

”Faser i din spørgeskemaundersøgelse” af Erik Kristiansen

- En guide -

Forord

Hvis viden er vigtig, er måden, vi samler informationer ind og behandler dem på, også vigtig.

Sociologisk metode handler om at indsamle viden om mennesker. Metoden bruges af konsulenter, forskere eller elever, der ønsker at undersøge en række menneskers holdninger til bestemte emner såsom virksomhedens arbejdsforhold, fordeling af arbejdsopgaver, ydelsernes kvalitet, forvaltningens image mv.

Mange virksomheder gennemfører undersøgelser, før de tager vigtige beslutninger. Undersøgelser af medarbejdernes tilfredshed, brugerundersøgelser, evalueringer og evalueringer af evalueringerne er eksempler på sådanne undersøgelser. Og den slags undersøgelser vil der med garanti komme mange flere af fremover. Der er derfor brug for metoder, der på en god måde kan indsamle menneskers holdninger og meninger om bestemte sociale forhold.

Når den viden, der indsamles, skal være af en god kvalitet, skal arbejdet med at indsamle denne viden planlægges og gennemføres med stor omhyggelighed. Metodikkens ”spilleregler” skal overholdes af hensyn til undersøgeren (dig selv), aftagerne (de der bestiller og evt. betaler for undersøgelsen) og respondenterne (de der spørges). Forkerte eller upræcise informationer gør mere skade end gavn.

Denne "Guide til spørgeskemaundersøgelser" vil hjælpe dig med at komme godt igennem dine spørgeskemaundersøgelser – lige fra den indledende fase, hvor du tager stilling til din problemformulering til tolkning og offentliggørelse af dine resultater.

Indhold

Afsnit	Emne	Side
1	kvantitativ og kvalitativ metode	3
2	Etiske problemstillinger i din spørgeskemaundersøgelse	5
3	Lidt om kvantitativ metode	7
4	Faser i din spørgeskemaundersøgelse	8
4.1	Spørgeskemaers egnethed og effektivitet	8
4.2	Undersøgelsens formål og mål - og problemformuleringens betydning	9
4.3	Sådan opstiller du en teorimodel	10
4.4	Sådan formulerer du dine spørgsmål	14
4.5	Sådan måler du folks holdninger på en skala	15
4.6	Sådan konkluderer du på tallene og præsenterer dine resultater	19
5	Afslutning	21

1 Kvantitativ og kvalitativ metode

Der findes groft sagt to metoder til at indsamle informationer på. Den ene er via spørgeskemaer og den anden er via interviews. Den førstnævnte metode kaldes kvantitativ metode. Den anden kaldes kvalitativ metode.

Kvantitativ metode handler om at finde **mængden** af et bestemt forhold (hvor meget, hvor mange, hvor sjældent, hvor tilfredse/utilfredse mv.). I kvantitativ metode beregner og tolker du på en mængde menneskers holdninger, før du kender svarene på din undersøgelse. Måden du gør det på, er at "sætte tal på" folks holdninger ved hjælp af skalaer. Se fx spm. 9 og 17 herunder fra en undersøgelse om arbejdsmiljø og sexchikane:

9. *"Hvor tilfreds er du med arbejdsmiljøet i din afdeling?"*
På en skala fra 0-10, hvor 0 er meget utilfreds, 5 er neutral og 10 er meget tilfreds, bedes du sætte kryds på det tal, der passer til dine holdninger.
17. *"Har du på din arbejdsplads oplevet handlinger mellem de ansatte, du vil karakterisere som sexchikane?"*
Sæt X i en af de 5 kategorier: Aldrig / Sjældent / Jævnligt / Meget ofte / Ved ikke.

Den anden metode - interviewmetoden - kaldes kvalitativ. I kvalitativ metode undersøges kvaliteten i det enkelte svar, ved at undersøgeren indsamler og tolker hvert enkelt svar. Svar der som udgangspunkt ikke kan sammenlignes med andre menneskers svar. Her følger 3 eksempler på kvalitative spørgsmål. De handler også om arbejdsmiljø, men går langt mere i dybden med den enkeltes særlige holdning til begrebet sexchikane:

8. *"Sexchikane er et tema, der har været snakket meget om i medierne. En del af debatten har handlet om, hvilke handlinger på jobbet der er sexchikane, og hvilke der ikke er det - altså en definition af begrebet sexchikane. Vil du give dit syn på, hvad sexchikane på jobbet er?"*
Svaret noteres af interviewer
9. *"Har du ud fra din egen definition på sexchikane, oplevet kolleger blive udsat for sexchikane?"*
Svaret noteres af interviewer (observer diskret interviewpersonens sidestilling (åben/lukket), ben, arme og hænder, ansigtsudtryk, øjne, stemmeføring mv.)
10. *"Har du selv været udsat for sexchikane på dit job?"*
Svaret noteres af interviewer (observer diskret interviewpersonens sidestilling (åben/lukket), ben, arme og hænder, ansigtsudtryk, øjne, stemmeføring mv.)

Som det fremgår, er de to undersøgelsesmetoder præsenteret ovenfor meget forskellige.

Den kvantitative metode sætter tal på noget (mængden af et eller flere forhold). Den kvalitative metode giver individuelle svar på bestemte emner.

De to metoder kan godt anvendes til at undersøge samme emne, men de giver vidt forskellige svar.

Fordele og ulemper ved kvantitativ og kvalitativ metode

Hvilken metode du vælger at anvende, afhænger af dels dit temperament, din dygtighed og dine behov. Skemaet herunder giver dig et overblik over fordele og ulemper ved de to metoder.

	Kvantitativ metode Spørgeskemaundersøgelser	Kvalitativ metode Interviews
Fordele	<ul style="list-style-type: none">• Billigt og nemt• Kan gennemføres af få personer• Ingen "interviewereffekt"• Respondenterne har god tid til besvarelsen• Du kan sammenligne respondenternes svar på tværs af afdelinger og virksomheder	<ul style="list-style-type: none">• Større svarvillighed også på ømtålelige spørgsmål• Større besvarelsesprocent• Mere troværdige svar• Sikkerhed for at rette person svarer• Større mulighed for at konstatere manglende svarevne• Større mulighed for at anvende lange skemaer• Intervieweren kan korrigere undervejs
Ulemper	<ul style="list-style-type: none">• Mindre svarvillighed og mindre besvarelsesprocent• Ømtålelige spørgsmål besvares sjældent• Mindre troværdige besvarelser• Begrænset mulighed for at kontrollere at rette person besvarer spørgsmålene• Begrænset mulighed for at rette op på manglende svarevne hos respondenterne - fx ved at stille supplerende spørgsmål• Mindre mulighed for at anvende lange spørgeskemaer	<ul style="list-style-type: none">• Dyrere• Vanskeligt at administrere• Nødvendigt med meget hjælp/mange medhjælpere• Interviewereffekt• Kort tid til besvarelsen

Vælg den undersøgelsesform, der giver dig de bedste muligheder for at gennemføre en ordentlig undersøgelse. En tommelfingerregel kan være:

Er emnet ikke for ømtåleligt, og ønsker du at undersøge mange menneskers mening om dette, kan du med fordel anvende spørgeskema.

