

KUNNE Karakter

Utarbeidet av
Merete Molberg



Hva er KUNNE Karakter?

KUNNE karakter er en webbasert spørreundersøkelse for å kartlegge brukernes erfaringer med nye arbeidsformer, romlige og teknologiske løsninger. Den er så langt gjennomført i forbindelse med sju flytte- eller ombyggingsprosesser i fem organisasjoner.

KUNNE Karakter er blitt brukt for følgende formål:

- **Evaluerer selve arbeidsplassløsningen, gjøre nødvendige forbedringer på bakgrunn av tilbakemeldingene.**
- **Evaluerer i hvilken grad organisasjonen har nådd sine mål med flyttingen.**
- **Organisasjonen ønsker mer kunnskap om hva som skal til for å lykkes med en mer åpen arbeidsplassløsning (for eksempel for ikke å gjøre de samme feilene neste gang).**

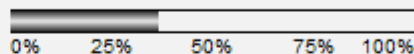
Særtrekk ved verktøyet

Spørreundersøkelsen er

- **utviklet i tett samarbeid med virksomheter som har hatt et ønske om å kartlegge brukererfaringer med ny kontorløsning**
- **tilpasset flytting/ombygging til mer åpne arbeidsplassløsninger og mobil teknologi, og med ekstra fokus på kollektive kunnskapsprosesser**
- **ment å være en del av en mer omfattende prosess der flyttingen/ombyggingen brukes til å utvikle organisasjonen**
- **enkel, den er webbasert og besvares i løpet av 15 minutter**
- **standardisert, men enkel å tilpasse den enkelte virksomhet.**

Standardskjema gjør det mulig å sammenligne resultatene i egen organisasjon med andre.

Enkel rapportering (PowerPoint) gjør det lett å gjøre resultatene tilgjengelige for brukerne.



Del 5: Prosessen i forbindelse med utvikling og innføring av ny kontorløsning

Er du enig eller uenig i disse påstandene?

	svært uenig	litt uenig	litt enig	svært enig	nøytral
De ansattes innspill ble lyttet til og tatt på alvor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ansatte hadde tilstrekkelig innvirkning på beslutningene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg var selv aktiv i prosessen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisasjonen ga tydelige begrunnelser for de løsninger som ble valgt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ansatte ble informert om planer, milepæler og eventuelle endringer underveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det viktigste var på plass da den nye kontorløsningen skulle tas i bruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi fikk tilstrekkelig service/støtte i forbindelse med innflyttingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Slik ser skjermbildet ut. Det er enkelt å krysse av, bla tilbake og endre underveis.

Hovedgrep og gjennomføring

Spørreundersøkelsen består av 5 standardmoduler:

1. Behov i arbeidet

I hvilken grad tilfredsstiller kontorløsningen behovene i forbindelse med individuelt og kollektivt arbeid; samarbeid, kunnskaps- og erfaringsdeling, konsentrasjonsarbeid ...? På noen av spørsmålene ber vi om en sammenligning i forhold til tidligere, for eksempel i forhold til produktivitet, kreativitet og opplæring av nyansatte.

2. Trivsel og arbeidsmiljø

3. Bruk av rom og arealer

I hvilken grad brukes ulike typer rom? Hvilke rom er man mest fornøyd med?

4. Fysisk utforming og arbeidsmiljø

En vurdering av luft, lys, støyforhold, lagringsplass, møbler, teknologiske løsninger, estetikk ...

5. Prosessen i forbindelse med utvikling og innføring av ny kontorløsning

Grad av deltakelse og innflytelse, tilpasning av arbeidsformer, tilgang på informasjon, service

I tillegg er det mulig å spesialtilpasse moduler og eller enkeltspørsmål til den enkelte organisasjon, alt etter hva som er formålet med evalueringen.

FORBEREDELSE

Avklare målene med kontorløsningen og endringsprosessen. Hva ønsker man å evaluere?

SAMLE INFORMASJON

Ved hjelp av bilder, intervju, observasjon forsøker vi å finne ut hvordan løsningen fungerer for ulike brukere.

