

NRS NORGE KLIMAUNDERSØKELSE 2018

SEPTEMBER 2018

Alt innhold, inkludert, men ikke begrenset til metoder og analyser i denne presentasjonen tilhører BDO AS eller BDO Advokater AS, og skal ikke kopieres eller videredistribueres uten vårt skriftlige samtykke.



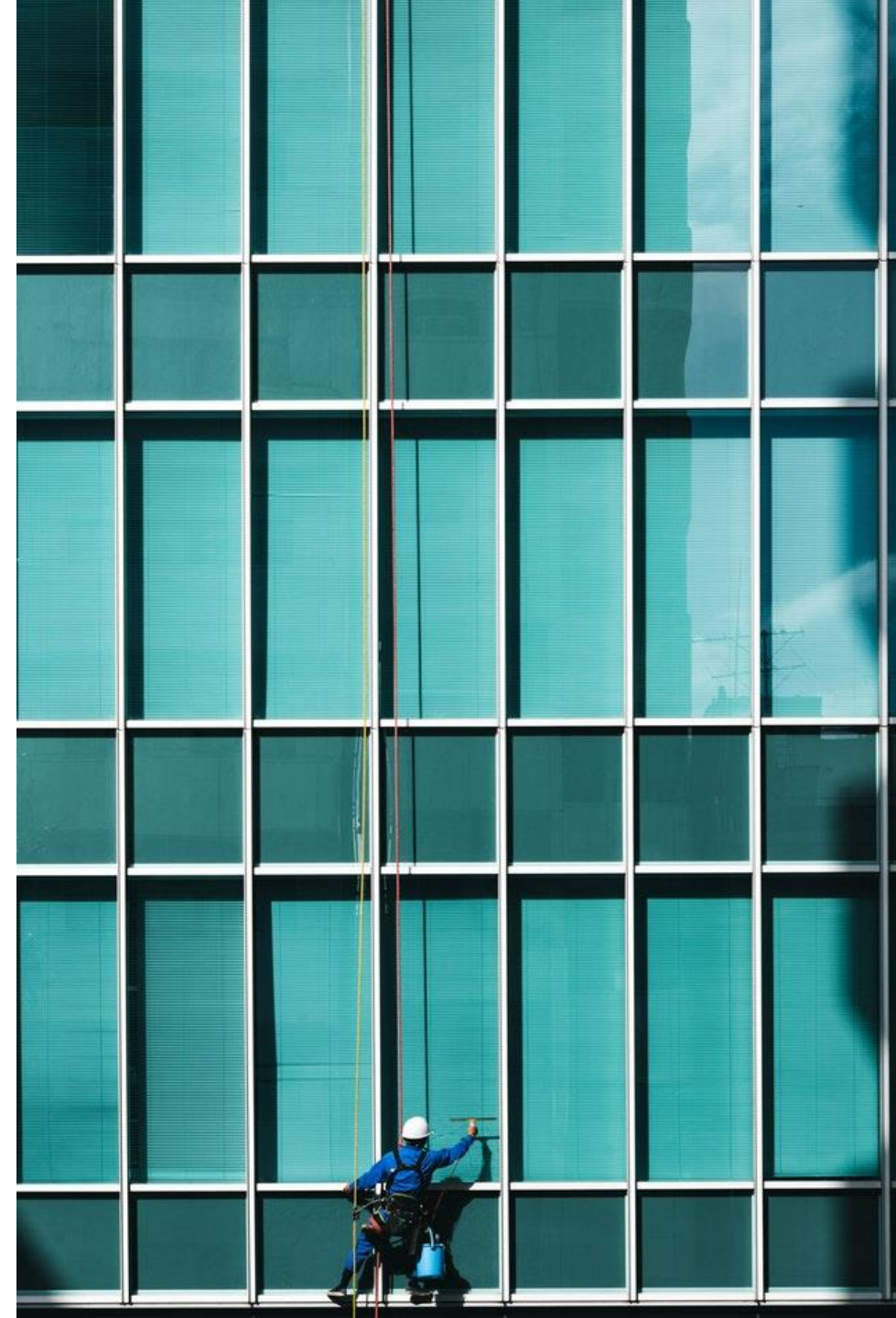
INNHOOLD

▶ INNLEDNING

- Introduksjon til undersøkelsen
- Hendelsesforløpet
- Om undersøkelsen

▶ RESULTATER

- Oppsummering av hovedfunn
- Overblikk
- Gjennomgang av alle kategorier
- Spørsmål verdt å stille seg





INTRODUKSJON OG HENSIKT

- ▶ BDO har fått i oppdrag av NRS Norge, representert ved kvalitetsleder Vaida Barkauskaite å gjennomføre en ny runde av klimaundersøkelsen. Undersøkelsen er lik tidligere gjennomførte undersøkelser i 2013 og 2015
- ▶ **FORMÅL:**
 - Fokus på arbeidsmiljø i hele virksomheten
 - Bidra i den kontinuerlige forbedringen og utviklingen av virksomheten



HENDELSESFORLØPET

- ▶ BDO v/Mia Kiønig Vollan har hatt ett arbeidsmøte med Geir Rune Trøan og Vaida Barkauskaite for planlegging samt gjennomgang av spørsmål og design
- ▶ NRS informerte 29.08.2018 alle sine ansatte over epost og på intranett om at det skulle gjennomføres en ny klimaundersøkelse
- ▶ Undersøkelsen ble sendt ut 04.09.2018
- ▶ Respondentene kunne velge om de ville gjennomføre undersøkelsen på engelsk eller norsk
- ▶ Totalt var det 182 som mottok undersøkelsen
- ▶ Det ble sendt ut tre påminnelser
- ▶ Siste mulighet for å svare var 12.09.2018



OM UNDERSØKELSEN

- ▶ **Undersøkelsen har følgende oppsett:**
 - Innledende spørsmål
 - Kategorier:
 - Innhold i jobben
 - Organisering av arbeidsoppgavene
 - Nærmeste leder
 - Faglig og personlig utvikling
 - Samspill
 - Strategi
 - Trivsel
 - Åpne spørsmål knyttet til opplevelsen av å jobbe i NRS

- ▶ Totalt ble det stilt 41 spørsmål
- ▶ Respondentenes anonymitet er beskyttet av BDO



OM UNDERSØKELSEN

- ▶ Undersøkelsen er basert på BDO sin egen metodikk
- ▶ Undersøkelsen er bygd opp av påstander som respondenten skal vurdere på en skala bestående av seks alternativer:



- ▶ Det er mottatt svar fra **139 ansatte**
 - Det tilsvarer en svarprosent på **76,4%**

EKSEMPEL FRA UNDERSØKELSEN



FAGLIG OG PERSONLIG UTVIKLING

(1=liten grad, 6=stor grad)

I hvilken grad opplever du...

at du har den kompetansen du trenger for å utføre dine arbeidsoppgaver innen renhold? 1 2 3 4 5 6

at du får benyttet dine kunnskaper og evner i jobben knyttet til renhold? 1 2 3 4 5 6

at du gis muligheten til å utvikle egen fagkompetanse innen renhold? 1 2 3 4 5 6

< FORRIGE

NESTE >

1 2 3 4 **5** 6 7 8 9



RESULTATER FRA UNDERSØKELSEN





OPPSUMMERING AV FUNN

Dette er den tredje runden NRS gjennomfører klimaundersøkelse i regi av BDO. Formålet er fortsatt fokus på arbeidsmiljø i hele virksomheten, samt kontinuerlig forbedring og utvikling. På et overordnet nivå er resultatene på undersøkelsen nok så lik den som ble gjennomført i 2015, men med noen vesentlige forbedringer innenfor spørsmål knyttet til strategi og egenutvikling.

Et sterkt trekk ved undersøkelsen er at medarbeiderne utviser en kraftig **stolthet** overfor arbeidsplassen sin. Vår erfaring er at en medarbeider vil føle på en stolthet når selskapets interne liv gjenspeiler de verdiene selskapet kommuniserer ut til kundene og markedet. *Det føles godt å leve etter det man sier man skal leve etter.* Samtidig med klimaundersøkelsen har NRS gjennomført en kundeundersøkelse som inneholder svært gode tilbakemeldinger. Det er en sterk sammenheng mellom svarene på kundeundersøkelsen og medarbeiderens opplevelse av stolthet.

Medarbeiderne i NRS opplever at det er god informasjon og organisering av arbeidsoppgavene. Tydelighet virker å være et viktig stikkord for NRS. Dette vises også ved at medarbeiderne vet hva nærmeste leder **forventer av den enkelte**. Videre opplever majoriteten en høy grad av **autonomi** ved at de har mulighet til å påvirke sin egen arbeidshverdag. Dette er med på å bygge tillitt og tillitt er viktig for å beholde de beste medarbeiderne.

Selv om resultatene er gode, opplever flere at det er litt **mindre respekt og forståelse** for hverandre nå enn i 2015. Dermed er det også naturlig at **tilbakemeldingskulturen** har blitt noe svakere. En sterk tilbakemeldingskultur er viktig for den enkeltes motivasjon og prestasjon og er avgjørende for å bringe frem det fulle potensialet i hver enkelt. Samtidig er det knyttet forbedringspotensial til å synliggjøre hvordan den enkeltes arbeid er viktig for NRS som selskap slik at den enkelte klarer å se **viktigheten av sine oppgaver** opp mot det stor puslespillet.

Det er gjennomgående at medarbeiderne opplever å få **brukt den kompetansen** de besitter samtidig som de opplever å ha **riktig kompetanse** for sine arbeidsoppgaver. Dette betyr at medarbeiderne opplever **mestring**. Når medarbeiderne i NRS i tillegg opplever å få utfordret og utviklet sin fagkompetanse bidrar det til **engasjerte medarbeidere**. Å være en engasjert medarbeider er en av de viktigste faktorene for **trivsel på arbeidsplassen**. At undersøkelsen viser svært gode resultater på trivsel henger tett sammen med at NRS sine medarbeidere opplever et høyt **jobbengasjement** som følge av at de får utviklet og brukt seg selv.