Er emnet derimod ømtåleligt, eller ønsker du at finde, det enkelte menneskes særlige holdning til emnet, kan du med fordel bruge kvalitativ metode. Ømtålelige emner på jobbet kan fx være sexchikane, mobning, skjulte konflikter, trusler og evt. manipulation mellem medarbejdere og ledere.

Ofte anvendes de to metoder sammen. Man kan fx først interviewe nogle få personer i en organisation for at finde ud af hvor skoen trykker. Derefter kan man spørge alle i organisationen ved hjælp af spørgeskemaer. Omvendt kan man også gennemføre en spørgeskemaundersøgelse på alle i organisationen. Derefter sorteres de mest interessante besvarelser fra, og der gennemføres interviews med de udvalgte svarpersoner.

Tal evt. først med personer, der har erfaringer med spørgeskemaundersøgelser og interviews, og få et godt råd om valg af metode!

2 Etiske problemstillinger i din spørgeskemaundersøgelse

Enhver god undersøger/konsulent tager hensyn til sine kilder. Kilderne er i denne sammenhæng, dem du spørger i din n spørgeskemaundersøgelse. Det er derfor godt at gøre sig nogle tanker om, hvordan du behandler og formidler dine svar. I det følgende præsenteres derfor en række eksempler på etiske problemstillinger, du bør have for øje, når du arbejder med spørgeskemaundersøgelser.

A. Spild ikke din og andres tid med dårlige undersøgelser!

Gør det klart for dig selv, hvad du vil opnå med din undersøgelse. Udarbejd så en god problemformulering (dvs. beskriv problemet som du ser det). Vælg herefter den metode, der er bedst egnet til at nå målet.

Husk at undersøgelsens formål, mål, problemformulering og metode skal styre din undersøgelse og endvidere skal offentliggøres som en del af din rapport. Det er nemlig forhold, der har stor betydning for dine resultater, og de vil derfor blive diskuteret af de personer, der berøres af din undersøgelse.

B. Indsaml og håndter altid dine informationer med største omhu!

C. Husk! Hvis du lover respondenterne anonymitet, er det din pligt at holde, hvad du lover! Fx skal du sikre dig, at dine svarpersoner ikke kan genkendes i din rapport.

Det betyder ikke, at dine respondenter skal være anonyme for dig. Ofte vil du have stor gavn af, at kende den enkelte respondents svar. Ved at tage en liste over dine respondenter (fx en personaleliste) kan du give hver respondent et let genkendeligt løbenummer, som du skriver på både navneliste og spørgeskema. Sidst i rapporten præsenteres en metode til at give løbenumre.

D. Følg de grundlæggende metodiske spilleregler, når du konstruerer dit spørgeskema!

E. Tænk over den måde du formidler på!

Når du har færdigbehandlet dine data og fundet konklusionerne, vil du måske opleve, at du nu har et stort indblik i de undersøgte problemer. Efterfølgende er det så din opgave at formidle resultaterne i din undersøgelse.

Overvej dine formuleringer både de mundtlige og de skriftlige. Lad være med at være fuldstændig skråsikker på dine resultater. Når du skriver eller fortæller om dine konklusioner, så brug ord såsom;

”Resultaterne peger på, at....”

”Det ser ud til, at der en stærk sammenhæng mellem....”

Med andre ord: Gør dine konklusioner rummelige – det stimulerer læserens nysgerrighed, så vil de ofte tænke i løsninger fremfor i begrænsninger.

Læs og vurder de følgende to budskaber om at kommunikationen i en sagsbehandlergruppe kan forbedres.

Eksempel på en formulering med gode muligheder for efterfølgende dialog: *”60 % af de adspurgte oplyser, at de i det daglige oplever en god kommunikation omkring sagsbehandling og opgaver. Samtidig peger stort set alle de adspurgte (93%) på, at kommunikationen kan forbedres, bl.a. ved en bedre deling af gruppens viden. Nogle af de adspurgte (8 %) foreslår dialogmøder jævnligt, fx 1 gang hver anden uge, som middel til bedre kommunikation og til deling af gruppens viden om sagsbehandlingen.*

Resultatet peger på, at det både vil være nyttigt og muligt at forbedre den interne kommunikation i sagsbehandlergruppen, således at de erfaringer, gruppen besidder, bedre kan blive spredt og udnyttet. Det vil samtidig kunne mindske presset på den enkelte for ikke at begå fejl i de tunge sager.”

Eksempel på skråsikker formulering med færre muligheder for dialog: *”Knap halvdelen (40%) af de adspurgte mener, at kommunikationen omkring sagsbehandlingen er dårlig, og alle adspurgte påpeger, at den kan forbedres. Det kan derfor konkluderes, at kommunikationen er for dårlig.”*

Den gode analyse – med rummelige konklusioner og budskaber – og den gode beskrivelse af undersøgelsens formål og mål, problemformulering og metode – skaber det bedste udgangspunkt for, at din undersøgelse bliver diskuteret og brugt. At de personer, der er berørt af din undersøgelse, diskuterer, bruger og fortolker på din undersøgelse er både vigtigt og naturligt. På den måde kan de skabe mening i de nye informationer og efterfølgende finde nye måder at gøre tingene på.

F. Offentliggør dine resultater på en sober og ordentlig måde!

Overvej om dine resultater kan bruges af ledere og medarbejdere til at udpege syndebukke. Præsenter dine budskaber således, at de berørte personer fokuserer på mulighederne i de nye informationer. Der kan jo være resultater i din undersøgelse, der vil kunne belaste bestemte personer. Disse personer har krav på ”beskyttelse”.

Langt de fleste mennesker har bestemte motiver til at handle, som de gør, og det kan være forhold (fx organisatoriske, private, økonomiske) omkring en tilsyneladende problematisk person eller gruppe, der i virkeligheden er problemet. Ordnes disse bagvedliggende problemer, er der gode chancer for, at de berørte personer selv reagerer fremadrettet på problemstillingerne.

Det er i undersøgelser som i boldspil; Gå efter bolden og ikke efter personen!

3 Lidt om kvantitativ metode

Sådan kan du måle holdninger

Holdninger kan udtrykkes skriftligt, mundtligt, via adfærd, vises via følelser mv., **men** de kan faktisk ikke måles! Men ved at måle på folks viden, adfærd og følelser kan vi ret sikkert sige noget om deres holdninger. I det følgende vil vi koncentrere os en smule om de tre begreber: Viden, adfærd og følelser.