UTARBEIDE SPØRRESKJEMA

Standardskjema med 5 moduler kan justeres og tilpasses etter hva bedriften ønsker å evaluere.

GJENNOMFØRE

Teste, kvalitetssikre og gjennomføre spørreundersøkelsen via web. Respondentene får en e-post med link til undersøkelsen.

BEARBEIDE OG TOLKE DATA

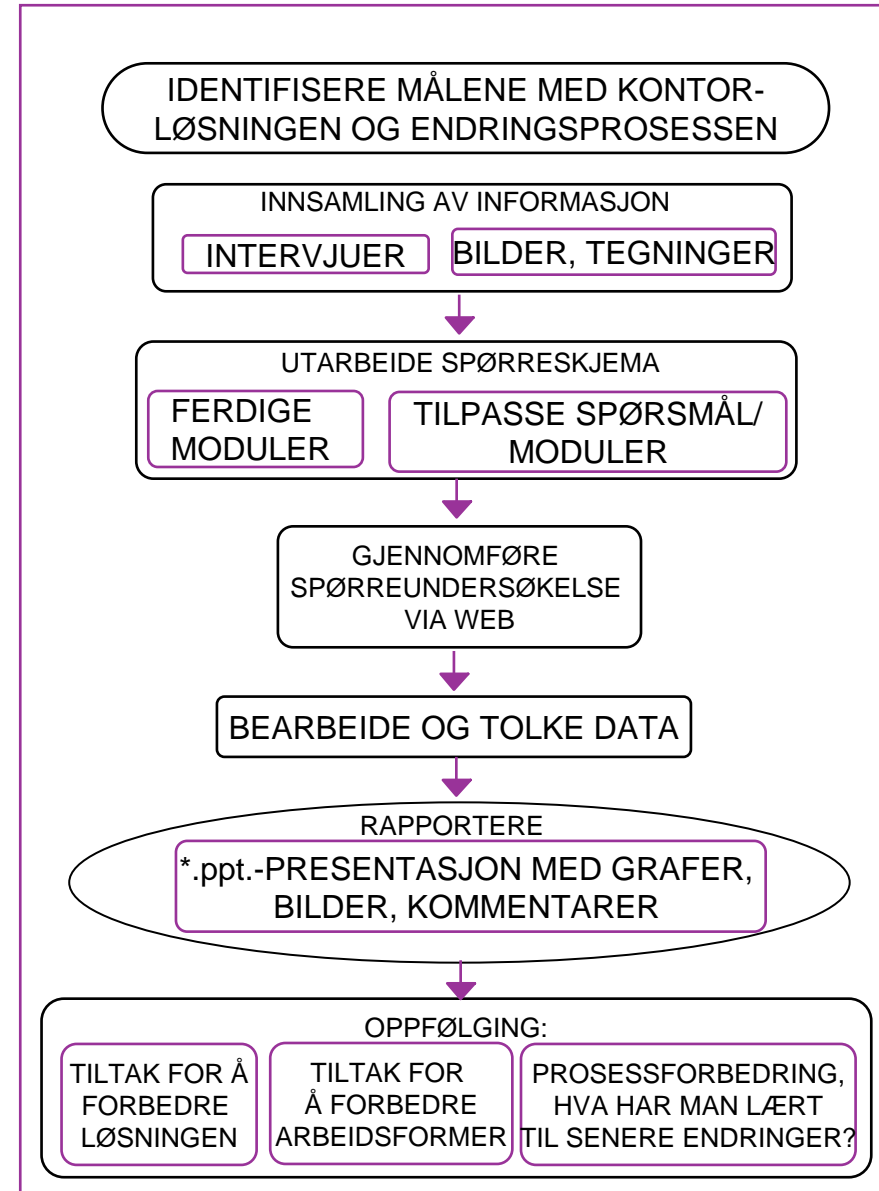
Analyse. Frekvenstabeller og svarfordeling i forhold til relevante bakgrunnsdata. Svarfordeling etter plassering i bygget og avdeling/enhet er som regel mest aktuelt. Enkel *benchmarking* i forhold til andre virksomheter.

