter) verbessern.
Management-kompetenz	<ul style="list-style-type: none">▪ Die Führungskompetenz der Kader entwickeln.
Arbeitsbelastung	<ul style="list-style-type: none">▪ Ein besseres Gleichgewicht im Rahmen der Strukturanalyse und der einzelnen Aufgaben anstreben.
Interne Mobilität	<ul style="list-style-type: none">▪ Das Weiterentwickeln der Förderung der internen Mobilität.
Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none">▪ Die Massnahmen der Prävention der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz (Stress, Agressionen usw.) verfolgen.