

EXAMENSARBETE Employee Engagement Analysis Based on Communication**STUDENT** Hannes Fornell**HANDLEDARE** Elizabeth Bjarnason (LTH)**EXAMINATOR** Markus Borg (LTH)

Kommunikationsbaserad analys av medarbetarengagemang

POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING Hannes Fornell

Medarbetarengagemang är en viktig aspekt när man försöker skapa ett effektivt team. Detta koncept kan beskrivas på många olika sätt men i denna rapport används definitionen att det handlar om en medarbetares inre driv och känsla av samhörighet. Svårigheten med engagemang är att mäta den, och utan insikt om den aktuella engagemangsnivån är det svårt att utvärdera strategier för att öka denna nivå.

I detta arbete har möjligheten att mäta engagemang med hjälp av kommunikationsdata undersökts. Detta gjordes tillsammans med Grade AB genom att mäta hur mycket ett team skrev och inteagerade i kommunikationsplattformen Microsoft Teams. Datan användes i sex olika KPI:er för att estimerar engagemanget för ett team. När KPI:erna för två teams jämfördes med resultat från enkäter och intervjuer visade det sig att det inte fanns ett entydigt förhållande mellan kommunikation och engagemang. Trots detta kunde man ändå dra nyttiga lärdomar av arbetet som kan hjälpa kommande forskning kring och användning av kommunikationsdata

Första insikten är att det är viktigt när man analyserar kommunikation att datan som används är komplett. I detta arbetet kretsade detta främst kring att privata chattar inte analyserades, och det var ofta där produktiv kommunikation utfördes.

Den andra insikten är vikten av information för att minska intrång av ens personliga integritet. Genom att ge besked om hur och varför en mät-

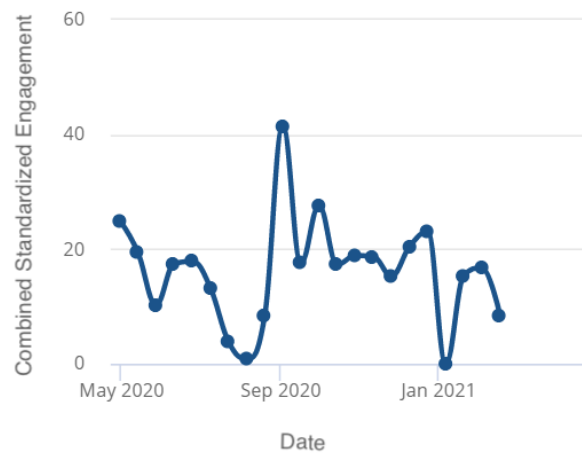


Figure 1: En visualisering av ett av de implementerad KPI:erna för ett team

ning görs känns mätningen inte lika invasiv.

Den tredje insikten är att när man börjar mäta kommunikation kommer kommunikationsmönstren förändras till en början. Detta beror på att om man är medveten om att man undersökts så förändras ens beteende.

Den sista insikten är vikten av individuell varians när det kommer till kommunikation. En person kan ogilla att skriva men ändå vara en engagerad kommunikatör, bara via andra medium. Därför är det viktigt att avväga helhetsbilden kring kommunikation och inte bara en liten del.