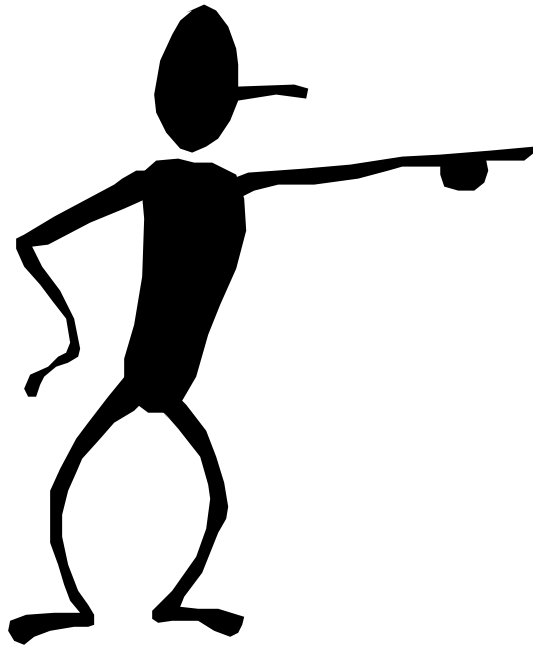


Trivsel blandt Butiksansatte

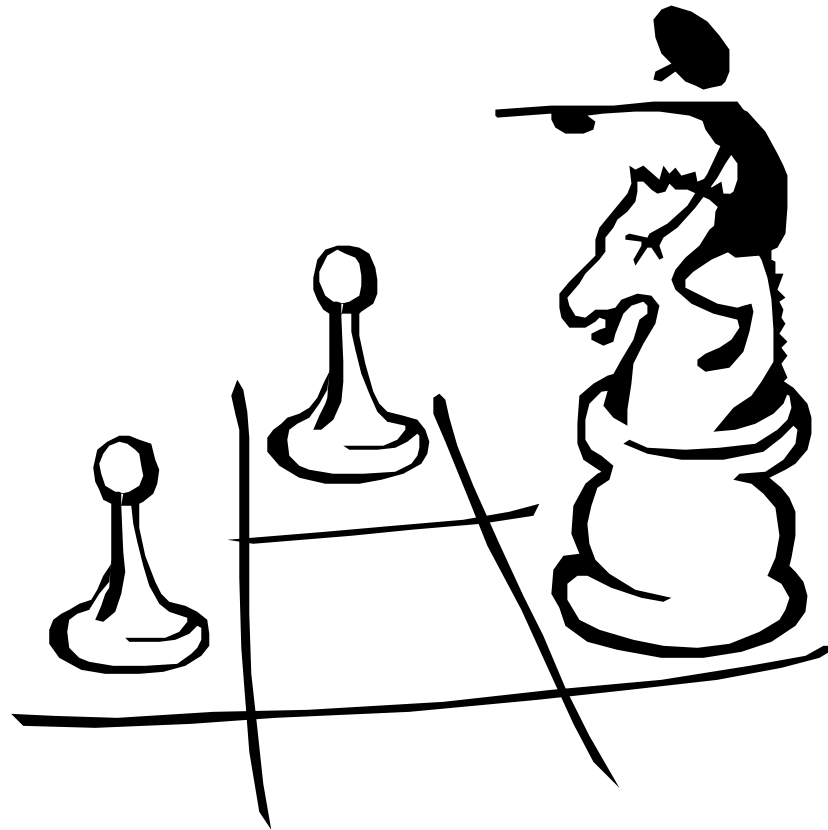
Oktober 2001

Disposition



- Baggrund
 - Samarbejde
 - Datagrundlag
 - Model
- Resultater
 - Overordnede resultater
 - Detaljerede resultater

