



TRAFIKFLYGHÖGSKOLAN
Lunds universitet

ATT TOLKA OCH FÖRSTÅ ETT ”JA”

En jämförande studie av säkerhetskulturen i två olika nationella kulturer

Författare: Niklaes Persson

Kurs: 04:1

Handledare: Nicklas Dahlström

Examensarbete

Trafikflyghögskolan, Ljungbyhed

Lunds Universitet

2005-09-15

Abstrakt

Inom flygbranschen arbetar man kontinuerligt med säkerhet och förbättringar för att öka säkerheten ombord på flygplanen. Tidigare såg man oftast till ett enskilt misstag som ensamt fick vara enda förklaring till att en olycka inträffade. På senare år har man börjat se till helheten och försöka finna de faktorer i organisationerna som kan vara bakomliggande orsaker till att dessa misstag begås. Många studier har gjorts och man har insett vikten av att ha en fungerande säkerhetskultur inom flygbolagen för att hindra att olyckor och incidenter inträffar. Syftet med detta arbete har varit att undersöka hur den nationella kulturen påverkar flygbolagens kulturer och de inom flygbolagen rådande säkerhetskulturerna. En undersökning har gjorts där svenska piloter verksamma i asiatiska flygbolag svarat på en enkät bestående av 97 frågor. Dessa frågor behandlar olika delar som är viktiga områden för att kunna upprätta en god säkerhetskultur. Svaren har sedan jämförts med en tidigare gjord studie i Sverige på piloter verksamma i svenska flygbolag. Resultatet visade att den nationella kulturen har betydelse för hur säkerhetsarbetet ser ut i de olika flygbolagen. Det visade även på brister i de asiatiska flygbolagen jämfört med de svenska som låg längre fram i sitt säkerhetsarbete. Detta resultat har bedömts utifrån en litteraturstudie som presenteras i första delen av arbetet. Tankarna och idéerna om hur ett fungerande säkerhetsarbete ser ut är baserade på västerländska tankar och värderingar.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Syfte	4
3. Avgränsningar	4
4. Metod	4
4.1 Litteraturstudie	4
4.2 Undersökning	4
5. Säkerhetskultur.....	5
5.1 Bakgrund	5
5.1.1 Nationell kultur	5
5.1.2 Yrkeskultur.....	5
5.1.3 Organisationskultur	6
5.2 God säkerhetskultur.....	6
5.2.1 Aktiva fel och latenta förhållanden	6
5.2.2 Fungerande säkerhetskultur.....	6
5.2.2.1 Rapportering kultur	7
5.2.2.2 Rättvis kultur	7
5.2.2.3 Flexibel kultur	7
5.2.2.4 Lärande kultur	7
6. Resultat.....	7
6.1 Arbetsituationen ombord	7
6.2 Flexibilitet	8
6.3 Kommunikation.....	9
6.4 Rapportering	9
6.5 Rättvisa i organisationen	10
6.6 Lärande i organisationen	11
6.7 Beteenden som kan påverka säkerheten ombord	11
6.8 Attityder till säkerheten.....	12
6.9 Uppfattning om säkerhet	12
6.10 Sammanställning	13
7. Diskussion	14
8. Referenser.....	16

Appendix 1 Frågeformulär om Arbete och Säkerhet

1. Inledning

Flygindustrin anses av en del vara en av de säkraste industrierna i världen. Det sägs att den farligaste delen av en flygresor är färden till flygplatsen (Hudson, 2001). Trots att flygtrafiken hela tiden ökat så har antalet olyckor rent procentuellt minskat (FSF, 2001). Veldig sällan inträffar större haverier, de förekommer dock och kommer att göra det även i framtiden om än förhoppningsvis i minskande skala.

Forskning visade redan på slutet av 1970-talet att över 70 % av flygolyckorna snarare berodde på mänskliga felhandlingar än på tekniska fel och dåliga väderförhållanden (Improving the Continued Airworthiness of Civil Aircraft, 1998). Majoriteten av besättningens fel kunde kopplas till brister i ledarskapet, gruppdynamiken och beslutsfattandet (Helmreich & Merritt, 1998). Den direkt felaktiga handlingen av en besättningsmedlem (framför allt piloter) ansågs ofta tidigare vara den enda orsaken till att ett haveri inträffade. Men på senare år har fokus allt mer lagts på andra faktorer i arbete och organisationer som kan påverka att felaktiga beslut fattas i stressade situationer.

I mars 1989 störtade en Air Ontario Fokker F28 då det startade under isbildningsförhållanden på Dryden i centrala Ontario. Vingarna var belagda med is och snö. Den efterföljande rapporten från olyckan var en av de första där kulturen i flygbolaget diskuterades som en bakomliggande orsak till att olyckan inträffade (Helmreich & Merritt, 1998).

Det har visat sig att det kan existera latenta förhållanden i organisationer som inte nödvändigtvis visar sig direkt (Hudson, 2001). Dessa fel kan under vissa omständigheter vara orsaken till det aktiva felet piloten gör och dessa leder då tillsammans till ett haveri.

Förbättringar för att hindra nya olyckor införs ofta under den direkt följande perioden efter det att en olycka inträffat. Men det är viktigt att kunna finna och förutse hot och svagheter inom organisationen vid ett tidigare stadium för att hindra att en olycka inträffar från första början. För att lyckas med detta är det viktigt att varje flygbolag har en fungerande säkerhetskultur (Hudson, 2001).

Inom flygbranschen brukar man lyfta fram tre kulturer som påverkar och formar en pilots attityder och värderingar; *nationell kultur*, *yrkeskultur* samt *organisationskultur* (Helmreich, 1998). Säkerhetskulturen inom ett flygbolag motsvarar organisationskulturen. Denna påverkas av den rådande nationella kulturen eftersom denna har en påverkan både på organisationskulturen samt på attityder och värderingar hos de människor som jobbar i systemet (Helmreich & Merritt, 1998).

2. Syfte

Syftet med detta arbete har varit att studera säkerhetskulturen i svenska flygbolag samt i flygbolag som opererar i Asien. Genom en sådan studie kan man jämföra och påvisa de olikheter i säkerhetskulturer som finns inom organisationerna och som sannolikt till viss del beror på olika typer av kulturella skillnader i de områden där flygbolagen har sina hemmabaser. Syftet har också varit att ge en översiktlig bild av begreppet säkerhetskultur idag.

3. Avgränsningar

Området säkerhetskultur är mycket omfattande och i detta arbete ges endast en övergripande skildring av säkerhetskultur och de begrepp som idag används. Undersökningen som gjorts är begränsad till att jämföra säkerhetskulturen i Sverige med säkerhetskulturen som råder i en del av Asien. Den svenska delen av undersökningen är sedan tidigare gjord av Kiotseridis och Rignell (2004) och är begränsad till två svenska flygbolag, ett mindre taxiflygbolag och ett större flygbolag med över 100 000 resenärer årligen. Den asiatiska delen av undersökningen är gjord 2005 och består av 6 stycken inkomna svar. Det låga antal svar som erhållits utgör en begränsning i generaliseringen av resultatet. Det har inte funnits möjlighet att besöka och lära känna de olika flygbolagen mer i detalj för att få en ännu bättre bild av deras säkerhetsarbete och den rådande säkerhetskulturen.

4. Metod

4.1 Litteraturstudie

En litteraturstudie har genomförts för att kunna utreda betydelsen av de begrepp som idag används inom området säkerhetskultur i flygbranschen. I studien ingick även att studera ett antal haverier där utredningar visat på brister i organisationerna som bakomliggande orsaker till olyckor som inträffat.

