



**FÖR MER INFORMATION**

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmeler@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

2019-09-02

# Vägen till hållbar framgång går genom medarbetarna

Årets Jobbhälsoindex som tas fram av Jobbhälsoindex i Sverige AB och Svenskt Kvalitetsindex indikerar fortsatta arbetsmiljöutmaningar inom ett flertal samhällssektorer. Ett stressfullt arbetsliv minskar nöjdhet, trivsel och jobbhälsa samtidigt som kundkraven ökar. Upp emot en miljon människor känner regelbundet psykiskt obehag på grund av arbetet och bland unga anger 3 av 10 att de mår dåligt av jobbet en eller flera gånger i månaden.

Medarbetarnöjdheten gör en försiktig uppgång 2019 men den fortsatt lägre nivån på medarbetarnas motivation och nöjdhet är utmanande ur flera perspektiv – man kan tala om ett moment 22. Ett längre arbetsliv är nödvändigt av samhällsekonomiska skäl, samtidigt som de som befinner sig i arbetslivet upplever sin arbetssituation betydligt tuffare idag än för 10 år sedan. Begreppet psykisk ohälsa är idag alltför vanligt förekommande.

Ett oroväckande resultat från de senaste årens mätningar är att andelen som känner psykiskt obehag av att gå till jobbet successivt ökat eller ligger kvar på höga nivåer. Särskilt alarmerande är trenden bland unga. Det är en utveckling som inte leder till hållbar framgång.

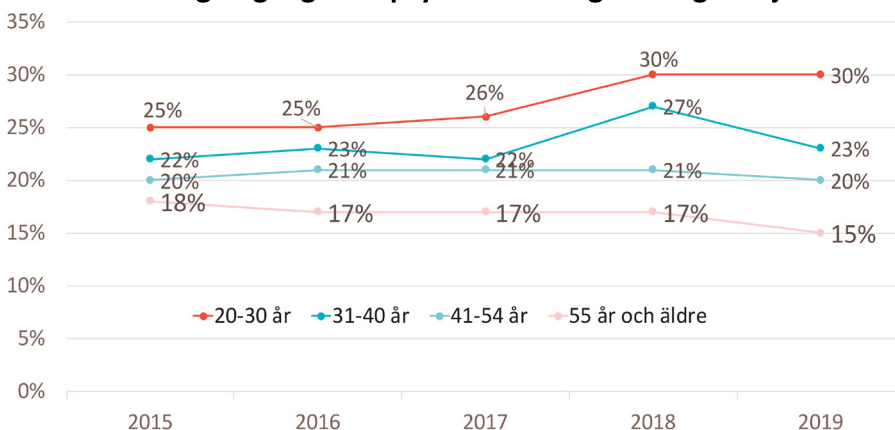
### Högre krav från kunderna på exempelvis service

Samtidigt visar Svenskt Kvalitetsindex kundundersökningar att image, anseende, förtroende och förmågan att leverera personlig och kundanpassad service är aspekter som påtagligare än tidigare driver kunders nöjdhet men många organisationer förmår inte leverera detta. Denna samhällstrend tonar fram

### Sammanfattning – Jobbhälsoindex 2019

- De övergripande resultaten 2019 förstärker de mönster som noterades i fjolårets studie, dvs ett stressfullt arbetsliv minskar nöjdhet och jobbhälsa och indikerar betydande ledningsutmaningar inom ett flertal samhällssektorer.
- Vi ser att många upplever psykiskt obehag inför att gå till jobbet. Liksom i fjol anger drygt 20% av respondenterna att de upplever obehag en eller flera gånger i månaden. Trenden är särskilt alarmerande i gruppen 20 – 30 år.
- Arbetets nya utmaningar handlar om organisationen och hur cheferna förvaltar och utvecklar organisationskulturen. Att som chef skapa en inkluderande kultur som skapar förutsättningar för medarbetare att lära sig, som premierar försök och uppmuntrar, är nycklar för att skapa en hälsosam och hållbar arbetsplats.

### Har du någon gång känt psykiskt obehag av att gå till jobbet?



©Svenskt Kvalitetsindex

Diagrammet visar andelen som svarat "Ja, en eller flera gånger i månaden" på frågan "Har du någon gång känt psykiskt obehag av att gå till jobbet?". Särskilt alarmerande är siffrorna för 20-30-åringarna.

som vår tids stora ledningsutmaning. En vikande medarbetarnöjdhet och en sviktande jobbhälsa kan således få en betydande påverkan på såväl kundnöjdhet som konkurrenskraft och verksamhetsresultat.

– Det är en signal att det är på allvar och att frågor kring medarbetarskap och arbetsliv behöver vara högre upp på den strategiska agendan. Samtidigt har nya kundkrav på exempelvis service gjort att medarbetarnas roll för att stärka kundupplevelsen blivit viktigare. Vi behöver leda på ett nytt sätt för att nå långsiktigt hållbar framgång, säger Johan Parmler, Vd Svenskt Kvalitetsindex.

Resultaten visar även att 4 av 10 medarbetare anser att de har dålig balans mellan arbete och fritid. Undersökningen visar att dålig balans och upplevelsen av psykiskt obehag kan leda till att synen på arbetsplatsen blir mer negativ, att arbetsplatsen inte upplevs lika attraktiv. Det gör att arbetsgivare riskerar att tappa värdefull kompetens och att den kompetens som finns på plats inte kommer till sin fulla potential.