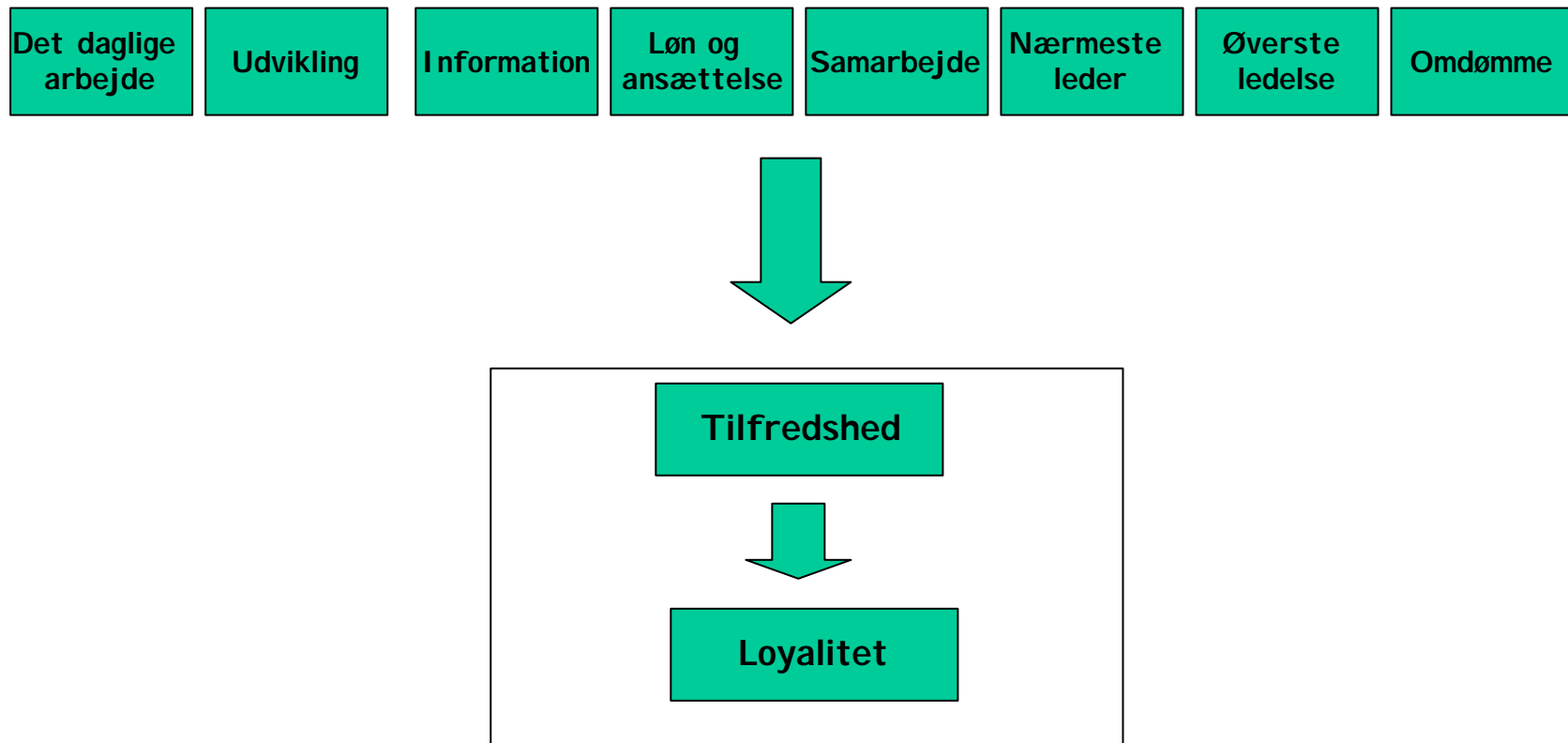
Baggrund



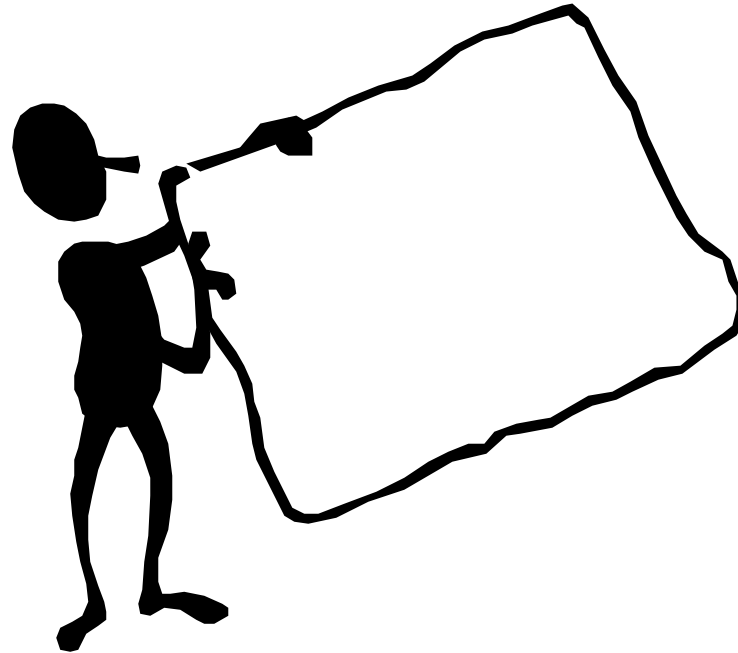
Samarbejde, datagrundlag og model

- Undersøgelsen er gennemført i samarbejde med HK
- Datagrundlag
 - Telefoniske interview med 200 HK-medlemmer
 - Alle respondenter ansat inden for kæder inden for detailhandel
 - Interviewene gennemført medio september 2001