4.2 Undersökning

Den tidigare svenska undersökningen av Kiotseridis och Rignell (2004) som är gjord hos två svenska flygbolag, ett mindre taxiflygbolag samt ett större flygbolag med över 100 000 passagerare årligen är grunden för den svenska delen av undersökningen. Denna är baserad på en enkät innehållandes 97 frågor (se appendix 1). I undersökningen svarade större delen av de anställda på det mindre taxiflygbolaget på enkäten medan endast ett fåtal svar inkom från det större flygbolaget. Frågorna i enkäten ger en möjlighet till analys av flera viktiga områden i flygbolagens säkerhetskulturer. Resultatet från de två flygbolagen har slagits samman och får representera ett medel för svenska flygbolag.

Samma enkät har arbetats om till en elektronisk enkät och som sedan besvarats anonymt av svenska styrmän verksamma i sydöstra Asien. Antalet inkomna svar är 6 stycken.

I sammanställningen representeras svaren med siffervärden. Det för frågan mest positiva svaret har givits siffervärde 5 medan det mest negativa fått siffervärde 1. Detta har möjliggjort att ett medeltal för varje fråga kunnat beräknas. Dessa medeltal har sedan jämförts mellan de asiatiska och de svenska flygbolagen för att kunna påvisa skillnader.

5. Säkerhetskultur

5.1 Bakgrund

Kulturer är något som ständigt omger oss och påverkar värderingar, tankar och beteenden som vi delar med andra medlemmar i olika grupper (Helmreich, 1998). När man tänker på kulturer är kanske det första som kommer upp i tankarna nationella kulturer, skillnader beroende på olika nationell tillhörighet.

För piloter är det tre olika sorters kulturer som formar handlingar och attityder. Utöver den nationella kulturen så är det även en stark yrkeskultur samt organisationens kultur (Helmreich, 1998).

5.1.1 Nationell kultur

Den nationella kulturen påverkar aspekter såsom kommunikation och lagarbete. När det gäller kommunikationsstilar så skiljer de sig avsevärt mellan olika kulturer (Helmreich & Merritt, 1998). Ett ”ja” behöver t.ex. inte ha samma betydelse i olika kulturer. I vissa kulturer är det direkt och specifikt ”säg vad du menar, och mena vad du säger” medan ”ja” i andra kan ha betydelsen ”jag hör dig och vill inte argumentera eller misstycka med dig” (Helmreich & Merritt, 1998). Den nationella kulturen kan även avspegla sig i vilken vilja som finns hos styrmän att våga påpeka direkta faror i en kaptens beslut samt även i regler och ordergivning. Stora kulturella skillnader finns bl.a. i uppfattning gällande om (Hayward, 1997):

- besättningsmedlemmar skall ifrågasätta en kaptens beslut
- personliga problem påverkar piloters flygning
- piloter själva tror sig göra fler misstag under nödlägen (stressade situationer)

Inverkan av den nationella kulturen är genomträngande, även om den ofta inte ses av medlemmar i denna kultur och samtidigt ses som något oförutsägbart och meningslöst av utomstående (Helmreich & Merritt, 1998). Det är uppenbart att den potentiella risken för missförstånd i miljöer såsom i en cockpit, där människor från olika kulturer skall samarbeta, alltid är närvarande. Alltså blir även den nationella kulturen en del av en organisations säkerhetskultur.

5.1.2 Yrkeskultur

Många yrken såsom flyg har starka kulturer och utvecklar sina egna normer och värderingar. Detta stärks t.ex. med bärandet av uniformer. De positiva aspekterna av denna del av kulturen är stark motivation och hög nivå av yrkesstolthet (Helmreich, 1998). Denna motivation kan hjälpa organisationen att jobba med säkerhet och effektivitet. Men det finns även negativa aspekter. Stoltheten över att utföra sitt arbete kan leda till att piloter flyger även om de t.ex. är utmattade eller då de dras med en ordentlig förkylning. Detta kan leda till att besättningen blir oförmögen att hantera nödsituationer (Helmreich & Merritt, 1998). Samma stolthet kan även bidra till att piloter blir motvilliga att rapportera egna misstag, vilket i sin tur leder till att värdefull information i säkerhetsarbetet undanhålls organisationen (Helmreich & Merritt, 1998). I vissa kulturer tror de sig inte heller påverkas av personliga relationer och tror sig inte heller fatta sämre beslut under stressade situationer (Helmreich & Merritt, 1998). Denna machoattityd kan leda till risktagning och oförmåga att lita på sina besättningsmedlemmar.

Ytterligare en negativ effekt som yrkeskultur kan ha visade sig tydligt i den utredning som följde efter olyckan i Dryden. Två av passagerarna som reste med planet var själva piloter och påpekade isbildningen som byggdes upp på vingarna när flygplanet fortfarande var på marken. Flygvärdinnan förde aldrig detta vidare till cockpit eftersom piloterna enligt

flygvärdinnan inte accepterade kabinbesättningens åsikter om operationella förhållanden. Efteråt har de två piloterna som reste som passagerare berättat att de inte agerade mer kraftfullt med hänvisning till ”professionell artighet”, trots att de båda insåg den uppenbara faran som uppstått (Bergdahl, Johansson, & Zetterholm, 2005).

5.1.3 Organisationskultur

Organisationen skapar det skal inom vilket nationella och professionella kulturer avspeglar sig och är den dominerande kulturella faktorn (Hudson, 2001). Organisationskulturen reflekterar attityder som t.ex. öppenhet gällande kommunikation mellan besättningen men även mellan ledning och medarbetare. Eftersom det är organisationens kultur som främst formar medarbetarna så är det här som man kan lägga grunden till en god säkerhetskultur (Hudson, 2001).

5.2 God säkerhetskultur

5.2.1 Aktiva fel och latenta förhållanden

Det finns många aspekter som spelar in och påverkar säkerheten vid en flygning. Men då en olycka sker skiljer man på två typer av orsaker – aktiva fel och latenta förhållanden. De aktiva felen är de som begås i ”frontlinjen” och som får en direkt negativ påverkan på ett systems status (Reason, 1997). Tidigare betraktades detta som den mest uppenbara och därmed ofta även den enda orsaken till en olycka. Numera är inriktningen på att finna bakomliggande orsaker de s.k. latenta förhållandena. Detta är förhållanden som kan vara svåra att identifiera och som kan ligga dolda i flera år innan de tillsammans med andra omständigheter tränger igenom en organisations försvar och orsakar en olycka. Ett exempel på detta är tågolyckan nära Nakina Ontario 1992:

Just efter att ha kommit runt en kurva upptäcker besättningen ombord på Canadian Nationals frakttåg att järnvägsrälsen framför dem ”hängde” i luften, och att järnvägsbädden under helt hade sköljts bort. Oförmögna att stanna tåget i tid spårade det ur och föll ner i en närliggande damm. Två besättningsmedlemmar omkom och lokföraren skadades allvarligt.

Efter undersökningar visade det sig att orsaken till olyckan var ett latent förhållande från byggandet av järnvägen 1916, 76 år tidigare. Man hade byggt järnvägen över en gammal bäverdamm. Trots regelbundna förbättringar av järnvägsbädden hade detta hot aldrig upptäckts. Det fanns två orsaker till olyckan, dels att man kortsiktigt under de tidiga åren löst problemet med bävvar genom att skjuta av dem vilket ledde till att inga bävvar längre upprätthöll stabiliteten i dammen. Den andra orsaken var de förhållanden som rådde. Sommaren hade varit extremt våt och det underliggande fundamentet hade kontinuerligt försvagats för att sedan helt sköljas bort (Reason, 1997).

I en fungerande säkerhetskultur måste man både rikta åtgärder mot de aktiva felen som görs men även söka efter de latenta förhållanden som ligger gömda i organisationen för att hindra olyckor och incidenter (Hudson, 2001).