- **Viden.** Viden har betydning for menneskers holdninger og meninger. Målinger på folks viden er indirekte mål for folks holdninger. Er det fx din holdning, at arbejdsmiljø er et vigtigt tema for dig, vil du formentlig søge viden om emnet arbejdsmiljø. Eksempler på videns-spørgsmål kan være:

"Hvor mange sager sidder du med i løbet af en dag?"

"Hvor stor en %-del af sagerne oplever du som vanskelige sager?"

"Hvilke kvalifikationer skal du have for at kunne løse disse vanskelige sager?"

"Har du disse kvalifikationer i tilstrækkelig grad?"

- **Adfærd.** Holdninger medfører ofte adfærd. Ved at spørge til respondentens adfærd (det respondenteren gør i den konkrete situation), kan du forsøge at tolke og forklare respondentens holdninger til et bestemt emne. Eksempler på adfærds-spørgsmål kan være:

"Hvad gør du, når du får nye ukendte sager ind på dit bord?"

"Hvem taler du med, når du ikke kan overskue din sagsbunke?"

- **Følelser.** Følelser og holdninger har stor indbyrdes betydning. Følelser for nogen eller noget betyder, at vi udvikler holdninger hertil. Målinger på folks følelser er indirekte mål for folks holdninger. Eksempler på "følelses-spørgsmål" kan være:

"Hvor tilfreds er du med den nuværende fordeling af §3 sager i din gruppe?"

"Hvor vigtig er den nuværende fordeling af §3 sager i din gruppe?"

"Burde fordelingen af sagsbehandlingsopgaver blandt akademikere og HK'ere ændres?"

Ved at spørge ind til viden, følelser og adfærd får du folks holdninger til dine spørgsmål frem.

Du bør i den forbindelse overveje, om der er nogle spørgsmål, som respondenterne vil opfatte som vanskelige eller ubehagelige at svare på. Er der det, kan du med fordel stille de let besvarede spørgsmål først. Ofte vil det være spørgsmål om viden eller adfærd. Mht. "følelses-spørgsmål" vil de fleste respondenter besvare dem, når de føler sig trygge. Det er derfor ret almindeligt at placere disse spørgsmål lidt længere nede i et spørgeskema.

Husk altid at behandle folk og deres informationer med respekt!

I det følgende præsenteres en række forhold, der samlet under overskriften "Sociologisk metode" er meget vigtige at forholde sig til, når du skal i gang med en spørgeskemaundersøgelse.

4 Faser i din spørgeskemaundersøgelse

Sociologisk metode handler om at få lært sig redskaberne til at gennemføre fx spørgeskemaundersøgelser i praksis. Det at lære sig tingene, før de gøres, kender vi alle fra vores hverdag. Fx tager vi teori- og køretimer inden den afsluttende køreprøve. Det virker som den mest almindelige rækkefølge.

Grunden til at sociologisk metode er så vigtig at få sig lært, er at der faktisk er en del faldgruber i det at lave og gennemføre en spørgeskemaundersøgelse. For at hjælpe dig godt igennem din spørgeskemaundersøgelse præsenteres følgende opgaver og discipliner:

- Spørgeskemaers egnethed og effektivitet.
Hvilke emner egner sig til en spørgeskemaundersøgelse, og hvad kan jeg forvente at få ud af min undersøgelse?
- Undersøgelsens formål og mål - og problemformuleringens betydning
- Hvordan opstiller jeg en simpel teorimodel?
- Hvordan formulerer jeg mine spørgsmål?
- Hvordan måler jeg folks holdninger på en skala?
- Hvordan beregner jeg værdierne i spørgeskemaet?
- Hvordan konkluderer jeg på tallene?
- Hvordan præsenterer jeg tallene?

4.1 Spørgeskemaers egnethed og effektivitet.

Spørgeskemaundersøgelser kan anvendes meget bredt, fx til at undersøge områder såsom:

- Medarbejderundersøgelser vedrørende arbejdsmiljø, kompetenceudvikling, ledervurderinger, kommunikationen mellem medarbejderne, psykisk arbejdsmiljø, mobning, trusler om vold, stress mv.
- Brugerundersøgelser vedrørende tilfredsheden med forvaltningens service, kvalitet, vejledning, instruktion, åbningstider, sagshåndtering, sagsbehandlingstider mv.
- Evalueringer af en hel institutions ydedygtighed på bestemte områder, fx uddannelser, kurser, byggeopgaver, sundhedsydelse, image mv.

Det at spørgeskemaundersøgelser kan anvendes så bredt medfører, at du skal være meget omhyggelig når du vælger dit undersøgelsesområde. Du kan ikke undersøge alting, så begræns din undersøgelse, og gå hellere i dybden end i bredden.

Der findes forskellige metoder til at gennemføre spørgeskemaundersøgelser, fx

- Telefoninterviews
- Postomdelte spørgeskemaundersøgelser
- Du møder selv op på arbejdspladsen, hvor du læser spørgeskemaet op og noterer respondenternes svar

Overvej selv hvilken metode du finder bedst. Inddrag forhold som tid, penge og besvarelsesprocent i dine overvejelser om hvilken metode, du synes fungerer bedst.

4.2 Undersøgelsens formål og mål - og problemformuleringens betydning

Spørg altid dig selv om hvad der er formålet med din undersøgelse - og kom så op med et godt svar! Har du ikke svaret, så se at få din problemformulering er på plads - så har du i det mindste et svar på hvad du vil gøre i din undersøgelse.

En problemformulering er din egen formulering af, hvad der er problemet ved det emne, du vil undersøge, fx

HK-medarbejdere i afdeling A, B og C har fået nye arbejdsopgaver. Det sker som følge af en rationalisering i virksomhedens sagsgange. Formålet med rationaliseringen er ifølge direktionen, at brugerne i flere tilfælde har klaget over de lange sagsbehandlingstider. Brugerne har samtidig udtalt ved tidligere målinger, at de er utilfredse med informationsniveau, sagsbehandlingstider, resultater, klagevejledninger mv. og at der ikke findes en fast sagsbehandler, de kan henvende sig til.

For at kunne finde ud af, om de nye sagsgange vil medføre forbedringer, vil jeg spørge HK-erne om deres syn på ændringerne af deres sagsgange og arbejdsopgaver. Konkret vil jeg undersøge

- Hvorfor HK-grupperne og ikke kun AC-erne er inddraget i de nye sagsgange og arbejdsopgaver.
- Hvilke typer af sager HK-erne skal håndtere.
- Hvordan de nye opgaver koordineres.
- Hvordan de nye opgaver påvirker sagsgangen i opgaverne og om de ændrede sagsgange medfører et ændret arbejdsmiljø.
- Om HK-erne føler sig fagligt og personligt rustede til at klare ændringerne.

