

# Ökat medarbetarengagemang – i praktiken



Alexandra Drottler  
Employee experience Manager  
Netigate



Astrid van den Brink Erlandsson  
Head of Professional Services  
Netigate



# Alexandra Drottler

Senior Insight Consultant/Employee  
Experience Manager

- Närmare 20 års erfarenhet i branschen, både som ledare och medarbetare
- Började på Netigate våren 2017
- Globalt ansvarig för Netigates Employee Experience erbjudande
- Arbetar med både större och mindre kunder inom såväl den privata som den offentliga sektorn

**Drömyrke som liten:** Lastbilschaufför

# Astrid van den Brink Erlandsson

## Head of Professional Services

- Erfaren konsult inom CX och EX research projekt, oftast av internationell karaktär.
- Började på Netigate i början av 2016.
- Globalt ansvarig för Netigates Professional Services som består av ett 30-tal experter.
- Arbetar främst med Netigates internationella kunder.

**Drömyrke som liten: Lärare**



# Om Netigate

**2005**

Grundat

**1.700+**

Kunder i 60+ länder

**130+**

Medarbetare

**1 Miljard**

Mottagna svar



Våra kontor



# Dagens agenda



## 20-talets arbetsplats

*Utmaningar & Möjligheter*



## Employee Experience

*Nya krav, vilka delar  
bör prioriteras*



## Viktiga hörnstenar

*De viktigaste hörnstenarna som  
främjar ett långsiktigt, hållbart  
medarbetarengagemang*

# HEMARBETE

Flexibelt arbete är det nya normala

## Vi som står bakom undersökningen



”  
Undersökningarna om hemarbete under våren var spännande, men Lunda Hemarbete har fungerat länge men i våras exploderade utvecklingen. Vi betänskvistarna måste lösa oss mycket mer om hur hemarbete skiljer sig från arbete i fabriker eller kontor.  
Mårten Westberg,  
EBA

Europeiska Institutet för  
betendevetenskaplig  
analys AB



”  
Chefer och HR-avdelningar behöver förbereda sig för framtidens arbetsplats. Hemarbete är en stor del av hur vi kommer jobba framöver.  
Stefan Tengblad,  
Örebro Universitet



”  
Sverige har legat i framkant när det kommer till digitalisering. Detta hjälper Sverige när det kommer till möjligheten att kunna arbeta hemifrån.  
Petri Kapornius,  
Lunds Universitet



”  
Målet med undersökningen har varit att hjälpa svenska företag och chefer att hantera hemarbete. Under hösten kommer många svenskar att fortsätta att jobba hemifrån.  
Sophie Hedercroft,  
Netigate



”Vi kan dra slutsatsen att ca 1 miljon svenskar kommer att fortsätta jobba hemifrån även efter smittspridningen upphört. Även om alla inte gör det hela tiden”.

Mårten Westberg från Eiba.