5.2.2 Fungerande säkerhetskultur

James Reason (1997) anser att en fungerande säkerhetskultur är en informerad kultur. Han menar att det är viktigt att all relevant information i en organisation förmedlas vidare och därmed bidrar till en kontinuerlig uppdatering av de mänskliga, teknologiska, organisatoriska

och miljömässiga faktorer som påverkar säkerheten i systemet. Enligt Reason skall en informerad kultur vara *rapporterande*, *rättvis*, *flexibel* och *lärande*.

5.2.2.1 Rapporterande kultur

En av de viktigaste faktorerna för att förebygga att olyckor inträffar är att se till att information kommer fram. Därför skall rapportering av egna misstag och erfarenheter uppfattas som en naturlig del av arbetet. Det är viktigt att det tydligt redogörs att rapporteringssystemet inte är till för att fastställa skuld eller bestraffa de som gjort fel utan för att utveckla flygsäkerheten (Westin, 2003). Viktigt är även att rapporteringen görs lättillgänglig, inte är för krånglig att fylla i och att synlig feedback ges (Westin, 2003).

5.2.2.2 Rättvis kultur

En rättvis kultur är enligt Reason ett ouppnåeligt ideal. Men det är trots allt viktigt att sträva efter att få den så rättvis som möjligt. I en rättvis kultur finns riktlinjer och bestämmelser för vad som är acceptabelt och icke-acceptabelt. En rättvis organisation är tacksam för fel och misstag som rapporteras in och straffar inte oavsiktliga misstag (Reason, 1997). Däremot straffas överträdelse dvs. medvetna icke-acceptabelt beteenden.

5.2.2.3 Flexibel kultur

En organisation måste kunna anpassa sig efter rådande omständigheter. Tex. vid ökad arbetsbelastning måste organisationen fortfarande fungera för att sedan återgå till det normala stadiet. I en fungerande flexibel kultur utnyttjas kunskap och erfarenhet vilket ibland ger en mer decentraliserad struktur (Kiotseridis & Rignell, 2004).

5.2.2.4 Lärande kultur

En lärande kultur utvecklas hela tiden genom att ta till vara på information som framhävs. Förmågan att analysera och kunna utnyttja inkommen information för att förändra och förbättra speglar denna kultur. Denna process bör hela tiden fortgå (Reason, 1997).

6. Resultat

I detta kapitel presenteras resultatet av undersökningen. Resultatet har delats upp i nio olika sektioner. Varje sektion utgör en viktig komponent för att kunna analysera den rådande säkerhetskulturen inom flygbolagen. I de olika delarna presenteras resultatet för de svenska (S) respektive de asiatiska flygbolagen (A) var för sig men det görs även en jämförelse där anmärkningsvärda skillnader belyses.

Varje fråga har fem stycken svarsalternativ. För att kunna vikta alla frågor i undersökningen samt för att få fram ett totalt snitt av hela undersökningen har det mest negativa svaret vikten 1 medan det mest positiva svaret har vikten 5. Därmed erhålles ett snitt för varje sektion mellan 1 till 5 där en optimal organisation har 5.

Här beskrivs frågorna i en kortare version, frågorna i sin helhet finns i appendix 1.

6.1 Arbetsituationen ombord

Den första delen berör pilotens upplevelse av sin arbetsituation. Delar som berörs är hur piloten trivs i sitt arbete, vilken tillgång som finns till utrustning för att kunna utföra arbetet säkert samt förhållandet till andra arbetskamrater.

Fråga 1-10	A / S	Fråga 11-19	A / S
Trivs du med ditt arbete?	3,3 / 4,2	Stöd av arbetskamrater?	2,3 / 4,6
Trivs du med arbetskamraterna?	2,5 / 4,7	Samarbete i arbetsgruppen?	2,5 / 4,5
Tillräckligt med träning för att arbeta säkert?	3,3 / 4,5	Egen påverkan av utformning av arbetet?	2,0 / 3,3
Träning att använda teknisk utrustning?	4,0 / 4,2	Klart vem som gör vad?	4,5 / 4,9
Tillgång till utrustning?	3,8 / 4,1	Situationer som upplevs som oklara?	4,3 / 4,1
Utrustningens skick?	3,8 / 3,9	Finns tillräckligt med personal för säkert arbete?	4,3 / 4,7
Kroppsligt utmattad under en arbetsvecka?	2,8 / 4,0	Uppstår oklarheter p.g.a. språkskillnader?	1,5 / 4,7
Psykiskt utmattad under en arbetsvecka?	2,0 / 3,4	Kaotiskt ombord?	2,0 / 4,8
Stressad under en arbetsvecka?	2,3 / 3,7	Visas uppskattning för ditt arbete?	1,8 / 3,3
Stöd av närmaste arbetsledare (kaptenen)?	2,3 / 3,9		

Tabell 6.1: Arbetsituationen ombord

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **2,9**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **4,2**

Det är en stor skillnad i svaren sett till helheten för upplevd arbetssituation ombord på flygplanet. Störst är skillnaden då det gäller utmattning under arbetsveckorna samt stödet från arbetskamrater. Det finns också en påtaglig skillnad i hur man upplever att språkskillnader är ett problem som kan leda till oklarheter i arbetet. Likvärdiga resultat uppnåddes gällande säkerhetsutrustning och utbildning i att använda denna samt gällande arbetsfördelning ombord.

6.2 Flexibilitet

I en fungerande organisation tar man tillvara på piloternas kunskaper och erfarenheter. Frågorna i denna del berör just hur benägen arbetsgruppen är att utnyttja alla medlemmars kunskaper och erfarenheter för att finna lösningar till problem.

Fråga 20-23	A / S	Fråga 24-26	A / S
Värdesätts besättningens kunskaper och erfarenheter?	2,5 / 3,6	Gör du andras arbetsuppgifter om de ej är utförda?	3,5 / 4,3
Löser den mest lämpade personen problemet?	2,3 / 4,2	Tillfrågas du att lösa problem?	1,5 / 3,4

Accepteras förslag till förändringar inom annans ansvarsområde?	1,5 / 3,7	Uppmuntras idéer och förslag till förbättringar ombord?	1,8 / 3,7
Berättar om ej utförda arbetsuppgifter?	2,8 / 4,1		

Tabell 6.2: Flexibilitet

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **2,3**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **3,9**

Till skillnad från föregående sektion så är det i denna sektion genomgående stora skillnader i resultatet. Såväl det totala snittet som de enskilda svaren för varje fråga påvisar dessa skillnader.

6.3 Kommunikation

Denna sektion innehåller frågor som berör kommunikationen och den information som krävs för att arbetet skall fungera. Frågorna berör både den information som krävs för att utföra ett säkert arbete men även om att erhålla den i tid. Den belyser även kommunikation mellan piloterna samt utbytet av information mellan de under- och överordnade.

Fråga 27-30	A / S	Fråga 31-34	A / S
Erhålls nödvändig information?	3,8 / 4,4	Kommunikationen mellan personalen och ledningen?	2,3 / 2,4
Kommer informationen i rätt tid?	4,5 / 3,8	Träning i kommunikation vid nödlägen?	2,3 / 3,1
Ger arbetsledaren klara instruktioner?	4,0 / 4,0	Kommunikation vid besättningsbyte?	2,5 / 4,1
Hur fungerar kommunikationen med andra arbetsgrupper ombord?	1,8 / 3,7	Klart vem som skall kontaktas angående säkerhetsfrågor?	2,0 / 4,0

Tabell 6.3: Kommunikation

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **2,9**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **3,7**

När det gäller kommunikationen så visar resultatet på skillnader när det gäller att erhålla informationen i tid. Här visar de asiatiska flygbolagen bättre resultat än de svenska. Skillnader syns också gällande kommunikation mellan olika arbetsgrupper, men med omvänt resultat då de svenska visar bättre resultat än de asiatiska.

