

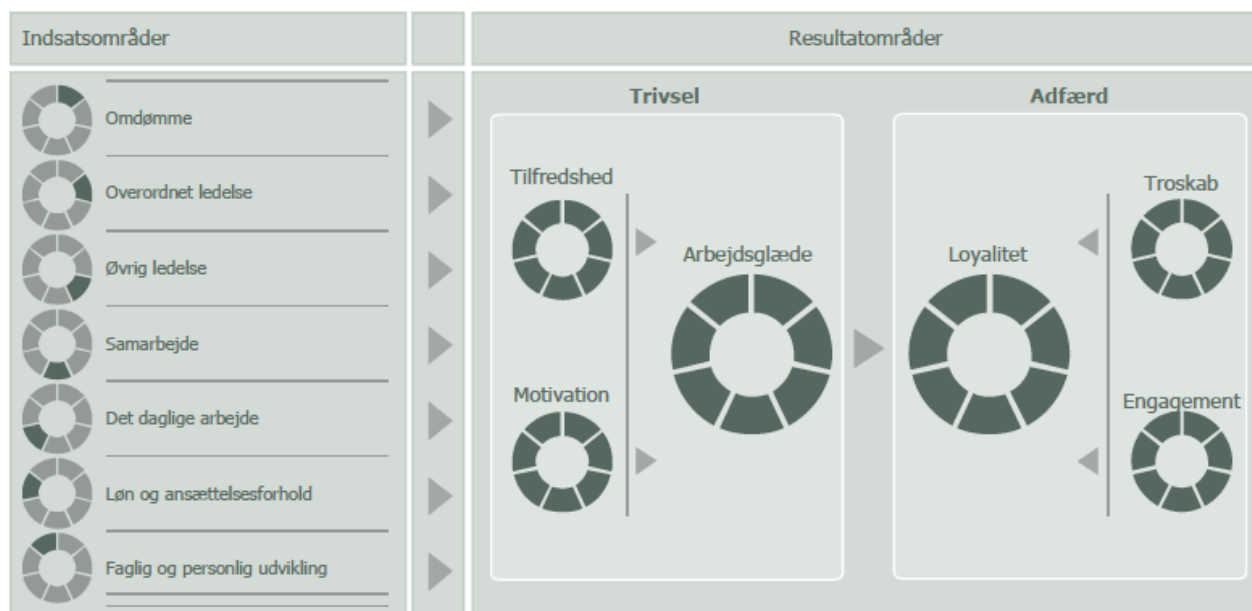
Vurdering af Ennova's koncept for trivselsmålinger.

Tage Søndergård Kristensen, Professor Emeritus, Mag.Scient.Soc. & Dr.Med.

Ennova er et af de helt store firmaer inden for trivselsmålinger og beslægtede områder. Firmaet anvender et koncept, som i høj grad ligger fast fra den ene måling til den anden, men der findes meget få uafhængige vejledninger eller vurderinger, som kan hjælpe brugere med at vurdere kvaliteten.

Nedenfor er der en kort gennemgang af de vigtigste kriterier for kvalitet i trivselsmålinger samt Ennova's kvalitet på hvert af punkterne.

Ennova anvender et nogenlunde fast koncept i mange af målingerne, som fremgår af nedenstående figur. Vurderingen i dette papir knytter sig til denne standardmåling.



Den vurdering, der kan læses her, findes i en meget længere udgave i et papir, der hedder: "Trivselsundersøgelser: Kvalitetsvurdering af en række af de mest anvendte koncepter" fra 2012. Her kan man finde en udførlig forklaring på de forskellige punkter, hvis man er interesseret i det. (Kan rekvireres fra tsk@task-consult.dk).

Kvalitetsvurdering af Ennova's koncept:

1. *Den statistiske kvalitet.* Den statistiske kvalitet er på mange måder udmærket. Men enkelte af de dimensioner, der indgår i standardmålingen, er ikke tilfredsstillende. For eksempel er dimensionen "Det daglige arbejde" en sand rodebunke af spørgsmål, der drejer sig om meget forskellige egenskaber ved arbejdet. Ved at lægge disse sammen til én samlet dimension begår man en fundamental fejl. Resultatet er, at man udvisker arbejdspladsens profil og kan overse betydelige detaljer.

2. *Dækkende undersøgelse?* Undersøgelsen har en lang række "huller", hvis man ønsker en dækkende undersøgelse. Eksempler på manglende dimensioner er: Krav i arbejdet, anerkendelse, social kapital, professionel kapital, arbejde-fritidskonflikt, stolthed i arbejdet, relationer til kunder/borgere, udbrændthed, stress, søvnbesvær, mobning, chikane osv. Det er naturligvis en vurderingssag, hvor mange dimensioner man ønsker i den slags undersøgelser, men de fleste med kendskab til området vil finde Ennova's billede ufuldstændigt.