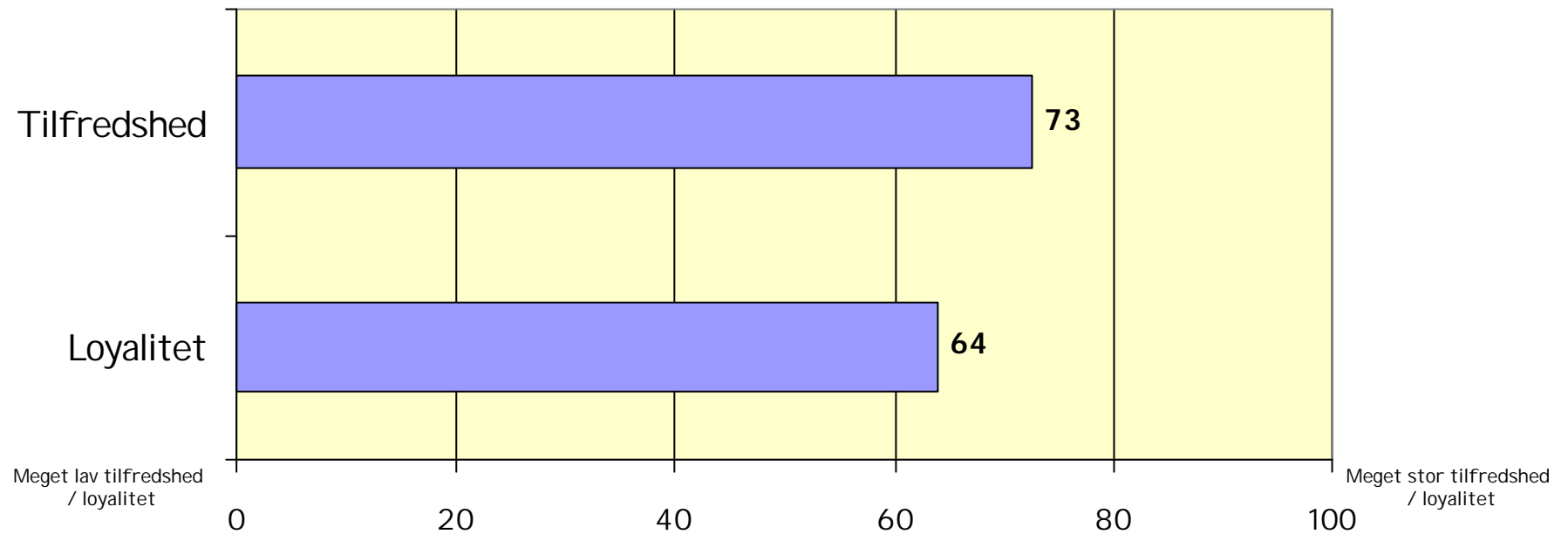
Model for måling af medarbejdertilfredshed og -loyalitet