RAPPORTERE

Resultatene presenteres i egnede fora. Rapportering i form av en "utvidet" *.ppt.-presentasjon der vi oppsummerer resultatene fra surveyen, sammenholder disse med evt. annen informasjon. Enkel *benchmarking* i forhold til andre virksomheter og råd om forbedringspotensiale.

FØLGE OPP

Definere aktiviteter for å forbedre og videreutvikle kontorløsningen og arbeidsformene.

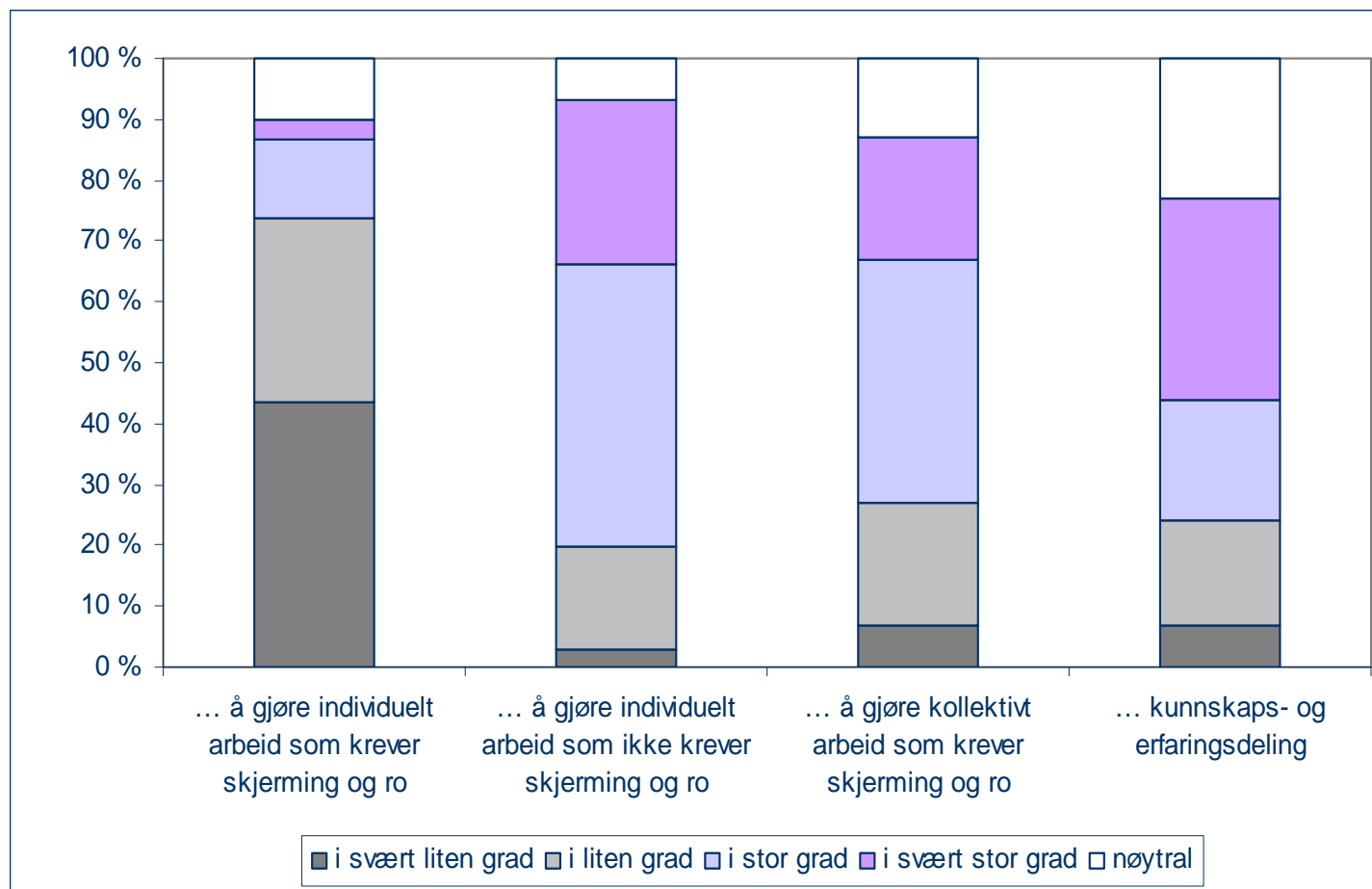


Gode råd

- **Vent med evalueringen til løsningen har ”satt seg”. Å ta i bruk nye lokaler og nye arbeidsformer er en læringsprosess som tar tid.**
- **Vær bevisst hva som skal evalueres, ikke still for mange spørsmål. Et omfattende skjema innebærer lavere svarprosent.**
- **Vær forberedt på at en evaluering skaper forventninger i organisasjonen om at det skal skje noe. Hvis tilbakemeldingene tilsier at det er behov for forbedringer, må dette resultere i konkrete tiltak relativt raskt.**

Eksempler på resultater (1)

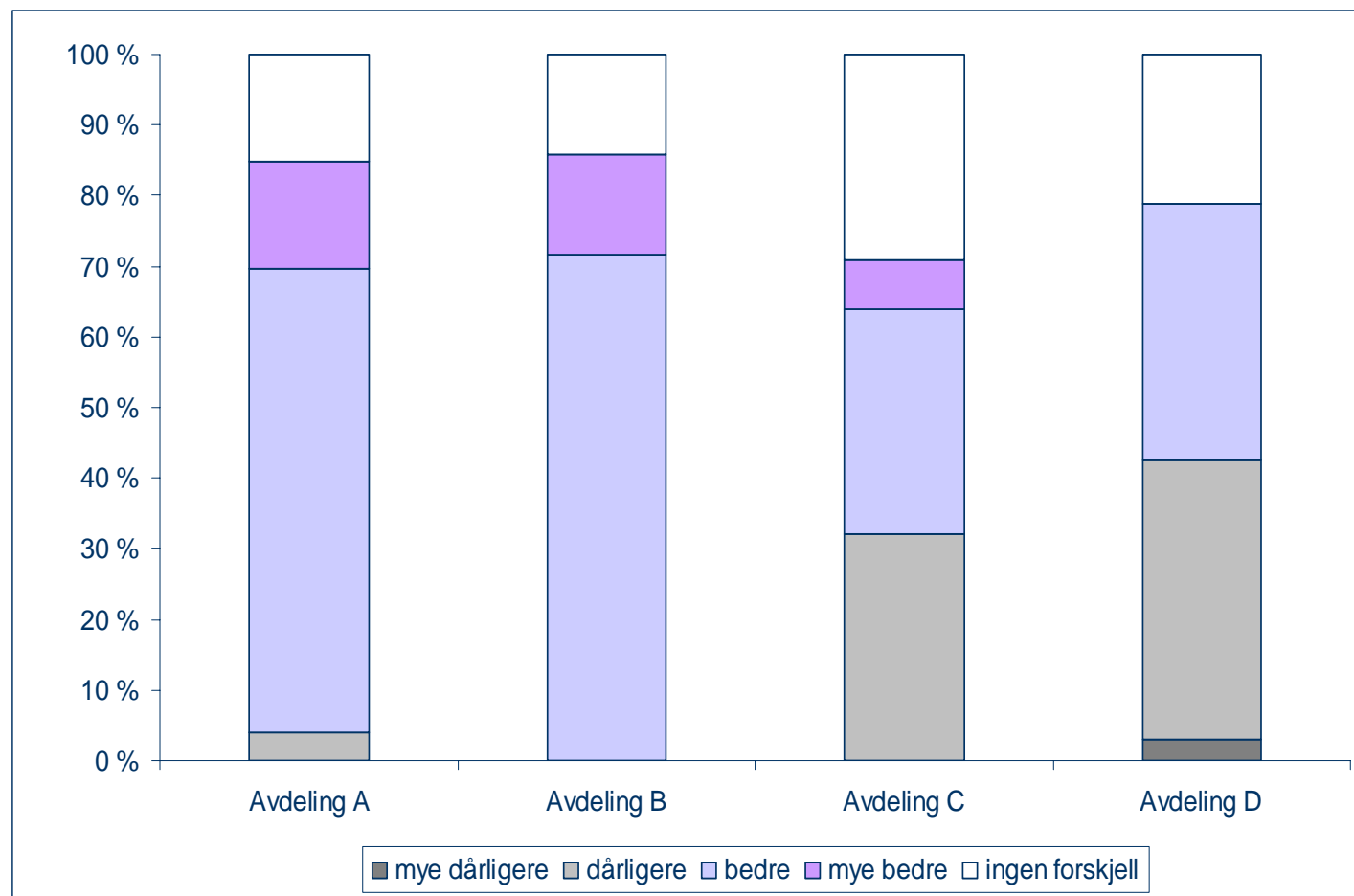
Virksomheten kan finne ut hva som fungerer og ikke med den nye kontorløsningen:



