

Systematic går bag om svarene i medarbejderundersøgelser:

## Klædt på til at bruge budskabet bag tallene

Hos Systematic er svarene i medarbejdertilfredsundersøgelser et vigtigt redskab for lederne til at skabe åbenhed og dialog og til at danne udgangspunkt for, hvor indsatsen for større arbejdsglæde skal sættes ind.

Hos Systematic har de gennem de seneste 10 år målt medarbejdertilfredsheden. Det er der flere grunde til.

»Det er en del af vores kultur. For det første er det naturligt og vigtigt for os at lytte til medarbejderne og få dem i tale. For det andet er det et faktum, at en høj medarbejdertilfredshed skaber bedre performance i den enkelte afdeling,« fortæller Janne Hallum, der er Head of Human Talent Management (HTM) hos Systematic i Århus.

### Sammenligner resultater

Indtil sidste år brugte Systematic en anden leverandør end Ennova til at måle medarbejdertilfredsheden. Men sidste år valgte Systematic at udvide medarbejdertilfredsundersøgelsen til også at omfatte datterselskaberne i USA og England, så hele koncernen deltog i målingen.

»Det betød, at vi skulle starte forfra med medarbejdertilfredsundersøgelserne, men også at alle vores ledere nu havde det samme udgangspunkt i det analysen var ny for alle« siger Janne Hallum.

Ennova kunne håndtere hele processen inklusive benchmarkingresultater for Danmark, England og USA.

»Det er vigtigt, at vi kan sammenligne resultaterne og sætte dem i perspektiv til den pågældende kultur i landet. Da vi fik resultaterne, viste det sig, at England scorede lavere end Danmark, men i forhold til det engelske benchmark var resultatet faktisk ret godt.«

### Fra tykke mapper til enkle rapporter

Der var endnu en grund til, at Systematic valgte Ennova.

»Tidligere fik vi de her fem cm tykke rapporter. Ennova giver os en mere enkel rapport, der er overskuelig og nem at gå til. En simpel rapport understøtter også vores brand -værdi "simplicity". Samtidig tilbyder Ennova en mere avanceret statistik, og rapporten indeholder prioriteringskort med anbefalinger til forbedringspunkter. Det er med til at give os et godt overblik over, hvor dialogen mellem ledere og medarbejdere kan starte,« siger Janne Hallum.

### Klædt på til opfølgning

Da Systematic fik rapporten, var det vigtigt for dem at få sparring på, hvordan svarene skulle fortolkes, så de fuldt ud forstod resultaterne.

»Det er vigtigt for os, at lederne klædes ordentlig på til at læse rapporten og til at håndtere den efterfølgende proces med medarbejderne. Lederne skal føle sig trygge ved proces-

sen,« siger Janne Hallum.

Systematic valgte derfor også at få hjælp fra Ennova til opfølgingsarbejdet. Topledelsen fik præsenteret de overordnede resultater for hele Systematic, hvorefter Ennova og HTM kørte en workshop for den øverste ledelse i USA og England.

»Vi ville sikre os, at den øverste ledelse i USA og England havde det overordnede strategiske overblik og blev klædt på til at læse deres egne rapporter,« siger Janne Hallum.

### Sparring og erfaringsudveksling

Lederne i den danske del af Systematic deltog derefter i en tilsvarende seance, hvor Ennova præsenterede den strategiske rapport.

»Det gav lederne et indblik i de overordnede resultater og gav dem mulighed for at spørge ind til tekniske detaljer og til det fortolkningsmæssige,« fortæller Janne Hallum. Efterfølgende fik alle ledere udleveret deres egen rapport og kunne stille spørgsmål til den.

»Mit indtryk var, at lederne ret hurtigt fik forståelse for, hvordan rapporterne skulle læses,« siger hun.

Ifølge Janne Hallum var Ennovas rapporter både udfordrende og motiverende læsning, og workshoppen gav lederne mulighed for at sparre med hinanden og lære af hinandens erfaringer - både i relation til at tolke resultaterne og til at udveksle erfaringer med at præsentere dem for medarbejderne.

»Det er afgørende, at lederne får den forståelse, da det er udgangspunktet for den efterfølgende proces og dialog i afdelingen,« understreger Janne Hallum.

### FAKTA om Systematic

Systematic er Danmarks største privatejede software- og systemhus med omkring 450 medarbejdere. Systematic blev grundlagt i 1985 og har hovedsæde i Århus, afdeling i København samt datterselskaber i Storbritannien, USA og Finland.

