

## Undersøgelse blandt rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente

Denne analyse bygger på en spørgeskemaundersøgelse blandt 353 rådhus-, biblioteks- samt regionsbetjente og er gennemført i perioden november 2008 til januar 2009.

Undersøgelsen er gennemført i et samarbejde mellem FOA – Kampagne og Analyse, Teknik- og Servicesektoren samt det faglige udvalg for rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente. Sidstnævnte er forelagt undersøgelsens resultater i oktober 2009.

Hovedkonklusionerne i undersøgelsen er:

- 3 ud af 4 mener ikke, at strukturreformen har påvirket samarbejdet på arbejdspladsen. 15 % angiver, at samarbejdet overordnet set er blevet dårligere.
- Over 30 % mener, at stressniveauet steget som konsekvens af strukturreformen.
- Næsten halvdelen (46 %) mener, at arbejdspresset er steget som konsekvens af strukturreformen.
- Over halvdelen (53 %) mener, at der er kommet flere arbejdsopgaver som følge af strukturreformen
- Til gengæld mener 1 ud af 3, at arbejdsopgaverne er blevet mere afvekslende.
- 4 ud af 10 har intet kendskab til erhvervsuddannelserne sin "ejendomsservicetekniker" og "sikkerhedsvagt". Henholdsvis 4 % og 15 % har gennemført de pågældende uddannelser. Blandt dem, der ikke har gennemført uddannelserne til ejendomsservicetekniker eller sikkerhedsvagt, er 22 % handels- og kontoruddannet og 12 % tømrer/snedker. Derudover angiver flere, at de er murere, malere eller automekanikere.
- Over 50 % af svarpersonerne kender ikke til en lang række AMU-kurser. De mest kendte AMU-kurser er "grundlæggende vagt" og "kommunikation og konflikthåndtering" som henholdsvis 19 % og 24 % har gennemført.
- 56 % har oplevet truende adfærd på et eller andet tidspunkt i forbindelse med deres arbejde. Heraf har 60 % oplevet truende adfærd indenfor de sidste 12 måneder.
- 48 % har oplevet verbale trusler på et eller andet tidspunkt i forbindelse med deres arbejde. Heraf har 62 % oplevet verbale trusler indenfor de sidste 12 måneder.
- 16 % har oplevet direkte fysiske overgreb (slag, spark, bid, spyt, mv.). Heraf har 41 % oplevet den fysiske vold indenfor de sidste 12 måneder.
- Udover egen leder som 2 ud af 3 angav, at volden blev anmeldt til, gik flest anmeldelser til politi og kommune (begge ca. 40 %). Kun 7 % og 2 % blev anmeldt til henholdsvis Arbejdsskadestyrelsen og Erstatningsnævnet.
- 2 ud af 3 angiver, at de har mulighed for psykologhjælp eller anden behandling, hvis de udsættes for vold.
- Næsten halvdelen (47 %) ved ikke om personalepolitikken på arbejdspladsen indeholder et afsnit om vold.
- 4 ud af 10 er blevet tilbudt et kursus i konflikthåndtering på arbejdspladsen. Samtidig efterspørger 61 % af dem, der i dag ikke har fået tilbudt et sådant kursus, at arbejdspladsen skal tilbyde et konflikthåndteringskursus.

## Indledning

Denne undersøgelse omhandler blandt andet fysisk og psykisk arbejdsmiljø blandt FOAs rådhus-, biblioteks- og regionsbetjente. Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse, hvor respondenterne både havde mulighed for at svare elektronisk eller pr. brev. .

Målet har været, at alle de relevante betjente skulle inviteres til undersøgelsen. Men det har hurtigt vist sig problematisk, idet mange i målgruppen er fejlregistrerede i FIKS. Derfor har én af konsekvenserne af denne undersøgelse været, at en del efterfølgende er blevet omregistreret

## Estimation af svarprocent

Alt i alt har 492 personer deltaget i hele eller dele af undersøgelsen (inklusive personer, der har angivet, at de er tekniske servicemedarbejdere). Antallet af inviterede til undersøgelsen var 1.122 – som nævnt kan det ikke vides om alle disse reelt var i målgruppen. Blandt de 492 svarpersoner viste det sig, at 139 (efter eget udsagn) ikke var i målgruppen. Hvis denne andel generaliseres til alle de 1.122 inviterede er konklusionen, at den relevante gruppes andel af alle inviterede må udgøre

$$\left(1 - \frac{139}{492}\right) \cdot 1122 = 0,717 \cdot 1122 = 804$$

Et kvalificeret gæt på svarprocenten kan så beregnes ved:

$$\left(\frac{492 - 139}{804}\right) = \frac{353}{804} = 0,439$$

Svarprocenten er altså ca. 44 % af alle de relevante betjente<sup>1</sup>.

## Repræsentativitet

Af ovennævnte grunde kan der ikke konkluderes noget om repræsentativiteten af deltagerne i undersøgelsen. Deltagernes sammensætning på køn, alder eller andre interessante baggrundsvariable kan ikke sammenlignes med gruppen som helhed, fordi det ikke med sikkerhed vides, hvorledes gruppen egentlig ser ud<sup>2</sup>.

## Deltagernes karakteristika

---

<sup>1</sup> Til sammenligning er svarprocenten på omkring 60 % i de undersøgelser, der gennemføres med forbundets elektroniske medlemspanel. Det er forventeligt, at medlemspanel er mere interesserede i at deltage i forbundets undersøgelser, da de selv har tilmeldt sig panelet. Svarprocenten ligger derfor nogenlunde indenfor det forventelige.

<sup>2</sup> Vi kan kun estimere visse gruppekaraktistika ud fra *deltagerne*, men det hjælper jo selvsagt ikke med afgøre om deltagerne ligner gruppen som helhed. Estimation kræver en *antagelse* om at de deltagere, vi har fat i, ligner gruppen, hvilket jo netop er den *konklusion*, vi gerne ville nå frem til.

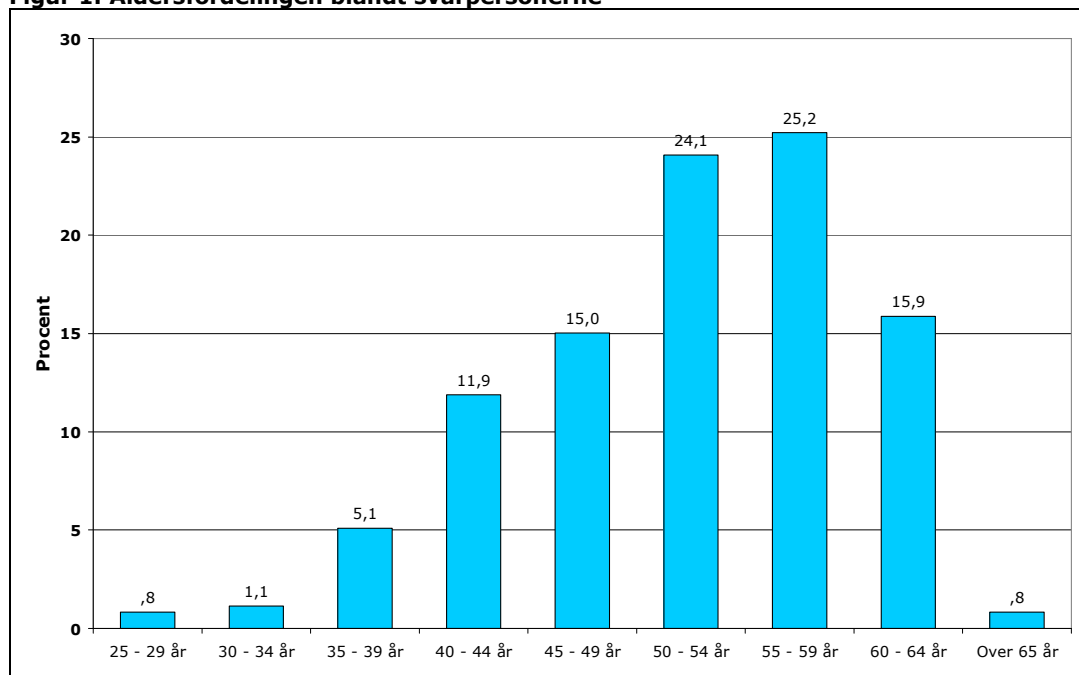
Derimod kan svarpersonerne godt betragtes "for sig" i forhold til karakteristika som eksempelvis køn og alder. Figurerne nedenunder viser hvorledes svarpersonerne "ser ud" i forhold til nogle bagvedliggende faktorer.

**Tabel 1: Kønsfordelingen blandt svarpersonerne**

	Mand	Kvinde
Pct.	90,1 %	9,9 %
Antal	318	35
Antal svarpersoner: 353		

9 ud af 10 af svarpersonerne er mænd.

**Figur 1: Aldersfordelingen blandt svarpersonerne**



Antal svarpersoner: 353

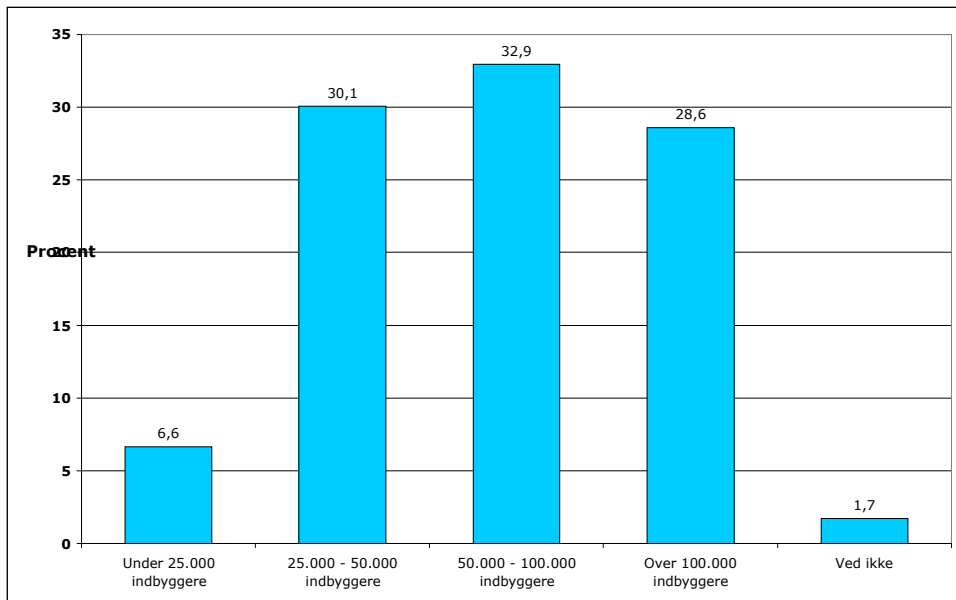
Blandt svarpersonerne er 2 ud af 3 mellem 50 år og 64 år. Lidt over 25 % er mellem 40 og 49 år. Samlet set er 90 % mellem 40 og 64 år.