3. *Brug af korrelationer.* Korrelationer (statistiske sammenhænge) tolkes overalt som ensbetydende med årsagssammenhænge. Dette er en begynderfejl, som man ikke forventer af et stort professionelt firma. Denne fejl går igen overalt – specielt i de såkaldte prioriteringskort, hvor man på den vandrette akse illustrerer det, man kalder "Effekt af en forbedring" ved hjælp af en korrelation med fx arbejdsglæde. Denne fejl er en af hjørnestenene i rapporten og trækker kraftigt nedad.

Når man sammenligner mange Ennovarapporter for skoler og andre arbejdspladser, vil man se, at dimensionen "Det daglige arbejde" meget ofte er den dimension, der ligger længst til højre i prioriteringskortene (høj "effekt"), mens "Øvrige ledelse" meget ofte ligger langt til venstre (lav "effekt"). At dette skulle betyde, at man ikke skal prioritere ledelse, er nærmest absurd og strider mod både forskning og erfaring.

4. *Rapportens kvalitet.* Ennova's rapporter er på mange måder af høj kvalitet, idet de er lette at gå til og temmelig forståelige. Dog gælder dette ikke for prioriteringskortene, som kun meget få kan tolke. Der er derfor en tendens til, at folk tager de anvisninger, som udledes af disse kort, for pålydende, hvilket er yderst beklageligt, da prioriteringskortene, som allerede nævnt, er baseret på en række misforståelser.

5. *Brugen af benchmark.* Dette er Ennova's andet store svage punkt. Man betjener sig i meget høj grad af faste benchmark, hvilket er en grundlæggende fejl. Man bruger faste benchmark på to forskellige måder. Dels anvender man en fast skabelon til tolkning, som ses øverst på næste side:

Tolkning af resultatet	
80 - 100 Point	▶ Meget høj Arbejdsglæde
70 - 79 Point	▶ Høj Arbejdsglæde
60 - 69 Point	▶ Middel Arbejdsglæde
50 - 59 Point	▶ Lav Arbejdsglæde
Under 50 Point	▶ Meget lav Arbejdsglæde

Og dels anvender man (uden at gøre rede for det) faste benchmark i alle prioriteringskortene, idet man sammenligner både dimensioner og spørgsmål "på tværs". På denne måde antager man, at 70 point på én dimension er lige så godt eller skidt som 70 point på en anden dimension, hvilket ikke er tilfældet. Hver dimension (og hvert spørgsmål) har sit eget "naturlige leje" med gennemsnitsværdier, som både afspejler, hvad man spørger om, og hvordan man spørger.

Når man sammenligner mange prioriteringskort for skoler vil man se, at "Omdømme" og "Samarbejde" ofte ligger ret højt (høj score), mens "Øvrig ledelse" ofte ligger lavt. Dette siger ikke ret meget om arbejdspladserne, men en del om det instrument, der anvendes.

Retfærdigvis skal det tilføjes, at man også anvender andre benchmark – herunder det såkaldte European Employee Index (EEI) og fx "Andre gymnasier" eller lignende. Imidlertid er disse benchmark yderst dårligt beskrevet og dokumenteret, og de drukner i det samlede billede med den store vægt på prioriteringskort.

Afsluttende bemærkninger om prioriteringskortene:

Meningen med prioriteringskortene er at hjælpe arbejdspladserne med at komme "fra kortlægning til handling", hvilket mange efterspørger. Ofte kølnes begejstringen dog, når man har anvendt kortene nogle gange og indset, at det ikke har nogen effekt.

Ud over de basale statistiske fejl, der ligger bag disse kort, er de udtryk for en fejlagtig opfattelse af, hvordan man bør bruge en trivselsmåling på en arbejdsplads. Især på to punkter går man forkert i byen:

For det første er en trivselsmåling ikke nogen dom eller karakterbog. Man kan ikke slutte fra resultatet på nogle dimensioner til, hvad man bør gøre. Det er ledelse og ansatte på virksomheden, der afgør, om man har et problem, man ønsker at handle på – ikke en måling af nogle dimensioner.

For det andet kan man ikke udlede en strategi for en virksomhed af en trivselsmåling. Der er mange forhold omkring personale, ydre forhold, kvalitet og produktivitet, kunder, borgere, lovgivning osv. som ikke dækkes af en sådan måling. Trivselsmålingens resultater er et input på linje med andre til det samlede billede, som så lægges til grund for de beslutninger, der tages på virksomheden.