

# Mitarbeitendenbefragung 2016

## Schulzahnmedizinischer Dienst der Stadt Bern

### DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

Der Schulzahnmedizinische Dienst der Stadt Bern SZMD hat im Mai 2016 bei sämtlichen Mitarbeitenden eine Befragung zur Zufriedenheit mit der Arbeitssituation durchgeführt. Die Mitarbeitenden des SZMD zeigen eine gute Arbeitszufriedenheit und ein hohes Commitment (Zugehörigkeitsgefühl zum SZMD).

Stärken zeigen sich bei den Themen **Arbeitsinhalt und Führung**. Diese gilt es zu erhalten und zu pflegen. Die grössten Verbesserungspotenziale liegen bei den Themen **Kultur, Arbeitsbedingungen, Arbeitsklima und Umgang mit Veränderungen**.

### AUSGANGSLAGE & RÜCKLAUF

**Ausgangslage:** Im Frühling 2016 hat die Direktion BSS beschlossen, bei sämtlichen Mitarbeitenden des SZMD eine Mitarbeitendenbefragung durchzuführen. Die Online-Befragung startete am 24. Mai und endete am 3. Juni 2016.

**Rücklauf:** Von insgesamt 50 angeschriebenen Personen nahmen 43 an der Befragung teil und füllten den Fragebogen aus. Dies ergibt eine sehr hohe Rücklaufquote von 86%.

### ARBEITZUFRIEDENHEIT & COMMITMENT

**Arbeitszufriedenheit:** Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden, gemessen mit einem Punktwert zwischen 0 und 100, liegt mit 66 Punkten auf einem mittleren, positiven Niveau (vgl. Abb. 1). Insgesamt sind 53% der Mitarbeitenden mit ihrer Arbeitssituation beim SZMD sehr oder grösstenteils zufrieden. 21% sind eher zufrieden, 14% der Teilnehmenden eher unzufrieden. 11% bezeichnen sich in Bezug auf ihre Arbeitssituation als grösstenteils oder sehr unzufrieden.

**Commitment:** Das Commitment (Zugehörigkeitsgefühl der Mitarbeitenden zum SZMD) setzt sich aus den drei Themen Identifikation, Fluktuationsneigung und Leistungsbereitschaft zusammen. Die drei Themen werden wie folgt beurteilt: Die Identifikation mit dem SZMD (82 Punkte) und die Fluktuationsneigung (Treue zum Arbeitgeber; 74 Punkte) erzielen eine positive Beurteilung. Auf einem höheren Niveau liegt mit 90 Punkten die Leistungsbereitschaft. Gesamthaft

ergibt sich mit 82 Punkten ein hohes Commitment der Mitarbeitenden zum SZMD, was bedeutet, dass sich die Mitarbeitenden mit ihrem Arbeitgeber identifizieren und bereit sind, sich bei der Arbeit zu engagieren.

(67) Wenn Sie an alles denken, was Ihnen bei Ihrer Arbeit wichtig ist, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer jetzigen Arbeitssituation beim SZMD?

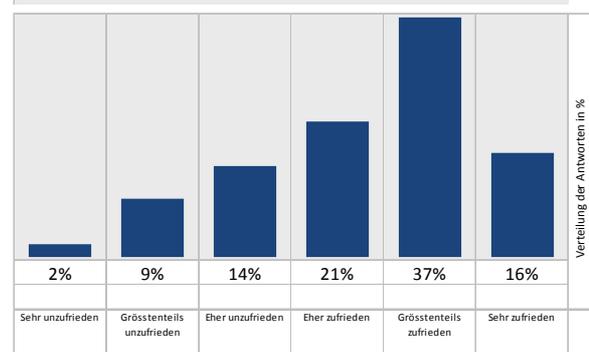


Abb. 1: Zufriedenheit mit der Arbeitssituation

### DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

Die weitaus meisten der 14 befragten Themen stufen die Mitarbeitenden im mittleren, positiven Bereich ein (vgl. Abb. 2). Die Themen werden mit einem Punktwert zwischen 65 und 77 eher homogen beurteilt. Die Arbeitsbedingungen, die Kultur und die Geschäftsleitung liegen mit unter 65 Punkten etwas tiefer und werden nur knapp positiv bewertet.