GRAD AV FORNØYDE ANSATTE



5 Utilfredse

Misfornøyd med jobben sin.
De kan bidra til et negativt
omdømme

28 Tilfredse

Fornøyd, men ikke
entusiastisk. Sårbare overfor
konkurrerende tilbud

106 Ambassadører

Lojale ansatte som trives
godt i jobben sin og som
framsnakker bedriften



OVERBLIKK

SAMLET VURDERING AV KATEGORIENE



ARBEIDSOPPGAVENE

- Innhold i jobben
- Organisering av arbeidsoppgaver
- Faglig og personlig utvikling



ARBEIDSMILJØ

- Samarbeid
- Trivsel



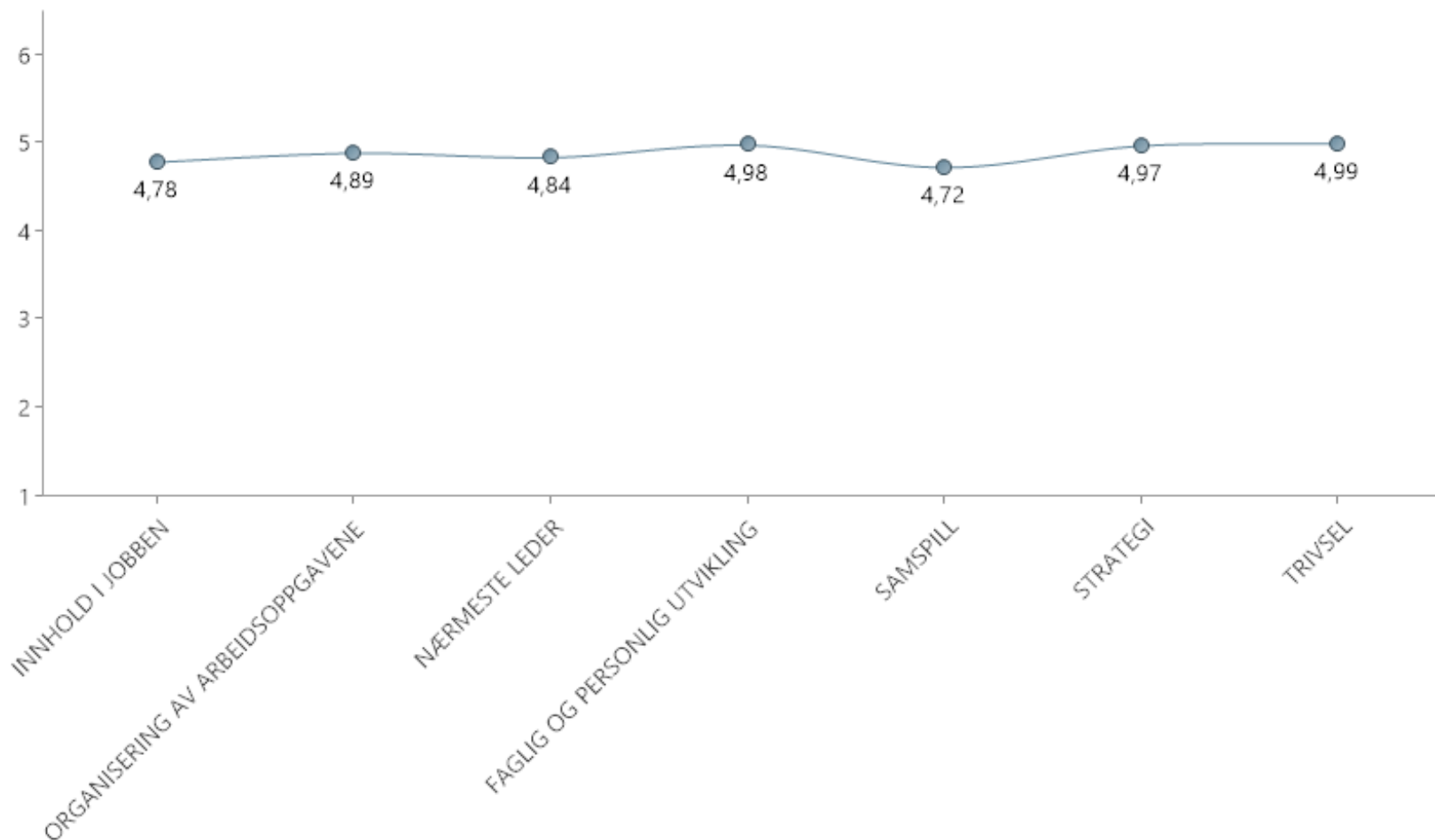
LEDELSE

- Strategi
- Nærmeste leder

(Kategoriene er rangert grønn fra et snitt på 4.5)

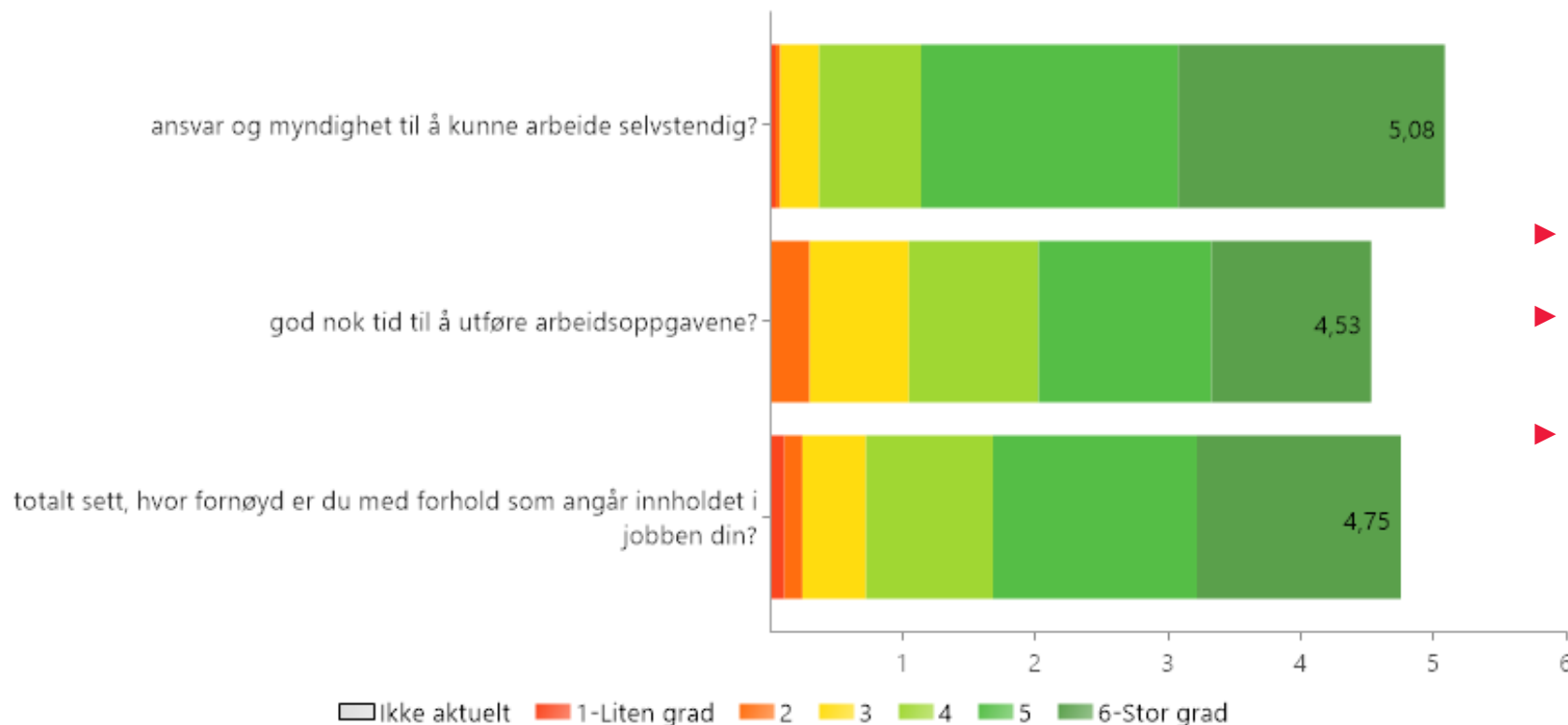
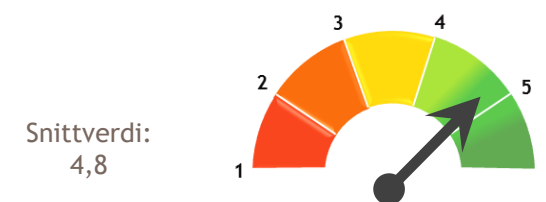


TOTALT SNITT PÅ ALLE KATEGORIER



INNHold I Jobben

I Hvilken Grad Opplever Du..

