



Åsmund Arup Seip,
Johan Røed Steen og
Beate Sletvold Øistad

Norsk Sykepleierforbunds tjenester

Ønsker og behov hos
medlemmer og tillitsvalgte

Fafo-notat
2018:14

Åsmund Arup Seip, Johan Røed Steen og Beate Sletvold Øistad

Norsk Sykepleierforbunds tjenester

Ønsker og behov hos medlemmer og tillitsvalgte

Fafo-notat 2018:14

© Fafo 2018
ISSN 0804-5135

Innhold

Forord	5
1. Om undersøkelsen og metode	6
Innledning	6
Design og metode	9
Del I Medlemmenes behov og synspunkter	15
2. Medlemmers kontakt med NSF	16
Medlemmers kontakt med tillitsvalgte	16
Medlemmers kontakt med andre instanser i NSF	20
Medlemmers vurdering av bistand fra NSF.....	24
Oppsummering og sammendrag	26
3. Behov og meninger hos NSF's medlemmer	29
Faggrupper og kurs- og konferansetilbud	32
Forbundets informasjon til medlemmene	34
Samfunnspolitikken er viktig for NSF's medlemmer	36
Oppsummering og sammendrag	38
Del II De tillitsvalgtes behov og synspunkter	41
4. Tillitsvalgtes kontakt med NSF	42
Kontaktflater og kontakthypighet	43
NSF's tjenester fra fylkeskontor og hovedkontor	53
Oppsummering og sammendrag	60
5. Tillitsvalgtes behov for støtte og oppfølging	63
Behov for råd og veiledning på mange områder	63
Støtte i tariff- og avtalespørsmål viktig.....	65
Tillitsvalgtes vurdering av råd og veiledning på ulike områder	67
Kompetansen innenfor ulike tariffområder.....	68
Samfunnspolitikk er viktig, men ofte nedprioritert.....	70
Tillitsvalgtes oppfølging av plasstillitsvalgte og medlemmer.....	73
Tillitsvalgtopplæringen og tillitsvalgtes kompetanse.....	77
Faggruppene	80
Organisering.....	80
Oppsummering og sammendrag	82
6. Refleksjoner over behov og tjenester i NSF	86

Forord

Denne rapporten er laget på bestilling av Norsk Sykepleierforbund som ønsket en undersøkelse av hvilke behov og ønsker medlemmene og de tillitsvalgte har for tjenester fra forbundet. Rapporten skal danne noe av kunnskapsgrunlaget Norsk Sykepleierforbund skal bruke i utviklingen av organisasjonen.

I arbeidet med rapporten har Fafo hatt nær kontakt med prosjektgruppen for organisasjonsutviklingen i Norsk Sykepleierforbund, som har gitt innspill og kommentarer både i forbindelse med utviklingen av spørreskjema og intervjuguider og i forbindelse med presentasjon av resultater fra undersøkelsen. Prosjektleder for organisasjonsutviklingsprosessen, spesialrådgiver Ole-Anders Stensen, har gitt innspill og bidratt med praktisk hjelp med å skaffe kontaktinformasjon til medlemmene og de tillitsvalgte.

Dialogen med NSF har vært til stor hjelp under arbeidet med å utvikle problemløsningsmetodene og sikre at ulike kategorier medlemmer og tillitsvalgte har fått delta i undersøkelsen. Fafo har stått for trekkingen av alle deltakere og står alene ansvarlig for konklusjonene i rapporten.

Forskningsassistent Sigurd Martin Nordli Oppegaard har bidratt til undersøkelsen og har blant annet hatt ansvar for å sette opp alle intervjuavtaler. Fafo-forsker Ann Cecilie Bergene har lest og gitt kommentarer, men rapportens endelige innhold svarer forfatterne alene for.

Oslo, mai 2018

Beate Sletvold Øistad
Johan Røed Steen
Åsmund Arup Seip

1. Om undersøkelsen og metode

Innledning

I forbindelse med regionreformen, der flere fylkeskommuner slås sammen, har Norsk Sykepleierforbund igangsatt en organisasjonsutviklingsprosess. Regionreformen har dermed aktualisert spørsmålet om hvordan NSF skal være organisert i fremtiden. Formålet med dette prosjektet er å kartlegge styrker og svakheter ved dagens tilbud til medlemmer og tillitsvalgte samt behovet disse gruppene har framover.

I denne undersøkelsen retter vi i hovedsak oppmerksomheten mot medlemmene og de hovedtillitsvalgte. Vi undersøker kontaktflatene mellom medlemmer og NSF's ulike organisasjonsledd og hvordan de tillitsvalgte benytter organisasjonen for best mulig å utøve sin rolle som tillitsvalgt. Målet er å få et bilde av hvilke behov medlemmer og tillitsvalgte har, slik at NSF kan organisere sin virksomhet best mulig for å ivareta disse behovene.

NSF's organisasjon

NSF's organisasjon er i dag bygget opp i flere ledd og nivåer fra medlemmer og opp til forbundsledelsen. Medlemmenes kontakt med NSF ivaretas i første omgang av tillitsvalgte. Det kan være en plasttillitsvalgt eller, der det ikke finnes plasttillitsvalgte, en hovedtillitsvalgt. Lokalorganisasjonen er innrettet etter hovedtillitsvalgtområder, og det er i utgangspunktet de hovedtillitsvalgte som er bindeledd mellom medlemmene og det lokale organisasjonsleddet. Den lokale organisasjonsoppbyggingen omfatter både virksomhetsnivå og fylkesorganisasjonen. Det er de tillitsvalgte som representerer medlemmene i forhandlinger og andre saker som vedrører medlemmenes interesser på arbeidsplassen. Hovedtillitsvalgt er også ansvarlig for at det avholdes medlemsmøter.

Det sentrale nivået i organisasjonen (hovedkontoret) består av forbundsledelsen med stabsfunksjoner og flere avdelinger som betjener forbundsledelsen og hele organisasjonen. Dette er blant annet fag- og helsepolitisk avdeling, kommunikasjonsavdelingen, forhandlingsavdelingen, administrativ avdeling, HR og forsikringskontoret. Disse avdelingene har egne ansvarsfelt, men er også en ressurs for fylkeskontorene.

Fylkesleddet har en viktig funksjon i relasjon til både medlemmer og tillitsvalgte. Det finnes per i dag 19 fylkeskontorer. Oppgavene til fylkeskontorene kan deles inn i ulike hovedaktiviteter: De skal arbeide politisk med å formidle, påvirke og gi råd i relevante politiske saker og i saker om helsetjenestetilbudet i fylket/helseregionen. De skal tilrettelegge for en funksjonell tillitsvalgtordning, gjennomføre opplæring av tillitsvalgte og koordinere, motivere og veilede disse. Fylkeskontorene skal videre gi råd til medlemmene og yte medlemsservice samt gi medlemmene et faglig tilbud. I tillegg omfatter oppgavene å være bindeledd mellom lokalt og sentralt nivå og å ha kontakt med regiontillitsvalgt. Tabell 1.1 viser en forenklet framstilling av NSF's ulike organisasjonsledd.

Tabell 1.1 Forenklet framstilling av NSF's organisasjonsledd. Kilde: NSF, Retningslinjer for grunnleggende roller for de enkelte nivåer i organisasjonen

Nivå	Organisasjonsledd	Kontakt- og ansvarlinje (forkortet versjon)
Virksomhetsnivå:		
	Plasstillitsvalgte	Representere medlemmene i sitt område overfor nærmeste leder. Informere hovedtillitsvalgte.
	Hovedtillitsvalgte	Gi råd til og understøtte sine tillitsvalgte. Være bindeledd mellom medlemmene i sitt område og NSF's lokale organisasjonsledd.
	Foretakstillitsvalgte	Gi råd til og understøtte sine hovedtillitsvalgte og tillitsvalgte. Være bindeledd mellom medlemmene i foretaket og NSF's lokale organisasjonsledd.
	Konserntillitsvalgte er tillitsvalgte for Unio i RHF	Samhandle med fylkesleddene angående spesialisthelsetjenesten i regionen.
Fylkesnivå:		
	Fylkeskontor med blant annet fylkesleder, rådgivere, kurs- og konferansekonsulenter	Tilrettelegge for en funksjonell tillitsvalgtordning. Koordinere, motivere og veilede tillitsvalgte. Gi råd til medlemmer og yte medlemservice. Ha ansvar for at medlemmene gis faglige tilbud. Ha jevnlig kontakt med regionstillitsvalgt.
Sentralt nivå:		
	Hovedkontor med blant annet forbundsledelse og fagavdelinger	Utvikler opplæringen av tillitsvalgte på regionalt nivå og styrerepresentanter. Ansvar for nasjonale saker og internasjonale saker.

Fylkesleddet yter en omfattende bistand til medlemmer og tillitsvalgte. Fylkeskontorene har ulik størrelse og ulike ressurser basert på antall medlemmer og tillitsvalgte i fylket. Fylkesorganisasjonene er ledet av et fylkestyre bestående av fylkesleder, nestleder og ytterligere fem medlemmer. Fylkeslederen er både politisk og administrativ leder av fylkeskontoret, og på fylkeskontorene, som har mellom to og tolv ansatte, jobber det i tillegg rådgivere. At NSF's medlemmer er spredt på flere tariffområder og jobber i institusjoner med forskjellig eierstruktur, gjør at både det tariffpolitiske og det helsepolitiske arbeidet til NSF i dag spenner svært vidt. Samtidig er NSF's medlemmer spredt ut over hele landet. Den eksisterende fylkesorganiseringen har hatt som mål å sikre nærhet mellom NSF og medlemmene og en plattform egnet for å delta i den helsepolitiske debatten på lokalpolitisk nivå.

For noen tjenester er det etablert en spesialisering på førstelinjenivå. Særskilte oppgaver og kompetanse som tidligere var fordelt på samtlige rådgivere er nå samlet hos noen få. Det gjelder for eksempel stillingsvern, yrkesskade, virksomhetsoverdragelse samt forhold knyttet til NHO-området. Disse tjenestene ivaretas av spesialrådgivere tilknyttet fylkeskontorene. I tillegg har fagavdelingene ved hovedkontoret spesialistkompetanse på andrelinjenivå. Årlige oppdateringer og HTV-konferanser er organisert fylkesvis. Forbundets tillitsvalgtsoplæring, både basiskurs og fordypningskurs, er derimot organisert regionsvis med instruktører fra fylkeskontorene.

Innenfor NSF's organisasjonsstruktur finnes det videre en rekke faggrupper som legger særlig vekt på fag- og helsepolitikk. Disse må formelt godkjennes av forbundstyret for å inngå i NSF's struktur. Noen av faggruppene har kun en sentral faggruppe

med sentral leder og styre, men de fleste har både en sentral faggruppe og lokale faggrupeledere eller kontaktpersoner. Fylkesstyrene arrangerer årlig fagpolitiske konferanser med formål om å sikre lokal involvering og oppfølging av sentrale planer.

Spørsmålet om organisering, ressursbehov og ressursutnyttelse knyttet til fylkeskontorene har vært reist også tidligere. I 2011 vedtok landsmøtet i NSF et forsøksprosjekt med frikjøp av fylkesnestledere på bakgrunn av ønsket om å styrke fylkeskontorene. Målet var å gjøre NSF mer synlig gjennom å gjøre fylkeskontorene bedre rustet til å arbeide politisk. For NSF og de tillitsvalgte har det blant annet vært en utfordring at spesialisthelsetjenesten etter overføringen til staten ikke har vært organisert fylkesvis, men etter egne helseregioner. Også kommunene (særlig de små), universiteter og høyskoler, så vel som private virksomheter, har sine særegne utfordringer som forbundet må være rustet til å møte. En framtidig organisering av NSF vil med andre ord måtte balansere ulike kompetansebehov innen en rekke ulike områder.

Problemstillinger

Hensikten med denne undersøkelsen er å vise de tillitsvalgtes og medlemmenes viktigste behov, hvordan disse behovene blir dekket av dagens organisering, og hvilke organisasjonsutfordringer som finnes. Vi har ikke satt oss fore å evaluere dagens organisering eller å drøfte eller foreslå ulike organisasjonsmodeller. Med organisasjonsutfordringer tenker vi blant annet på følgende:

- **Spesialisering–generalisering.** Hvordan bygges fagmiljøene opp, hvor store er de, og hvor spesialiserte er de? Dette gjelder alle sider av NSF's virksomhet (f.eks. tariff, arbeidstakerrettigheter, faggruppeutvikling, tillitsvalgtopplæring).
- **Nærhet–distanse.** Hvor viktig er geografisk nærhet for å imøtekomme ulike behov? Hva betyr direkte kontakt mellom NSF og tillitsvalgte/medlemmer? Kan nærhet/tilstedeværelse oppnås på andre måter (digitalt, reise)?
- **Politikk–administrasjon.** Hvilken rolle skal politisk valgte (fylkes-)ledere ha, og hvilken rolle skal administrativt ansatte fylle? Ut fra medlemmers og tillitsvalgtes behov kan det være nødvendig å klargjøre roller og oppgaver og dimensjonering av organisasjonen.
- **Kostbart–rimelig.** Å tilfredsstille behov har en kostnadsside. Det vil alltid være relevant å se etter alternative måter å imøtekomme behov på.
- **Geografisk orientering–tematisk orientering.** Geografisk orientering kan gi et tilbud nær den enkelte tillitsvalgte eller medlemmet. Det gir også kjennskap til lokale forhold i de NSF-organene som skal levere tjenester. På den annen side er dybdekunnskap i ulike temaer viktig. Helsepolitiske spørsmål utvikles i nær sammenheng med eierskap og styring av ulike institusjoner (særlig helseforetak og kommunale institusjoner) og kan kreve vektlegging på tema framfor lokalkunnskap. Bør organiseringen av NSF's tilbud avspeile institusjonenes geografiske plassering eller tariffområder og eierstrukturen helsepolitikken sentrerer rundt?

Denne undersøkelsen skal skape et best mulig faktagrunnlag for videre beslutninger i NSF og vise styrker og svakheter ved den måten NSF i dag bistår tillitsvalgte og medlemmer på. Rapporten sikter derimot ikke på å besvare problemstillingene om hvordan NSF bør utforme sin organisasjon i framtiden. Tvert imot har det vært en målsetting med vår undersøkelse av tillitsvalgtes og medlemmers behov å benytte en åpen tilnærming, slik at behovene kan komme til uttrykk uten at de blir styrt i en spesiell retning.

Det er likevel nødvendig å systematisere tilnærmingen og å sikre at sentrale felt innenfor NSF's arbeid dekkes av gjennomgangen. Vi har derfor valgt å konsentrere undersøkelsen om å kartlegge behovene innenfor følgende tematiske felt og overordnede problemstillinger:

- **Tariffpolitisk.** NSF har medlemmer innenfor alle de store tariffområdene. Både under tariffoppgjørene og i tillitsvalgtopplæringen vil det gjøre seg gjeldende særskilte behov innenfor hvert tariffområde. Hvilke behov har medlemmer og tillitsvalgte, og har dette konsekvenser for organisasjonsspørsmål?
- **Samfunnspolitisk.** Helsepolitiske spørsmål utvikles i nær sammenheng med institusjonenes funksjon og eierskap/styring. Hvilke behov har medlemmer og tillitsvalgte for informasjon og støtte i det samfunnspolitiske arbeidet? Hvordan bygges nettverk blant tillitsvalgte for å ivareta disse behovene, og hvordan kan NSF bidra til å styrke arbeidet?
- **Fagutvikling.** NSF's arbeid omfatter et bredt spekter av faggrupper, og forbundet bistår medlemmer i fagutvikling og videreutdanning, blant annet gjennom å organisere og formidle kurs, bidra med stipender m.m. Hvilke behov har medlemmene, og hvordan ivaretas disse i dag?
- **Oppfølging på arbeidsplassen og støtte til tillitsvalgte.** Både medlemmer og tillitsvalgte kan ha behov for å stille spørsmål eller søke hjelp i forbindelse med ulike problemer som måtte oppstå på arbeidsplassen. Hvor omfattende er slike behov, og er dagens håndtering tilfredsstillende?
- **Tillitsvalgtopplæring og kompetansen til tillitsvalgte.** NSF's opplæring av tillitsvalgte er betydelig. Dekker opplæringen og den videre kursingen de tillitsvalgtes behov når det gjelder saker særegne for tariffområder, tidsbruk, digitale læremidler m.m.?
- **Verving og medlemservice.** Opplever medlemmer at de følges opp og får en god tilknytning til organisasjonen (på arbeidsplassen, i kommunen eller institusjonen, i lokalsamfunnet og nasjonalt)?
- **Oppfølging og kompetanse** i saker som krever spesiell kompetanse eller langvarig saksbehandling. Dekkes medlemmenes behov for informasjon og oppfølging i saker som krever høy kompetanse og langvarig saksbehandling (f.eks. stillingsvern, personal-/konfliktsaker og brudd på lover og avtaleverk)?

Design og metode

Undersøkelsen ble lagt opp som fire delundersøkelser for å få best mulig informasjon fra medlemmer og tillitsvalgte. Innledningsvis gjennomførte vi fokusgruppeintervjuer med medlemmer og telefonintervjuer med tillitsvalgte. Hensikten med å gjennomføre kvalitative undersøkelser var todelt: De kvalitative undersøkelsene skulle skaffe dybdekunnskap om de to gruppene, og informasjon fra de kvalitative undersøkelsene skulle danne grunnlag for utforming av spørreskjema slik at de etterfølgende kvantitative undersøkelsene ble best mulig tilpasset de problemstillingene gruppene står overfor.

Intervju av medlemmer ble lagt til fokusgrupper for å skape en trygg ramme rundt samtale og utvikle en samtaledynamikk som kunne bringe fram flere fasetter av medlemmenes synspunkter. Gjennom invitasjon til å delta i fokusgruppe fikk vi også en utvelgelse av medlemmer som hadde noe på hjertet, og som ønsket å bidra med sine erfaringer i en samtale.

Den kvalitative undersøkelsen av tillitsvalgte gjennomførte vi som telefonintervju. Denne metoden ble valgt for å kunne sikre spredning av intervjuer på flere grupper og ulike steder i landet.

På bakgrunn av disse undersøkelsene laget vi to spørreundersøkelser, én rettet mot medlemmer, og én rettet mot alle tillitsvalgte. Disse kvantitative undersøkelsene ble gjennomført for å kunne fastslå utbredelsen av kontakt mellom medlemsgrupper, tillitsvalgte og NSF's andre organisasjonsledd. Vi mener undersøkelsen dermed har sikret både dybdekunnskap om de problemstillingene som er formulert, og muligheten for å si noe generelt som gjelder medlemsmassen som sådan og alle de tillitsvalgte.

Fokusgrupper

Vi har gjennomført tre fokusgruppesamtaler med totalt 13 medlemmer, på Østlandet, Vestlandet og i Nord-Norge. Samtalene varte nærmere to timer, og forskerne gjorde notater underveis. Presentasjonen av resultatene i kapittel 2 er basert på forskernes notater fra samtalene. Medlemmene som deltok i fokusgruppene, ble trukket tilfeldig fra NSF's medlemsregistre i de aktuelle regionene. Vi har, så langt det har vært mulig, trukket medlemmer fra ulike tariffområder for å delta i fokusgruppene. Hensikten med dette har vært å kartlegge hvorvidt medlemmer fra ulike tariffområder også har ulike behov og erfaringer med kontakten med NSF.

På grunn av varierende oppmøte fra de som hadde takket ja til å delta ble fordelingen av tariffområder ujevn i de enkelte fokusgruppene. Men samlet sett er alle tariffområdene representert i fokusgruppene, ved ett eller flere medlemmer. Hvor representative medlemmene som deltok i fokusgruppene, er, er vanskelig å si noe om. Men i og med at vi måtte kontakte mange medlemmer for å få mange nok til å delta i fokusgruppene, kan vi rimelig anta at deltakerne er noe over snittet opptatt av NSF's arbeid og utviklingen av sykepleieryrkets lønns- og arbeidsvilkår. Flere av deltakerne hadde også vært tillitsvalgte tidligere. Som en innledende øvelse til fokusgruppesamtalene ble deltakerne bedt om å skrive ned tre–fem stikkord om hva NSF betyr for dem personlig som medlemmer. Et utvalg av disse svarene presenteres i boks 3.1 i kapittel 3, «Hva er Norsk Sykepleierforbund for deg?».

NSF har bistått i den praktiske gjennomføringen av fokusgruppene ved å stille møtested til rådighet. Erfaringene fra fokusgruppene fungerte også som et grunnlag for utarbeiding av spørsmål i surveyen til medlemmene. Slik har vi kunnet teste om problemstillingene som deltakerne i fokusgruppene var opptatt av, er representative for den øvrige medlemsmassen.

Telefonintervjuer med hovedtillitsvalgte

Vi gjennomførte til sammen 36 semistrukturerte telefonintervjuer med hovedtillitsvalgte (HTV) i NSF. De tillitsvalgte ble kontaktet på e-post med oppfølgende telefonsamtale hvor tid for intervju ble avtalt dersom den tillitsvalgte ønsket å delta i undersøkelsen. Deltakere ble valgt ut med sikte på å få intervju med tillitsvalgte fra ulike typer virksomhet og ulike tariffområder. Tabell 1.2 viser hvor mange intervjuer vi har gjennomført innenfor de ulike gruppene. Når måltallene ikke har blitt oppfylt, skyldes dette at det har vært vanskelig å få etablert nok intervjuavtaler innenfor gruppen. I noen tilfeller har virksomheten nylig endret arbeidsgivertilknytning. Manglende intervjuavtale innenfor én gruppe er blitt erstattet av intervju med en hovedtillitsvalgt innenfor en annen gruppe.

Tabell 1.2 Liste over gjennomførte telefonintervjuer med tillitsvalgte i NSF innenfor ulike grupper og tariffområder. Måltall angir ønsket antall innenfor gruppen, intervjuer angir faktisk gjennomførte intervjuer.

Type virksomhet	Måltall	Intervjuer	Tariffområde
KTV i regionalt helseforetak	4	4	Spekter Helse
FTV i helseforetak	8	7	Spekter Helse
HTV i storbykommune	4	6	KS
HTV i mellomstor kommune	4	4	KS
HTV i liten kommune	6	6	KS
HTV i privat sykehus	2	1	Spekter øvrig/uplasserte
HTV i univ. og høysk. / statlig virksomhet	3	3	Staten / Statens høyskoler
HTV i privat sykehjem	2	3	Virke – Helse og sosial/NHO
HTV i privat spesialisthelsetjeneste	3	1	Virke – Spesialisthelsetjeneste
SUM	36	36	

Telefonintervjuene ble gjennomført av fire forskere som tok notater underveis i intervjuet. Under intervjuene fulgte forskerne en intervjuguide for å lede respondenten gjennom ulike temaer. Intervjuet ble likevel gjennomført ved at informanten fikk snakke fritt ut fra egne erfaringer. Noen temaer ble bare lett berørt dersom informanten hadde lite å si om dette. Hovedmålsettingen med intervjuet var å fange opp hvordan informanten opplevde sitt verv som tillitsvalgt, og hvordan den tillitsvalgte opplevde behovet for støtte og oppfølging.

Etter at intervjuene var gjennomført, ble alle notatene systematisk gjennomgått, kodet og analysert i dataprogrammet Atlas. Vi har valgt å parafrasere uttalelser fra intervjuene. Det betyr at uttalelsene ikke er ordrett avskrift fra intervjuene, men forskernes nedtegnelser av det som ble sagt. De kan dermed avvike noe fra respondentens egne ord. I bruken av parafraiseringer i denne rapporten har vi imidlertid forsøkt å holde oss nær opp til det som er nedtegnet i intervjusituasjonen. Der ord eller forklaringer er lagt til for å klargjøre, eller tekst er tatt ut, er dette markert med klammer [...].

Spørreundersøkelser

Medlemsundersøkelsen ble rettet til 5000 tilfeldig utvalgte yrkesaktive medlemmer i NSF. Vi fikk svar fra 1237 medlemmer, og 1055 av disse besvarte samtlige spørsmål i undersøkelsen. Dette gir en svarprosent fra 21 (samtlige spørsmål) til 24 (innledende spørsmål). Tillitsvalgtundersøkelsen ble sendt ut til samtlige lokale tillitsvalgte registrert i NSF's systemer, inkludert arbeidsplassstillitsvalgte, hovedtillitsvalgte, koordinerende hovedtillitsvalgte og regionstillitsvalgte, for å sikre en demokratisk og inkluderende prosess. Invitasjoner ble sendt ut til 3300 tillitsvalgte. Vi fikk svar fra 1534, og 1321 tillitsvalgte besvarte samtlige spørsmål. Dette gir en svarprosent fra 40 (samtlige spørsmål) til 46 (innledende spørsmål).

Undersøkelsene antas å være representative for henholdsvis medlemmer og tillitsvalgte i NSF. Utvalget for medlemsundersøkelsen er trukket tilfeldig fra NSF's medlemsregister, mens tillitsvalgtundersøkelsen har gått til hele populasjonen (alle tillitsvalgte). Vi har ikke indikasjoner på at det finnes systematiske skjevheter i utvalget

eller grunn til å anta at respondentene på annen måte ikke er representative for målgruppene. Beregnet feilmargin er opptil +/- 2,8 prosent for medlemsundersøkelsen og +/- 2,0 for tillitsvalgtundersøkelsen, ved 95 prosent konfidensnivå.

Fordelingen av respondenter på tariffområder er vist i tabell 1.1. For medlemmer ligger denne tett opptil fordelingen av yrkesaktive i medlemsmassen og alle avvik er innenfor undersøkelsens feilmargin. Andelen tillitsvalgte følger ikke fordelingen i medlemsmassen på samme måte, da antall tillitsvalgte avgjøres av virksomhetenes organisering og størrelse, i tillegg til antall medlemmer. Som forventet finner vi flere tillitsvalgte per medlem i KS-området enn i Spekter helse, der virksomhetene er større.

Tabell 1.3. Yrkesaktive medlemmer i NSF og respondenter i undersøkelsene fordelt på tariffområder. Kilde: NSFs medlemsregister pr. 1. januar 2018.

	Antall medlemmer	Andel av yrkesaktive medlemmer	Andel av respondenter, medlemmer	Andel av respondenter, tillitsvalgte
Spekter helse*	37 741	45 %	47 %	31 %
KS	32 392	39 %	40 %	55 %
Virke	3 165	4 %	4 %	4 %
Oslo kommune	2 274	3 %	4 %	3 %
Stat	1 553	2 %	3 %	2 %
NHO**	733	1 %	1 %	1 %

* Område 10

** Medlemmer som jobber i NHO-virksomheter, uavhengig av tariff-/overenskomstområde

I tillegg til tariffområde er variasjoner i svarene analysert etter en rekke bakgrunnsvariabler. Variasjonene omtales der disse er statistisk signifikante og av analytisk interesse. Tabell 1.4. og 1.5 gjengir ytterligere kjennetegn ved respondentene¹.

¹ Tillitsvalgte ble ikke spurt om kjønn og alder av hensyn til respondentenes anonymitet.

Tabell 1.4. Kjønnetegnet respondenter, tillitsvalgte (n = 1321). Prosent.

Arbeidstidsordning	Andel
Dagtid	29 %
2-delt turnus	44 %
3-delt turnus	22 %
Annet:	5 %

Kommunestørrelse	Andel
Over 50.000 innbyggere	39 %
5.000 - 50.000 innbyggere	44 %
Under 5.000 innbyggere	13 %
Vet ikke	4 %

Erfaring som tillitsvalgt	Andel
Under ett år	13 %
1-2 år	25 %
3-5 år	31 %
6-10 år	18 %
Mer enn 10 år	12 %

Kommunestørrelse	Andel
Antall medlemmer	39 %
<5	44 %
5 - 9	13 %
10 - 19	4 %
20 - 49	35 %
50 - 99	15 %
100 - 199	6 %
200 - 349	2 %
350 - 499	1 %
500 - 999	2 %
1000 eller flere	3 %

Tabell 1.5 Kjennetegn respondenter, medlemmer (n = 1055). Prosent.

Kjønn	Andel
Mann	29 %
Kvinne	44 %

Alder	Andel
Under 30 år	12 %
31 – 45	36 %
46 – 60	41 %
Over 60 år	11 %

Arbeidstidsordning	Andel
Dagtid	29 %
2-delt turnus	44 %
3-delt turnus	22 %
Annet:	5 %

Kommunestørrelse	Andel
Over 50.000 innbyggere	39 %
5.000 - 50.000 innbyggere	44 %
Under 5.000 innbyggere	13 %
Vet ikke	4 %

Del I

Medlemmenes behov og synspunkter

2. Medlemmers kontakt med NSF

NSF har et stort apparat av tillitsvalgte som ivaretar medlemmenes interesser, både ute på arbeidsplassene, på virksomhets- og kommunenivå, ved fylkeskontorene og på nasjonalt nivå. Totalt har NSF om lag 3300 tillitsvalgte. Vi ser i dette kapittelet nærmere på hvilken kontakt det er mellom medlemmene og de tillitsvalgte på ulike nivåer i forbundet, og hva denne kontakten omhandler. Videre har vi kartlagt medlemmenes ønsker og behov for tjenester fra NSF's organisasjonsledd, og hvordan de opplever den hjelpen de har fått av NSF.

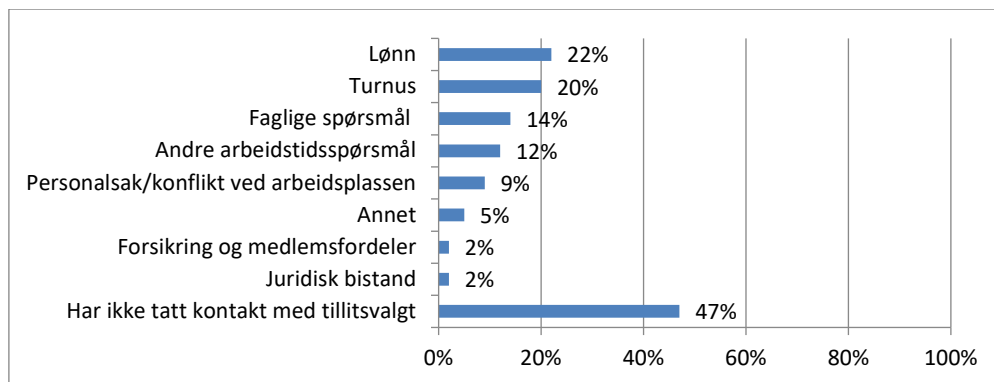
Beskrivelsen baserer seg på spørreundersøkelsen til medlemmene samt fokusgruppesamtaler med medlemmer. Hensikten er å gi et bredt bilde av de ordinære medlemmenes kontakt med forbundets ulike representanter, det vil si plass- og hovedtillitsvalgte og ansatte på fylkeskontor og hovedkontor.

Medlemsundersøkelsen ble rettet til 5000 tilfeldig utvalgte yrkesaktive medlemmer i NSF². Vi fikk svar fra 1237 medlemmer, noe som gir en svarprosent på 24. Blant de spurte medlemmene finner vi 10 prosent som er tidligere tillitsvalgte.

Medlemmers kontakt med tillitsvalgte

Spørreundersøkelsen viser at de aller fleste medlemmer vet hvem som er deres nærmeste tillitsvalgte (87 prosent), mens 8 prosent svarer at de ikke vet, og 6 prosent oppgir at de ikke har tillitsvalgt ved arbeidsplassen. To av tre (67 prosent) vet også hvem som er deres hovedtillitsvalgte. Et knapt flertall av medlemmene oppgir å ha vært i kontakt med en tillitsvalgt i løpet av det siste året (figur 2.1).

Figur 2.1 Medlemmer: «Har du i løpet av det siste året tatt kontakt med en tillitsvalgt vedrørende noen av de følgende forholdene?» Prosent. N = 1160.



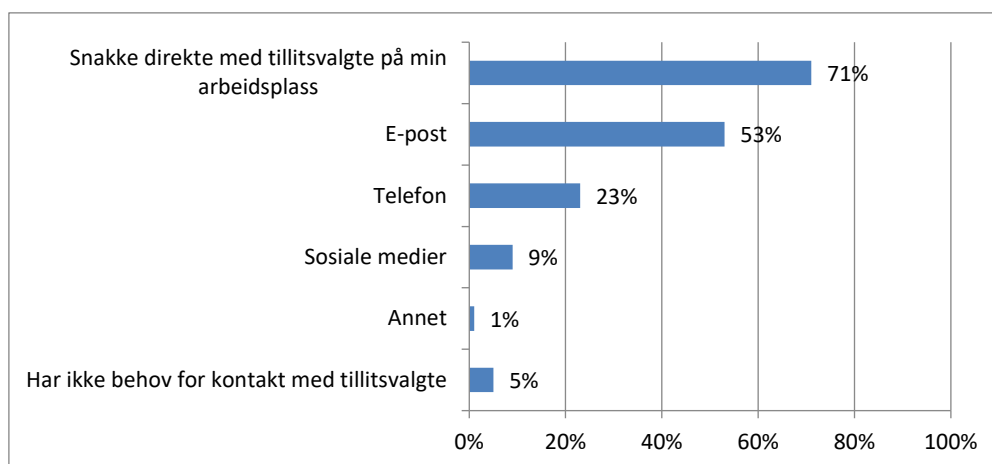
² Se kapittel 1 for mer om spørreundersøkelsen og utvalget.

Deltakerne i fokusgruppene hadde generelt begrenset kontakt med sine tillitsvalgte. Samtidig er det heller ikke så ofte at medlemmene har behov for kontakt. Noen mangler plasstillitsvalgt på arbeidsplassen, mens andre er usikre på hvem som er tillitsvalgt. Det er også de som forholder seg kun til hovedtillitsvalgt, enten fordi de er få sykepleiere spredt på flere arbeidssteder, eller av mangel på plasstillitsvalgte.

Lønn, turnus og arbeidstid samt faglige spørsmål (bemanning, faglig forsvarlighet m.m.) peker seg ut som temaene flest medlemmer har kontaktet tillitsvalgte om. At nesten én av ti medlemmer har tatt kontakt om en personalsak eller konflikt ved arbeidsplassen i løpet av det siste året, kan tenkes å ha generert en betydelig arbeidsmengde for tillitsvalgte, da dette er en type saker som ofte er krevende å behandle.

I spørreundersøkelsen ble medlemmene spurt om *hvordan* de helst vil ha kontakt med tillitsvalgte (figur 2.2). Flertallet foretrekker å snakke direkte med tillitsvalgte på arbeidsplassen, og mange foretrekker også e-post. Én av fire ønsker å ha kontakt med tillitsvalgte på telefon. Blant medlemmer under 45 år svarer 13 prosent sosiale medier, men denne andelen faller med alder, og blant de over 60 svarer kun 3 prosent sosiale medier.

Figur 2.2 Medlemmer: «Hvordan vil du helst ha kontakt med tillitsvalgte?» Flere svar mulig. Prosent. N = 1124.