Der **Arbeitsinhalt** wird mit 76 Punkten gut eingeschätzt. Die Mitarbeitenden schätzen den Abwech-

slungsreichtum ihrer Arbeit und haben grösstenteils das Gefühl, bei ihrer Arbeit etwas Sinnvolles zu leisten. Nicht alle Mitarbeitenden empfinden ihre Arbeit als Herausforderung, die sie weiterbringt. Die Beurteilung dieser Frage erfolgt unterschiedlich, der Mittelwert liegt jedoch im positiven Bereich.

Das Thema **Arbeitsbedingungen** erreicht mit 63 Punkten einen etwas tieferen Wert. Die Arbeitsbedingungen weisen Verbesserungspotenzial auf.

Grund für den eher kritischen Gesamtwert ist, dass sich die Mitarbeitenden teilweise durch Umgebungseinflüsse wie Lärm und Temperatur bei der Arbeit beeinträchtigt fühlen. Abgesehen von dieser Beeinträchtigung fühlen sie sich an ihrem Arbeitsplatz wohl. Etwas tiefer als die Beurteilung des Arbeitsplatzes fällt die Einstufung der zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel aus.

Beim Thema **Arbeitsorganisation** schätzt die Mehrheit der Mitarbeitenden die Klarheit über die Verantwortlichkeiten in der eigenen Abteilung. Auch sind sie der Meinung, dass die Arbeitsabläufe bei Bedarf verbessert werden. Die Befragten finden zudem, dass sie dazu beitragen, die Erstellung der Dienstpläne zu erleichtern und diese einzuhalten.

Beim Thema **Zusammenarbeit** fällt auf, dass die Kooperation innerhalb der Abteilung wesentlich besser beurteilt wird als die abteilungsübergreifende. Letztere wird von den Mitarbeitenden eher kritisch beurteilt.

Die **Partizipation** gehört zu den Stärken des SZMD. Die Mitarbeitenden schätzen sehr, dass sie im Rahmen ihrer Funktion Verantwortung übernehmen können. Immer noch positiv, jedoch etwas tiefer, bewerten sie den Handlungsspielraum und die im Rahmen ihrer Aufgaben nötigen Entscheidungskompetenzen. Zudem stimmen 58% der Befragten der Aussage grösstenteils oder voll zu, einen Beitrag zu leisten, um den SZMD weiterzubringen.

Die **Arbeitsressourcen und die Arbeitsbelastung** weisen insgesamt einen positiven Mittelwert von 67 Punkten aus. Die gestellten Aufgaben und Ziele werden als fair und realistisch wahrgenommen. Einige Mitarbeitende scheinen jedoch nach der Arbeit nicht gut abschalten zu können, was am eher kritischen Wert von 60 Punkten und der sehr heterogenen Beantwortung dieser Frage zu erkennen ist. Einen positiven Wert zeigt das Zurechtkommen mit den emotionalen Anforderungen der Arbeit. Die Mitarbeitenden geben an, für die Arbeitserledigung genügend Zeit zu haben und dass die Arbeitslast in der Abteilung relativ gerecht verteilt sei. Tiefer und leicht kritisch bewertet wird die Aussage, dass in der Abteilung genügend Mitarbeitende zur Aufgabenbewältigung zur Verfügung stehen. Die zwei Fragen zum Thema Gesundheit fallen unterschiedlich aus: Einerseits zeigt die Frage nach der Beeinträchtigung der Gesundheit durch die Arbeit einen kritischen Wert. Andererseits geben die weitaus meisten Mitarbeitenden an, ihre Arbeit in zwei Jahren aus gesundheitlicher Sicht noch ausüben zu können. Dies weist eher auf eine aktuelle gesundheitliche Belastung hin. 16% der Befragten sind der Meinung, dass sie den gleichen Job in zwei Jahren wohl nicht mehr ausüben können.

