

Så bygger ni en välmående B2B-organisation

#NetigateWebinar



Alexandra Drottler
Alexandra.drottler@netigate.se



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

Om Netigate

2005

Grundat

1.700+

Kunder i 60+ länder

130+

Medarbetare

1 Miljard

Mottagna svar



Våra kontor



Expertområden



Kundfeedback

- ✓ Kundnöjdhet
- ✓ Net Promoter Score®
- ✓ Kundtjänst
- ✓ Win/loss
- ✓ Churn Management



Medarbetarfeedback

- ✓ Engagemang
- ✓ Nöjdhet
- ✓ 360° Feedback
- ✓ Onboarding
- ✓ Exit-Intervjuer



Marknadsundersökning

- ✓ Urvalsundersökning
- ✓ Produktundersökning
- ✓ Opinionsundersökning
- ✓ Feedback av hemsida
- ✓ Marknadsundersökning

Dagens agenda



20-talets arbetsplats

Utmaningar & Möjligheter



Engagemangs- drivare



HUR gör man då?

*... för att främja ett långsiktigt,
hållbart medarbetar-
engagemang*

HEMARBETE

Flexibelt arbete är det nya normala

Vi som står bakom undersökningen



”
Undersökningarna om hemarbete under våren var spännande, men tunna. Hemarbete har fungerat länge men i våras explosionade utvecklingen. Vi betensavstare måste lära oss mycket mer om hur hemarbete skiljer sig från arbete i fabriker eller kontor.”

Mårten Westberg,
EBA

Europeiska Institutet för
betensavstarekaplig
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.”

Pern Koppus,
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.”