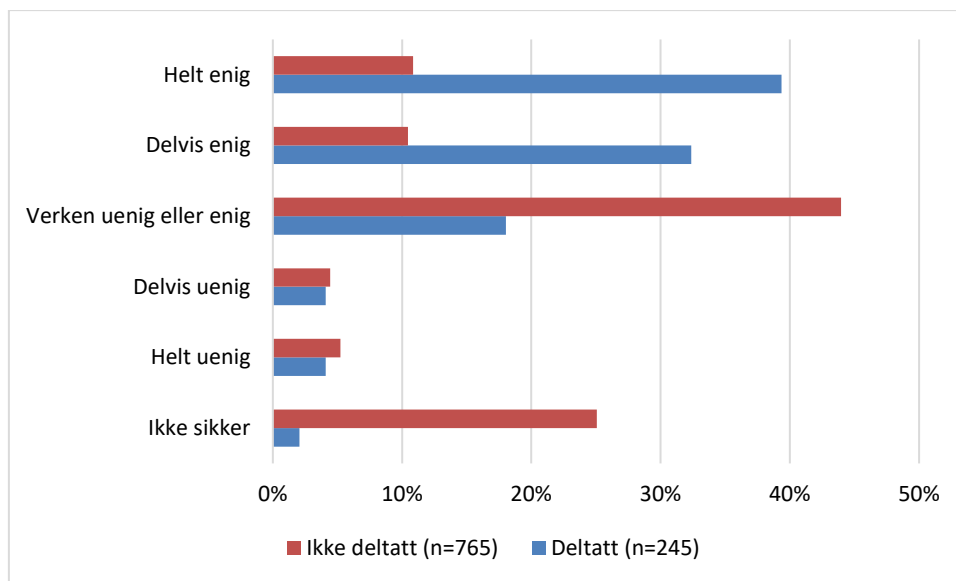


Medlemsmøter og arrangementer

Deltakerne i fokusgruppene uttrykker at medlemsmøtene ofte er få, og/eller at oppmøtet på møter er lavt. 21 prosent av medlemmene oppgir i spørreundersøkelsen å ha deltatt på medlemsmøter i løpet av det siste året. 15 prosent har deltatt på fagkurs, fagkvelder eller fagdager, og 2 prosent oppgir å ha deltatt på andre arrangementer i regi av NSF. 67 prosent av medlemmene har ikke deltatt på medlemsmøter eller arrangementer i regi av NSF i løpet av det siste året.

Medlemmene ble i spørreundersøkelsen bedt om å ta stilling til påstanden «Medlemsmøtene er nyttige.» Svarene viser at møtene stort sett oppleves som nyttige av de som deltar, mens medlemmer som ikke deltar, oftere er likegyldige eller ikke vet (figur 2.3). Blant alle medlemmene er under én av ti *uenige* i at møtene er nyttige. Over halvparten svarer «ikke sikker» eller «verken enig eller uenig», men dette er i stor grad de samme som ikke har deltatt på medlemsmøter siste år. Ser vi på medlemmer som har deltatt, er syv av ti enten helt enige (39 prosent) eller delvis enige (32 prosent) i at møtene er nyttige.

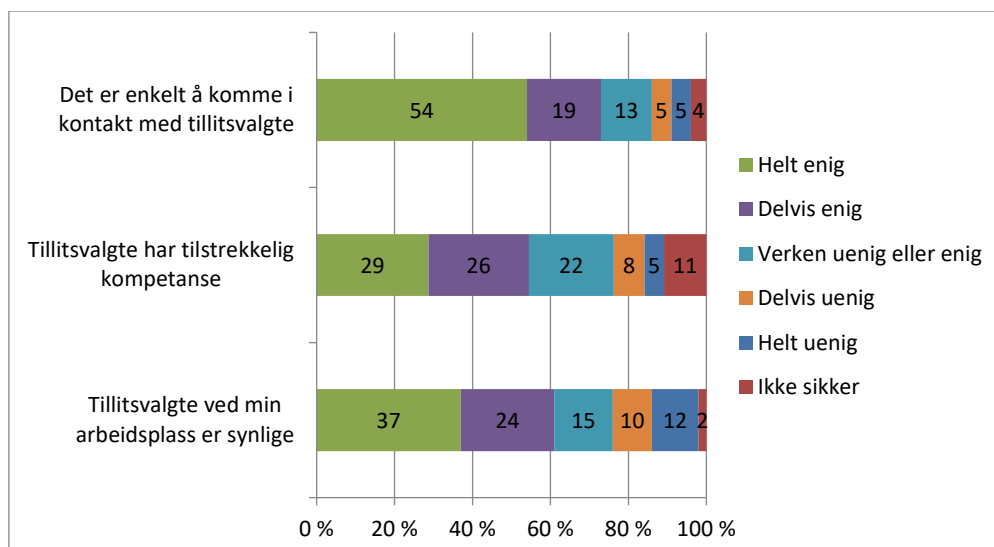
Figur 2.3 Medlemmer: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand om fagforeningen på din arbeidsplass: Medlemsmøtene er nyttige.» Prosent. N = 1124.



Medlemmenes vurdering av lokale tillitsvalgte

I spørreundersøkelsen ble medlemmene bedt om å ta stilling til påstander om de lokale tillitsvalgtes tilgjengelighet, synlighet og kompetanse (figur 2.4).

Figur 2.4 Medlemmer: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om fagforeningen på din arbeidsplass?» Prosent. N = 1124.



Et stort flertall opplever at det er enkelt å komme i kontakt med tillitsvalgte. Dette gjelder også den halvparten av medlemsmassen som *ikke* har tatt kontakt med tillitsvalgte i løpet av det siste året (se figur 2.1). Det ser med andre ord ikke ut til å være

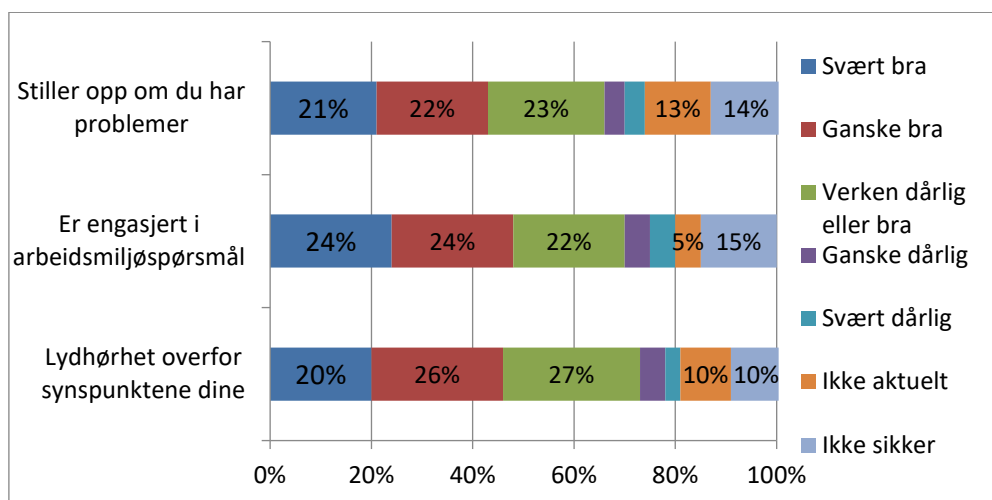
slik at mange medlemmer unnlater å kontakte tillitsvalgte fordi de oppleves som utilgjengelige. Andelen som har tatt kontakt, kan dermed antas å være et uttrykk for det reelle behovet for kontakt med tillitsvalgte.

Et flertall av medlemmene sier seg helt eller delvis enige i at de tillitsvalgte på deres arbeidsplass har tilstrekkelig kompetanse. Her er en større andel usikre (11 prosent) eller verken enige eller uenige (22 prosent), noe som gjenspeiler at de tillitsvalgtes kompetanse kan være vanskelig å vurdere. Medlemmer som har tatt kontakt med tillitsvalgte, er noe oftere enige i at disse har tilstrekkelig kompetanse. Dette gjelder særlig medlemmer som har kontaktet tillitsvalgte om arbeidstid, turnus og lønn.

Tillitsvalgtes synlighet vurderes også positivt i spørreundersøkelsen, da over seks av ti sier seg helt eller delvis enige i at tillitsvalgte ved deres arbeidsplass er synlige. Her er det likevel en høyere andel som er helt eller delvis uenige, noe som indikerer at det her er større variasjon mellom arbeidsplassene, og at et mindretall er misfornøyd med de tillitsvalgtes synlighet, noe vi også finner i fokusgruppeintervjuene.

Medlemmene vurderer også gjennomgående at de lokale tillitsvalgte på arbeidsplassene gjør en bra jobb på andre områder, blant annet når det gjelder å stille opp for medlemmer som har problemer, være lydhøre for medlemmenes synspunkter og engasjere seg i arbeidsmiljøspørsmål (figur 2.5). Om lag én av fire svarer verken bra eller dårlig, og en del er usikre, men kun én av ti vurderer at tillitsvalgte gjør en (svært eller ganske) dårlig jobb på disse områdene.

Figur 2.5 Medlemmer: «Hvordan vurderer du jobben de lokale tillitsvalgte i NSF gjør på arbeidsplassen din, på de følgende områdene?» Prosent. N = 1096.



Blant deltakerne i fokusgruppene uttrykker flere med lang fartstid i forbundet at de opplever de tillitsvalgte som mer aktive og synlige før. Flere av medlemmene i fokusgruppene opplever de tillitsvalgte som lite synlige. Nedenfor gjengir vi et utvalg sitater som illustrerer medlemmenes kontakt med tillitsvalgte.

Noen plasstillitsvalgte er ganske umotiverte, de gjør lite. Det er som å ikke ha noen tillitsvalgt. (medlem, fokusgruppe 1)

Hvis du henvender deg, så får du svar, men det er opp til oss å holde kontakten.

Det er lite du ser, hvis du ikke selv er aktiv. De er lite frampå lokalt, de tillitsvalgte og NSF. Tillitsvalgte var synligere før. (medlem, fokusgruppe 1)

Vi har ikke hatt plasstillitsvalgte på mange år, og det gjør noe med engasjementet. Vi har også lang reisevei til [medlems]møter. (medlem, fokusgruppe 1)

Politikken til NSF blir også litt borte når tillitsvalgtapparatet svekkes. Den dukker opp i valgår, men så dør det bort. (medlem, fokusgruppe 1)

Nå forholder jeg meg til hovedtillitsvalgt. Vi er et fåtall sykepleiere [på min arbeidsplass], derfor blir vi lagt under en annen hovedtillitsvalgt. Jeg vet per i dag ikke hvem det er. Har mest kontakt i forbindelse med lønnsforhandlinger. Jeg prøver å dra på medlemsmøter, fordi det er viktig å ha et fellesskap. (medlem, fokusgruppe 3)

Mange ønsker seg mer synlige tillitsvalgte, noe som kan tolkes som et savn av engasjement og fellesskapsopplevelse fra medlemmenes side. De oppfatter likevel de tillitsvalgte som synligere i situasjoner som krever litt ekstra, for eksempel i forbindelse med en mulig streik:

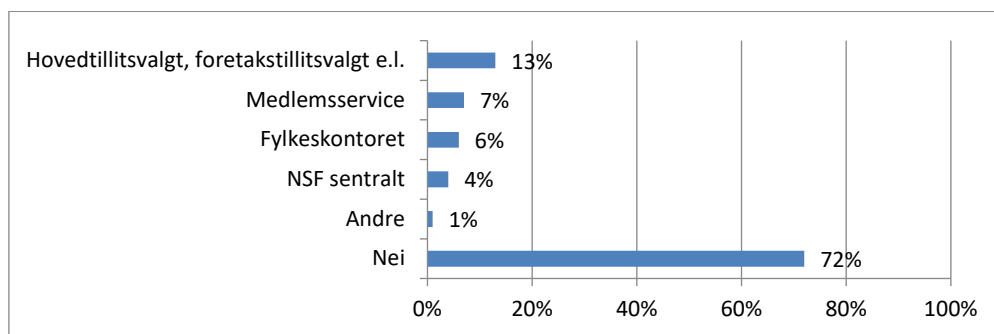
Jeg har ikke så mye kontakt [med TV]. Men da vi var på randen av streik i fjor, så var de der på flekken. Men det hjalp jo ingen ting. (medlem, fokusgruppe 1)

I og med at deltakerne i fokusgruppene generelt sett har lite kontakt med sine tillitsvalgte, har de få formeninger om tillitsvalgtes kompetanse og tillitsvalgtoppfølgingen. Men flere etterlyser informasjon fra de tillitsvalgte i forbindelse med lønnsforhandlinger, men også om forbundets faggrupper, kurs- og konferansetilbud.

Medlemmers kontakt med andre instanser i NSF

28 prosent av medlemmene oppgir å ha tatt kontakt med andre i NSF enn sin nærmeste tillitsvalgte i løpet av det siste året (figur 2.6). Det vanligste kontaktpunktet for disse er tillitsvalgte på høyere nivå i virksomheten eller kommunen, i hovedsak hovedtillitsvalgte. 7 prosent av medlemmene har tatt kontakt med medlemservice i løpet av det siste året, og 6 prosent har tatt kontakt med fylkeskontoret.

Figur 2.6 Medlemmer: «Har du i løpet av det siste året tatt kontakt med andre i NSF enn din nærmeste tillitsvalgte?» Flere svar mulig. Prosent. N = 1157.

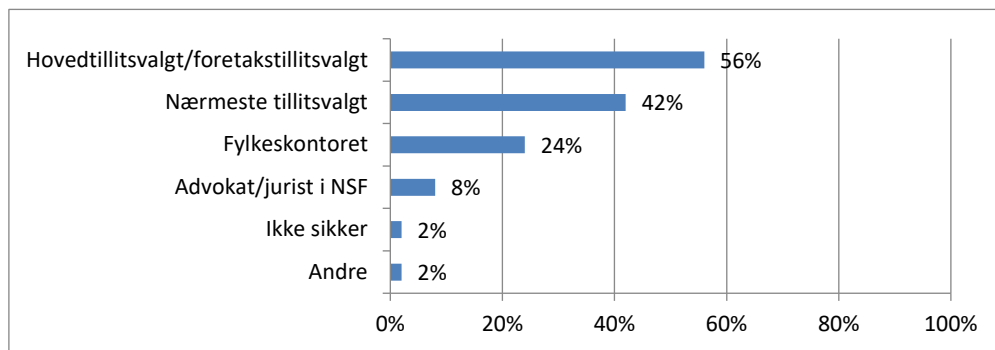


Medlemmenes svar i fokusgruppene tilsier at terskelen for å ta kontakt med andre instanser i NSF er relativt lav dersom de trenger hjelp til eller bistand med noe. Tilgjengeligheten til både tillitsvalgte og andre instanser i forbundet oppleves jevnt over

som god (se figur 2.4 og 2.9). Det er dermed nærliggende å tolke antallet som tar kontakt i løpet av et år, som uttrykk for hvilke behov medlemmene har for slik kontakt.

I spørreundersøkelsen ble medlemmene også stilt spørsmål om de i sin tid som medlem i NSF [altså uten tidsavgrensning] har mottatt hjelp eller bistand i en konkret sak som krevde oppfølging fra tillitsvalgte eller andre i forbundet. 29 prosent svarer bekreftende på dette. De fleste av disse har mottatt bistand fra hovedtillitsvalgt/foretakstillitsvalgt og/eller nærmeste tillitsvalgt, mens én av fire i denne gruppen – altså 7 prosent av alle medlemmene – oppgir å ha fått bistand fra fylkeskontoret (figur 2.7).

Figur 2.7 Medlemmer som har mottatt bistand: «Hvem har du fått hjelp/bistand av»? Flere svar mulig. Prosent. N = 334.



Medlemmene som har fått hjelp i en konkret sak, fikk spørsmål om hva denne saken handlet om. Det vanligste temaet er lønn, fulgt av personalsak/konflikt og arbeidsforhold/HMS. Svarene er gjengitt i tabell 2.1. Her har vi også brutt ned svarene etter hvilket organisasjonsledd medlemmene oppgir å ha fått hjelp fra, for å illustrere hvilke typer saker de ulike organisasjonsleddene hjelper medlemmene med.

Det framgår av tabellen at arbeidsdelingen mellom disse leddene i begrenset grad følger sakens tema, i det minste slik vi har delt inn temaene i undersøkelsen. Alle organisasjonsleddene ser ut til å ha vært involvert i saker som berører samtlige temaer. Hjelp mottas litt hyppigere fra nærmeste tillitsvalgte når saken gjelder arbeidstid og arbeidsforhold/HMS, mens hovedtillitsvalgte ser ut til å kobles inn noe oftere i saker som om avvik eller varsling, og delvis også i saker som omhandler lønn og personalsaker/konflikter. Fylkeskontoret og jurist/advokat kobles, ikke overraskende, oftere inn i saker som krever juridisk bistand, og i oppsigelsessaker.

Tabell 2.1 Medlemmer som har mottatt hjelp/bistand: Hvem har du fått hjelp av, og hva omhandlet saken? Prosent. N = 333.

	Totalt	Nærmeste tillitsvalgt	HTV/FTV	Fylkeskontoret	Jurist
Tema (flere svar mulig)					
Lønn	35 %	36 %	38 %	32 %	27 %
Personalsak/konflikt	26 %	24 %	29 %	28 %	38 %
Arbeidsforhold/HMS	22 %	32 %	24 %	20 %	12 %
Ansettelsesprosess	20 %	22 %	22 %	20 %	23 %
Arbeidstid	14 %	23 %	18 %	14 %	8 %
Faglige spørsmål	13 %	15 %	16 %	19 %	8 %
Avvik eller varsling	8 %	9 %	11 %	8 %	12 %
Oppsigelse	8 %	6 %	6 %	16 %	31 %
Juridisk bistand	6 %	5 %	6 %	13 %	42 %
Forsikringer	2 %	1 %	1 %	3 %	4 %
Annet	9 %	8 %	9 %	15 %	12 %
N =	333	141	188	79	26

Medlemmers kontakt med fylkeskontoret

Som hovedregel skal medlemmene forholde seg til sin nærmeste tillitsvalgte, alternativt hovedtillitsvalgt. Det er derfor relativt få medlemmer som tar direkte kontakt med fylkeskontoret. Det er likevel slik at både lokale og sentrale organisasjonsledd skal håndtere henvendelser fra medlemmene. Fylkeskontorene har ansvar for å gi medlemmene råd og yte medlemsservice (Retningslinjer for NSF 2015–2019). I spørreundersøkelsen oppgir 6 prosent av medlemmene å ha tatt kontakt med fylkeskontoret siste år. Som vist nedenfor har få medlemmer kontakt med fylkeskontoret mer enn én til to ganger per år. Antar vi at disse er representative for den yrkesaktive medlemsmassen, tilsvarer det likevel at fylkeskontorene får henvendelser fra nesten 5000 medlemmer årlig eller rundt én henvendelse per arbeidsdag til hvert fylkeskontor.

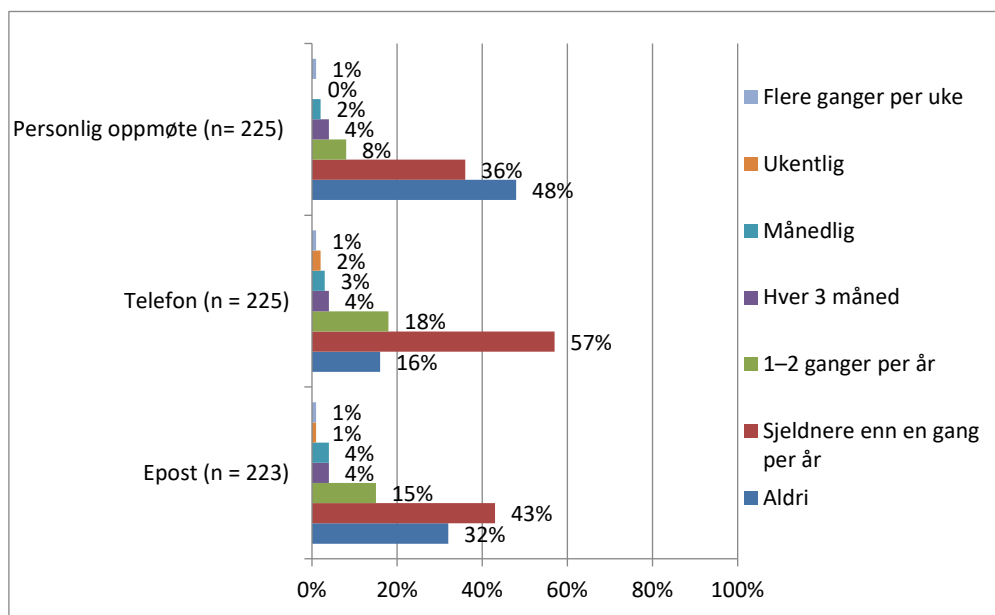
Ser vi på medlemmer som oppgir å ha hatt kontakt med fylkeskontoret i løpet av hele sin tid som medlem i NSF, stiger andelen til 22 prosent. I tillegg til disse oppgir 56 prosent av medlemmene å ha hørt om fylkeskontoret, mens de resterende ikke kjenner til det. Medlemmer som tidligere har vært tillitsvalgte, har oftere kjennskap til fylkeskontoret enn medlemmer som ikke har vært tillitsvalgte, og de utgjør litt under en tredjedel av de som oppgir å ha hatt kontakt med fylkeskontoret.³

³ Medlemmer som tidligere har vært tillitsvalgte, utgjør om lag 10 prosent av utvalget. I denne gruppen har over halvparten hatt kontakt med fylkeskontoret, 15 prosent i løpet av siste år.

Medlemmer som oppga å ha hatt kontakt med fylkeskontoret (enten siste år eller tidligere, 22 prosent), fikk et oppfølgingsspørsmål om *hvordan og hvor ofte* de har kontakt med fylkeskontoret.

Telefon er den hyppigst brukte kontaktformen, fulgt av e-post. Personlig oppmøte er mindre brukt, sett ved at halvparten av medlemmene som har hatt kontakt med fylkeskontoret, oppgir å aldri ha møtt opp personlig. Medlemmer som oppgir å ha møtt opp personlig på fylkeskontoret, tilsvarer til sammen 8 prosent av medlemsmassen. Noe overraskende ser kontaktform ut til å ha liten sammenheng med geografiske avstander. Vi finner ikke signifikant variasjon i hvilken kontaktform som brukes, når vi ser på hvor lang reisetid medlemmene har fra sin arbeidsplass til fylkeskontoret.⁴

Figur 2.8 Medlemmer som har hatt kontakt med fylkeskontoret: «På hvilke måter og hvor ofte har du hatt kontakt med fylkeskontoret?». Prosent. N = 225.

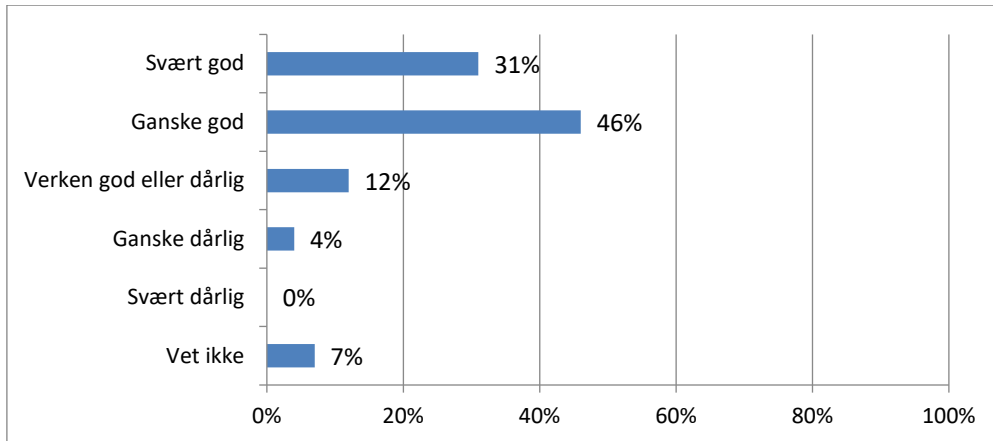


De fleste medlemmene som har hatt kontakt med fylkeskontoret, oppgir å ha hatt det sjeldnere enn en gang per år. Svært få medlemmer har kontakt hyppigere enn én til to ganger i året. De har kontakt ofte, bruker gjerne alle tre kontaktformene.

Medlemmer som har hatt kontakt med fylkeskontoret, ble også bedt om å vurdere fylkeskontorets tilgjengelighet (figur 2.9). Tre av fire vurderer denne som svært god eller ganske god, og ingen av de spurte vurderer den som svært dårlig.

⁴ Medlemmer som har hatt kontakt med fylkeskontoret, fikk spørsmål om hvor lang reisevei de har fra sin arbeidsplass til fylkeskontoret (N = 208) med følgende alternativer (svar i parentes): Under 20 minutter (32 %); 20–30 minutter (23 %); 31–60 minutter (19 %); 1–2 timer (12 %); 2–3 timer (5 %); Over 3 timer (8 %). Variasjonene i kontaktform etter reisetid har ikke entydig retning og er i all hovedsak ikke statistisk signifikante.

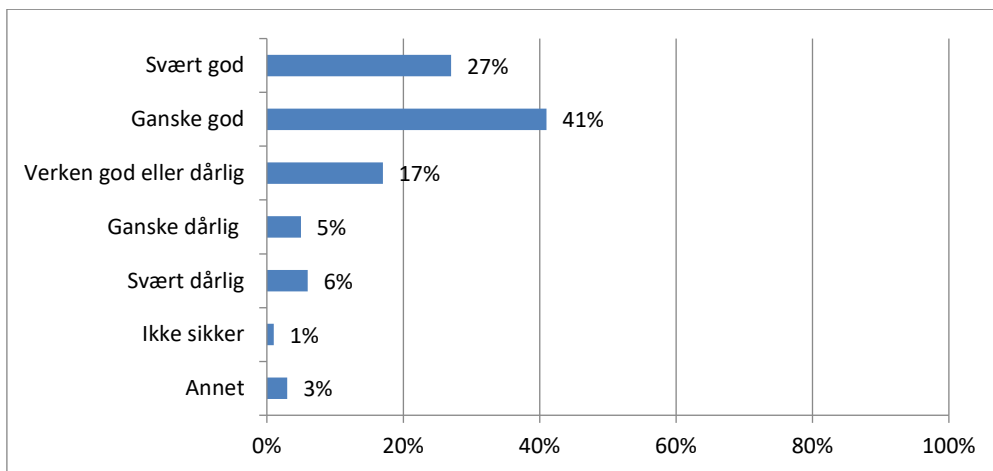
Figur 2.9 Medlemmer som har vært i kontakt med fylkeskontoret: «Hvordan vurderer du tilgjengeligheten til fylkeskontoret?» Prosent. N = 228.



Medlemmers vurdering av bistand fra NSF

Medlemmer som oppga å ha mottatt bistand fra NSF i en konkret sak (29 prosent), fikk et oppfølgingsspørsmål om hvordan de vurderte bistanden de fikk (figur 2.10).

Figur 2.10 Medlemmer som har mottatt bistand: «Hvordan vil du vurdere bistanden du fikk?» Prosent. N = 332.

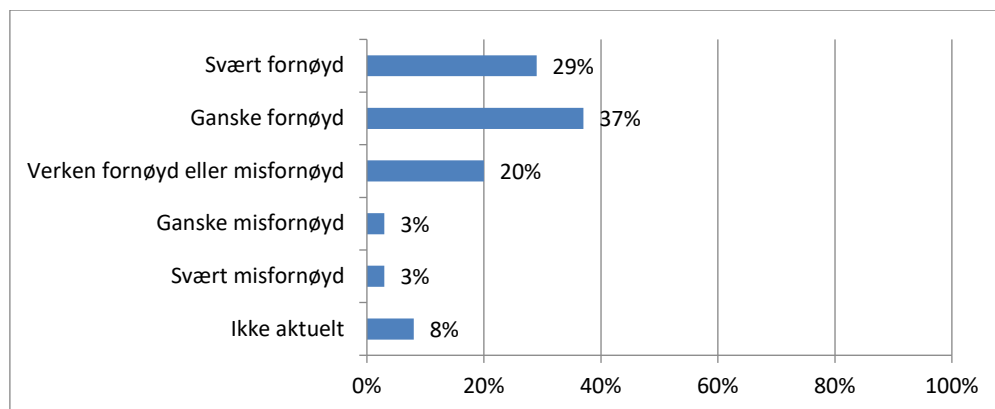


Nesten syv av ti vurderer bistanden de fikk, som svært eller ganske god. Én av ti vurderer den som svært eller ganske dårlig. Ser vi på hvem disse medlemmene fikk bistand fra, skiller fylkeskontoret seg positivt ut; her svarer 33 av de 79 (42 prosent) at de opplever bistanden som svært god. Andelen er altså noe høyere enn for hovedtiltidsvalgte (26 prosent) og plasstillitsvalgte (25 prosent). Forskjellen er statistisk signifikant. Vi finner ikke signifikante forskjeller i vurderingen av bistanden som er gitt etter hvilket tema saken omhandlet.

Medlemmer som oppga å ha vært i kontakt med fylkeskontoret, fikk egne oppfølgingsspørsmål om hvor fornøyde de var med oppfølgingen de fikk fra fylkeskontoret.

Dette spørsmålet gikk til medlemmer som oppga å ha fått bistand av fylkeskontoret i en konkret sak, og til medlemmer som kun oppga å ha hatt kontakt med fylkeskontoret i løpet av sin tid som medlem. Spørsmålet ble dermed stilt til flere respondenter enn de som ligger til grunn for vurderingen av fylkeskontoret framstilt i figur 2.10. Oppfølgingen fra fylkeskontoret vurderes i all hovedsak positiv; kun 6 prosent av medlemmene som har hatt kontakt, er misfornøyde (figur 2.11).

Figur 2.11 Medlemmer som har vært i kontakt med fylkeskontoret: «Hvor fornøyd er du med oppfølgingen du har fått av fylkeskontoret?» Prosent. N = 220.



Medlemmene som deltok i fokusgruppene, var også for det meste svært fornøyd med oppfølgingen de har fått, både fra fylkeskontorene og de ulike avdelingene på hovedkontoret, noe de følgende sitatene illustrerer:

Jeg har brukt NSF som juridisk bistand i forbindelse med en fødselspermisjon som ble vanskelig. Hjelpa jeg fikk fra NSF den gangen, gjør at jeg vil være livstidsmedlem. Jeg ringte til fylkeskontoret for å få hjelp, og ting kom på plass. Det er mange år siden, men jeg satte veldig pris på det. (medlem, fokusgruppe 3)

Hvis jeg har spørsmål om forsikringer eller lurer på noe, ringer jeg fagavdelingene ved hovedkontoret. De er velvillige og hjelpsomme. (medlem, fokusgruppe 2)

I forbindelse med godkjenning av min utenlandske mastergrad ringte jeg til NSF for å få hjelp. Det fikk jeg. (medlem, fokusgruppe 2)

I likhet med de tillitsvalgte (se kapittel 4) setter også medlemmene pris på ansikt-til-ansikt-kontakt med sine representanter i forbundet:

Det var i forbindelse med en julefrokost eller noe hvor hun fra fylkeskontoret kom. Det er noe med det å se folk. Det var viktig at hun kom. Vi ser et menneske, ikke bare et navn. Nå sitter HTV i [utdanningsinstitusjon i storby], og det er langt borte. Ledelsen ved [utdanningsinstitusjonen] har vært her mange ganger, men det har ikke hovedtillitsvalgt. (medlem, fokusgruppe 3)

Oppsummering og sammendrag

Kontakten medlemmer har med NSF's organisasjonsledd, er i all hovedsak med de tillitsvalgte. Dette er den kontaktformen som følger organisasjonsplanen der den plass-tillitsvalgte (eller hovedtillitsvalgte) er medlemmets kontaktperson. Det er 87 prosent som oppgir at de vet hvem som er deres nærmeste tillitsvalgte, mens 6 prosent oppgir ikke å ha noen tillitsvalgt på arbeidsplassen.

I denne undersøkelsen svarer 47 prosent av NSF's medlemmer at de ikke har vært i kontakt med en tillitsvalgt siste året. I en undersøkelse blant ansatte i staten, gjennomført for NTL vinteren 2018, svarte 46 prosent av NTLs medlemmer at de ikke hadde vært i kontakt med tillitsvalgte. For andre forbund er tallet 53 prosent. Det er dermed grunn til å tro at NSF ligger relativt høyt når det gjelder medlemmenes kontakt med sine tillitsvalgte.⁵

For medlemmene gir det en nærhet til organisasjonen å ha tilgang til plasstillitsvalgte. Medlemmene tar kontakt først og fremst om arbeidstid, lønn og faglige spørsmål, men rundt 10 prosent har i løpet av det siste året vært i kontakt med tillitsvalgt om en personalsak eller konflikt på arbeidsplassen. Får disse medlemmene særskilt oppfølging med hjelp fra fylkeskontoret? I telefonintervjuene med hovedtillitsvalgte fikk vi et inntrykk av at det kunne være fint for tillitsvalgte å ta medlemmer som sto i konflikter, ut av arbeidsplassen og arrangere møter ved fylkeskontoret. Det var flere eksempler på at dette hadde vært vellykket. I spørreundersøkelsen finner vi imidlertid ingen signifikant sammenheng mellom det å ha vært i kontakt med tillitsvalgt om en personalsak/konflikt på arbeidsplassen og det å kjenne til fylkeskontoret eller å ha vært i direkte kontakt med fylkeskontoret ved personlig oppmøte. Det er derfor ikke grunn til å tro at medlemmer som har eller står i fare for å komme inn i en konflikt på arbeidsplassen, har hyppigere kontakt med fylkeskontoret enn andre medlemmer.

Samlet sett er det 28 prosent av medlemmene som oppgir å ha kontakt med andre organisasjonsledd i NSF enn nærmeste tillitsvalgte. Det er i hovedsak andre tillitsvalgte som kontaktes, men noen kontakter også medlemservice, fylkeskontoret eller NSF sentralt. Forsøker vi å danne oss et bilde av hvilke medlemmer som tar slik kontakt, ser vi at det er en noe større andel blant medlemmer som tidligere har vært tillitsvalgte, som gjør dette. Kjennskap til andre tillitsvalgte og til organisasjonen som sådan ser ut til å ha betydning for det kontaktmønsteret og den kontaktyppigheten som dannes.

Dersom man tolker kontakthyppighet som uttrykk for at et problem kan bli løst, er det en fordel med flest mulig kontakter. En kontakt kan selvfølgelig også være uttrykk for at det har oppstått et problem, og således være noe negativt. Det er imidlertid liten grunn til å tro at tidligere tillitsvalgte har flere problemer enn andre medlemmer. Større grunn er det til å tro at disse medlemmene kjenner NSF's organisasjon og vet mer om hvordan de skal gå fram for å få løst et problem som er observert. Dette taler for at kunnskap om organisasjonen og alle organisasjonsleddene kan øke kontakthyppigheten og dermed muligheten til å løse problemer som måtte oppstå. Samlet sett kan vi si at for medlemmene er nærhet (kjennskap til nærmeste tillitsvalgte) viktig, men at også kjennskapet til andre organisasjonsledd er viktig. Hvis flere medlemmer kjenner til hvor i organisasjonen de kan henvende seg for å få råd/hjelp i ulik spørsmål, vil dette kunne øke kontakthyppigheten og gjøre organisasjonen mer effektiv.

⁵ Seip, Å. A. 2018 *NTLs omdømme 2018. Arbeidstakernes syn på fagforeninger og fagforeningsvirksomhet i statlige virksomheter*, Fafo-notat 2018:08.

Dette forutsetter selvfølgelig at det ikke oppstår køer eller andre hindringer for å få kontakt og løst et problem i mer spesialiserte organisasjonsledd. Tanken bak å ha et tillitsvalgtsapparat på arbeidsplassen er blant annet at problemer bør søkes løst på lavest mulig nivå, nær det enkelte medlem. Vi kan kalle dette en geografisk orientering. Dette gir også grunnlag for å mobilisere medlemmene selv til aktivitet på arbeidsplassen. Den generelle kunnskapen tillitsvalgte på arbeidsplassen må ha, er en forutsetning for å kunne bidra til denne mobiliseringen. Det kan likevel tenkes at medlemmer bør lære om organisasjonen, slik at de kan orientere seg mer tematisk og kan kontakte noen spesialiserte tjenester direkte. Dette vil i noen tilfeller være effektivt. Direkte kontakt med medlemsservice kan være et åpenbart eksempel.

