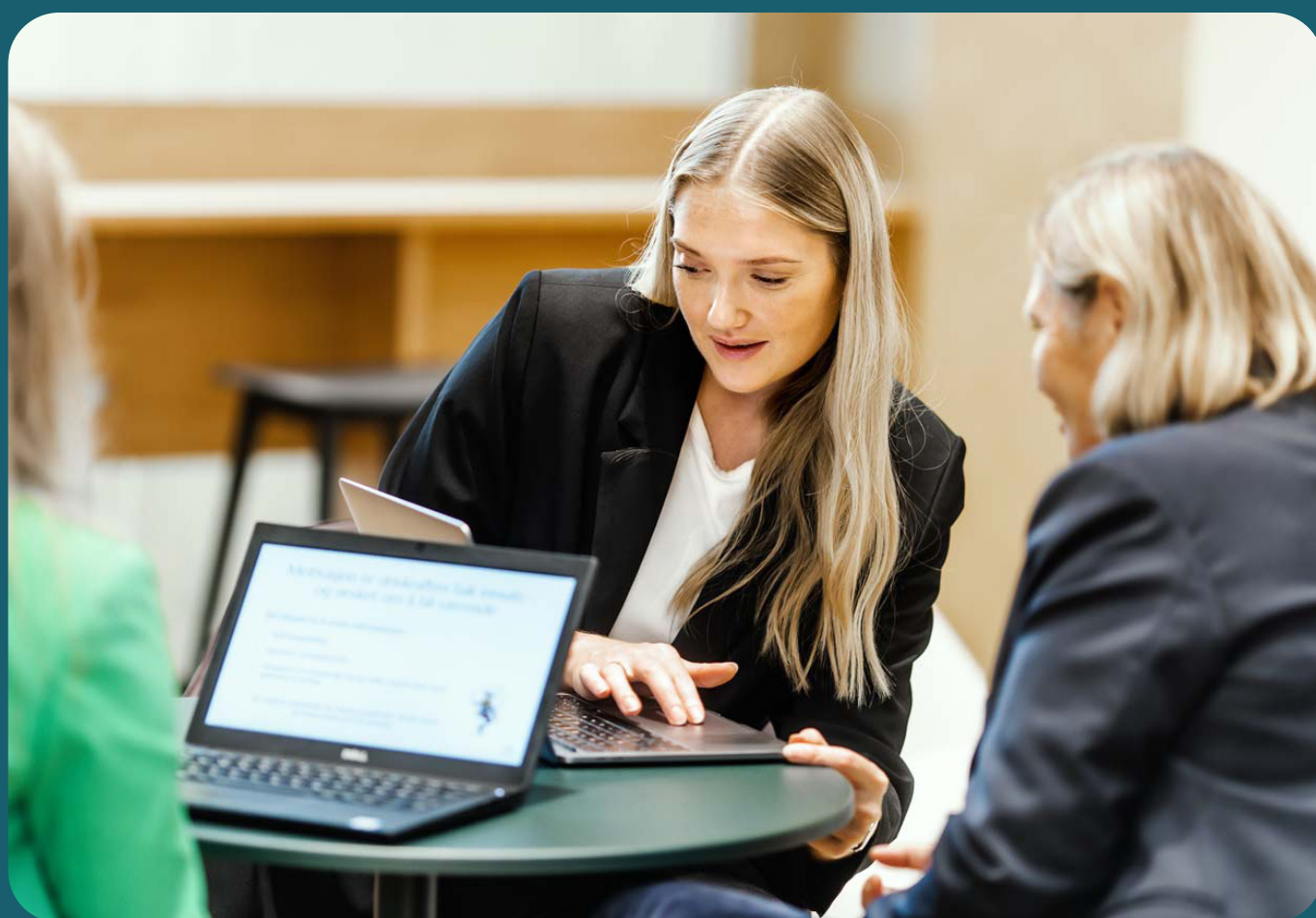




Sjekkliste og anbefalinger

Anonyme undersøkelser



Noe av det viktigste ved en medarbeiderundersøkelse er å sikre en høy svardeltakelse. Dersom bare noen få svarer, er det vanskelig å bruke resultatet i etterkant. Man kan da risikere at det blir iverksatt tiltak som bare passer til noen få.