5 miljoner  
svenskar arbetar

Var tredje har  
arbetat hemifrån

Två av tre gillar  
hemarbete

1 miljon jobbar  
hemifrån efter  
smittspridningen  
upphört

# En förändrad kravbild



## BOOMERS

- Trygghet
- Lojala
- Guldklocka

## GEN X

- 2-5 år
- Utveckling
- Nästa steg
- Högre lön

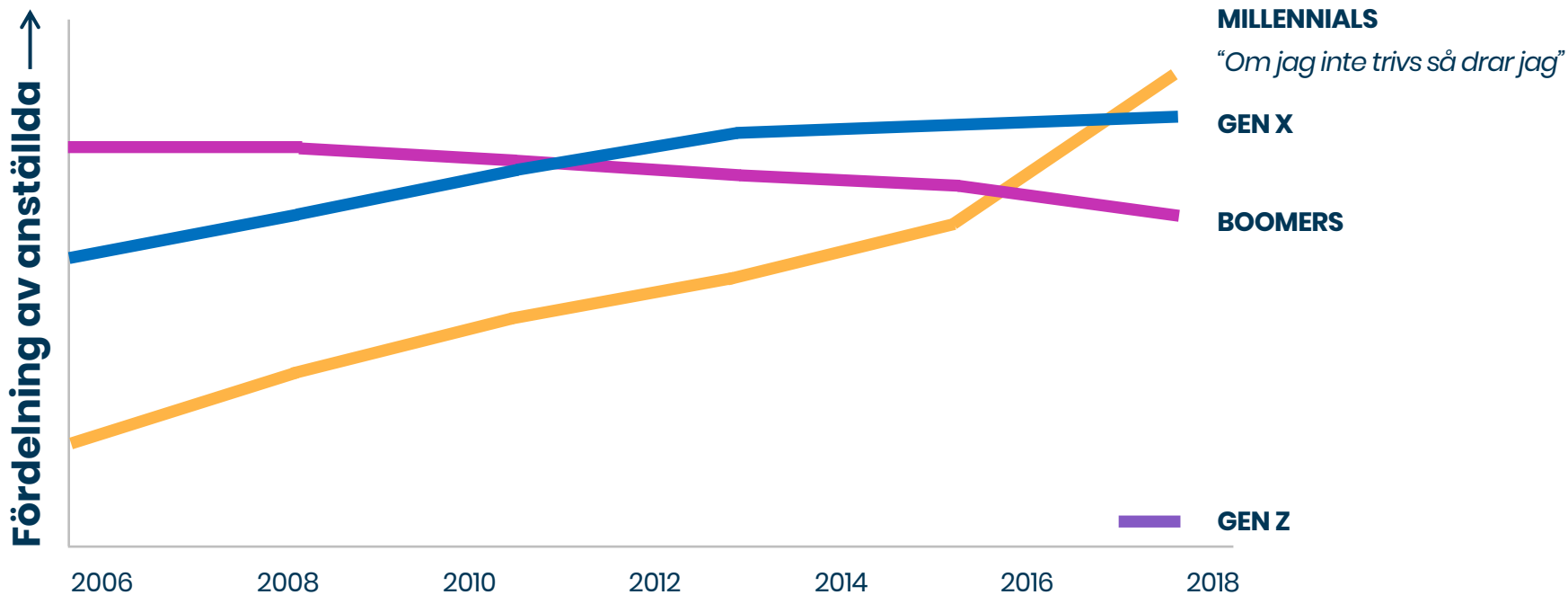
## MILLENIALS

- “Om jag inte trivs så drar jag”
- Arbetsmiljö
- Självförverkligande

## GEN Z

- Digitala
- Rörlighet
- Dialog
- Samhällsnytta

# Generationsskifte



Källa: US Census Bureau



# 20-talets arbetsplats

Saker och ting förändras

FRÅN



TILL

Motivation	Pension	Syfte
Ledarskap	Chefer som "chefar"	Chefer som coachar
Arbetssätt	Silos	Jobba tillsammans
Var vi jobbar	Arbetsplatsen	Var som helst
När vi jobbar	09.00-17.00	När som helst
Feedback	Uppifrån och ner	Uppifrån, nerifrån, från "sidan"
Utvecklingssamtal	Årsvi	Löpande
Processer	HR	Ledare och medarbetare
Önskat resultat	Nöjdhet	Engagemang
Fokus	Lojalitet	Medarbetarupplevelse

# Viktigt framåt?

- ❖ Arbetsgivare behöver **anpassa Employee Experience** - arbetet enligt ändrade krav, behov och drivkrafter
- ❖ Jobba aktivt med att **samla in medarbetar feedback** för att möjliggöra eventuella ändringar och förbättringar

