

Tilfredse medarbejdere giver succes på bundlinjen

Ikast Værkerne arbejder målrettet med de ansattes tilfredshed, eksempelvis via "Great Place to Work"-undersøgelsen. Det gavner medarbejdernes trivsel og det samlede resultat.



TRIVSEL

Af journalist Flemming Linnebjerg Rasmussen, Dansk Fjernvarme

Siden 2006 har Dansk Fjernvarme tilbudt medlemmerne at gøre brug af den anerkendte medarbejdertilfredshedsundersøgelse, "Great Place to Work". Efter en fin start i 2006, hvor 41 varmegærker gjorde brug af undersøgelsen til at blive klogere på deres medarbejders trivsel, gik det ned ad bakke i december 2008, hvor blot ni af Dansk Fjernvarmes medlemmer valgte at benytte undersøgelsen.

Det er faktisk synd, for et varmegærks ledelse kan hente yderst værdifuld information i en sådan medarbejdertilfredshedsundersøgelse hvis den bruges rigtigt. Det er så at sige positivt kontant afregning, både på varmegærkets bundlinje og på trivselskontoen hos den enkelte ansatte på værket. Det mener Mette Ingerslev, HR-ansvarlig hos Ikast Værkerne.

- Hvis man gerne vil arbejde med trivsel, er det nødvendigt at have et måleredskab, og "Great Place to Work"-undersøgelsen er et godt redskab til at måle medarbejdernes tilfredshed. Der er utrolig værdifuld viden at hente i sådan en undersøgelse, og den dokumenterer desuden effekten af de tiltag, man gør for at forbedre trivslen, fastslår Mette Ingerslev og tilføjer, at det dog er helt afgørende, at man gentager undersøgelsen, så man kan se hvilken udvikling, der sker.

Et måleværktøj er således en afgørende del af at arbejde med trivsel på arbejdspladsen. Derfor ser Mette Ingerslev det som oplagt for langt

flere varmegærker at benytte sig af Great Place to Work-undersøgelsen via den aftale, Dansk Fjernvarme har indgået med selskabet bag undersøgelsen.

- Med Great Place to Works koncept får man et færdigudviklet måleredskab stillet til rådighed, i stedet for at man skal udvikle sit eget system. Det tilbud synes jeg, man skal tage imod.

Et skridt af gangen

Netop fordi Great Place to Work-undersøgelsen er et værktøj, der ifølge Mette Ingerslev blot er en del af at arbejde med trivsel, kan undersøgelsen ikke stå alene. Man er altså nødt til at gøre noget mere end at gennemføre undersøgelsen.

- Når man spørger folk om, hvad

de synes om deres arbejde og deres arbejdsplads, skylder man dem også at bruge den viden, man får. Man kan ikke bare bestille en undersøgelse og lade det ligge med det. Det forpligter, og det bør man tænke igennem på forhånd, mener Mette Ingerslev.

Når det så er sagt, mener hun heller ikke, at man behøver at gøre det sværere, end det er.

- I virkeligheden handler det om, at folk skal være glade for at gå på arbejde, at de kommer til at arbejde på den måde, der passer dem bedst, fastslår hun.

Derfor kan man også arbejde med medarbejdertilfredshed på alle niveauer. Det er ikke per definition

GREAT PLACE TO WORK

GREAT PLACE TO WORK

- Great Place to Work-undersøgelsen laves af Great Place to Work Institute som er en konsulent- og analysevirksomhed med base i USA og med internationale partnere over hele verden, herunder Danmark. Analysemodellen har mere end 20 år på bagen.
- I undersøgelsen defineres en god arbejdsplads som et sted, "hvor du har tillid til de mennesker, du arbejder for, er stolt af det arbejde, du udfører, og føler fællesskab med dine kolleger".
- Modellen er bygget op om 64 spørgsmål i de fem dimensioner: Troværdighed, respekt, retfærdighed, stolthed og fællesskab.
- Great Place to Work Institute Danmark offentliggør hvert år listen over Danmarks bedste arbejdspladser. I 2008 vandt Middelfart Sparekasse.
- Dansk Fjernvarme har indgået en aftale med Great Place to Work Institute Danmark, der indebærer, at medlemmer kan deltage i undersøgelsen til en fordelagtig pris. Undersøgelsen gennemføres hvert andet år, fordi det vurderes at være et passende tidsinterval.
- Kontakt uddannelseskonsulent Gunhild Seested hos Dansk Fjernvarme for yderligere information.

nødvendigt at gøre alt på en gang og heller ikke nødvendigvis at gøre helt så meget som hos Ikast Værkerne, hvor Mette Ingerslev som HR-ansvarlig har medarbejdernes trivsel som sin hovedopgave.

