



Globaali henkilöstökysely parantaa tiedon laatua ja vertailtavuutta

TIIVISTÄEN: Salcomp Oyj. luopui maakohtaisista henkilöstökyselyistä ja päätyi mittaamaan henkilöstönsä työtyytyväisyyttä globaalisti, jolloin myös kansainvälisiin laatuadintointeihin pystyttiin paremmin vastaamaan. Henkilöstön työtyytyväisyyden mittaaminen on tuonut paljon hyödyllistä tietoa organisaation eri tasoilta. Globaalin mittaamisen avulla esimerkiksi tiedon laatu ja vertailtavuus ovat parantuneet ja kehitystoimenpiteet on voitu kohdistaa entistä tarkemmin.



”Jokaisen työnantajan pitää tietää, miten henkilöstö viihtyy työssään ja tuntee työnsä tarpeelliseksi. Parhaimmillaan kyselyjen kautta saatava tieto ohjaa toimintaamme oikeaan ja yhteiseen tavoitteeseen. Kun suunta on sama, menestymme paremmin ja myös matka sujuu jouhevammin.”

MARI KAGAN, HENKILÖSTÖPÄÄLLIKKÖ, SALCOMP OYJ



**Salcomp****SALCOMP**

Salcomp Oyj on globaali elektroniikkayhtiö, joka valmistaa laatureita matkapuhelimiin ja muihin elektroniisiin laitteisiin. Yhtiön pääkonttori ja osa tuotekehitystoiminnoista on Salossa, ja tuotantolaitokset sijaitsevat Kiinassa, Brasiliassa ja Intiassa.

Lokaaleista paperikyselyistä globaaliin henkilöstöymmärrykseen

YRITYS

Salcomp

TOIMIALA

Sähkömoottorien, generaattorien ja muuntajien valmistus

Salcomp hyödyntää QuestBackin ohjelmistoratkaisua koko konsernin HR-tutkimuksen toteuttamisessa. Paikallisesti toteutetusta työtyytyväisyyden mittaamisesta luovuttiin muun muassa siksi, että kansainväliset laatuauditoinnit edellyttävät globaalia mittaamista. Salcompin maailmanlaajuinen HR-tutkimus, "Global Employee Engagement Survey", on toteutettu yhteistyössä Questbackin kanssa jo kaksi kertaa.

Maakohtaiset henkilöstökyselyt suoritettiin aikaisemmin paperilomakkeilla, joskin Suomessa sähköisiä ilmapiirimittauksia on käytetty jo useita vuosia. Maakohtaisista kyselyistä ei kuitenkaan saatu vertailukelpoista tietoa, ja tästä syystä kokonaiskuva jäi puutteelliseksi. Koko konsernin kattava henkilöstötutkimus rakennettiin yhdistelemällä maakohtaisia kyselyjä sekä QuestBackin mallikysymyksiä. Salcompilla kyselyiden peruskieleksi valittiin englanti, jonka lisäksi kyselyt on käännetty myös kiinaksi ja portugalkiksi.

– Halusimme ehdottomasti tehdä globaalin henkilöstötutkimuksen omin voimin ilman ulkopuolelta ostettuja automaattikyselyjä. QuestBackin ratkaisulla pystyimme toteuttamaan kyselyt itsenäisesti ja räätälöimään ne juuri meidän olosuhteisiimme sopiviksi, kertoo Salcompin henkilöstöpäällikkö Mari Kagan.

SALCOMPLAISET VASTAAVAT AKTIIVISESTI

Tutkimus toteutetaan reippaalla aikataululla: vastausaikaa on reilu kaksi viikkoa, ja sinä aikana lähetetään kolme muistutusta.

– Vastausprosentti ensimmäiseen globaalisti järjestettyyn henkilöstötutkimukseen oli 86 prosenttia ja tänä vuonna 78 prosenttia. Suurin osa työntekijöistä haluaa vastata kyselyyn, sillä he ovat todenneet, että heitä kuunnellaan, heille vastataan ja palautteisiin reagoidaan mahdollisimman hyvin, Mari Kagan kertoo.

Myös esimiesten oma aktiivisuus näkyy vastausprosentteissa. Esimerkiksi Intian tehtaanjohtaja ilmoitti tavoittelevansa 100 prosentin vastausastetta, ja hän pääsikin 93 prosenttiin kannustamalla aktiivisesti henkilöstöään vastaamaan.