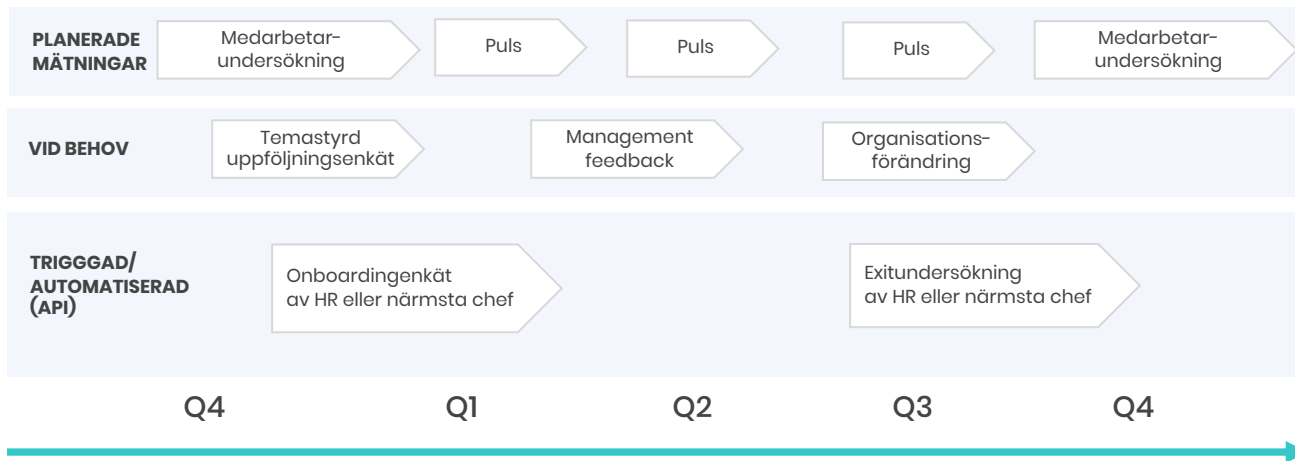


# Samla in medarbetar feedback

- 1 På ett strukturerat sätt?
- 2 Viktiga fokusområden?

# Struktur

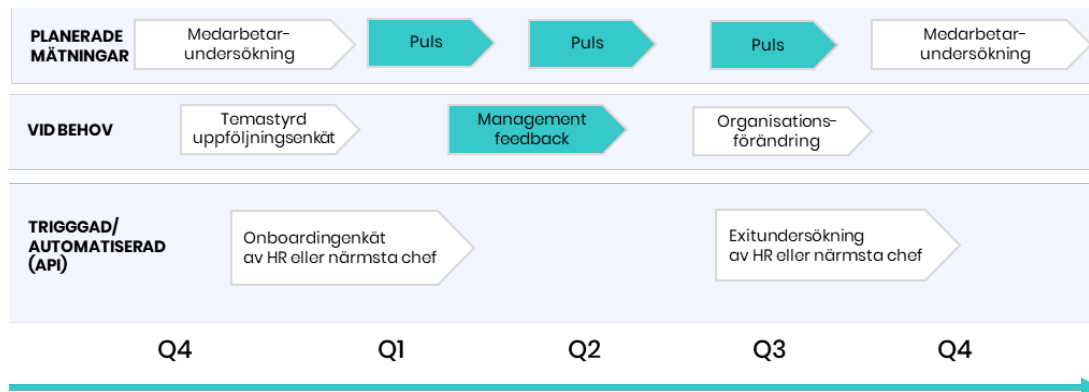
1



# Fokus?

2

- ❖ Regelbunden feedback
- ❖ Ledarskap



# Pulsmätningar

## HÅLL KONTAKTEN

Att hålla kontakten med sina medarbetare är av högsta vikt för att uppnå och bibehålla medarbetarnas engagemang.

## SAKER FÖRÄNDRAS

Med en kontinuerlig dialog kan vi hålla jämna steg med de områden som är viktiga för medarbetarna vid olika tidpunkter.

## IDENTIFIERA NYA UTMANINGAR

Genom att mäta engagemangsnivån regelbundet kan vi identifiera områden som befinner sig i riskzonen och fatta proaktiva beslut.