Problemformuleringen har en fantastisk betydning for enhver opgave og undersøgelse. En god problemformulering er næsten lige til at omsætte til gode spørgsmål, og gode spørgsmål er forudsætningen for en god undersøgelse. Så forhast dig ikke i dit arbejde med problemformuleringen. Hastværk bliver meget nemt til lastværk lige præcis i denne fase af undersøgelsen!

Når formål og problemformulering er klar, kan du gå i gang med at sætte konkrete mål op for din undersøgelse.

Eksempler på mål kan være:

- Jeg vil undersøge alle HK'eres holdninger til fordelingen af nye sagsbehandlingsopgaver i afdeling A, B og C.
- Undersøgelsen skal foregå som spørgeskemaundersøgelse.
- Jeg vil kontakte alle afdelingschefer for at få tilladelse til undersøgelsen.
- Jeg vil skrive et kort brev til alle HK-medarbejdere. Brevet indeholder formålet med undersøgelsen samt en tak for deltagelse. Hvis de adspurgte bør være anonyme, bør du ligeledes skrive i brevet, at alle berørte personer sikres anonymitet.
- Alle spørgeskemaer vedlægges frankeret svarkuvert med mit navn og returadresse. Er der en anden indsamlingsprocedure, så informer jeg om den i følgebrevet.
- Undersøgelsen kører over en måned, så jeg sender en lille påmindelse til respondenterne om, at de skal udfylde spørgeskemaerne og returnere dem ugen inden undersøgelsens deadline.
- Jeg har afsat 3 dage til at taste spørgeskemaer (fx i Excel) og beregne på dem.

- Jeg har afsat 5 dage til at tolke resultaterne og skrive min rapport.
- Jeg har afsat 3 timer til at formidle mine resultater til de berørte medarbejdere og ledelser.

4.3 Sådan opstiller du en teorimodel

Det lyder måske underligt, men det er vigtigt lige at tænke lidt teori ind i din undersøgelse, fx at finde ud af sammenhænge mellem årsager og virkninger i de forhold, du vil undersøge?

Prøv at se følgende to påstande:

Når brandbilerne kører med udrykning, går der ild i husene
Når der går ild i husene, kører brandbilerne med udrykning

Hvilken påstand passer oftest?

Mht. brandbiler og ild kan de fleste mennesker udpege årsag og virkning. Men du kan sagtens komme ud for, at det er svært at finde ud af, hvad der er årsag, og hvad der er virkning. Faktisk kan den samme variabel godt være begge dele, nemlig en virkning af noget andet og give årsag til noget tredje. Se fx brandbilerne i følgende eksempel

Når der går ild i husene, kører brandbilerne med udrykning
Når brandbilerne kører med udrykning, kigger nysgerrige børn efter dem

Selvom årsager og virkninger kan være temmelig svære at vurdere, er det alligevel vigtigt for dine spørgsmål og for dine resultater, at du gør dig tanker herom.

Lad os prøve at se lidt på variabler, årsager og virkninger.

I metodelæren defineres årsagen som den **uafhængige variabel**. Den kaldes ofte for "X".
 Virkningen defineres som den **afhængige variabel**. Den kaldes ofte for "Y".

Den afhængige variabel er altså en variabel, der er afhængig af at noget andet sker, for at den kan blive til en virkning. Ild i husene er således årsag til, at brandbilerne rykker ud.

Årsagen (ilden = X) og virkningen (brandbiler = Y) har som nævnt direkte betydning for hvordan du stiller dine spørgsmål. Overvej selv hvordan du som chef for de lokale brandmænd vil besvare de to spørgsmål herunder:

"Hvor mange brandbiler (Y) sender i på gaderne, når I får en melding om kraftig ild (X) i en 3 etagers byejendom?" - Sæt kryds ved det rigtige antal

"Hvor mange 3 etagers ejendomme går der ild i (X), når I sender brandbiler (Y) på gaderne?" - Sæt kryds ved det rigtige antal

Spørgsmålet giver mening når årsag og virkning vender rigtig. Det sidste spørgsmål giver ingen mening fordi årsag og virkning vender forkert.

I alle undersøgelser er det vigtigt at spørge folk om årsager, fordi du ved at finde og formidle årsagerne til en problemstilling, giver folk mulighed for at bearbejde denne problemstilling. I det

følgende spørges der ind til årsagerne til folks opførsel, når der er sket en ulykke. Samtidig bedes respondenterne også vurdere virkningerne af evt. nye og strammere regler for tilskuere til ulykker.

1. *"Lad os sige, at der er sket en trafikulykke et sted. Der er en del tilskuere, der ser på, mens redningsfolkene arbejder med at hjælpe de tilskadekomne. Er det din oplevelse, at folk tager for lidt hensyn til redningsfolks arbejde, når der er sket en ulykke?"*

Hvis du har svaret ja til spørgsmål 1, bedes du også besvare spørgsmål 2-5. Har du svaret nej til spørgsmål 1, bedes du gå videre til spørgsmål 6.

2. *"Hvorfor tror du folk går i vejen for redningsfolkene, når der er sket en ulykke?"*

3. *"Mener du, at der kan gøres noget for at hindre folk i at gå i vejen for redningsfolk ved ulykker?"*

3. *"Mener du, at hårdere straffe til folk, der hindrer redningsfolk i at udføre deres arbejde, vil give redningsfolkene bedre arbejdsbetingelser ved ulykker?"*

4. *"Hvad vil du selv gøre, hvis du ser folk hindre redningsfolk i at udføre deres arbejde?"*

Eksempel på teorimodel i forbindelse med udlicitering i forvaltninger

I det følgende vises en teorimodel med en række uafhængige variable og deres betydning for medarbejderes og lederes holdninger til udlicitering

Situation: Du undersøger arbejdsmiljøet i 3 afdelinger i en forvaltning.

Begrundelse: Du ved at direktionen overvejer at reorganisere forvaltningen, herunder at udlicitere nogle af opgaverne. På 6. skoleperiode arbejder du med emnet: "Udlicitering", og du vil derfor undersøge lederes og medarbejderes holdninger til en evt. kommende udlicitering af dele af forvaltningernes arbejdsopgaver, herunder om nogle af medarbejderne ønsker privat ansættelse.

Din teorimodel eller dine hypoteser lyder fx således:

1. Akademiske ledere rekrutteret udefra vil være overvejende positive overfor at afskaffe tunge og bureaukratiske opgaver og i stedet beholde de dynamiske og spændende opgaver, der giver overskrifter i medierne og større politisk indflydelse.

Begrundelse: Akademikere er veluddannede, de udvikler sig via jobindholdet og søger identitet hos ligesindede på tværs af offentlig/privat sektor. At de er rekrutteret udefra forvaltningen medfører, at de ikke er socialt afhængige af normerne i forvaltningskulturen, og derfor heller ikke overvejer, hvad der er "rigtige" og "forkerte" handlinger. Medfører en udlicitering mere spændende arbejdsopgaver, vil de gå efter den udfordring.