Resultater



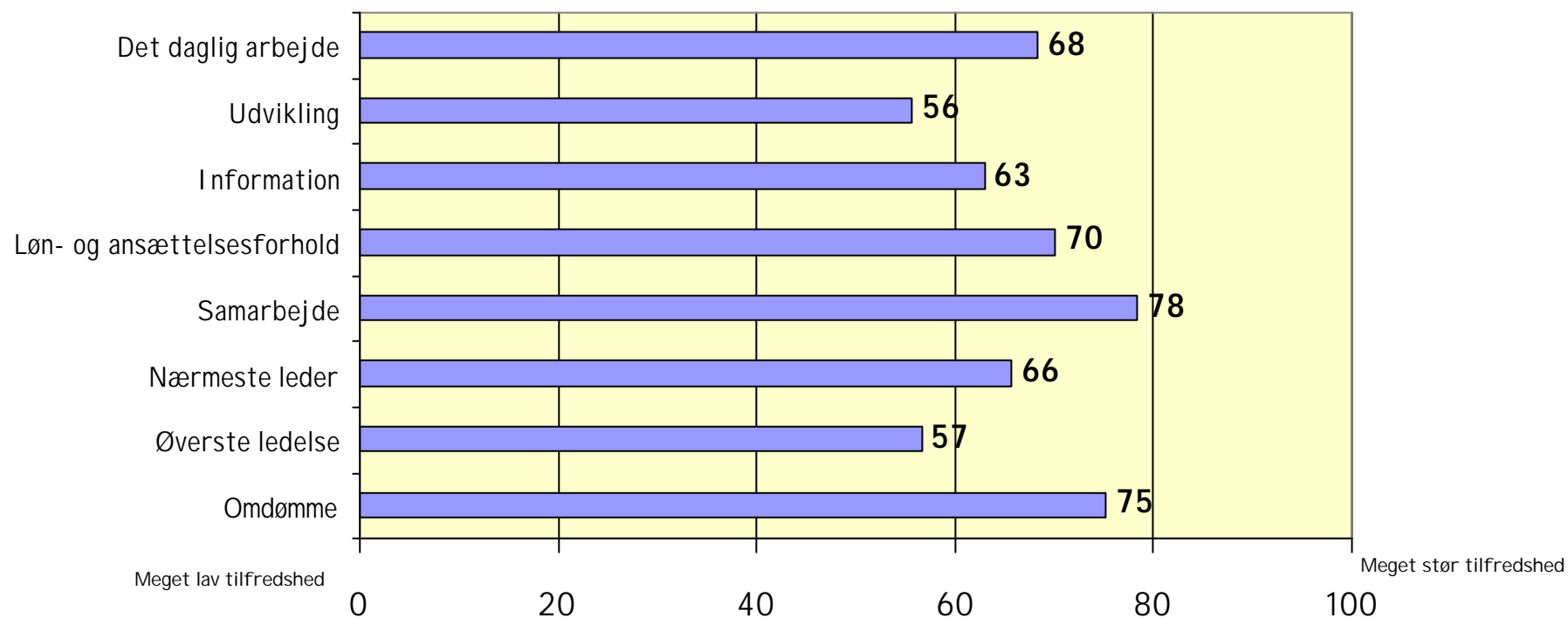
Indeks for den samlede tilfredshed og loyalitet



Kommentarer til indeks for den samlede tilfredshed og loyalitet

- Ud af en mulig score på 100 opnås en samlet tilfredshedsscore på 73, d.v.s. en samlet medarbejdertilfredshed, der ligger et pænt stykke over middel
- Til gengæld er der en mere moderat loyalitet blandt medarbejderne i forhold til deres nuværende arbejdsplads. Ud af en mulig score på 100 opnås en samlet loyalitetsscore på 64