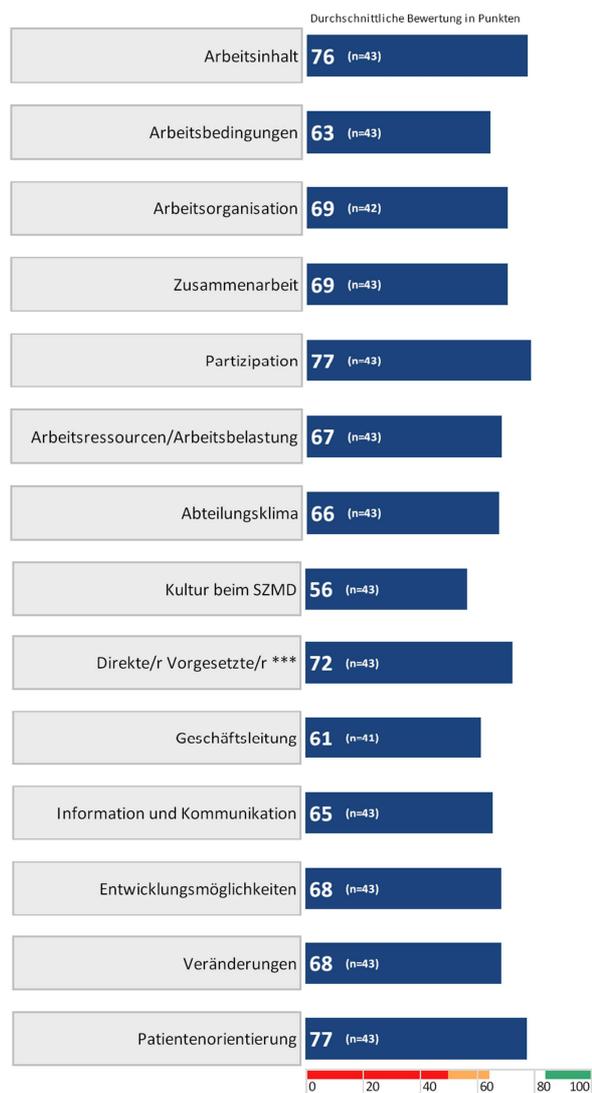


Abb. 2: Themen im Überblick

Das **Abteilungsklima** wird von den Befragten insgesamt mit einem positiven Mittelwert eingeschätzt (siehe Abb. 3).



Abb. 3: Abteilungsklima

Die gegenseitige Unterstützung sowie die Rückmeldungen in der eigenen Abteilung weisen positive Werte aus. Auch die Frage nach Anerkennung guter Leistung in der Abteilung wird positiv beurteilt, jedoch gibt es bei dieser Frage auch einige kritische Stimmen. Das Arbeitsklima wird von rund 70% der Befragten als eher bis voll motivierend wahrgenommen, von 31% als eher nicht bis gar nicht motivierend. Auch eher kritisch beurteilen die Befragten die Verhaltensweise bei Problemen (offenes Ansprechen). Ausserdem fällt der Vergleich des Arbeitsklimas von heute mit demjenigen vor sechs Monaten mit einem Punktwert von 55 Punkten eher kritisch aus, was bedeutet, dass sich das Klima aus Sicht der Befragten nicht wesentlich verbessert hat.

Die **Kultur beim SZMD** wird von allen Themen am kritischsten bewertet. Das gegenseitige Vertrauen ist tief und weist einen negativen Wert aus. Zudem sind die Befragten der Meinung, dass man beim SZMD selten Feedback kriegt, das einen weiterbringt. Die Befragten geben jedoch an, aus Fehlern zu lernen.

Die **direkten Vorgesetzten** sind ihren Führungsaufgaben nach Meinung der Befragten insgesamt gut gewachsen. Besonders hoch ist der Wert bei der Frage, ob die Vorgesetzten bei Problemen Unterstützung leisten. Die Mitarbeitenden geben an, dass die Vorgesetzten offen und ehrlich informieren, hilfreiches Feedback geben, konstruktive Kritik akzeptieren, gute Leistung wertschätzen und sich vorbildlich verhalten. Ausserdem schätzen die Mitarbeitenden die Freiräume, die sie für ihre Arbeit erhalten. Der einzige eher kritisch beurteilte Punkt ist das Treffen klarer Entscheide durch die Führungskräfte.