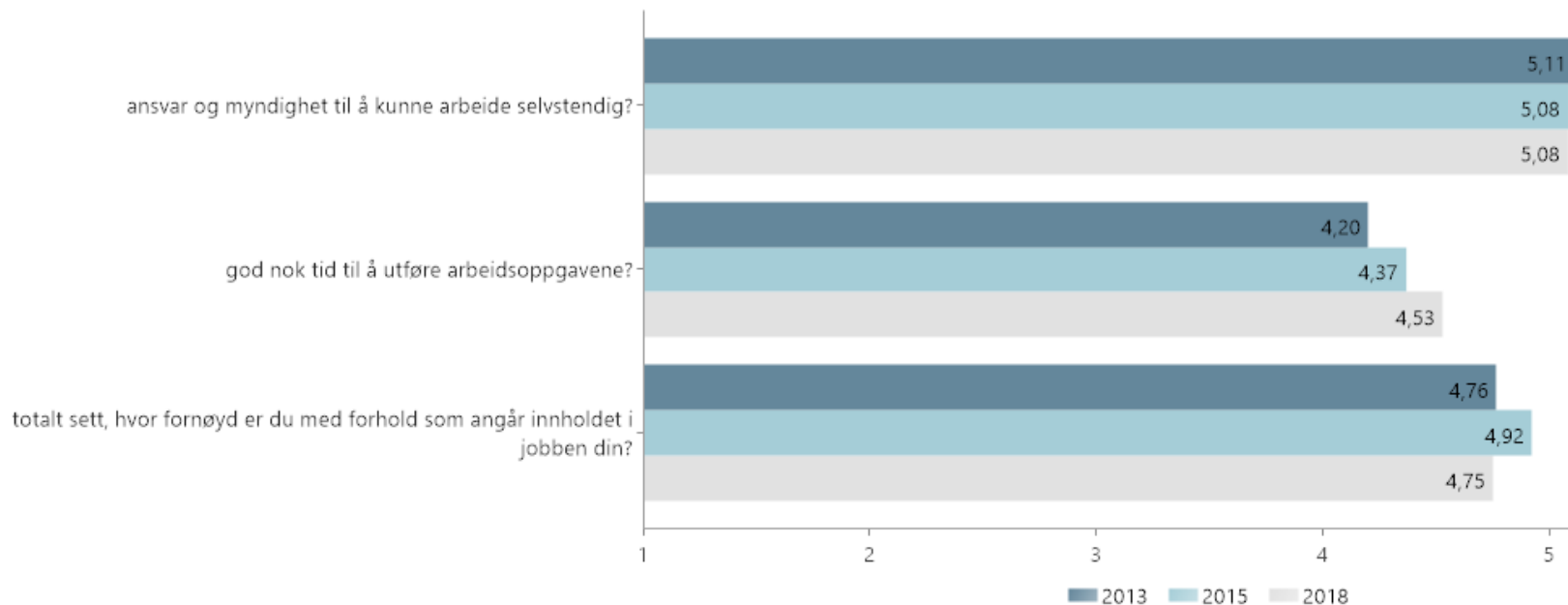


- ▶ Majoriteten av de ansatte opplever at de har ansvar og myndighet til å arbeide selvstendig
- ▶ Majoriteten opplever at de har nok tid til å utføre arbeidet, men her er det også mange som bruker midtre del av skalaen
- ▶ Totalt sett opplever de fleste at de er fornøyd med innholdet i jobben sin

INNHOOLD I JOBBEN - HISTORISK

2013	4,7
2015	4,8
2018	4,8

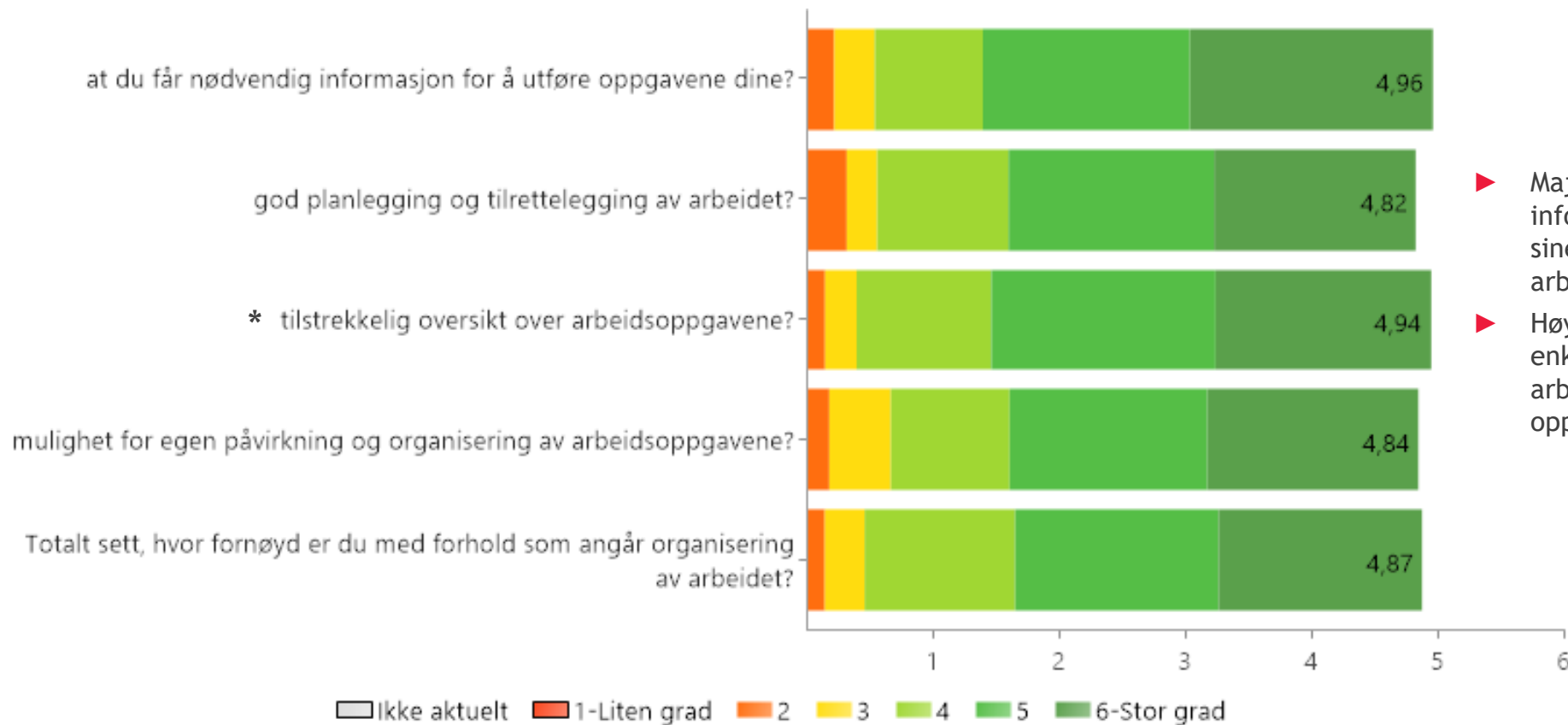
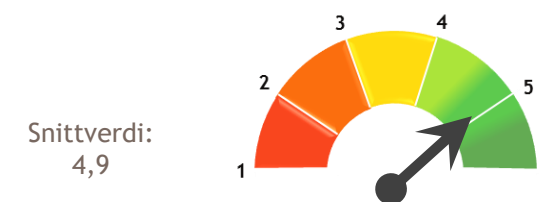
INNHOOLD I JOBBEN



- ▶ Stabile resultater siden 2013
- ▶ De ansatte opplever å ha bedre tid til sine arbeidsoppgaver nå enn i 2013 og 2015

ORGANISERING AV ARBEIDSOPPGAVENE

I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU..



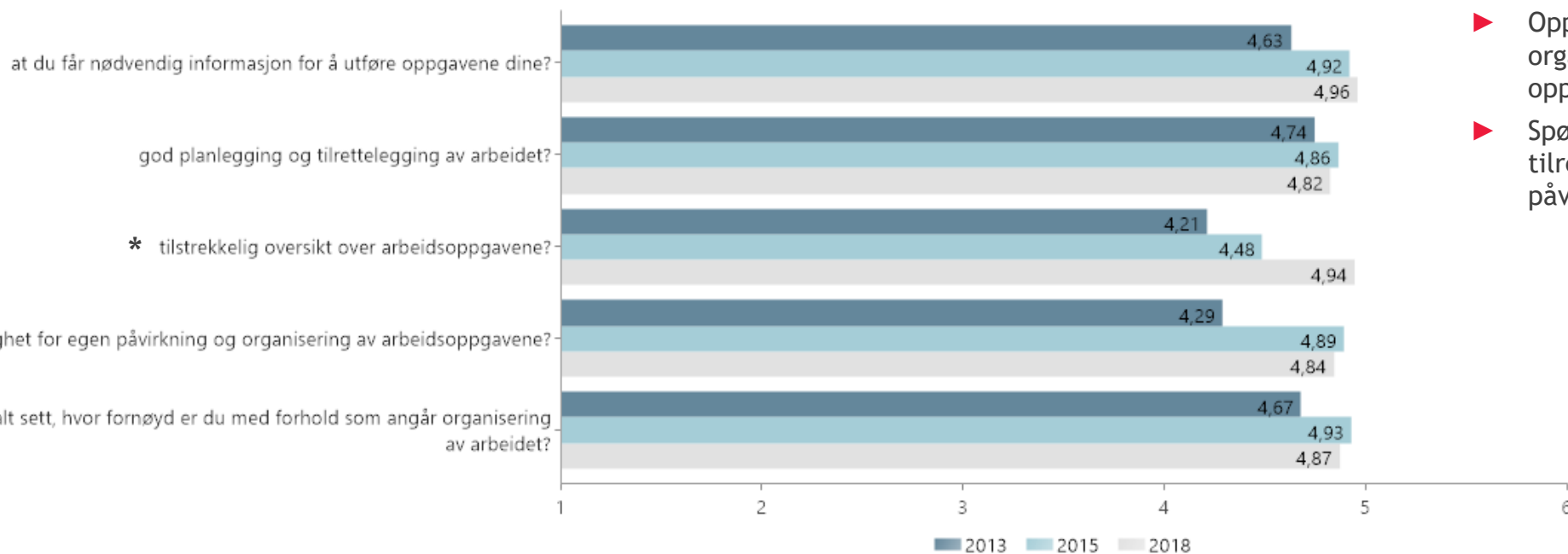
*spørsmålet er endret siden 2015

- ▶ Majoriteten opplever å ha nødvendig informasjon for å utføre arbeidsoppgavene sine og har god oversikt over arbeidsoppgavene som skal utføres
- ▶ Høy score på spørsmålet knyttet til at den enkelte har påvirkning på organisering av arbeidsoppgavene sine betyr at den enkelte opplever høy grad av autonomi