Hun anerkender nemlig, at det kan virke som en stor mundfuld at gå i gang med at arbejde med sådanne undersøgelser og medarbejdertilfredshed i det hele taget, hvis man ikke før har gjort det systematisk. Men Mette Ingerslev mener ikke, at det bør være en barriere.

- Kommunikation er enormt vigtig. Hvis man bruger en undersøgelse for første gang, bør man som ledelse være sikker på, at man får meldt ud, hvorfor man gør det og hvilke mål, man har. Der er jo ingen, der siger, at man skal tage fat på alt det, undersøgelsen viser, lige så snart resultaterne ligger klar. Man kan sagtens tage et skridt af gangen, mener hun.

Et eksempel kan være, at man tager fat på de to dårligste resultater og fokuserer på de to bedste. Ifølge Mette Ingerslev er det nemlig vigtigt også at lære af det, man gør godt.

Små ting kan gøre forskellen

Som nævnt betragter hun opfølgningen på undersøgelsen som afgørende, men det behøver ikke føre til van-



- Det har da en markant positiv betydning, at ens arbejdsplads spørger om, hvad man synes om at være der. Hos os har 87 procent svaret, og det viser også, at folk tager det alvorligt, mener Mette Ingerslev, Ikast Værkerne. Foto: Flemming L. Rasmussen.

skelige eller store ændringer. Nogle gange er det ganske små ting, der fører til de ønskede forbedringer.

Ikast Værkerne har deltaget begge gange, Great Place to Work-undersøgelsen er gennemført via Dansk Fjernvarmes gruppeordning. Resultatet hos Ikast Værkerne har vist en meget høj overordnet tilfredshed både i 2006 og igen i den undersøgelse, der blev gennemført i december

2008. Denne gang vil Mette Ingerslev, ud over at fremlægge resultaterne for den samlede medarbejderskare, også debattere dem i mindre grupper i afdelingerne.

- Vores resultat i år er endnu bedre end sidste år, og vi vil gerne blive kloge på, hvor vi har ramt plet med de tiltag, vi har gjort siden sidste undersøgelse.

(Fortsættes næste side)

(Fortsat fra forrige side)

Hun nævner som eksempel, at der er indført en briefing om mandagen, hvor lederne af de enkelte afdelinger, fortæller om den kommende uges væsentligste opgaver og begivenheder. Briefingen sendes efterfølgende rundt på mail, og desuden hænges et print op på værkstedet. På den måde kommer oplysningerne også rundt til de ansatte, der ikke normalt har anledning til at følge med via mail.

Ifølge Mette Ingerslev er det et ganske enkelt tiltag, der har styrket kommunikationen mellem de forskellige afdelinger og niveauer hos Ikast Værkerne, og nu skal hendes evalueringssnak med de ansatte blandt andet vise, om det har været medvirkende til det forbedrede resultat.

Tilfredshed er et håndværk

Mette Ingerslev vurderer, at både de enkelte varmekærter og fjernvarme-

branchen som helhed ville løfte sig, hvis flere varmekærter gjorde brug af "Great Place to Work"-undersøgelsen og i det hele taget arbejdede mere med tilfredsheden hos medarbejderne. Ikke mindst set i lyset af, at branchen er midt i et generations-

skifte, og at man rundt omkring allerede nu oplever det som vanskeligt at tiltrække de rigtige medarbejdere i fremtiden.

I det spil bliver det, ifølge Mette Ingerslev, også en væsentlig faktor, at branchen kan tilbyde veldrevne arbejdspladser med moderne ledelsesstil og dertil hørende fokus på medarbejdernes trivsel.

- I fjernvarmesektoren har vi en stærk tradition for at udveksle erfaringer på en lang række tekniske områder. Det har skabt store resultater for sektoren. Den samme tradition har vi dog ikke, når det gælder mere bløde emner som medarbejdertilfredshed. Jeg synes, vi bør betragte det at skabe gode arbejdspladser som et håndværk, vi skal udveksle erfaringer om, på samme måde som vi gør med så meget andet.

fr@danskfjernvarme.dk

RESULTATER	RESULTATER
<p>Ni værker deltog i seneste omgang af Great Place to Work-undersøgelsen. 196 ansatte har svaret. Resultaterne viste blandt andet at:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 87% mener, at deres arbejdsplads alt taget i betragtning er et rigtig godt sted at arbejde ▪ Der er mange positive svar når det gælder parametre som fællesskab og stolthed ved arbejdet. ▪ De områder, hvor resultaterne er knap så gode er eks. ledelsens evne til at koordinere ressourcer og lægge klare strategier. 	