6.4 Rapporterande

Den här delen tar upp frågor och rutiner kring rapportering av säkerhetsbrister och vilken respons som ges. Detta är som tidigare nämnts en viktig del för att erhålla en fungerande säkerhetskultur.

Fråga 35-39	A / S	Fråga 40, 44, 45, 46	A / S
Nöjd med information om säkerhetsfrågor?	1,8 / 3,8	Accepterat att komma med åsikter?	2,5 / 4,7
Hur mycket info. om incidenter och olyckor som inträffar?	1,8 / 3,9	Rapporterar incident?	2,0 / 4,6
Tillräcklig insamling av info. för att se om teknisk utrust. fungerar?	4,0 / 4,0	Lyssnar ledningen på anställda gällande säkerheten?	2,0 / 3,6
Tillräcklig insamling av info. om arbetsrutiner?	1,5 / 3,5	Rapporterar du vid skada?	4,5 / 3,6
Tillräcklig insamling av info. om brand och säkerhetsutrustning?	3,8 / 3,7		

Tabell 6.4: Rapporterande

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **2,6**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **3,9**

Stora skillnader visar sig i viljan att rapportera incidenter samt när det gäller den respons man får av ledningen. När det gäller insamling av information angående utrustning så finns det inga påtagliga skillnader. Däremot visar resultatet på skillnader när det gäller insamling av information som berör arbetsrutiner samt när det gäller att få respons på åsikter.

Frågorna 41,42 samt 43 är frågor som inte kan bedömas med siffror. Tyvärr finns heller inga resultat att tillgå när det gäller de svenska flygbolagen.

Svaren för de asiatiska flygbolagen är för dessa frågor genomgående negativa där det visar sig att det finns rädsla att rapportera incidenter och att man får dålig respons på rapporter.

6.5 Rättvisa i organisationen

Följande frågor berör flygbolagens syn på fel och misstag som begås.

Fråga 47-51	A / S	Fråga 52-55	A / S
Accepteras misstag i arbetet?	2,5 / 4,1	Erkännande för säkert arbete?	2,5 / 3,1
Bedöms misstag rättvist?	2,8 / 3,8	Uppmärksammas ej säkert arbete?	2,3 / 3,4
Oro att få skulden för misstag?	2,8 / 3,8	Beröm för upptäckt av säkerhetsbrister?	2,5 / 3,2
Oro för egna initiativ?	4, 0/4,0	Ute efter en syndabock?	1,5 / 4,4
Finns gräns för acceptabelt och ej acceptabelt beteende?	2,3 / 3,8		

Tabell 6.5: Rättvisa i organisationen

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **2,6**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **3,7**

Det är i stort sett genomgående stora skillnader i resultatet förutom när det gäller att ta egna initiativ i arbetet. I de asiatiska flygbolagen har man enligt resultatet en hårdare syn på misstag än man har i de svenska flygbolagen.

6.6 Lärande i organisationen

Uppföljningen av säkerheten inom flygbolaget är även det en viktig del av säkerhetsarbetet. Frågorna i den här sektionen behandlar just viljan att lära från insamlad information samt vanan att observera problem med säkerheten.

Fråga 56-60	A / S	Fråga 61-64	A / S
Besättningens vana att titta efter problem?	3,5 / 4,0	Tar bolaget till sig problem som uppstår?	2,0 / 3,9
Uppmuntran till att finna brister?	2,5 / 3,9	Agerar ansvariga på brister?	2,3 / 4,4
Tala om tillbud som inträffar?	2,3 / 3,9	Uppföljning efter förbättring?	2,3 / 3,8
Genomförs förbättringar efter att brister upptäckts?	2,8 / 4,2	När genomförs förbättringar i arbetet?	2,3 / 3,9
Kommer åtgärder inom rimlig tid?	2,5 / 3,9		

Tabell 6.6: Lärande i organisationen

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **2,5**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **4,0**

Liksom föregående sektion så visar resultaten på stora skillnader när det gäller synen på säkerhetsproblem som uppstår och hur man arbetar med dessa. Alla svaren visade genomgående lägre siffror för de asiatiska flygbolagen jämfört med de svenska.

6.7 Beteenden som kan påverka säkerheten ombord

Detta område tar upp och behandlar beteenden som kan påverka säkerheten ombord både positivt och negativt. Frågorna handlar om prioriteringar, onödigt risktagande i arbetet osv.

Fråga 65-71	A / S	Fråga 72-78	A / S
Diskussioner om förbättringar?	2,8 / 3,7	Tas onödiga risker?	2,8 / 4,6
Uppmuntran till ordning och reda?	3,8 / 3,7	Fungerar säkerhetsregler i praktiken?	2,3 / 4,4
Uppmuntrar arbetskamrater till säkert arbete?	3,5 / 3,9	Kan säkrare arbete utföras genom att bortse från regler?	4,0 / 4,0
Tillräcklig säkerhetsutrustning?	4,5 / 3,6	Press från arbetskamrater att ta genvägar i arbetet?	3,5 / 4,3
Tillräcklig säkerhetsträning?	2,3 / 3,9	Press från kapten eller ledning?	3,0 / 4,3
Tillräcklig passagerarsäkerhet?	3,0 / 4,2	Hur ofta följs regler ej?	4,0 / 4,0

Besättning arbetar säkert?	2,8 / 4,3	Tillräckligt med träning i krissituationer?	2,3 / 3,5
----------------------------	------------------	---	------------------

Tabell 6.7: Beteenden som kan påverka säkerheten ombord

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **3,2**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **4,0**

Resultatet i denna sektion visar att det i de asiatiska flygbolagen upplevs som att det finns bättre med säkerhetsutrustning att tillgå än i de svenska, men att man i de svenska har en bättre dialog om säkerheten. De svenska flygbolagen visar ett bättre resultat när det gäller säkerhetsträning och säkerhet i arbetet. Liknande resultat för de båda kulturerna erhöles när det gäller vikten av att inte frånga regler för att arbeta säkrare samt hur ofta detta görs.

6.8 Attityder till säkerheten

Denna sektion berör hur piloterna upplever attityder hos företaget, ledning och arbetskamrater för att sträva mot en god säkerhet.

Fråga 79-84	A / S	Fråga 85-90	A / S
Arbetar kaptenen för god säkerhet?	3,5 / 4,4	Värdefullt med säk.övningar?	4,8 / 4,5
Arbetar bolaget för god säkerhet?	3,3 / 4,0	Uppskattas säkert arbete?	3,3 / 4,2
Arbetar anställda för en god säkerhet?	3,8 / 4,6	Är flygbolaget intresserade av anställdas trivsel?	2,5 / 2,9
Hur mycket personligt ansvar känner du för säkerheten?	5,0 / 4,7	Uppmuntrar bolaget till säkert arbete?	3,3 / 3,7
Med i planeringen av säkerhet?	2,0 / 4,0	Värdesätts utbildning och träning?	3,3 / 3,9
Värt tiden att tala om incidenter?	4,5 / 4,6	Kaptensens syn på säkerhet?	2,3 / 4,4

Tabell 6.8: Attityder till säkerheten

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **3,4**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **4,2**

I den här sektionen kommer personliga värderingar in där det visar sig vara väldigt små skillnader. Detta är inte så uppseendeväckande eftersom enkäten besvarats av svenskar både i de svenska och asiatiska flygbolagen. Skillnaderna här visar sig i de anställdas upplevda känsla av flygbolagens syn på attityder.

6.9 Uppfattning om säkerhet

Den här delen med frågor berör individens uppfattning om säkerhet och hur man upplever säkerheten i sitt eget arbete.

