

Hvordan trives dine ansatte?

De ansatte er noe av det viktigste en bedrift har, uansett bransje. Det å sikre at de er fornøyd finner du enklast ut av ved å spørre dem, skriver Kate Henriksen i dette innlegget

INNLEGG

Kate Henriksen

Daglig tjener i Miles i Bergen



Alle har vi vel en eller annen gang besvart en medarbeiderundersøkelse. Eller behandlet svarene. Alle medarbeiderundersøkelser er imidlertid ikke like gode. Selv har jeg mang en gang hørt ansatte oppgitt uttale at «...det blir ikke gjort noe med det likevel, så vi trenger ikke svare».

Nettopp dette er litt av utfordringene med de tradisjonelle undersøkelsene – nemlig at aktivitetene som igangsettes i etterkant ikke alltid er spisset nok. Min erfaring er at dette skjer fordi svarene som oftest er anonyme. Du vet ikke hvem som har svart hva, og må således se på en gruppering som én, uniform helhet.

Stol på de ansatte ved å gi dem informasjon, tid til å tenke og reflektere, dele, lære og forbedre.

Dette er uheldig, ettersom vi vet at det er arbeidet som skjer i etterkant av undersøkelsene som skaper forandring. I tillegg lever vi i en hverdag i rask forandring, og det er noe som selv sagt stiller stadig nye krav til våre ansatte. Tiden det tar for en igangsatt aktivitet å gi ønsket resultat, er derfor også en utfordring. Det gjelder å være oppdatert, og å evne å iverksette tiltak mens de fortsatt er relevante.

Hvordan håndterer vi så denne utfordringen? I Miles har vi en visjon om å skape en fremragende arbeidsplass for våre ansatte. Denne visjonen har vi fordi vi har klokkeetro på at fornøyde medarbeidere er mer lo-

jale og personlig engasjerte, og således blir våre beste ambassadører.

Vi spør derfor alle tre ganger i året følgende fem enkle, men viktige spørsmål:

Hvor fornøyd er du med:

• Kundeoppdraget ditt?

• Din faglige utvikling?

• De sosiale aktivitetene?

• Oppfølging fra administrasjon og ledelse?

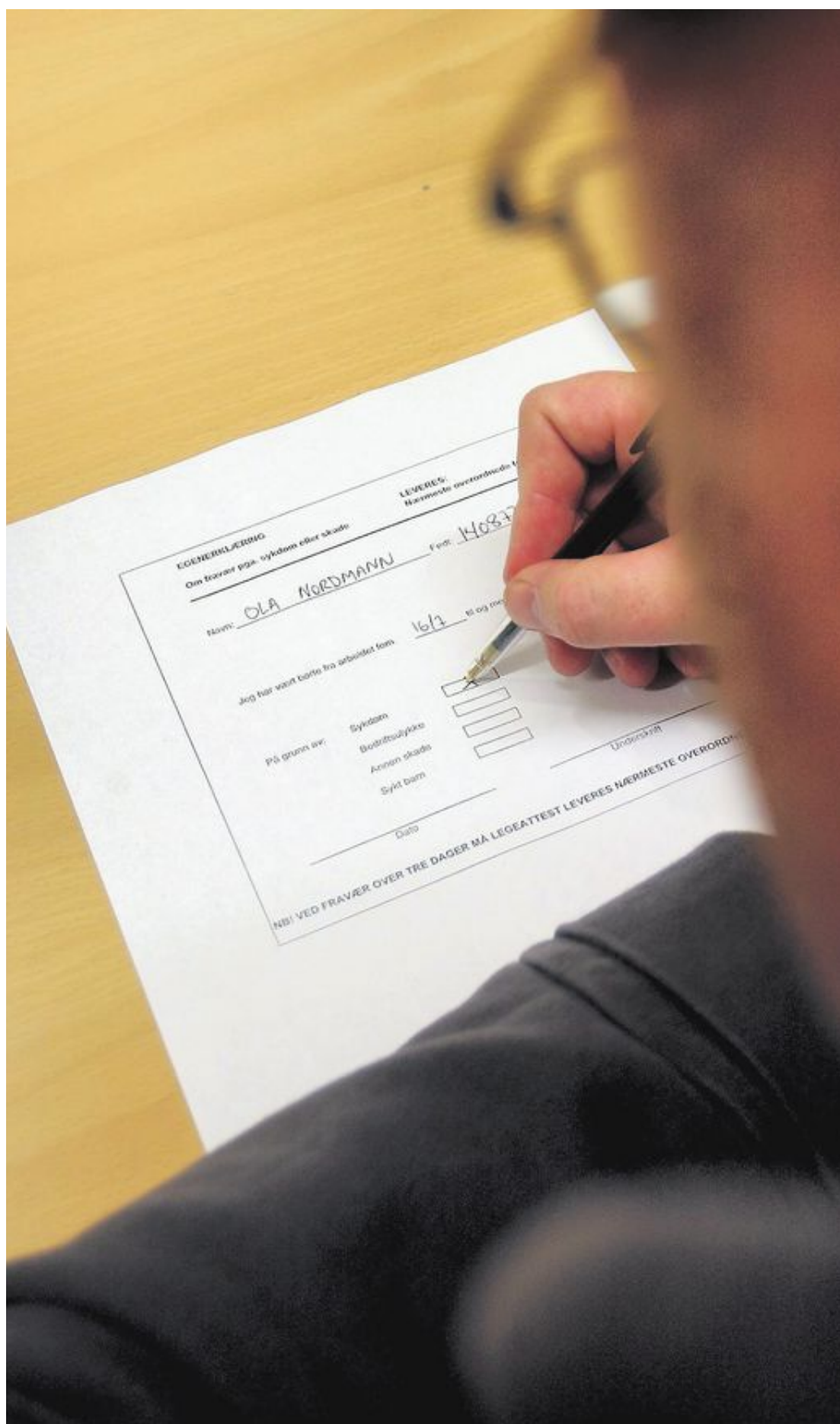
• Helhetsinntrykket av din arbeidsplass?