**Tabel 2: "Arbejder du i en kommune, der er sammenlagt i forbindelse med strukturreformen (kommunalreformen)?"**

	Ja	Nej	Ved ikke
Pct.	57,8 %	41,3 %	0,9 %
Antal	200	143	3
Antal svarpersoner: 346			

Lidt under 60 % arbejder i en kommune, der er sammenlagt i forbindelse med strukturreformen. Mange af dem, der svarer 'nej' kan tænkes at arbejde i f.eks. Hovedstadsområdet, Århus og Odense, som ikke blev lagt sammen med andre kommuner i forbindelse med strukturreformen.

**Figur 2: "Hvor stor er den kommune, du er ansat i?"**



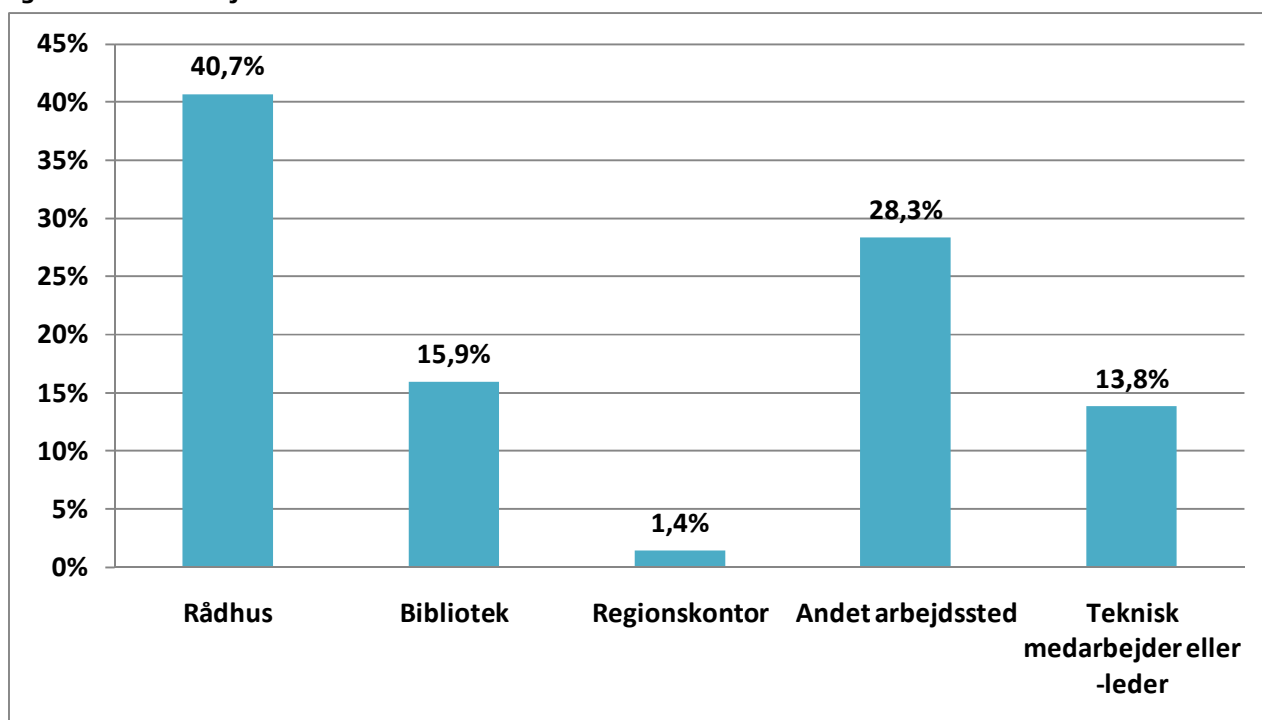
Antal svarpersoner: 346

Figur 2 viser fordelingen på indbyggertal, hvor svarpersonerne er ansat.

### Faggrupper

I nedenstående figur ses, hvor svarpersonerne har angivet deres arbejdssted til at være.

**Figur 3: "Hvor arbejder du?"**



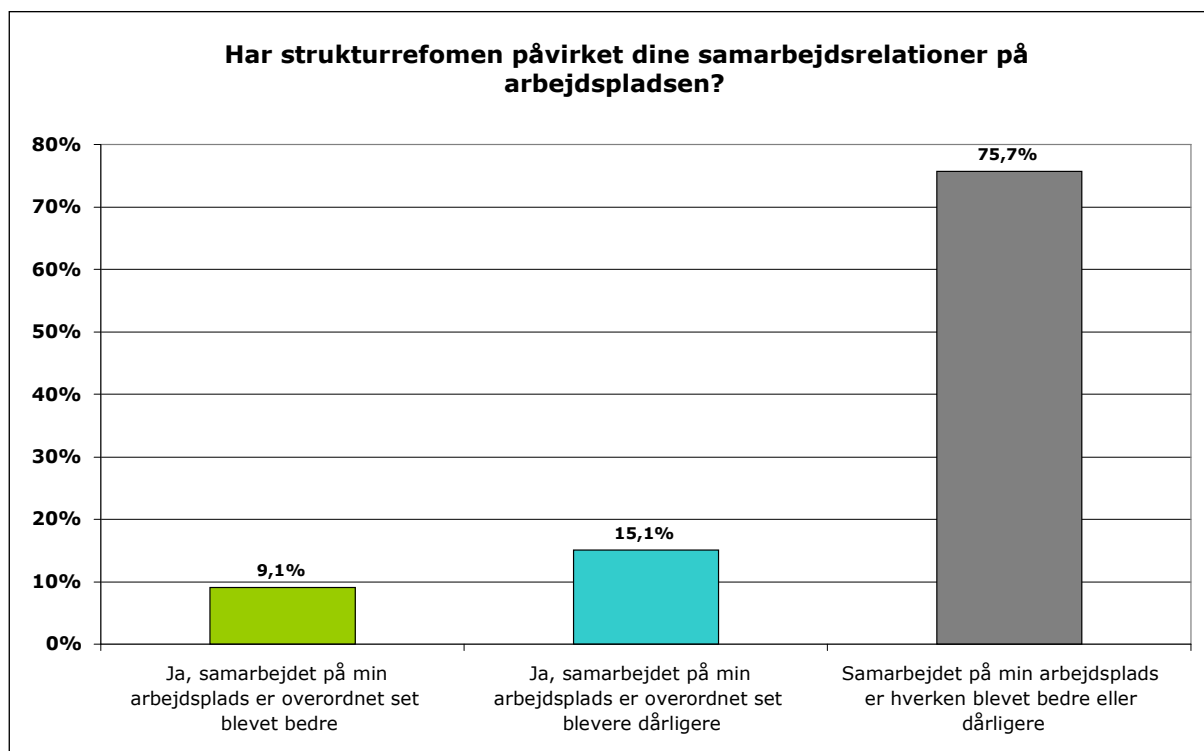
Antal svarpersoner: 492 (bemærk at de 139, der har svaret "andet arbejdssted" er blevet gelejdet ud ad spørgeskemaet)

Spørgsmålet lød oprindeligt "Hvilken stilling har du?" I den elektroniske udgave, blev det rettet til "Hvor arbejder du?" Det skyldes, at nogle respondenter angav den formelle stillingsbetegnelse - "Teknisk- servicemedarbejder eller -leder", og ikke forbundets faggruppebetegnelse. Derfor er kategorien tilføjet i figur 3. Dette er selvfølgelig en klar problematik i forbindelse med at ville konkludere ud fra svarpersonerne til hele gruppen. Men samtidig er det i sig selv et meget interessant resultat, som viser, at der skal spørges meget præcist, når der er tale om stillingsbetegnelser, der dækker mange faggrupper.

### Strukturreformens konsekvenser

Strukturreformen lader ikke til at have haft de store konsekvenser for samarbejdsrelationerne på arbejdspladsen. Lidt over **3 ud af 4** mener, at disse hverken er blevet værre eller bedre. De resterende fordeler sig nogenlunde ligeligt på om de synes, at samarbejdsrelationerne er blevet værre eller bedre (se figur 1).

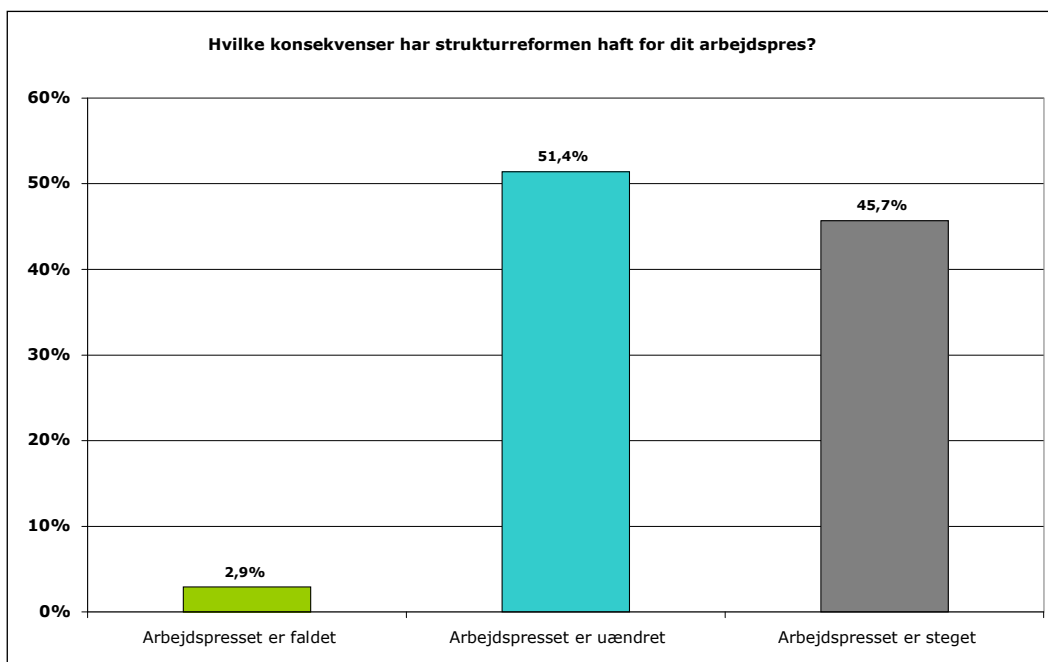
**Figur 1: Strukturreformens konsekvenser for samarbejdsrelationerne**



Antal svarpersoner: 350

Derimod har arbejdspresset været stærkt stigende i forbindelse med strukturreformen. Kun 3 % melder, at arbejdspresset er faldet, mens lige under halvdelen melder, at det har været stigende. Ca. halvdelen mener, at arbejdspresset er uændret (se figur 2).