## UTVÄRDERA ÅTGÄRDER

Nådde vi målet eller behöver vi vidta ytterligare åtgärder? Att utvärdera effekten av åtgärderna är avgörande för att fastställa framsteg i praktiken.

# Pulsmätningar

1

## FÖRETAGSPULS

Mäter nyckelområden och KPIer över hela organisationen för att följa engagemangsnivåer över tid i ett fördefinierat pulsprogram

- ✓ Centraliserat ägandeskap – HR
- ✓ Organisationens KPIer och nyckelfrågor mäts 1 / Q
- ✓ Strategiska åtgärder från ledningen och workshops för teamen

2

## TEAMPULS

Sätter teamet i fokus genom att ge varje chef möjligheten att löpande mäta de frågeområden som är viktigast för teamet

- ✓ Decentraliserat ägandeskap
- ✓ Organisationens KPIer och teamspecifika nyckelfrågor mäts 1 / Q
- ✓ Flexibelt och dynamiskt program som justeras efter varje teams behov

3

## TEMAPULS

När förändringar sker i organisationen används temapulsmätningar för att få insikter om det specifika ämnet

- ✓ Komplement till pulsprogrammet
- ✓ Styrs av en specifik händelse
- ✓ Genomförs bland alla medarbetare eller bland specifika grupper

# Hur ofta ska man mäta?

Frekvensen avgörs utifrån företagets möjlighet att hantera resultatet av den data som samlas in

## Frekvens

Fortlöpande insikter möjliggör högre engagemangsnivåer

- Organisationer som genomför pulsmätningar på kvartalsbasis har dubbelt så många **starkt engagerade medarbetare** jämfört med organisationer som genomför undersökningar mindre frekvent.\*
- Att mäta med rätt frekvens driver en **feedbackcentrerad kultur** i hela organisationen.



## Åtgärder

Brist på implementering av åtgärder kan minska engagemanget

- **Engagemanget minskar med 3%** i genomsnitt när medarbetare känner att åtgärder inte implementeras.\*\*
- Brist på åtgärder minskar medarbetarnas motivation att delta i framtida undersökningar och kan försvaga förtroendet för företaget.

Källa: \*Netigate, Benchmark Report 2019, \*\*Gallup.



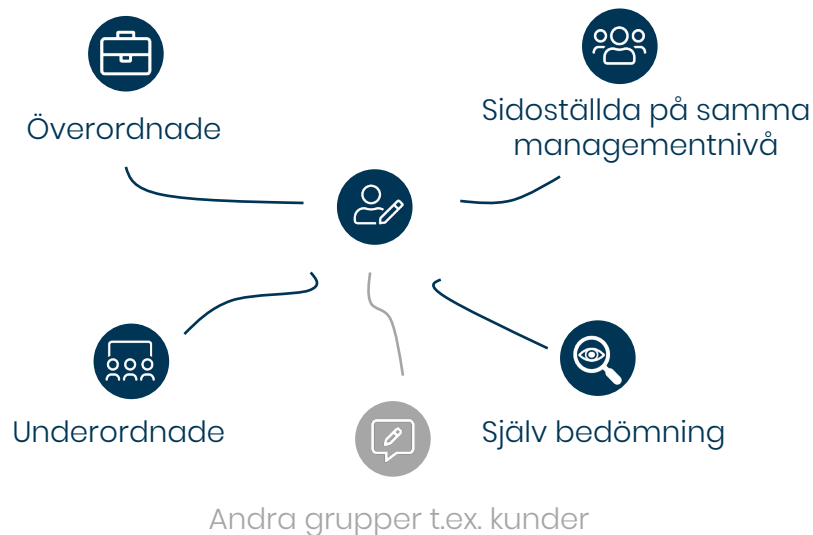
# Management feedback

- ✓ **Management feedback** mätningar gör det möjligt för chefer att **utvärderas** från **flera** perspektiv.
- ✓ **Överordnade chefer, sidoställda, underordnade** och **personen ifråga** kan göra en bedömning.
- ✓ Varje **Management feedback mätning** ska kunna **anpassas** till individen.