- De aller fleste medlemmene – nær ni av ti – vet hvem deres tillitsvalgte er. Litt over halvparten oppgir å ha vært i kontakt med tillitsvalgte i løpet av det siste året. Også deltakerne i fokusgruppene hadde begrenset kontakt. Samtidig var det heller ikke så ofte fokusgruppedeltakerne hadde behov for kontakt. Flertallet av medlemmene foretrekker å ta kontakt med de tillitsvalgte direkte på arbeidsplassen eller sende e-post.
- Flertallet av medlemmene i spørreundersøkelsen har ikke deltatt på medlemsmøter det siste året. Én av fem oppgir å ha deltatt på medlemsmøter, mens 17 prosent har deltatt på fagkurs, fagdager eller andre arrangementer i regi av NSF.
- Medlemsmøtene oppleves for det meste som nyttige av de som deltar, mens medlemmer som ikke deltar oftere, er likegyldige eller usikre. Av de som har deltatt på møter, er syv av ti enten helt eller delvis enige i at møtene er nyttige.
- Et stort flertall opplever at det er enkelt å komme i kontakt med NSFs tillitsvalgte. Dette gjelder også den halvparten av medlemsmassen som *ikke* har tatt kontakt med tillitsvalgte i løpet av det siste året. En rimelig tolkning er at andelen som har tatt kontakt, i hovedsak speiler medlemmenes behov for kontakt.
- Når det gjelder tillitsvalgtes kompetanse, sier flertallet av medlemmene seg helt eller delvis enige i at deres tillitsvalgte har tilstrekkelig kompetanse.
- Tillitsvalgtes synlighet oppfattes for det meste som bra: Over seks av ti sier seg helt eller delvis enige i at tillitsvalgte ved deres arbeidsplass er synlige. Her er det likevel en høyere andel som er helt eller delvis uenige. Flere av deltakerne i fokusgruppene ønsker seg synligere tillitsvalgte, noe som kan tolkes som et savn av engasjement og fellesskapsfølelse.
- Nær én av tre medlemmer har tatt kontakt med andre i NSF enn sine nærmeste i løpet av det siste året, da først og fremst hovedtillitsvalgte. Erfaringene fra fokusgruppene tilsier at medlemmene opplever terskelen for å ta kontakt med andre instanser i NSF å være relativt lav.
- Tilgjengeligheten til både tillitsvalgte og andre instanser i forbundet oppleves også som jevnt over god. Én av tre har mottatt hjelp eller bistand i en konkret sak som krevde oppfølging fra tillitsvalgte eller andre i forbundet.

- Fordi medlemmene først og fremst forholder seg til sin nærmeste tillitsvalgte, er det kun 6 prosent av dem som oppgir å ha tatt kontakt med fylkeskontoret det siste året. 23 prosent har en eller annen gang i løpet av medlemskapet vært i kontakt med fylkeskontoret. Nesten syv av ti vurderer bistanden de fikk, som svært eller ganske god. Også fokusgruppedeltakerne som hadde fått hjelp fra forbundet med konkrete saker, var fornøyde med oppfølgingen.
- Telefon er den hyppigst brukte kontaktformen med fylkeskontoret, etterfulgt av e-post. Personlig oppmøte er mer sjelden. Kontaktform ser ut til å ha lite sammenheng med avstander: Det er ingen signifikant variasjon i hvilken kontaktform som brukes, når vi kontrollerer for hvor lang reisetid medlemmene har fra sin arbeidsplass til fylkeskontoret.

3. Behov og meninger hos NSF's medlemmer

NSF ivaretar en rekke ulike behov for medlemmene på ulike tjenesteområder, herunder tariffpolitikk og forhandlinger, medlemstjeneste og servicetjenester, faggrupper, kurs og konferanser, helsepolitisk arbeid m.m. I dette kapitlet presenteres en sammenfatning av synspunktene til medlemmene som deltok i fokusgruppesamtalene og svar fra medlemsundersøkelsen angående behov for NSF's tjenester samt medlemmenes vurderinger av jobben som utføres av både lokalt tillitsvalgte og forbundet sentralt, på ulike områder.

Hva er Norsk Sykepleierforbund for deg?

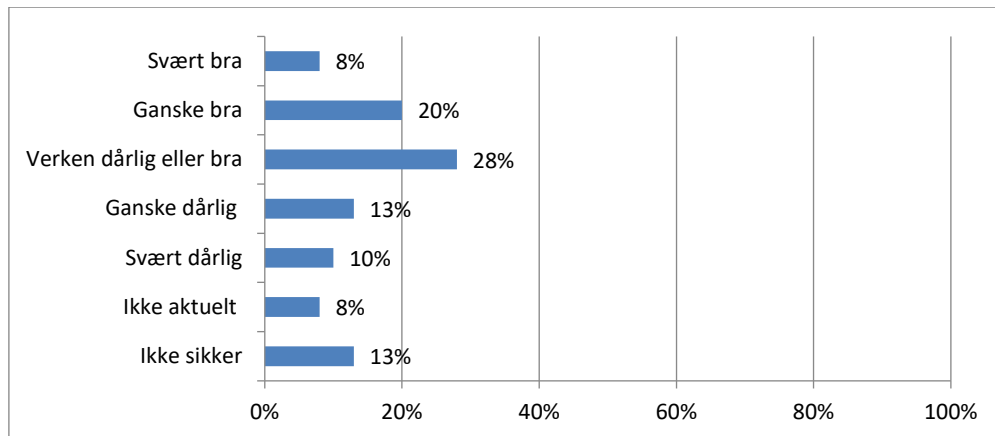
Noen hovedinntrykk fra fokusgruppene:

- fremmer mine interesser som sykepleier
- viktig for utviklingen av faget, viktig for pasientene
- hjelp til lønnskrav
- trygt å vite at NSF kan kontaktes ved behov
- billige forsikringer – hjelper meg med økonomisk med innbo- og reiseforsikring
- faglig tilhørighet, gir kontinuitet uavhengig av arbeidssted
- juridisk trygghet
- en påvirkningsmulighet for å skape gode rammer for å utøve yrket – noe som er stadig viktigere
- faglig oppdatering via Sykepleien
- førstevalg av organisasjon – stort sett bra, men kan forbedres

Lønnsutvikling og lønnsforhandlinger

Å forhandle lønn og sikre medlemmene god lønnsutvikling er blant de mest grunnleggende og høyest prioriterte oppgavene i fagbevegelsen. Samtidig vil det sjelden være mulig å tilfredsstille alle medlemsgruppers ønsker og forventninger på dette området. Ser vi på medlemmenes vurderinger av jobben de lokale tillitsvalgte gjør, er lønn og lønnsforhandlinger det temaet der vi finner færrest fornøyde medlemmer og mest delte meninger (figur 3.2). Dette kan tenkes å reflektere medlemmenes mening om eget lønnsnivå. Mange er usikre eller svarer verken dårlig eller bra på spørsmålet om hvordan de vurderer jobben de lokale tillitsvalgte gjør med å forhandle lønnen deres. Selv om det er flere som vurderer jobben de lokale tillitsvalgte gjør som bra enn som dårlig, er det en ikke ubetydelig andel som er misfornøyd med jobben som gjøres på dette området.

Figur 3.1 Medlemmer: «Hvordan vurderer du jobben de lokale tillitsvalgte i NSF gjør på arbeidsplassen din, på følgende område: Forhandler lønnen din». Prosent. N = 1096.



Flere av fokusgruppedeltakerne er først og fremst opptatt av at lønnsnivået for sykepleiere er for lavt, og de peker på at dette bidrar til at mange sykepleiere forlater yrket. De følgende sitatene illustrerer fokusgruppedeltakernes betraktninger omkring lønnspolitikk og behov for bistand under lønnsforhandlinger:

Tillitsvalgt var veldig til stede i oppgjøret nå. Vi fikk for første gang vite hva potten var. Det var en liten pott, men det ble mer realistiske søknader. Det ble enighet i gruppa om hva som skulle vektlegges. Det var kjempebra, og de tillitsvalgte holdt tak i det. (medlem, fokusgruppe 1)

Våre tillitsvalgte har presentert kriteriene på møter. Det kan likevel være vanskelig å finne ut hvordan man kan argumentere for [økt lønn]. (medlem, fokusgruppe 3)

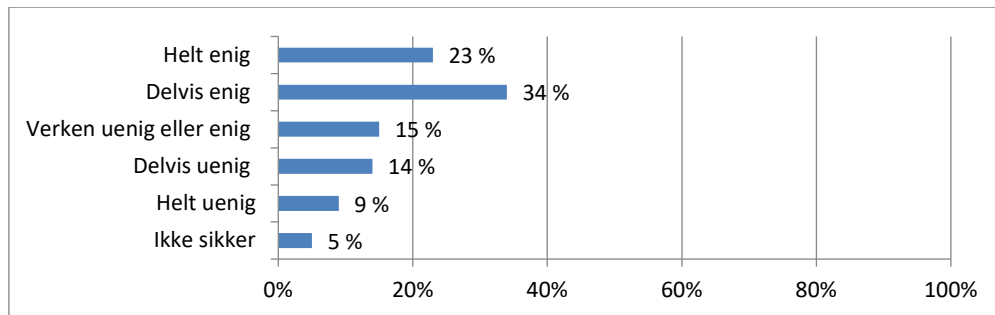
Jeg har savnet en dialog med tillitsvalgte i lønnsprosessen, om hva som gjelder i kommunen, og hva det er lurt å be om. (medlem, fokusgruppe 3)

Det er kun de sentrale forhandlingene det er hold i. De lokale er peanuts og trynetillegg. Det er for dårlig for sykepleiere med mastergrad. Jeg elsker jobben min, men mange finner seg en annen jobb på grunn av lønnsnivået. (medlem, fokusgruppe 2)

Vårt inntrykk fra fokusgruppene er at medlemmene er mer opptatt av NSF's lønnspolitikk generelt enn bistand i forbindelse med lønnsforhandlinger – enten fordi de opplever å ha liten påvirkning på de lokale forhandlingene, eller fordi summene det forhandles om lokalt, er for små til å gi vesentlig utslag på lønnsutviklingen. Vi ser også forskjeller knyttet til hvor aktivt tillitsvalgtapparatet er. De som jobber på arbeidsplasser med aktive tillitsvalgte, forteller at de får innsyn i den lokale lønnsporten, og at de får mer hjelp til å formulere lønnskrav.

Medlemmenes inntrykk av forbundets lønnspolitikk på nasjonalt nivå ser ut til å være noe mer positivt enn vurderingene av de lokale tillitsvalgtes innsats i lønnsforhandlingene. 57 prosent av medlemmene sier seg helt eller delvis enige i påstanden om at NSF på nasjonalt nivå fører en tydelig lønnspolitikk (figur 3.2).

Figur 3.2 Medlemmer: «Hvor enig eller uenig er du i følgende beskrivelse av den jobben NSF gjør på nasjonalt nivå: Fører en tydelig lønnspolitikk». Prosent. N = 1056.



Arbeidstidsspørsmål

Arbeidstid er et viktig tema for medlemmene og knyttes ofte til en bekymring for at krevende turnusordninger, i kombinasjon med deltidsproblematikk og lav lønn, skyver sykepleiere over i andre yrker.

Arbeidsmiljøloven setter klare grenser for hvordan arbeidstiden kan organiseres, og sykepleiernes arbeidstid er også regulert i tariffavtaler og turnusavtaler. Loven setter de ytre grensene for hva avtaler om arbeidstid kan inneholde, men det er likevel rom for å fravike reglene gjennom avtale. Slike avtaler om å fravike lovbestemmelsene kan arbeidsgiver inngå med arbeidstaker (mindre fravik) eller med tillitsvalgte på arbeidsplassen. Avtaler om større fravik må inngås med forbundet sentralt, for eksempel i forbindelse med etablering av langvakter utover 12,5 time.

Selv om arbeidstid er et komplisert tema, er deltakerne i fokusgruppene for det meste fornøyde med forbundets politikk på dette området, særlig med tanke på deltidsproblematikk. Samtidig er meningene delte når det gjelder NSF's arbeid lokalt. Noen forteller at tillitsvalgte er raskt på pletten i arbeidstidsspørsmål. Andre mener at tillitsvalgte har godtatt for mange lokale unntaksavtaler fra lovverkets arbeidstidsbestemmelser, og at de tillitsvalgte må være mer bevisste på makten som ligger i godkjenning av turnuser. De følgende sitatene illustrerer spekteret i fokusgruppedeltakernes oppfatninger:

NSF jobber veldig bra med deltidsproblematikk. (medlem, fokusgruppe 3)

Det har vært mye avvik [knyttet til overtid] på legevakten. [For to år siden] var vi mange som hadde jobbet altfor mye. Da var NSF på ballen. (medlem, fokusgruppe 2)

Nå er det ønsket om at vi jobber annenhver helg. Tillitsvalgte må være politisk og forsvare arbeidsmiljøloven. Men mange plasser har NSF godkjent spesialavtaler, med unntak fra bestemmelsene i arbeidsmiljøloven. (medlem, fokusgruppe 2)

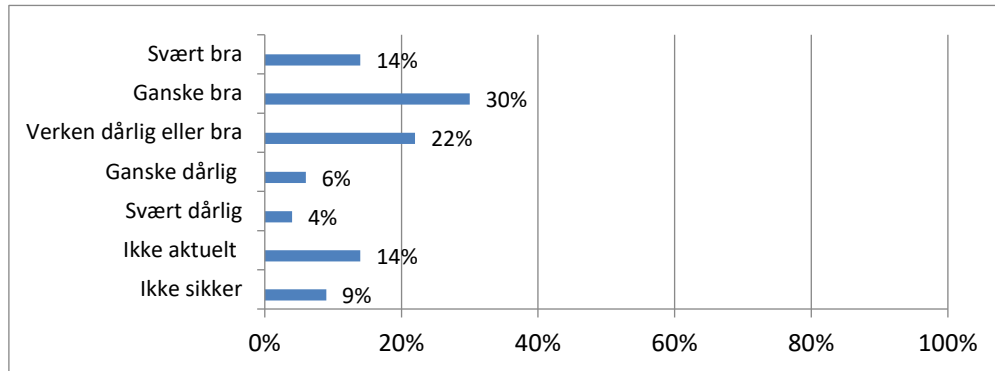
Turnusplanlegging er ett av de [feltene] hvor tillitsvalgte faktisk har litt makt. De kan la være å godkjenne turnuser. Man bør være den makten bevisst, slik at man får gode arbeidstidsordninger. (medlem, fokusgruppe 1)

NSF overkjørte en lokal avtale om [langvakter] hvor ansattgruppen hadde blitt enige med arbeidsgiver på Vestlandet. Jeg synes det burde være mulig å komme

fram til lokale arbeidstidsavtaler, dersom de ansatte ønsker det. (medlem, fokusgruppe 1)

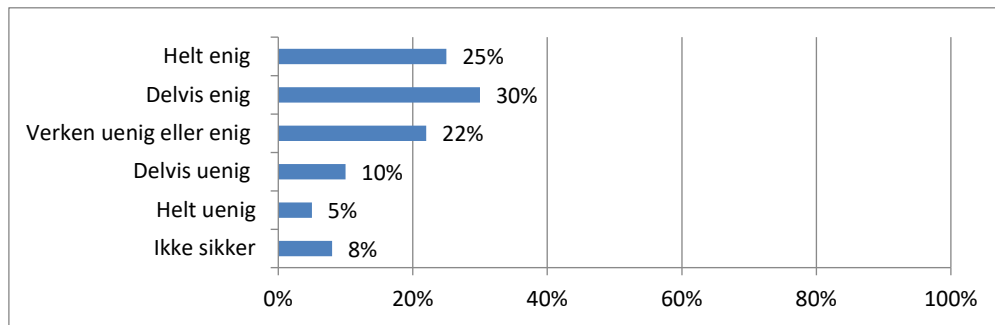
I spørreundersøkelsen finner vi også til en viss grad igjen delte meninger om det lokale arbeidet, men hovedinntrykket at medlemmene er fornøyde med innsatsen de tillitsvalgte gjør på dette området. Kun én av ti medlemmer mener at deres lokale tillitsvalgte gjør en ganske dårlig eller svært dårlig jobb når det gjelder turnus og arbeidstid (figur 3.3).

Figur 3.3 Medlemmer: «Hvordan vurderer du jobben de lokale tillitsvalgte i NSF gjør på arbeidsplassen din, på følgende område: Turnus og arbeidstid». Prosent. N = 1096.



Et flertall av medlemmene sier seg også enige i påstanden om at NSF på nasjonalt nivå fører en tydelig politikk om arbeidstid (figur 3.4).

Figur 3.4 Medlemmer: «Hvor enig eller uenig er du i følgende beskrivelse av den jobben NSF gjør på nasjonalt nivå: Fører en tydelig politikk om arbeidstid». Prosent. N = 1056.

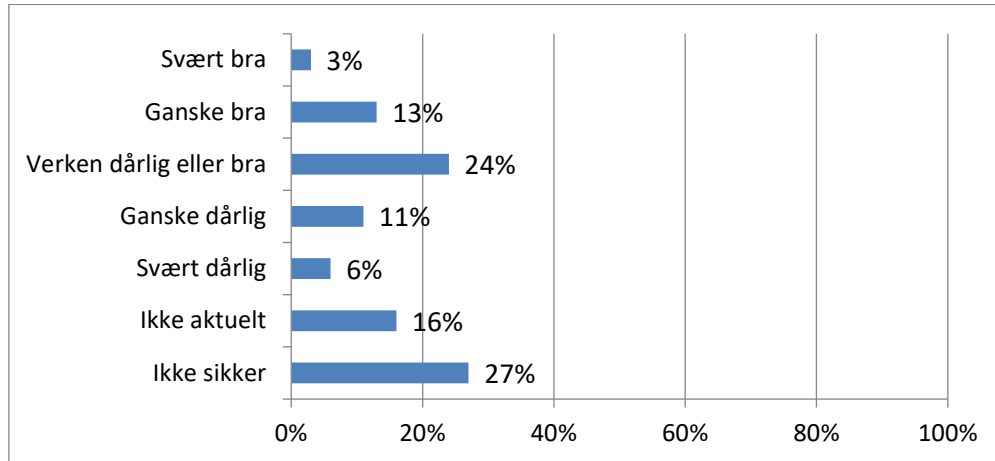


Faggrupper og kurs- og konferansetilbud

NSF har en rekke faggrupper for de ulike spesialiseringene innen sykepleierfaget, ment som arenaer/fora for fagutvikling for medlemmene. Medlemmer i faggruppene får tilgang på fagstoff, kurs, konferanser og muligheter for å søke ulike stipender. Forbundet arrangerer også en mengde fagkurs og konferanser. NSF-medlemmer får rabatt på disse, og de kan søke om økonomisk støtte til å dra på kurs og konferanser på inntil 6000 kr per år. Spørsmålet er hvorvidt medlemmene kjenner til disse mulighetene, hvorvidt de benytter seg av dem, og hva de synes om kvaliteten på tilbudene.

Spørreundersøkelsen viser at 23 prosent av de spurte medlemmene har søkt NSF om støtte til kurs eller videreutdanning. Medlemmene fikk også spørsmål om hvordan de opplever at NSF ivaretar deres behov for kurs, videreutdanning m.m. i dag. Vurderingene av dette er delte, og svært mange er usikre eller svarer «verken dårlig eller bra» (figur 3.5).

Figur 3.5 Medlemmer: «Hvordan opplever du at NSF ivaretar dine behov for kurs, videreutdanning m.m. i dag?» Prosent. N = 1051.



En mulig forklaring på dette er at det i hovedsak er arbeidsgivers ansvar å ivareta arbeidstakernes behov for kurs og videreutdanning. Dersom vi likevel leser spørsmålet som en vurdering av NSF's kursstilbud og stipendordninger, er en nærliggende tolkning at mange ikke har tilstrekkelig kjennskap til tilbudet. Denne tolkningen styrkes av at medlemmer som har søkt om støtte, er langt mer positive; her svarer fire av ti «svært bra» eller «ganske bra». Tilsvarende andel blant de som ikke har søkt NSF om støtte, er kun 8 prosent.

Vårt inntrykk er at fokusgruppedeltakerne vurderer NSF's faggrupper og kurs- og konferansetilbud som bra:

De har jo gode kurs og tilbud. Jeg har et kurs i dokumentasjon, som var billig for medlemmene. Det faglige engasjementet som NSF har, er veldig bra. Det handler i stor grad om faget. (medlem, fokusgruppe 3)

Et fåtall av deltakerne i fokusgruppene har søkt ulike stipender og fått støtte til utdanning, kurs og konferanser. Disse har positive erfaringer med dette. Et medlem i en forskerstilling i universitets- og høyskolesektoren forteller:

Jeg søkte penger om å dra på [forsker]konferanse fra NSF. [Saksbehandlingen] gikk veldig fort, og jeg fikk dekket alle utgifter til [en utenlandsreise]. Jeg har også fått støtte til utdanning i utlandet av NSF. Det er veldig lett å søke penger fra NSF. Kanskje vi som sykepleiere må oppfordres mer til å gjøre det. Det er et kjempeviktig tiltak som er viktig å løfte fram. (medlem, fokusgruppe 3)

Enkelte av deltakerne i fokusgruppene er aktive i en faggruppe, noen har vært med å starte opp grupper og/eller sitter i styret. For eksempel forteller en operasjonssykepleier at faggruppen har vært en viktig ressurs og støtte når arbeidsgiver har argumentert for at hjelpepleiere bør overta flere av operasjonssykepleiernes oppgaver:

Jeg har vært gjennom noen prosesser der andre grupper overtar oppgaver organisasjonssykepleierne har. Jeg har stått som lokalgruppeleder og hatt et stort press. Da hadde jeg stor nytte av den sentrale faggruppen og NSF. Det er viktig å synliggjøre vår identitet. [At andre grupper tar over sykepleiernes oppgaver] må NSF være tydelig på at det kan vi ikke akseptere. (medlem, fokusgruppe 1)

Samtidig sier de som er aktive, at faggruppene er «avhengig av ildsjeler som gjør det på fritida». I en av fokusgruppesamtalene ble det etterlyst at fylkeskontorene kunne tatt en mer aktiv rolle i oppstart av lokale faggrupper.

Andre av deltakerne i fokusgruppene er ikke medlem i faggrupper og forteller at de har mottatt lite informasjon om dette, så vel som om NSF's øvrige kurs- og konferansetilbud.

Jeg har aldri mottatt tilbud fra NSF om kurs. Jeg har jobbet som sykepleier i seks år. (medlem, fokusgruppe 2)

Det er for lite informasjon om faggrupper. (medlem, fokusgruppe 2)

Et medlem etterlyser bedre informasjon fra de tillitsvalgte om NSF's utdanningstilbud. Særlig sykepleiere i kommunehelsetjenesten forteller at det er vanskelig å få fri fra arbeidsgiver til å delta på videreutdanning, kurs og konferanser:

Jeg vet at jeg kan søke NSF om støtte til kurs. Arbeidsgiveren min er jo positiv til kunnskap, men det er stramt, og hun har ikke så mye økonomisk handlingsrom. (medlem, fokusgruppe 3)

Med andre ord er det ikke kun informasjon og kunnskap om kurstilbudet og faggruppene det skorter på hos mange av fokusgruppedeltakerne, men de praktiske mulighetene til å delta.

Forbundets informasjon til medlemmene

I fokusgruppene diskuterte vi forbundets kommunikasjon med medlemmene og medlemmenes erfaringer og ønsker i den forbindelse. Det generelle inntrykket er at fokusgruppedeltakerne er fornøyde med forbundets kommunikasjonskanaler. Særlig *Sykepleien* står høyt i kurs. Bladet beskrives som et positivt bidrag til faglig oppdatering og utvikling:

Jeg tar godt vare på bladene fra NSF. Det var til god hjelp under masteren. Mange på jobb var interessert i artikler om nattarbeid og helse. (fokusgruppe 2)

Også det vitenskapelige tidsskriftet *Sykepleien Forskning* får positivt skussmål, særlig blant medlemmer i universitets- og høyskolesektoren. Videre opplever medlemmene nettsidene som informative og lette å finne fram på. Flere av fokusgruppedeltakerne følger NSF enten på Facebook eller Instagram og setter pris på dette:

Det er lett å finne fram på nettsidene. Det handler mer om hva jeg selv oppsøker og er opptatt av. Følger også NSF på Instagram, da får man raskt innblikk i hva forbundsleder og organisasjonen gjør, det er akkurat passe. Jeg prøver å lese *Sykepleien*, det har alltid vært spennende. Bladet gir et godt inntrykk av hva som foregår. (fokus 3)

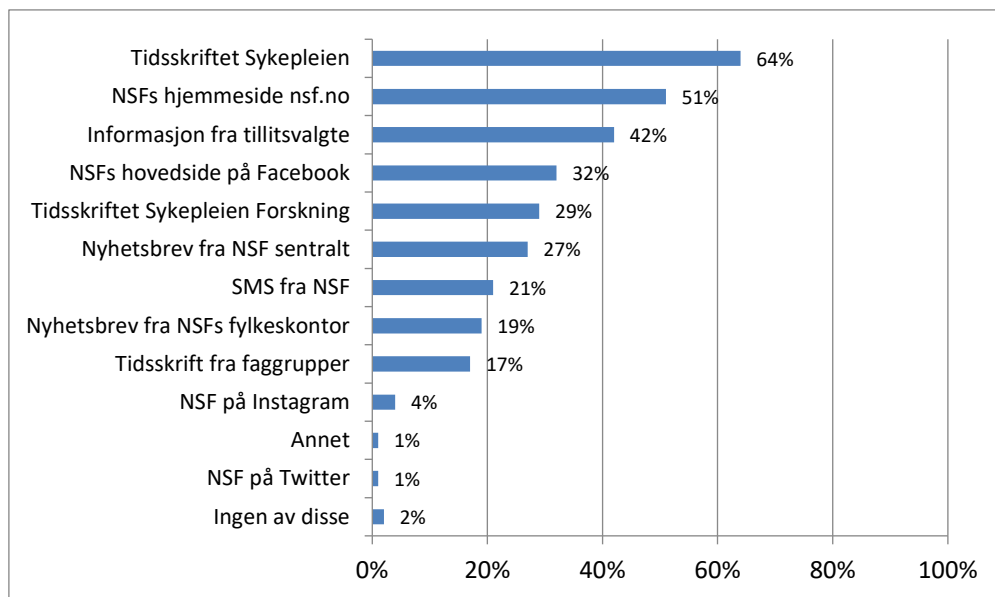
[*Sykepleien* er] et godt organ, de har også blitt gode på å få ut artiklene på sosiale medier. (medlem, fokusgruppe 1)

Samtidig er det et par medlemmer som peker på at de ikke trenger informasjon fra forbundet i alle kanaler. Deltakeren som er sitert nedenfor, forteller at hun klarer seg fint med en e-post eller SMS i ny og ne. Trenger man informasjon, kan den lett oppsøkes på NSF's nettsider.

Men hvordan når man folk i vår tid, for man blir oversvømt i en travel hverdag. Det hender jeg får en SMS en gang. Jeg vet ikke om jeg trenger så mye [informasjon tilsendt] fra NSF, heller. Det er greit med *Sykepleien* for meg. Resten leter jeg meg fram til på nettet. (fokusgruppe 3)

I spørreundersøkelsen ble medlemmene bedt om å ta stilling til hvilke kanaler som er viktigst for informasjon fra NSF, med mulighet til å velge opptil tre alternativer (figur 3.6). Svarene bekrefter inntrykket av at *Sykepleien* er den viktigste kanalen for informasjon fra NSF til medlemmene, og at mange benytter hjemmesidene. Informasjon fra tillitsvalgte er en sentral kanal for fire av ti. Facebook, SMS og nyhetsbrev benyttes også av en vesentlig andel av medlemmene. Instagram og Twitter er kommunikasjonskanaler som ikke er viktige for så mange. Dette kan tyde på at disse kanalene har et begrenset nedslagsfelt, men en delforklaring kan være at de fungerer som et supplement til øvrige informasjonskilder.

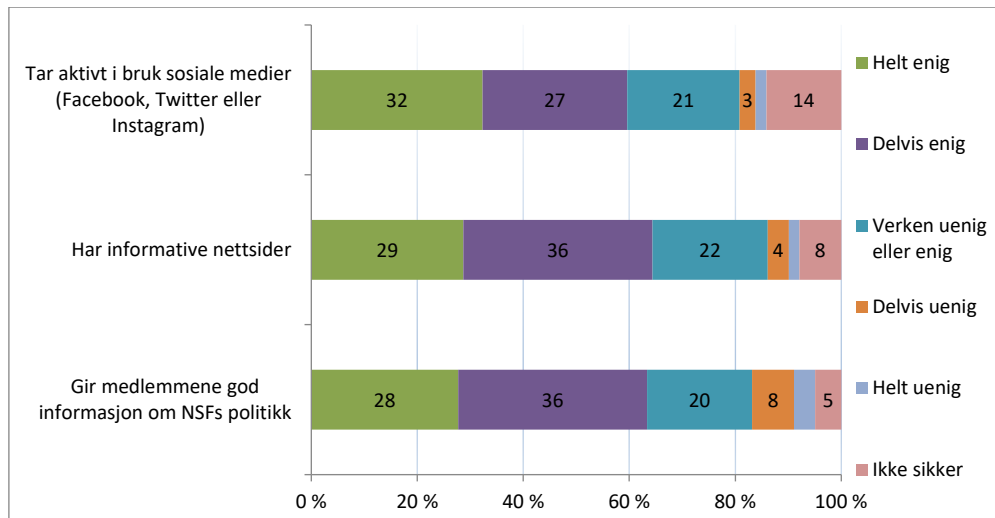
Figur 3.6 Medlemmer: «Hvilke kanaler for informasjon fra NSF er viktigst for deg?» Opptil tre valg mulig. Prosent. N = 1051.



I sum er inntrykket at medlemmene benytter seg av og er fornøyde med NSF's informasjonskanaler.

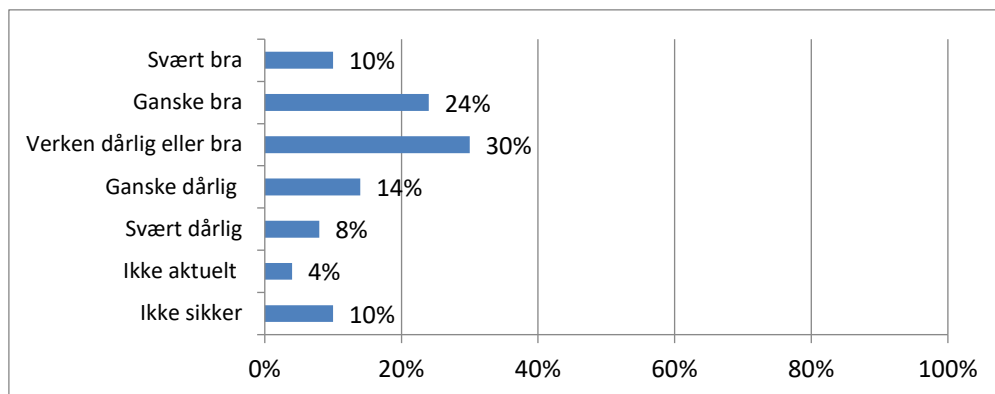
En overordnet vurdering av informasjonskanalene gis også i spørreundersøkelsen i form av et påstandsbatteri som medlemmene ble bedt om å ta stilling til (figur 3.7). Her ser vi at et klart flertall er helt eller delvis enige i påstandene om at NSF på nasjonalt nivå gir medlemmene god informasjon om NSF's politikk, at NSF har informative nettsider, og at forbundet aktivt tar i bruk sosiale medier.

Figur 3.7 Medlemmer: «Hvor enig eller uenig er du i de følgende beskrivelsene av den jobben NSF gjør på nasjonalt nivå?» Prosent. N = 1056.



Mye av informasjonsflyten går fra NSF sentralt til medlemmene gjennom hjemmesider, nyhetsbrev og tidsskriftet *Sykepleien*, men lokale tillitsvalgte har også en sentral rolle. 42 prosent oppgir at informasjon fra tillitsvalgte er blant de viktigste informasjonskanalene. Medlemmenes vurdering av de tillitsvalgtes innsats på dette området er i hovedsak positiv eller nøytral (figur 3.8).

Figur 3.8 Medlemmer: «Hvordan vurderer du jobben de lokale tillitsvalgte i NSF gjør på arbeidsplassen din, på følgende område: Informerer medlemmene om organisasjonens politikk». Prosent. N = 1096.



Samfunnspolitikken er viktig for NSF's medlemmer

I spørreundersøkelsen sier halvparten av medlemmene seg helt enige (19 prosent) eller delvis enige (34 prosent) i at NSF tar et helhetlig samfunnsansvar. Kun én av ti er helt eller delvis uenige i dette. Fokusgruppeintervjuene tilsier også at dette er viktig for medlemmene. Noe som raskt ble tydelig i denne undersøkelsen, var medlemmenes engasjement for sykepleieryrkets rammevilkår, uavhengig av hvor synlige NSF

var på deres arbeidsplass. Samtlige deltakere i fokusgruppene var bekymret for svekket pasientvelferd og -sikkerhet som følge av økte krav om effektivisering og økonomiske innstramninger og snakket mye om dette. Mange av deltakerne fortalte om en arbeidshverdag preget av for lav bemanning, tidsmangel og dårlig samvittighet. De følgende to sitatene oppsummerer fokusgruppedeltakernes bekymringer:

Vi har ofret mye på effektivitetens alter. Pasientene lider, men sykepleien lider også under at økonomien har større og større fokus. Vi får ikke bidratt til pasientenes behov. Vi har for lite bemanning i forhold til det aktivitetsnivået vi har. Der burde NSF være mer aktive og se på bemanningsplaner i forhold til aktivitet og ressursbehov. Det tror jeg gjelder uansett arbeidssted. Alt skal gå fortere, pasientene skal raskere gjennom. Der trenger vi mer støtte fra NSF enn vi får per i dag, i hverdagen. (medlem, fokusgruppe 1)

Det er viktig at NSF er på banen i forhold til det presset som sykepleiere opplever. Det er jo derfor hver femte sykepleier finner seg et annet yrke. Jeg kjenner jo flotte sykepleiere som ikke orker mer. På [navn på sykehus] har de nesten tømt avdelingene for erfarne sykepleiere. De orker ikke å jobbe på samlebånd lenger. Det samme skjer i mange avdelinger. Det går ut over kompetansen. Folk ønsker en jobb og ei lønn de kan leve med. Generasjonen som kommer nå, vil ikke akseptere dette. (medlem, fokusgruppe 2)

Deltakerne i fokusgruppene var også opptatt av sykepleiernes yrkesidentitet – hva det vil si å være sykepleier, og hvordan NSF formidler yrket i den offentlige debatten. Her mente flere deltakere at forbundet ikke når fram godt nok med å kommunisere sykepleiernes kompetanse. Samtidig ble det diskutert hvorvidt det ikke bare er forbundet, men også om sykepleierne selv er for beskjedne med å flagge sin egen profesjon i offentligheten:

I mange saker er NSF inne og debatterer. Men vi klarer ikke helt å si hva sykepleiere er, og hvilken kompetanse vi sitter på. Vi klarer ikke å selge oss selv. (fokus 1)

Synligheten til NSF synes jeg mangler i offentligheten. Det er mange saker å ta tak i når det gjelder pasientbehandling. Pasientene har tapt i rasjonaliseringsprosessene. Politikken blir også litt borte fordi de tillitsvalgte står svakere. NSF er mindre synlige i den offentlige debatten nå enn før. Folk flest vet ikke hvor viktig sykepleiere er for behandling av pasientene. (fokus 1)

Styrkene ved NSF's samfunnspolitiske arbeid ble imidlertid også trukket fram i fokusgruppen, for eksempel arbeidet for heltidsstillinger og med rekruttering av flere menn til yrket.