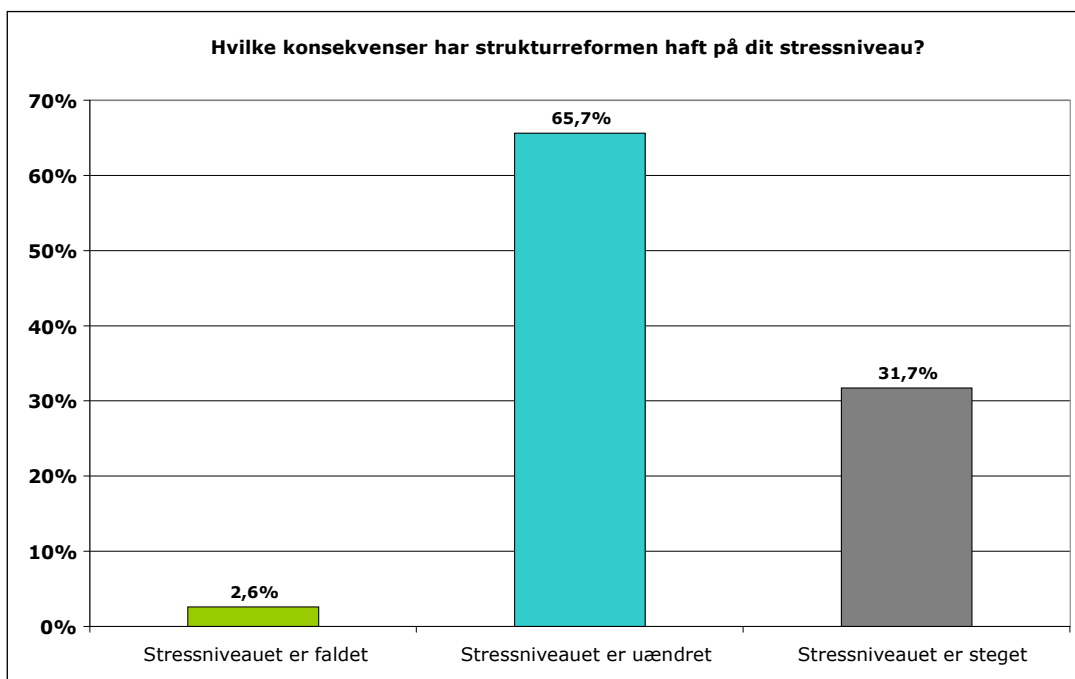
**Figur 2: Strukturreformens konsekvenser for arbejdspresset**



Antal svarpersoner: 350

I figur 3 nedenunder ses, at over 30 % mener, at deres stressniveau er steget som konsekvens af strukturreformen. Kun ca. 3 % mener, at stressniveauet er blevet mindre.

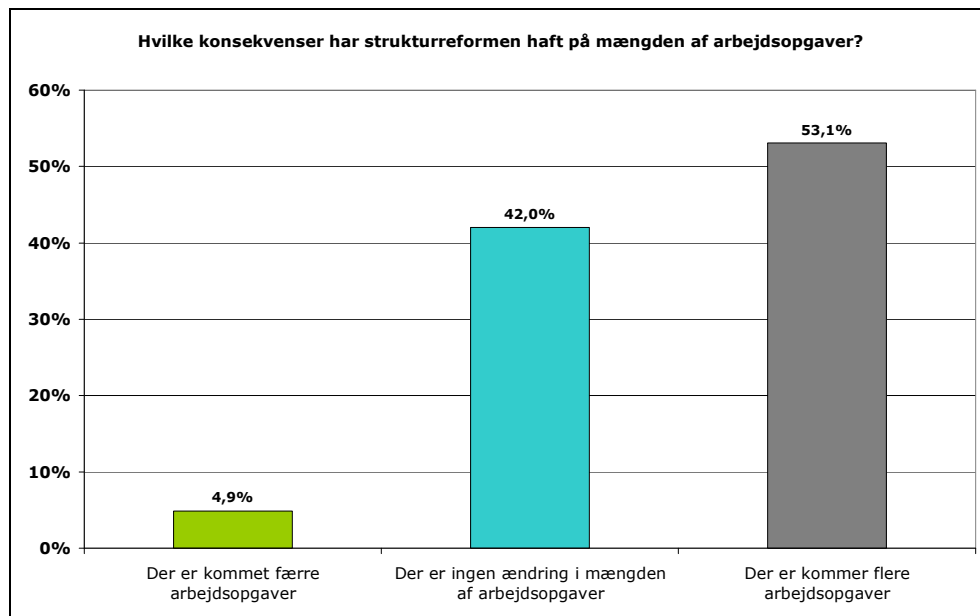
**Figur 3. Strukturreformens konsekvenser for stressniveauet**



Antal svarpersoner: 350

Over halvdelen af svarpersonerne angiver, at der er kommet flere arbejdsopgaver som følge af strukturreformen. Kun ca. 5 % oplever, at der nu er færre arbejdsopgaver.

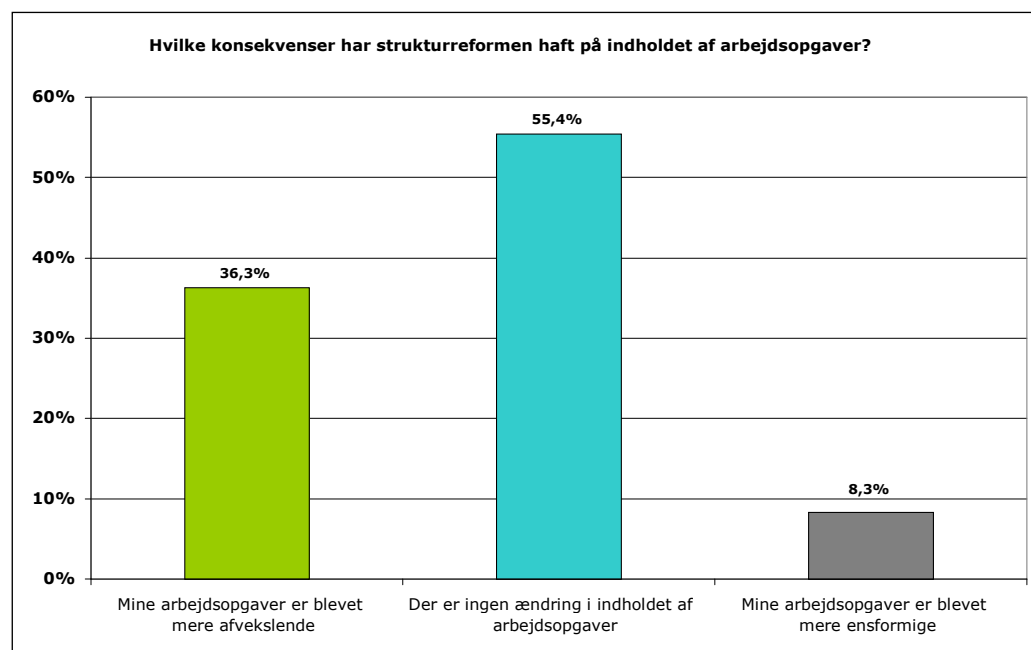
**Figur 4. Strukturreformens konsekvenser for mængden af arbejdsopgaver**



Antal svarpersoner: 350

Mere positivt mener ca.  $\frac{1}{3}$  af svarpersonerne til gengæld, at deres arbejdsopgaver er blevet mere afvekslende. Strukturreformen har tilsyneladende medført, at de ansatte laver flere forskellige ting og ikke blot mere af det samme.

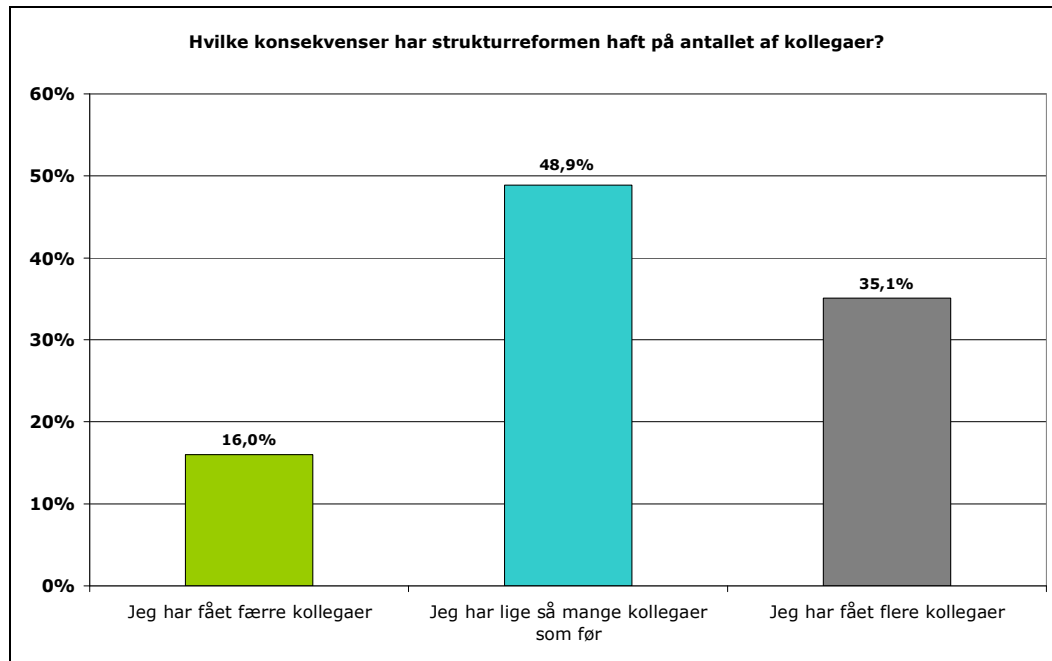
**Figur 5. Strukturreformens konsekvenser for indholdet af arbejdsopgaver**



Antal svarpersoner: 350

Ca. 35 % har oplevet at få flere kollegaer efter strukturreformen, mens 16 % har fået færre. Se figur 6 nedenunder.