2. Ikke akademiske ledere rekrutteret fra medarbejderlaget, vil være nærmest neutrale overfor udlicitering, dvs. mindre positive overfor udlicitering end akademiske ledere rekrutteret udefra.

Begrundelse: De identificerer sig som ledere, men da de i et vist omfang er bundet af de sociale roller fra deres tid i gruppen, træffer de i de daglige beslutninger, der opretholder "den sociale fred" på arbejdspladsen. Deres holdninger til udlicitering afhænger af, om de er villige til at ofre noget på det sociale i et forsøg på at vinde noget på det personlige.

3. Medarbejderne på gulvet (basismedarbejderne) er generelt imod udlicitering

Begrundelse: Udliciteringen vil ramme de tunge bureaukratiske opgaver - altså de opgaver, de er ansat til at varetage. De vil derfor opfatte udlicitering som en direkte fare for jobindhold og den sociale orden fremover. De vil med andre ord løbe en risiko for at blive tabere i spillet om fremtiden i forvaltningen.

Der er imidlertid forskel på basismedarbejderne. Bl.a. afhænger deres holdninger af faktorer såsom:

- Faglige rettigheder i den nye organisation: Ansættelser med garanti om uændrede eller forbedrede løn og arbejdsvilkår vil fjerne en stor skepsis blandt medarbejderne
- Køn: mænd er mere positive end kvinder fordi de bedre kan lide konkurrence og individuelle udfordringer
- Alder: Yngre er generelt mindre skeptiske end ældre. Dels fordi de bedre kan klare sig i omstillingsprocessen, dels fordi de mener de har lettere ved at søge nye jobs, hvis det ikke går.
- Løn
- Jobfunktioner og – jobområder: Sagsbehandlere er mindre skeptiske end medarbejdere, der har rene servicefunktioner såsom kopiering, arkivering og booking, idet sagsbehandling fortsat vil være en kerneydelse efter en evt. reorganisering.
- Afdeling: Nogle afdelinger har opgaver, det er lettere at undvære end andre, derfor vil medarbejderne i disse afdelinger være mest negative overfor udliciteringer.
- Arbejdsklimaet mellem medarbejdere og chefer. Er samarbejdet mellem chefer og medarbejdere godt, og er cheferne rekrutteret blandt medarbejderne, vil alliancen mellem chefer og medarbejdere betyde, at alle parter forsøger at opretholde den sociale orden og undgå store forandringer såsom udlicitering.

4. Mellemledere rekrutteret fra medarbejderstaben, vil støtte medarbejderne i deres negative synspunkter vedrørende udlicitering – hvorimod - mellemledere rekrutteret udefra vil være mere åbne overfor udlicitering. Samlet set vil mellemlederne være mere negative overfor udlicitering end cheferne.

Begrundelse: Det sociale pres fra medarbejderne og deres holdninger til udlicitering vil påvirke mellemlederne markant i de daglige arbejdsfunktioner

Da der ikke er så mange ledere og mellemledere, beslutter du dig for at gennemføre interviews med dem. Du laver et simpelt interview, hvor du bl.a. spørger nogle få chefer om følgende:

- Deres jobmæssige baggrund, herunder hvor de er rekrutteret fra inden de blev chefer.
- Reorganiseringens formål
- Chefers og mellemlederes overvejelser for og imod udlicitering
- Alternativer til udlicitering
- Basisedarbejdernes holdning til udlicitering (for og imod)
- Chefers og mellemlederes vurdering af basisedarbejderens modstand mod udlicitering
- Mellemlederes syn på udliciteringen
- Mellemledernes fremtid/roller mv. ifm. udlicitering
- Mellemledernes syn på alternativer

Spørgeskemaundersøgelsen er derefter forbeholdt basisedarbejderne. Den får følgende indhold jf. teorimodellens X variable (dine hypoteser og underpunkter), der påvirker Y variabelen (medarbejdernes holdninger til udlicitering). Du laver derfor en række spørgsmål der indeholder dine X variable, fx

Spørgsmål om viden: Alder og køn, antal år i nuværende stilling, kendskab til medarbejdere/kolleger der har været lignende ændringer i jobbet mv.

Spørgsmål om følelser: Tilfredshed/utilfredshed med nuværende løn, arbejdsfunktioner og samarbejde, graden af lyst til udfordringer, holdninger til forandringer, medarbejdernes holdninger til forandringer, tillid til nærmeste leder/overordnede leder mv.

Spørgsmål om adfærd: Medarbejdernes vurderinger af konsekvenserne ved udlicitering, fx faglige kampe, samarbejde/modarbejde, jobflugt, søge medindflydelse i nye organisation mv.

Som det fremgår, har teorimodellen hjulpet os til at afgrænse, hvem vi vil spørge, og hvad vi vil spørge dem om. Det er det, teorimodeller er der for. De skal hjælpe os med at få overblik over komplicerede forhold. Med en god teorimodel, er det lettere at lave de rigtige spørgsmål. Uden en teorimodel, kan undersøgelsen let glide ud af hænderne, fordi undersøgeren kan "glemme", hvilke informationer der var vigtige, efterhånden som oplysningerne i undersøgelsen dukker op.

I teorimodellen tog vi stilling til X og Y variable, samt at nogle variable påvirker mere end andre (akademiker/ikke akademiker, internt/eksternt rekrutteret, leder/mellemleder/basisedarbejder, køn, alder etc.), men i den præsenterede model blev der ikke taget direkte stilling til hvilke variable, der har størst betydning for folks holdninger. Det blev heller ikke diskuteret hvad der måske sker, når nogle variable optræder sammen. De kan måske forstærke eller ophæve hinandens virkninger. Vi ved det ikke.

Sådanne forhold, hvor en eller flere variable, kobler sig sammen og medfører nye stærke/svage virkninger, komplicerer billedet voldsomt. Overlad sådanne modeller til forskerne eller meget erfarne undersøgere. Så mit råd til dig, der er ny på feltet er:

Foretræk det simple, det giver dig en bedre undersøgelse!

4.4 Sådan formulerer du dine spørgsmål

Det er altafgørende at formulere klare og tydelige spørgsmål i din spørgeskemaundersøgelse. I det følgende gennemgås en række krav til dine spørgsmål.