ORGANISERING AV ARBEIDSOPPGAVENE - HISTORISK

2013	4,5
2015	4,8
2018	4,9

ORGANISERING AV ARBEIDSOPPGAVENE

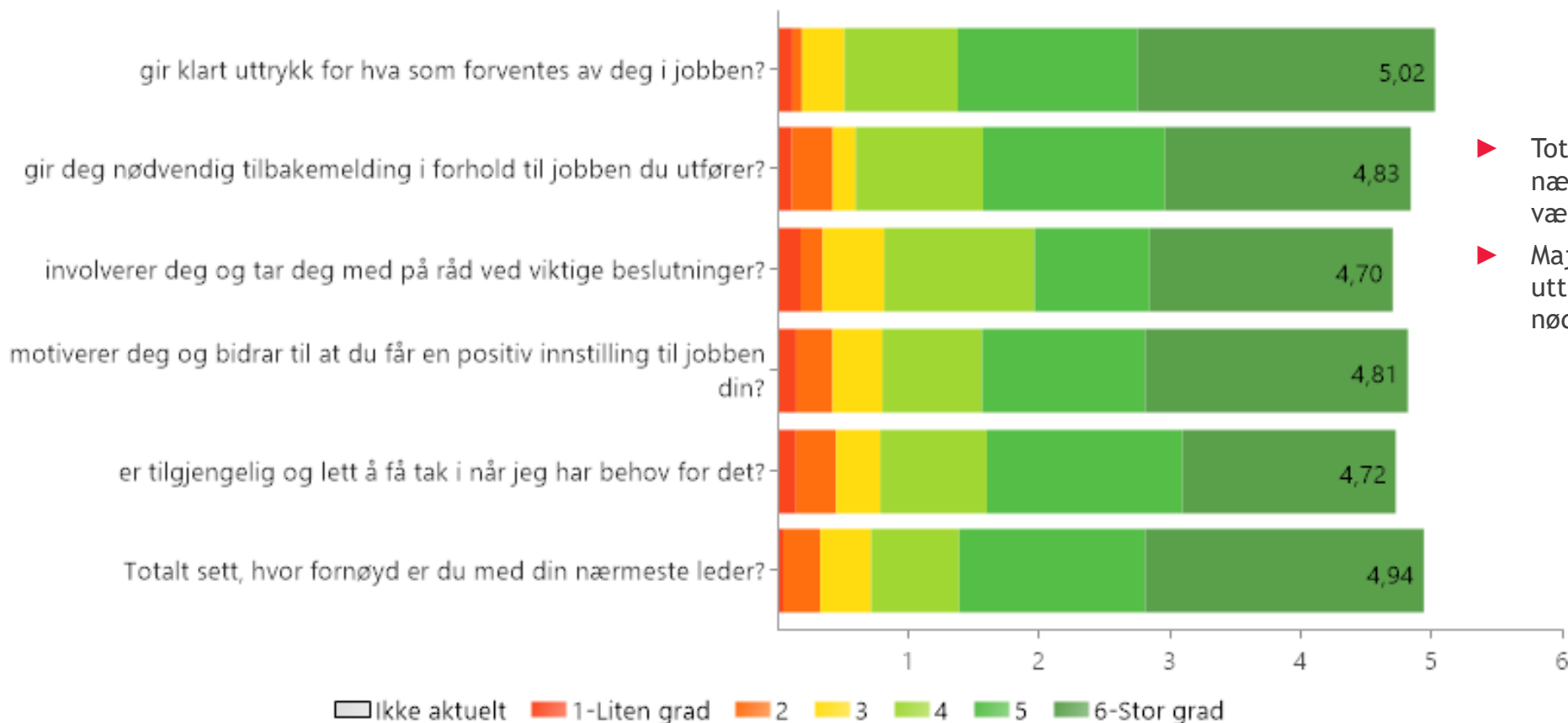
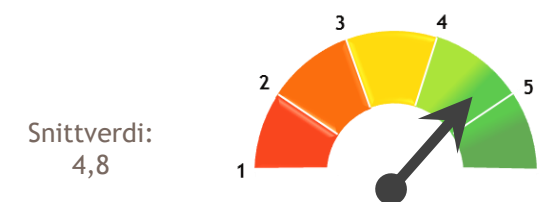


*spørsmålet er endret siden 2015

- ▶ Opplevelsen medarbeiderne har i 2018 av organisering av oppgavene er jevne med opplevelsen fra 2015
- ▶ Spørsmålet knyttet til planlegging og tilrettelegging samt muligheten for egen påvirkning har gått marginalt ned siden 2015

NÆRMESTE LEDER

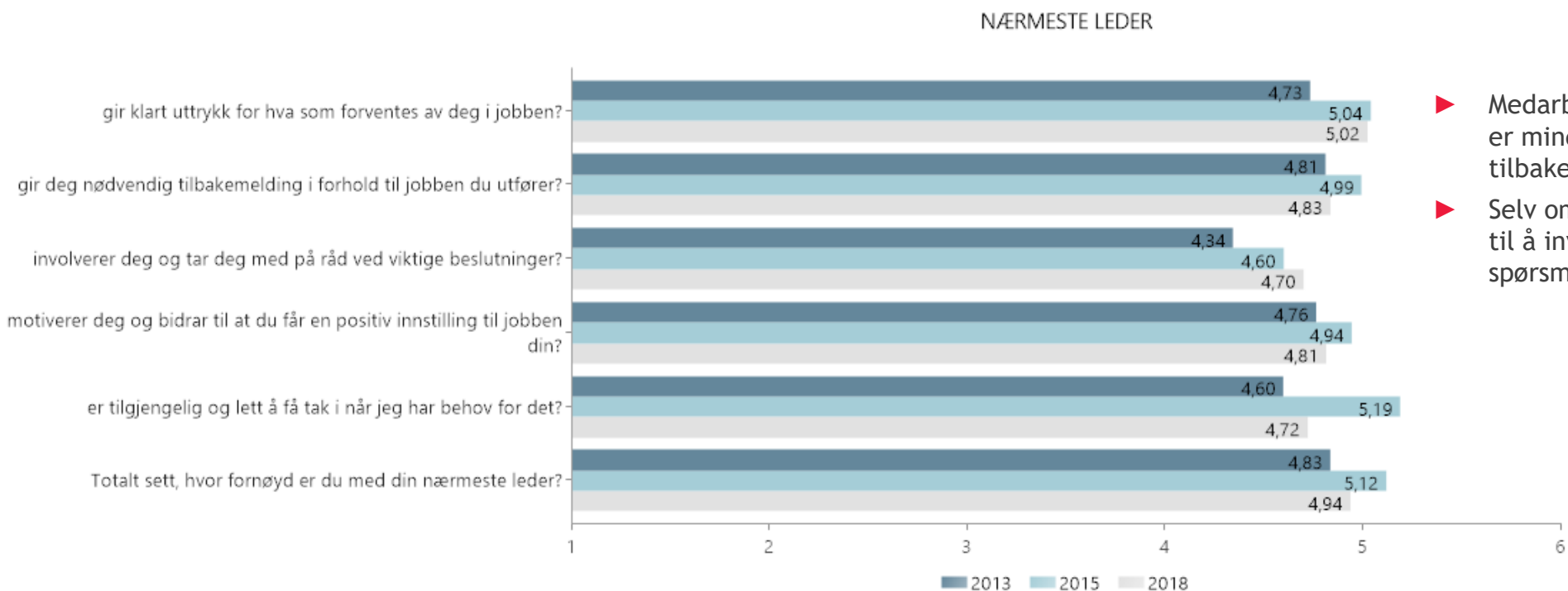
I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU..



- ▶ Totalt sett er 72% godt fornøyd med sin nærmeste leder. 6% opplever i liten grad å være fornøyd med nærmeste leder
- ▶ Majoriteten opplever at nærmeste leder uttrykker sine forventninger og gir nødvendige tilbakemeldinger