**Figur 6. Strukturreformens konsekvenser for antallet af kollegaer**



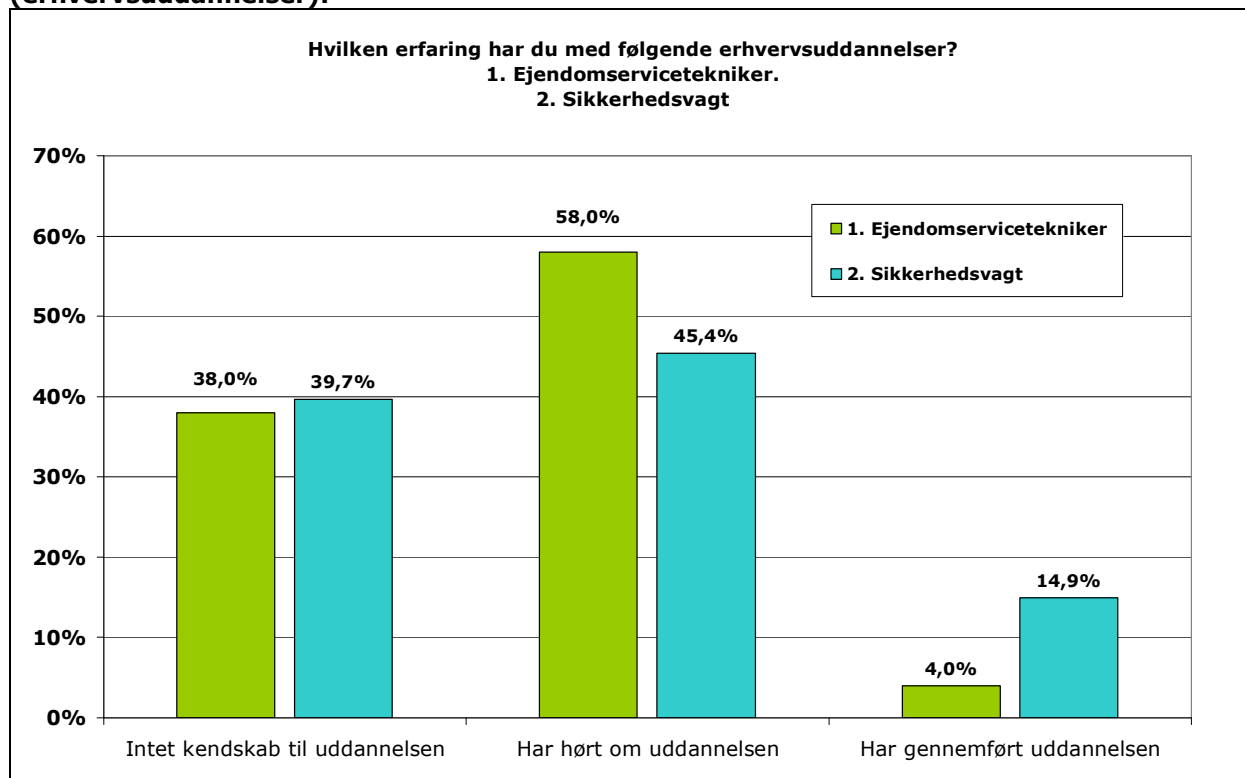
Antal svarpersoner: 350

### **Kendskab til relevante erhvervs- og arbejdsmarkedsuddannelser**

I de følgende spørgsmål er svarpersonerne blevet udspurgt om deres kendskab til forskellige typer uddannelser indenfor erhvervsuddannelser og arbejdsmarkedsuddannelser (AMU).



**Figur 7. Erfaring med ejendomsservicetekniker-uddannelsen og sikkerhedsvagt-uddannelsen (erhvervsuddannelser).**

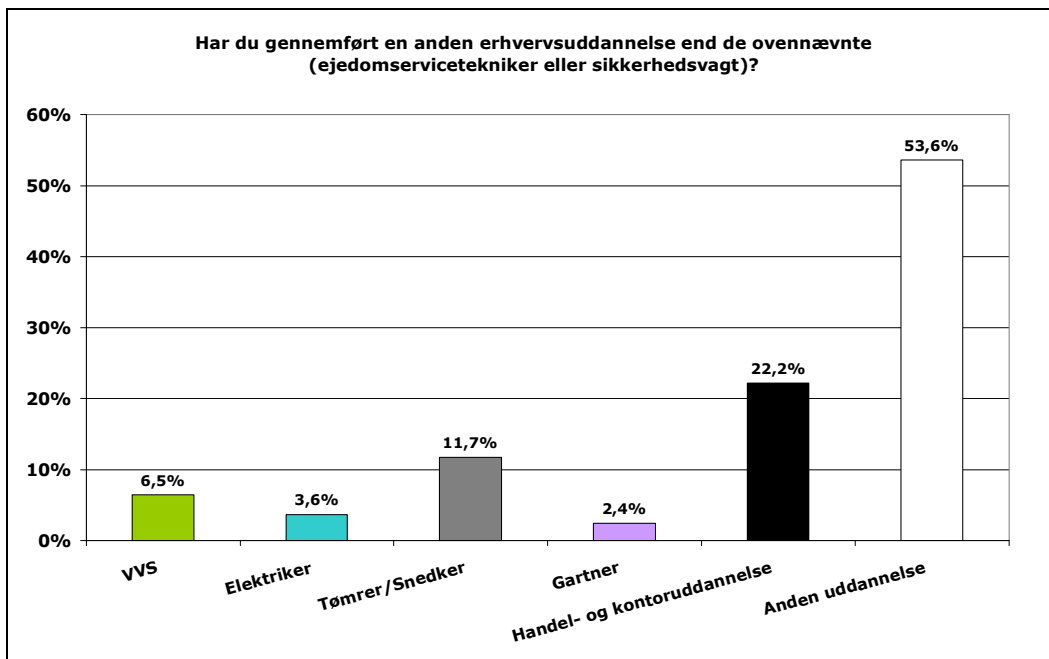


Antal svarpersoner: 350

Næsten 40 % af svarpersonerne har intet kendskab til ejendomsservicetekniker-uddannelsen, mens 4 % har gennemført denne erhvervsuddannelse. Det samme antal har heller ikke hørt om sikkerhedsvagt-uddannelse – dog har 15 % af svarpersonerne gennemført denne erhvervsuddannelse.

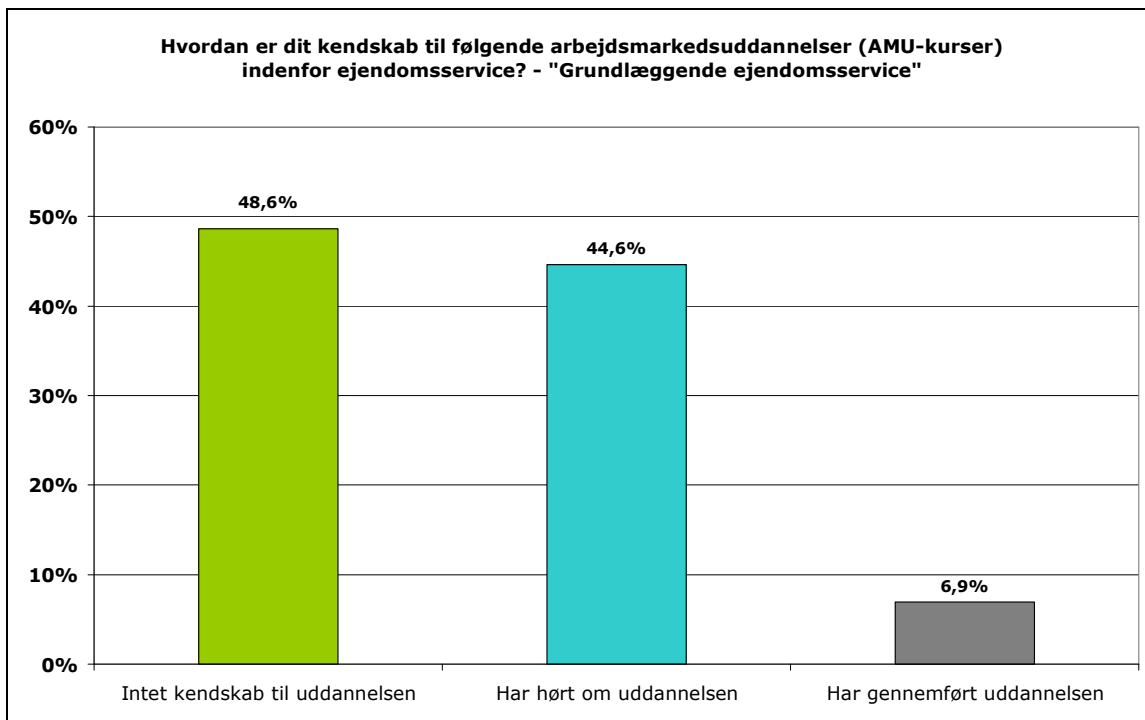
I figur 8 nedenunder ses fordelingen af respondenterne på andre erhvervsuddannelser. Lige over halvdelen angiver "anden uddannelse". Svarpersonerne fik her mulighed for selv at skrive deres uddannelse på. Konklusionen er her, at mange af svarpersonerne er automekanikere, murere, smede (inkl. kleinsmede) samt malere. Derudover har ca. 22 % en handels- og kontoruddannelse og 11 % er uddannede tømrere og snedkere.

**Figur 8. Andre opnåede erhvervsuddannelser blandt svarpersonerne.**



Antal svarpersoner: 248. Svarpersonerne kunne angive flere uddannelser. I gennemsnit har svarpersonerne angivet 1,03 uddannelser. Procenterne svarer stort set til antallet af personer i gruppen.