Dine spørgsmål skal være:

- **Entydige**
Undgå at bruge begreber hvor dine svarpersoner kan komme i tvivl om meningen (fx "synes du at HK-ernes reaktioner var down to earth?")
- **Éndimensionale**
Undgå at spørge om flere ting ad gangen i samme spørgsmål (fx "Hvor tilfredse var du med informationerne og de nye opgaver") - hvad skal den stakkels respondent svare på?
Informationerne eller opgaverne?
- **Ikke-ledende**
Undgå fx ... "synes du ikke også, at det er nogle vanskelige sager, du sidder med?"
- **Korte og præcise**
Undgå fx ... "hvis du havde mulighed for at give lederne respons på dine sagsbehandlingsopgaver fx ved en evaluering en gang om måneden, hvor du giver dine ledere feedback på spørgsmål såsom lederstil, ros, engagement, faglig viden, evner til uddelegering af arbejdsopgaver mv., ville du så bruge denne mulighed jævnligt eller ofte?"

Svarene på spørgsmålet ovenfor kan ikke bruges til noget. Selvom der gives eksempler på, hvad der evalueres, er det svært at vide, om spørgsmålet er forstået, og hvad der svares på.

Split et sådant spørgsmål op i mindre bidder, fx
 - *"Hvor ofte evaluerer du dine ledere?"*
 - *"Hvilke lederegenskaber, skal lederne efter din mening besidde?"*
 - *"Giver du dine ledere respons på disse vigtige lederegenskaber, når du evaluerer dem?"*
- **Så åbne som muligt**
Fx ... "hvad spurgte du lederen om, da hun informerede om de nye sagsgange?" fremfor lukkede spørgsmål, fx ... "Spurgte du lederen om noget efter informationen om de nye arbejdsgange?".
Hvis du alligevel bruger sidste type spørgsmål, er det en god idé at stille det åbne spørgsmål bagefter.
- **Forståelige**

Undgå vanskelige sætninger, fx .. "Hvad tænkte du, da lederen spurgte dig om, hvad du tænkte om det, hun havde sagt?" Skriv i stedet fx .. "Hvad tænkte du, da lederen bad om din mening om de nye sagsge?"

- **Ikke-provokerende**

Undgå fx nedsættende tale, bandeord og slang. Prøv lige tage stilling til følgende sætning: "Hva' så moster! Gik du kold, da du så dine nye arbejdsopgaver?" - Det er useriøst formuleret og medfører, at respondenterne ikke gider besvare dine spørgsmål.

Husk!

Gode spørgsmål er en forudsætning for en god undersøgelse!

Dårlige spørgsmål er en garanti for en dårlig undersøgelse!

4.5 Sådan måler du folks holdninger på en skala

Du har nu en problemformulering, en teorimodel og en række gode spørgsmål. Det, du mangler i det videre arbejde, er at få lavet nogle talskalaer, der viser hvilke holdninger, folk har til de emner, du undersøger. Men hvilken skala er god og hvordan laves den?

Der er to simple skalaer, du bør kende. Den første kaldes ordinalskalaen, eller på dansk "talskalaen" fordi den opbygges af tal. Den anden skala kaldes verbalskalaen, eller på dansk "ordskalaen" fordi den opbygges af ord, der har en talværdi. I det følgende afprøves de to skalaer i forbindelse med spørgsmål om arbejdsmiljø.

Eksempel 1 - Talskalaen i praksis

Forestil dig et spørgeskemaets med følgende tekst:

I forrige afsnit besvarede du en række spørgsmål om opgavefordelingen i din afdeling. I dette afsnit bedes du besvare en række spørgsmål om afdelingens arbejdsmiljø.

Spørgsmål 9

9. "Hvor tilfreds er du med arbejdsmiljøet i din afdeling?"

På en skala fra 0-10, hvor 0 er "Meget utilfreds", 5 er "Neutral" og 10 er "Meget tilfreds", bedes du krydse det tal af, der passer bedst til dine holdninger.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Meget utilfreds		←————→				Neutral	←————→				Meget tilfreds

Respondenterne besvarer spørgsmål 9, og når det er gjort, og du har modtaget spørgeskemaerne, har du alle respondents svar på, hvor tilfredse de er med arbejdsmiljøet i deres respektive afdelinger. Inden du kan indtaste og beregne deres svar i et regneark eller via lommeregner, er du imidlertid nødt til lige at spørge respondenterne om, hvor vigtigt emnet er for dem.

Forestil dig fx at nogle af dine respondenter synes, at emnet arbejdsmiljø er komplet ligegyldigt, men når de nu spørges, er de sådan set utilfredse med arbejdsmiljøet i deres afdelinger! Andre respondenter mener, at arbejdsmiljø er et uhyre vigtigt emne, også de er utilfredse med afdelingens

arbejdsmiljø. En tredje gruppe synes, at emnet arbejdsmiljø hverken er vigtigt eller ligegyldigt. De er nu alligevel lidt utilfredse med deres afdelings arbejdsmiljø. Alle respondenterne er sådan set utilfredse med arbejdsmiljøet i deres afdelinger, men de har et vidt forskelligt syn på emnets vigtighed. Det er vigtig viden for dig.

I din rapport vil du pege på, at arbejdsmiljøet er utilfredsstillende. Hvis den store del af respondenterne imidlertid er ligeglade med arbejdsmiljøet, kan det rent faktisk ikke betale sig at bruge de store ressourcer på at forbedre forholdet. Derfor skal du ud over fx spørgsmål om tilfredshed også spørge om betydning, dvs. hvor vigtigt respondenterne synes, emnet er. Det sker i spørgsmålet herunder.

Spørgsmål 10

10. "Du er nu blevet spurgt om hvor tilfreds du er med arbejdsmiljøet i din afdeling. Nu vil vi bede dig fortælle os, hvor vigtigt emnet arbejdsmiljø er i dine øjne?"

På en skala fra 0-10, hvor 0 er Meget utilfreds, 5 er Neutral og 10 er Meget tilfreds, bedes du krydse det tal af, der passer bedst til dine holdninger.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Helt ligegyldigt				←————→ Neutral		←————→ Meget vigtigt				

Når alle spørgsmål om tilfredshed og vigtighed er udfyldt, og har du anvendt samme "0-10 skala" til alle spørgsmål om arbejdsmiljø, kan du nu via regneark eller lommeregner evaluere spørgsmålene om arbejdsmiljø ved at beregne gennemsnitsværdierne for tilfredshed og vigtighed.

Hvis fx gennemsnittet for alle respondenternes svar på spørgsmål 9 og 10 viser sig at være på henholdsvis 3,8 points for tilfredshed og 7,6 points for vigtighed, giver det koordinaterne 3,8; 7,9. Disse koordinater vil vi se på senere efter gennemgangen af verbalskalaen.

Eksempel 2 - Verbalskalaen i praksis

Forestil dig et spørgeskemaets med følgende tekst:

I forrige afsnit besvarede du en række spørgsmål om opgavefordelingen i din afdeling. I dette afsnit bedes du besvare en række spørgsmål om afdelingens arbejdsmiljø.

Spørgsmål 9

9. "Hvor tilfreds er du med arbejdsmiljøet i din afdeling?"