NSF jobber bra med deltidsproblematikk. Og også menn og sykepleie. NSF kunne kjempa enda mer for det, hva som kan gjøre yrket mer interessant for menn. Ikke bare fordi [at vi] da kan få mer lønn. Det er en berikelse å få begge kjønn inn, det er det jo for pasientene også. (medlem, fokusgruppe 3)

Vi tolker fokusgruppedeltakernes kritikk dit hen at de ikke nødvendigvis er misfornøyde med NSF's samfunnspolitiske arbeid i seg selv. Deltakerne er for det meste enige i forbundets kampsaker, men forteller samtidig om en forverring i egen arbeidshverdag. De ønsker seg derfor et forbund med enda større slagkraft og synlighet i offentligheten og som makter å gjøre noe med de nevnte utfordringene i helse- og omsorgssektoren.

Vårt samlede inntrykk er at NSF's samfunnspolitiske arbeid er svært viktig for deltakerne i fokusgruppene, uavhengig av hvor mye kontakt de har med sine tillitsvalgte. De ønsker seg et enda synligere og slagkraftig forbund som kjemper for å bedre sykepleieryrkets rammebetingelser og arbeidsvilkår.

Oppsummering og sammendrag

Samtalene i fokusgruppene viser at medlemmene har et bredt spekter av behov for støtte fra sin arbeidstakerorganisasjon, og at de knytter NSF til helt sentrale verdier som trygghet og faglig tilhørighet, samtidig som de er opptatt av billige og gode tilleggstjenester (forsikringer). Skal NSF møte disse behovene, må organisasjonen rettes inn mot å sikre trygghet, faglig utvikling og identitet og, i ytterste konsekvens, gode rammer for å utøve yrket. Det er ikke en enkel oppgave.

Når medlemmene henvender seg til tillitsvalgte, er det som oftest lønn og arbeidstid saken gjelder. Av spørreundersøkelsen går det fram at medlemmer er usikre på hvor godt de tillitsvalgte håndterer lokale lønsspørsmål. De tillitsvalgte får bedre skussmål for arbeidet med turnus og arbeidstid. Vårt inntrykk fra fokusgruppesamtalene er at spørsmål om lokale lønnsforhandlinger og lokale tillegg er vanskelig. Medlemmene er mer opptatt av lønnsutvikling generelt enn av egen individuell lønnsutvikling. Individuell lønnsfastsetting stiller de fleste arbeidstakerorganisasjoner overfor et dilemma: De kan velge å kjempe mot slik lønnsfastsetting, de kan velge å støtte medlemmer i individuelle lønnsfastsettingsprosesser, for eksempel lønnsamtaler, eller de kan overlate lønnsfastsettingen til medlemmene selv og konsentrere seg om andre sider ved tariffavtalen. I offentlig sektor i Norge har det vært tradisjon for et stort innslag av kollektiv lønnsdannning, og de fleste arbeidstakerorganisasjoner har engasjert seg både sentralt og lokalt i lønsspørsmål. Dersom den lokale lønnsfastsettingen øker i betydning i tariffområder eller i virksomheter der, vil organisasjonene måtte ta standpunkt til strategi og hvor mye ressurser som skal brukes lokalt for å håndtere lønsspørsmål. Denne undersøkelsen gir ikke grunnlag for å si at det brukes for lite ressurser i dag, men medlemmene har ingen klar oppfatning av at tillitsvalgte gjør en god jobb når det gjelder å forhandle lønn lokalt.

Et inntrykk som gjorde seg gjeldende i samtalene i fokusgruppene, var den vekten medlemmene legger på faggruppe og fagutvikling og på NSF's samfunnspolitikk. Dette er viktig på flere måter. For det første viser det at fagidentitet betyr mye for medlemmene. Hva som skjer i sykepleierfaget, og hvordan faget utvikles på ulike felt, er av betydning for medlemmene og dermed utviklingen av profesjonen. Dette stiller NSF overfor en dobbelt oppgave som arbeidstakerorganisasjon. Ved siden av de tradisjonelle oppgavene til en fagorganisasjon skal forbundet ivareta profesjonsinteresser. Dette siste krever at organisasjonen tar i bruk et bredere spekter av virkemidler, og det henger sterkt sammen med samfunnspolitikk mer generelt. NSF må derfor finne en balanse mellom å vedlikeholde og drifte organisasjonen ut fra tradisjonelle fagforeningsprinsipper (forhandlinger, opplæring av tillitsvalgte, rådgivning i avtalespørsmål, konflikthåndtering) og mer profesjonsorienterte prinsipper (utdanning, prinsipper for yrkesutøvelse, etikk, forsvarlighet). Det kan være langt vanskeligere å finne gode og effektive virkemidler i profesjonspolitikken som gjerne får virkning i et lengre perspektiv en tariffavtalenes løpetid. Vår undersøkelse viser imidlertid at medlemmene har et behov for at profesjonspolitikken ivaretas, og at samfunnspolitikken styrkes. Her er trolig faggruppene og faglige nettverk blant medlemmer sammen med kompetansebygging i utdanningsinstitusjoner vel så viktig som organisa-

sjonsledd som skal fungere som «politikere». Det er selvfølgelig viktig å forsøke å påvirke løpende politiske prosesser, men erfaringer fra andre profesjoner tilsier at det er vel så viktig å bygge sterk faglig identitet over tid og søke innflytelse gjennom å bidra med kompetanse (for eksempel gjennom å få flere ansatt som ledere) i virksomheter og forvaltning. Dersom ikke fagutviklingen er sterk, eller ikke er godt nok forankret i medlemsmassen, vil det lettere kunne oppstå spenninger internt for eksempel mellom medlemmer i lederstillinger og medlemmer i vanlig yrkesutøvelse. At medlemmene gir så sterkt uttrykk for at tidsskriftene *Sykepleien* og *Sykepleien Forskning* er så viktige informasjonskanaler for dem, viser at NSF har ressurser som kan aktiveres, som andre arbeidstakerorganisasjoner ikke har.

- Lønn og lønnsforhandlinger er det temaet hvor medlemmenes meninger er mest delte. Selv om flertallet vurderer tillitsvalgtes innsats som bra, er det likevel en betydelig andel som er misfornøyd med jobben som gjøres på dette området.
- Inntrykket fra fokusgruppene er at medlemmene er engasjert i NSF's lønnspolitikk generelt, og at de opplever å ha liten påvirkning på fordelingen av lokale lønns-potter. I spørreundersøkelsen var medlemmene noe mer fornøyd med forbundets lønnspolitikk på nasjonalt nivå enn tillitsvalgtes innsats i lønnsforhandlingene.
- Arbeidstid er et viktig tema for medlemmene. Selv om arbeidstid er et komplisert område, er medlemmene i hovedsak fornøyd med forbundets og de tillitsvalgtes innsats.
- 23 prosent av medlemmene har søkt NSF om støtte til kurs eller videreutdanning. Det kan se ut til at mange medlemmer ikke har tilstrekkelig kjennskap til forbundets støtteordninger for kurs- og videreutdanning. Denne tolkningen underbygges av at mange av medlemmene som har søkt og fått støtte, er langt mer positive til kvaliteten på kurs- og videreutdanningstilbudet.
- Inntrykket fra fokusgruppene er at det i liten grad er informasjon om kurs- og videreutdanningstilbudet og faggrupper det skorter på, men tid og mulighet til å delta.
- Faggruppene er viktige for å sikre fagutvikling og felles forståelse av faget og vurderes stort sett som bra av de som er aktive i dem.
- Forbundets kommunikasjon med medlemmene ser ut til å fungere bra. Særlig bladet *Sykepleien* er populært og framstår som den viktigste kanalen for informasjon. Forbundets nettsider oppleves også som gode og benyttes av mange. Sosiale medier er mindre viktige for flertallet av medlemmene. Samfunnspolitikken er viktig for NSF's medlemmer, og temaer som sykepleieryrkets rammevilkår og -identitet skapte stort engasjement i fokusgruppene. Halvparten av deltakerne i spørreundersøkelsen sier seg helt eller delvis enige i at NSF tar et helhetlig samfunnsansvar. Samtidig er det nok mange som ønsker seg et enda mer politisk slagkraftig forbund som kjemper sykepleiernes sak.

Del II

De tillitsvalgtes behov og synspunkter

4. Tillitsvalgtes kontakt med NSF

NSF har om lag 3300 tillitsvalgte totalt. Disse finnes på arbeidsplassene (plasstillitsvalgte) og i virksomhetene (hovedtillitsvalgte), for eksempel i kommuner, sykehus eller i utdanningsinstitusjoner. Ved de statlige helseforetakene har NSF foretakstillitsvalgte. Ved de regionale helseforetakene har NSF konserntillitsvalgte som formelt hører inn under hovedsammenslutningen Unio. Ved fylkeskontorene og i forbundsledelsen på nasjonalt nivå har NSF egne organisasjonstillitsvalgte (ikke tillitsvalgte etter Hovedavtalen). Vi ser i dette kapittelet nærmere på hvilken kontakt det er mellom tillitsvalgte på arbeidsplassene, hovedtillitsvalgte og de øvrige organisasjonsledene i forbundet og på hva denne kontakten handler om.

Beskrivelsen baserer seg på spørreundersøkelsen til tillitsvalgte på ulike nivåer samt telefonintervjuer med hovedtillitsvalgte. Hensikten er å gi et bredt bilde av NSF's tillitsvalgtapparat og kontaktmønsteret mellom forbundets organisasjonsledd, herunder plass- og hovedtillitsvalgte, og ansatte på fylkeskontor og hovedkontor.

Telefonintervjuer med hovedtillitsvalgte

Det er gjennomført 36 telefonintervjuer. Samtalene ble skrevet ned, og uttalelsene i denne rapporten er gjengivelse av nedtegnelsene som ble gjort under intervjuene.⁶ Hensikten med telefonintervjuene har vært å kartlegge viktige kontaktmønster og problemstillinger som kan være aktuelle for hovedtillitsvalgte. Omtalen av intervjuene forsøker å vise variasjon i synspunkter og trekke fram markante synspunkter som kan danne utgangspunkt for en drøfting om tillitsvalgtes behov og utforming av NSF's tjenester. Intervjuene gir oss ikke data som viser hvor utbredte disse synspunktene er. Vi har derfor brukt intervjuene som utgangspunkt for utforming av den kvantitative spørreundersøkelsen, som gir et mer representativt bilde av de tillitsvalgtes aktivitet, behov og meninger.

Spørreundersøkelse til tillitsvalgte

En web-basert undersøkelse ble sendt ut til samtlige plasstillitsvalgte, hovedtillitsvalgte og foretakstillitsvalgte samt tillitsvalgte med verv på tilsvarende nivåer i NSF (klinikkstillitsvalgt, avdelingstillitsvalgt o.l.), til sammen 3300 personer. Undersøkelsen ble besvart av 1462 tillitsvalgte som oppga verv. Av disse finner vi (inkludert enkelte som har doble verv) 1060 plasstillitsvalgte, 394 hovedtillitsvalgte (inkludert tilsvarende verv som divisjonstillitsvalgte, klinikkstillitsvalgte o.l.), 25 foretakstillitsvalgte og 25 som oppgir «andre tillitsverv». Vi har inkludert svar også fra respondenter som besvarte deler av spørreskjemaet. Det er dermed en viss variasjon i størrelse på underutvalg (n) mellom spørsmålene.⁷

⁶ Sitater som presenteres her, er ikke en direkte avskrift av det som ble sagt, men intervjuers notater av det som ble sagt. Det kan derfor forekomme enkelte unøyaktighet eller feil, men notatene vil i all hovedsak gi et godt bilde av intervjuobjektene synspunkter. Se også kapittel 1 for en mer detaljert gjennomgang av metodene benyttet i rapporten.

⁷ Se kapittel 1 for mer om utvalget og spørreundersøkelsen.

Undersøkelsen omhandlet blant annet tillitsvalgtes behov for bistand, kontakt med tillitsvalgte på høyere nivåer og NSF's organisasjonsledd og vurdering av hjelpen de har mottatt fra forbundet.

Kontaktflater og kontakthypighet

Vi spurte i telefonintervjuene om hvem i NSF de hadde hatt kontakt med som hovedtillitsvalgte, og hvor ofte de hadde bedt om bistand eller hjelp det siste året.

Flere av de hovedtillitsvalgte i små kommuner gir uttrykk for at de har kontakt med hovedtillitsvalgte i andre kommuner:

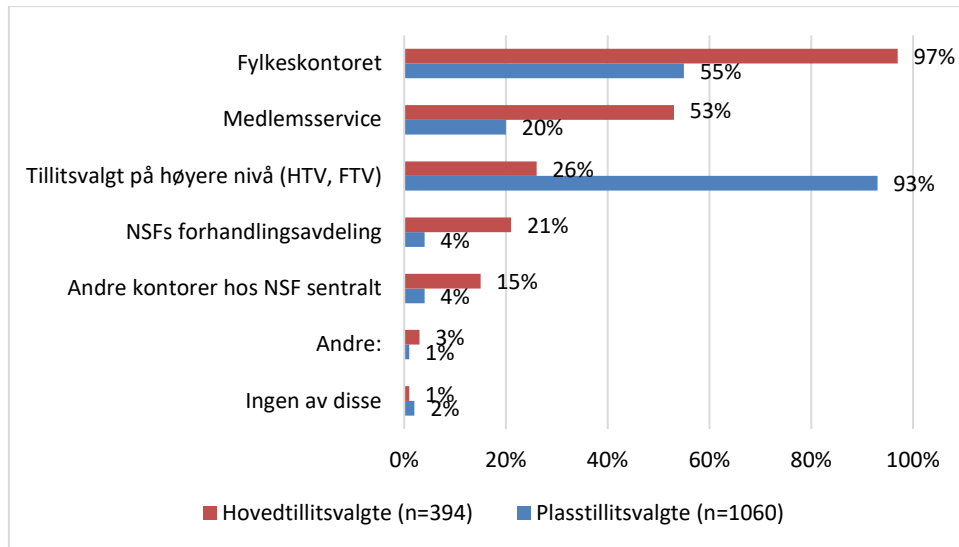
Jeg har kontakt med andre HTV i fylket. Vi skal bytte fylke nå, så jeg har hatt kontakt med HTV i nærmeste by, vi utveksler litt avtaler og hvordan vi har det. (HTV liten kommune)

Ja – andre HTV – vi har et nettverk på Facebook. Kan ta kontakt med hverandre hvis det er spørsmål. Det er nyttig når det er behov – vi kan for eksempel diskutere strategi på rekruttering, lønnsforhandlinger etc. Og spørsmål om tolkninger av lov og avtale. (HTV liten kommune)

For øvrig forteller de hovedtillitsvalgte vi intervjuet, at de i hovedsak forholder seg til fylkeskontorene, og at eventuell kontakt med hovedkontoret går via disse. Særlig i små kommuner er kontakten begrenset til fylkeskontoret. Her oppgir tillitsvalgte at de har kontakt med fylkeskontoret 1 – 2 ganger per måned eller sjeldnere. Det samme ga tillitsvalgte i private sykehus, i private sykehjem og i privat spesialisthelsetjeneste uttrykk for. De hovedtillitsvalgte vi snakket med som kom fra storbykommuner eller helseforetak, samt konserntillitsvalgte i de regionale helseforetakene, ga uttrykk for at de langt oftere var i kontakt med fylkeskontorene. Det kunne være så hyppig som flere ganger i uka. Disse hovedtillitsvalgte hadde også oftere kontakt med hovedkontoret.

Den vanligste kontaktmetoden for de tillitsvalgte var telefon og e-post. Noen av de tillitsvalgte vi snakket med tok også ganske ofte direkte kontakt gjennom personlig oppmøte på fylkeskontoret. Dette kunne være møter i forbindelse med en konkret sak, men den direkte kontakten med fylkeskontoret kunne også komme i stand gjennom besøk på fylkeskontoret i forbindelse med kurs, informasjonsmøter og annet. En av de tillitsvalgte nevnte spesielt nettsøk og bruk av NSF's nettsider som en effektiv informasjonskanal. Et representativt bilde av kontaktflatene får vi gjennom spørreundersøkelsen. Som vist i figur 4.1 har nesten alle plasstillitsvalgte hatt kontakt med sin hovedtillitsvalgte eller annen tillitsvalgt på høyere nivå i virksomheten. Blant hovedtillitsvalgte har nær samtlige hatt kontakt med fylkeskontoret. Med andre ord benytter flertallet av de tillitsvalgte seg av tjenestevei, fra arbeidsplassnivå via hovedtillitsvalgt til fylkeskontoret. Samtidig ser vi at også plasstillitsvalgte benytter fylkeskontorene; over halvparten av de plasstillitsvalgte oppgir å ha hatt kontakt med fylkeskontoret, selv om denne kontakten er langt mindre hyppig enn for de hovedtillitsvalgte (se figur 4.2). Det kan være at noen plasstillitsvalgte som rapporterer at de har hatt kontakt med fylkeskontoret, har hatt dette i forbindelse med tillitsvalgtoppføring.

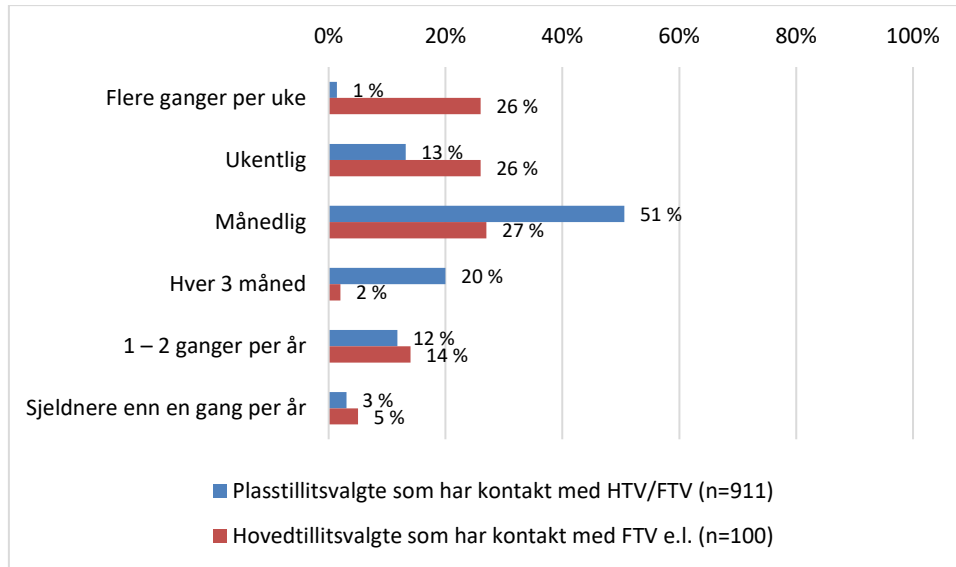
Figur 4.1 Tillitsvalgte: «Har du som tillitsvalgt tatt kontakt med ...». Prosent.



Tillitsvalgte på høyere nivå, i hovedsak hovedtillitsvalgte, framstår som det viktigste kontaktpunktet for plasstillitsvalgte. 93 prosent⁸ av de plasstillitsvalgte har hatt kontakt med sin hovedtillitsvalgte, foretakstillitsvalgt eller tilsvarende, og blant disse oppgir nesten to av tre at de har kontakt månedlig eller hyppigere. 74 prosent av hovedtillitsvalgte har ikke hatt kontakt med tillitsvalgte på høyere nivå i virksomheten. Dette er antakelig uttrykk for at en betydelig andel ikke har foretakstillitsvalgte e.l. i virksomheten. Blant hovedtillitsvalgte som oppgir å ha hatt kontakt med tillitsvalgte på høyere nivå (26 prosent), oppgir et knapt flertall ukentlig eller hyppigere kontakt (se figur 4.2). I denne gruppen finner vi blant annet en del hovedtillitsvalgte ved sykehusene (Spekter Helse).

⁸ Merk at spørsmålet gjengitt i figur 4.1 ikke er tidsavgrenset og for enkelte kan gjelde forhold flere år tilbake i tid. Andelen som har tatt kontakt, stiger med erfaring som tillitsvalgt, og blant de som ikke har hatt kontakt med fylkeskontoret og hovedkontoret, er nye tillitsvalgte overrepresentert.

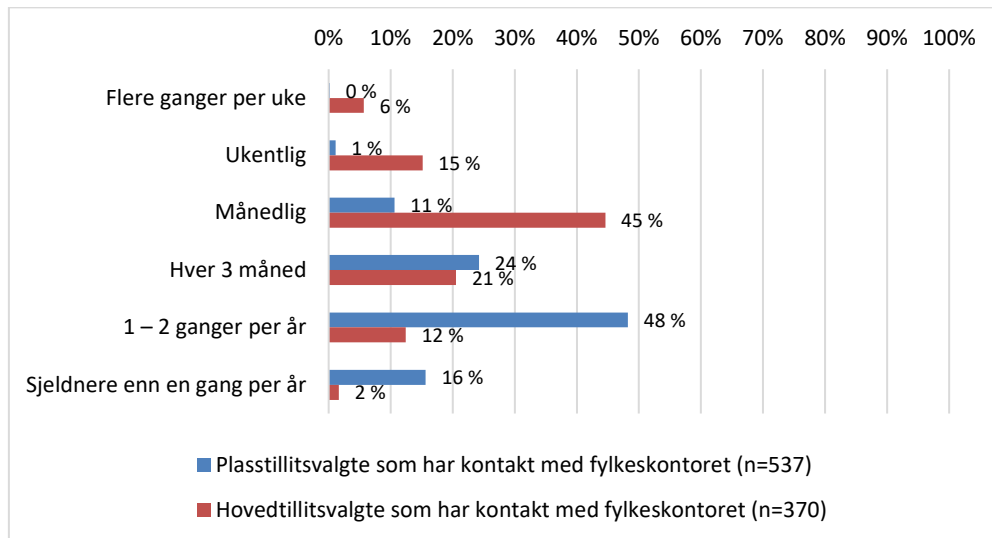
Figur 4.2 Plasstillitsvalgte og hovedtillitsvalgte som har hatt kontakt med HTV/FTV: «Hvor ofte har du som tillitsvalgt tatt kontakt med tillitsvalgte på høyere nivå (hovedtillitsvalgte, foretakstillitsvalgt e.l.)». Prosent.



Tillitsvalgtes kontakt med NSF's fylkeskontorer

Inntrykket fra telefonintervjuene er at de aller fleste hovedtillitsvalgte har kontakt med fylkeskontoret, noe som bekreftes av spørreundersøkelsen. Videre viser undersøkelsen at mange hovedtillitsvalgtes kontakt med fylkeskontoret er relativt hyppig. Plasstillitsvalgtes kontakt med fylkeskontoret er derimot mer sporadisk (figur 4.3).

Figur 4.3 Tillitsvalgte som har kontakt med fylkeskontoret: «Hvor ofte har du som tillitsvalgt tatt kontakt med fylkeskontoret?». Prosent.

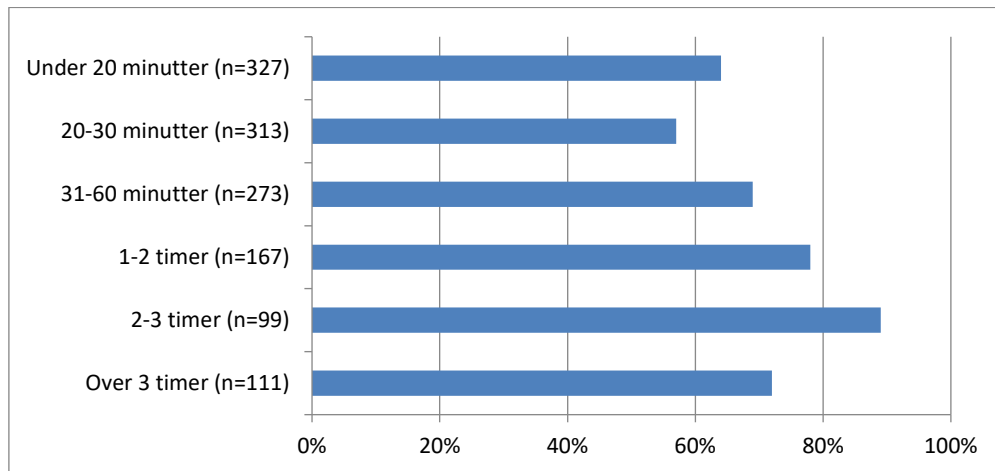


Blant de 55 prosentene av de plasstillitsvalgte som har kontakt med fylkeskontoret, har halvparten kontakt én–to ganger i året, mens én av ti har kontakt månedlig eller

oftere. Blant hovedtillitsvalgte er det mest utbredt å ha månedlig kontakt med fylkeskontoret, men både mer og mindre hyppig kontakt er utbredt. To av ti hovedtillitsvalgte som har kontakt med fylkeskontoret, oppgir ukentlig eller hyppigere kontakt, mens 14 prosent har kontakt én gang i halvåret eller sjeldnere.

Kontakten med fylkeskontoret og tillitsvalgte i virksomheten varierer noe med reisevei (figur 4.4). Det er ikke slik at fylkeskontorene brukes kun av de som jobber i nærheten; tvert imot er andelen som har tatt kontakt med fylkeskontoret, høyere for tillitsvalgte som har lang reisevei.

Figur 4.4 Andel tillitsvalgte som har hatt kontakt med fylkeskontoret, etter reisetid til fylkeskontoret. Prosent.



Mye av denne variasjonen kan forklares med at hovedtillitsvalgte som besvarte undersøkelsen, i snitt har lengre reisevei til fylkeskontoret enn plasstillitsvalgte. Den positive sammenhengen mellom reisetid og kontakt med fylkeskontoret er likevel til stede, om enn langt mindre tydelig, også når vi kun ser på plasstillitsvalgte. En mulig forklaring er at plasstillitsvalgte med lang reisevei til fylkeskontoret jobber på mindre steder og/eller arbeidsplasser, der hovedtillitsvalgte enten er langt unna eller har lite tid til vervet og dermed ikke har samme kapasitet til å gi råd og veiledning. Tillitsvalgte på slike arbeidsplasser kan ha større behov for kontakt direkte med fylkeskontoret framfor å gå «linja» via hovedtillitsvalgt. Denne tolkningen støttes av at det kan se ut til å være en viss substitusjonseffekt mellom kontakt med tillitsvalgte på høyere nivå i egen virksomhet og kontakt med fylkeskontoret.

Vi finner også tegn til variasjon i kontakten med fylkeskontoret i telefonintervjuene. Tillitsvalgte i små kommuner rapporterer om kontakt med rådgiver et par ganger i måneden eller sjeldnere. Tillitsvalgte i private sykehus, private sykehjem og i privat spesialisthelsetjeneste melder om den samme frekvensen. De har kontakt med fylkeskontoret i varierende grad, fra én til to ganger i måneden.

Det virker ikke å være uvanlig at hovedtillitsvalgte i kommunene tar kontakt med hverandre og utveksler erfaringer:

Vi bruker tid på å få råd fra andre HTV i vårt distrikt. Vi har tidligere forhandlinger, og andre tar kontakt med meg for å få råd. Vi har Facebook-gruppe.
(HTV mellomstor kommune)

De hovedtillitsvalgte fra store kommuner som vi snakket med i telefonintervjuene, gir uttrykk for at de har en bred kontaktflate og hyppig kontakt med fylkeskontoret.

De gir også uttrykk for at storbykommuner har andre utfordringer enn mindre kommuner og derfor må ha egne kontaktarenaer.

Vi har vært på storbykonferanse nå, der alle storkommunene samles en gang i året. Det er et viktig forum for oss HTV. (HTV storbykommune)

[Jeg har kontakt med] andre tillitsvalgte. Jeg er der [på fylkeskontoret] en gang i måneden i forbindelse med sentermøte. Det er informasjon. Vi forteller hverandre hva som foregår – informasjon mellom de forskjellige bydelene. Vi tar opp forhold til ledelse og alt. (HTV storbykommune)

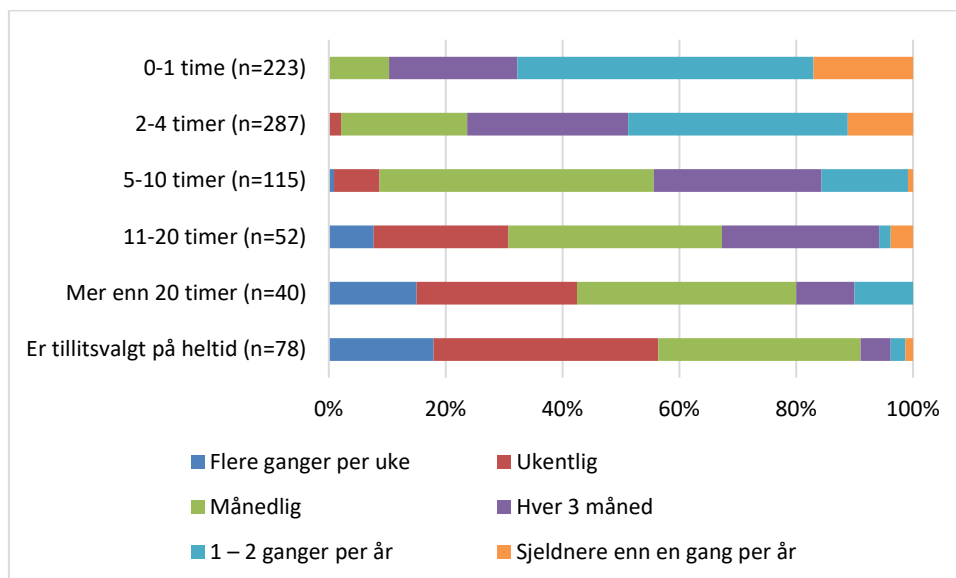
HTV i store kommuner bør behandles på en annen måte, fordi det er så stor forskjell på store og små kommuner. Det kan ikke sammenliknes. Det gjør det lite inspirerende å være på HTV-samlinger fordi vi har så forskjellige behov. (HTV storbykommune)

Intervjuene indikerer altså at hovedtillitsvalgte i storbykommuner trolig oftere har kontakt med fylkeskontoret enn tillitsvalgte i mindre og mellomstore kommuner.

Spørreundersøkelsen bekrefter at det er en viss samvariasjon i kontakthypighet med fylkeskontoret og kommunestørrelse. Alt i alt har tillitsvalgte i små kommuner noe mindre hyppig kontakt med fylkeskontoret, og dette gjelder både dersom vi ser på samtlige tillitsvalgte, og dersom vi avgrenser til hovedtillitsvalgte i kommunene. Sammenhengen er derimot ikke veldig sterk. Den tydeligste forskjellen er at vi finner få tillitsvalgte i små kommuner (under 5000 innbyggere) som har kontakt med fylkeskontoret ukentlig eller oftere, noe som langt på vei kan forklares med at hovedtillitsvalgte i disse kommunene gjerne har liten tid til vervet – vi finner nesten ingen heltidstillitsvalgte i disse kommunene. At de hovedtillitsvalgte i små kommuner ikke har like hyppig kontakt med fylkeskontoret som tillitsvalgte i større virksomheter, kan selvfølgelig skyldes at de dekker færre medlemmer og dermed har færre saker.

Vi finner også en tydelig sammenheng mellom gjennomsnittlig antall timer i uken brukt på tillitsvervet og kontakt med fylkeskontoret (figur 4.5).

Figur 4.5 Tillitsvalgte som har hatt kontakt med fylkeskontoret: oppgitt kontakthypighet med fylkeskontoret etter antall timer i uken brukt på tillitsvervet. Prosent.



Blant heltidstillitsvalgte oppgir om lag halvparten at de er i kontakt med fylkeskontoret ukentlig eller oftere. Tillitsvalgte som bruker mindre enn fire timer i uken på vervet, har som regel kontakt med fylkeskontoret sjeldnere enn hver tredje måned.

Videre finner vi en sammenheng mellom kontakt med fylkeskontoret og kjennskap til fylkesorganisasjonen, i den forstand at det mindretallet av tillitsvalgte som har hatt verv i fylkestyret (7 prosent av respondentene), oftere har kontakt med fylkeskontoret.

Fylkeskontorene benyttes av tillitsvalgte fra samtlige tariffområder NSF dekker, men KS-området utmerker seg med en noe høyere andel plasstillitsvalgte som har vært i kontakt med fylkeskontoret, sammenliknet med tillitsvalgte i Oslo kommune og Spekter Helse (sykehusene). Sistnevnte er store virksomheter med godt utbygget tillitsvalgtapparat på flere nivåer, og plasstillitsvalgte i disse tariffområdene kontakter i større grad tillitsvalgte på høyere nivå i virksomheten (HTV, FTV).

Forholdene for tillitsvalgte varierer fra virksomhet til virksomhet, men kan også variere innenfor de ulike tariffområdene. Dette kan gjøre at tillitsvalgte har ulike behov for bistand fra andre organisasjonsledd i NSF. Tillitsvalgte i noen tariffområder kan derfor ha behov for å kontakte fylkeskontoret hyppigere enn i andre tariffområder.

Foretakstillitsvalgte i helseforetakene gir uttrykk for at de ofte har kontakt med fylkeskontoret. I undersøkelsen oppgir 14 av 24 foretakstillitsvalgte at de har kontakt med fylkeskontoret ukentlig eller oftere. De har også kontakt med andre foretakstillitsvalgte, blant annet gjennom deltakelse på foretakstillitsvalgtmøte én gang i året. De fleste oppgir telefon og e-post som kontaktmetode, men det blir også understreket at den direkte kontakten er viktig.

Ikke kontaktskjema. Det er meningsløst. Telefon og kort vei å stikke ned. Og e-post. I dag, tre samtaler med FK. (FTV helseforetak)

Ukentlig [kontakt]. Mest på telefon og e-post. Vi er to HVT på hvert sykehus. Vi har faste råd med fylkesleder i halvåret. Men vi kan også reise inn personlig, lederen er lett tilgjengelig. (FTV helseforetak)

Konserntillitsvalgte i de regionale helseforetakene har en litt annen stilling enn andre tillitsvalgte. De er formelt tillitsvalgte for Unio og dermed ikke direkte underordnet noen av NSF's organer. De konserntillitsvalgte har likevel en utstrakt kontakt både med hovedkontoret og, i noen tilfeller, med fylkeskontorene. Sakstypene er imidlertid andre enn for tillitsvalgte i kommuner eller andre virksomheter. For de konserntillitsvalgte ved de regionale helseforetakene dreier sakene seg i første rekke om samfunnspolitikk, budsjettpolitikk og omorganisering.