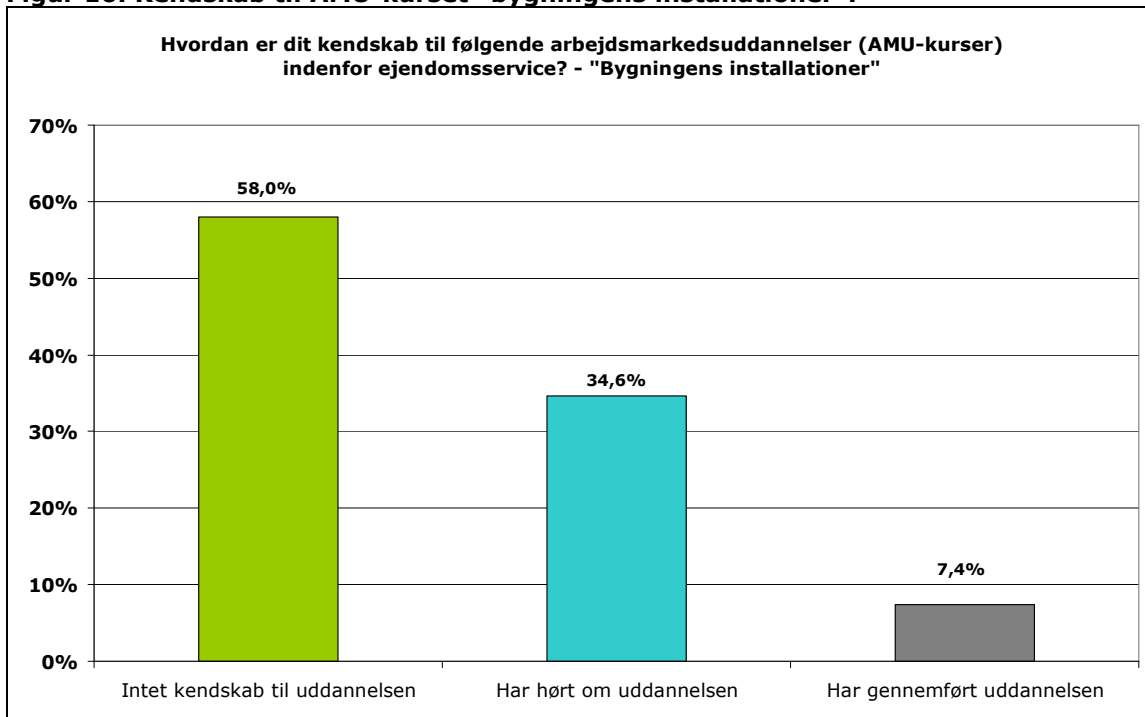
**Figur 9. Kendskab til AMU-kurset "grundlæggende ejendomsservice".**



Antal svarpersoner: 350

I figur 9 ovenover ses, at lige under halvdelen ikke har kendskab til AMU-kurset "grundlæggende vagt". 7 % har gennemført dette AMU-kursus.

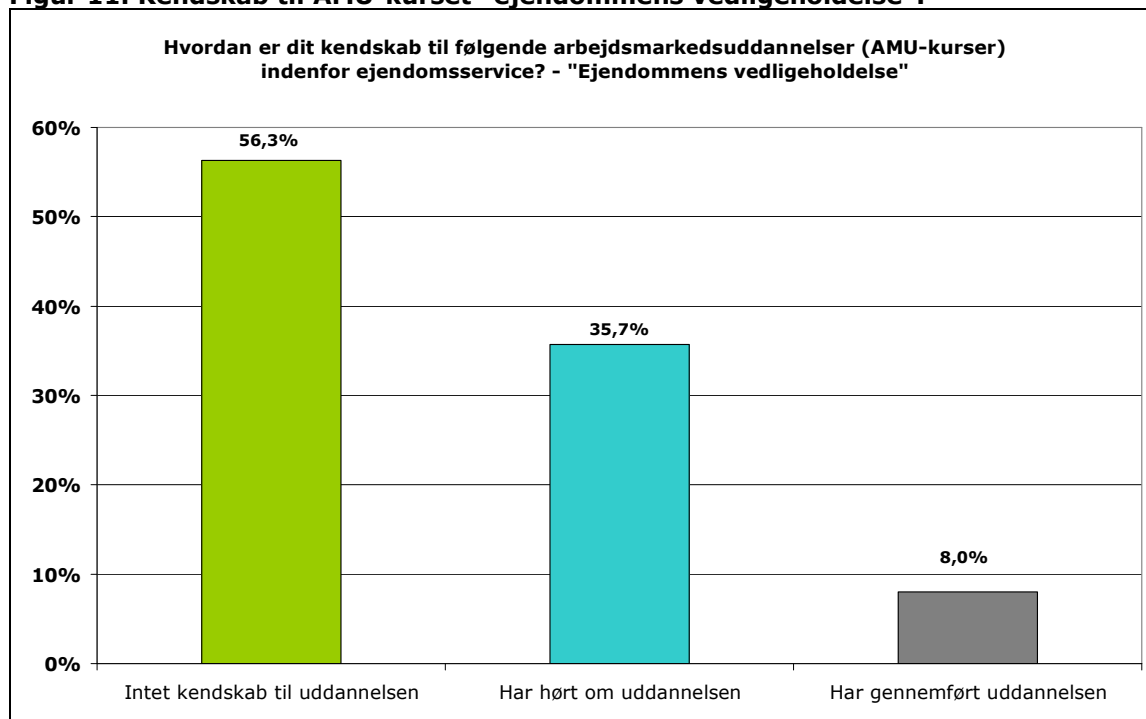
**Figur 10. Kendskab til AMU-kurset "bygningens installationer".**



Antal svarpersoner: 350

Næsten 60 % har intet kendskab til AMU-kurset "bygningens installationer", som det ses i figur 10 ovenover. Lige over 7 % har gennemført dette AMU-kursus.

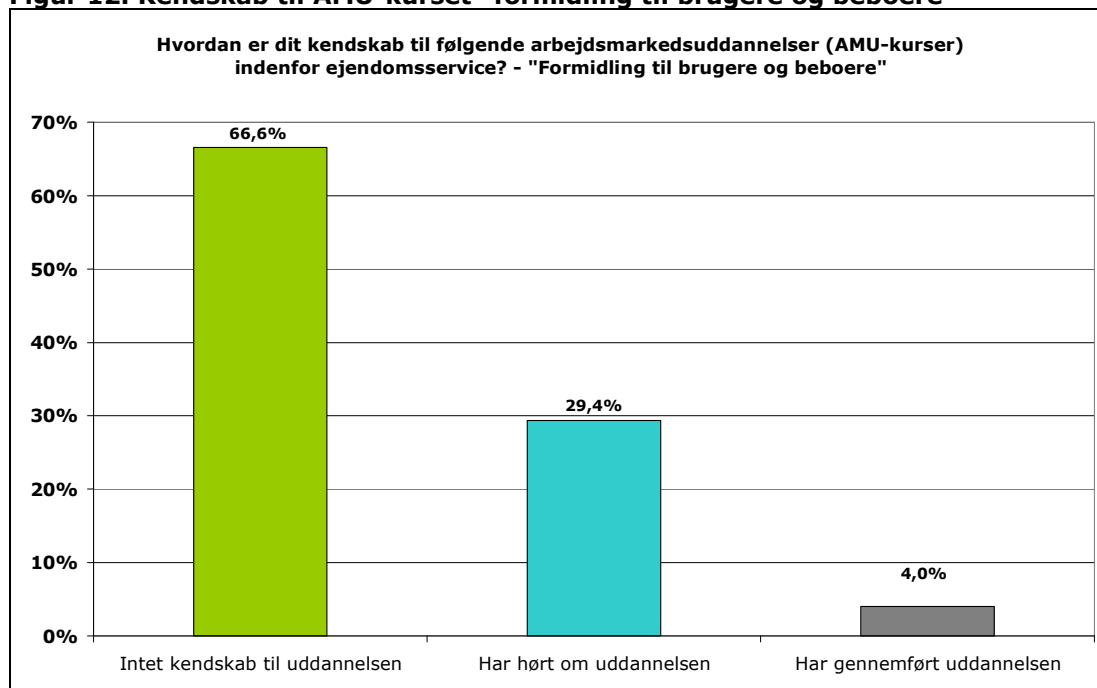
**Figur 11. Kendskab til AMU-kurset "ejendommens vedligeholdelse".**



Antal svarpersoner: 350

Igen har over halvdelen (56 %) intet kendskab til AMU-kurset "ejendommens vedligeholdelse". 8 % har gennemført dette AMU-kursus.

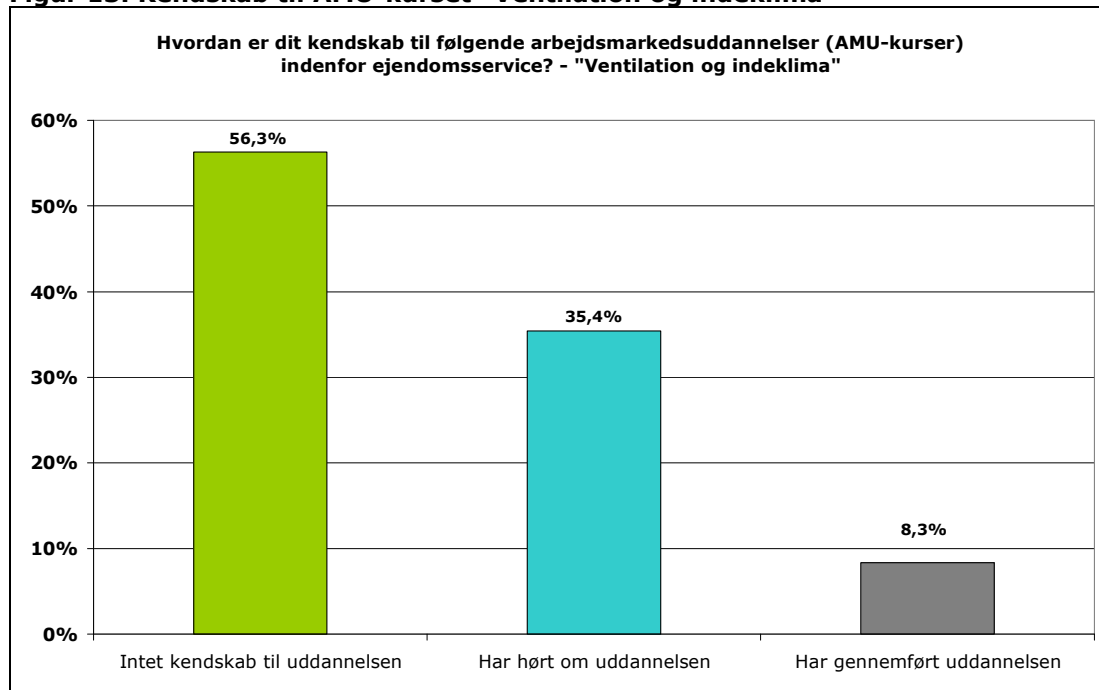
**Figur 12. Kendskab til AMU-kurset "formidling til brugere og beboere"**



Antal svarpersoner: 350

AMU-kurset "formidling til brugere og beboere" kendes ikke af 2 ud af 3 af de adspurgte. Blot 4 % har gennemført dette AMU-kursus. Se figur 12.

