

# Övergripande funderingar och frågor i en eNPS-undersökning

Allt fler företag och organisationer väljer att implementera NPS-metodiken i medarbetarundersökningar där syftet är att identifiera och förstå drivkrafterna till medarbetares engagemang och framtida lojalitet. För de allra flesta verksamheter är medarbetarnas engagemang helt centralt för lönsamhet och tillväxt och att på djupet analysera och förstå drivkrafterna blir allt viktigare, inte minst när det kommer till att utveckla och behålla medarbetare.

Här följer två viktiga punkter att diskutera innan man sätter igång sitt eNPS arbete samt exempel på en del av de frågor som en eNPS-undersökning kan innehålla.

## 1. Bestäm tillfällena för eNPS-undersökning

Värt att fundera över här är kring vilka interna processer som en medarbetareundersökning med NPS-fokus kan tillföra mest värde. Till exempel i samband med nyanställning, vid uppföljningen efter 6 månader på jobbet, därefter löpande 2 ggr/år samt vid avslutad tjänst.

## 2. Anonymitet eller inte?

Tänk också på om undersökningen ska vara anonym eller inte. Oavsett vad som passar din verksamhet bäst så måste det tydligt informeras till medarbetaren vad som ska gälla, så att denne vet om det går att se svar på individnivå eller i gruppform.

## 3. Exempel på frågor i en eNPS-undersökning

Exemplen på frågor är generellt formulerade som du kan utgå ifrån och sedan anpassa för din egen verksamhet. Frågorna i denna typ av medarbetarundersökning har fokus på att få reda på vad som gör eller skulle göra en medarbetare mer lojal och engagerad i verksamheten.

eNPS-frågan som ger medarbetarnas lojalitetsvärde.

***Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera [företag] som arbetsgivare till en vän eller bekant?***

0. Inte sannolikt alls

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10. Mycket sannolikt

Efterföljande exempel på frågor gör det möjligt att få mer insikt i vad det är som gör att en medarbetare är lojal medan en annan kanske inte är det. Det brukar vara värdefullt att variera kategoriserade frågor med öppna frågor.

***Vilka är de viktigaste faktorerna till att du rekommenderar [företag] som arbetsgivare?***

Trygg arbetsgivare  
Bra möjligheter till personlig utveckling  
Trevliga arbetskamrater  
Bra arbetsmiljö  
Varierande arbetsuppgifter  
Får bra feedback på mitt arbete  
Bra lön och förmåner  
Flexibelt och fritt arbete  
Bra ledarskap och dialog med chefer  
Annat, nämligen:

***Vad skulle krävas för att du skulle rekommendera [företag] som arbetsgivare i större utsträckning?***

Mer trygg arbetsgivare  
Större möjligheter till personlig utveckling  
Trevligare arbetskamrater  
Bättre arbetsmiljö  
Mer varierande arbetsuppgifter  
Bättre feedback på mitt arbete  
Högre lön och bättre förmåner  
Mer flexibelt och friare arbete  
Bättre ledarskap och dialog med chefer  
Annat, nämligen:

Exempel på fritext-frågor där medarbetaren med egna ord kan utveckla sina upplevelser, åsikter och erfarenheter:

***Kan du ge exempel på en händelse eller upplevelse som gör att du rekommenderar [företag] som arbetsgivare?***

***Kan du ge exempel på en händelse eller upplevelse som gör att du inte kan rekommendera [företag] som arbetsgivare?***

**Kom ihåg: Att få medarbetarnas lojalitet och engagemang är A och O för att stärka lojaliteten även hos kunderna. Känner inte medarbetarna starkt för sin arbetsgivare märks det även utåt.**

Vill du lära dig mer om eNPS, få hjälp att komma igång eller rådgivning hur du använder resultatet för att verkligen driva förändring som ökar lojaliteten hos medarbetarna? Tveka inte att höra av dig till oss!

Johan Laudon  
johan@marketdirection.se  
070-743 77 83  
www.marketdirection.se