NÆRMESTE LEDER MED PERSONALANSVAR - HISTORISK

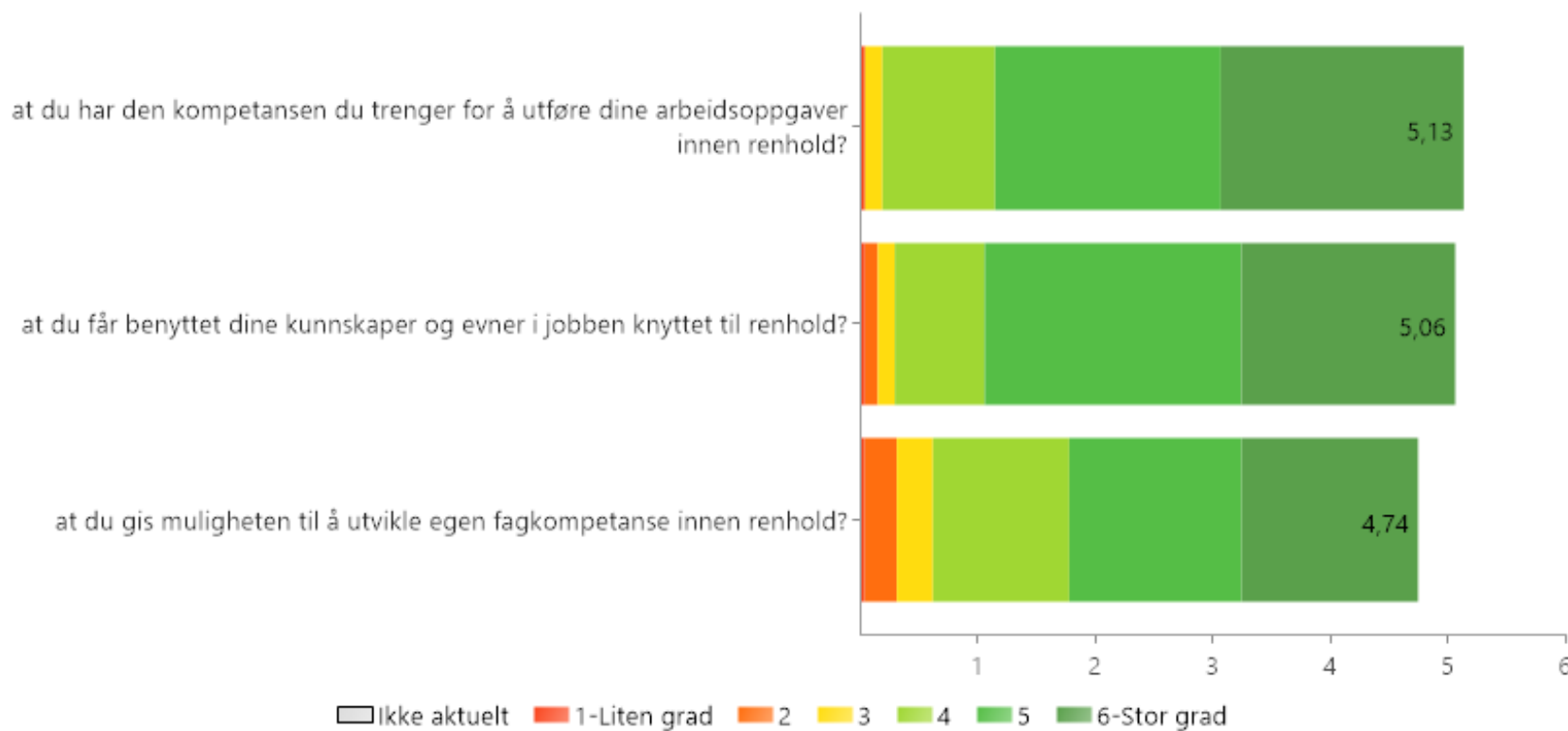
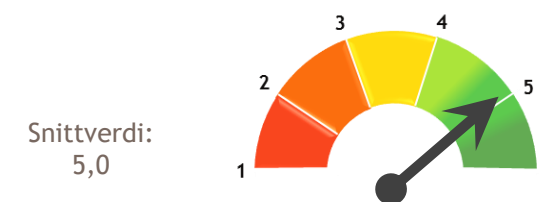
2013	4,7
2015	5
2018	4,8



- ▶ Medarbeiderne opplever at nærmeste leder er mindre tilgjengelig og gir svakere tilbakemeldinger nå enn i 2015
- ▶ Selv om det er knyttet forbedringspotensial til å involvere den enkelte er dette et spørsmål med positiv utvikling siden 2013

FAGLIG OG PERSONLIG UTVIKLING

I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU..

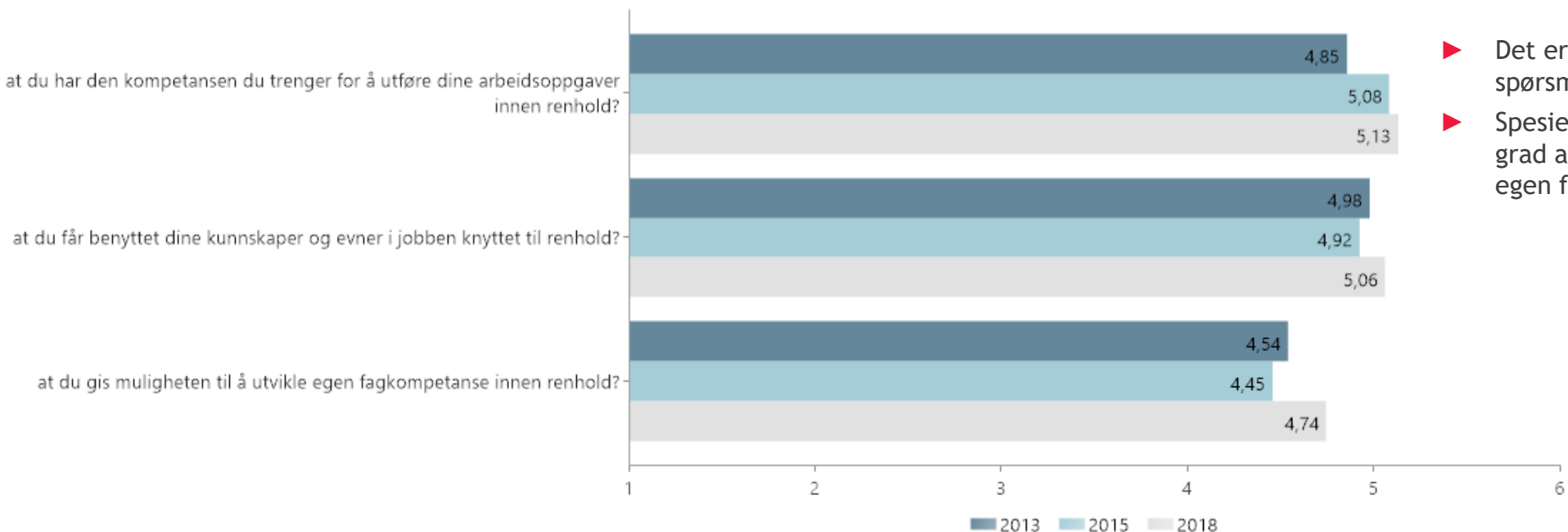


- ▶ 78% opplever i stor grad at de har nødvendig kompetanse for å utføre arbeidsoppgavene sine. Under 1% opplever at de i liten grad har riktig kompetanse
- ▶ Ca den samme andelen opplever å få brukt sin kompetanse i arbeidet
- ▶ Det er knyttet delte meninger til i hvilken grad NRS gir den enkelte mulighet til å utvikle egen fagkompetanse

FAGLIG OG PERSONLIG UTVIKLING - HISTORISK

2013	4,8
2015	4,8
2018	5,0

FAGLIG OG PERSONLIG UTVIKLING

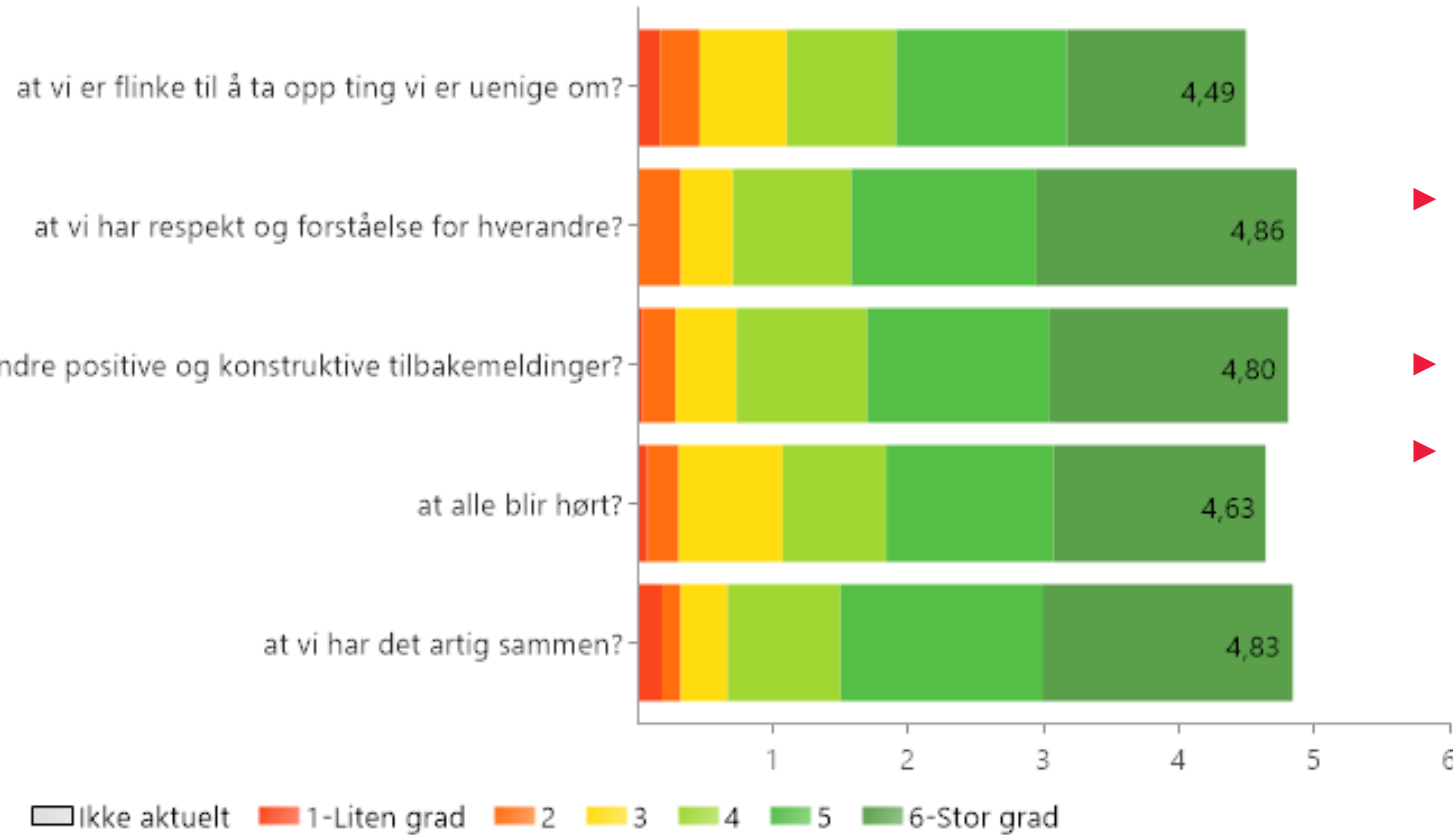


- ▶ Det er en positiv utvikling knyttet til alle spørsmål i denne kategorien
- ▶ Spesielt opplever medarbeidere i en større grad at de blir gitt muligheten til å utvikle egen fagkompetanse

SAMSPILL

I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU..

Snittverdi:
4,7

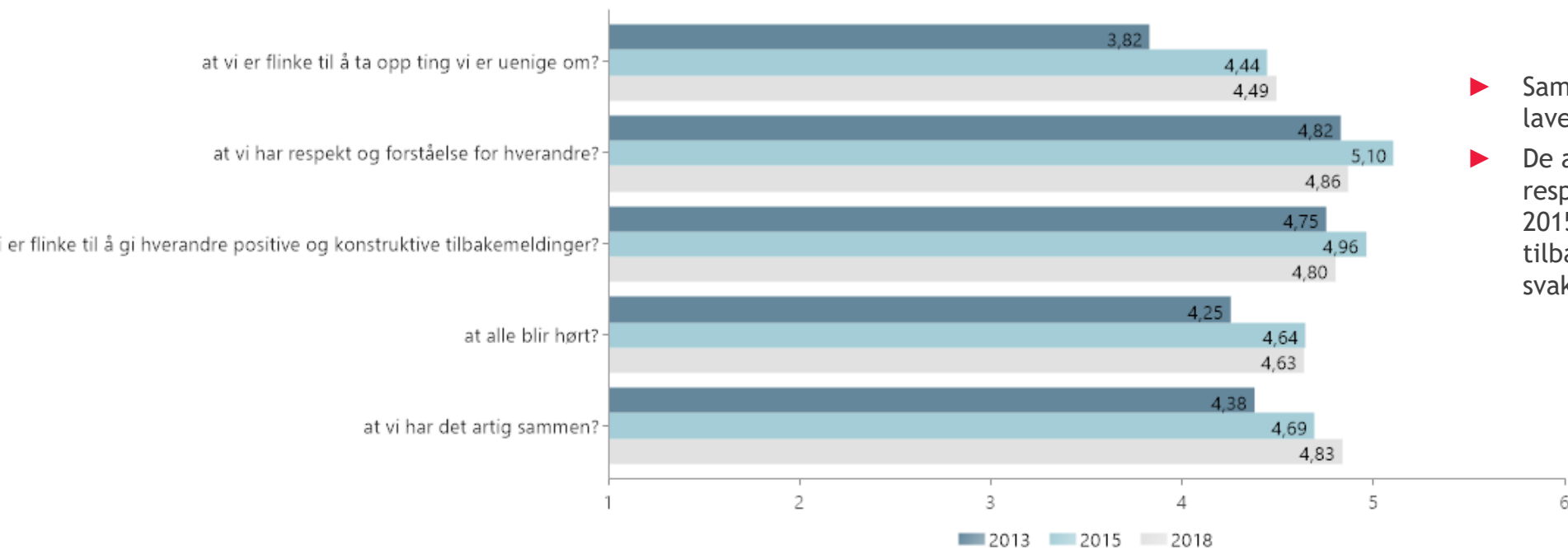


- ▶ Det er knyttet forbedringspotensial til det å ta opp ting vi er uenige om. Ca. halvparten opplever at man ikke er tilstrekkelig flink til å ta opp ting man er uenige om
- ▶ Majoriteten opplever at det er en sterk tilbakemeldingskultur i NRS
- ▶ Majoriteten opplever at medarbeiderne har det artig sammen

SAMSPILL - HISTORISK

2013	4,4
2015	4,8
2018	4,7

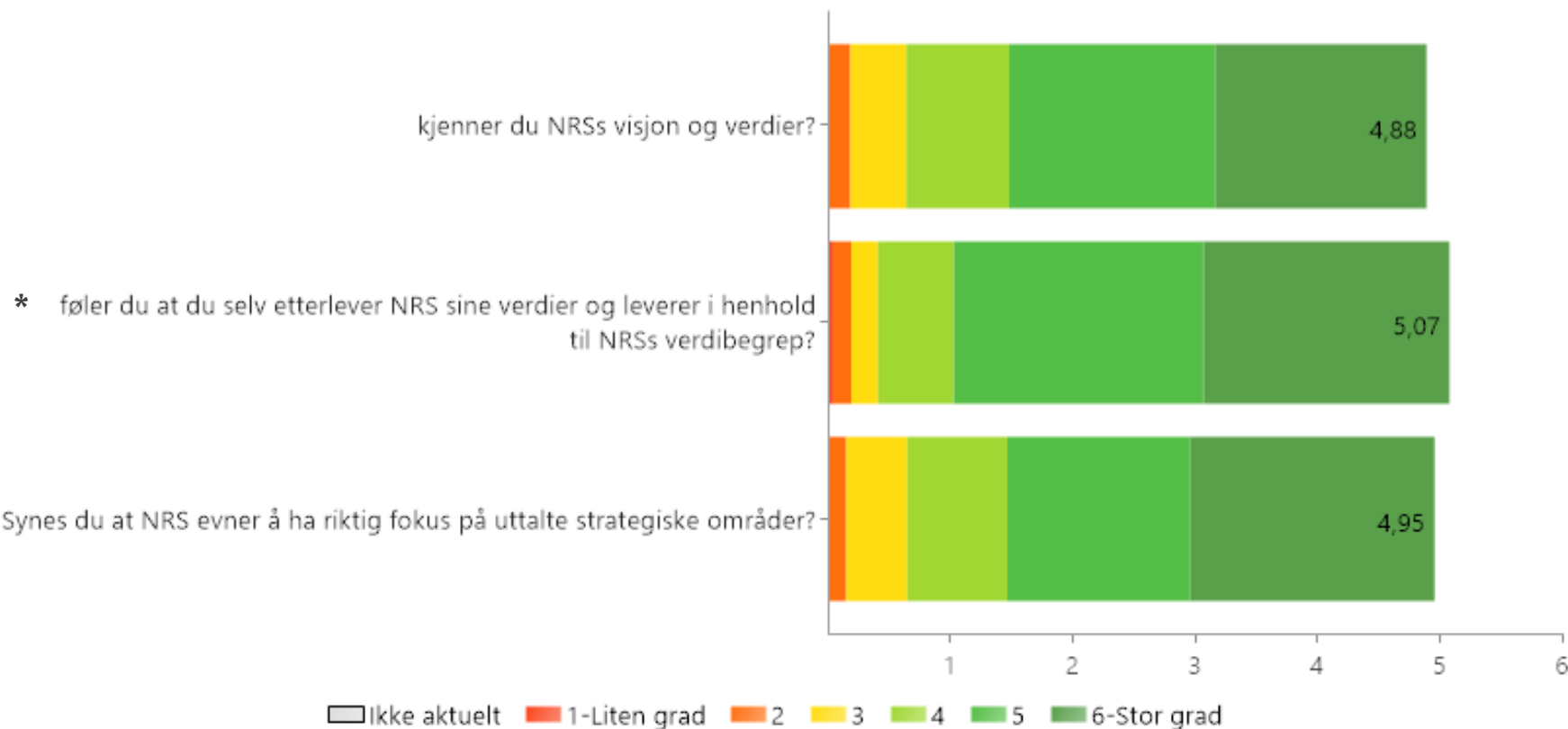
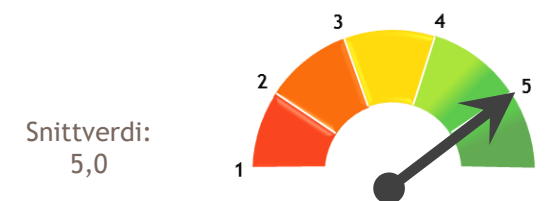
SAMSPILL



- ▶ Samlet sett scorer denne kategorien noe lavere enn i 2015
- ▶ De ansatte opplever at det er litt mindre respekt og forståelse for hverandre nå enn i 2015 og dermed er det også naturlig at tilbakemeldingskulturen har blitt noe svakere

STRATEGI

I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU..



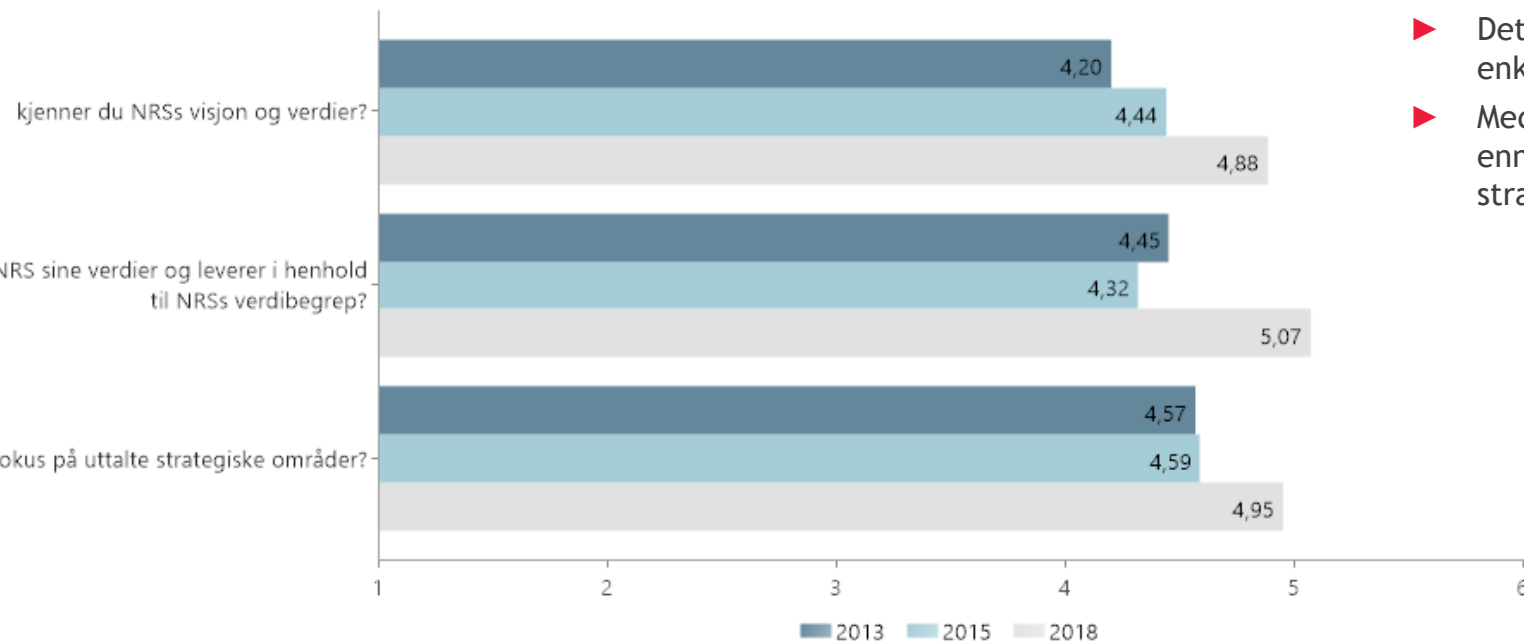
- ▶ Majoriteten har god kjennskap til NRS sine verdier og visjon og opplever at de etterlever disse i sitt arbeid, men det er fortsatt knyttet forbedringspotensial til dette
- ▶ 70% opplever at NRS evner å ha riktig fokus på strategiske områder. De resterende 30% bruker midtre del av skalaen

*spørsmålet er endret siden 2015

STRATEGI - HISTORISK

2013	4,4
2015	4,5
2018	5,0*

STRATEGI



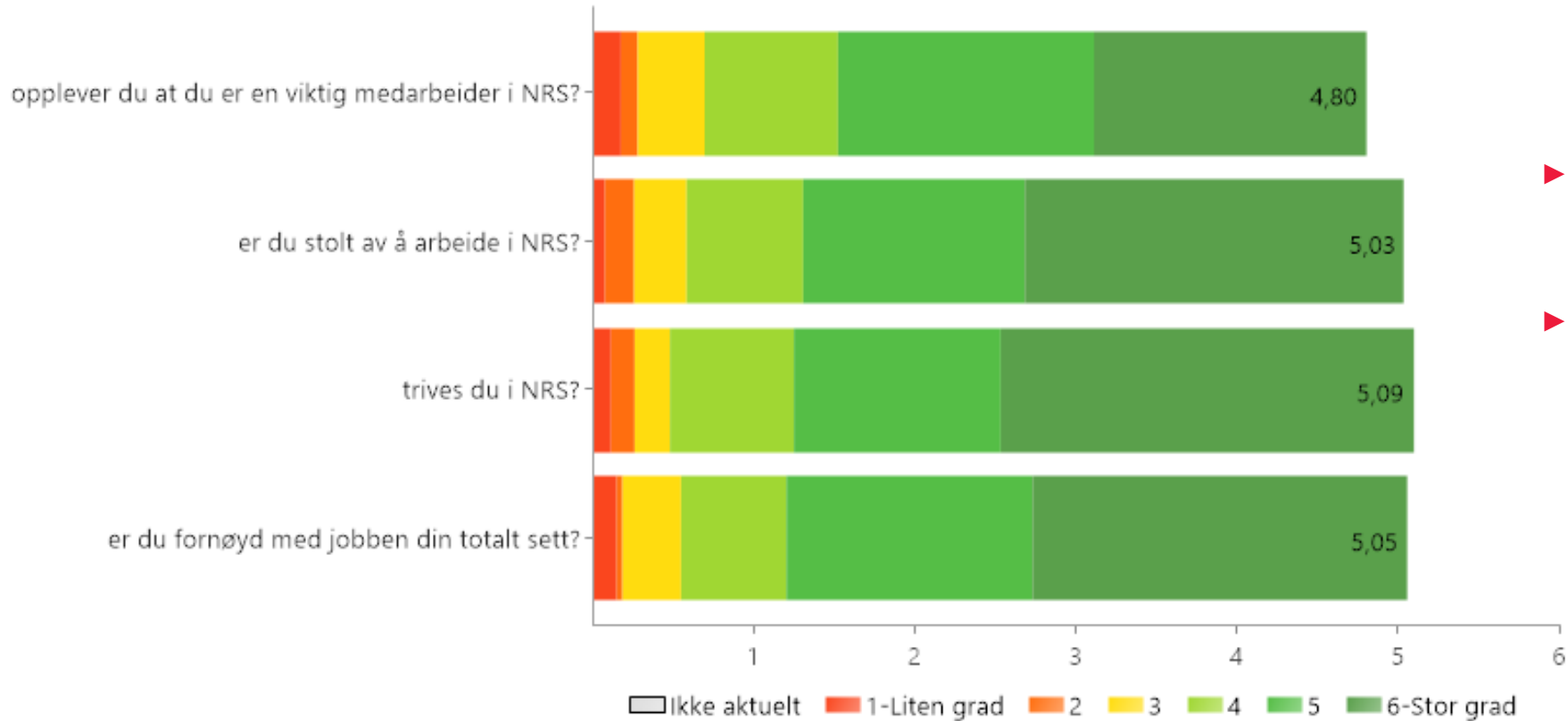
- ▶ Det er en positiv utvikling i kjennskapen den enkelte har til NRS sin visjon og verdier
- ▶ Medarbeiderne opplever i større grad i 2018 enn i 2015 at det er et riktig fokus på strategiske områder

*spørsmålet er endret siden 2015

TRIVSEL

I HVILKEN GRAD OPPLEVER DU..

Snittverdi:
5,0

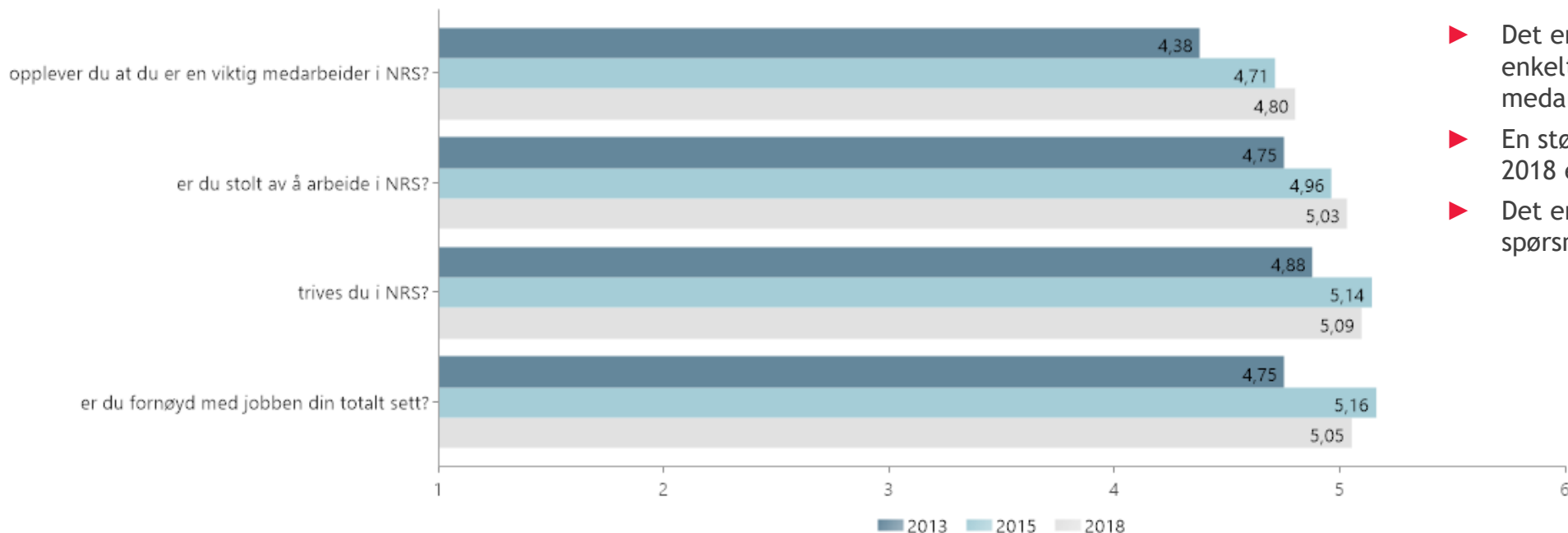


- ▶ Majoriteten opplever at de er viktige medarbeidere for NRS, likevel er det forbedringspotensial knyttet til forståelsen av sin oppgave opp mot det store bildet
- ▶ Majoriteten er svært stolt av å jobbe i NRS og trives med jobben sin

TRIVSEL - HISTORISK

2013	4,7
2015	5,0
2018	5,0

TRIVSEL



- ▶ Det er en positiv utvikling knyttet til at den enkelte opplever å være en viktig medarbeider for NRS
- ▶ En større andel er stolt av arbeidsplassen i 2018 enn i 2015
- ▶ Det er en marginal tilbakegang på spørsmålene knyttet til trivsel



ÅPNE SPØRSMÅL

- ▶ Hva opplever du som mest positivt med å jobbe i NRS?
- ▶ Hva opplever du som mindre positivt med å jobbe i NRS?
- ▶ Hva mener DU er NRS sine viktigste styrker?
- ▶ Hva mener DU er NRS sine største muligheter for utvikling fremover?
- ▶ Hva mener DU er NRS sine største forbedringsområder?





HVA OPPLEVER DU SOM MEST POSITIVT MED Å JOBBE I NRS?

Arbeidsvilkårene i NRS er gode. Vi har en trygg arbeidsplass med rettferdig lønn og fleksibel arbeidstid

Vi får jobbe på de samme kundene og vi får jobbe sammen i team

Vi har en ledelse som behandler oss med respekt og de er flink til å kommunisere

Menneskene som jobber i NRS er hyggelige og positive. Vi trives sammen

Det er gode muligheter for utvikling fordi arbeidet er variert og vi får nye utfordringer





HVA OPPLEVER DU SOM MINDRE POSITIVT MED Å JOBBE I NRS?

*Ønsker muligheten til
mere arbeid og fast
ansettelse*

*Når lederne har
mye å gjøre blir
informasjonen vi får
svekket og
forståelsen for våre
utfordringer synker*

*Mangel på norsk
språkkompetanse
kan føre til
utfordringer*

*Varierer fra plass til plass
hva som forventes innenfor
den samme tidsrammen. Kan
føre til alt for god tid en
plass og alt for mye å gjøre
den andre plassen*





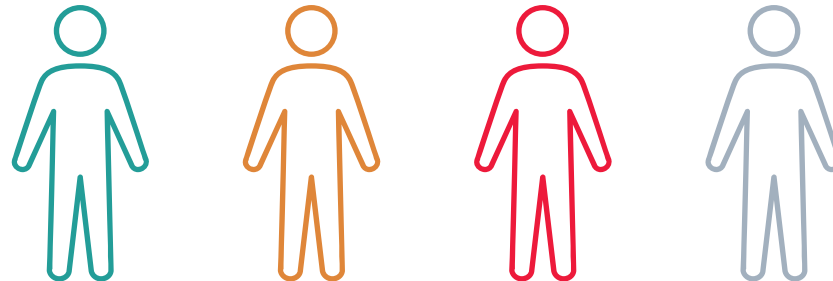
HVA MENER DU ER NRS SINE VIKTIGSTE STYRKER?

NRS er et veletablert og seriøst firma med høy kjennskap ute i markedet

Det er mye opparbeidet erfaring og kompetanse i NRS som fører til at vi leverer topp kvalitet

Mangfoldet og atmosfæren i NRS er en styrke

Vi får utvikle oss og prøve nye arbeidsoppgaver





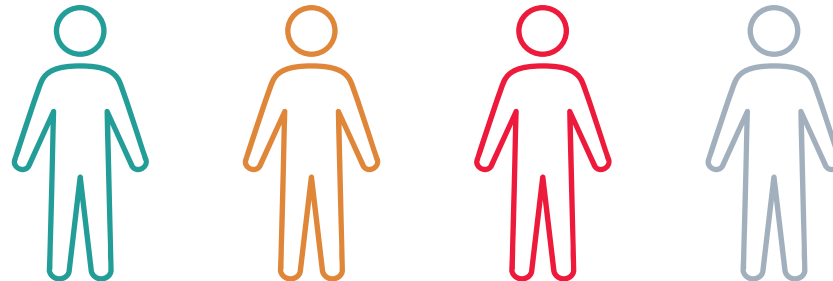
HVA MENER DU ER NRS SINE STØRSTE MULIGHETER FOR UTVIKLING FREMMOVER?

Ved å fortsette å bygge et godt omdømme kan vi ta en enda større markedsandel

Erfaringne den enkelte sitter med fra den enkelte kunde er unik. Å evaluere på bakgrunn av disse erfaringene kan føre til uendelige muligheter til utvikling og forbedring

Vi har en unik mulighet til å utvide vårt geografiske nedslagsfelt

Vi har mange muligheter til å tilby tilleggstjenester

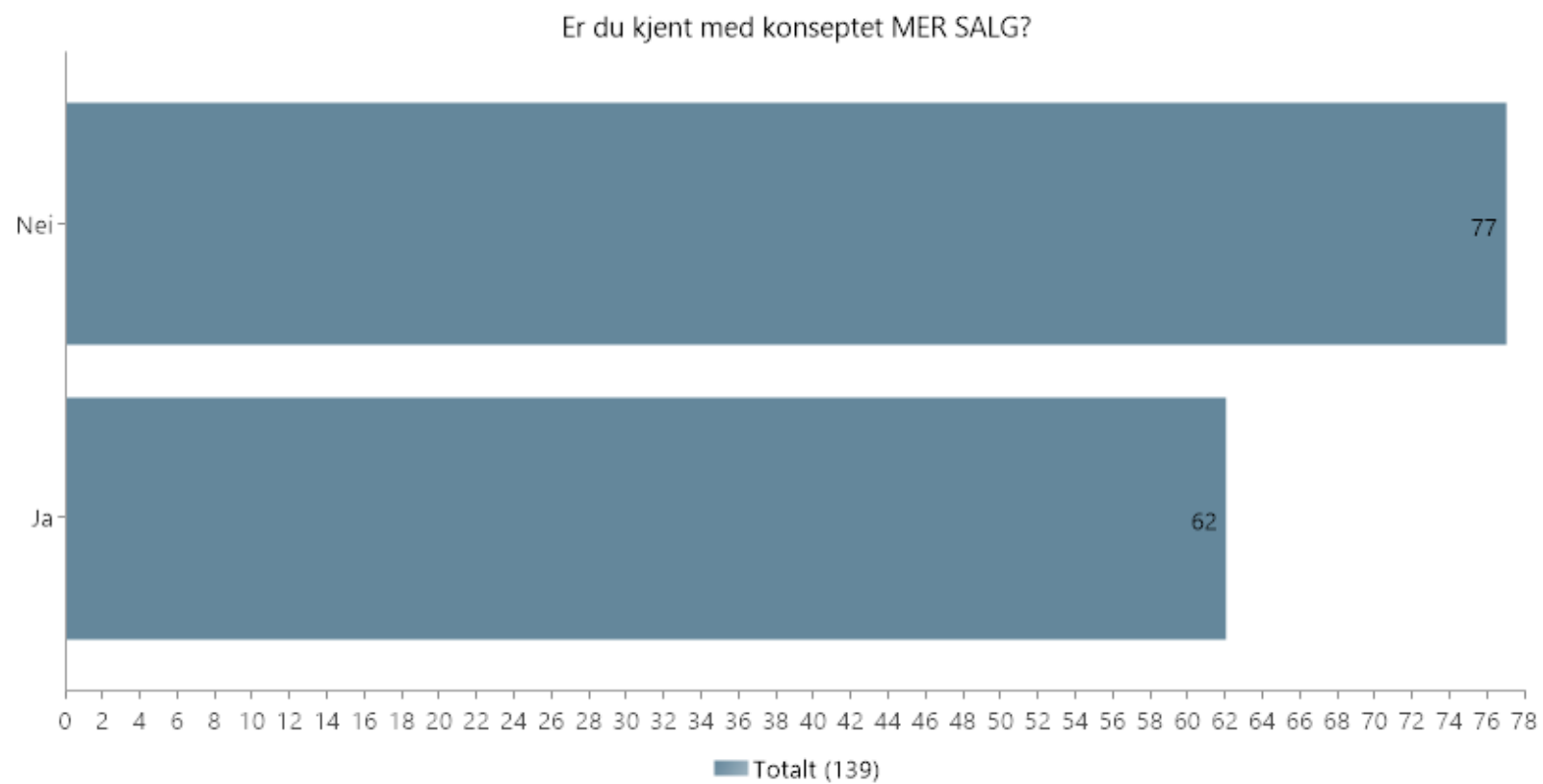




HVA MENER DU ER NRS SINE STØRSTE FORBEDRINGSOMRÅDER?

- ▶ Ta i bruk digitale verktøy og da spesielt digitale timelister
- ▶ Innta nye markeder. F.eks. når kunder skal gå til anskaffelse av nytt materiell (gulv, skrivebord osv.) så kan NRS være en rådgiver til hva som er mest praktisk mtp renhold
- ▶ «Lik tid for likt arbeid»
 - Kartlegge hvor medarbeiderne har god og dårlig tid
- ▶ NRS kan sikre at kvaliteten på de ulike oppdragene er like ved å innføre en bedre kvalitetskontroll
- ▶ NRS kan legge bedre til rette for at også positive tilbakemeldinger fra kunden blir videreformidlet
- ▶ NRS kan bli flinkere til å tilby tilleggstjenester til sine fast kunder
- ▶ NRS kan bli enda bedre på kommunikasjon og planlegging
- ▶ NRS kan bli enda bedre på å opprettholde en god kontakt med kunden
- ▶ NRS kan opprette en arena der de ansatte kan møtes

MER SALG



SPØRSMÅL VERDT Å STILLE SEG:

- ▶ Hvordan kan NRS dra bedre nytte av at de fleste ansatte er svært stolte av å jobbe i NRS?
- ▶ Hvilke arenaer, både formelle og uformelle, har NRS for å dele erfaringer og evaluere prosjekter?
- ▶ Hvilke arenaer kunne vært etablert for enklere kunnskap- og kompetansedeling?
- ▶ Medarbeidernes kjennskap til visjonen og verdiene er god. Hvordan kan NRS bruke dette til å levere på verdibegrepene i enda større grad?
- ▶ Hvordan kan NRS dra nytte av at de har en arbeidsstokk som vil jobbe enda mere?
- ▶ Hvordan sikre at ansattes faglige innspill blir ivaretatt?
- ▶ Hvordan skal ledergruppa gå foran og ta ansvar for videreutviklingen av en sterk tilbakemeldingskultur?
- ▶ Hvordan kan hver enkelt medarbeider ta ansvar for å få tilbakemeldinger direkte fra kunden?
- ▶ Hva er potensialet av at NRS blir enda bedre på å kommunisere viktigheten av den enkeltes arbeid inn mot det store puslespillet?
- ▶ I lys av at kundene i kundeundersøkelsen etterspør mere kontakt med de ansatte, hvordan kan den enkelte medarbeider opptre som aktiv ambassadør i en operativ hverdag?
- ▶ Er det nysgjerrighet rundt hva språk og kultur kan skape av barrierer for en tettere kundekontakt?
- ▶ I lys av den sterke positive utviklingen som har vært på «På Sone» siden 2015, hvordan kan NRS sikre at også andre deler av virksomheten får kunnskap til en slik utvikling?

VEDLEGG

- ▶ Alle innspill fra åpne spørsmål
- ▶ Resultater med filter i egen rapport



BDO AS

KLÆBUVEIEN 127B
7031 TRONDHEIM

KONTAKTPERSON:
MIA KJØNIG VOLLAN
MIA.KJONIG.VOLLAN@BDO.NO

BDO