### Så vad göra?

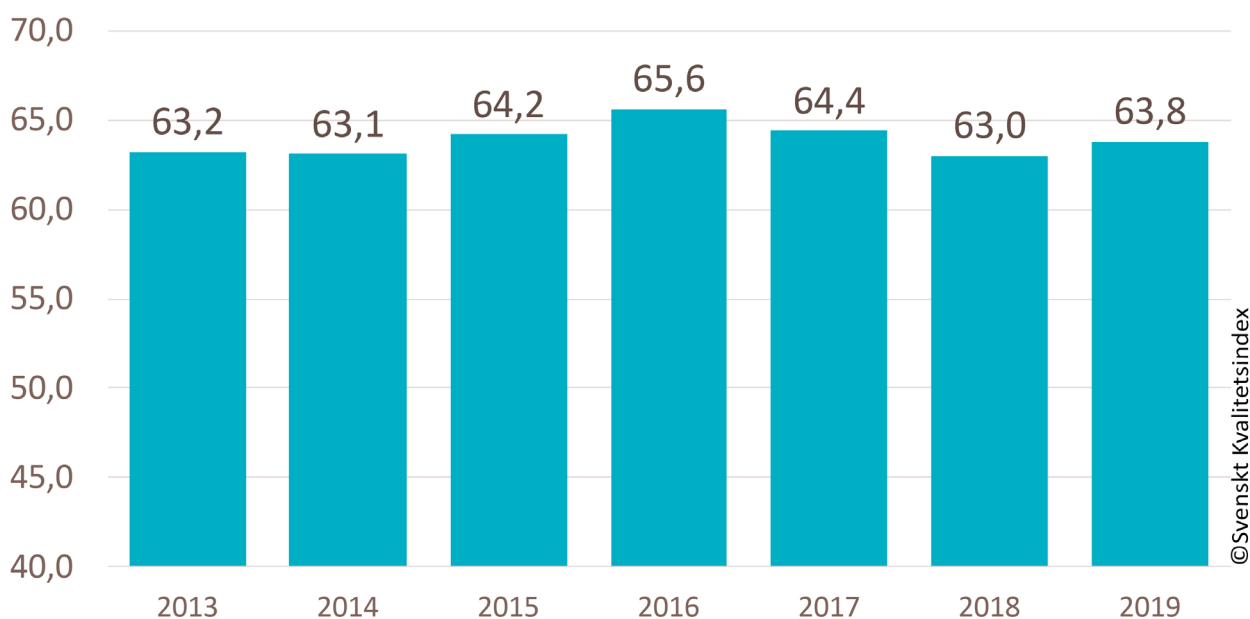
En hälsosam arbetsplats skapas av bland annat motivation. Motiverande medarbetare mår bättre på jobbet och bidrar i

större utsträckning till organisationens framgång. För att skapa motiverade medarbetare behöver medarbetarens kompetens tas tillvara, vilket så många som 4 av 10 medarbetare upplever att inte görs på arbetsplatsen. Att kompetensen tillvaratas, att medarbetaren känner att hen kommer till bäst nytta, får använda sina kunskaper på mest relevant sätt, är den fråga som allra mest driver både motivation och nöjdhet. Även att bli utmanad, att få variation i arbetsdagen är viktigt för motivationen.

Många organisationer pratar idag oftast om att ha kunden i fokus men kanske är det dags att ändra på detta. En hälsosam arbetsplats skapas av att ha medarbetaren i centrum. Medarbetaren är idag en större del av varumärket och det är tydligt att kunderna ställer högre krav på servicerelaterade frågor vilket i sin tur kräver mer av medarbetarna.

– Vägen till hållbar framgång handlar därför om att ha både kunden och medarbetaren i centrum samtidigt, säger Johan Parmler, Vd Svenskt Kvalitetsindex. Det är helt avgörande i en tid där förändringstakten är högre, omställningstiden kortare och oförutsägbarheten större.

## Medarbetarnöjdhet generellt i Sverige 2013-2019



### Not, om studien 2019

Jobbhälsindex som genomförts årligen sedan 2007 består av ett 70-tal olika frågor om arbetsförhållanden, hälsa, sjukfrånvaro, motivation, medarbetarnöjdhet etc samt därutöver ett flertal andra variabler. För 2019 har totalt 10 200 respondenter besvarat frågorna i Jobbhälsindex. Studien bygger på ett representativt urval utifrån åldersgruppen 20-65 och man har behövt arbetat minst halvtid för att ingå i målgruppen. Enkäten har besvarats via e-post med kompletterande telefonintervjuer och med en

svarsfrekvens närmare 50%. Jobbhälsindex tas fram av Jobbhälsindex i Sverige AB och Svenskt Kvalitetsindex, SKI.

Detta är endast en övergripande sammanfattning. Kontakta Jobbhälsindex i Sverige AB och Svenskt Kvalitetsindex för en fördjupad resultatredovisning. I ett antal kommande rapporter kommenteras olika områden som arbetsmiljö, arbetshälsa, jobbtillfredsställelse, hållbarhet och kundnöjdhet.