Fråga 91-94	A / S	Fråga 95-97	A / S
Arbetet säkert ombord?	3,5 / 4,6	Möjlighet att påverka säkerhet?	3,8 / 4,1
Risk att skada sig?	3,5 / 3,6	Risk att andra skadas?	4,0 / 3,7
Förtroende för kaptenen?	4,3 / 4,5	Är flygningen säker?	3,3 / 4,7
Upplevd passagerarsäkerhet?	3,0 / 4,5		

Tabell 6.9: Uppfattning om säkerhet

Totalt snitt för de asiatiska flygbolagen: **3,5**

Totalt snitt för de svenska flygbolagen: **4,2**

Här visar resultaten på skillnader när det gäller upplevd säkerhet om bord samt när det gäller förtroende för kaptenens kunnande och säkerhetstänkande. Passagerarsäkerheten upplevs som god i båda fallen och risken att skadas upplevs som liten i båda fallen.

6.10 Sammanställning

Nedanstående tabell visar en sammanställning områdesvis av de resultat som uppnåddes av de asiatiska respektive de svenska flygbolagen.

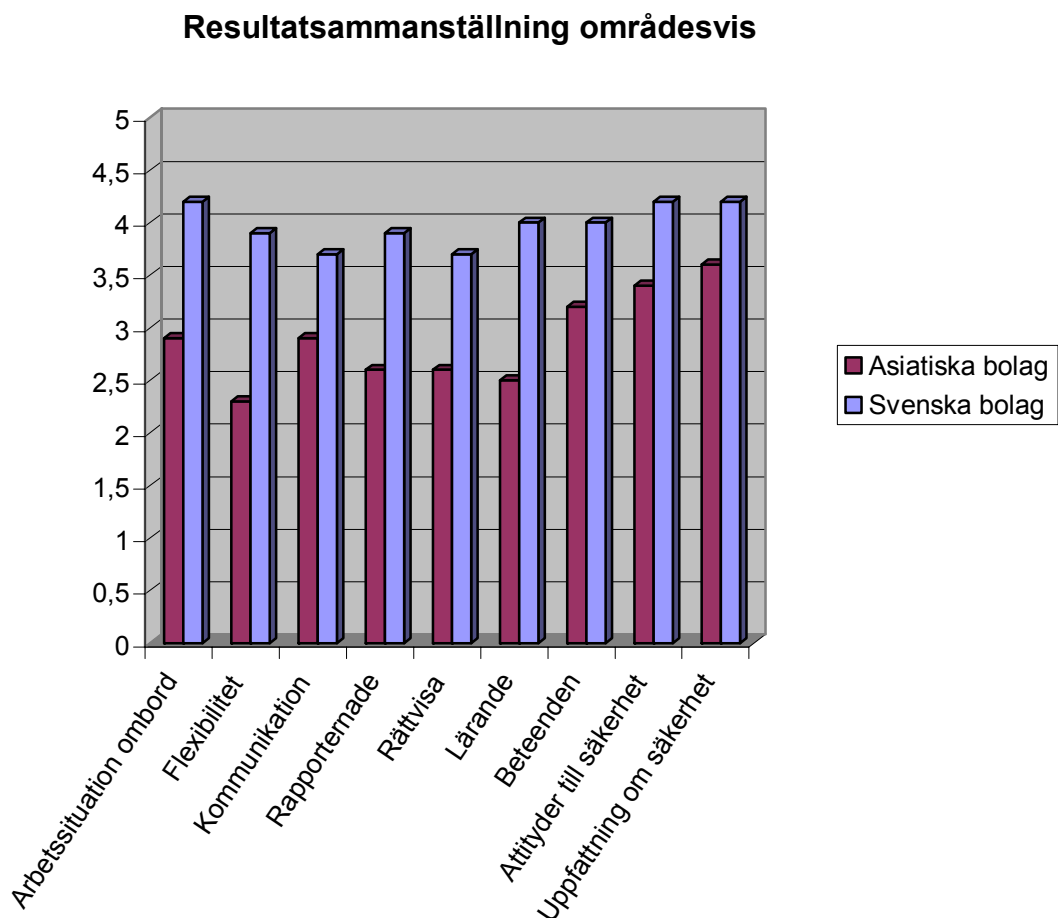


Diagram 6.10 Sammanställning områdesvis av undersökningen

7. Diskussion

Utifrån de resultat som undersökningen visar så finns skillnader i de svenska flygbolagens sätt att arbeta jämfört med de asiatiska. Om man ser på den totala sammanställningen visar den på små skillnader inom områdena *kommunikation*, *beteenden*, *attityder till säkerheten* samt *uppfattning om säkerhet*. De två sistnämnda områdena är områden där egna värderingar i arbetet berörs. Eftersom undersökningen är gjord på svenska piloter arbetandes i svensk luftfart kontra svenska piloter arbetandes i asiatisk luftfart kan det förklara att just dessa områden skiljer sig minst. Även om piloterna självklart påverkas av den bolagskultur och nationella kultur där de verkar så har de från grunden fått sina värderingar och tankesätt i samma miljö som de i Sverige verksamma piloterna.

Inom området *kommunikation* visar de asiatiska flygbolagen bättre resultat då det gäller att få fram information som behövs i tid. Både inom de asiatiska och svenska flygbolagen finns brister då det gäller kommunikationen med ledningen. Det är något som båda kulturerna kan förbättra för att skapa ett tryggare och säkrare arbetsklimat. Den stora skillnaden inom detta område är kommunikationen ombord. De asiatiska flygbolagens resultat är här betydligt sämre än de svenska flygbolagens resultat. Detta, i kombination med att resultatet för de asiatiska flygbolagen visar på bristande övningar av kommunikation vid nödlägen, kan ge upphov till försämrad säkerhet vid eventuellt haveri eller vid en incident. En av orsakerna till detta resultat kan vara att det i asiatiska länder råder en mer hierarkisk kultur nationellt (Center for Intercultural Learning, 2005) vilket även påverkar den kultur som finns inom flygbolagen och ombord på flygplanet. Denna hierarki kan tydligt visa sig när det gäller kommunikation mellan arbetsgrupper av olika rang och viljan att kommunicera mellan dessa.

Beteenden som kan påverka säkerheten ombord var det sista av de fyra områden där man endast kunde ana mindre skillnader. Resultatet är heller inte helt entydigt eftersom det fanns stora variationer på de erhållna svaren inom området. De asiatiska flygbolagen har här högre resultat när det gäller den säkerhetsutrustning som finns att tillgå. Liknande resultat för de båda kulturerna uppnåddes gällande ordning samt efterföljande av regler. Skillnader finns dock när det gäller diskussioner till förbättringar samt hur säkerhetsreglerna fungerar i praktiken. De asiatiska flygbolagens resultat var på detta område sämre än de svenska flygbolagens resultat. När det gäller diskussionerna till förbättringar så kan det vara så att den nationella kulturen avspeglar sig inom även detta område. I en mer hierarkisk arbetsmiljö tas även besluten om förbättringar inom säkerhetsområdet högre upp i organisationen.

De återstående områdena *arbetsituation*, *flexibilitet*, *rapporterande*, *lärande* och *rättvisa* har alla visat på betydliga skillnader mellan de olika kulturerna.

Arbetsituationen är en viktig del av säkerhetskulturen, en del som direkt påverkar en pilots arbete. Genomgående höga resultat redovisas både för de asiatiska och svenska flygbolagen när det gäller den utrustning som finns ombord och den arbetsfördelning som råder. Större skillnader blir det om man ser till oklarheter som uppstår på grund av språkskillnader och hur utmattade piloterna känner sig efter en arbetsvecka. I de svenska flygbolagen upplevde flertalet inte språket som något hinder i arbetet medan detta tycks vara ett större problem i de asiatiska flygbolagen (även ombord på de svenska flygbolagen har piloterna olika modersmål i undersökningen). Just språkproblemen och den dåliga kommunikationen mellan besättningen i de asiatiska flygbolagen kan i sig vara en faktor som ger upphov till högre arbetsbelastning och som visar sig i form av utmattning som piloterna i dessa flygbolag upplevde efter en arbetsvecka.