Undersøkelsen vår, som vi kaller «Tempen», er et uvurderlig instrument i vårt arbeid med å kontinuerlig bli bedre. Denne målingen fungerer så godt ene og alene fordi den ikke er anonym. Det betyr at jeg som daglig tjener umiddelbart kan igangsette individuelle tiltak for den enkelte medarbeider, i tillegg til å se på mer generelle tiltak der det tar lenger tid før effektene kommer.

Dette kan illustreres ved en situasjon hvor en ansatt uttrykte gjennom Tempen at han var misfornøyd med sitt oppdrag hos en kunde. Han var misfornøyd fordi han hadde fått for mye administrasjon, og ikke fikk programmere, som han elsker. Ved å finne ut av det, å være i stand til å forandre situasjonen hans, ble problemet løst. Hadde det fortsatt uten forbedring, hadde sannsynligvis en meget faglig sterk og varm konsulent sluttet. Den åpne undersøkelsen vår forhindret at dette skjedde. En anonym undersøkelse hadde aldri klart det i tide.

Muligheten til å iverksette individuelle tiltak raskt er godt å tenke på når vi som nevnt over vet at det er det som skjer i etterkant som skaper forandring. For oss det det viktig å bruke svarene til å sikre at vi er på rett vei, men det aller viktigste er kanskje å få identifisert de ansatte som er misfornøyd eller som vil spille inn forslag til tiltak vi bør se på.

Å få ærlige svar i en ikke-anonym undersøkelse krever selv sagt at kulturen i bedriften er basert på gjensidig tillit og at det er lov å si fra. Stol på de ansatte



MEDARBEIDERUNDERSØKELSE: Kate Henriksen mener ikke-anonyme undersøkelser gir bedre respons...

ILLUSTRASJONSFOTO: NTB/SCANPIX

ved å gi dem informasjon, tid til å tenke og reflektere, dele, lære og forbedre. Og ikke minst, etterstrebe en operasjonalisert lederfilosofi som gir rom for selv-

ledelse og et felles ønske om bedriftens beste.

Da blir det enkelt, for ikke å si naturlig, å la medarbeider-

undersøkelsen være ikke-anonym. Og det tjener både dine ansatte og bedriften din på.

STATSMINISTEREN



PIDDIE

Festspillene er i gang og solen skinner. – Oh Mai God...