Systematic er en international virksomhed med kunder i 35 lande.

Systematic leverer fremtidssikrede, pålidelige og brugervenlige mission critical løsninger og produkter samt gennemfører komplekse projekterings- og konsulentopgaver. Kunderne befinder sig særligt inden for forsvaret, sundhedssektoren, den finansielle sektor og den offentlige sektor.



Tal kan ikke stå alene. Det er vigtigt at forstå budskabet bag tallene og forstå, hvorfor medarbejderne har svaret, som de har, mener Janne Hallum, der er Head of Human Talent Management hos Systematic i Århus.

#### Tal kan ikke stå alene

På Ennovas workshop blev lederne klædt på til at tage den efterfølgende dialog med medarbejderne og oprette handlingsplaner i Ennovas opfølgingsværktøj, Action Plan.

»Vi fastsatte deadlines for den efterfølgende dialog med medarbejderne, hvor det var ledernes ansvar at præsentere afdelingens resultater for medarbejderne og få en dialog i gang omkring forbedringer,« siger Janne Hallum.

Dialogen er vigtig, mener hun.

»Det drejer sig ikke blot om tallene, men om det tallene kan fortælle. Tal kan ikke stå alene. Det er vigtigt at forstå budskabet bag tallene og dermed forstå, hvorfor medarbejderne har svaret, som de har. Derfor er det også vigtigt, at lederne er åbne og drejer dialogen hen på det, medarbejderne vil tale om,« siger hun.

Processen hos Systematic kører meget decentralt, så det er op til den enkelte afdeling, hvad de ønsker at arbejde med. »Selvfølgelig sat i forhold til de ting, de selv kan påvirke. Der var også forhold, som vi i HTM skulle tage os af. Det drejede sig om forhold, som gik på tværs af virksomheden, og som havde mere generel karakter, såsom mere synlige og formelle karriereveje. Den del tog vi ansvaret for,« siger hun.

#### Svarprocent på 97

Kulturen hos Systematic er meget åben, og direktionen vil gerne vide, hvad de enkelte Business Units fokuserer på for at øge arbejdsglæden og fastholde en høj motivation i virksomheden. Derfor indkaldte direktionen til et arrangement, hvor alle handlingsplaner skulle fremlægges for dem.

»Det forpligtede dels lederne og gav samtidig mulighed for at informere og debattere forhold, som er vigtige for arbejdsglæden,« siger Janne Hallum og tilføjer, at de i HTM er utrolig glade for den gode feedback, de får fra medarbejderne i relation til medarbejdertilfredshedsundersøgelsen.

»Svarprocenten er meget høj, 97 % i Danmark, og det kan kun lade sig gøre, hvis vi er seriøse i forhold til at følge op på de input, som medarbejderne giver,« siger Janne Hallum og tilføjer, at de i HTM desuden følger løbende op på de handlingsplaner, som Business Units har udarbejdet.

#### Følger op efter behov

Mange ledere i Systematic har erfaring med opfølgingsprocessen, men der er også mange nye ledere. Derfor tilbyder HTM sparring med hensyn til at læse rapporterne, præsentere resultaterne og skabe dialog med medarbejderne.

»I Danmark hjælper vi fortrinsvis med sparring, men i England er der mange, der ønsker at få hjælp til at præsentere resultaterne og facilitere dialogen med medarbejderne. Vi kigger selvfølgelig også på, hvilke ledere der kan have en særlig udfordring i forhold til at få taget hul på dialogen med medarbejderne,« siger Janne Hallum.

#### Tre gode råd til HR kolleger

Janne Hallums tre gode råd til en succesfuld opfølgning på en medarbejdertilfredshedsmåling.

- Klæd lederne på til den videre proces og få dem til at føle sig trygge ved processen. Her er det en god idé at få ekstern hjælp.
- Prioriter det, I gerne vil arbejde med.
- Følg op på de initiativer, der er angivet i handlingsplanen, fx ved at holde møder med handlingsplanen på dagsordenen.

I Systematic har HR -afdelingen desuden valgt at foretage ugentlige pulsmålinger, hvor de undersøger status på helt konkrete forhold, blandt andet medarbejdertilfredshedsundersøgelsen.

#### Ennovas workshops

Ennova faciliterer og holder forskellige workshops med henblik på at klæde ledere og øvrige involverede på til at bruge en medarbejdertilfredshedsundersøgelse fremadrettet, fx:

- Workshop for topledelsen
- Workshop for ledere
- Workshop for HR