Henkilöstökyselyssä keskitytään etsimään vastauksia neljään osa-alueeseen: 1) kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat, 2) kuinka vahvasti he uskovat johdon asettamiin strategisiin tavoitteisiin, 3) kuinka paljon he suosittelevat Salcompia työnantajana ja 4) ovatko he ylpeitä työskennellessään Salcompilla.

– Luotan siihen, että suorilla kysymyksillä saadaan myös suoria ja rehellisiä vastauksia, Mari Kagan kertoo. Erilaisista kulttuuritaustoista johtuen henkilöstö kuitenkin suhtautuu mittaamiseen vaihtelevasti. Aasialaiset ovat hyvin positiivisia, kun taas suomalaiset asennoituvat huomattavasti kriittisemmin. Hyvä esimerkki kulttuurieroista on ensimmäisen vuoden tutkimus Intiassa, jossa kukaan ei antanut alle 9:n arvosanaa. Työntekijät olettivat, että näin kuuluu vastata. Nykyisin myös Intiasta saadaan totuudenmukaista palautetta.

KONKREETTISIA KEHITYSKOhteITA JA KORJATTUJA EPÄKOHTIA

Henkilöstön tyytyväisyyttä mittaamalla on saatu paljon hyödyllistä tietoa eri organisaatioitasoilta. Tuloksista rakennetaan raportit globaalisti, maittain sekä funktioittain. Näiden raporttien perusteella johto ja esimiehet nostavat esiin kehitysehdotuksia, tarvittavia toimenpiteitä sekä erityistä huomiota tarvitsevia osa-alueita.

Ensimmäisen globaalin HR-tutkimuksen perusteella konkreettiseksi kehityskohteiksi nousivat esimerkiksi koulutus ja kielitaidon kehittäminen. Asian selvittämiseksi henkilöstö vastasi vielä yksityiskohtaisempaan koulutuskyselyyn. Tämän pohjalta Salcomp järjesti muun muassa globaalin kielikoulutuksen yhteistyössä EF:n kanssa.

QuestBackin ratkaisua hyödynnetään myös Salcompin Ethics & Values Channel -palautekanavassa, johon löytyy linkki intranetissa ja yhtiön internet-sivuilla. Sen avulla henkilöstö ja muut sidosryhmät voivat raportoida, mikäli he havaitsevat epäeettistä tai sopimatonta toimintaa. Kanavan kautta on mahdollista tuoda esille epäkohtia, joihin yhtiö pystyy puuttumaan ja sitä kautta korjaamaan.

– Me Suomen pääkonttorissa työskentelevät olemme monesti niin kaukana ruohonjuuritason työstä, että paikallisten työntekijöiden ajatukset ja huomiot jäävät helposti vaille riittävää huomiota. Hyvin toimivan kanavan kautta saamme tietoa, jonka pohjalta voimme tehdä tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet, Mari Kagan selvittää.

– Jokaisen työnantajan pitää tietää, miten henkilöstö viihtyy työssään ja tuntee työntekijä tekevänsä tarpeellista työtä. Parhaimmillaan kyselyjen kautta saatava tieto ohjaa toimintaamme oikeaan ja yhteiseen tavoitteeseen. Kun suunta on sama, menestymme paremmin ja myös matka sujuu jouhevammin, Mari Kagan tiivistää säännöllisen mittaamisen hyödyllisyyttä.



ASIAKKAAN HAASTEET

- » Globaalin henkilöstötyytyväisyyden todentaminen
- » Manuaalinen työ
- » Ymmärrys ruohonjuuritason työstä ja haasteista



RATKAISUT

- » Global Employee Engagement Survey -henkilöstötutkimus
- » Ethics & Values Channel –palautekanava



ASIAKKAAN TULOKSET

- » Parantunut tiedon laatu ja vertailtavuus eri maiden välillä
- » Entistä tarkemmin kohdistetut koulutus- ja kehystoimenpiteet
- » Avoin palaute henkilöstöltä, jonka avulla voidaan tehdä tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet



EuroPark



FINAVIA

AAMULEHTI



DIACOR

SKANSKA



KESKO



NESTE OIL

ATEA



VIKING LINE



W W W . Q U E S T B A C K . F I



Keilaranta 1
02150 Espoo
Vaihde 020 743 1550
www.questback.fi

QuestBack auttaa suomalaisia ja globaaleja organisaatioita ymmärtämään asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksia tarjoamalla johtavia ratkaisuja asiakaskokemuksen mittaamiseen ja palautteenhallintaan.