Enligt Reason (1997) är grunderna för en fungerande informerad säkerhetskultur *flexibilitet, rapportering, rättvisa och lärande*. Inom alla dessa områden visar studien på betydligt sämre resultat för de asiatiska flygbolagen i förhållande till de svenska flygbolagen.

Flexibilitet innebär att ta tillvara på de kunskaper och färdigheter som finns hos besättningen ombord. Inom detta område kan klara förbättringar göras hos de asiatiska flygbolagen som uppvisar låga resultat. Att man inte utnyttjar den kunskap som finns ombord bättre i de asiatiska flygbolagen kan ha att göra med att det inom asiatisk kultur finns en större rädsla att misslyckas och framstå som okunnig (Center for Intercultural Learning, 2005).

Rapporteringen av incidenter visar också på klara brister. De svenska piloterna i Asien upplever enligt undersökningen att det inte är accepterat att komma med åsikter om säkerheten eller att rapportera incidenter. I de asiatiska ländernas kultur ligger att det inte är lika accepterat som i Sverige att framföra klagomål samt att man inte bör ifrågasätta en kaptens beslut (Helmreich & Merritt, 1998). Detta kan vara en bakomliggande förklaring till den stora skillnaden.

Det visar sig också i resultaten att det inte är lika acceptabelt att begå ett misstag i de asiatiska flygbolagen och att det ofta upplevs som att man i de fall det inträffar misstag letar efter en syndabock. Detta är enligt Hudson (2001) inte en god förutsättning för en fungerande säkerhetskultur. Enligt Hudson bör man bedöma varje misstag rättvist, med klara gränser för vad som är acceptabelt och ej acceptabelt beteende.

De svenska flygbolagen visar betydligt bättre resultat än de asiatiska när det gäller *lärandet*. Undersökningen visar att man i de asiatiska flygbolagen inte har samma benägenhet att ta till sig av de problem som uppstår och inte heller av att uppmuntra till att försöka finna brister i organisationen.

Resultatet över lag visar att de asiatiska flygbolagen ligger långt efter de svenska när det gäller förutsättningar och grunder för ett fungerande säkerhetsarbete inom organisationen. I många av resultaten kan man se att den nationella kulturen påverkar arbetssätt och den inom flygbolaget rådande kulturen. Men då skall man ha i åtanke är att den asiatiska delen av undersökningen är besvarad av svenska piloter arbetandes i en asiatisk miljö. Troligtvis hade en del av svaren och resultatet visat sig vara ett annat om asiatiska piloter arbetandes i Asien besvarat enkäten. Många av tankarna och idéerna som ligger till grund för utvärderingen är av västerländsk härkomst vilket också påverkat resultatet och bedömningen i stor grad.

Det finns vissa mönster i säkerhetskulturen hos de asiatiska flygbolagen som till viss del täcker upp de risker som enligt västerländska teorier gör sig gällande i de asiatiska organisationerna. Det syns i resultatet att man är noggranna med sin säkerhetsutrustning och att tillgången till denna är god. Den hierarkiska strukturen tycks i dessa kulturer föra med sig en klar och tydlig arbetsordning och uppdelning av arbetet vilket är positivt och viktigt vid nödsituationer. Resultatet visar även på att man i denna hierarki är noga att följa de regler som finns och att besättningen känner stort eget ansvar för säkerheten ombord.

Trots att resultatet i stort visat på bättre säkerhetskultur i de svenska flygbolagen jämfört med de asiatiska flygbolagen finns det områden där de svenska flygbolagen kan göra förbättringar och kanske till och med lära sig en del av de asiatiska flygbolagens sätt att arbeta. En aspekt jag berört tidigare är just att det skulle vara intressant att jämföra detta resultat med en undersökning av de asiatiska flygbolagens säkerhetskulturer utifrån de asiatiska medarbetarnas perspektiv. Detta i kombination med att göra en grundligare underökning och lära känna organisationerna genom att besöka dem skulle kanske leda till ett annat resultat.

8. Referenser

- [1] Reason , J. 1997. *Managing the Risks of Organizational Accidents*, Aldershot: Ashgate
- [2] Robert L. Helmreich, Ph.D. 1998. *Building Safety on the Three Cultures of Aviation*, IATA Human Factors Seminar (pp. 39-. 43). Bangkok, Thailand
- [3] Hayward, B. 1997. *Culture, CRM and aviation safety*, Australian Society of Air Safety Investigators' Asia Pacific Regional Air Safety Seminar, Brisbane
- [4] Bergdahl, A. Johansson, M. Zetterholm, T. 2005. *Verklighetsförankrad säkerhetskultur*, Examensarbete Trafikflyghögskolan Lunds Universitet
- [5] Hudson, P. 2001. *Aviation Safety Culture*, Leiden University
- [6] Kiotseridis, A. Rignell, J. 2004, *Säkerhetskultur*, Examensarbete vid Trafikflyghögskolan Lunds Universitet
- [7] Westin, M. 2003. *Rapporteringssystem för piloter*, Examensarbete vid Trafikflyghögskolan Lunds Universitet
- [8] Flight Safety Foundation Priorities, 2001: Priorities (11.10.2001). <http://www.flightsafety.org/priorities.html>, 2005-09-01
- [9] Robert L. Helmreich, Ashleigh C.Merritt, 1998. *Culture at Work in aviation and Medicine* Aldershot: Ashgate
- [10] Center for Intercultural Learning, 2005. http://www.intercultures.ca/cil-cai/country_insights-en.asp?lvl=8, 2005-09-01
- [11] Improving the Continued Airworthiness of Civil Aircraft, 1998. <http://www.nap.edu/html/airworthiness/index.html>, 2005-09-01



LUNDS TEKNISKA HÖGSKOLA

Lunds universitet

Jag heter Niklaes Persson och studerar vid Trafikflyghögskolan i Ljungbyhed. Som slutarbete på utbildningen gör jag en undersökning av säkerhetsarbetet i flygbolag. Min huvudsakliga inriktning är att jämföra säkerhetskulturen mellan svenska flygbolag och flygbolag i Asien. Din medverkan är väldigt viktig för att få underlag till jämförelsen. Min önskan och förhoppning är att du vill medverka i undersökningen. Undersökningen består av 97 frågor (tid ungefär 30-40 min).

När du fyllt i formuläret sparar du det som bifogad fil i ett e-postmeddelande till följande adress:

niklaes.persson@tele2.se

Frågeformulär om Arbete och Säkerhet

Syftet med detta frågeformulär är att få veta vad **DU** tycker om säkerheten och arbetet i organisationen. Jag uppskattar därför att du tar dig tid och fyller i alla frågorna i detta frågeformulär.

Stort tack för din hjälp!

Niklaes Persson

Trafikflyghögskolan Lunds Universitet

Frågorna i formuläret besvaras huvudsakligen genom att kryssa i den svarsruta som överensstämmer med din uppfattning.

Jag intresserar mig både för säkerheten i organisationen och för din egen säkerhet dvs arbetsskador som kan drabba dig själv och andra medarbetare. Därför har svaren till en del frågor delats upp i två delar.

Ditt deltagande är anonymt.

Allmän information om dig själv

Hur gammal är du? år

Du är: Man Kvinna

Vilken nationalitet har du?

Vilken är din befattning?

Hur länge har du arbetat inom branschen? år

Beskriv ditt arbetstidsschema:

Din arbetssituation

Under denna rubrik finns frågor om din arbetssituation och om hur du uppfattar ditt arbete. Frågorna tar upp faktorer som allmän trivsel, påverkan av tidspress osv.