Sophia Hedestam,
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

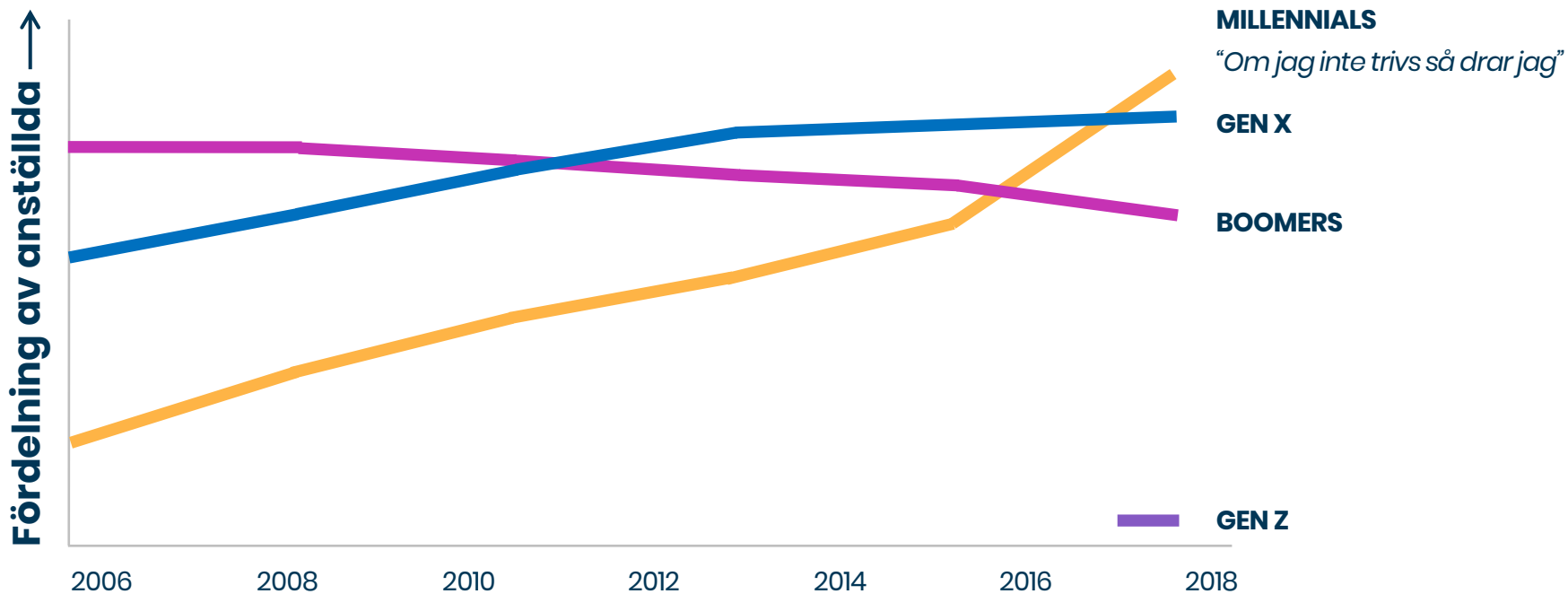
MILLENNIALS

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

GEN Z

- Digitala
- Rörlighet
- Dialog
- Samhällsnytta

Generationsskifte



Källa: US Census Bureau

20-talets arbetsplats

FRÅN

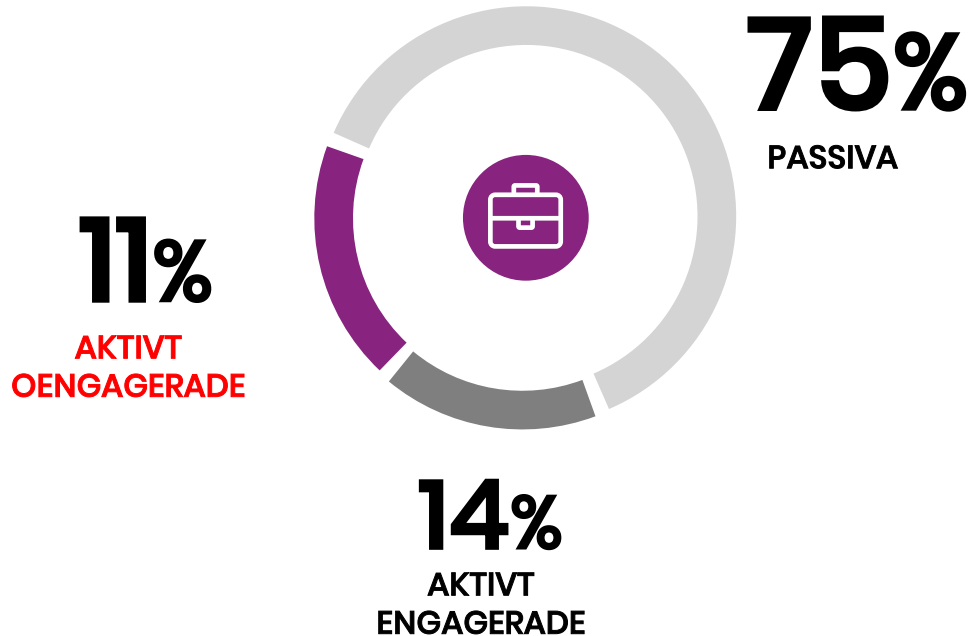


TILL

Saker och ting förändras

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	Årvis	Löpande
Processer	HR	Ledare och medarbetare
Önskat resultat	Nöjdhet	Engagemang
Fokus	Lojalitet	Medarbetarupplevelse

Engagemang på arbetsplatser



Kostnad av oengagemang

SEK 2.692.800

TOTAL ÅRLIG KOSTNAD AV OENGAGEMANG

22

ANTAL OENGAGERADE ANSTÄLLDA

Antal anställda: 200
Andel oengagerade: 11%*

SEK 122 400

ÅRLIG KOSTNAD PER OENGAGERAD ANSTÄLLD

Snittårslön: SEK 360 000
Gallup % kostnad av oengagemang: x 34%*

Engagemangsdrivare



ARBETSUPPGIFTER & PERSONLIG UTVECKLING

- Stimulerande uppgifter
- Känsla av att bidra och utvecklas



ARBETSMILJÖ

- Inkluderande arbetsmiljö
- Visas uppskattning
- Göra sin röst hörd



LEDARSKAP

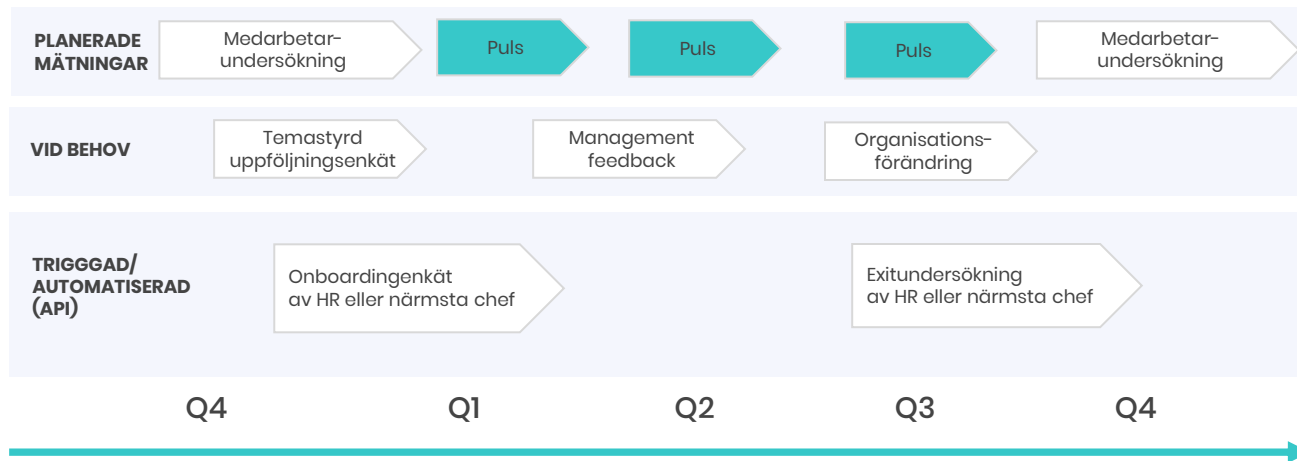
- Chefer som föregår med gott exempel
- Motiverar & visar uppskattning
- Förtroende för den högsta ledningen

Viktigt framåt

- ❖ Arbetsgivare behöver anpassa sitt **Employee Experience-arbete** enligt **ändrade krav, behov och drivkrafter**
- ❖ Jobba aktivt & strukturerat med **medarbetarfeedback** för att möjliggöra eventuella ändringar och förbättringar



Struktur



Pulsmätningar

HÅLL KONTAKTEN

IDENTIFIERA NYA
UTMANINGAR

SAKER FÖRÄNDRAS

UTVÄRDERA ÅTGÄRDER

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.

3 tips att ta med sig!

För att bygga en välmående B2B-organisation

- 1 Framtidens arbetsplats är redan här! Anpassa enligt ändrade krav, behov och drivkrafter
- 2 Arbeta strukturerat med regelbunden feedback
- 3 Mät ofta - men inte för ofta!

STORT TACK!



  
@Netigate

Alexandra Drottler
Alexandra.drottler@netigate.se