

SLIK MÅLER DU MEDARBEIDERENGASJEMENT KONTINUERLIG

NETIGATE RESOURCES



Årlige målinger og vurderinger av medarbeidertilfredshet via medarbeiderundersøkelser er ingen nyhet for de fleste bedrifter og organisasjoner. Via en medarbeiderundersøkelse får du blant annet inngående kunnskap om personalets syn på arbeidsplassen, hvilke områder som fungerer bra og hvilke områder som bør bli bedre.

Men undersøkelsen gir bare et øyeblikksbilde av personalets syn på arbeidsplassen akkurat på det tidspunktet den blir gjennomført. Den gir ikke noe kontinuerlig bilde av personalets innstilling og engasjement i løpet av året. Ettersom ting kan endre seg raskt i en organisasjon, er det for mange svært viktig med en løpende oppfølging av medarbeidernes engasjement, ettersom dette har direkte sammenheng med bedriftens lønnsomhet og resultat. Ellers er det stor risiko for at man mister kunder, får lavere inntekt og synkende lønnsomhet.

Å måle medarbeiderengasjement

Jeg ville anbefale denne bedriften til en venn eller bekjent.

Hvordan medarbeiderundersøkelser blir gjennomført varierer fra årlige komplekse undersøkelser til månedlige pulsmålinger, men det finnes ingen versjon som passer like bra for alle organisasjoner. Faktorer som organisasjonskultur, medarbeiderprofil, lederskap og geografisk spredning bestemmer hva som passer best i din organisasjon. Spørsmålsstillinger som måler medarbeiderengasjement inneholder ofte påstander som medarbeiderne skal ta stilling til, for eksempel:

- Jeg ville anbefale denne bedriften til en venn eller bekjent
- Kunnskapene mine ivaretas på en god måte
- Jeg deler organisasjonens overgripende visjon og mål
- Sjefen min verdsetter arbeidet jeg gjør

Mange organisasjoner supplerer den store, årlige medarbeiderundersøkelsen med kortere, hyppigere engasjementsmålinger. Disse såkalte pulsmålingene inneholder ett eller noen få spørsmål som fokuserer på et spesifikt område og gir organisasjonen mulighet til raskt å oppdage og handle hvis medarbeidernes engasjement endrer seg.

Mål engasjement med Employee Net Promoter Score (eNPS)

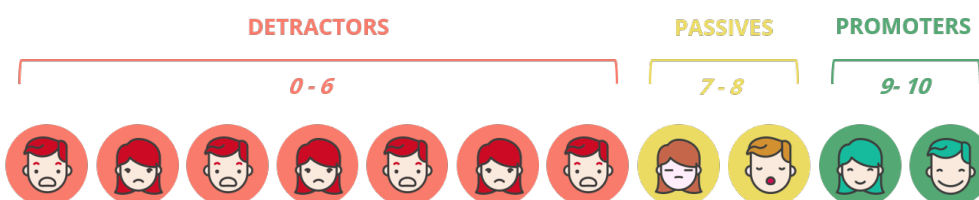
En stadig mer populær metode å måle medarbeidernes engasjement på er Employee Net Promoter Score, forkortet eNPS, som kartlegger medarbeidernes vilje til å anbefale arbeidsplassen til venner og bekjente.

eNPS kan enkelt defineres som den interne parallellen til den gjennomprøvde og svært brukervennlige metoden for å måle kundelojalitet, Net Promoter Score (NPS). NPS ble utviklet av Fred Reichheld, Bain & Co og Satmetrix på 1990-tallet og er basert på det – som de beskriver det – “ultimate spørsmålet”: „Ville du anbefale (vårt selskap) til en kollega eller venn?”

eNPS måles på samme måte ved hjelp av det "ultimate spørsmålet": Hvor sannsynlig er det at du ville anbefale (vårt firma) til en venn eller bekjent?, og respondenten skal besvare spørsmålet på en skala mellom 0 og 10, der 0 er Absolutt ikke sannsynlig og 10 er Svært sannsynlig.

Slik beregnes eNPS:

eNPS måles med
"ultimate spørsmålet"



Employee Net Promoter Score = % Promoters - % Detractors

Fordeler med å jobbe med eNPS

Enkel metode for
å få oversikt over
medarbeidernes
engasjement.

Den største fordelen med å bruke eNPS er at det er en enkel og smidig metode for å få oversikt over medarbeidernes engasjement, og dermed gi ledelsen mulighet til å agere raskt på eventuelle endringer. Metoden verdsettes av både ledere og medarbeidere, først og fremst på grunn av det kompakte formatet som gjør den tidseffektiv både for den som skal besvare undersøkelsen og den som skal analysere resultatet. Gjennom å følge opp eNPS-spørsmålet med ett eller flere følgespørsmål, kan man dessuten få et godt bilde av hva som først og fremst bidrar til engasjement eller hva som skaper misnøye.