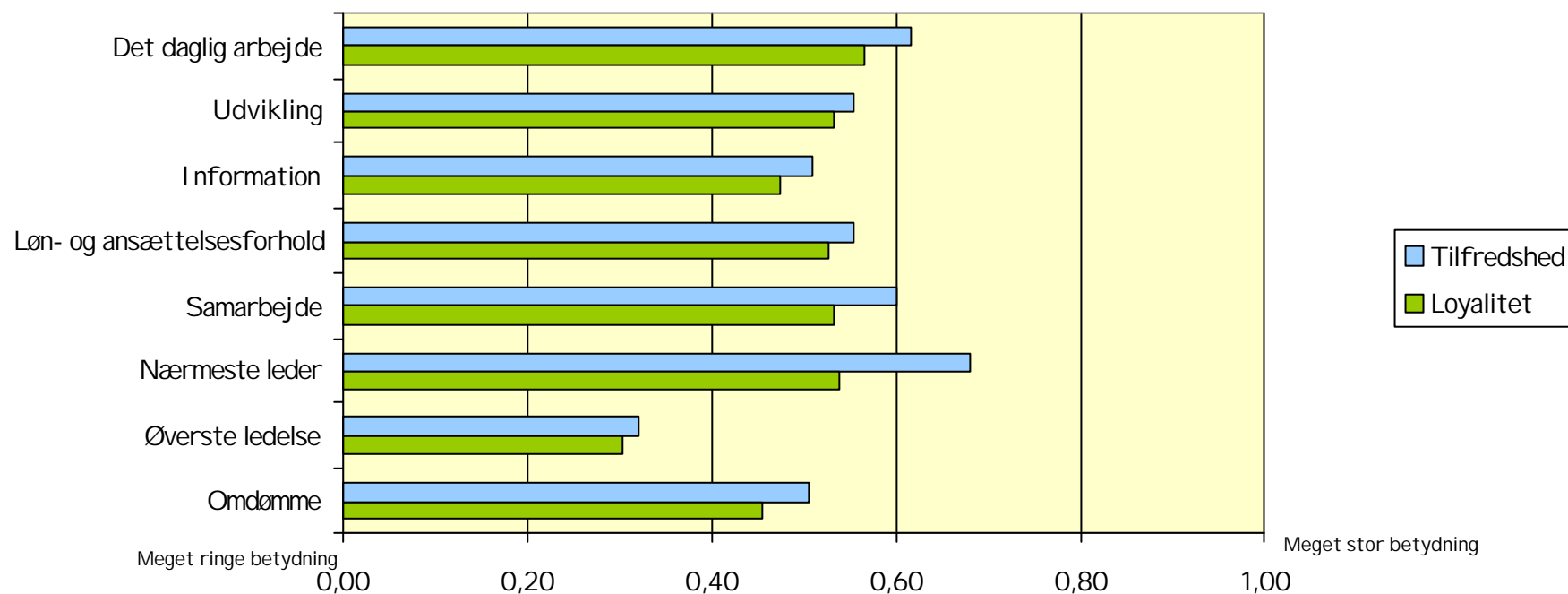
Tilfredsheden med de undersøgte områder



Kommentarer til tilfredsheden med de undersøgte områder

- Størst tilfredshed blandt medarbejderne er der med områderne samarbejde, omdømme samt løn og ansættelsesforhold
- Lavest tilfredshed blandt medarbejderne er der med udvikling, øverste ledelse og information

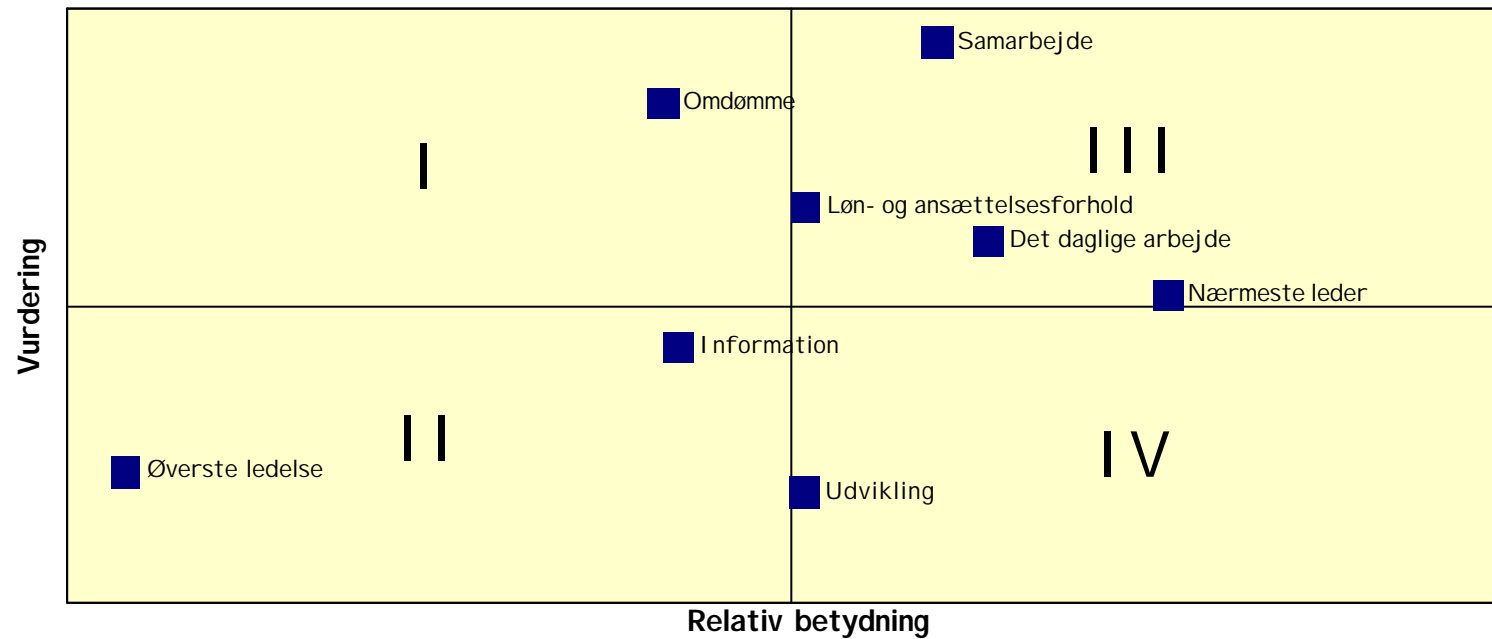
De undersøgte områders betydning for den samlede tilfredshed og loyalitet