Helse Sørøst har ti fylkeskontorer. Jeg har ti kontorer å forholde meg til. NSF har valgt ut koordinerende tillitsvalgte mellom kontorene. Vi har en del kontakt med de koordinatorene [...] Vi som er konserntillitsvalgte, er fra Unio, ikke fra NSF, så vi har laget våre egne arenaer med NSF sentralt. (KTV regionalt helseforetak)

Mitt kontaktpunkt med andre er tillitsvalgtapparatet og fylkeskontoret. Har mye dialog om hvor vi skal framover, at vi vil det samme. Jeg har mange diskusjoner med fylkesleder om samhandling [mellom] spesialisthelsetjenesten og kommunetjenesten. (KTV regionalt helseforetak)

Når vi har relevante saker for NSF, sender vi over disse til en kontaktperson. Tar også direkte kontakt for eksempel med forhandlingsavdelingen og liknende. Skjer cirka månedlig. Men vi treffes jo på andre arenaer som gjør at folk i praksis møtes oftere. (KTV regionalt helseforetak)

Kontaktform

De hovedtillitsvalgte vi intervjuet, oppgir at telefon eller e-post er den mest brukte kanalen for deres kontakt med fylkeskontoret. Én tillitsvalgt fortalte at hun bruker nettsidene hyppig for å skaffe seg nødvendig informasjon, og hun understreket at det er bra NSF satser på digitale løsninger. Når hovedtillitsvalgte i mindre institusjoner tar kontakt, er det gjerne på e-post og telefon. Det er likevel noen situasjoner som gjør det nødvendig eller ønskelig å ta direkte personlig kontakt:

Det holder med telefon og e-post. Men av og til må jeg være der fysisk. For eksempel hvis jeg trenger hjelp med iPaden. Jeg er ikke så flink på data. (HTV privat institusjon)

En annen tillitsvalgt fortalte om kontakt både på e-post og telefon og at representanter for fylkeskontoret hadde vært på besøk på arbeidsplassen:

Både e-post og telefon. Haster det, ringer jeg. Vi ligger nærme fylkeskontoret, men har ikke hatt behov for å reise inn. Ved en anledning har en rådgiver kommet hit for å forberede en ansatt på en oppsigelsessak. De har vært veldig på tilbudssiden. De har vært her to ganger. (HTV privat institusjon)

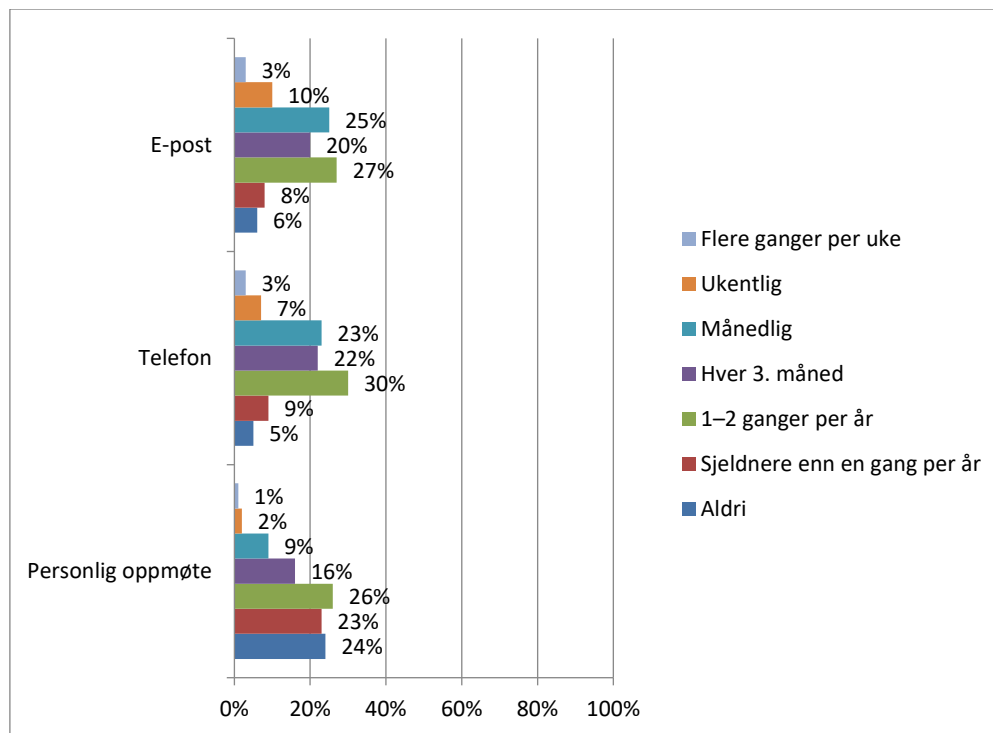
I spørreundersøkelsen finner vi at telefon er den kontaktformen flest har benyttet, fulgt av e-post. Ser vi på hovedtillitsvalgte, har 91 prosent av de som har hatt kontakt med fylkeskontoret, benyttet seg av telefon, 82 prosent av e-post, 36 prosent av personlig oppmøte, 5 prosent av kontaktskjema på nett, 4 prosent av sosiale medier og 2 prosent av videokonferanse (Skype e.l.). Ser vi på plasstillitsvalgte, benyttes disse kommunikasjonskanalene på om lag samme måte, selv om andelen som har benyttet dem, er noe lavere på grunn av lavere kontakthypighet. Personlig oppmøte er særlig lite utbredt; kun 17 prosent av de plasstillitsvalgte oppgir personlig oppmøte. Alle tillitsvalgte som oppgir å ha hatt kontakt med fylkeskontoret én gang i året eller oftere, fikk et oppfølgingsspørsmål om hvor ofte de hadde tatt kontakt på e-post, telefon eller ved personlig oppmøte (figur 4.7). Mens telefon er den kontaktformen som *flest* har benyttet, ser e-post ut til å være marginalt *hyppigere* brukt. Personlig oppmøte er langt mindre hyppig benyttet. Én av ti tillitsvalgte som har kontakt med fylkeskontoret, oppgir å møte opp personlig så ofte som en gang i måneden.⁹

Som vist i figur 4.4 ser reisetid til fylkeskontoret ut til å ha begrenset innvirkning på i hvilken grad tillitsvalgte har kontakt med fylkeskontoret. Når det gjelder valg av kontaktform, finner vi likevel noen forskjeller. De med aller lengst reisevei (over tre timer) er så vidt overrepresentert blant de som tar kontakt sjelden (hver tredje måned). Andelen som oppgir personlig oppmøte som kontaktform, er høyere for de som

⁹ Andelen som her oppgir andre alternativer enn «aldri» om personlig oppmøte, er vesentlig høyere enn andelen som inkluderer personlig oppmøte på spørsmål om hvordan de har kontaktet fylkeskontoret (17 prosent). En mulig tolkning er at en del har møtt opp personlig ved fylkeskontoret såpass få ganger, kanskje bare én, at det føles naturlig å kun oppgi de hyppigere brukte kontaktformene.

har under 20 minutters reisevei (46 prosent), enn for de som har over en times reisevei (12 prosent). Samtidig er det e-post og telefon som er de dominerende kontaktformene, uansett reisevei.

Figur 4.7 Tillitsvalgte som har kontakt med fylkeskontoret (minst én gang per år): «På hvilke måter og hvor ofte har du hatt kontakt med fylkeskontoret?». N = 826.



I tillegg til at tillitsvalgte har mulighet til å møte opp på fylkeskontoret, driver fylkeskontorene oppsøkende virksomhet. 24 prosent av de tillitsvalgte oppgir å ha hatt besøk av en fylkesleder eller rådgiver fra fylkeskontoret på sin arbeidsplass i løpet av det siste året. 11 prosent oppgir å ha hatt besøk i løpet av de siste tre årene, og 4 prosent for mer enn tre år siden. Seks prosent er usikre, mens 55 prosent ikke har hatt besøk av fylkesleder eller rådgiver.

Ser vi samlet på hva informantene forteller, er fylkeskontoret det kontaktpunktet hovedtillitsvalgte i NSF forholder seg regelmessig til. Kontakthyppigheten varierer med hvor stor virksomheten er, og hvor mange plasstillitsvalgte og medlemmer den hovedtillitsvalgte skal representere. Det er i all hovedsak telefon og e-post som brukes som kontaktmetode, men der det er mulig å ta kontakt gjennom direkte møte med representanter for fylkeskontoret, blir også denne kontaktmetoden benyttet.

Tillitsvalgtes kontakt med hovedkontoret til NSF

De tillitsvalgte vi intervjuet, gir uttrykk for at kontakten med hovedkontoret er begrenset. Ingen av de tillitsvalgte i små kommuner har hatt særlig kontakt med NSFs hovedkontor. Én nevnte medlemservice, men understreket at det aller meste ble ordnet via fylkeskontoret. De andre har ikke hatt kontakt med hovedkontoret for å få bistand. Heller ikke informanter i private institusjoner gir uttrykk for at de har hatt særlig kontakt med hovedkontoret. I større kommuner og sykehus er situasjonen noe

annerledes. Særlig konserntillitsvalgte i regionale helseforetak forholder seg direkte til NSF's hovedkontor.

Det er i hovedsak medlemservice ved hovedkontoret som er den instansen som oftest kontaktes direkte av de hovedtillitsvalgte. Spørreundersøkelsen viser at 21 prosent av de hovedtillitsvalgte oppgir å ha vært i kontakt med NSF's forhandlingsavdeling, og 15 prosent har hatt kontakt med andre kontorer hos NSF sentralt. Kontakten med medlemservice er derimot mer omfattende: 20 prosent av de plasstillitsvalgte og over halvparten av de hovedtillitsvalgte oppgir å ha hatt kontakt med medlemservice.

Tillitsvalgtes kontakt med NSF's hovedkontor er langt mindre hyppig enn kontakten med fylkeskontoret. Ser vi på hovedtillitsvalgtes kontakt med medlemservice, oppgir 3 prosent av de som har kontakt, at den er ukentlig, 16 prosent månedlig, 23 prosent hver tredje måned og 58 prosent én gang i halvåret eller sjeldnere. Nesten samtlige plasstillitsvalgte (96 prosent) som har kontakt med medlemservice, har det hver tredje måned eller sjeldnere. Tillitsvalgte som har kontakt med NSF's forhandlingsavdeling eller andre kontorer hos NSF sentralt, oppgir i hovedsak at denne kontakten er halvårlig eller sjeldnere.

Som nevnt er det i hovedsak medlemservice ved hovedkontoret som er den instansen som oftest kontaktes direkte av de tillitsvalgte. I andre tilfeller blir kontakten mellom hovedtillitsvalgt og hovedkontoret som regel opprettet etter at saken har gått via fylkeskontoret. Det hender imidlertid at noen tar direkte kontakt med hovedkontoret, særlig hvis de er godt kjent med organisasjonen og kjenner personer ansatt ved hovedkontoret.

[Jeg har kontakt med] hovedkontoret når det gjelder medlemservice, for eksempel i forbindelse med medlemslister. Det hender vi avtaler direkte kontakt med forhandlingsavdelinga, men i hovedsak går kontakten via fylkeskontoret. (HTV helseforetak)

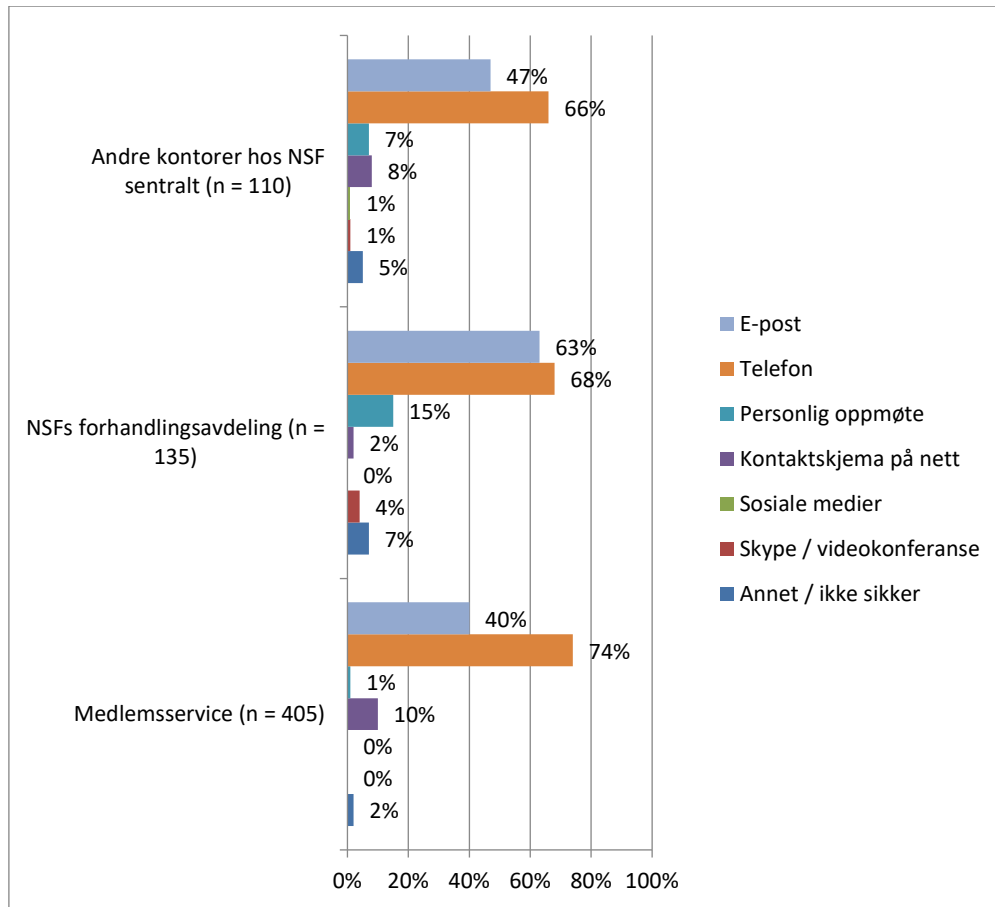
Kanskje kunne det vært en kortere linje mellom fylkene og det som er hovedkontoret i Oslo. Det er en litt lang linje. Vet ikke hvorfor, men det tar nesten lengre tid for fylkeskontoret å få hjelp i Oslo enn hvis jeg gjør det direkte selv. (HTV helseforetak)

Men det er problematisk at fylkeslederne aldri har jobba i spesialisthelsetjenesten. [...] Derfor er det lettere å ha kontakt med hovedkontoret. Jeg har et jo et nettverk, og det er lettere å ta kontakt med folk du kjenner. (KTV regionalt helseforetak)

Kjenner mange av de folkene. Når det gjelder medlemsregister [...], synes de er veldig hyggelige. [...] Forhandlingsavdelinga – har direkte kontakt i streik, tariffoppgjør, lokale forhandlinger – det går veldig greit. Men viktig å kjenne/treffe nye, viktig å ha et godt forhold. Kjenner juristene, ting går greit. (FTV helseforetak)

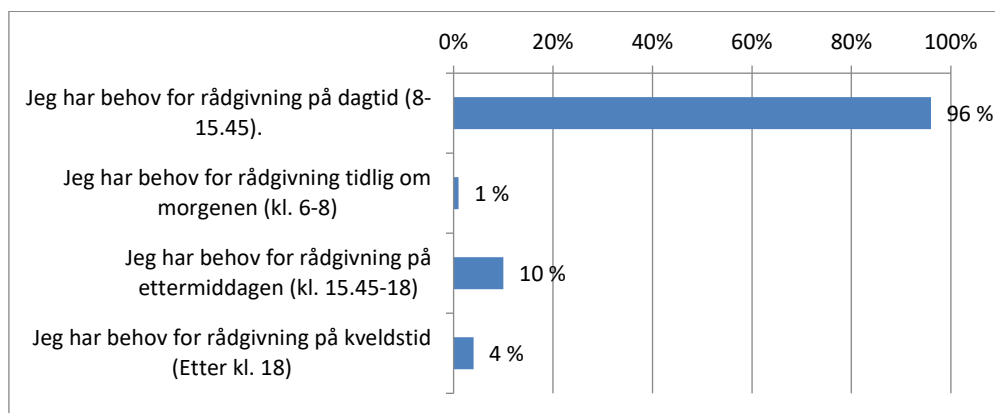
Den vanligste kontaktmetoden mellom tillitsvalgte og hovedkontoret er telefon og e-post (figur 4.8). Ellers nevner noen av våre informanter at de møter representanter fra hovedkontoret på møter og konferanser og liknende.

Figur 4.8 Tillitsvalgte som har hatt kontakt med NSF's hovedkontor: «På hvilke måter har du hatt kontakt med ...».



NSF gir tillitsvalgte i dag mulighet til rådgivning på telefon på dagtid (kl. 8–15.45). Spørreundersøkelsen viser at dette dekker behovet hos de fleste tillitsvalgte. En mindre andel oppgir behov for råd og veiledning på andre tidspunkter, i hovedsak etter arbeidstid (figur 4.9).

Figur 4.9 Tillitsvalgte: «Når på døgnet har du behov for rådgivning fra NSF?» Flere svar mulig. N = 1299.



Ikke overraskende er tillitsvalgte som jobber turnus overrepresentert blant de som oppgir behov for rådgivning på ettermiddagen og kveldstid.

Nettverk og kontakt tillitsvalgte imellom

Ved siden av kontakten med fylkeskontoret og mer sporadisk kontakt med hovedkontoret er det flere hovedtillitsvalgte som nevner ulike former for nettverk som viktige for å få informasjon, hjelp og råd i vanskelige saker. Slike nettverk kan ses som en form for sosial kapital i en arbeidstakerorganisasjon. Den kan være en viktig faktor for organisasjonens «effektivitet» fordi den understøtter koordinering av strategier og aktiviteter.

Har fint nettverk i distriktet og samarbeider om felles arrangement, god kontakt med hverandre, spesielt rundt lokale forhandlinger. Vi bruker det mot kommunene i forhandlingssituasjonen. (HTV liten kommune)

Jeg tilhører et geografisk område. Et års tid har vi møtt HTV i nettverksmøter hver sjettede til syvende uke. Det har vært veldig nyttig. Veldig positivt. Jeg har dratt dette i gang. Det har vært litt frafall, vi må drifte det selv. (HTV storbykommune)

NSFs tjenester fra fylkeskontor og hovedkontor

Generelt sett er de hovedtillitsvalgte som ble intervjuet, svært godt fornøyde med både tilgjengelighet og bistand de får fra fylkeskontoret. Dette gjelder særlig tillitsvalgte i små kommuner som ofte står alene om problemene i sin kommune, og som derfor er avhengige av noen å søke råd hos. Men også tillitsvalgte i storbyer og i helseforetakene er stort sett fornøyde med bistanden fra fylkeskontorene.

Veldig fornøyd. De er ganske tilgjengelige. Får gode svar [...] Opplever at de generelt har god kompetanse på det vi trenger bistand til. Når det gjelder noe de ikke har kompetanse på, sjekker de det opp. (HTV liten kommune)

Ganske fornøyd. Imøtekommende og behjelpelige. Men de har mange henvendelser, så de viser ofte til lovverk, sånn og sånn er det, så blir det opp til oss å ordne opp. Får som regel svar på det jeg spør om. (HTV liten kommune)

Det er veldig viktig med god dialog med fylkeskontoret. Når en ikke har frikjøptid, så er det greit å ha noen å spørre. Når du har vært tillitsvalgt noen år, så kjenner du de jo. Vet hvordan de ser ut, vet at de er tilgjengelige. (HTV liten kommune)

Fornøyd, har fått god oppfølging. Fylkeskontoret er enkle å kontakte, informerer om relevante saker, vet hva som foregår, og har lokalkunnskap og den kompetansen som trengs. (HTV storbykommune)

[Jeg hadde en] sak som endte i rettsak. Der har fylkeskontoret vært kjempeflinke. (HTV helseforetak)

Foretakstillitsvalgte i helseforetakene har likevel noen særskilte utfordringer. Enkelte av dem må forholde seg til flere fylkeskontorer. Dette kan ha gode sider ved at man har flere å kontakte og å spille på, men kan også by på utfordringer.

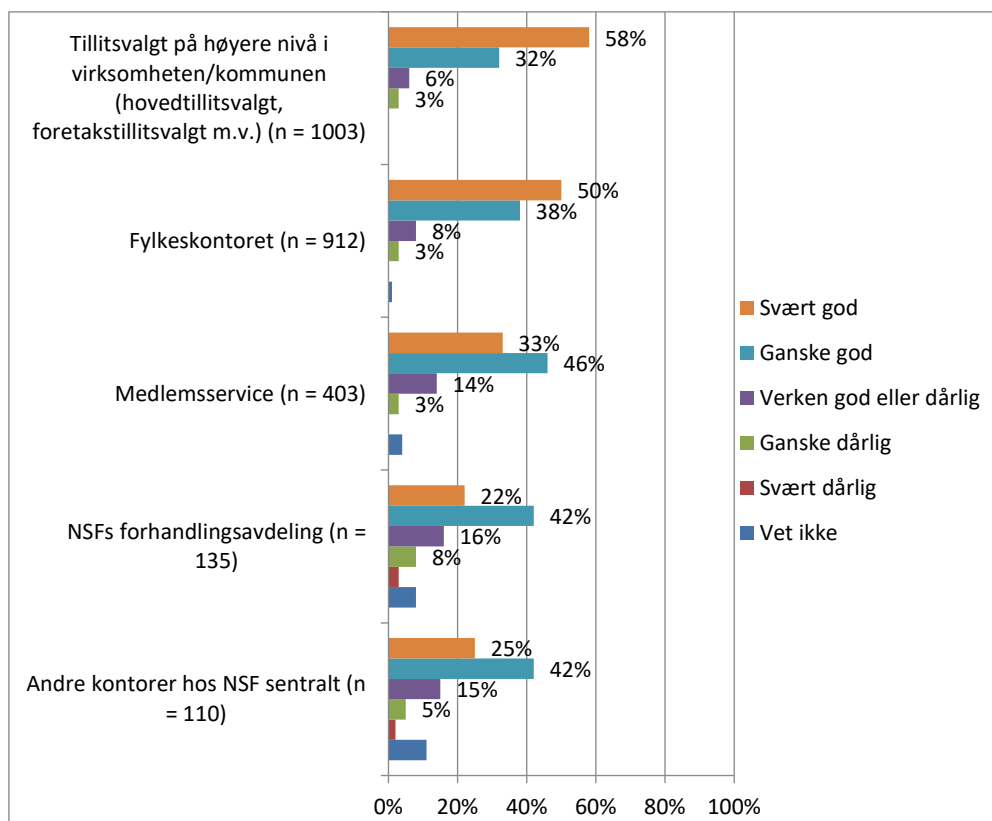
De [to fylkeskontorene] har litt forskjellige måter å reagere på, [blant annet når det gjelder] oppfattelse av godkjenning av turnus. [...] Det er ikke nødvendigvis

noe negativt. Noen ganger trenger jeg begge kontorer og kontakter begge. (FTV helseforetak)

Spørreundersøkelsen bekrefter langt på vei det overordnet positive inntrykket fra intervjuene. For det første vurderer de tillitsvalgte som har vært i kontakt med NSF's ulike organisasjonsledd, i all hovedsak deres tilgjengelighet som god. Ni av ti tillitsvalgte som har vært i kontakt med fylkeskontoret eller tillitsvalgte på høyere nivå i virksomhetene, vurderer tilgjengeligheten som svært god eller ganske god (figur 4.10).

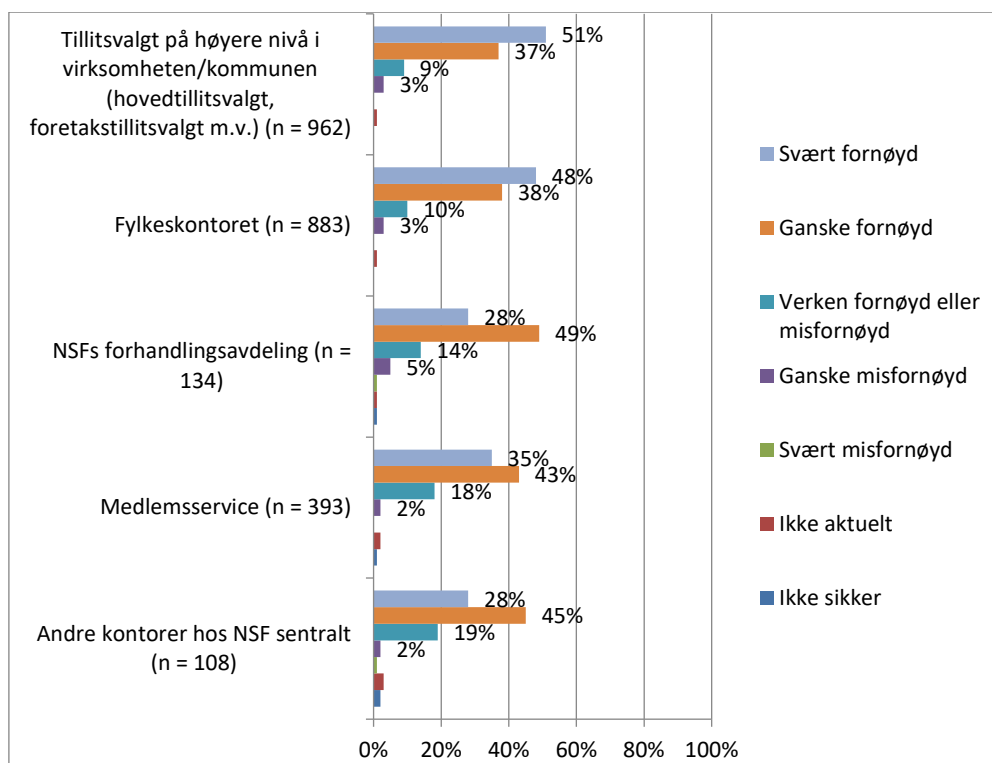
Når det gjelder funksjonene ved hovedkontoret, medlemservice, forhandlingsavdelingen og andre avdelinger, vurderer de tillitsvalgte også her tilgjengeligheten som god. Det er likevel en større andel som svarer «ganske god» og «vet ikke» her, enn for fylkeskontoret. En mulig grunn til dette kan være at disse funksjonene ofte nås gjennom henvendelse via fylkeskontoret. Dette kan oppleves noe mer tungvint. Det er også langt færre tillitsvalgte som har henvendt seg direkte til disse funksjonene enn til for eksempel fylkeskontoret.

Figur 4.10 Tillitsvalgte som har hatt kontakt: «Hvordan vurderer du tilgjengeligheten til ...»



Videre er de tillitsvalgte gjennomgående fornøyde med oppfølgingen de har fått. Når det gjelder fylkeskontoret og tillitsvalgte på høyere nivå i virksomheten, er halvparten svært fornøyde med oppfølgingen. Igjen er det organisasjonsleddene nærmest arbeidsplassene som kommer best ut, samtidig som oppfølging fra hovedkontoret får gode skussmål. Det er gjennomgående svært få tillitsvalgte som er misfornøyde.

Figur 4.11 Tillitsvalgte som har hatt kontakt: «Alt i alt, hvor fornøyd er du med oppfølgingen du har fått av ...» Prosent.



Kritikk av fylkeskontoret og hovedkontoret

Hovedinntrykket fra intervjuene, som fra spørreundersøkelsen, er at de tillitsvalgte er svært fornøyd med den hjelpen de får fra fylkeskontorene. Det er likevel noen som også har kritiske innvendinger. Dette gjelder særlig tilgjengelighet og saksbehandlingstid i større saker og i noen tilfeller kompetanse på enkelte områder. Nedenfor følger en rekke sitater som berører punkter som får kritikk. Vi har tatt med ganske mange sitater for å vise variasjon i kritikken og sørge for at de kritiske røstene kommer til orde. Det er likevel viktig å understreke at kritikk av fylkeskontor og hovedkontor ikke var et dominerende trekk ved intervjuene med hovedtillitsvalgte.

Ansatte ved fylkeskontoret kan i noen tilfeller være vanskelige å få kontakt med. Det kan dreie seg om at de ikke er tilgjengelige på telefon, at den personen som har ansvaret for det særskilte tariffområdet eller saksfeltet, ikke er tilgjengelig, eller det kan dreie seg om måten saker blir logget på ved fylkeskontoret, og at dette gjør det vanskelig å følge saken.

[Bistanden fra fylkeskontoret er] bra, men det er litt vanskelig å få kontakt noen ganger. Jeg ringer hovedkontoret og settes over, men da er det iblant ingen på fylkeskontoret som svarer. (HTV liten kommune)

[Rådgiverne på fylkeskontoret er] flinke. De har kompetanse på områdene jeg trenger, kan få avklart. [Men det er mye reiser, kurs – de er lite tilgjengelige. Får ikke tak i dem. Misfornøyd – lang vei til noen andre – nærmest umulig. (HTV storbykommune)

Noen ganger kan det ta tre dager. Særlig arbeidstidsspørsmål kan ta lang tid. (HTV privat sykehjem)

Vi kunne kanskje ha hatt en sentral tjeneste som var tilgjengelig. Mye for hverdagsspørsmål som arbeidstid osv. Så jeg ikke behøvde å gå via mail og få et «raskt svar» i løpet av en uke. Gode svar på kort tid. (HTV mellomstor kommune)

Innimellom føler jeg at jeg får ikke gjort det jeg ønsker for medlemmene mine. Fylkeskontoret kunne hjulpet oss mer med turnusspørsmål, men de sier at de ikke kan på grunn av lover og regler. Jeg får støtte og hjelp, men jeg synes ikke de gjør nok. De gir litt for lite konkret veiledning. (HTV privat sykehjem)

Stort sett greit. Noen ganger har det tatt lang tid, særlig med kompliserte ting som tariff og overgang fra Virke til NHO. [...] De er der, men de er ofte litt tilbakeholdne. (HTV privat sykehjem)

For å eksemplifisere: Det er lettere å få råd fra folk jeg kjenner hos kommuneadvokaten, enn å få råd hos NSF. Tar for lang tid. Før det skjer noe, har den andre parten fått svar. (HTV storbykommune)

[Jeg har] veldig lite med hovedkontoret å gjøre. De har ikke plass til andre enn seg selv. (HTV storbykommune)

Støtten og hjelp har vært veldig varierende. Har vært lite stabilitet. Positive og velmenende, men lite ressurser på de som representerer utdanning. Vi er jo få i forhold til de andre områdene. Hvor mye støtte man får på det statlige området, varierer med person. Det er varierende kompetanse. Det er personer på fylkeskontoret som har ansvaret, men det har vært varierende hvor mye jeg støtte jeg har fått. Vi har benytta rådgivere knytta til Spekter fordi de har hatt mer kompetanse. (HTV statlig tariffområde)

Det var også enkelte tillitsvalgte som pekte på at hovedkontoret var lite omstillingsdyktig, at aktiviteten kunne variere fra fylkeskontor til fylkeskontor, og at kontorene av og til manglet kompetanse.

[Endringer] går så tregt – lurer på internkommunikasjonen på hovedkontoret. [...] Hvorfor går ting så tregt? [Nye rutiner] bør kjapt inn i bruksanvisningen. (FTV helseforetak)

Håper også dere får fram at det er stor forskjell på hvor aktive fylkeskontorene er – jeg har på samlinger snakket varmt om fylkeskontoret, mens andre forstår ikke hva de gjør, og skjønner ikke at de skal ta kontakt. (HTV statlig virksomhet)

Kompetansen varierer. [...] Men jeg lurer litt på fylkeskontorets prioriteringer. Når det har vært brennbare saker [...], så har det vært vanskelig å få tak i fylkesleder. De prioriterer ofte andre saker. Det har vært mange store fusjonssaker, så jeg skulle ønske at vi hadde fått høyere prioritet. Det var problematisk å få til møter. (HTV statlig virksomhet)

De har kompetanse, men innimellom får vi ikke hjelp likevel. [Vi fikk ikke] svar fra NSF i tide. Da fikk vi ikke noe lønnspålegg. (HTV privat sykehjem)

Hvis fylkesrådgivere ikke sitter med kompetansen direkte eller har behov for juridisk vurdering, da kan det ta forferdelig lang tid. Dette frustrerer hele fylkesstyret. Dette hører jeg fra flere. Alt i alt er hjelpa god, og jeg får svar. (FTV helseforetak)

De konserntillitsvalgte ved de regionale helseforetakene kunne også ha kritiske bemerkninger til fylkeskontorene. Disse tillitsvalgte har imidlertid ofte en litt annen rolle og andre arbeidsoppgaver enn tillitsvalgte i kommuner eller i helseforetak og vil også ha mer kontakt direkte med hovedkontoret.

En ting som også er viktig, er når TV-apparatet er i langvarig konflikt med arbeidsgiver, da har man dialog med fylkeskontoret. Så får du behov for direkte juridisk bistand, men så får du motstridende beskjeder fra juridisk avdeling. Det bør være litt mindre tette skott mellom fylkeskontor og juridisk avdeling. Vi må ivareta trekantdialogen mellom tillitsvalgte, fylkeskontoret og NSF sentralt. (KTV regionalt helseforetak)

NSF sentralt er opptatt av at vi skal være tøffe på krava. Så glemmer vi at uerfarne TV kan møte et voldsomt press fra arbeidsgiver og kanskje føler seg tvunget til å skrive under på lite gode avtaler. Ikke god nok oppfølging. Forhandlingsavdelingen har ikke kapasitet nok, den andre siden er mye mer profesjonalisert. Skulle det vært en større forhandlingsavdeling, med en rolle overfor fylkene? Skal tillitsvalgte kunne kontakte forhandlingsavdelingen direkte? Potensial til å bli bedre. (KTV regionalt helseforetak)

Kjennskap og nærhet

Et generelt trekk ved svarene til hovedtillitsvalgte vi intervjuet, er at de aller fleste understreket at det er viktig å ha god kontakt med fylkeskontoret. På samme måte som nettverkskontakt mellom tillitsvalgte kan god kontakt mellom tillitsvalgte og støttefunksjoner i forbundet ses på som en form for sosial kapital som bidrar til å gjøre organisasjonen effektiv. Mange tillitsvalgte gir direkte uttrykk for at det er viktig å kjenne til de ansatte man skal ha kontakt med:

[Den direkte kontakten er] viktig for å bli kjent med folka på fylkeskontoret. Viktig for å få samhörighetsfølelsen, det å kjenne folk. Men den ukentlige kontakten går på telefon og mail. Når man kjenner de på fylkeskontoret, kjenner man seg mindre alene, og da senkes også terskelen for å ta kontakt. De er den viktigste støttepartneren. (HTV mellomstor kommune)

Jeg vil skryte veldig av fylkeskontoret [...]. Ellers hadde jeg stoppa for mange år siden. Den nærheten og kjennskapet til de som er på kontoret, at man blir inkludert i et større fellesskap, er veldig bra. Det er aldri noe problem å ringe. Backinga fra fylkeskontoret er kjempeviktig. At medlemmene får et eierskap til fylkeskontoret, er grådig viktig. (HTV liten kommune)

På samme måte som det er viktig for den hovedtillitsvalgte å kjenne de ansatte på fylkeskontoret, er det viktig at de ansatte på fylkeskontoret kjenner den hovedtillitsvalgte og de utfordringene som er knyttet til deres virksomhet. Flere understreker at det er trygt å vite at ansatte på fylkeskontoret kjenner dem, og de lokale forholdene på deres arbeidsplass.

Det er veldig viktig med nærhet. De er hyggelige, vi kjenner dem. Så det vil være et problem dersom [fylkeskontoret] flyttes? Nei, egentlig ikke et problem,

som sådan – vi lever jo i en digital tid og kan bruke mail og Skype, men relasjoner og lokalkunnskap er viktig. (HTV i statlig virksomhet)

Det er liten tvil om at de tillitsvalgte jevnt over setter stor pris på den nære kontakten med fylkeskontoret og den hjelpen de får. På spørsmål om det er viktig å kunne besøke fylkeskontoret, er svarene noe varierende. De som jevnlig besøker fylkeskontoret, mener dette kan være viktig. Flere understreket også at det er viktig at de får besøk på arbeidsplassen fra rådgivere ved fylkeskontoret og fylkesleder. Mange så imidlertid at kontakten hovedsakelig foregikk på telefon og e-post. I små kommuner var det gjerne lang vei til fylkeskontoret.