Tips ved måling av medarbeiderengasjement

Siden undersøkelsen skal være så kort som mulig, egner den seg svært godt til å besvares via mobiltelefon. Hvis man dessuten distribuerer undersøkelsen via SMS, vil det gi enda raskere svar og antakelig også høyere svarfrekvens.

Raskt oppdage
og agere på endringer
i engasjementet.

Den store forskjellen mellom vanlige medarbeiderundersøkelser og engasjementsmålinger ligger i resultatrapporteringen. Hensikten med å måle eNPS er at man raskt skal kunne oppdage og agere på endringer i engasjementet, og da er det viktig at resultatet distribueres til riktig person til riktig tid. Derfor bør målingene suppleres med automatiske e-postmeldinger til de ansvarlige og mulighet til å se avdelingsspesifikke resultater for hver enkelt leder. Dette kan skje via hierarkiske systeminnlogginger eller via tilgang til individualiserte, interaktive dashbord.

Hierarkiske systeminnlogginger gir lederne mulighet til å fordype seg i avdelingens resultat og sammenligne sine egne verdier med verdiene til f.eks. hele organisasjonen, regionen eller andre avdelinger. Resultatene kan eksporteres til ulike rapportformater for videre analyse.

Tydelige resultater med interaktive dashbord

Interaktive dashbord gir lederne rask tilgang til sin avdelings spesifikke resultater eller resultatene for ulike nivåer i organisasjonen. Organisasjonens administrerende direktør ser resultatene for organisasjonen som helhet, regionsjefen ser resultatene for sin region og sjefen for kundeservice ser bare resultatene for sin enhet.

For å lette håndteringen av spørreundersøkelsene, bør man sjekke ut mulighetene for å kople sammen interne personalhåndteringssystemer og undersøkelsesverktøy for en automatisert prosess.

Standardiserte spørsmål, bestillingsside og automatisert analyse- og rapportfunksjon

Netigate gjør det enkelt for dere å måle og forbedre medarbeiderengasjementet

Ledere vil heller fokusere på tiltak for å øke medarbeidernes engasjement enn å lage spørreundersøkelser og hente ut resultater for analyse. Medarbeiderne ønsker at synspunktene deres skal bli hørt og at det de sier, gjenspeiles i handling.

Våre løsninger for medarbeiderengasjement og eNPS gir dere mulighet til å øke hastigheten på hele prosessen fra spørsmålsstilling og distribusjon, til innsamling og analysering av svarene. Vi hjelper dere med standardiserte spørsmål, bestillingsside for enkel og smidig distribusjon og automatisert analyse- og rapportfunksjon som distribueres i organisasjonen i sanntid.

Summering

Medarbeidernes engasjement henger sterkt sammen med bedriftens eller organisasjonens lønnsomhet. Uengasjerte medarbeidere risikerer å bidra til en dårligere kundeopplevelse og redusert kundelojalitet. Konsekvensen blir tap av kunder, reduserte inntekter og dårligere lønnsomhet. Stadig flere bedrifter og organisasjoner bruker derfor Employee Net Promoter Score, eNPS, som en metode for raskt å kunne måle, oppdage og agere på endret medarbeiderengasjement.

Netigates løsning for eNPS er helt digitalisert og tilbyr enkelhet, hurtighet og oversikt. Standardiserte, men fleksible spørsmål, rask distribusjon og enkelt for medarbeiderne å svare. Resultatene visualiseres for de riktige personene via automatisert analyse i sanntid. Vi har gjort det så enkelt som mulig for dere, slik at dere i stedet kan fokusere på tiltak som skaper engasjement, gir en bedre kundeopplevelse og øker lønnsomheten.

2.000+

bedrifter

35.000+

brukere

30+

forskjellige land

Om Netigate

Netigates undersøkelsesverktøy hjelper organisasjoner med å samle inn verdifull innsikt fra kunder og medarbeidere. Plattformen byr på en brukervennlig mulighet for å lage medarbeider- og kundeundersøkelser, inkludert markedsundersøkelser – alt samlet på ett sted.

Med erfaring og pågangsmot, hjelper vi deg med innsikt som leder til utvikling, ikke bare datarapportering.

Kundene våre strekker seg fra både startups til ledende internasjonale organisasjoner i alle bransjer.

Begynn å bruke Netigate i dag – som disse smarte bedriftene gjør:



Enestående brukervennlighet og innovative funksjoner



Kraftige sanntidsanalyser



Skreddersydde undersøkelser



Detaljert dybderapportering



Kundeservice i verdensklasse



Kontakt oss for mer informasjon



Bli inspirert, finn informasjon som er relevant for deg og lær mer om alt som har med undersøkelser og feedback management å gjøre.