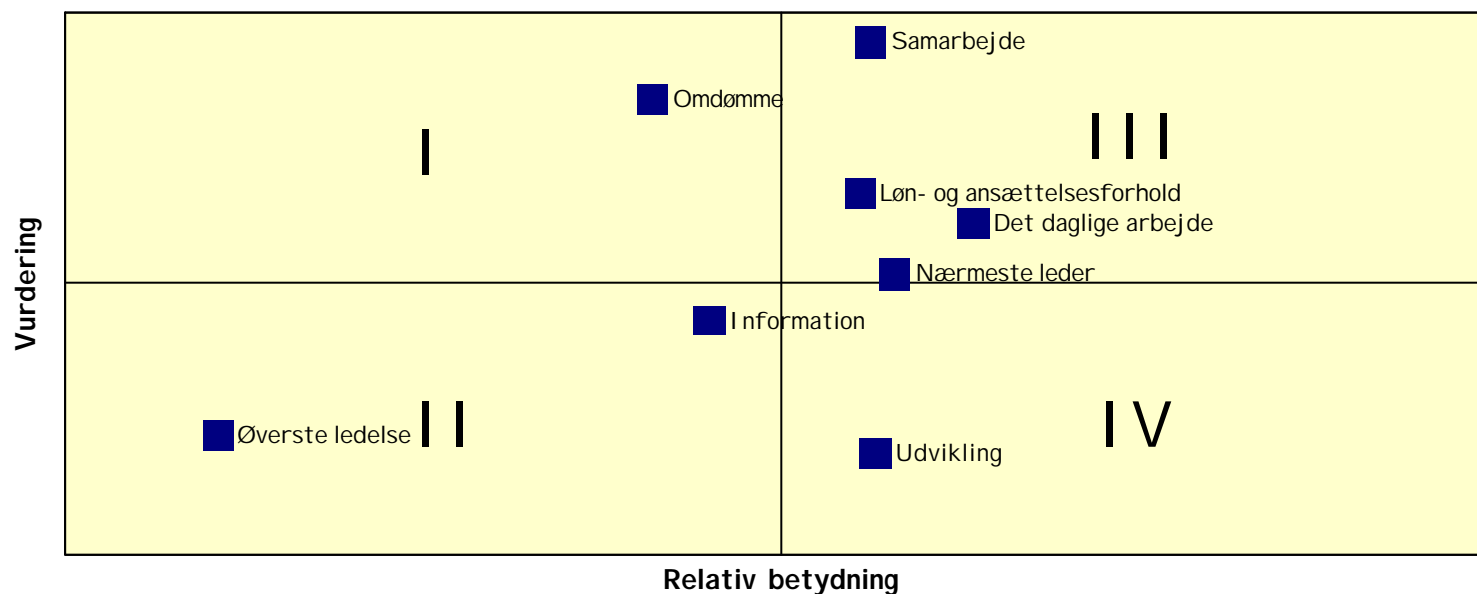
Kommentarer til effekt på tilfredsheden og loyaliteten

- Størst betydning for den samlede tilfredshed blandt medarbejderne har områderne nærmeste leder, det daglige arbejde og samarbejde
- Størst betydning for den samlede loyalitet blandt medarbejderne har områderne det daglige arbejde, nærmeste leder, udvikling samt løn- og ansættelsesforhold