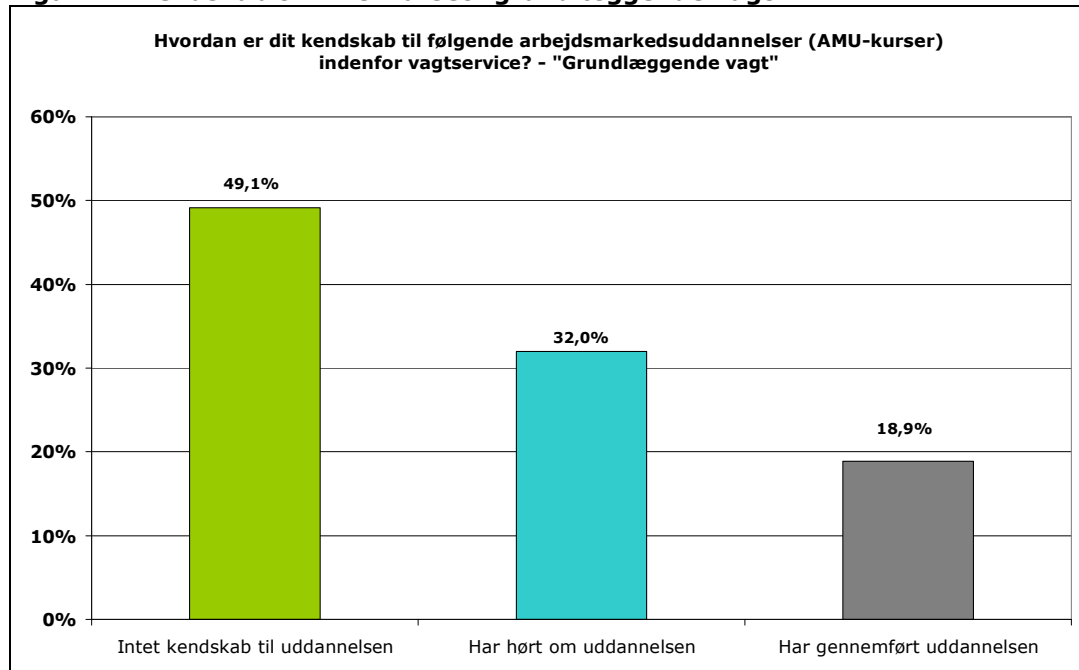
**Figur 13. Kendskab til AMU-kurset "Ventilation og indeklima"**



Antal svarpersoner: 350

Tæt på 6 ud af 10 af de adspurgte kender ikke til AMU-kurset "ventilation og indeklima". Omkring 8 % har gennemført dette AMU-kursus. Se figur 13.

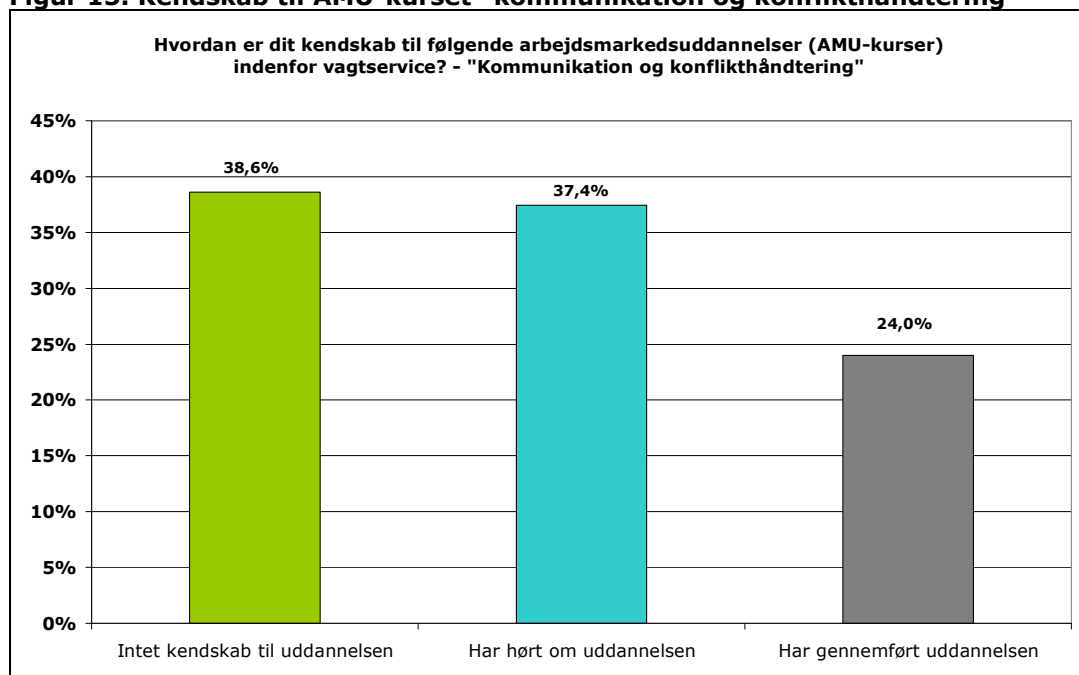
**Figur 14. Kendskab til AMU-kurset "grundlæggende vagt".**



Antal svarpersoner: 350

Lige under halvdelen (49 %) kender ikke AMU-kurset "grundlæggende vagt". Næsten hver femte blandt de adspurgte (19 %) har gennemført uddannelsen. Se figur 14.

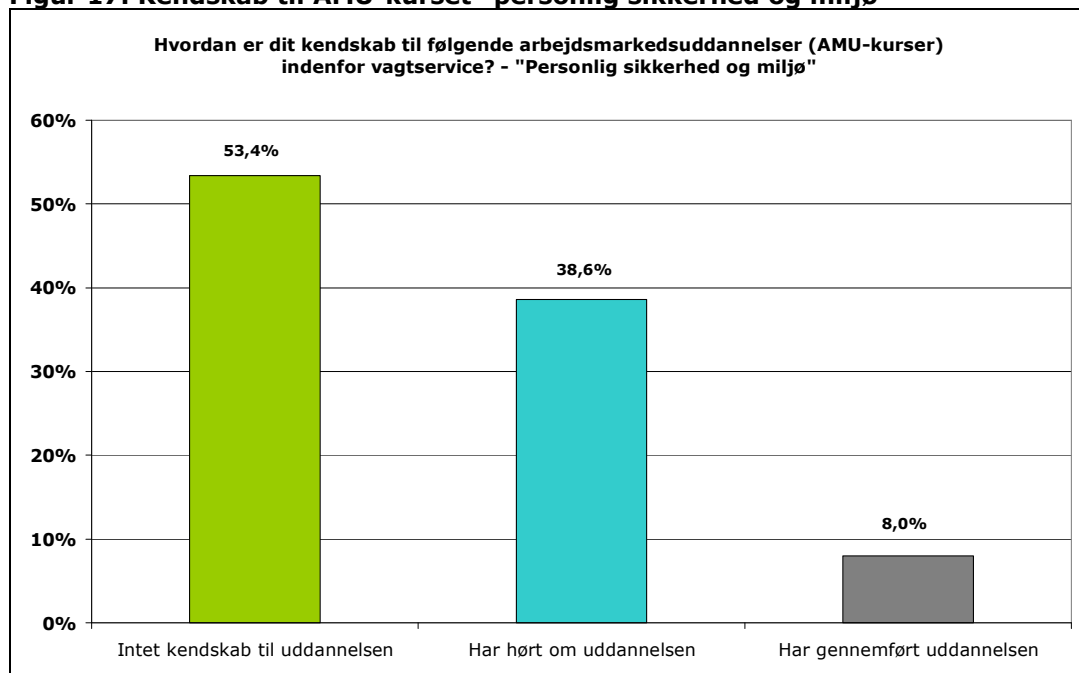
**Figur 15. Kendskab til AMU-kurset "kommunikation og konflikthåndtering"**



Antal svarpersoner: 350

Lige under 40 % af svarpersonerne har intet kendskab til AMU-kurset "kommunikation og konflikthåndtering". Ca. 1 ud af 4 (24 %) har gennemført dette AMU-kursus. Se figur 16. I figur 17 nedenunder ses, at lige over halvdelen (53 %) ikke kender AMU-kurset "personlig sikkerhed og miljø". 8 % har gennemført AMU-kurset.

**Figur 17. Kendskab til AMU-kurset "personlig sikkerhed og miljø"**



Antal svarpersoner: 350

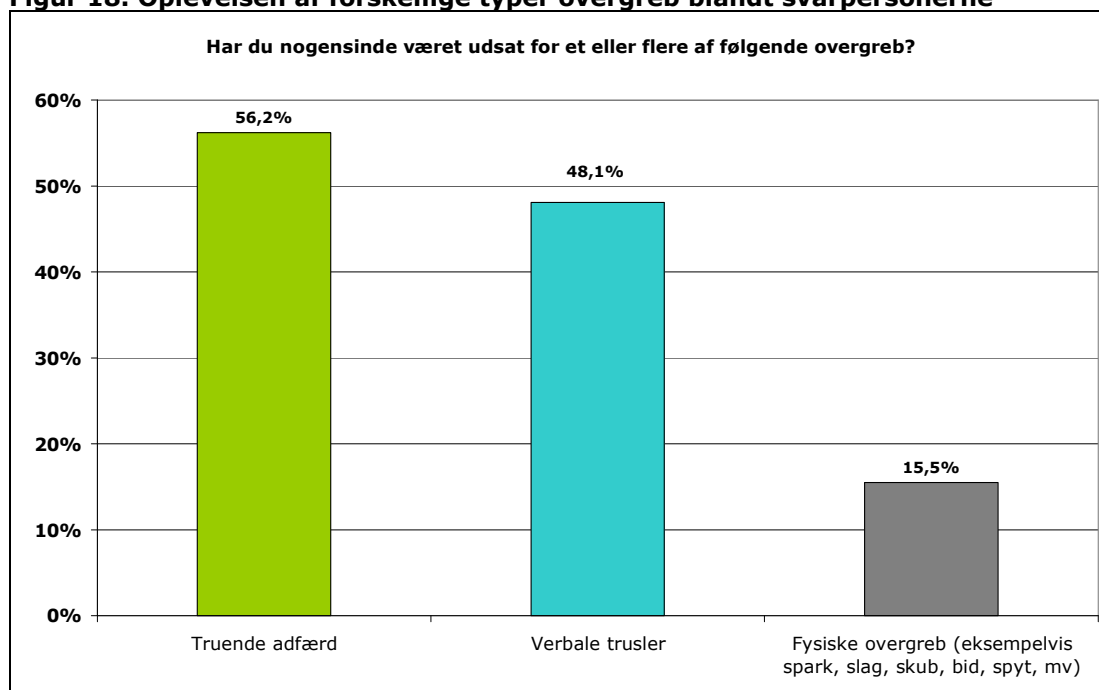
Samlet set må det konkluderes, at kendskabet til AMU-kurserne ikke er omfattende. Bedst er kendskabet til kurserne "grundlæggende vagt" samt "kommunikation og konflikthåndtering" som flest også har gennemført (henholdsvis 1 ud af 5 og 1 ud af 4). For de andre AMU-kurser, der er blevet spurgt til, er kendskabet på 50 % af svarpersonerne eller derunder.

