

■ Kundecase:

Deloitte Business Consulting – Prioriteret medarbejdertilfredshed

Deloitte Business Consulting har en ambitiøs strategi frem mod 2010, der blandt andet sigter mod at blive den foretrukne arbejdsplads for dygtige konsulenter.

Om undersøgelsen

RelationMonitor har gennemført medarbejdertilfredshedsundersøgelse (MTU) hos konsulenthuset Deloitte Business Consulting (Deloitte BC). RelationMonitor har rådgivet og gennemført aktiviteter som udarbejdelse af spørgeskema, dataindsamling, avancerede statistiske beregninger (PLS), rapportering samt opfølgning.

Konkrete resultater

Med undersøgelsen har Deloitte BC fået klar besked om det aktuelle niveau for medarbejdernes vurdering af en række forhold. Samtidig identificerer MTU'en hvilke forhold, der bidrager til skabelsen af medarbejdernes tilfredshed og loyalitet, og dermed hvordan Deloitte BC bør prioritere indsatserne for at opnå størst effekt.

Ambitiøse forretningsmål

Deloitte BC har sat ambitiøse forretningsmål i strategien frem til 2010. Et af målene er at være den mest attraktive samarbejdspartner for top 100 virksomheder i Danmark, og det indebærer blandt andet, at Deloitte BC også må være den mest attraktive arbejdsplads for dygtige konsulenter inden for deres forretnings-områder.

For at nå det mål kræver det en systematisk og fokuseret indsats fra HR

og ledelsen, der koncentrerer sig om at tiltrække, udvikle og fastholde de dygtige medarbejdere. Et vigtigt skridt i den retning er gennemførelsen af en MTU:

- Med visionen frem mod 2010 har vi sat baren højt. MTU'en skal hjælpe os med at

“MED VISIONEN FREM MOD 2010 HAR VI SAT BAREN HØJT. MTU'EN SKAL HJÆLPE OS MED AT IDENTIFICERE FORHOLD, DER KAN FORBEDRE TILFREDSHEDEN OG LOYALITETEN I DELOITTE BC”

identificere forhold, der kan forbedre tilfredsheden og loyaliteten i Deloitte BC og baseret på resultaterne, vil vi igangsætte aktiviteter, der skaber øget tilfredshed og øget fastholdelse, fortæller Erik Toft, personalechef i Deloitte BC.

Prioritering med PLS

Deloitte BC har sat trumf på MTU'en og anvendt RelationMonitors PLS analysekoncept. I en MTU vil man almindeligvis bede medarbejderne om at

vurdere en række forhold. De forhold, der får lavest score, får oftest størst opmærksomhed i opfølgningen. Ved hjælp af avanceret statistik (såkaldt PLS-analyse) får Deloitte BC også viden om hvilke forhold, der har størst betydning for medarbejderne og hvor meget.

Deloitte.



Deloitte facade

Deloitte Business Consulting:

Fakta:

Deloitte BC hjælper offentlige og private organisationer med at realisere deres strategiske mål omkring finansiering, HR, IT, strategi og procesoptimering. Deloitte BC Danmark er en del af det globale Deloitte BC, der i alt beskæftiger omkring 38.000 medarbejdere og ca. 165 i Danmark.

Marked:

Top 100 virksomheder inden for finans-, produktionsvirksomheder samt Staten.

Samarbejde med RelationMonitor:

Medarbejdertilfredshedsundersøgelse i 2007, og lederevalueringer siden 2003.

Resultater:

- Aktuelt billede af nuværende tilfredshed og loyalitet
- Prioritering af indsatser gennem PLS-analyse
- Lederskab som et af de nye forbedringsområder

- At inddrage PLS-metoden i vores MTU har givet en unik mulighed for at prioritere vores indsatser. Uden PLS kan vi jo ikke prioritere ordentligt, og vi risikerer at bruge ressourcer på tiltag, der ikke har den

■ (fortsat)

største effekt, konstaterer Erik Toft. Både HR-afdelingen og lederne i Deloitte BC har haft adgang til egen online portal med PLS-resultaterne. Her har de blandt andet mulighed for at se fordeling på køn, alder, anciennitet, afdeling m.m., så de kan tolke og dernæst målrette indsatserne præcist til medarbejderne. De kan også sammenligne deres resultat med andre ledere i organisationen.