1. Trivs du med ditt arbete?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

2. Trivs du med dina arbetskamrater?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

3. Tycker du att du fått tillräckligt med träning i ditt arbete för att kunna utföra detta på ett säkert sätt?

Avs. säkerheten i organisationen:

fullt tillräcklig tillräcklig ganska tillräcklig knappt tillräcklig inte alls tillräcklig

Avs. arbetsskada:

fullt tillräcklig tillräcklig ganska tillräcklig knappt tillräcklig inte alls tillräcklig

4. Tycker du att du fått träning i hur du skall använda teknisk utrustning i ditt arbete?
 väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls
-
5. Har du tillgång till den utrustning du behöver för att kunna utföra ditt arbete på ett säkert sätt?
 mycket stor tillgång ganska stor tillgång liten tillgång knappast ingen tillgång ingen tillgång alls
-
6. Allmänt sett, hur upplever du skicket på utrustningen som hanteras i ditt arbete?
 mycket gott skick ganska gott skick ganska dåligt skick dåligt skick mycket dåligt skick
-
7. Under en vanlig arbetsvecka, hur ofta brukar du känna dig kroppsligt utmattad när du arbetar?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta
-
8. Under en vanlig arbetsvecka, hur ofta brukar du känna dig psykiskt utmattad när du arbetar?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta
-
9. Under en vanlig arbetsvecka, hur ofta känner du dig stressad när du arbetar?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta
-
10. Upplever du att du får det stöd du behöver i ditt arbete av din närmaste arbetsledare?
 väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls
-
11. Upplever du att du får det stöd du behöver i ditt arbete av dina närmaste arbetskamrater?
 väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls
-
12. Hur upplever du samarbetet inom din arbetsgrupp?
 väldigt bra bra ganska bra dåligt väldigt dåligt
-
13. Upplever du att du kan påverka utformningen av ditt eget arbete?
 väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls
-
14. Är det klaggjort vem som gör vad i arbetet?
 helt klart klart ganska klart knappt klart inte alls klart
-
15. Hur ofta hamnar du i situationer där det är oklart vad du skall göra?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta
-
16. Anser du att det finns tillräckligt med personal för att kunna utföra arbetet på ett säkert sätt?
Avs. säkerheten i organisationen:
 fullt tillräckligt tillräckligt ganska tillräckligt knappt tillräckligt inte alls tillräckligt
Avs. arbetsskada:
 fullt tillräckligt tillräckligt ganska tillräckligt knappt tillräckligt inte alls tillräckligt
-

17. Uppstår det oklarheter i arbetet pga att man talar olika nationella språk?

- aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

18. Händer det att du upplever att det är kaotiskt i arbetet?

- aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

19. Upplever du att ditt arbete uppskattas?

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Flexibilitet

Flexibilitet i en organisation handlar om respekt för allas kunskaper och erfarenheter.

20. Upplever du att man värdesätter allas kunskaper och erfarenheter?

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

21. När det uppstår ett problem, är det då den mest lämpliga personen som får lösa det problemet?

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

22. Är det accepterat att komma med förslag på förändringar av något som berör någon annans ansvarsområde?

- helt accepterat accepterat ganska accepterat knappt accepterat inte alls accepterat

23. Om en arbetsuppgift som gränsar till dina egna inte har utförts, talar du om det för den som borde ha gjort den?

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

24. Om en arbetsuppgift som gränsar till dina egna inte har utförts, gör du den då själv?

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

25. Hur ofta har du blivit tillfrågad om hur man kan lösa ett uppkommet problem?

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan mycket sällan

26. Upplever du att man uppmuntras till att komma med idéer och förslag till förbättringar vad gäller arbetet ombord?

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Kommunikationen i arbetet

Under denna rubrik finns frågor som handlar om kommunikationen i det normala arbetet.

27. Får du den information du behöver för att kunna utföra ditt arbete på ett säkert sätt?

Avs. säkerheten i organisationen:

- alltid oftast ibland sällan aldrig
-

Avs. arbetsskada:

- alltid oftast ibland sällan aldrig
-

28. Kommer den information du behöver i ditt arbete i rätt tid?

- alltid oftast ibland sällan aldrig
-

29. Får du klara instruktioner av din arbetsledare?

- alltid oftast ibland sällan aldrig
-

30. Är det lätt att prata med andra arbetsgrupper ombord om arbetet?

- mycket lätt lätt ganska lätt svårt mycket svårt
-

31. Hur tycker du kommunikationen mellan olika delar i företaget fungerar?

- väldigt bra bra ganska bra dåligt väldigt dåligt
-

32. Tycker du att du fått tillräcklig träning i hur kommunikationen skall fungera vid olyckssituationer?

- fullt tillräcklig tillräcklig ganska tillräcklig knappt tillräcklig inte alls tillräcklig
-

33. Hur tycker du kommunikationen fungerar vid arbetsskiftsbyte?

- väldigt bra bra ganska bra dåligt väldigt dåligt
-

34. Är det klart vem man skall kontakta för att diskutera säkerhetsfrågor?

Avs. säkerheten i organisationen:

- helt klart klart ganska klart knappt klart inte alls klart
-

Rapporterande

Denna grupp av frågor handlar om de möjligheter som finns att rapportera om problem med säkerheten och den respons man får.

35. Är du nöjd med hur du hålls informerad om säkerhetsfrågor som påverkar dig?

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls
-

36. Hur mycket information får du om incidenter och olyckor som inträffar?

Avs. säkerheten i organisationen:

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast ingen ingen alls

Avs. arbetsskada:

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast ingen ingen alls
-

37. Tycker du att det samlas in tillräckligt med information för att kolla om teknisk utrustning fungerar?

- fullt tillräckligt tillräckligt ganska tillräckligt knappt tillräckligt inte alls tillräckligt
-

38. Tycker du att det samlas in tillräckligt med information för att kolla om arbetsrutinerna fungerar?

fullt tillräckligt tillräckligt ganska tillräckligt knappt tillräckligt inte alls tillräckligt

39. Tycker du att det samlas in tillräckligt med information för att kolla om brand- och säkerhetsutrustningar fungerar?

fullt tillräckligt tillräckligt ganska tillräckligt knappt tillräckligt inte alls tillräckligt

40. Upplever du att man kan säga vad man tycker om säkerheten?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

41. Hur blir reaktionen om man rapporterar något negativt om säkerheten? (välj alla passande alternativ)

tagen på allvar får bra respons belönad
 avvisad får dålig respons tackad
 ignorerad straffad annat:

42. Av vilka anledningar kan du tänka dig att man skulle avstå från att rapportera skador på den utrustning som finns? (välj alla passande alternativ)

oklart hur man skall rapportera tidsbrist kan ej göras anonymt
 leder ej till någon förbättring rädsla
 annat:
 inga kända anledningar

43. Finns det rutiner för att rapportera anonymt om problem med säkerheten?

ja nej vet ej

44. Om du är med om en nära-miss (dvs en händelse som kunde ha orsakat en olycka) rapporterar du detta då (antingen muntligt eller skriftligt)?

alltid oftast ibland sällan aldrig

45. Tycker du att ledningen lyssnar på sina anställda angående säkerhetsfrågor?

Avs. säkerheten i organisationen:

ja, absolut ja, troligen kanske nej, troligen inte nej, aldrig

Avs. arbetsskada:

ja, absolut ja, troligen kanske nej, troligen inte nej, aldrig

46. Om du råkar skada dig i arbetet rapporterar du detta då?

alltid oftast ibland sällan aldrig

Rättvisa i organisationen

Dessa frågor handlar om tillit och vad som händer om man råkar göra ett misstag.