Kommunikasjon er nøkkelen for å sikre høy deltakelse, og vi anbefaler involvering av de ansatte, gjerne gjennom arbeidsmiljøutvalget (AMU), i forkant av undersøkelsen for å sikre eierskap og viktige innspill til gjennomføringen. Det er vesentlig å kommunisere tydelig hvorfor undersøkelsen blir gjennomført, hvor viktig det er at den enkelte bruker tid på å svare, og å kommunisere hvilke tiltak som har blitt iverksatt med bakgrunn i resultatene i etterkant. De ansatte må se og oppleve at det nytter å involvere seg for at de skal bli motivert til å svare neste gang.



Forarbeid

- Sikre forankring hos ledelse, tillitsvalgte og verneombud – ha gjerne undersøkelsen som en sak i AMU slik at de kan påvirke både utforming av hensikt, design og prosess.
- Definer hensikten og formålet med undersøkelsen – hva skal måles? (f.eks. måle trivsel, arbeidsmiljø, ledelse).
- Definer hva som skal være målet med undersøkelsen: Eks. identifisere forbedringsområder eller kartlegge organisasjonskulturen
- Planlegg hvordan resultatene skal følges opp i etterkant
- Tydeliggjør hvem som er målgruppen for undersøkelsen.
- Definer tydelig på forhånd dersom det er særskilte grupper som skal holdes utenfor (f.eks. de som ikke har vært på jobb de siste 6 månedene e.l.), og begrunn dette valget.
- Kommuniser tydelig til målgruppen at det kommer en undersøkelse, hva som er hensikten, hvordan resultatet er tenkt brukt, og at hvert enkelt svar er viktig for helheten.
- Planlegg en prosess for gjennomføring som sikrer oppfølging i etterkant i hele organisasjonen.
- Planlegg at tidspunktet for gjennomføringen passer til virksomhetens årshjul (styr unna veldig travle perioder), og sørg for å sette av tid til oppfølgingen i etterkant.

Design og oppsett

Spørsmålsformuleringer

- Formuler spørsmål som påstander.
- Bruk et klart og enkelt språk som alle ansatte kan forstå.
- Formuler påstandene slik at kun én faktor måles om gangen (eks. unngå «Jeg har tilstrekkelig autonomi og variasjon i min arbeidshverdag». Del heller påstanden opp i to.
- Formuler spørsmålene slik at ønskverdige svar får score på samme side av skalaen. Det gjør det lettere å lese av resultatene etterpå.
- Unngå negasjoner ('nektelser') – de kan gjøre det vanskelig å forstå spørsmålet (eks. «Jeg opplever ikke at arbeidet mitt er ensformig». Omformuler heller til «Jeg opplever at arbeidet mitt er variert nok»).

Anonymitet

- Det skal ikke være mulig å identifisere individuelle svar.
- Vi anbefaler at resultatet ikke er synlig med mindre fem eller flere i samme gruppe har svart.
- NB: Anonyme undersøkelser egner seg best til å måle forhold på gruppenivå. Individuelle forhold håndteres best i dialog mellom leder og medarbeider (f.eks. medarbeidersamtalen).
- Vær varsom med å åpne for filtrering for forhold som kan svekke anonymiteten (eks. kjønn, alder, type stilling, lønn etc.)

Fritekst-svar

- Vær varsom med bruk av åpne spørsmål med mulighet for fritekstsvar, kommentarer eller merknader. Disse kan svekke anonymiteten.
- Vær oppmerksom på at bruk av åpne spørsmål med mulighet for fritekstsvar kan prege tolkningen av resultatene uforholdsmessig. Det er lett for at man vektlegger ett utdypet svar i større grad enn andre svar, og det er langt fra sikkert at én enkelt kommentar gjenspeiler meningen til flere.

Skala

- Vi anbefaler en partallskala for å «tvinge» medarbeider til å ta stilling. Det er da umulig å svare likegyldig, midt på skalaen.
- En Likert-skala med svaralternativ fra «helt uenig» til «helt enig» (1-10) er en godt utprøvd skala, og gir flere nyanser enn en mindre skala.
- Sorter gjerne spørsmålene tematisk. Det forenkler rapportlesingen i etterkant.

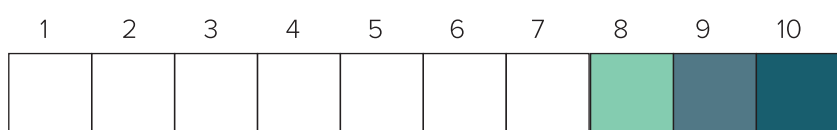
Test

- Gjennomfør alltid en testundersøkelse med et mindre, representativt utvalg for å sikre at spørsmålene er klare og forståelige, og at anonymiteten er beskyttet.