Prioriteringskort - Tilfredshed



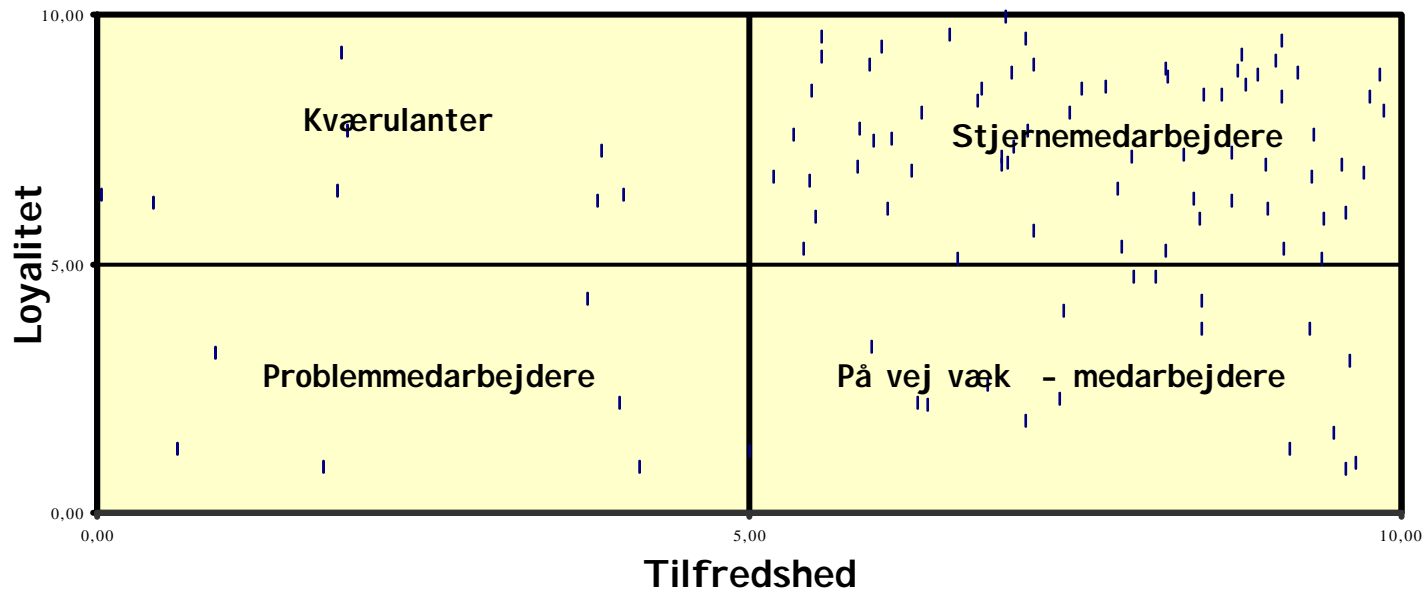
Prioriteringskort - Loyalitet



Kommentarer til prioriteringskort - tilfredshed og loyalitet

- Nederste venstre (II) og øverste højre kvadrant (III) viser de områder, hvor der er god overensstemmelse mellem medarbejdernes tilfredshed med området og den betydning de tillægger området i forhold til deres samlede tilfredshed/loyalitet
- Øverste venstre kvadrant (I) viser de områder, som medarbejderne generelt er tilfredse med, men som samtidig har mindre betydning for deres samlede tilfredshed/loyalitet
- Nederste højre kvadrant (IV) viser de områder, som medarbejderne er **mindre tilfredse** med, men som de tillægger **stor betydning for deres samlede tilfredshed/loyalitet** - d.v.s. potentielle **indsatsområder**. I dette tilfælde: **udviklingsmuligheder**. Bemærk endvidere at nærmeste leder ligger tæt på dette område

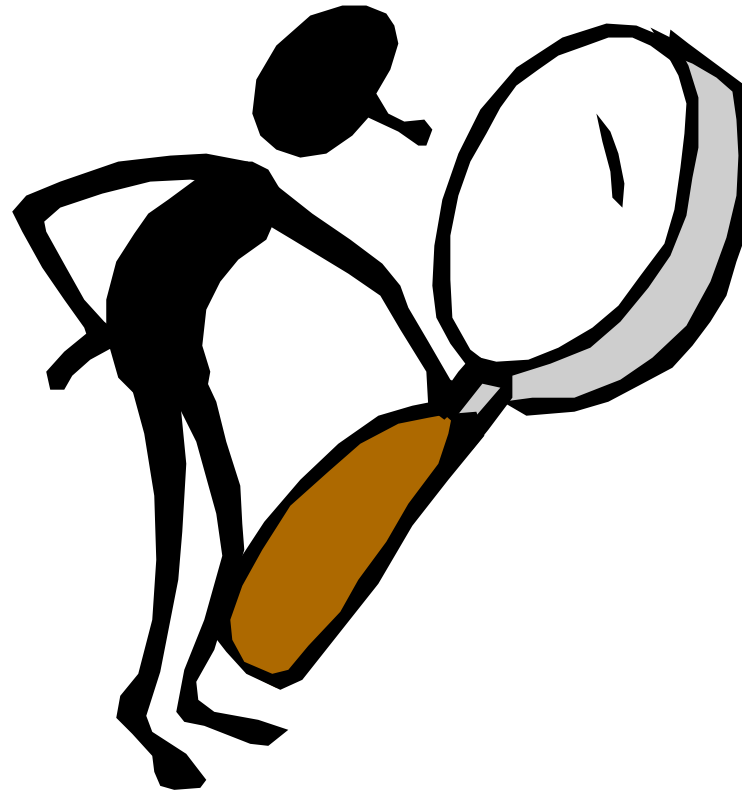
De ansatte fordelt efter tilfredshed og loyalitet