Sæt X i en af de 6 kategorier:

Tilfreds-hed	Meget utilfreds	Delvis utilfreds	Hverken/eller	Delvis tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
Sæt X						

Og spørgsmålet om vigtighed:

Spørgsmål 10

10. "Du er nu blevet spurgt om hvor tilfreds du er med arbejdsmiljøet i din afdeling. Nu vil vi bede dig fortælle os, hvor vigtigt emnet arbejdsmiljø er i dine øjne?"

Sæt X i en af de 6 kategorier:

Vigtighed	Helt ligegyldigt	Delvis ligegyldigt	Hverken/eller	Delvis vigtigt	Meget vigtigt	Ved ikke
Sæt X						

Dine respondenter besvarer spørgsmålene 9 og 10 ved at sætte "X" i det felt, der matcher deres holdninger. Herefter tildeler du deres svar en værdi. Du kan fx bruge værdierne i skemaet herunder:

Værdierne i respondenternes svar

Tilfreds-hed	Meget utilfreds	Delvis utilfreds	Hverken/eller	Delvis tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
Score	1	2	3	4	5	Se *)
Vigtighed	Helt ligegyldigt	Delvis ligegyldigt	Hverken/eller	Delvis vigtigt	Meget vigtigt	Ved ikke
Score	1	2	3	4	5	Se *)

*) "Ved ikke" svar kan du klare på 2 måder:

Den lette: Giv alle "ved ikke" svar 3 points her, fordi du mener at "ved ikke" er ca. det samme som "hverken/eller" = 3 points på denne skala. Det er let, men ikke helt rigtigt.

Eller

Den korrekte: Beregn gennemsnittet på spørgsmålet, fx spørgsmål 9, uden at regne "Ved ikke" svarene med. Gennemsnittet viser sig at være = 1,87. Giv herefter alle "ved ikke" svarene værdien 1,87 i dit regneark eller på din lommeregner. Derefter gennemfører du endnu en beregning af spørgsmålets gennemsnit. Det bliver sandsynligvis en smule lavere nu (tallet 1,87 er jo et lavt tal på en skala fra 1-5). Gennemsnittet bliver nu på "1,72". Oversat til dansk betyder det, at folk er

temmelig utilfredse, idet "1,72 er mindre end "Delvis utilfreds" = "2" på skalaen, men større end "Meget utilfreds" = "1" på skalaen.

Samme procedure gælder for spørgsmål 10, hvor gennemsnittet fx bliver på "4,2". Det betyder, at folk anser spørgsmålet som "Vigtigt" (vigtigt = 4 points hvorimod Meget vigtigt = 5 points)

Hvis du synes **den korrekte** er for svær - så brug **den lette** metode. Du skal bare oplyse om dit valg i din rapports metodeafsnit.

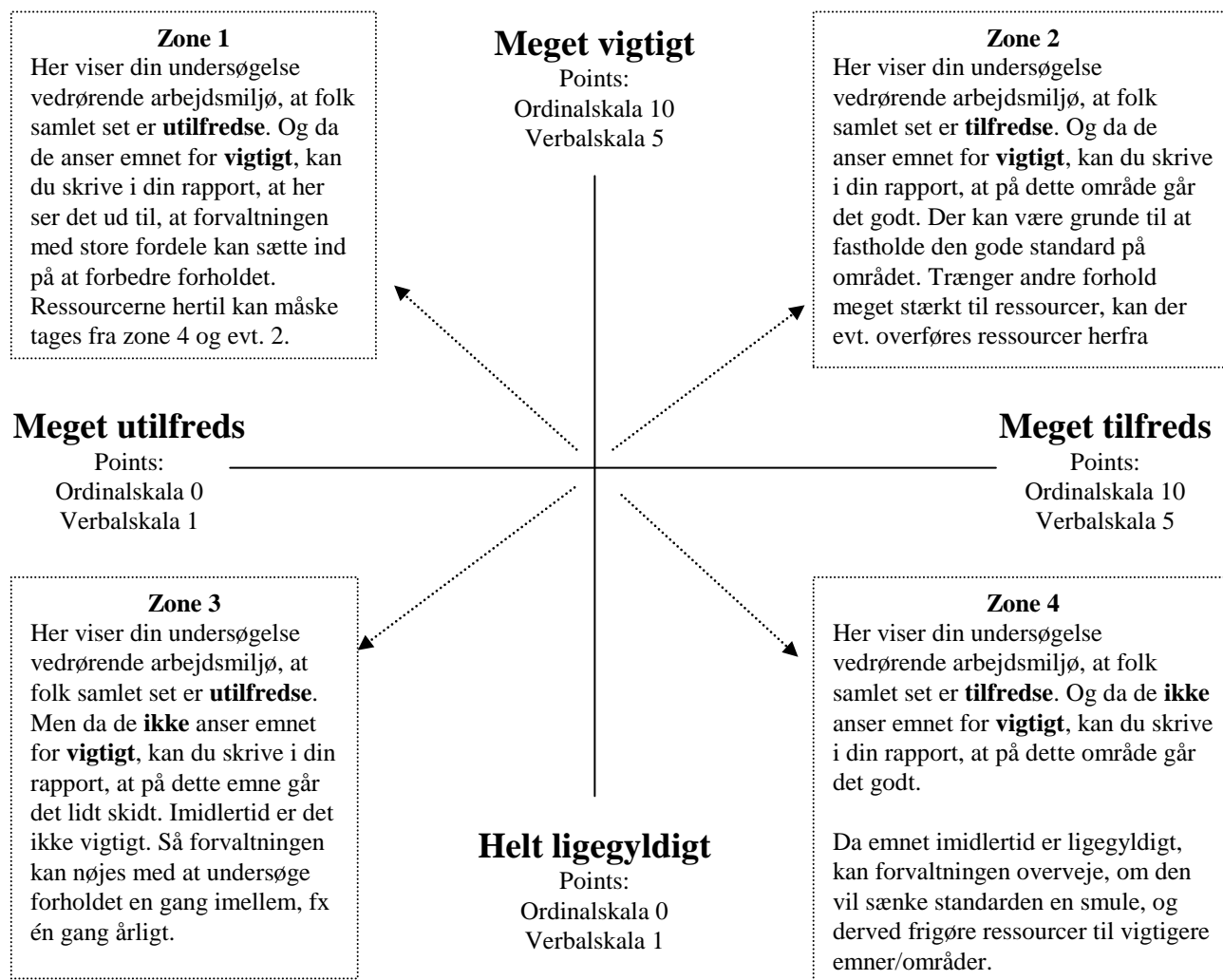
Sådan tolker du på dine resultater

Det er nu nødvendigt at samle op på gennemsnittene fra respondenters svar på spørgsmål 9 og 10. Tabellen her viser resultaterne fordelt på de to skalatyper:

Resultat	Tilfredshed	Vigtighed
Ordinalskala	3,8	7,6
Verbalskala	1,72	4,2

Ved at sætte dine gennemsnit ind i tolkningsfiguren herunder, har du hjælp til en tolkning. Den gennemsnitlige tilfredshed placerer du på figurens X-akse og den gennemsnitlige vigtighed placerer du på Y-aksen. Uanset skala lander dine koordinater i dette eksempel midt i figurens Zone 1.