Tolkning av skala

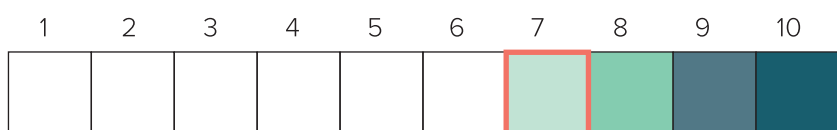
1 til 10 (hvor 10 er best)

Den positive besvarelsen



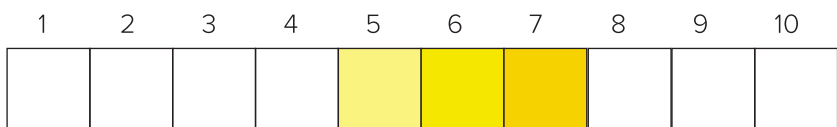
Når deltaker har svart 8, 9 eller 10 er dette en positiv besvarelse, der 8 for én deltaker kan ha like stor verdi som 10 for en annen. Noen mennesker vil av ulike årsaker aldri svare 10 eller gi høyeste skår på papiret selv om det er det de egentlig mener.

Det positive skjæringspunktet



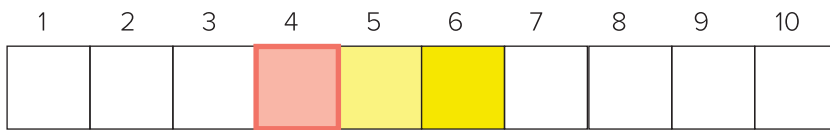
7 er et skjæringspunkt mellom det å være ganske fornøyd til å ikke være fornøyd. En sier egentlig at: "Jeg er i utgangspunktet ganske fornøyd, men...." Man bør være oppmerksom på at en 7-er like lett kan vippe oppover som nedover, alt etter tilbakemelding og hvordan denne informasjonen blir håndtert i etterkant. En tommelfingerregelen er å følge opp alle skårer som er lavere enn 8.

Den nøytrale besvarelsen



5 og 6 er en nøytral tilbakemelding om at forholdene ikke er som en ønsker eller hadde forventet at de skulle være. Her må man være oppmerksom på tendenser. Er tendensen en "draging" oppover mot 7, hvor det er en variasjon som spenner mellom 7 og 5, har problemstillingene enda ikke så store innvirkninger på miljøet og motivasjonen. Like fullt er dette et forbedringsområde som må avklares og håndteres innen rimelig tid. Ligger tendensen mellom 5 og 6 er problemstillingene i ferd med å befestes seg, og kan ha begynt å påvirke følelser og holdninger.

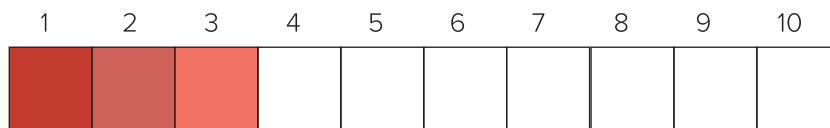
Det negative skjæringspunktet



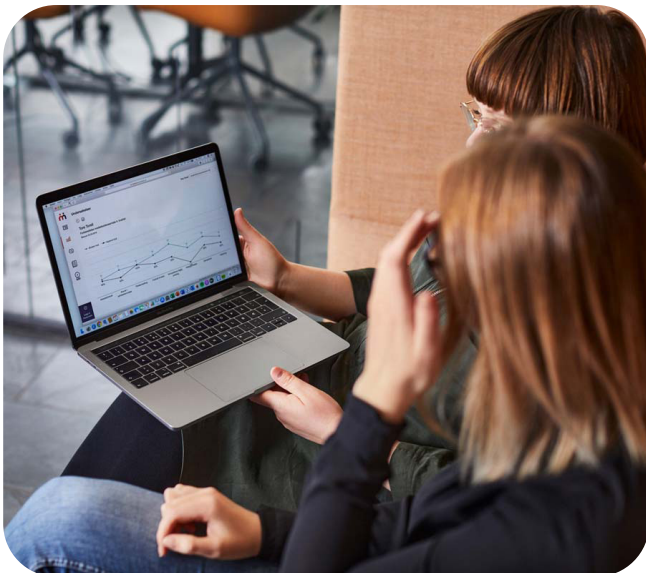
4 er det negative skjæringspunktet, og er et tydelig tegn på mulige konflikter, stress, psykososiale problemer, sykefravær og/eller at mennesker er på vei ut av organisasjonen. 4 er overgangen til "akutte" alvorlige problemstillinger hvor følelser er involvert, og hvor en muligens ikke lenger holder dem for seg selv, men involverer arbeidskollegaer, skaper friksjoner og lignende.