Bor 2,5 time unna, så det er ikke aktuelt å oppsøke dem direkte. Men jeg er jo inne på møter i blant. Bruker telefon, det er ikke noe problem. (HTV liten kommune)

Det er 24 mil dit, så det er litt vanskelig i dag. Om de kunne reist litt rundt og besøkt oss, hadde vært fint. Men kontakt på telefon og mail har tross alt fungert bra. (HTV liten kommune)

[Direkte kontakt er] ikke viktig. Jeg bor to timer unna, så det er ikke aktuelt å dra inn. (HTV liten kommune)

Jeg hadde aldri sittet her i så mange år, hadde det ikke vært for fylkeskontoret, både leder og rådgivere. Ansikt til ansikt er ikke så nødvendig. Vi kjenner hverandre såpass godt. De er jo flinkere til å legge aktiviteter i vårt lokale miljø også. De er ikke vanskelige å få på medlemsmøter. (HTV liten kommune)

Ja, jeg kunne tenke meg å ha vært der noen ganger, hvis det er flere ting man lurert på og sånt. (HTV liten kommune)

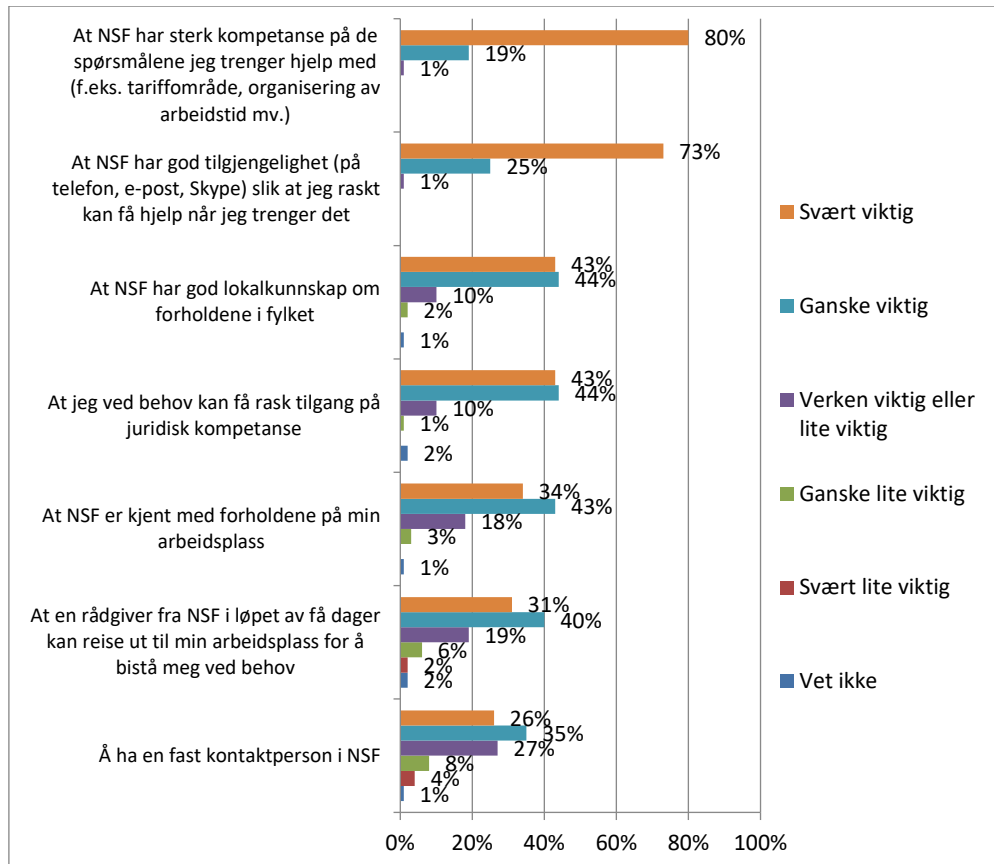
Uttalelsen fra en tillitsvalgt i en mellomstor kommune illustrerer godt hvordan nærhet kan være både viktig og uviktig på en gang:

Både ja og nei. Når man er ny som tillitsvalgt, er det viktig med geografisk nærhet, at man kan gå innom og bli kjent. Men i det daglige så skjer det over telefon. (HTV mellomstor kommune)

I spørreundersøkelsen ble tillitsvalgte bedt om vurdere hva som er viktigst for dem når de tar kontakt med NSF, gjennom å ta stilling til en rekke kvaliteter som i varierende grad er forbundet med kjennskap og nærhet, tilgjengelighet og ulike former for kompetanse (figur 4.12).

Det framkommer klart at de tillitsvalgte ønsker seg samtlige av disse kvalitetene. Vi ser samtidig at flest mener at det er svært viktig «at NSF har sterk kompetanse på de spørsmålene jeg trenger hjelp med», og «at NSF har god tilgjengelighet (på telefon, e-post, Skype) slik at jeg raskt kan få hjelp når jeg trenger det». Dette kan tolkes i retning av at mange ville foretrekke tjenester som gjør det mulig å ha spesialistkompetanse og kort svartid på de fleste områder. I noen tilfeller ville dette trolig bety mer sentraliserte tjenester. Samtidig er disse kvalitetene – tilgjengelighet og kompetanse – å anse som *forutsetninger* for at bistanden fra NSF skal være nyttig, og de sier ikke noe om at kvalitetene knyttet til kjennskap og nærhet ikke også er avgjørende for de tillitsvalgte. Satt på spissen vil det være av mindre nytte at rådgiverne er kjent med forholdene på arbeidsplassen dersom de ikke samtidig har god kompetanse på det man trenger hjelp til, og tilsvarende vil fordelene av å ha en fast kontaktperson forsvinne dersom vedkommende aldri er tilgjengelig.

Figur 4.12 Tillitsvalgte: «Hva er viktigst for deg når du tar kontakt med NSF?» N = 1302. Prosent.



At nærhet er viktig, uttrykkes klart gjennom at ni av ti mener det er svært viktig eller ganske viktig at NSF har god lokalkunnskap om fylket, og at åtte av ti mener det er svært eller ganske viktig at NSF er kjent med forholdene på deres arbeidsplass. Selv om det å ha en fast kontaktperson kommer lavest ut på listen i figur 4.12, betyr ikke det at dette ikke er viktig. Det er fortsatt seks av ti som oppgir at det å ha en fast kontaktperson er svært eller ganske viktig, mens bare én av ti mener det er ganske eller svært lite viktig.

Spørreundersøkelsen viser at de tillitsvalgte legger noe mindre vekt på nærhet og kjennskap enn det telefonintervjuene kan gi et inntrykk av. Ser vi de ulike tillitsvalgtgruppene opp mot hverandre, finner vi i all hovedsak ikke signifikante forskjeller i hvordan de vurderer de ulike kvalitetene som framgår av figur 4.12. Unntaket er at hovedtillitsvalgte i kommunene, kanskje ikke overraskende, er marginalt mer opptatt av at NSF har god lokalkunnskap om forholdene i fylket.

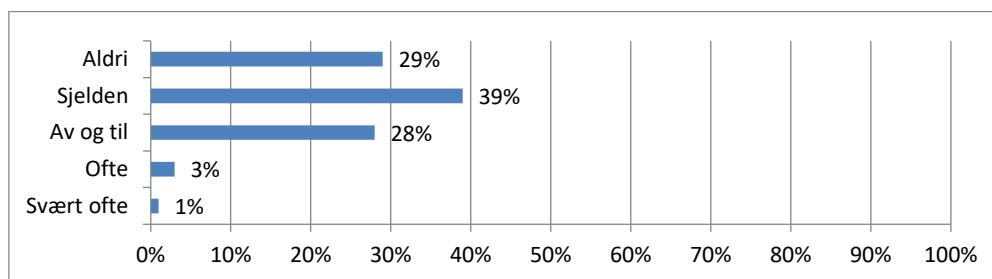
At mange vi intervjuet, trekker fram viktigheten av å ha en god relasjon til rådgiverne på fylkeskontoret, og at NSF har sterk lokalkunnskap, kan tyde på at dette er kvaliteter som i mindre grad tas for gitt og derfor settes pris på der de er til stede og blir savnet om de skulle forsvinne. Intervjuene indikerer ikke at tillitsvalgte ikke er opptatt av kvalitet og tilgjengelighet, men som vist i figur 4.10 og 4.11 opplever de aller fleste at denne er svært god i dag, og det er også få av de vi intervjuet, som uttrykker noen alvorlig bekymring for kompetansenivået på fylkeskontorene. Enkelte har som nevnt kritiske bemerkninger til tilgjengeligheten, men dette kan nok bedre

beskrives som frustrasjon over ventetid og saksbehandlingstempo enn en reell bekymring for ikke å få hjelp når man trenger det.

Saker som krever fysisk tilstedeværelse

I spørreundersøkelsen fikk samtlige tillitsvalgte spørsmål om hvorvidt det hender at de har behov for veiledning eller bistand i saker som ikke kan løses via e-post, telefon eller videosamtale, men krever fysisk tilstedeværelse av en rådgiver. Svarene er vist i figur 4.13.

Figur 4.13 Tillitsvalgte: «Hender det at du har behov for veiledning eller bistand i saker som ikke kan løses via e-post, telefon eller videosamtale, men som krever fysisk tilstedeværelse av en rådgiver?» Prosent. N = 1316.



Det er få tillitsvalgte som opplever at de ofte har saker som krever fysisk tilstedeværelse av en rådgiver. Nesten én av tre har det aldri, men behovet er likevel der da to tredjedeler av de tillitsvalgte har behov for veiledning eller bistand i saker som ikke kan løses uten fysisk tilstedeværelse av en rådgiver av og til eller sjelden. Dette gjelder tillitsvalgte på alle nivåer, selv om vi finner en viss variasjon etter verv. Noe større andel av hovedtillitsvalgte svarer «av og til» sammenliknet med plasstillitsvalgte – henholdsvis én av tre og én av fire. Ikke overraskende er andelen som ofte opplever å ha slike saker, høyere blant tillitsvalgte som bruker mye tid på vervet og har ansvar for mange medlemmer.

De som svarte bekreftende på at de har et slikt behov, ble bedt om å beskrive hva slags saker det dreier seg om. Kompliserte personalsaker, og da særlig ved oppsigelse, går igjen hos mange av respondentene. Konflikthåndtering, forhandlinger om lønn og arbeidstid og til dels informasjon til medlemmene, for eksempel ved omstilling eller innføring av nye arbeidstidsordninger, er også saker som trekkes fram av flere.

Oppsummering og sammendrag

Hvordan holder tillitsvalgte kontakt med andre organisasjonsledd i NSF? Undersøkelsen viser at tillitsvalgte har flere kontaktflater mot andre deler av NSF. Disse bygger dels på nærhet, dels på behovet for å innhente spesialkompetanse i de enkelte sakene. Hovedinntrykket fra undersøkelsen er likevel at den viktigste kontaktflaten mellom tillitsvalgte og andre organisasjonsledd følger «tjenestevei», det vil si det kontaktmønsteret organisasjonen har lagt opp til i sin organisasjonsplan.

Plasstillitsvalgte har utstrakt kontakt med tillitsvalgte på høyere nivå, mens hovedtillitsvalgte kontakter fylkeskontoret i saker der de har behov for bistand. Dette kontaktmønsteret er bygget på prinsippet om nærhet, der henvendelser skal gå til «nærmeste overordnede» nivå. Hovedtillitsvalgte i en virksomhet vil kjenne forholdene den plasstillitsvalgte jobber under, fylkeskontoret vil ha en geografisk nærhet

til de hovedtillitsvalgte i sitt fylke og vil over tid bygge relasjoner og kjennskap til de virksomhetene de hovedtillitsvalgte har ansvaret for.

Nærhet gir imidlertid ingen garanti for at den hovedtillitsvalgte eller fylkeskontoret har den nødvendige kompetansen til å bistå den tillitsvalgte, selv om kontakt over tid kan gi svært verdifull kompetanse. Det går fram av undersøkelsen at tillitsvalgte også har kontakt med andre instanser for å få råd og hjelp. Flere av de hovedtillitsvalgte sa i telefonintervjuene at de har etablert mer eller mindre faste nettverk av tillitsvalgte som blir brukt for å utveksle erfaringer eller få råd dersom det oppstår et problem. Dette viser at det er noen typer informasjon fylkeskontorene ikke like lett kan bidra med, og at uformelle nettverk kan være nyttige som et supplement til det fastlagte kontaktmønsteret i forbundet.

Hovedtillitsvalgte i storbykommuner ga uttrykk for at de store kommunene har andre utfordringer enn mindre kommuner, og at de derfor trenger egne kontaktarenaer. Det samme kom fram i intervjuer med hovedtillitsvalgte i statlig sektor. Også der kunne hovedtillitsvalgte oppleve at problemstillinger som var særegne for sektoren, skapte behov for en egen arena hvor disse problemstillingene kunne drøftes med andre tillitsvalgte fra samme tariffområde.

- Tillitsvalgte i NSF har utstrakt kontakt med fylkeskontorene.
- Tillitsvalgte i NSF har noe kontakt med hovedkontoret (medlemsservice, forhandlingsavdelingen, juridisk hjelp).
- Kontakten med fylkeskontoret og hovedkontoret skjer først og fremst på telefon og e-post.
- Direkte kontakt med fylkeskontoret varierer – noen synes dette er viktig, andre mener det har liten betydning.
- De aller fleste tillitsvalgte har behov for bistand – behovene varierer.
- Tillitsvalgte er stort sett svært fornøyde med den hjelpen de får fra fylkeskontoret og fra hovedkontoret. De aller fleste uttrykker at de får svært god hjelp.
- NSF's tjenester får kritikk på enkelte punkter:
 - Noen saker tar for lang tid.
 - Det kan være vanskelig å få kontakt når man har behov.
 - Noen tillitsvalgte ønsker bedre tilgjengelighet.
 - Mangler kompetanse
- Kjennskap og nærhet er viktig, men nærhet er ikke nødvendigvis geografisk nærhet:
 - Det er viktig å kjenne de man skal kontakte.
 - Det er viktig å vite hvem man skal kontakte.
 - Det er viktig at de man kontakter, kjenner deg (og din virksomhet).
 - Det er viktig at kontakt kan opprettes raskt.
- Over halvparten plasstillitsvalgte oppgir å ha hatt kontakt med fylkeskontoret, mens 97 prosent av de hovedtillitsvalgte oppgir å ha hatt slik kontakt.
- Blant de 55 prosentene av de plasstillitsvalgte som har kontakt med fylkeskontoret, har halvparten kontakt én til to ganger i året.
- To av ti hovedtillitsvalgte oppgir å ha kontakt med fylkeskontoret ukentlig eller oftere, mens 14 prosent har kontakt én gang i halvåret eller sjeldnere.

- Blant hovedtillitsvalgte som er tillitsvalgte på heltid eller bruker mer enn 20 timer i uken på vervet, oppgir om lag halvparten at de er i kontakt med fylkeskontoret ukentlig eller oftere.
- Tillitsvalgte som har hatt verv i fylkestyret (7 prosent av respondentene) har oftere enn andre tillitsvalgte kontakt med fylkeskontoret.
- Telefon er den mest vanlige kontaktformen, fulgt av e-post. Av de som har hatt kontakt med fylkeskontoret, har 91 prosent benyttet telefon, 82 prosent har benyttet e-post, og 36 prosent har benyttet personlig oppmøte.
- Én av ti tillitsvalgte som har hatt kontakt med fylkeskontoret, oppgir å møte opp personlig så ofte som en gang i måneden.
- 21 prosent av de hovedtillitsvalgte oppgir å ha vært i kontakt med NSF's forhandlingsavdeling, og 15 prosent har hatt kontakt med andre kontorer hos NSF sentralt.
- Medlemsservice er kontaktet av 20 prosent av de plasstillitsvalgte og over halvparten av de hovedtillitsvalgte.
- Tillitsvalgte gir i telefonintervjuer uttrykk for at nettverk med andre tillitsvalgte er viktig for å kunne utøve tillitsvalgtrollen.
- Telefonintervjuene med tillitsvalgte gir inntrykk av at de stort sett er svært godt fornøyde med den bistanden de får fra fylkeskontoret og hovedkontoret.
- Ni av ti tillitsvalgte som har vært i kontakt med fylkeskontoret eller tillitsvalgte på høyere nivå i virksomhetene, vurderer tilgjengeligheten som svært god eller ganske god.
- Til tross for at tillitsvalgte som ble intervjuet på telefon, sa seg fornøyde med bistanden fra fylkeskontor og hovedkontor, ga de uttrykk for kritikk mot fylkeskontor og hovedkontor på noen områder:
 - Saker kan ta for lang tid.
 - Det kan være problemer med tilgjengelighet.
 - Det kan være problemer med tilgang på kompetanse på særskilte tariffområder eller saksfelt.
 - Det er ulik aktivitet og kompetanse på de forskjellige fylkeskontorene.
 - Samspillet mellom tillitsvalgte, fylkeskontor og hovedkontor er ikke godt nok.
- Tillitsvalgte setter stor pris på å kjenne kontaktpersoner og ha et nært forhold til de som er rådgivere.
- God kontakt med rådgivere er ikke nødvendigvis knyttet til geografisk nærhet, men det er viktig at rådgiver kjenner til den virksomheten tillitsvalgte jobber i. Ni av ti mener det er svært viktig eller ganske viktig at NSF har god lokalkunnskap om fylket, og åtte av ti mener det er svært eller ganske viktig at NSF er kjent med forholdene på deres arbeidsplass.

Det viktigste for tillitsvalgte er at NSF har sterk kompetanse når de trenger hjelp, og at denne kompetansen er godt tilgjengelig.

5. Tillitsvalgtes behov for støtte og oppfølging

I dette kapitlet ser vi nærmere på de tillitsvalgtes behov for bistand og tjenester fra NSF på ulike områder som for eksempel lønnsforhandlinger, arbeidstid, tariffavtalene, verving og organisering og samfunnspolitikk. Vi ser også kort på tillitsvalgtskoleing og kompetansebehov.

Beskrivelsen baserer seg på spørreundersøkelsen til tillitsvalgte samt de 36 telefonintervjuene med hovedtillitsvalgte.

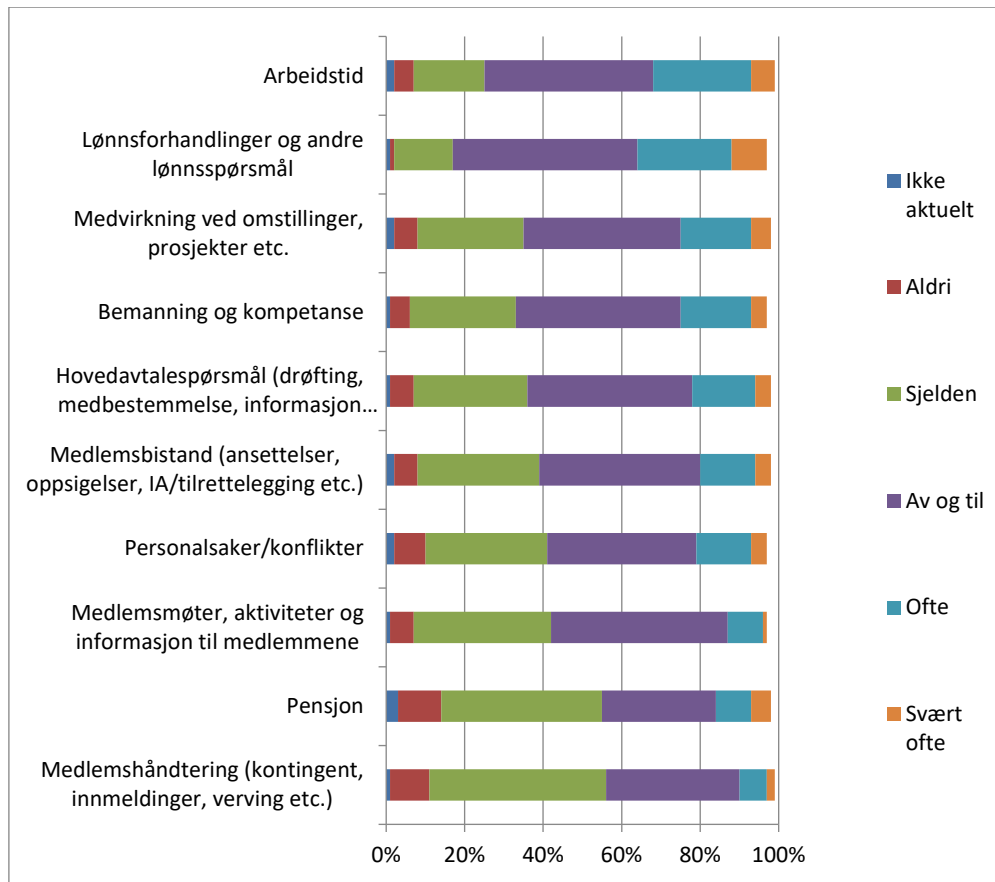
Behov for råd og veiledning på mange områder

I spørreundersøkelsen fikk de tillitsvalgte spørsmål om hvor ofte de i sitt arbeid som tillitsvalgt har behov for råd og veiledning fra NSF på en rekke ulike områder. Svarene er framstilt i figur 5.1, sortert etter andel som svarer «ofte». Arbeidstid og lønnsforhandlinger og andre lønsspørsmål peker seg ut som områdene tillitsvalgte har hyppigst behov for råd og veiledning fra NSF med. Her svarer én av tre «ofte» eller «svært ofte» og nesten halvparten «av og til». For medlemshåndtering og pensjon er bildet motsatt, her oppgir over halvparten av de tillitsvalgte at de sjelden eller aldri har behov for råd og veiledning.

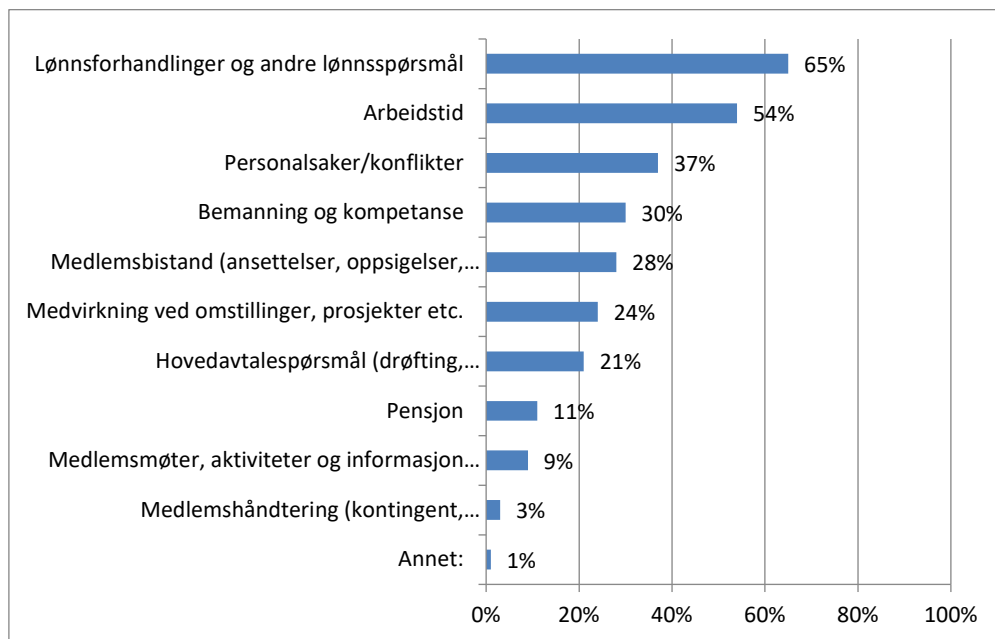
Det overordnede bildet er at NSF's tillitsvalgte verdsetter råd og veiledning på de fleste områder, men at behovet melder seg hyppigere på noen områder enn andre. NSF må altså kunne tilby rådgivning og hjelp til sine tillitsvalgte i forbindelse med et bredt spekter av saker. For hvert av disse (med mulig unntak av pensjon og medlemshåndtering) framstår behovet såpass stort at nødvendig kompetanse må være enkelt tilgjengelig for tillitsvalgte, enten på fylkeskontorene, hos hoved- og foretakstillitsvalgte og/eller via andre kanaler. Videre er spekteret av saker såpass bredt at det vil være hensiktsmessig med gode ordninger for å koble inn andre ressurser når kompetansen som finnes lokalt, ikke er tilstrekkelig. Prioriteringen av hvilke områder som trenger særlige ressurser, og avveiningen av hvordan disse bør organiseres og lokaliseres, vil avhenge blant annet av saksområdets kompleksitet og hvor ofte behovet melder seg.

At det finnes et behov for råd og veiledning på mange områder, betyr ikke at alle områder er like viktige. For å få et bedre bilde av hva de tillitsvalgte opplever som mest avgjørende å få bistand med, ba vi i undersøkelsen tillitsvalgte prioritere opptil tre områder som er viktigst for dem at NSF kan gi råd og veiledning om (figur 5.2).

Figur 5.1 Tillitsvalgte: «Hvor ofte vil du si at du si at du i ditt arbeid med følgende saksområder har behov for råd og veiledning fra NSF?» Prosent. N = 1403.



Figur 5.2 Tillitsvalgte: «Hva er det aller viktigste for deg som tillitsvalgt at NSF kan gi råd og veiledning om? Velg inntil tre alternativer.» Prosent. N = 1403.



Som vi så, peker arbeidstid og lønnsforhandlinger seg klart ut som både de områdene tillitsvalgte oftest har behov for råd og veiledning om, og som de oppfatter som viktigst å få hjelp med. Som vi skal se, er det også på disse områdene tillitsvalgte er mest fornøyde med bistanden de får av NSF i dag.

Hovedtillitsvalgte og plasstillitsvalgte er relativt samstemte om hvilke områder som er viktigst å kunne få råd og veiledning om, med unntak av at plasstillitsvalgte i større grad ønsker råd og veiledning om bemanning og kompetanse. Hovedtillitsvalgte vektlegger på sin side noe oftere bistand i personalsaker/konflikter. Ser vi på tid til vervet, har heltidstillitsvalgte mindre behov for råd og veiledning om lønnsforhandlinger og større behov for råd og veiledning om personalsaker og medlemsbistand.

Behovet for bistand varierer noe med tariffområde. Tillitsvalgte i Spekter Helse har noe sjeldnere behov for bistand i lønnsforhandlinger og rangerer dette som noe mindre viktig, særlig sammenliknet med tillitsvalgte i KS-området. Tillitsvalgte i Spekter Helse har til gjengjeld oftere behov for råd og veiledning om arbeidstid. I staten og NHO er hovedavtalespørsmål høyt prioritert.

Støtte i tariff- og avtalespørsmål viktig

Også i intervjuene gir mange hovedtillitsvalgte uttrykk for at de har behov for bistand når det gjelder tariff- og avtalespørsmål. Det kan dreie seg om støtte i lokale lønnsforhandlinger, forhandlinger om arbeidstid eller andre avtalespørsmål. I tariff- og avtalespørsmål er de hovedtillitsvalgte ofte i kontakt med hovedkontoret, for eksempel forhandlingsavdelingen. Noen hovedtillitsvalgte gir uttrykk for at det kan være tungvint å gå via fylkeskontoret, men generelt gir de tillitsvalgte uttrykk for at de får god hjelp.

Av og til kunne det være greit å kontakte dem direkte uten å gå gjennom fylkeskontoret. Når kontakten er opprettet, så går det greit. (FTV helseforetak)

Så er jeg trygg på at når forhandlingene begynner, at det er noen som følger deg opp. Da er det forhandlingsavdelingen jeg er i kontakt med, på hovedkontoret. Men jeg får også hjelp fra fylkeskontoret. (FTV helseforetak)

Lønnsforhandlinger

Det er noe ulikt hvilken støtte de hovedtillitsvalgte vi intervjuet, har behov for i lønnsforhandlinger. De konserntillitsvalgte i de regionale helseforetakene oppgir at de ikke er involvert i lønnsforhandlinger og derfor ikke har behov for bistand her. Noen hovedtillitsvalgte gir uttrykk for at de har lite behov for oppfølging i lønnsforhandlinger, og at de håndterer dette godt selv. Andre gir derimot uttrykk for at de trenger tett oppfølging. I hovedsak gir de tillitsvalgte uttrykk for at de er trygge på å få bistand ved behov.

Tariffkonferansene og utsendt informasjon dekker langt på vei behovet. Har tillitsvalgtkollega med lang fartstid som kan mye om tariffavtalen. (HTV storbykommune)

Har alltid kontakt med fylkeskontoret i forhandlinger. Det fungerer bra. (HTV liten kommune)

[Det gikk] veldig fint. Vi fikk bistand, alt gikk som det skal. Fikk mye hjelp. I starten var det på telefon, men etter hvert kom de fysisk. (HTV privat sykehjem)

Vi har veldig mye kontakt med fylkeskontoret når det kommer til lønnsforhandlinger. Fylkesleder avgjør om vi skal gå til brudd. Viktig å ha den sparingspartneren. (HTV mellomstor kommune)

Det er også noen hovedtillitsvalgte som uttrykker seg kritisk, eller som gir uttrykk for at lokale forhandlinger kan være krevende. Kritikken kommer fra hovedtillitsvalgte i helseforetak (Spekter). Til dels opplever tillitsvalgte der et krysspress der forbundet sentralt styrer prosessen i lokale lønnsforhandlinger, mens det er de tillitsvalgte som må konfrontere arbeidsgiver med krav og forklare forhandlingsresultatet for medlemmene når det foreligger. Dette oppleves særlig ubehagelig dersom forbundet har bedt de hovedtillitsvalgte følge en strategi de senere må gå tilbake på i forhandlingene.

Man kan føle at de blander seg litt mye inn sentralt fra. Gikk til brudd, fant ut sentralt at vi skulle bli enige – jeg fikk pålegg om å godkjenne protokollen på samme resultatet. (FTV helseforetak)

Forhandlingsavdelingen skal prøve å hjelpe. Noen ganger setter de en prosent som vi ikke skal gå under. Først da alle andre har fått, får vi lov til å signere på noe som er dårligere enn det vi har krevet. (FTV helseforetak)

Kritikk kan også komme fram som et resultat av uklarhet eller uenighet om lønnspolitikk.

[Vi har] ingen felles politikk. Vanskelig å nå felles mål. Vi klarer ikke å gå i takt. Da måtte alle lokale forhandlinger rettes mot å øke lønn. Men det gjør de ikke. Mange vil øke ubekvemstillegg. Og NSF sentralt klarer ikke å få med seg alt. Men når vi står fast, skal NSF komme opp og bistå. (FTV helseforetak)

Arbeidstid

Arbeidstid er et tema som mange tillitsvalgte bruker tid på. I virksomheter som har turnusordning, må det i mange tilfeller inngås lokale avtaler om arbeidstid. Flere av de hovedtillitsvalgte vi snakket med, trekker arbeidstid fram blant sakene som er mest krevende. Dette er tillitsvalgte på tvers av tariffområder og sektor og fra kommuner av ulik størrelse. Det ser dermed ut til at det er forhold knyttet til arbeidsplassen som er årsak til at arbeidstid blir utfordrende saker, mer enn størrelse på virksomheten eller tariffområdet.

Jeg har fått hjelp til inngåelse av ønsketurnuser og rammeavtaler. Der får jeg dem til å ta en ekstra kontroll, i hvert fall de første gangene. Nå kan jeg det. (HTV mellomstor kommune)

Har hatt rådgiver som har kommet ut hit og sett gjennom turnuser sammen med meg. God oppfølging. (HTV storbykommune)

Bra juridisk veiledning, først fra fylkeskontoret – har en som er veldig god på det der. Noen gråsoner som vi etterspør om, og som tar litt tid. Snakket akkurat med en jurist sentralt om arbeidstid. (HTV helseforetak)

Det er noen hovedtillitsvalgte som gir uttrykk for at spørsmål knyttet til arbeidsliv er vanskelige fordi de er uenige i forbundets håndtering av spørsmålene. En av de hovedtillitsvalgte i et helseforetak opplever at forbundet har en «vinglete holdning» i arbeidstidsspørsmål. En annen tillitsvalgt i en storbykommune uttrykker også misnøye med politikken.

Det betyr at våre medlemmer faktisk anbefales, av eget forbund, å inngå dårligere avtaler enn loven. Noen må snakke høyt om det. NSF for eksempel. Dette er politikk. Alt lesses over på en enkelte tillitsvalgte. Og vi står i driten alene. (HTV storbykommune)

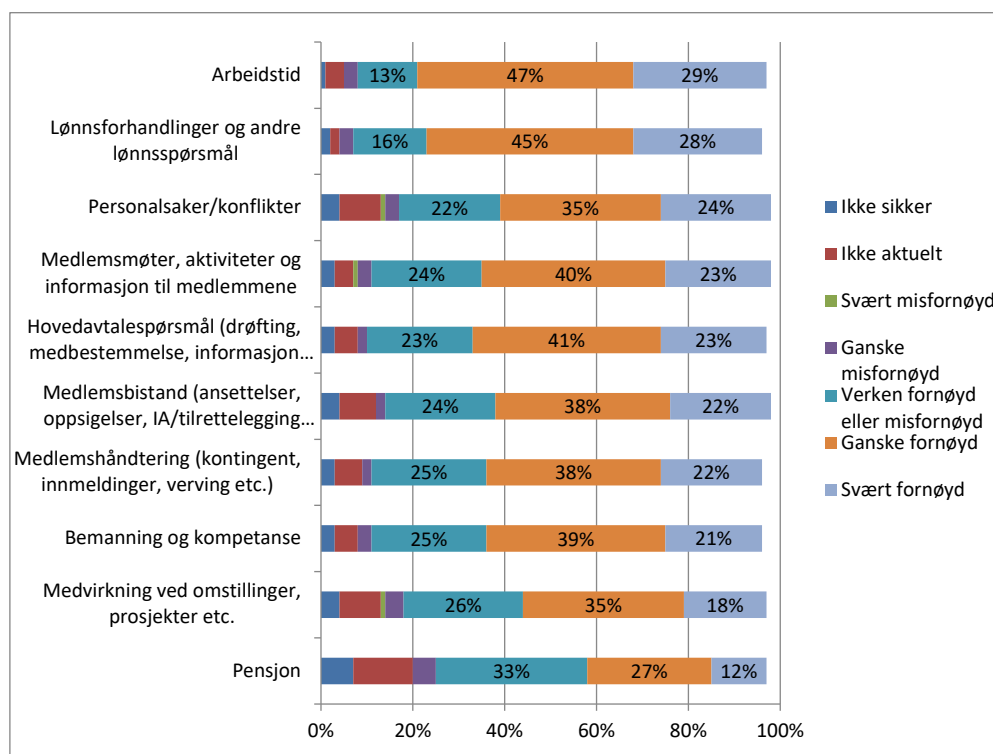
En foretakstillitsvalgt etterspurte bedre hjelp og oppfølging fra forbundet.

Av og til kan de sitte der og si vi skal stå på kravet, når vi gjør det, kjører de ikke saken, det er vanskelig. Når vi blir bedt om å ta brudd og ikke får hjelp, det er ikke bra. Dette har gått mye på arbeidstid og turnuser. (FTV helseforetak)

Tillitsvalgtes vurdering av råd og veiledning på ulike områder

I spørreundersøkelsen ble tillitsvalgte bedt om å oppgi hvor fornøyd de er med råd og veiledning fra NSF, på en rekke områder (figur 5.3).

Figur 5.3 Tillitsvalgte: «Hvor fornøyd er du med råd og veiledning fra NSF på følgende områder» Prosent. N = 1262.



Som vist i kapittel 4 er tillitsvalgte i all hovedsak fornøyd med oppfølgingen de får fra hovedtillitsvalgte, fylkeskontorene og NSF's hovedkontor. Dette gjenspeiler seg i

vurderingen av råd og veiledning på ulike områder. Svært få er misfornøyde, og for samtlige områder, med unntak av pensjon (der NSF's rolle er mer begrenset og forsikringsselskap m.m. er vel så viktige), er andelen som sier seg svært eller ganske fornøyd, over 50 prosent. Arbeidstid og lønnsforhandlinger / andre lønsspørsmål er områdene flest tillitsvalgte er fornøyd med råd og veiledningen på, og som tidligere vist er det også områdene flest tillitsvalgte ofte trenger hjelp med og anser som viktige (jf. figur 5.1 og 5.2). Dette tyder med andre ord på at NSF's nåværende organisasjon er godt innrettet med tanke på å ivareta de behovene for råd og veiledning som tillitsvalgte selv trekker fram. Det kan kanskje argumenteres for at medvirkning ved omstillinger og prosjekter er et unntak. Dette er et tema som tillitsvalgte ofte trenger hjelp til, og som de anser som viktig, men hvor andelen som er fornøyd med råd og veiledning, er lavere enn for de øvrige temaene. Det er likevel viktig å understreke at flertallet er fornøyd.