47. Upplever du att det är accepterat att man ibland gör misstag i sitt arbete?

helt accepterat accepterat ganska accepterat knappt accepterat inte alls accepterat

48. Tycker du att man bedöms på ett rättvist sätt när det går snett i ens arbete?

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

49. Upplever du att anställda är oroliga för att få skulden för misstag?

inte alls knappast alls lite grand ganska mycket väldigt mycket

50. Drar du dig för att ta egna initiativ i ditt arbete, pga av oro för vad som skulle hända om det skulle råka bli fel?

inte alls knappast alls lite grand ganska mycket väldigt mycket

51. Tycker du att det gjorts klart var gränsen för acceptabelt och oacceptabelt beteende i arbetet går?

helt klart klart ganska klart knappt klart inte alls klart

52. Brukar de som utför sitt arbete på ett säkert sätt få erkännande för detta?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

Avs. arbetsskada:

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

53. Brukar de som inte utför sitt arbete på ett säkert sätt bli uppmärksammade på detta?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

Avs. arbetsskada:

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

54. Upplever du att man får beröm om man uppmärksammar brister i säkerheten?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

55. Upplever du att man är ute efter att få en syndabock när något går fel i arbetet?

inte alls knappast alls lite grand ganska mycket väldigt mycket

Lärande i organisationen

Dessa frågor handlar om viljan att lära från insamlad information (t ex lära sig av misstag), vanan att observera problem med säkerheten osv.

56. Tycker du att anställda har en vana att på egen hand titta efter problem som rör säkerheten?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

57. Upplever du att man blir uppmuntrad till att uppmärksamma brister i säkerheten i det dagliga arbetet?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

58. Brukar man prata om nära-missar som inträffar (dvs händelser som kunde ha orsakat en olycka)?

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

59. Om man upptäcker brister i arbetet som kan påverka säkerheten, tycker du att man gör förbättringar då?

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

60. Om man har rapporterat något som berör säkerheten (skriftligt eller muntligt), upplever du att åtgärderna kommer inom rimlig tid?

- alltid oftast ibland sällan aldrig

61. Tycker du att företaget uppmärksammar och tar till sig de problem med säkerheten som uppstår?

Avs. säkerheten i organisationen:

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

62. Upplever du att ansvariga agerar på information om brister i säkerheten?

Avs. säkerheten i organisationen:

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

Avs. arbetsskada:

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

63. När man gjort förbättringar i säkerheten, upplever du att man följer upp dessa för att se om det egentligen blev bättre?

Avs. flygsäkerhet:

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

Avs. arbetsskada:

- väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

64. När som regel brukar förbättringar i arbetet och säkerheten göras?

- utan att något negativt behöver ha hänt
 oftast utan att något negativt behöver ha hänt
 både innan och efter något negativt hänt
 oftast efter något negativt hänt
 endast efter något negativt hänt

Beteenden som påverkar säkerheten

Detta område handlar om de beteenden som påverkar säkerheten i både positiv och negativ riktning. Det handlar om prioriteringar, onödigt risktagande i arbetet osv.

65. Upplever du att man allmänt pratar om hur arbetet kan förbättras för att leda till ökad säkerhet?

Avs. säkerheten i organisationen:

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

66. Uppmuntrar dina överordnade till ”ordning och reda” i arbetet?

- väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls
-

67. Upplever du att dina arbetskamrater uppmuntrar varandra att arbeta säkert?
 väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

68. Tycker du att säkerhetsutrustningen är tillräcklig?
 fullt tillräcklig tillräcklig ganska tillräcklig knappt tillräcklig inte alls tillräcklig

69. Tycker du att säkerhetsträningen är tillräcklig?
 fullt tillräcklig tillräcklig ganska tillräcklig knappt tillräcklig inte alls tillräcklig

70. Tycker du att passagerarsäkerheten är tillräcklig?
 fullt tillräcklig tillräcklig ganska tillräcklig knappt tillräcklig inte alls tillräcklig

71. Tycker du att anställda arbetar på ett säkert sätt?
 väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

72. Förekommer det att man tar onödiga säkerhetsrisker?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

73. Upplever du att säkerhetsreglerna och säkerhetsrutinerna som skall förhindra olyckor fungerar i praktiken?
 alltid oftast ibland sällan aldrig

74. Tycker du att man kan utföra ett säkrare arbete genom att bortse från en del regler?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

75. Känner du press från dina arbetskamrater till att ta genvägar i ditt arbete?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

76. Känner du press från företagsledningen till att ta genvägar i ditt arbete?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

77. Hur ofta gör förhållandena att man inte kan följa säkerhetsreglerna som skall förhindra olyckor?
 aldrig sällan ibland ganska ofta väldigt ofta

Om detta förekommer, vad beror förhållandena på? (välj alla passande alternativ)

- arbetstidsschemat besättningsstorleken arbetsbelastningen
 tidspress brand- och säkerhetsutrustningen arbetsrutiner
 arbetsutrustningen landorganisationen vädret
 annat:

78. Tycker du att du får tillräcklig träning i vad du skall göra i krissituationer?
 fullt tillräckligt tillräckligt ganska tillräckligt knappt tillräckligt inte alls tillräckligt

Attityder till säkerheten

Under denna rubrik finns frågor som rör attityder till säkerhet och säkerhetsarbete.

79. Anser du att företaget arbetar för en god säkerhet?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

80. Anser du att ledningen arbetar för en god säkerhet?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

81. Anser du att anställda arbetar för en god säkerhet?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

82. Hur mycket personligt ansvar känner du för säkerheten?

väldigt stort ganska stort lite grand knappast alls inte alls

83. Hur ofta har du varit med i planeringen för säkerhet? (t ex diskussionsmöten)

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

84. Upplever du att det är värt tiden att prata om nära missar (dvs händelser som kunde ha orsakat olyckor) för att lära av dem?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

85. Tycker du att det är värdefullt med säkerhetsövningar?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

86. Upplever du att det uppskattas att man arbetar på ett säkert sätt?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

87. Upplever du att ledningen intresserar sig för de anställdas välbefinnande?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

88. Tycker du att ledningen aktivt uppmuntrar till säkert arbete?

väldigt ofta ganska ofta ibland sällan aldrig

89. Upplever du att ledningen tycker det är viktigt med utbildning och träning?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

90. Upplever du att din arbetsledare tycker att säkerhet är en del av det dagliga arbetet?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Uppfattning om säkerhet

Denna grupp av frågor handlar om hur individen uppfattar säkerheten, om man upplever att man kan påverka denna osv.

91. Tycker du att arbetet utförs på ett säkert sätt?

Avs. säkerheten i organisationen:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

Avs. arbetsskada:

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

92. Finns det risk för att du kan skada dig själv i ditt arbete?

stor risk ganska stor risk liten risk knappast ingen risk ingen risk alls

93. Hur stort förtroende har du för ledningen när det gäller säkerheten?

väldigt stort ganska stort lite grand knappast något inget alls

94. Hur upplever du passagerarsäkerheten?

mycket god god varken god eller dålig dålig mycket dålig

95. Upplever du att du kan påverka säkerheten i ditt arbete?

väldigt mycket ganska mycket lite grand knappast alls inte alls

96. Finns det en risk för att ditt arbete kan leda till att andra personer kan komma till skada?

stor risk ganska stor risk liten risk knappast ingen risk ingen risk alls

97. Upplever du att arbetet genomförs med goda säkerhetsmarginaler?

mycket goda ganska goda lite goda knappast goda inte alls goda

Kolla än en gång att du har svarat på alla frågor.

Stort tack för din medverkan!

Öppen kommentar

Om det är något annat som du skulle vilja framföra gällande arbetet och säkerheten får du gärna skriva det här: