



**Generiske metoder til at undersøge
barrierer for at få flere op i tid
eller på fuldtid**

Forslag til, hvordan I undersøger barrieren

Nu skal I vælge en metode til at undersøge barrieren sammen med eller iblandt jeres kollegaer. Det skal I for bedre at kunne vurdere, hvilken løsning som er den rette for jer for at få flere op i tid eller på fuldtid.

Hvilke værktøjer kan I bruge?

Brug det værktøj, der passer bedst til at undersøge netop jeres barriere. Vi hjælper jer på vej med fire guides til:

- interviews
- borger-, medarbejder- eller opgaverejser
- observationer
- spørgeskemaer.

Har I selv en anden metode til at undersøge barrieren, kan I selvfølgelig også bruge den.

Hvad får I ud af værktøjerne?

Når I undersøger jeres barriere, vil I formentlig få en dybere forståelse af spørgsmålet om deltid og fuldtid. Det kan fx være af, hvorfor nogle af jeres kolleger er på deltid, eller hvorfor fordelingen af deltid/fuldtid ser ud som den gør i et driftsperspektiv. Det kan også være for, hvorfor opgaver er placeret som de er ud fra borgernes behov.

Det er kun godt, for det er første skridt på vejen mod at finde en løsning, der passer til både arbejdspladsen og den enkelte.

Hvis I får gode idéer til løsninger undervejs, skriver I dem på jeres ark 'Parkeringsplads til løsninger'.

Interviews

Fordel ved metoden:

Du kan spørge ind til en anden persons oplevelser og erfaringer og får dermed mere perspektiv på barrieren.

Eksempler:

Brug interview-metoden, når du fx vil undersøge, hvorfor din kollega ikke er på fuldtid, eller hvordan barrieren for at flere kommer på fuldtid ser ud fra en planlæggers stol – eller fra en borgers.

Sådan laver du et interview

1. Lav aftalen

Vælg ud, hvem du vil tale med, og gør dig klart, hvorfor det netop er denne person. Er det, fordi han eller hun har været ansat i mange år? Eller fordi han eller hun gerne deler sine holdninger?

Spørg om han eller hun vil være med og forklar, hvordan interviewet skal bruges, før du booker aftalen. Husk at få talt med flere, der har en aktie i at få brudt barrieren.

2. Forbered spørgsmål

Forbered, hvilke emner du gerne vil omkring, og hvilke spørgsmål du vil stille. Hvis du kan sætte spørgsmålene sammen i nogle bestemte temaer, er det en god idé.

3. Gennemfør interviewet

Tag noter eller optag interviewet. Husk at have fokus på interviewpersonens oplevelser og meninger og holde dine egne uden for. Og husk at spørge nysgerrigt ind til det, der bliver fortalt.

4. Saml op

Særligt hvis du laver flere interviews, er det en god ide at reflektere over svarene og samle op på de forskellige perspektiver. Tænk over følgende spørgsmål:

- Hvad har jeg lært om barrieren?
- Hvor er der enighed og uenighed?
- Er der nye spørgsmål, jeg skal have svar på?

Borger-, opgave- eller medarbejderrejser

Fordel ved metoden:

Du får indblik i, hvordan tingene er i dag, fx hvornår der er særligt travlt, eller hvor der er overlap af hænder eller kompetencer. Tit får du øje på noget, du ikke havde set før, fordi du lægger dig i selen for at kortlægge, hvad der rent faktisk sker i en given situation.

Eksempler:

Undersøg en opgaves rejse, når du vil se, hvordan en opgave bliver løst i detaljen, fx når opgaven går på tværs af enheder eller skifter hænder undervejs. Undersøg en borgers rejse, når du fx vil kortlægge, hvor mange forskellige medarbejdere borgeren er i kontakt med – og hvornår. Og undersøg medarbejderens rejse, når du fx vil kortlægge, hvilke skridt en medarbejder tager for at løse en opgave, eller hvordan en arbejdsdag – eller et udsnit af den – forløber. Hvilke opgaver fylder meget, og hvilke fylder mindre? Hvornår er vedkommende fx afhængig af andre kolleger? Og hvilke opgaver hænger sammen?

Sådan undersøger du rejsen

1. Planlæg rejsen

Beslut dig for, hvilken rejse det er relevant at få mere viden om: Hvorfor er den vigtig for at forstå barrieren?

Kontakt dem, du gerne vil snakke med eller observere, og aftal tid, sted og omfang. Forklar dem, hvorfor du gerne vil følge præcis dem.

2. Gennemfør rejsen

Når du observerer eller taler med de pågældende personer, så er det en god idé at lave en tidslinje på et stort papir, hvor du/I kan notere de forskellige dele af rejsen ned. Enten på papiret eller på post-its, så I senere kan flytte rundt på dem.

Tag stilling til – fx sammen med din kollega eller med borgeren – hvornår rejsen slutter og begynder. Noter undervejs i samtalen/observationen. Du kan også spørge til, om du har forstået situationen rigtigt.

3. Saml op

Efter rejsen er det en god ide at sætte tid af til at samle op på det, du har set og hørt. Tænk over følgende spørgsmål:

- Hvad skete hvornår og med hvilken begrundelse?
- Hvad har jeg lært om barrieren?
- Er der nye spørgsmål, jeg skal have svar på?

Observationer

Fordel ved metoden:

Du får indblik i, hvad der rent faktisk sker, uden at det bliver farvet af en persons synspunkter eller dine spørgsmål. Det kan kaste lys over detaljer, som du ikke kendte eller ikke har haft tid til at reflektere over i en travl hverdag.

Eksempler:

Observer, når du fx gerne vil se, hvilke udfordringer et vagtplanlægningsmøde giver, eller hvordan bemanningen er på det mest travle tidspunkt på dagen. Vær fx opmærksom på, om og i så fald hvordan medarbejdernes timetal bliver brugt i dialogen om vagtplanen, eller om arbejdsmængden synes at være lige stor for alle i spidsbelastningsperioderne.

Sådan laver du observationer

1. Planlæg observationen

Vælg en situation eller et sted til din observation: Hvorfor er den vigtig for at forstå barrieren? Kontakt dem, du gerne vil observere, og aftal tid, sted og omfang. Forklar dem, hvorfor du gerne vil følge præcis dem.

2. Beslut dig for, hvad du vil holde øje med

Du kan forberede nogle spørgsmål, som du vil finde svar på under observationen, fx:

- Hvad sker der?
- Hvor lang tid tager det?
- Hvem er til stede?
- Hvordan taler de sammen? Og hvad laver dem, der ikke taler sammen?
- Hvordan er de fysiske rammer?

3. Tag noter undervejs

Noter så mange detaljer som muligt, mens du er en 'flue på væggen'. Det, der kan virke irrelevant, kan vise sig alligevel at betyde noget.

4. Saml op

Efter observationen er det en god ide at sætte tid af til at samle op på det, du har set og hørt. Tænk over følgende spørgsmål:

- Hvad skete hvornår?
- Hvad har jeg lært om barrieren?
- Er der nye spørgsmål, jeg skal have svar på?

Spørgeskemaer

Fordel ved metoden:

Du kan samle input fra flere forskellige kollegaer på én gang, så du får noget "volumen" i din data. Samtidig er det en metode, der ikke kræver så meget af deltagerne. For nogle kan det også være rart at kunne forholde sig til en række spørgsmål individuelt, anonymt og i fred og ro.

Eksempler:

Brug fx spørgeskema til at undersøge barrierer og muligheder blandt medarbejdere og ledere for, at flere går op i tid eller på fuldtid. Du kan også bruge spørgeskemaet til at undersøge, om en myte eller en idé fra en mindre gruppe medarbejdere og ledere er udbredt blandt flere eller alle medarbejdere.

Sådan laver du spørgeskemaer

1. Planlæg

Vælg, hvem du gerne vil sende spørgeskemaer til: Hvorfor er deres input vigtige for at forstå barrieren? Find ud af, hvordan de får spørgeskemaet: Skal det deles ud på papir og i så fald hvor og hvornår? Eller skal det sendes elektronisk, og i så fald hvordan? Der findes en række programmer, der er lavet til online spørgeskemaer, fx SurveyMonkey.

2. Udarbejd spørgeskemaet

Det kan være en god ide at dele dine spørgsmål op i kategorier. Så har du mulighed for at gå lidt i dybden med forskellige dele af barrieren, og kategorier kan skabe struktur for deltagerne gennem spørgeskemaet. Du kan arbejde med både åbne og lukkede spørgsmål. Åbne spørgsmål starter typisk med "hv" eller kan fx lyde: "Skriv lidt om, hvordan du oplever ...". De mere lukkede spørgsmål kan deltagerne enten svare ja-nej til, eller de kan vurdere noget på en skala fx fra 1-5.

Jo mere åbent du spørger, jo flere forskellige input får du formentlig. Lukkede spørgsmål vil være lettere at samle op på bagefter, men lader plads til knap så mange nuancer. Husk at spørge om én ting ad gangen og at spørge neutralt og ikke ledende.

3. Gennemfør undersøgelsen

Uanset om deltagerne får spørgeskemaet på papir eller online, så fortæl dem indledningsvis, hvorfor du gerne vil have deres input. Det motiverer dem forhåbentlig til at svare. Sæt en deadline for besvarelser og sørg for, at deltagerne ved, hvordan de afleverer/indsender deres svar.

4. Saml op

Når du har modtaget svarene, er det en god ide at samle op på dem samlet. Tænk over følgende spørgsmål:

- Hvad har jeg lært om barrieren?
- Hvor er der enighed og uenighed?
- Er der nye spørgsmål, jeg skal have svar på?