Vi finner en relativt beskjeden, men statistisk signifikant, forskjell mellom tillitsvalgte i KS-området og andre, særlig Spekter Helse. Førstnevnte er gjennomgående noe oftere svært fornøyd med råd og veiledning på samtlige områder.

Kompetansen innenfor ulike tariffområder

NSF har tariffavtaler innenfor flere områder, og organisasjonen må derfor kunne yte bistand til medlemmer og tillitsvalgte innenfor hvert tariffområde. Noen problemstillinger vil kunne håndteres på samme måte uavhengig av hvilket tariffområde virksomheten er knyttet til, men mange problemstillinger tillitsvalgte vil stå overfor, vil være tariffspesifikke. Dette krever særskilte kunnskaper om tariffavtalene. Det kan også være forskjeller i ledelses- og styringsprinsipper innenfor de enkelte tariffområdene. Både helseforetak og kommuner styres politisk, men etter ulike prinsipper og på ulikt politisk nivå. Dette gjør at de som skal gi råd til tillitsvalgte, ofte må ha god kjennskap til den enkelte virksomheten og hvordan den ledes og styres.

I intervjuene pekte flere hovedtillitsvalgte på at de politiske rammene var viktige for å klare oppgavene som tillitsvalgt.

Vi bor og jobber her, men samtidig så er ikke mitt sykehjem med i [...] kommunes avtaleverk. Så det er en del bypolitiske ting som glipper. Jeg prøver jo å holde meg oppdatert. Så lenge vi er der vi er, må vi følge med på kommunen. (HTV privat sykehjem)

KS skiller seg fra Spekter: Politisk styringsform i organisasjonen avgjør saken. Derfor må rådgivere må være treffsikre. (HTV storbykommune)

Selv om de hovedtillitsvalgte vi intervjuet, stort sett er fornøyd med bistanden de får fra NSF, kom det også fram i intervjuene at det kunne være utfordrende å høre til forskjellige tariffområder.

KS og Spekter Helse er de tariffområdene der NSF har flest medlemmer og tillitsvalgte. Trolig vil det også være disse tariffområdene de fleste rådgiverne er best kjent med. På spørsmål om de opplever at fylkeskontoret har tilstrekkelig kompetanse på gjeldende tariffområde, svarer de hovedtillitsvalgte i kommunene et klart ja. Et par av de hovedtillitsvalgte viste likevel til at det kunne være utfordringer knyttet til forskjeller mellom tariffområdene og NSF's deltakelse og medlemskap i Unio.

Hvorfor er vi i KS dårligere prioritert av eget forbund enn Spekter? For å gjøre noe med dette må vi ha større forståelse for TV-rollen i NSF. Og da er vi inne i diskusjonen om Utdanningsforbundet og Unio. Det er det det handler om. Vi [i

KS] er like mange sykepleiere som i Spekter, men i Spekter har vi flertall. Så da kjører NSF på der! Mens sykepleiere i kommunen ties i hjel. Noen sier at vi gjør så godt vi kan, men det er ikke godt nok. (HTV storbykommune)

Jeg tror vi dessverre drukner i medlemskapet vårt i Unio. Vi blir for lite synlige. Det blir for mye Spekter og for lite kommune. (HTV liten kommune)

De foretakstillitsvalgte i helseforetakene gir uttrykk for at fylkeskontorene har god nok kompetanse på deres tariffområde. Blant de konserntillitsvalgte i de regionale helseforetakene var det likevel noen som hadde erfart at fylkeskontorene kunne mangle kompetanse.

Det er stor variasjon mellom kontorene. Kommer an på folks erfaring og bakgrunn. Det er derfor de tillitsvalgte henvender seg til oss, på grunn av manglende kompetanse på fylkeskontoret. Men alle har vi vært nye, så når det er nye fylkesledere, så er det ikke noe i veien for å bruke oss KTV en periode. (KTV regionalt helseforetak)

Kanskje ikke til nå, men [fylkes]kontoret [...] har vært underbemanna lenge. Nå har de fått dobbel bemanning. Jeg kunne ikke forvente noe da. Men nå er det nok bedre kompetanse. (KTV regionalt helseforetak)

I de andre og mindre tariffområdene gir hovedtillitsvalgte uttrykk for at det kan være utfordringer knyttet til det å tilhøre andre tariffområder enn KS og Spekter Helse. Også disse tillitsvalgte gir uttrykk for at de får hjelp og støtte, og at denne som oftest er bra. Likevel kommer det fram at det også er problematisk noen ganger å tilhøre et tariffområde som ikke har veldig mange NSF-medlemmer.

Viktig at dere får fram i undersøkelsen at det er stor forskjell på oss i stat og de som jobber i kommunene og helseforetak. (HTV staten)

I Spekter har de mye intern skoling, sparring og øving. De har også mer frikjøp. Jeg blir veldig alene her i Virke-området. Virksomhetene [i vårt tariffområde] er små, og det er kanskje bare \en tillitsvalgt. Jeg må ta med et medlem [med begrenset erfaring] i forhandlingene. Litt mer påfyll og mengdetrening hadde vært fint i de små tariffområdene. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Det er et minus at vi i Virke må være sammen med Spekter på tariffkonferanser. Det blir slik [fordi vi bare] utgjør 5–10 prosent. Jeg ønsker meg at NSF holder egne konferanser for Virke-området. Det kan godt gjøres nasjonalt. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Vi er jo en liten gruppe, vi i det private. Det blir litt for lite fokus på oss fra forbundets side. (HTV privat sykehjem)

En hovedtillitsvalgt innenfor universitets- og høyskolesystemet mener kompetansen ikke er god nok innenfor det statlige tariffområdet, og etterlyser en mer proaktiv holdning og et eget diskusjonsforum for det statlige tariffområdet. Å tilhøre et lite tariffområde gjør også at man blir mer sårbar når kompetansen forsvinner. En hovedtillitsvalgt i et privat sykehjem viste til at fylkeskontoret hadde én ekspert på tariffområdet, men at vedkommende skulle slutte. Håpet var at det raskt ble ansatt en ny som kunne erstatte dette bortfallet av kompetanse.

En hovedtillitsvalgt i en virksomhet organisert i NHO viser til at fylkeskontorene har egne rådgivere som har NHO som ansvarsområde, og understreker at dette er viktig for de tillitsvalgte i dette tariffområdet.

Til tross for at de hovedtillitsvalgte i hovedsak gir uttrykk for at de er fornøyde med den bistanden og oppfølgingen de får, er det altså flere som gir uttrykk for at det er rom for forbedringer, og at det på enkelte punkter kan skorte på tariffspesifikk kompetanse eller oppfølging. Dette gjelder særlig de tariffområdene der NSF ikke har så mange medlemmer.

I spørreundersøkelsen ble de tillitsvalgte spurt om hvorvidt de har spesielle behov innen sitt tariffområde som de ikke føler at de får god nok oppfølging av. 18 prosent av tillitsvalgte i tariffområder utenom KS og Spekter Helse svarte bekræftende på dette, mot 10 prosent i KS og 14 prosent i Spekter Helse. Respondentene hadde også mulighet til å spesifisere hvilke temaer de har behov for bedre oppfølging på i et åpent svarfelt. Antallet respondenter fra hvert tariffområde er ikke høyt nok til at det danner seg et tydelig bilde av hvilke temaer som er spesielle for hvert enkelt tariffområde. Tvert imot framstår mange utfordringer som felles, som arbeidstid, lønnsforhandlinger og bemanning, og disse er temaer tillitsvalgte savner oppfølging på av rådgivere med kompetanse på deres tariffavtale. Dette er tilsynelatende uavhengig av hvilket tariffområde det er snakk om.

Samfunnspolitikk er viktig, men ofte nedprioritert

Mens medlemmene vi snakket med, viste et særlig stort engasjement for samfunnspolitikken, var nok følelsen av at tiden ikke strakk til for å gjøre nok samfunnspolitisk arbeid, mest framtrædende hos de tillitsvalgte. I intervjuene gir de hovedtillitsvalgte uttrykk for at samfunnspolitikk er et viktig felt for Norsk Sykepleierforbund. Mange hovedtillitsvalgte har synspunkter på ulike sider av NSF's arbeid, på hvordan NSF kan fremme sin politikk, og hvilke samfunnspolitiske spørsmål som bør prioriteres.

De hovedtillitsvalgte gir imidlertid uttrykk for at dette er et felt hvor det er vanskelig for de tillitsvalgte selv å følge opp.

Jeg har sittet i bystyret, jeg kjenner alle politikerne, så for meg går det greit. Men for en ny tillitsvalgt er det ikke tid til å pleie det politiske i det daglige arbeidet. Det er så mange ting som blir avgjort politisk, som vi ikke har tid til å være med på. (HTV storbykommune)

Jeg skulle ønske jeg hadde bedre kontakt med politikere på lokalt plan [...] Å få til samarbeid og kontakt med politisk plan i kommunene er en utfordring. (HTV mellomstor kommune)

Er ikke typen til å skrive debattinnlegg, men skulle det være noe, tar jeg kontakt med fylkeskontoret. (HTV liten kommune)

NSF-tillitsvalgte kunne også føle at andre organisasjoner bruker mer ressurser på samfunnspolitikk enn NSF. I kommunene, hvor det ikke er egne tillitsvalgte fra hovedsammenslutningene, opplever hovedtillitsvalgte at Utdanningsforbundet ofte får ta del i utvalgene som arbeidet med samfunnspolitiske spørsmål, og at NSF blir stående på sidelinja.

Utdanningsforbundet og Fagforbundet har egne politisk valgte som kun jobber med det samfunnspolitiske, det har ikke NSF. (HTV storbykommune)

Det er to tillitsvalgtrepresentanter i kommunens administrasjonsutvalg. Men Unio er ingen hovedsammenslutning på kommunalt nivå. Utdanningsforbundet tar den ene plassen, Fagforbundet den andre. Vi blir holdt borte fra muligheten til å være politisk aktive i dette forumet fordi vi tilhører Unio. Vi har

sendt sak til fylkestyret om dette fordi vi må få NSF til å si at vi vil bli behandla som en selvstendig organisasjon. Men vi får ikke noen respons fra NSF på dette. Vi har klort til oss del posisjoner, men det er på tross av, ikke på grunn av. (HTV storbykommune)

Det er også enkelte hovedtillitsvalgte som mener NSF ikke følger godt nok opp det samfunnspolitiske arbeidet verken på fylkesnivå eller på nasjonalt nivå. Disse kommer fra store eller mellomstore kommuner.

Det politiske arbeidet er noe av det fylkeskontoret ikke er så gode på. Gode opp mot politisk administrasjon, men de gjør ikke så mye politisk, for eksempel med stortingspolitikere fra vårt fylke. Sentralt er NSF gode på det. (HTV mellomstor kommune)

Det handler om å fasilitere støtten til tillitsvalgte bedre. I dag er det sånn at det er noen som tror tillitsvalgte er mottakere av et budskap. Og det blir ikke dummere enn det. Tillitsvalgte er målbærere av budskapet. (HTV storbykommune)

Årsakene til at de hovedtillitsvalgte i kommunene føler at det samfunnspolitiske ikke tillegges nok vekt, kan være sammensatt. Dels kan det komme av at kommunene er egne politiske organer, og at NSF ikke har kapasitet og mulighet til å samhandle eller profilere seg overfor hver enkelt kommune, dels at NSF får dårlig representasjon i kommunene når Utdanningsforbundet tar plass og oppfattes som representant for Unio-organisasjonene. Det samfunnspolitiske engasjementet til de tillitsvalgte kan også ha utspring i den vanskelige økonomiske situasjonen i kommuner og helseforetak.

Vi kunne kanskje engasjert medlemmene mer. Nyhetsbrevene kommer litt sjelden og treffer ikke alltid regionale problemstillinger. Vi kunne tatt med noe av det som er dagsaktuelt i vår region. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

[Samfunnspolitikken] er et stedmorderlig barn. Det er ikke noen systematikk, opplever jeg. I lønnsforhandlinger er det veldig struktur. Men i det samfunnspolitiske arbeidet er det dårligere struktur. (KTV regionalt helseforetak)

Vi sliter med at sykepleierne tar utdanning og flytter til byen, så vil de ikke tilbake til kommunene på grunn av lav bemanning. Det er kjempeviktig å få på plass et krav om minimumsbemanning. Men da må NSF legge på mer trykk, være mer konkret på kvalitet og faglig forsvarlighet. (HTV liten kommune)

Selv om tiden blir opplevd som knapp og muligheten til å drive samfunnspolitisk virksomhet noe begrenset, gir mange av de hovedtillitsvalgte uttrykk for at de får god oppfølging og støtte fra forbundet også på dette området.

Jeg leter på nettsidene [for å finne informasjon om samfunnspolitikken til NSF], og så kvalitetssikrer jeg innholdet med fylkesleder etterpå. Fylkesleder er en god hjelp, men det er personavhengig. Bruker NSF sentralt lite i det. Hjelpa jeg trenger, får jeg lokalt. (FTV helseforetak)

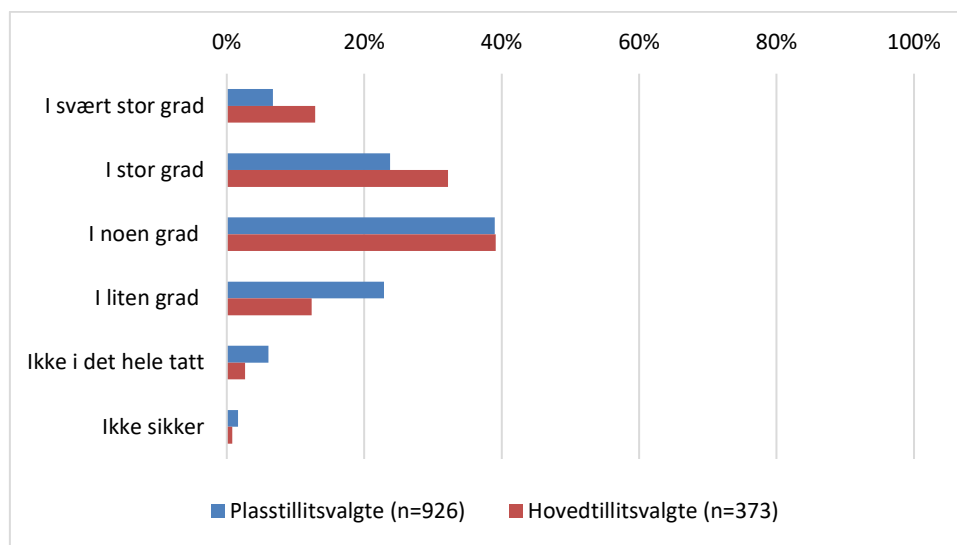
Dette håndterer jeg greit. Det finnes informasjon på NSF's nettsider. Jeg logger inn daglig og ser på nyhetssakene. Jeg følger også med på Unio. Jeg er opptatt av pensjon. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Har ikke noen spørsmål [om samfunnspolitikk] så langt, men eventuelle kommentarer går til fagpolitisk avdeling. Går direkte dit. Veien til fagpolitisk avdeling er veldig kort. Det er lett å snakke med dem. Opplever NSF-folk som veldig tilgjengelige. Hvis du er på møter, samlinger, seminarer, så treffer du dem. (HTV universitet/høyskole)

Vi har noe på gang når det gjelder faglig forsvarlighet. Her får vi veldig bra oppfølging av fylkeskontoret. (HTV mellomstor kommune)

I spørreundersøkelsen ble tillitsvalgte spurt om i hvilken grad de jobber med samfunnspolitiske spørsmål (figur 5.4).

Figur 5.4 Tillitsvalgte: «I hvilken grad jobber du som tillitsvalgt med samfunnspolitiske spørsmål, for eksempel knyttet til faglig forsvarlighet, sykepleiermangel, kompetansekrav eller politisk påvirkningsarbeid?» Prosent.

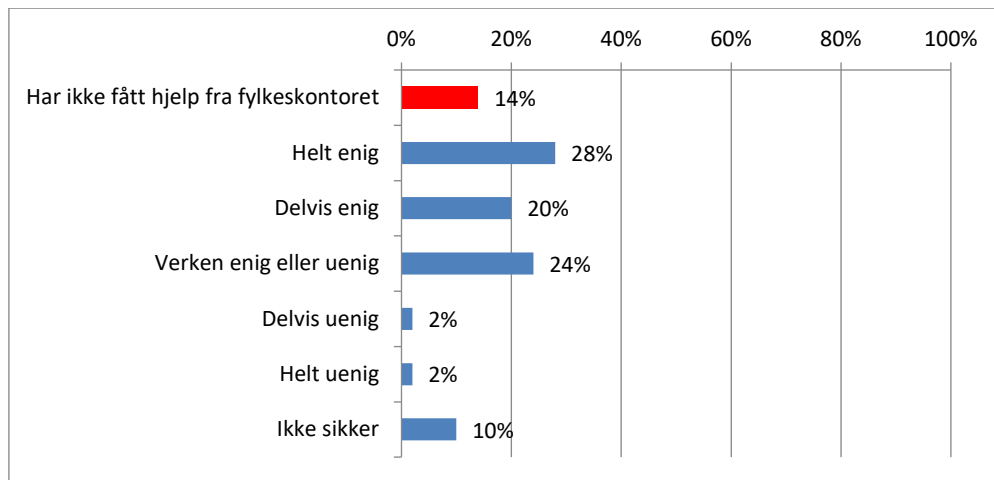


Svarene viser at de aller fleste av NSF's tillitsvalgte jobber med samfunnspolitiske spørsmål, for eksempel knyttet til faglig forsvarlighet, sykepleiermangel, kompetansekrav eller politisk påvirkningsarbeid. Det er flere hovedtillitsvalgte enn plasstillitsvalgte som oppgir å jobbe med samfunnspolitikk i stor eller svært stor grad, men dette er en type oppgaver som opptar tillitsvalgte på alle nivåer. Særlig tillitsvalgte som bruker mye tid på vervet, oppgir å jobbe mye med samfunnspolitiske oppgaver.

Tillitsvalgte som jobber med samfunnspolitiske spørsmål, ble videre spurt om sitt behov for informasjon og støtte i det samfunnspolitiske arbeidet. Over halvparten svarte at dette behovet er svært stort (10 prosent) eller ganske stort (45 prosent). Det er en klar sammenheng mellom å jobbe mye med samfunnspolitiske spørsmål (i stor grad) og å oppleve et stort behov for støtte i dette arbeidet.

De tillitsvalgte som arbeider med samfunnspolitiske spørsmål, ble også bedt om å ta stilling til påstanden «Jeg har god nytte av hjelp fra fylkeskontoret (fylkesleder og/eller rådgivere) i mitt samfunnspolitiske arbeid» (figur 5.5).

Figur 5.5 Tillitsvalgte som jobber med samfunnspolitikk: «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstand: Jeg har god nytte av hjelp fra fylkeskontoret (fylkesleder og/eller rådgivere) i mitt samfunnspolitiske arbeid». Prosent. N = 1225.



Halvparten av de spurte er helt eller delvis enige i at de har fått god nytte av hjelp fra fylkeskontoret. Svært få er uenige, men 14 prosent opplyser at de ikke har fått hjelp fra fylkeskontoret. Andelen som ikke har fått hjelp, er like høy hos de som har behov for det. Over halvparten av de som ikke har fått hjelp, opplyser å ha svært stort eller ganske stort behov for informasjon og støtte i det samfunnspolitiske arbeidet. Her ligger det altså en utfordring i å identifisere og bistå disse tillitsvalgte. Vi finner ikke at disse har noen klare fellestrekk – det er eksempelvis ikke signifikante forskjeller etter tariffområde eller reisevei til fylkeskontoret.

Tillitsvalgtes oppfølging av plasstillitsvalgte og medlemmer

Organisering og verving

De hovedtillitsvalgte opplever arbeidet med å organisere og verve nye medlemmer ganske forskjellig. For de hovedtillitsvalgte i små og mellomstore kommuner er det gjennomgående enkle og oversiktlige forhold, og tillitsvalgte rapporterer om at de jevnlig har møter. Oppmøtet kan imidlertid variere. I de større kommunene og i sykehusene er det gjerne de plasstillitsvalgte som har hovedansvaret for å følge opp vervingen, mens hovedtillitsvalgt eller foretakstillitsvalgte gjerne stiller opp på møter eller støtter de plasstillitsvalgte i deres vervingsarbeid. Noen peker på at det kan være lite ressurser og tid til å følge opp vervingsarbeidet mer systematisk.

Har 15 medlemmer, har jevnlig kontakt, de vet hvem jeg er. Vi har medlemsmøter to ganger i året. (HTV liten kommune)

Vi har medlemsmøter fire ganger i året på arbeidsplassene. Medlemmene innen oppvekst er mindre involvert. Vi får økonomisk støtte til faglige arrangementer, kan søke. Har hatt ett besøk av fylkesleder. Fornøyd med støtten. (HTV liten kommune)

Jeg spør de som tar kontakt, om de er medlemmer, jeg ber dem om å bli medlemmer hvis jeg skal hjelpe dem. Det er noen områder i kommunen med lite medlemmer. Dette burde jeg/vi satsa mer på. (HTV mellomstor kommune)

Jeg arrangerer medlemsmøter utover i året. Sykepleiere er dårlige til å møte opp. Lærerne har klubbmøter. Alle er organisert. Mange sykepleiere er ikke det. [Vi har] tre møter i året, og 15–20 av 178 møter opp. (HTV mellomstor kommune)

[Jeg har en] lokal vervestrategi. Hvis arbeidsgiver ansetter en som ikke er organisert, vil jeg ta kontakt før de er ansatt, og tilby å hjelpe til i lønnsforhandlinger ved ansettelsen. De fleste pleier å ta kontakt [...] Det er viktig å være synlig og vise at NSF kan påvirke. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Det hadde vært kjekt å ha noen gadgets, men det er fint å kunne avholde medlemsmøter ofte. Synlighet er viktig. Tilby mat og drikke, skape fellesskap. Jeg vil alltid forankre min politikk hos medlemmene og spørre dem. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Har jo medlemsmøter for de forskjellige sykehusene, og så treffer jeg medlemmer i prosjekter og omstillinger. Å gå rundt på sykehuset har jeg ikke tid til. Det er min svarte samvittighet. (FTV helseforetak)

Enkelte av de hovedtillitsvalgte pekte på at det kan være konkurranse om medlemmer. I kommunene er det særlig Fagforbundet som er konkurrerende organisasjon. Det kan være en utfordring å håndtere denne konkurransen.

Har ikke fått støtte. Jeg vet liksom ikke hva jeg skal argumentere med for å få dem over fra [Fagforbundet] til NSF. Det er jo disse forsikringsordningene som er mye bedre i NSF. (HTV liten kommune)

Tillitsvalgte i universitet- og høyskolesystemet kan oppleve at det er konkurranse fra Forskerforbundet. Her driver sykepleierne med undervisning, og oppgavene er ikke så forskjellige fra de andre faggruppene. Det kan gjøre det vanskeligere å markere fordelene ved å være organisert i NSF.

Alle er medlem i enten NSF eller Forskerforbundet. Forskerforbundet har lokka noen av våre medlemmer over. Det har vært litt trist [...] Men det har vært kritiske røster om at NSF gjør for lite når det gjelder utdanning og akademia [...] Her må NSF følge med. Det akademiske elementet blant mange av medlemmene speiles ikke alltid i toppledelsen. (HTV universitet/høyskole)

Mange er organisert, men mange er i Forskerforbundet. Når folk blir lærere og forskere, melder de overgang. (HTV universitet/høyskole)

Hovedtillitsvalgte i noen kommuner viste til at det i noen virksomheter er utenlandske arbeidstakere. Noen av disse ønsker ikke å organisere seg.

Vi begynner å få utenlandske. De går på månedskontrakter og er ikke interessert i å organisere seg. (HTV liten kommune)

Har nesten 100 prosent medlemmer. Er to som ikke er medlem. Den ene er arbeidsinnvandrer, jeg tror de synes det koster for mye. (HTV liten kommune)

Å være tillitsvalgt – muligheter for å drive tillitsvalgtarbeid

For å få et innblikk i hvordan de tillitsvalgte opplever å være tillitsvalgt, og hvilke behov de har for støtte, spurte vi de hovedtillitsvalgte i intervjuundersøkelsen hvordan mulighetene for å drive tillitsvalgtarbeid er. Vi fikk svært varierte svar. Enkelte hovedtillitsvalgte, særlig i små og mellomstore kommuner, gir uttrykk for at det er vanskelig å være tillitsvalgt.

Det er en belastning å være HTV, det er ikke noe en gjør fordi det er kjekt, men jeg ser på det som et ansvar. De unge har gjerne familie og små barn, så det er ingen som står i kø for å ta over vervet. (HTV liten kommune)

Jeg liker det, jo. Jeg er NSF-er på min hals. Det er derfor jeg har stått i det. Redd for at ingen skal ta over. (HTV liten kommune)

Jeg skulle ønske at jeg fikk avsatt litt tid, for nå må jeg drive på fritida. Jeg har store unger, så jeg har tid til det. Jeg tror det blir vanskelig å få noen til å ta over [...] Det spiller ikke så stor rolle for meg, men kanskje for de som kommer etter meg. (HTV liten kommune)

[Vi] har ikke plasstillitsvalgte. Vi jobber med de andre forbundene. Fagforbundet har 50 prosent frikjøp. Men jeg får fri når jeg spør om det. (HTV liten kommune)

[Det er] full krise. Jeg jobber med en svært streng personalsjef. Jeg har mulighet for å ha syv-åtte plasstillitsvalgte, men jeg har bare fire. Det er ikke lagt opp til at jeg skal ha samarbeid med dem. Vi får ikke møte hver måned, men prøver å ha møte annenhver måned. Min arbeidsgiver godtar ikke å betale de som gjør noe i fritiden (hvis de ikke har turnusvakt). Lærerne har hatt én time i måneden, men det har personalsjefen nå sørget for at de har mistet. (HTV mellomstor kommune)

Kunne vært bedre. Det handler mye om at jeg har lite frikjøpt tid [...] Arbeidsgiver vil at jeg skal bruke den frikjøpte tiden hos dem. «Da skal du være hos oss». [De har mer] frikjøp hos Fagforbundet og Utdanningsforbundet. Der er de lønnet av sine fagforeninger. De sitter med to eller to og en halv. Det er vanskelig for oss å ha en så forskjellig organisasjon. (HTV mellomstor kommune)

De er ganske gode. Det har vært turbulente år, som har roa seg de siste tre åra. Har et godt samarbeid med de andre forbundene, der vi står mye sammen i saker som er viktige for oss alle. Føler at vi blir tatt med på det meste. (HTV mellomstor kommune)

Det har blitt dårligere. Å holde møter går greit, men jeg må kjempe mye for å få gått på kurs. Mye motstand fra arbeidsgiver. Det er mye ubehagelig fra arbeidsgivers side for tida. (HTV privat sykehjem)

Jeg kunne tenkt meg å ha en kontordag i uka slik at folk kan komme til meg med saker de vil ta opp. Det blir veldig ad hoc når ting må tas på avdelingen og man må gå inn på et rom for å snakke. Dette gir dårlig oppfølging, og jeg blir stresset. Jeg må gå ut av avdelingen for å ta telefoner, så det er ofte jeg gjør det når jeg er hjemme. (HTV privat sykehus)

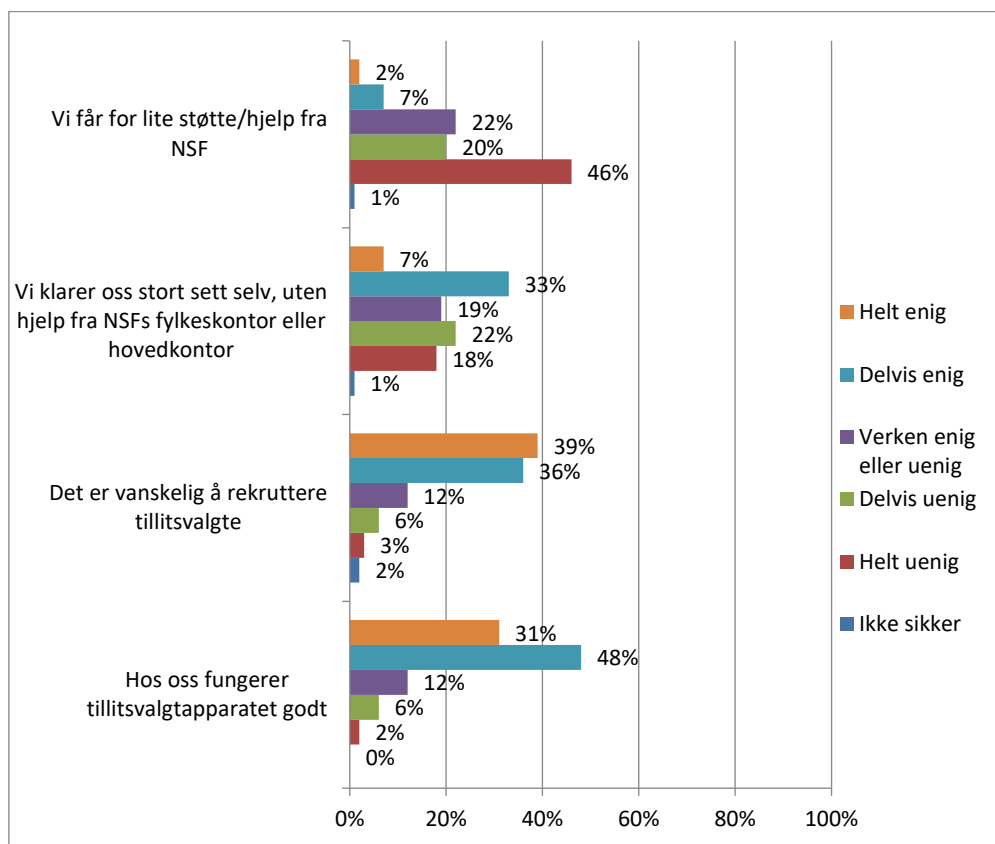
Selv om mange hovedtillitsvalgte peker på problemer knyttet til å drive tillitsvalgtarbeid, er det viktig å merke seg at mange også er fornøyde og synes det er en spennende oppgave.

Det er kjempespennende og fantastisk. I vår kommune vi blir hørt og sett og tatt på alvor. (HTV storbykommune)

Vi har god mulighet på papiret og i virkeligheten. Det har blitt jobbet godt av tidligere FTV over mange år. Vi har gode kår sammenlikna med andre sykehus. (FTV helseforetak)

I spørreundersøkelsen ba vi tillitsvalgte ta stilling til noen påstander om tillitsvalgtarbeidet ved deres arbeidsplass (figur 5.6).

Figur 5.6 Tillitsvalgte: «Vi ber deg ta stilling til følgende påstander om tillitsvalgtarbeid ved din arbeidsplass». Prosent. N = 1390.



Åtte av ti tillitsvalgte er helt eller delvis enige i at tillitsvalgtapparatet på deres arbeidsplass fungerer godt. Dette gjelder tillitsvalgte på alle nivåer, og det er ikke signifikante forskjeller mellom ulike tillitsverv. Vi finner derimot noen variasjoner etter tariffområde da tillitsvalgte i Spekter Helse er mer positive til eget tillitsvalgtapparat enn tillitsvalgte i KS-området og i Oslo kommune.

Tre av fire sier seg samtidig enige i at det er vanskelig å rekruttere tillitsvalgte. Dette er en kjent problemstilling for mange fagforbund og ikke noe NSF er alene om, men en vanskelig rekrutteringssituasjon kan likevel være en utfordring på sikt med

tanke på organisasjonens styrke og evne til å tiltrekke seg tillitsvalgte med de egenskaper og kompetanse som ønskes. Særlig tillitsvalgte med lang erfaring, og hovedtillitsvalgte, er ofte enige i at det er vanskelig å rekruttere tillitsvalgte. Tillitsvalgte i KS-området er oftere enige i dette enn tillitsvalgte i Spekter Helse.

Fire av ti sier seg enige i påstanden «Vi klarer oss stort sett selv, uten hjelp fra NSF's fylkeskontor eller hovedkontor». Dette kan tolkes som positivt eller negativt alt etter som dette er et resultat av at tillitsvalgte opplever få problemer og har kompetansen de trenger for å løse de fleste sakene selv, eller om det er et resultat av at tillitsvalgte ikke får den hjelpen de trenger. I hovedsak ser det ut til å være snakk om førstnevnte situasjon: De som oppgir å stort sett klare seg på egen hånd, har også oftere et vel fungerende tillitsvalgtapparat, og de oppgir ikke oftere å få for lite støtte fra NSF.

Under én av ti tillitsvalgte er enige i påstanden om at de får for lite støtte/hjelp fra NSF. De som oppgir å få for lite støtte, er i all hovedsak de som ikke har et tillitsvalgtapparat som fungerer godt, og som kan antas å ha et stort behov for støtte. Forskjellene mellom tariffområdene er små. Andelen er tilsynelatende noe høyere i statlig tariffområde og i Oslo kommune, men her har vi forholdsvis få respondenter. Vi finner ikke signifikante variasjoner når det gjelder antall medlemmer man er tillitsvalgt for, avstand til fylkeskontoret eller kommunestørrelse.

Tillitsvalgtopplæringen og tillitsvalgtes kompetanse

Tillitsvalgte i NSF får tilbud om å delta på forbundets tillitsvalgtopplæring. Denne skal sette de tillitsvalgte i stand til å håndtere problemstillinger de vil møte som tillitsvalgte ute i virksomhetene, og gi grunnleggende kunnskap om lov- og avtaleverk innenfor de enkelte tariffområdene. Gir denne opplæringen de tillitsvalgte et godt nok grunnlag for vervet? Opplever de å ha behov for ytterligere opplæring?

Tillitsvalgtopplæringen

De hovedtillitsvalgte er gjennomgående positive til den tillitsvalgtopplæringen de har fått. Flere gir uttrykk for at denne utdanningen gir et godt utgangspunkt for å fylle oppgavene som tillitsvalgt, og at de ikke opplever noe stort behov for mer opplæring.

Tilbudet for opplæring av tillitsvalgte er bra. Har vært på et kurs nylig, men ikke tatt hele opplæringen. (HTV storbykommune)

For min del var det helt topp. Jeg synes det var bra. Jeg vet ikke hvordan det er nå. Jeg følte at jeg fikk det jeg trengte. De var flinke. (HTV storbykommune)

Opplæringen tror jeg fungerer bra, at noe av den er sentralisert, at folk møtes på tvers og bygger nettverk utenfor egen lokalregion er bra [...] Opplæringen kan godt være sentralisert på et høyfjellshotell. Noe av det som gir merverdi i møtene, er at folk treffes og utveksler erfaringer. (KTV regionalt helseforetak)

Men også i tillitsvalgtopplæringen er det en spenning mellom spesialisert og enhetlig opplæring og behovet for lokal tilknytning og nettverk. En av de konserntillitsvalgte i et regionalt helseforetak mente det er en fordel at opplæringen er blitt mer lik over hele landet. Samtidig er det viktig at ferske tillitsvalgte får mulighet til å bygge nettverk lokalt.