Inddragelse af medarbejderne

PLS-analyserne viser, at samarbejde er et af de mest betydningsfulde områder for skabelsen af tilfredshed og loyalitet i Deloitte BC. Samarbejde er eksempelvis det sociale samvær, hjælpsomhed og respekt mellem kollegaer samt godt fagligt samarbejde. Det er et område Deloitte BC er gode til ifølge MTU'en, men samarbejdet på tværs i organisationen kan blive bedre:

- I ledelsen er vi blevet enige om, at vi hverken kan eller vil opfinde de vise sten i forhold til at forbedre samarbejdet på tværs. Så for at blive klogere på, hvordan vi yderligere kan styrke det, trækker vi på medarbejderne, der frivilligt har meldt sig til en projektgruppe, siger Erik Toft.

Lederskab i centrum

MTU'en har givet Deloitte BC flere områder at arbejde med, men især lederudvikling er blevet et centralt udviklingsområde. Mere

end halvdelen af medarbejderne i Deloitte BC har en lederrolle, og derfor er det ekstra vigtigt, at de er klædt på til at påtage sig lederansvaret.

- Gennem MTU'en har vi fået øjnene op for, at der er et skisma omkring management og leadership: Vi har gode faglige ledere, men vi kan blive bedre til leadership. Det er de blødere, men vigtige områder som at motivere, engagere, anerkende og coache medarbejderne, fortæller Erik Toft.

- I lang tid er lederne blevet målt på deres evne til at sælge og levere projekter, og deres energi har naturligvis været koncentreret der. Medarbejderne kigger jo opad efter rollemodeller, men disse rollemodeller har ikke formået at gøre sig synlige nok. Jeg var nok lidt overrasket over, at der var så stort behov for at fokusere på leadership på alle lederniveauer, siger Erik Toft.

Som et resultat af MTU'en har Deloitte BC efterfølgende gennemført en ledermåling, som RelationMonitor også har stået for. Den har givet mere detaljeret indsigt i, hvor behovet for forbedringer er størst.

RelationMonitor som samarbejdspartner

- Vi valgte at samarbejde med RelationMonitor omkring MTU'en, fordi de har specialiseret sig i medarbejder-

undersøgelser med PLS. Det er der også andre der er, men valget faldt på RelationMonitor, fordi de er pålidelige samarbejdspartnere. Vi iværksætter en række tiltag på basis af undersøgelsen, og derfor er det afgørende for os, at vi kan stole på resultaterne og dermed også på leverandøren, siger Erik Toft.

Han tilføjer:

- Jeg vil gerne fremhæve RelationMonitors projektmodel, der har guidet os sikkert gennem MTU'ens forskellige faser. Også selvom det er første gang vi arbejder med PLS-analyse. Det har været en struktureret og gennemskuelig proces. Kort sagt, har der været styr på tingene, fastslår Erik Toft.

Fremtiden

Foreløbig er Deloitte BC kommet godt i gang med nogle af de planlagte indsatser, og de glæder sig til at arbejde videre med de spændende resultater. De har besluttet, at MTU'en skal køre hvert år, så HR og ledelsen hele tiden får løbende input til, hvordan det går med de konkrete indsatser.

- Vi skal have en indikation af, om vi forbedrer os i forhold til tidligere. På baggrund af det resultat vi har fået i år, har vi sat os et ambitiøst mål for, hvor vi vil være i 2010, og det vil vi nu kunne følge op på år for år, så vi er sikre på, at det går i den rigtige retning, slutter Erik Toft.

Din eksterne analyseafdeling

RelationMonitor er et anderledes analysefirma. Takket være den måde vi tænker på, og den måde vi arbejder på. Konceptet er ideelt til virksomheder, der ønsker en dedikeret analyseafdeling, men som af strategiske eller ressourcemæssige årsager vil outsource funktionen.

Vi er skabt til virksomheder, som vil give sig selv en markant konkurrencefordel gennem øget indsigt og viden om nøgleinteressenter.

Vores speciale er at levere solide og stærke beslutningsgrundlag til virksomhedsledelsen. Vi måler og analyserer relationer - de interne og eksterne nøgleinteressenters holdninger, motiver og forventninger.

Vores arbejde giver ledelsen overblik til at identificere, prioritere og målrette indsatserne til tiden. Kort sagt assisterer vi ledere til sikker navigation i et foranderligt marked.

Kontakt os og oplev et anderledes analysefirma.

RelationMonitor
Symbion Science Park
Fruebjergvej 3
2100 København Ø

(+45) 70 25 88 52
www.relationmonitor.com
info@relationmonitor.com