Tolkningsfiguren



Hvilken skala du vil bruge, afhænger af dit temperament. Ordinalskalaen giver de mest korrekte resultater og er derfor bedst, men verbalskalaen er kan være den letteste at bruge, så du har frit valg her. Prøv dig frem.

Afslutningsvis skal det lige nævnes, at den her viste ordinalskala ikke har en "ved ikke" - svarmulighed. Det er med vilje. Vil du gerne have "Ved ikke" svarmuligheden med, kan du gøre det. Så benytter du bare enten "Den lette" eller "Den korrekte" metode, når du beregner gennemsnit.

I eksemplet ovenfor under "Den lette" gav "Ved ikke" svar 3 points. Den går ikke her, fordi vi nu har fat i en ordinalskala, der går fra 0-10. Det giver et midtpunktet på "5", hvilket svarer til en neutral holdning. Hvis du vil have "Ved ikke" med, skal du give disse svar 5 points = neutral holdning, men husk at "Den lette" metoden er en upræcis metode, der giver upræcise tal. Det kan ikke undgås.

Det med skalaerne skal du have styr på. Ellers går det bare ikke. Øv dig gerne med få simple spørgsmål og skalaer eller spørg evt. en erfaren undersøger om hjælp. Så begår du færre fejl.

Husk!

Det er utrolig vigtigt, at du ved, hvad du gør, når du laver en skala. En forkert skala eller en forkert anvendelse af din skala medfører næsten altid forkerte oplysninger og efterfølgende - helt forkerte handlinger. Stort ansvar ikke?

4.6 Sådan konkluderer du på tallene og præsenterer dine resultater

Tolkningsfiguren ovenfor er nøglen til dine konklusioner. Ved at sætte tallene ind i tolkningsfiguren, har du faktisk på mange måder konklusionerne lige ved hånden. Her følger en række gode råd om konklusioner:

Overvej dine formuleringer både de mundtlige og de skriftlige. Lad være med at være fuldstændig skråsikker på dine resultater. Når du skriver eller fortæller om dine konklusioner, så brug ord såsom;

"Resultaterne peger på, at...."

"Det ser ud til, at der en stærk sammenhæng mellem...."

Med andre ord: Gør dine konklusioner rummelige – det stimulerer læserens nysgerrighed, og så vil de ofte tænke i løsninger fremfor i begrænsninger.

Rummelige konklusioner kan give folk noget at arbejde videre med. Omvendt må konklusionerne ikke være så rummelig, at de ikke kan bruges, eller ligefrem igangsætter en kæde af spekulationer over, om resultatet er dette eller hint.

Når du har formuleret dine konklusioner, så gennemgå argumenterne igen. Besvar så derefter dette lille spørgsmål for dig selv:

Hvorfra ved jeg at mit resultat passer?

Kan du give et godt svar, er du nået langt. Lad derefter en person læse din rapport grundigt igennem. Kan du finde en person, der ikke ved noget om spørgeskemaundersøgelser, men som forstår hvad du

har skrevet, så er det et plus. Du kan også lade en skrap undersøger læse din rapport, så får du med garanti styr på dine argumenter og forbedret din rapport.

Eksempel på løbenumre og indtastningsmetode

I din rapport kan du vedlægge dine data som bilag. Husk at sikre dine respondenter anonymitet, når du lover det - også i din rapport. Hvis du imidlertid gerne selv vil kunne genkende dine respondenter senere i din undersøgelse, kan du give dem et løbenummer eller en talkode. Her følger et lille eksempel på, hvordan du koder dine spørgeskemaer:

Lad os sige, at du undersøger arbejdsmiljøet i 3 afdelinger i en forvaltning. Du vil derfor godt kunne kende forskel på både afdelingerne. Det gøres ved at give hver afdeling sit eget løbenummer fx numrene 1-3.

I hver af afdelingerne 1, 2 og 3 er antallet af respondenter under 100, så du bruger løbenumrene 1-99. Du giver nu hver respondent det samme løbenummer på fx personalelisten og dit spørgeskema

Løbenummer	Afdeling 1	Afdeling 2	Afdeling 3
Medarbejder 1	101	201	301
Medarbejder 2	102	202	302
Medarbejder 3	103	203	303
Medarbejder 4	104	204	304
	etc.	etc.	etc.

Hvis du bruger et regneark eller lignende til at taste dine resultater ind i, kan du bruge medarbejderens løbenummer til at taste resultaterne ind under. Det kan fx gøres som i skemaet nedenfor

Metode til tastning af resultater

ID-nr.	Spm. 1	Spm. 2	Spm. 3	Spm. 4	Spm. 5	Spm. 6	Spm. 7	Spm 8	Spm 9	Spm. 10
101	1	5	2	2	8	5	3	4	6	1
102	1	2	2	1	5	4	4	3	4	3
103	2		3	1	3	2	10	2	7	2
104	1		4	1	3	5	7	2	9	4
105	0	4	3	1	5	4	4	1	10	1
etc.										
201	3	6	6	8	8	9	3	3		2
202	2	4	5	8	8	8	2	6	6	1
203	1	1	3	7	2	5	4		7	3
204	8	7	2	1	2	4	4		8	3
etc.										
301	0	5	2	1	7	6	1	9	8	1
302										

303	1	5	1	1		5	1	10	7	1
304	1	3	2	9	4	1	1	1	1	10
etc.										

Bemærk, at der er felter i tabellen her, der ikke er udfyldt. Her har respondenterne enten ikke besvaret spørgsmålet, eller du har glemt at taste det. Bemærk også at Gurli Hansen (løbenr. 302) ikke har returneret sin besvarelse til dig. Derfor kan du ikke taste hendes besvarelser. Du kunne måske overveje at sende hende en rykker?

Kan du forresten se, om det er verbalskalaen eller ordinalskalaen fra før, der er anvendt i denne undersøgelse?

5. Afslutning

Denne guide er nået til vejs ende. Det er håbet, at den har hjulpet dig med at få styr på din opgave. Der er imidlertid intet som erfaringer. Det er derfor vigtigt, at du øver dig på at blive bedre. Følg rådene i guiden og tag også mod gode råd fra en erfaren undersøger. Husk derfor 1. sætning i denne guide:

Hvis viden er vigtig, er måden, vi samler informationer ind og behandler dem på, også vigtig.

God arbejdslyst.