Men det er bra at man nå får mer sammenfatta og enhetlig opplæring over hele landet. Det som var problemet før, var at det ble så veldig lokalt. (KTV regionalt helseforetak)

[Nå foregår opplæringen] på tvers av fylkeskontorer, og kurset kan foregå i et annet fylke enn ditt eget, så man får ikke den personlige kontakten med sitt fylkeskontor. Som fersk har du stort behov for å bli kjent med de som er i din region. Å etterstrebe mest mulig nærhet geografisk er ikke så dumt. (KTV regionalt helseforetak)

Ytterligere behov for kurs og opplæring

De hovedtillitsvalgte gir uttrykk for at grunnopplæringen er god. Når vi spør om de trenger mer opplæring, er de fleste nølende, men kommer etter hvert fram med ønsker om kurs som de enten selv har behov for, eller som de mener vil styrke organisasjonen mer generelt. Dette kan være spesifikke temaer som lønnsforhandlinger og arbeidstid, eller det kan være mer generelle temaer som konflikthåndtering, personalsaker eller oppdatering av eksisterende kunnskap.

Konflikthåndtering. Det blir vi aldri gode nok på. Det handler om at hvis vi ser på dagens konflikthåndtering, ser vi at det kunne blitt løftet til prinsipielle bestemmelser. Mye av dritten kommer fra manglende avklaringer, det jeg kaller styringsløshet. For å få til det, må vi tørre å åpne kjeften, bli mer politiske. Jeg savner NSF som en klar politisk aktør i kommunene. Vi er utydelige, og vi er uklare, og vi tør ikke. (HTV storbykommune)

Jeg skulle gjerne hatt litt mer opplæring i personalsaker. (HTV storbykommune)

Lønnsforhandlinger og konflikthåndtering er det mange som er opptatt av. Det hadde vært viktig å lære mer om. Det er viktig å sikre en god stemning også når det drar seg til på arbeidsstedet. (HTV storbykommune)

Å være hovedtillitsvalgt i en stor kommune er en av de viktigste oppgavene som NSF har posisjon på. De er nødt til å bruke mer tid og krefter på de hovedtillitsvalgte. Sentral ledelse er på Stortinget, vi omgås kommuneledelse og politikere. Du trenger veldig mye kompetanse. (HTV storbykommune)

Repetisjonskurs hadde vært bra. (HTV privat sykehjem)

Repetisjon og utdyping er viktig. De intensive basiskursene når et metningspunkt. Man kunne ha enkeltdager med oppfølging og videreutvikling av temaer. Det bør være rom for erfaringsutveksling og diskusjoner. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

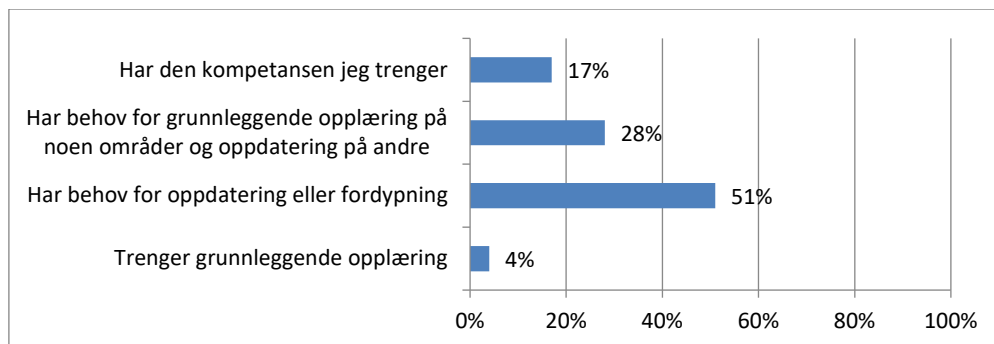
Trenger opplæring underveis i regelverk etc., kunnskapsutvikling gjennom utøving. Kan ikke lese seg til hvordan en skal gjennomføre forhandlinger fullt ut. (KTV regionalt helseforetak)

Lønnspolitisk kurs kan jeg tenke meg å gå på. (HTV statlig virksomhet)

Eget kompetansebehov var tema også i spørreundersøkelsen. De tillitsvalgte ble bedt om å oppgi om de har behov for grunnleggende opplæring, oppdatering/fordypning eller en kombinasjon. Resultatene viser at få helt mangler grunnleggende opplæring. Derimot avdekker svarene et betydelig udekket kompetansebehov, slik de tillitsvalgte

selv ser det. Halvparten av de tillitsvalgte oppgir at de har behov for oppdatering eller fordypning, og ytterligere 28 prosent at de trenger grunnleggende opplæring på noen områder og oppdatering på andre.

Figur 5.7 Tillitsvalgte: «Vil du si at du har behov for ytterligere opplæring eller skoling innen ett eller flere områder du arbeider med som tillitsvalgt?» Prosent. N = 1298.



Med unntak av at de som trenger grunnleggende opplæring, i hovedsak er relativt ferske plasstillitsvalgte, er det få forskjeller etter verv, og tillitsvalgte på alle nivåer oppgir å ha behov for opplæring.

Hva kan bli bedre med opplæringen?

Enkelte av de hovedtillitsvalgte pekte i intervjuundersøkelsen på forhold som kan gjøre tillitsvalgtopplæringen bedre.

Men de bør se på opplæringen og skille på opplæring på små og store plasser/kommuner fordi forholdene er så forskjellige. De bør ha et videregående-kurs for hovedtillitsvalgte i større kommuner/enheter. (HTV storbykommune)

Det kunne kanskje vært mer dialog og erfaringsutveksling. Dialog, ikke bare rene foredrag. Da sitter vi stille og tar inn. Kanskje [vi kunne] ha noe case, hvordan ble det løst, og hvordan kan det løses. (HTV privat sykehus)

Jeg kunne tenke meg at NSF tok fatt i tillitsvalgtopplæring på samme måte som man tilnærmer seg lederopplæring: relasjonsferdigheter, arbeidspsykologi, hvordan lede. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Men fylkeslederne burde ha en mer aktiv rolle i opplæringen. (KTV regionalt helseforetak)

Det er veldig bra, men arbeidstidskurset kunne gått over lengre tid enn tre dager. Det var så mye informasjon som skulle inn på kort tid. Jeg var med for fire år siden, men nå skulle jeg gjerne hatt en repetisjon. (HTV privat sykehjem)

Man bør ta tak i hovedtillitsvalgte og finne ut hva de trenger. Mer personlig oppfølging når man er helt ny. (HTV statlig virksomhet)

Det er en forutsetning for at kurs og opplæring skal ha en funksjon, at de tillitsvalgte som har behov for det, faktisk får mulighet til å delta. Enkelte møter mye motstand fra arbeidsgiver.

Veldig bra, hvis man får lov til å få fri av arbeidsgiver. Jeg får ikke fri. Det er vanskelig å få svar om jeg kan få gå, fra arbeidsgiver. Stort sett har jeg fått delta på nød og neppe, men jeg må innhente støtte fra NSF for å få gå. (HTV privat sykehjem)

Enkelte gir uttrykk for at de gjerne skulle ha gjennomført tillitsvalgtopplæringen raskere. Dette gjelder et mindre tariffområde. Hovedtillitsvalgte gir også uttrykk for at tillitsvalgtopplæring og kurs må tilpasses de enkelte tariffområdene.

Skulle ønske at NHO-kursene var litt hyppigere. Jeg var på kurs i november (grunnopplæring), og så får jeg ikke basiskurs før fire måneder etterpå. Det tar meg fort ett år å komme igjennom alle kursene. Det andre er at man blir gående ganske lenge som valgt uten at man har den nødvendige opplæringa. Men jeg regner med at [når] flere blir lagt under NHO, at det blir hyppigere. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

[Vi i Virke] er få. Dette burde vært håndtert bedre fra NSF. Det er mange som ringer meg fordi jeg har erfaring. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Kursene jeg har tatt, var nyttige. Skiller litt på stat og kommune. Det er nyttig å være med på stat-biten. Ansatte i høyskoler/universitet og staten for øvrig har andre utfordringer enn sykepleiere i kommunene og spesialisthelsetjenesten. Differensiering er viktig. (HTV statlig virksomhet)

Faggruppene

De hovedtillitsvalgte fikk ikke egne spørsmål om faggruppene, men i enkelte intervjuer dukket det likevel opp synspunkter på disse gruppene. Faggruppene kunne for eksempel være fora og nettverk for utveksling av erfaringer om samfunnspolitiske spørsmål.

Jeg bruker faggruppenettverket altfor lite. Men jeg bruker mitt øvrige nettverk for å påvirke. Jeg ser mulighetene ved å samarbeide mye mer med faggruppene. Men jeg tror faggruppene lever litt for seg selv. Faglederne deltar på hovedtillitsvalgtsamlingene, men det er dårlig oppmøte fra deres side. Hender også jeg møter noen av dem på konferanser. (KTV regionalt helseforetak)

Faggruppene er gode fora. NSF har av og til temakurs. Det er noen år siden. Jeg har noen kompendium om likelønn og likestilling, da har de kurs om dette. Det er veldig bra. (FTV helseforetak)

Har samarbeidet godt med faggruppe for demens og geriatri. (HTV storbykommune)

Organisering

Avslutningsvis i telefonintervjuet med de hovedtillitsvalgte stilte vi noen åpne spørsmål i forsøk på å fange opp om det var andre behov eller synspunkter de tillitsvalgte hadde, som vi ikke hadde spurt om i undersøkelsen. Vi stilte spørsmål om de hadde behov som vi ikke var kommet inn på, om de hadde synspunkter på hvordan NSF var organisert.

I de fleste tilfeller oppsummerte de hovedtillitsvalgte det som var sagt tidligere i intervjuet. Nedenfor har vi forsøkt å samle noen synspunkter på NSF's organisering

som ikke har kommet fram under de ulike temaene ovenfor. Vi har også tatt med enkelte andre ønsker som kom fram i intervjuet, og som berører måten NSF leverer sine tjenester på.

Jeg kunne tenke meg informasjon om saker som NSF kjører for arbeidsretten. Et Unio-forbund tok kontakt og ville vite hvordan det var her. Dette ville jeg gjerne ha visst fra forbundet og ikke fra fysioterapeutene. Skulle gjerne hatt mer info om slike saker fra forbundet. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

Jeg tror det har vært en styrke å ha fylkeskontoret nært på. Hvis [fylkeskontor] slås sammen, vil jeg frykte det. Jeg forstår sentraliseringsbehovet, men vi må avhjelpe det. Viktig å se ansiktet på rådgiveren. Jeg er mest opptatt av hvem som er på fylkeskontoret, ikke hvor det ligger. Det er begrenset hvem som er på et fylkeskontor. Selv om individualoppfølgingen av tillitsvalgte er god, kan det skorte litt på helhet og andre ting. Vi må være litt forsiktige med selvrekruttering. [...] Det hjelper ikke å kunne tariffområdet hvis man ikke kan noe om organisasjonsutvikling. (HTV privat spesialisthelsetjeneste)

At fylkeskontoret har kompetanse på ulike områder, er bra, det fungerer godt at de har hvert sitt område. Ser ikke behov for justering av organisasjonsstruktur. (HTV storbykommune)

Noen hovedtillitsvalgte ga uttrykk for at de ønsker bedre tilgang til kompetansen som finnes på hovedkontoret.

Lang linje for å få tak i en jurist. Hvis jeg skal kritisere, synes jeg at NSF samlet skulle ha vært mer samordnet – de er for lite samlet når det gjelder arbeidstid for eksempel. Organisasjonen skulle ført en mer konsekvent linje og ikke tillatt at det gjøres for dårlige avtaler lokalt. Bedre koordinering av forhandlingene [på lokalt nivå]. (FTV regionalt helseforetak)

Bedre tilgang til kompetansen på hovedkontoret – mange kompetente, erfarne der. (HTV storbykommune)

Ting som går på lover og regler, kunne vært samlet, ikke fordelt på 19 fylkeskontor, men litt større kontor, slik at du hadde kanskje ti på jobb som kunne svare på det. Du mister noe, da, men det hadde kanskje gått raskere å få standard svar på noe. (HTV mellomstor kommune)

Jeg er fornøyd med organisasjonen som sådan. Men jeg opplever systematisk forskjellsbehandling basert på geografisk lokalisering. (HTV storbykommune)

Det har med oppbygningen å gjøre. De som jobber på fylkeskontoret, er veldig dyktige. Men selve systemet i NSF, det må de gjøre noe med. (HTV storbykommune)

Det er de fysiske murene: Jo lenger unna desto mindre kan vi gjøre med det, sånn fungerer NSF. Jeg vet godt hvor lett det er for Oslo og Akershus å møte opp på T22. Sånn skal det ikke være, men sånn er det. Det må vi ta hensyn til i en diskusjon av ny organisering. Hvis ikke kan det gå galt. (HTV storbykommune)

Det er lettere å ha bare én som man forholder seg til. (HTV liten kommune)

Havner fylkeskontoret i [byene], vil lengre reisevei og problemer med å finne parkering bli en utfordring. De store områdene utenfor [byen] hadde vært bedre. [Fylket] strekker seg jo langt. (HTV mellomstor kommune)

Noen hovedtillitsvalgte ga uttrykk for at organisasjonen gir bedre støtte innenfor enkelte tariffområder enn andre.

Sykehusene kommer til å klare seg på grunn av konserntillitsvalgte, vi kan kompensere for fylkeskontorene. Men det er verre for kommunene, selv om vi har flest medlemmer der. (KTV regionalt helseforetak)

Jeg prøver å finne ut av ting selv. Varierende kompetanse på stat på fylkeskontoret. Kompetansen blir mer spissa på alle områder, kanskje er det ikke reelt at fylkeskontoret skal ha kompetanse på alle tariffområdene? Kanskje noe av den kunnskapen bør være sentralt, det er et spørsmål om bredde- versus spisskompetanse. (HTV statlig virksomhet)

Oppsummering og sammendrag

Det er noen områder som peker seg ut der tillitsvalgte hyppigst har behov for råd og veiledning fra andre organisasjonsledd i NSF. Det er arbeidstid, og det er lønnsforhandlinger og andre lønsspørsmål. Dette ser ut til å være blant de vanskeligste oppgavene som tillitsvalgte arbeider mest med. Det er også disse områdene de fleste tillitsvalgte prioriterer når de peker på hva det er aller viktigst at NSF kan gi råd og veiledning om. I mange tilfeller er dette temaer som følger av den daglige driften og den årlige runddansen med forhandlinger. Det er oppgaver som presser seg på.

Behovet for bistand varierer noe med tariffområde. I Spekter Helse har tillitsvalgte noe sjeldnere behov for bistand i lønnsforhandlinger enn i andre tariffområder. Tillitsvalgte i Spekter Helse rangerer også bistand i lønnsforhandlinger og andre lønsspørsmål som noe mindre viktig enn andre tillitsvalgte. For tillitsvalgte i KS-området er det omvendt. De har noe hyppigere behov for bistand i lønnsforhandlinger enn i andre tariffområder.

Tillitsvalgte i Spekter Helse har til gjengjeld oftere behov for råd og veiledning om arbeidstid. Arbeidstid blir også rangert som viktig i Spekter Helse. I staten er ikke dette et sentralt tema. Selv om mange tillitsvalgte gir uttrykk for at lønn og arbeidstid er viktige områder, er det ganske mange tillitsvalgte som i stedet velger andre temaer når de skal gi uttrykk for hva som er viktigst å få råd og veiledning om. Og selv om det bare er 21 prosent som velger hovedavtalespørsmål blant de tre viktigste områdene, kan det være like viktig for disse 21 prosentene å få gode råd her som for resten av de tillitsvalgte å få råd om arbeidstid. Det gjør det viktig for NSF å sikre kompetanse på flere områder. Får den som søker råd og veiledning om omstillinger i staten, like god bistand som tillitsvalgte som søker råd i lønnsforhandlinger?

Alle temaområder kan ikke prioriteres like høyt. De tillitsvalgte er stort sett fornøyde med råd og veiledning fra NSF og gir gode tilbakemeldinger til fylkeskontorene. Det er ikke mange som er misfornøyde. Men er NSF fornøyd med at rundt én av fire tillitsvalgte gir uttrykk for at de innenfor noen av områdene verken er fornøyde eller misfornøyde med råd og veiledning? Om ikke annet skulle det her ligge et forbedringspotensial.

Samfunnspolitisk arbeid opptar tillitsvalgte på alle nivåer, men det er bare halvparten av de tillitsvalgte som er enige i at de har god nytte av hjelp fra fylkeskontoret i sitt samfunnspolitiske arbeid. Mange har ikke fått hjelp. NSF har forsøkt å finne måter å prioritere det samfunnspolitiske arbeidet på, for eksempel gjennom frikjøp

av fylkesnestleder. Men det har vist seg vanskelig å få en struktur på dette arbeidet som passer i hele organisasjonen, og som kan sikre at det løftes fram i de ulike tariffområdene. De samfunnspolitiske spørsmålene hviler tungt over alle typer helse- og sosialtjenester og er til stede hver eneste dag for den som går på arbeid i denne sektoren, eller den som ligger i sykesengen. Likevel tyder intervjuundersøkelsen på at disse spørsmålene i mindre grad styrer hverdagen til tillitsvalgte enn de mer konkrete avtale- og forhandlingsspørsmålene.

Det samfunnspolitiske trer fram som noe av det viktigste for medlemmene. Hos tillitsvalgte blir det kanskje nedprioritert. Er det slik at forbundet blir mest opptatt av avtaleverk og regelverk, og at grunnlagsproblemer og forhold som ikke er regulert, ikke blir løftet på dagsordenen? Dersom dette er tilfellet, kan det gjøre organisasjonen mindre tydelig for medlemmene og for samfunnet for øvrig. Hovedtillitsvalgte vi snakket med, minnet om at det er viktig at også andre enn sykepleiere ser og forstår hvilken rolle sykepleiere spiller i samfunnet. Det er en nøkkel til å få aksept for tjenester med høy kvalitet og et likt tilbud til alle borgere. Her kan kanskje utvikling av NSF's faggrupper spille sammen med et samfunnspolitisk engasjement.

Det er vanskelig å rekruttere tillitsvalgte. Dette handler trolig om synlighet, men også om hvorvidt medlemmene gjenkjenner seg i det som formidles gjennom de tillitsvalgte. Hvis medlemmene er opptatt av samfunnspolitiske spørsmål og faggruppens utvikling, mens tillitsvalgte først og fremst retter oppmerksomheten mot lønns- og avtaleforhandlinger, blir det vanskelig for medlemmene å se relevansen i tillitsvalgtarbeid. Da svekkes engasjementet til medlemmene, og organisasjonen framstår i økende grad som en tjenesteleverandør av tariffavtaler og forsikringer.

Men de som velger å bli tillitsvalgte, får god grunnleggende opplæring. Tillitsvalgtopplæringen blir godt mottatt av de tillitsvalgte, men noen peker på at opplæringen kunne vært bedre tilpasset enten størrelse eller tariffområde. Det ble også påpekt at rollen som tillitsvalgt er en lederrolle, og at denne bør utvikles gjennom tillitsvalgtopplæring. Disse innvendingene peker på den ene siden i retning av mer spesialisert opplæring og på den andre siden økt mobilisering av medlemsmassen gjennom å utvikle lederskap. At åtte av ti tillitsvalgte gir uttrykk for at de har behov for mer opplæring eller fordypning, kan ved første øyekast virke foruroligende, men er kanskje ved nærmere ettertanke et bud om at NSF's tillitsvalgte er kunnskapstørste og lærevillige ambassadører for en medlemsmasse som vet å sette pris på kompetanse.

- Tillitsvalgte trenger støtte i tariff- og avtalespørsmål. Mange saker er spesifikke for et tariffområde eller krever særlig kjennskap til et tariffområde. Det er svært viktig at NSF kan bistå med tariffspesifikk kompetanse.
- Tillitsvalgte opplever samfunnspolitikken som viktig, men også at den blir nedprioritert:
 - Tillitsvalgte har ikke tid til å følge opp i tilstrekkelig grad.
 - NSF kan følge bedre opp.
 - Noen tariffområder får større oppmerksomhet enn andre områder.
- Tillitsvalgtopplæringen er bra. Det er behov for noe mer kurs og opplæring, men dette kan av og til være vanskelig å få gjennomført på grunn av forhold ved arbeidsplassen.

- Enkelte grupper gir uttrykk for at deres behov ikke ivaretas godt nok i dagens NSF-organisasjon. Noen tillitsvalgte peker på at en organisering av NSF bør sikre ivaretagelse av spesielle behov:
 - Tillitsvalgte i store kommuner kan ha andre behov enn tillitsvalgte i små kommuner.
 - Unio-medlemskapet gir en favorisering av / større oppmerksomhet på helsetiltakene på bekostning av kommunene.
 - Tillitsvalgte i det statlige tariffområdet har andre behov enn tillitsvalgte i kommunene.
 - Tillitsvalgte i tariffområder med færre medlemmer trenger tilgang til spisskompetanse innenfor sitt tariffområde.
 - Kjennskap til organisasjonen og til de som skal bistå de tillitsvalgte, er viktig.
- Det overordnede bildet er at NSF's tillitsvalgte verdsetter råd og veiledning på de fleste områder, men at behovet melder seg hyppigere på noen områder enn andre.
- Arbeidstid og lønnsforhandlinger er de områdene tillitsvalgte både oftest har behov for råd og veiledning om, og som de oppfatter som viktigst å få hjelp med.
- Heltidstillitsvalgte har mindre behov for råd og veiledning om lønnsforhandlinger og større behov for råd og veiledning om personalsaker og medlemsbistand.
- Behovet for bistand varierer noe med tariffområde. Noen saker går oftere igjen innenfor de enkelte tariffområdene:
 - Tillitsvalgte i Spekter Helse har behov for råd og veiledning om arbeidstid.
 - Tillitsvalgte i KS-området har behov for bistand i lønnsforhandlinger.
 - Tillitsvalgte i staten og NHO har behov for råd i hovedavtalespørsmål.
- Tillitsvalgte er i all hovedsak fornøyde med oppfølgingen de får. Svært få er misfornøyde.
- For samtlige områder, med unntak av pensjon, er andelen som sier seg svært eller ganske fornøyde, over 50 prosent.
- Tillitsvalgte i KS-området er gjennomgående noe oftere svært fornøyde med råd og veiledning enn andre tillitsvalgte, særlig tillitsvalgte i Spekter Helse.
- De aller fleste av NSF's tillitsvalgte jobber med samfunnspolitiske spørsmål, for eksempel knyttet til faglig forsvarlighet, sykepleiermangel, kompetansekrav eller politisk påvirkningsarbeid.
- Tillitsvalgte som bruker mye tid på vervet, oppgir oftere enn andre å jobbe mye med samfunnspolitiske oppgaver.
- 10 prosent av de tillitsvalgte opplever et svært stort behov for informasjon og støtte i det samfunnspolitiske arbeidet. 45 prosent svarer at de har et ganske stort behov.
- Det er en klar sammenheng mellom å jobbe mye med samfunnspolitiske spørsmål (i stor grad) og å oppleve et stort behov for støtte i dette arbeidet.
- Halvparten av de tillitsvalgte er helt eller delvis enige i at de har fått god hjelp fra fylkeskontoret.

- 14 prosent opplyser at de ikke har fått hjelp fra fylkeskontoret. Over halvparten av de som ikke har fått hjelp, opplyser å ha svært stort eller ganske stort behov for informasjon og støtte i det samfunnspolitiske arbeidet.
- Åtte av ti tillitsvalgte er helt eller delvis enige i at tillitsvalgtapparatet på deres arbeidsplass fungerer godt. I Spekter Helse er tillitsvalgte mer positive til eget tillitsvalgtapparat enn tillitsvalgte i KS-området og i Oslo kommune.
- Tre av fire sier seg samtidig enige i at det er vanskelig å rekruttere tillitsvalgte.
- De som oppgir å stort sett klare seg på egen hånd (fire av ti), har også oftere et velfungerende tillitsvalgtapparat, og de oppgir ikke oftere enn andre å få for lite støtte fra NSF.
- Under én av ti tillitsvalgte er enige i påstanden om at de får for lite støtte/hjelp fra NSF. Disse har ofte et tillitsvalgtapparat som fungerer dårlig, og de antas å ha et stort behov for støtte.

6. Refleksjoner over behov og tjenester i NSF

I denne rapporten har vi sett hvilke samhandlingsmønstre det er mellom medlemmer i NSF og NSFs organisasjonsledd, både lokalt i virksomheten, i fylkesleddet og ved hovedkontoret sentralt. Rapporten viser også hvilke typer saker medlemmer og tillitsvalgte trenger bistand til fra NSFs organisasjon.

Hvilket perspektiv man legger på arbeidstakerorganisering, vil ha betydning for hvordan man forstår og tolker de svarene som kommer fram i undersøkelsen. Det er i fagforeningslitteraturen nå vanlig å skille mellom to idealtypiske modeller: *den tjenesteytende modellen* og *organiseringsmodellen*. Begrepet idealtipe betyr at man søker å tydeliggjøre og rendyrke forskjeller ved hjelp av modeller. Det er dermed viktig å vektlegge at slike modeller ikke er ment å beskrive noe som finnes i virkeligheten, og faktiske fagforeninger vil alltid ha elementer av begge idealtypene. Noen fagforeninger vil imidlertid lene seg mot den ene modellen, mens den andre modellen kan være mer framtrædende i andre foreninger.

I den tjenesteytende modellen er oppmerksomheten rettet mot gode *tjenester*. I denne modellen er det viktig at innbetalt *ytelse* (kontingent) fra medlemmene står i forhold til organisasjonens *gjennyttelse* (service). Slike organisasjoner vil være preget av en viss markedslogikk, hvor medlemskap blir framstilt som en transaksjon, og ulike forbund konkurrerer om «markedsandeler». I denne konkurransen benytter forbundene seg av ulike medlemsfordeler som en primær rekrutteringsstrategi. Gjennom slike strategier bli medlemmer (individuelle) kunder, og deres tilfredshet blir det viktigste suksesskriteriet. Videre blir ansatte i organisasjonens sekretariat en serviceyter og et middel til å nå målet om tilfredse medlemmer, mens tillitsvalgte vil oppleve seg som selgere av medlemsfordelene.

I den andre modellen, organiseringsmodellen, er ikke oppmerksomheten rettet mot gode tjenester, men mot gode saker. I stedet for en markedslogikk råder en mobiliseringslogikk. Denne logikken legger vekt på å utvikle identitet, engasjement, mobiliseringspotensial og inkludering. Medlemsdemokrati blir her både et mål og et middel, og tanken er at organisasjonens styrke bygges gjennom bred oppslutning. Innenfor organiseringsmodellen er med andre ord det å bygge identitet og fellesskapsfølelse en viktig rekrutteringsstrategi, og medlemmene blir ansett som det fellesskapet organisasjonen utgjør. Det vil si at organisasjonen er medlemmene og ikke noe eksternt som yter dem en tjeneste. Selv om man ønsker tilfredse medlemmer, er det engasjement som her er suksesskriteriet. For å få til dette er ansatte i organisasjonens sekretariat tilretteleggere, mens tillitsvalgte på alle nivåer blir ansett som ledere og et helt sentralt middel for å nå målene.

I denne undersøkelsen finner vi, som man skulle forvente, spor av begge måtene å tenke om arbeidstakerorganisering på. Medlemmene etterlyser for eksempel at NSF er mer aktive i samfunnspolitikken, og gjør mer for å påvirke utviklingen i helsevesenet og de kommunale helse- og sosialtjenestene. De gir uttrykk for at NSF i større grad bør gå inn i den politiske debatten. Samtidig etterlyser de flere kurs og ønsker at

NSF skal bidra til at både kurs og etterutdanning blir mer tilgjengelig. Disse synspunktene kan leses som et ønske om å få «tjenester» levert i retur for medlemskontingenten.

Samtidig gir medlemmene uttrykk for at faglig tilhørighet og utvikling av faget er viktige kjennetegn ved NSF og blant grunnene til at de er organisert. Medlemmene som deltok i fokusgruppe, diskuterte også hvorvidt medlemmene selv, ikke bare forbundet, er for tilbakeholdne med å hevde sin egen profesjon i offentligheten. Yrkesidentitet og profesjon var for disse medlemmene et grunnlag for å delta i den politiske samfunnsdebatten for å påvirke utviklingen av helsetjenester og sosialtjenester og arbeidsforholdene der sykepleiere jobber. Dette perspektivet er helt i tråd med organiseringsmodellen. De fleste medlemmer gir også uttrykk for at de opplever at NSF er lydhør overfor synspunktene deres (jf. figur 2.5). De har en stemme og er dermed med på å forme organisasjonen.

De tillitsvalgte selv er et viktig ledd i organisasjonen til NSF. I telefonintervjuene med tillitsvalgte kunne vi enkelte ganger spore en resignasjon når spørsmålet om å aktivere medlemmene kom på tale. Små ressurser til å drive tillitsvalgtarbeid er noen steder et hinder for å organisere medlemsmøter og holde kontakt med medlemmene. Restriktiv holdning hos arbeidsgiver til bruk av frikjøpt tid ble også nevnt som årsak til at kontakten med medlemmer blir mindre enn ønsket. Uten kommunikasjon og diskusjon om saker som opptar medlemmer og tillitsvalgte, vil forbundet lettere kunne bli oppfattet som en tjenesteleverandør av medlemmene, og de tillitsvalgte kan selv komme til å oppfatte seg som en slags tjenesteyter overfor medlemmene, som skal «fikse» problemer og ordne opp for medlemmene i vanskelige spørsmål. En av de hovedtillitsvalgte i en storby pekte på utfordringen som ligger i dette: «Det er viktig å ha noen å tenke overordna politikk med. [...] Hvorfor gjør vi ikke det? [...] Det overordna politiske er det viktigste!»

Med denne uttalelsen holdt den tillitsvalgte fram målet i en organiseringsmodell: å samles om de viktige tariff- og samfunnspolitiske spørsmålene og mobilisere medlemmene. Dette perspektivet er uten tvil sterkt til stede både blant de tillitsvalgte og medlemmene i NSF. Jo mer profesjonsorientert en organisasjon er, jo sterkere vil trolig organiseringsmodellen gjøre seg gjeldende.

Uavhengig av hvilken modell en arbeidstakerorganisasjon forsøker å realisere, vil de ulike organisasjonsleddene ha behov for god kommunikasjon og utveksling av kompetanse. Denne undersøkelsen har vist at NSF langt på vei har lyktes i å skape en organisasjon der tillitsvalgte vet hvor de skal henvende seg, og der de opplever at de får hjelp når de trenger det. Men undersøkelsen viser også at de tillitsvalgte legger stor vekt på kjennskap og nærhet i organisasjonen. De vil kjenne sine kontakter, og de vil bli gjenkjent av de de skal samhandle med, enten det er rådgivere eller andre tillitsvalgte. Tillitsvalgte understreket også hvor viktig det er å ha et nettverk.

Overordnet sett kan mange av disse innspillene ses som et behov hos de tillitsvalgte til å bygge en sosial kapital som de kan bruke i sitt virke som tillitsvalgt og som NSF-representant. Kapitalen består i det å ha nettverk, gode relasjoner til andre aktører med kunnskap og kjennskap til hvordan kunnskapen kan innhentes. Sosial kapital er med å gjøre en organisasjon effektiv. Den understøtter koordinering av strategier og aktiviteter.

Å forbedre organisasjonens sosiale kapital kan være en viktig del av det å utvikle en arbeidstakerorganisasjon etter en organiseringsmodell. Gjennom å utvikle en sterk sosial kapital utvikles felles mål og verdier, tillit og gjensidig forståelse. Det kan

gi et godt grunnlag for samarbeid og koordinering. Både intervjuene og spørreundersøkelsen viser at det er mye sosial kapital blant NSF's medlemmer og tillitsvalgte, og at det er til stede et ønske om å utvikle denne sosiale kapitalen.

Dette er trolig én av de sentrale utfordringene for NSF som arbeidstaker- og profesjonsorganisasjon. Men kompetanse dannes ikke bare gjennom praksis og utveksling av erfaring. Mye kompetanse dannes gjennom utdanning, spesialisering og systematisk jobbing innenfor et arbeidsfelt. Dette er kompetanse som de sykepleierfaglige utdanningsinstitusjonene besitter, som finnes i faggruppene, hos forbundets jurister og spesialister på avtaleforhandlinger og hos rådgivere som har jobbet mange år innenfor et fagfelt. For NSF vil det være en utfordring å sikre at denne kompetansen kommer ut i organisasjonen på en best mulig måte. De tillitsvalgte gir unisont uttrykk for at tilgangen på denne kompetansen er det aller viktigste arbeidsredskapet. Medlemmene uttrykker et behov for tilgang på fagkunnskap i faggrupper og mulighet til å styrke den sykepleiefaglige identiteten.

Det er vårt inntrykk fra samtaler med medlemmer og tillitsvalgte i telefonintervjuer at det i faser av arbeidet som tillitsvalgt er viktig å ha en fast kontaktperson eller et fast kontaktsted hvor man kan henvende seg for å få råd. Det kan være viktig for nyvalgte tillitsvalgte, eller tillitsvalgte som er nye i et tariffområde, å ha hyppig og personlig kontakt i starten, slik at de nære relasjonene kan etableres og den tillitsvalgte får kjennskap til organisasjonen. Når et nettverk er bygget opp, vil den tillitsvalgte ha flere steder å søke råd og hente informasjon, for eksempel i nettverk av andre tillitsvalgte, som noen fortalte om. Det vil da være mer effektivt for organisasjonen og den enkelte tillitsvalgte om den tillitsvalgte kan bruke sin sosiale kapital fullt ut og hente informasjon og søke råd der kompetansen er best.

Den geografiske nærheten til en rådgiver ser ikke ut til å være det viktigste for de tillitsvalgte, men at man som tillitsvalgt blir gjenkjent, og at de utfordringene man står overfor i den konkrete virksomheten, blir gjenkjent av den som skal gi råd. Selv om kommunikasjonen i dag er rask og enkel, bygges ikke nettverk bare over internett. Både medlemmene og de tillitsvalgte gir uttrykk for at det er viktig å ha møteplasser og sammenkomster som gir kommunikasjonen et ansikt. Her spiller i dag fylkeskontorene en rolle, ved siden av tillitsvalgtopplæringen, faggrupper og konferanser. Samhandlingsarenaene og møteplasser kan være permanente, eller de kan etableres for anledningen. For dersom en arbeidstakerorganisasjon skal lykkes i å styrke den sosiale kapitalen og bygge kompetanse i organisasjonen, ligger nøkkelen i å skape møter mellom mennesker der kunnskap kan føres videre.

Norsk Sykepleierforbunds tjenester

Hvordan kan NSF best yte tjenester til medlemmer og tillitsvalgte? Dette notatet tar for seg hvordan medlemmer og tillitsvalgte ser på NSF's tjenester i dag, og hvilke ønsker og behov de ulike gruppene har for bistand og oppfølging fra NSF's ulike organisasjonsledd. NSF har tillitsvalgte på flere nivåer og i ulike typer virksomheter og tariffområder. I alt 19 fylkeskontor koordinerer og veileder de tillitsvalgte, mens nasjonale og internasjonale saker koordineres på sentralt nivå. Notatet viser at medlemmer og tillitsvalgte i NSF er engasjert i samfunnspolitiske spørsmål og i stor grad benytter det støtteapparatet organisasjonen har bygget opp. Både medlemmer og tillitsvalgte understreker at det er viktig at NSF bygger kompetanse i organisasjonen og skaper gode samhandlingsarenaer.



Borggata 2B
Postboks 2947 Tøyen
N-0608 Oslo
www.fafo.no

Fafo-notat 2018:14
ISSN 0804-5135
Bestillingsnr. 10279