Die Fragen zur neuen **Geschäftsleitung** fallen homogen und insgesamt eher kritisch aus (vgl. Abb. 4). Knapp ein Drittel der Befragten zeigt eher bis gar kein Vertrauen in die Geschäftsleitung. Auch eher kritisch betrachten die Befragten die von der Geschäftsleitung angesteuerte Richtung und die Sicherstellung, ob der SZMD für künftige Herausforderungen vorbereitet ist.



Abb. 4: Geschäftsleitung

Betreffend **Information und Kommunikation** sind die Mitarbeitenden des SZMD mehrheitlich der Meinung, in der Abteilung Wissen offen auszutauschen und über die für ihre Arbeit relevanten Informationen zu verfügen (siehe Abb. 5). Zufrieden sind die Mitarbeitenden auch mit der Transparenz der Informationen. Ein grosser Teil der Befragten ist der Meinung, dass die für die Arbeit relevanten Informationen aber nicht rechtzeitig zugänglich sind.

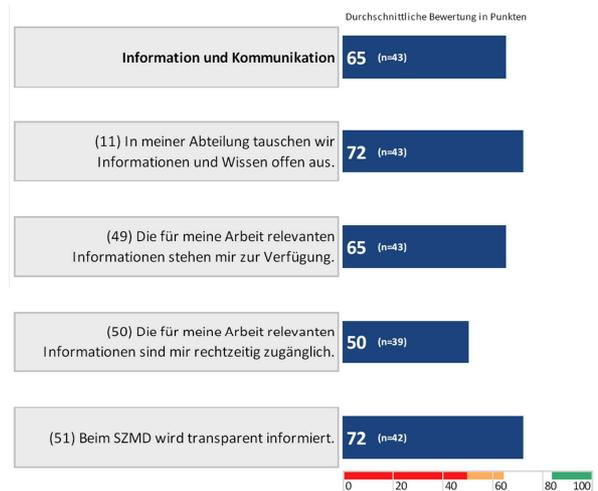


Abb. 5: Information und Kommunikation

Das Thema **Entwicklungsmöglichkeiten** wird insgesamt mit 68 Punkten relativ gut bewertet. Der Grossteil der Befragten findet, dass berufsbezogene Aus- und Weiterbildungsmassnahmen vom SZMD unterstützt werden. Die Mitarbeitenden geben an, sich beruflich weiterentwickeln zu können und dass Entwicklungsmöglichkeiten im Mitarbeitendengespräch MAB thematisiert werden. Obwohl alle Werte im Durchschnitt leicht positiv sind, ist doch auffallend, dass rund ein Viertel der Befragten in den Entwicklungsmöglichkeiten beim SZMD Verbesserungspotenzial sieht.

Die bereits umgesetzten und laufenden **Veränderungen** bringen den SZMD nach Meinung der weitaus meisten Befragten vorwärts. Die grosse Mehrheit der Befragten gibt zudem an, mit den Veränderungen im Arbeitsumfeld eher bis sehr gut zurechtzukommen.

Eine gute Bewertung erhält die **Patientenorientierung**. Besonders positiv fällt die überdurchschnittlich hohe Zustimmung zur Aussage auf, dass der SZMD den Patienten gegenüber professionell begegnet. Die Dienstleistungen sind gemäss den meisten Befragten bedürfnisgerecht und die Patienten stehen im Vordergrund. Eher kritisch hingegen betrachten die Befragten die Serviceorientierung des Arbeitsumfeldes. Dieser Wert weist mit 64 Punkten Verbesserungspotenzial auf. Die Befragten sind der Meinung, dass sie sich bei der Arbeit an hohen Qualitätsmassstäben orientieren.

Die beiden Fragen zur **Attraktivität des SZMD als Arbeitgeber** weisen sehr unterschiedliche Werte aus.

Die Aussage, dass der SZMD ein attraktiver Arbeitgeber sei, wird relativ kritisch beurteilt und von rund 60% der Befragten eher bis vollständig abgelehnt. Das in der Öffentlichkeit vorhandene Image wird von den Befragten hingegen mehrheitlich positiv wahrgenommen (71 Punkte).

**Wie geht es weiter?** Die Resultate werden ab Mitte August verschiedenen Personengruppen kommuniziert und von der Geschäftsleitung näher analysiert, damit Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden können.