Hvordan opplever du at den nye kontorløsningen dekker dine behov når det gjelder ...

Eksempler på resultater (2)

Virksomheten kan avdekke store interne variasjoner:

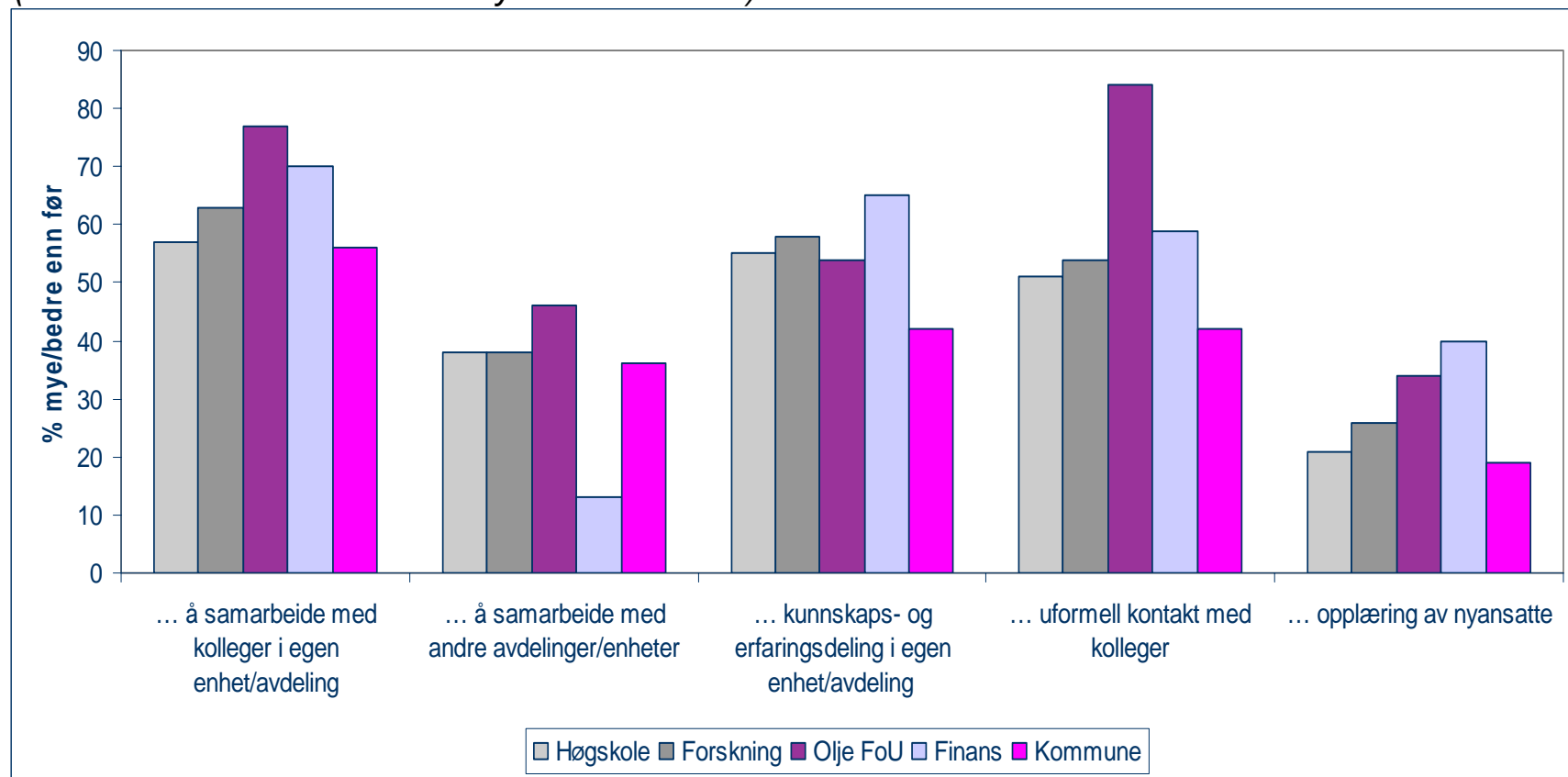


Hvordan opplever du at den nye kontorløsning en fungerer i forhold til tidligere når det gjelder å samarbeide med kolleger i egen enhet?

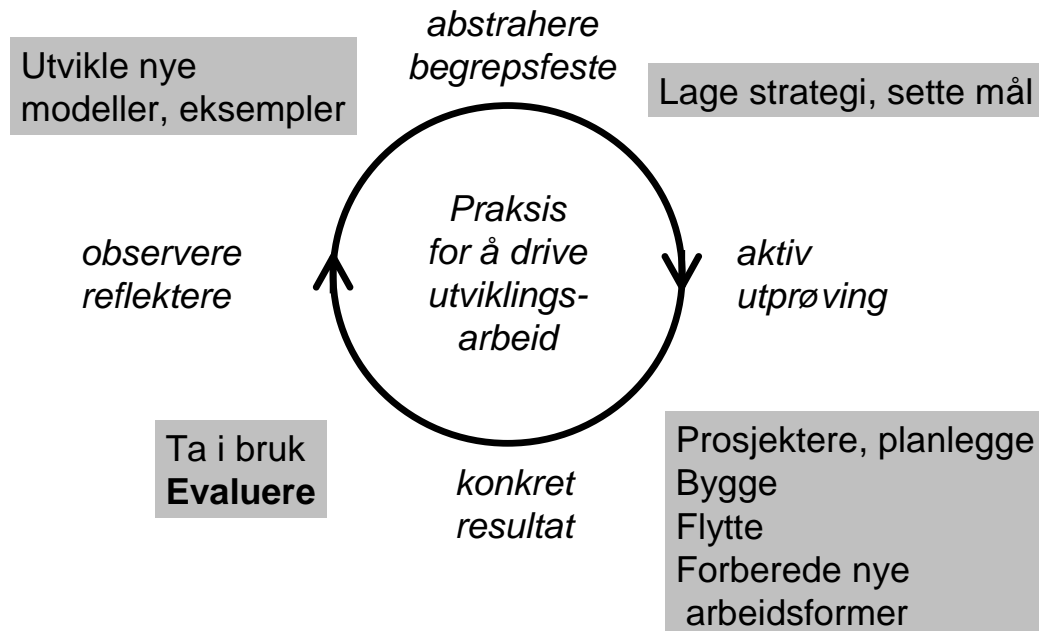
Eksempler på resultater (3)

Virksomheten kan sammenligne sine resultater med andres

*Hvordan opplever du at den nye kontorløsningen fungerer i forhold til tidligere når det gjelder ...
(andel som svarer bedre eller mye bedre enn før)*



Evaluering som erfaringslæring



Ideelt sett inngår evalueringen i et helhetlig organisasjonsutviklings- og byggeprosjekt.

Faglig dokumentasjon

Vi har et unikt tallmateriale som vi ønsker å utvide og bruke til å frembringe og formidle mer kunnskap om åpne arbeidsplassløsninger. Så langt er metodikken i liten grad dokumentert.

Ervik, K.V. and M. Molberg 2006. Collapse of the Corridor: The Enactment of Physical and Technological Infrastructures and the Meaning of Work. Paper presentert på EGOS, Bergen, 6.-8. juli 2006.

Gjersvik, R. og Merete Molberg 2006 (under ferdigstilling). Evaluering av alternative kontorløsninger. *KUNNE Nedtegnelse.*