# Management feedback

Chef 360° management feedback

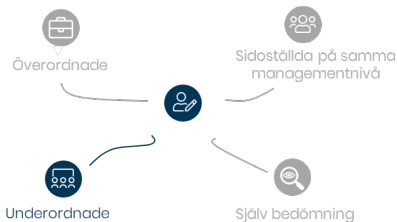


# Management feedback

Olika uppsättningar:

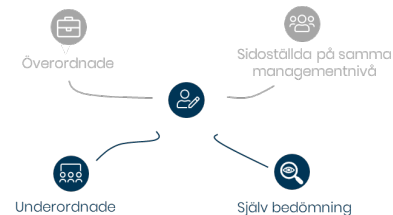
## 90°-FEEDBACK (BOTTOM-UP-FEEDBACK)

Chefen blir utvärderad av underordnade



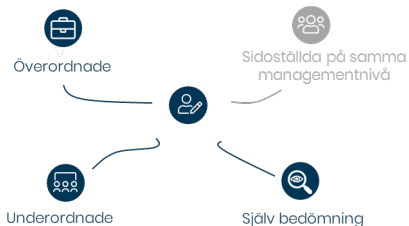
## 180°-FEEDBACK

Själv bedömning och utvärdering av underordnade



## 270°-FEEDBACK

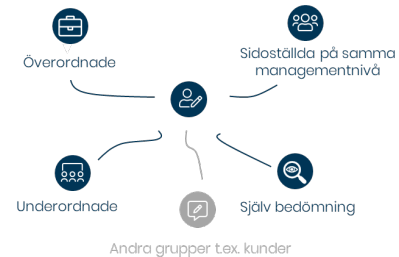
Även chefs närmaste ledare ger feedback



## 360°-FEEDBACK

Här bedöms chefen även av chefskollegor på samma organisationsnivå.

Andra grupper som t ex kunder kan adderas



# 5 Teman

TEMA	FRÅGEEXEMPEL
Ledarskapsförmåga	... erkänner medarbetarnas prestationer ... hjälper sina medarbetare att lösa problem
Socialkompetens	... är en empatisk ledare ... är öppen för konstruktiv feedback
Information/ Kommunikation	... kommunicerar förväntningarna på ett tydligt sätt ... sätter tydliga mål för teamet
Förmåga att stärka andra	... ger anställda möjlighet att ta mer ansvar ... är bra på att motivera sina medarbetare
Självledarskap	... tar ansvar för sina egna handlingar ... hanterar motgångar på ett professionellt sätt



# Feedback session

## Rapport med återkoppling från alla grupper

- Styrkor att bibehålla
- Områden för förbättring och vidareutveckling

1

## Egen reflektioner

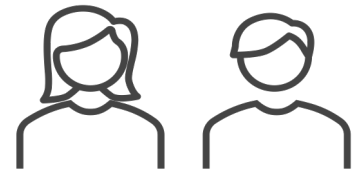
- Vilka resultat var väntade? +/-
- Överraskande resultat? +/-
- Vilka resultat skiljer sig mest jämfört med egen evaluering? +/-
- Vilka blir fokusområden?

2

## Handlingsplan

- Actions
- Planering
- Uppföljning

3



# 3 tips att ta med sig!

- 1 Arbeta strukturerat med regelbunden feedback
- 2 Mät ofta men inte för ofta!
- 3 Se till att cheferna mår bra & får det stöd & den återkoppling de behöver!

# STORT TACK!



@Netigate



Astrid van den Brink Erlandsson  
[Astrid.brink@netigate.se](mailto:Astrid.brink@netigate.se)



Alexandra Drottler  
[Alexandra.drottler@netigate.se](mailto:Alexandra.drottler@netigate.se)