Er dette et resultat på avdelings- eller organisasjonsnivå er det mer kritisk, for da mener flertallet det samme. Det betyr også at det er individuelle resultater som ligger enda lavere. Man bør reagere snarest mulig med å avklare tiltak.

Den negative besvarelsen



3 er den rene negative tilbakemeldingen og tilnærmet samme verdi som 1 og 2. Dette er alvorlige tilbakemeldinger på forhold som man kan regne med at påvirker motivasjonen, arbeidsinnsatsen og arbeidsmiljøet negativt, og som må tas tak i snarest mulig.



Gjennomføring

Utsendelse

- Sikre god kommunikasjon rundt undersøkelsen i forkant av utsendelsen, slik at de ansatte vet at den kommer, hva som er hensikten, og forstår hvordan resultatene skal brukes.
- Velg et tidspunkt som passer i virksomhetens årshjul, og ikke i den travleste sesongen.
- Vær oppmerksom på at det kommer flest svar med en gang – styr gjerne unna utsendelse på fredager eller like før arbeidsløst slutt.
- Svarfrist: Av og til kan en frist føre til at respondenter utsetter å svare til senere, og dermed er risikoen for at det blir glemt større. Gjør en vurdering av hva som er best i din organisasjon.
- Sett tidspunkt for påminnelse til de som ikke har svart.

E-post ved utsendelse

- Informer om hensikten med undersøkelsen og hvordan svarene skal brukes
- Informer om tiden det tar å gjennomføre undersøkelsen, f.eks. «Det tar 10 minutter å svare».
- Svarfrist, dersom dere ønsker å kommunisere dette, se over.
- Informer om anonymitet.
- Oppmuntre ansatte til å svare. Det er viktig at så mange som mulig får bidra til å prege resultatet.

Påminnelse

- Sett påminnelse til de som ikke har svart – gjerne etter 7 dager.
- Skriv samme tekst i e-post-påminnelsen som ved utsendelsen, men informer om at dette er en påminnelse.

Velg mottakere

- Definer hvem som skal motta undersøkelsen. Dersom det er ansatte som av ulike grunner har vært fraværende i en lengre periode (f.eks. langtids-sykefravær eller permisjoner) kan disse tas ut av mottaksutvalget. **NB:** Se punkt under forberedelse.



Oppfølging

- Bestem på forhånd hvordan resultatene skal tolkes og rapporteres anonymt.
- La ledergruppe og AMU få innsikt i rapportene på organisasjonsnivå.
- Planlegg tiltak for hvordan organisasjonen skal bruke resultatene til forbedring, og informer ansatte om denne prosessen.
- Informer hele organisasjonen om at undersøkelsen er avsluttet. Takk for svarbidragene, og orienter på nytt hvordan resultatene skal følges opp.
- La lederne få tilgang til egne resultater (gitt at anonymiteten er ivaretatt), og mulighet for å påvirke hvordan resultatene skal behandles i avdelingene.
- La avdelingene få innsikt i avdelingsresultatet, og gjennomfør gjerne en workshop med avdelingen for å jobbe fram tiltak til forbedring.
- Sørg for å gi lederne tilstrekkelig kompetanse og støtte i å håndtere egne resultat og gjennomføre workshop.
- Vurder om noen andre enn nærmeste leder (HR?) skal fasilitere avdelingsgjennomgangen.
- Sørg for å gi tilbakemelding til ansatte etter undersøkelsen, og vis hvordan deres tilbakemeldinger har ført til endringer.

Databeskyttelse og sikkerhet

- Sørg for at all data lagres i tråd med GDPR-forskrifter og andre relevante personvernlovgivninger.
- Sett opp en mekanisme for å slette eller anonymisere data etter bruk, dersom dette er nødvendig.

Evaluering og forbedring

- Etter at undersøkelsen er fullført og tiltak iverksatt, vurder hvordan prosessen kan forbedres til fremtidige undersøkelser.
- Bruk medarbeidernes tilbakemeldinger på undersøkelsen for å gjøre den bedre neste gang.
- Følg opp medarbeiderne individuelt gjennom gode medarbeidersamtaler.