## Omfanget af vold og trusler

I figur 18 nedenunder ses fordelingen af forskellige overgreb, som de adspurgte er blevet udsat for på ét eller andet tidspunkt inden for deres erhvervskarriere. Hele 56 % har oplevet truende adfærd, mens lige under halvdelen (48 %) har modtaget verbale trusler. Ca. 16 % har oplevet et direkte fysisk overgreb (spark, slag, spyt, bid, mv.) på ét eller andet tidspunkt.

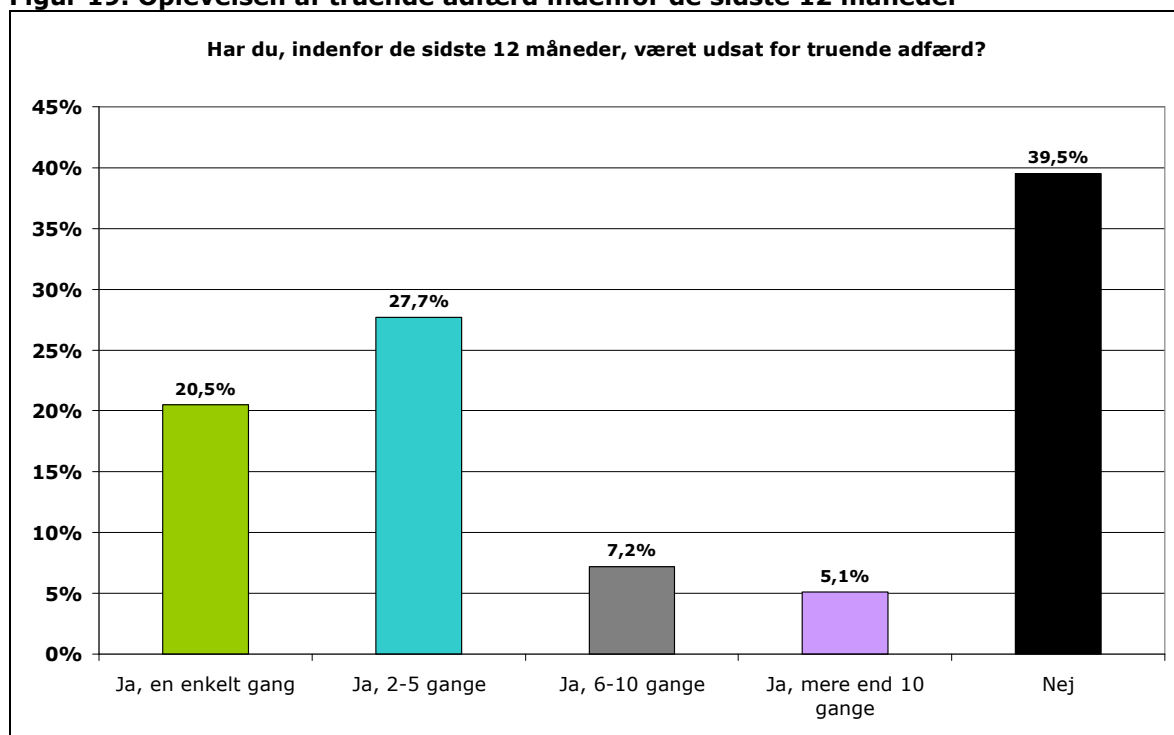
Af dem, der har oplevet truende adfærd har 60 % været inden for de sidste 12 måneder. Mange har også oplevet en truende adfærd mere end én gang indenfor det sidste år. Se figur 18.

**Figur 18. Oplevelsen af forskellige typer overgreb blandt svarpersonerne**



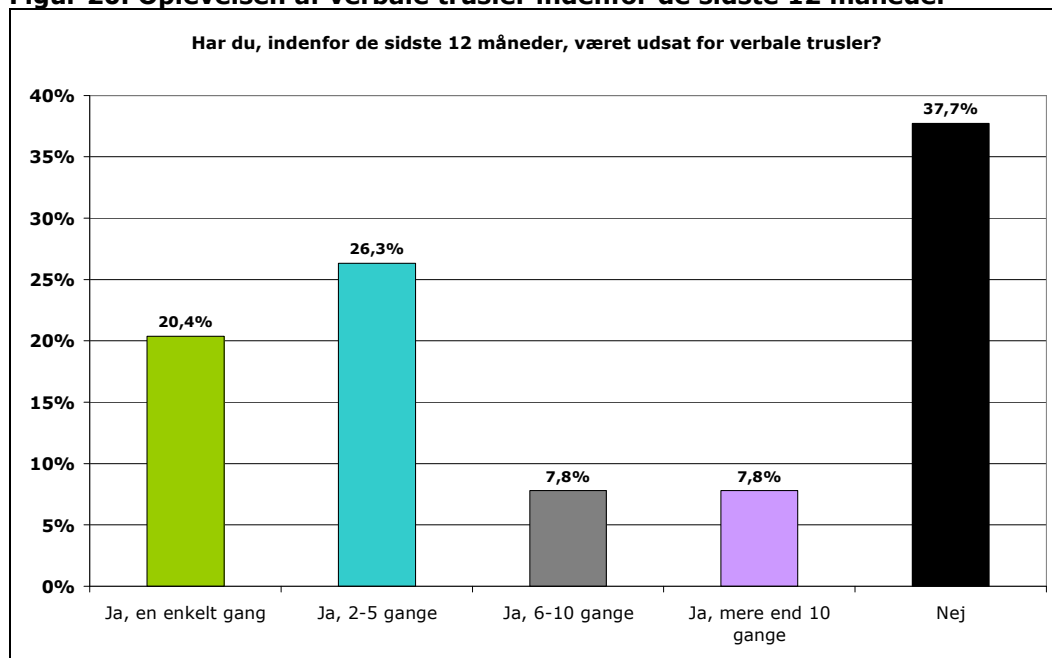
Antal svarpersoner: 349 under "truende adfærd" og "verbale trusler" og 348 under "fysiske overgreb". Procenterne angiver den andel, der har oplevet et givent overgreb ud af samtlige, der har besvaret spørgsmålet.

**Figur 19. Oplevelsen af truende adfærd indenfor de sidste 12 måneder**



Antal svarpersoner: 195. Kun dem, der nogensinde er blevet udsat for truende adfærd er blevet stillet dette spørgsmål.

**Figur 20. Oplevelsen af verbale trusler indenfor de sidste 12 måneder**

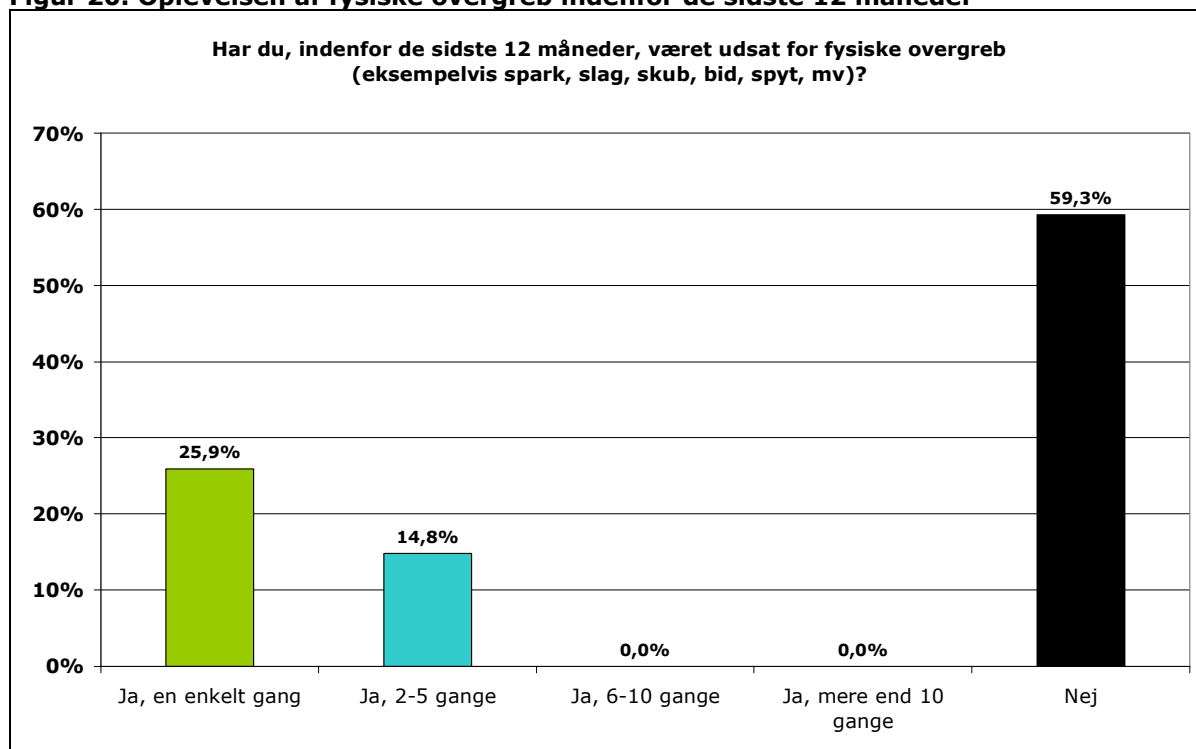


Antal svarpersoner: 165. Kun dem, der nogensinde er blevet udsat for verbale trusler er blevet stillet dette spørgsmål.

Blandt dem, der har fået verbale trusler har 6 ud af 10 modtaget verbale trusler indenfor de sidste år og næsten 4 ud af 10 har fået mere end én trussel indenfor det seneste år. Se figur 19.



**Figur 20. Oplevelsen af fysiske overgreb indenfor de sidste 12 måneder**



Antal svarpersoner: 54. Kun dem, der nogensinde er blevet udsat for fysiske overgreb er blevet stillet dette spørgsmål.

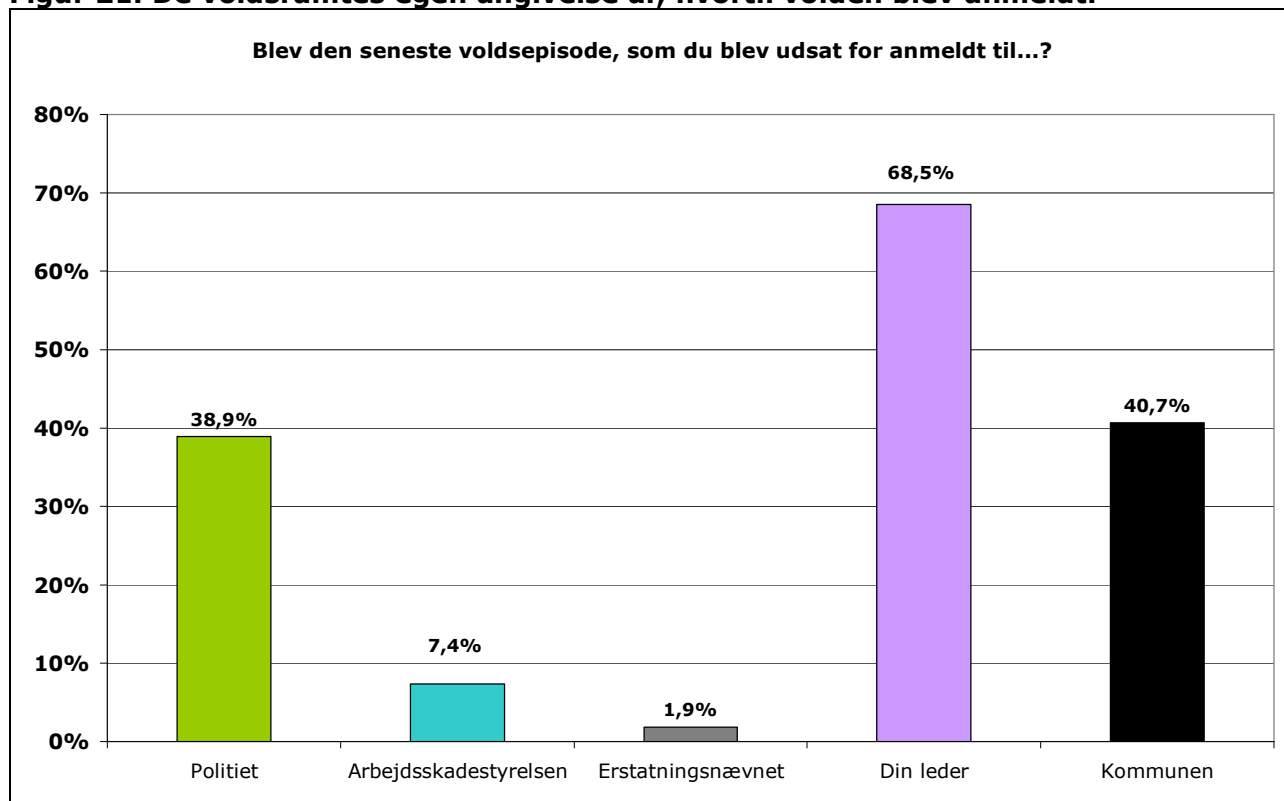
Blandt dem, der har oplevet et direkte fysisk overgreb har 4 ud af 10 været udsat for det inden for de sidste 12 måneder. Hele 15 % har oplevet at blive udsat for et overgreb mere end én gang indenfor det sidste år. Se figur 20.

### **Arbejdspladsens tiltag, når en medarbejder udsættes for vold**

Som det fremgik af figur 20, har 54 af svarpersonerne været udsat for en voldsepisode. Disse 54 er blevet spurgt om, hvorledes arbejdspladsen har grebet det an i forhold til at anmelde episoden.

Derefter er samtlige svarpersoner blevet spurgt om arbejdspladsen har forskellige tiltag i forhold til vold mod ansatte (retningslinier i personalepolitikken, psykologbistand, mv.).

**Figur 21. De voldsramtes egen angivelse af, hvortil volden blev anmeldt.**

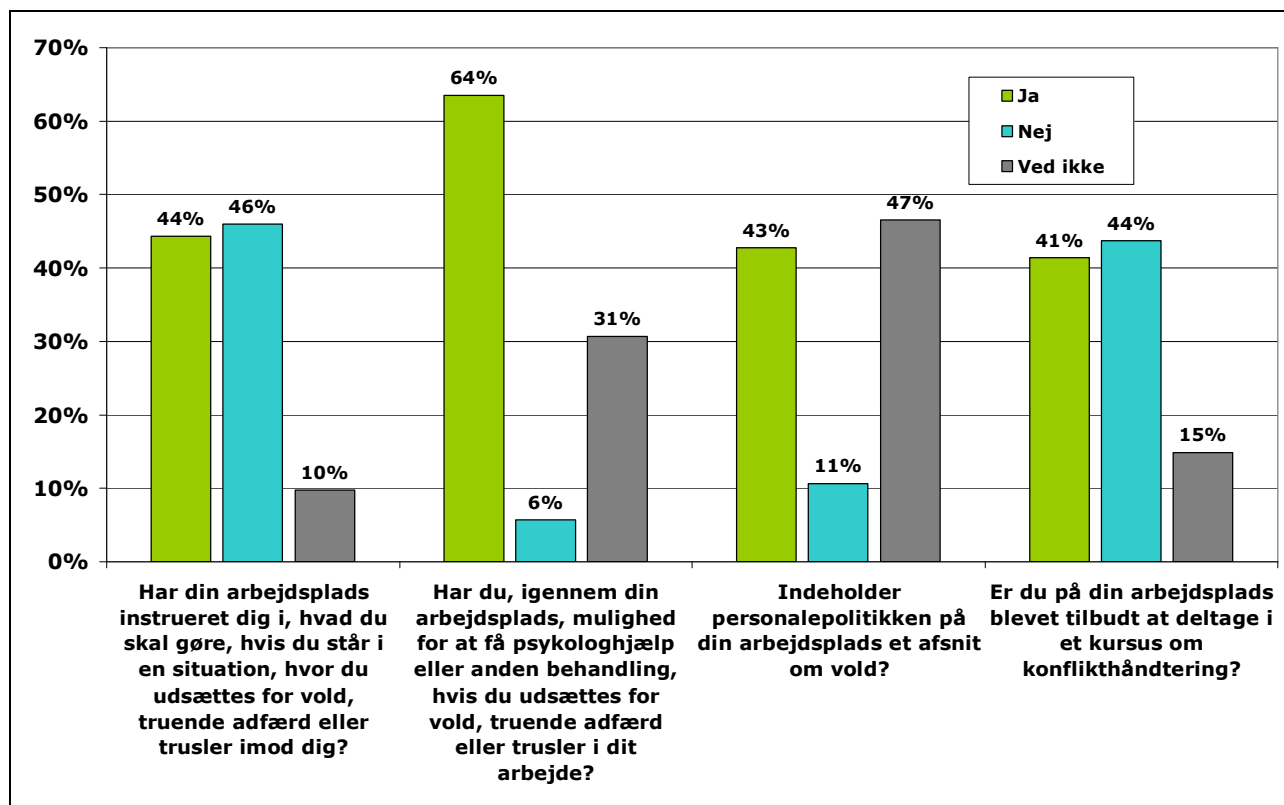


Antal svarpersoner: 54. Kun dem, der nogensinde er blevet udsat for fysiske overgreb er blevet stillet dette spørgsmål. Procenterne summerer ikke 100, da der kunne sættes flere krydser..

Foruden lederen, så er politi og kommune, de primære myndigheder, hvortil volden anmeldes. Arbejdsskadestyrelsen og erstatningsnævnet benyttes kun i ringe grad. Se figur 21.

I figur 22 ser vi, udbredelsen af en række forskellige tiltag til forebyggelse og behandling af voldsepisoder som findes på arbejdspladserne i dag. Det ses, at mulighed for psykologhjælp er relativt udbredt – 2 ud 3 har denne mulighed i dag. Yderligere mener mange også, at vold er direkte nævnt i personalepolitikken, selvom næsten halvdelen (47 %) angiver, at de ikke ved om personalepolitikken indeholder et afsnit om vold. Ca. 4 ud af 10 er blevet tilbudt at deltage i et konflikthåndteringskursus og ligeså mange er ligeledes blevet instrueret i, hvad de skal gøre i tilfælde af en situation med vold.

**Figur 22. Udbredelsen af forskellige tiltag for at afhjælpe situationer med vold på arbejdspladsen**



Antal svarpersoner: 348

Nedenunder i tabel 2, ses at mange især efterspørger konflikthåndteringskurser, blandt dem, der endnu ikke har fået dette tilbud på arbejdspladsen.

**Tabel 2. Svarpersonernes ønsker til tilbud til forebyggelse og behandling af voldsepisoder.**

<b>"Hvilke af de tilbud til forebyggelse og behandling af vold, truende adfærd og trusler, som IKKE findes på din arbejdsplads i dag, kunne du ønske dig?"</b>				
	Ønsker tiltag	Ønsker IKKE tiltag	Ved ikke	Antal svarpersoner
"Instruktion i hvorledes jeg skal reagere"	58,2 %	12,9 %	28,9 %	194
"Mulighed for psykologhjælp eller anden behandling"	50,4 %	15,0 %	34,6 %	127
"Beskrivelse i personalepolitikken"	52,8 %	11,1 %	36,2 %	199
"Mulighed for kursus i konflikthåndtering"	61,3 %	14,2 %	24,5 %	204

Kun dem, der har angivet, at det pågældende tilbud IKKE findes på arbejdspladsen er blevet stillet spørgsmålet. Derfor varierer antallet af svarpersonerne i forhold til de fire tiltag.