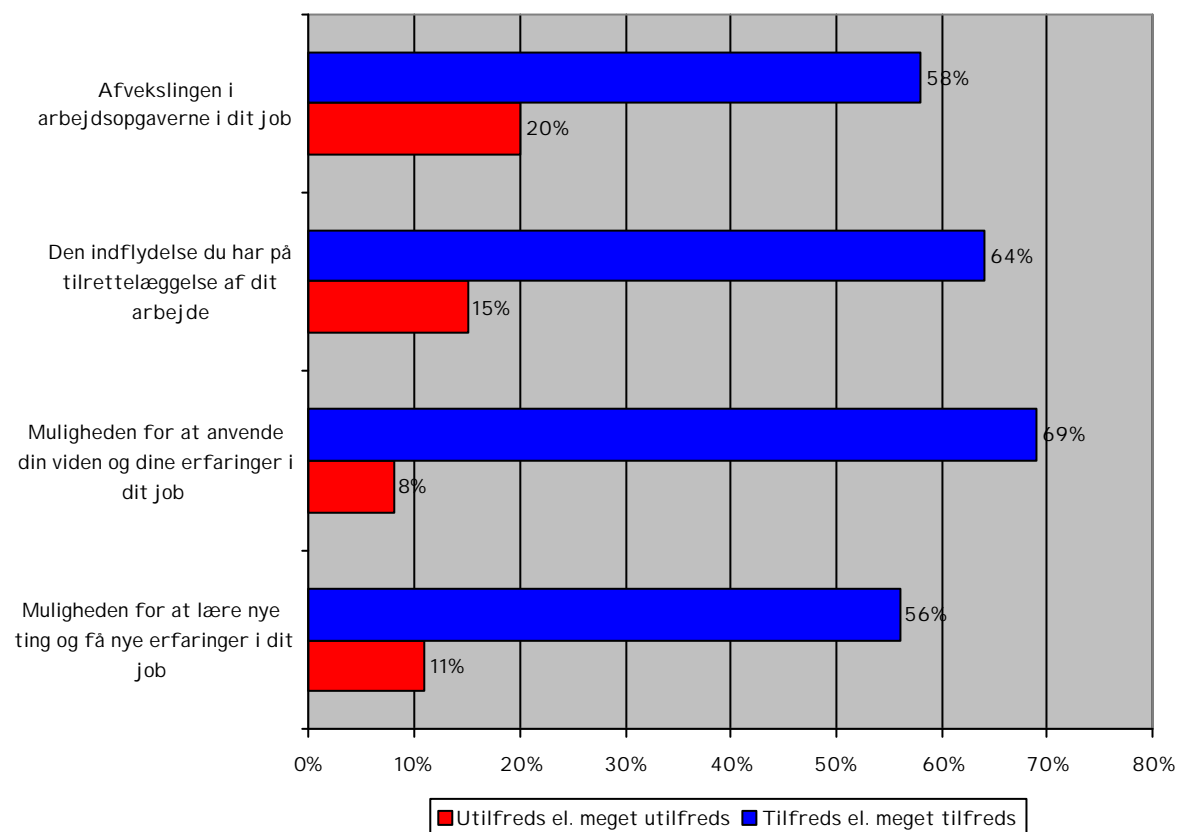
Kommentarer til de ansatte fordelt efter tilfredshed og loyalitet

- Medarbejdere med høj tilfredshed og høj loyalitet
- "stjernemedarbejdere" - udgør 62%
- Medarbejdere med lav tilfredshed og lav loyalitet
- "problemmedarbejdere" - udgør 17%
- Medarbejdere med høj tilfredshed og lav loyalitet
- "på vej væk - medarbejdere" - udgør 15%
- Medarbejdere med lav tilfredshed og høj loyalitet
- "kværulanter" - udgør 6%.

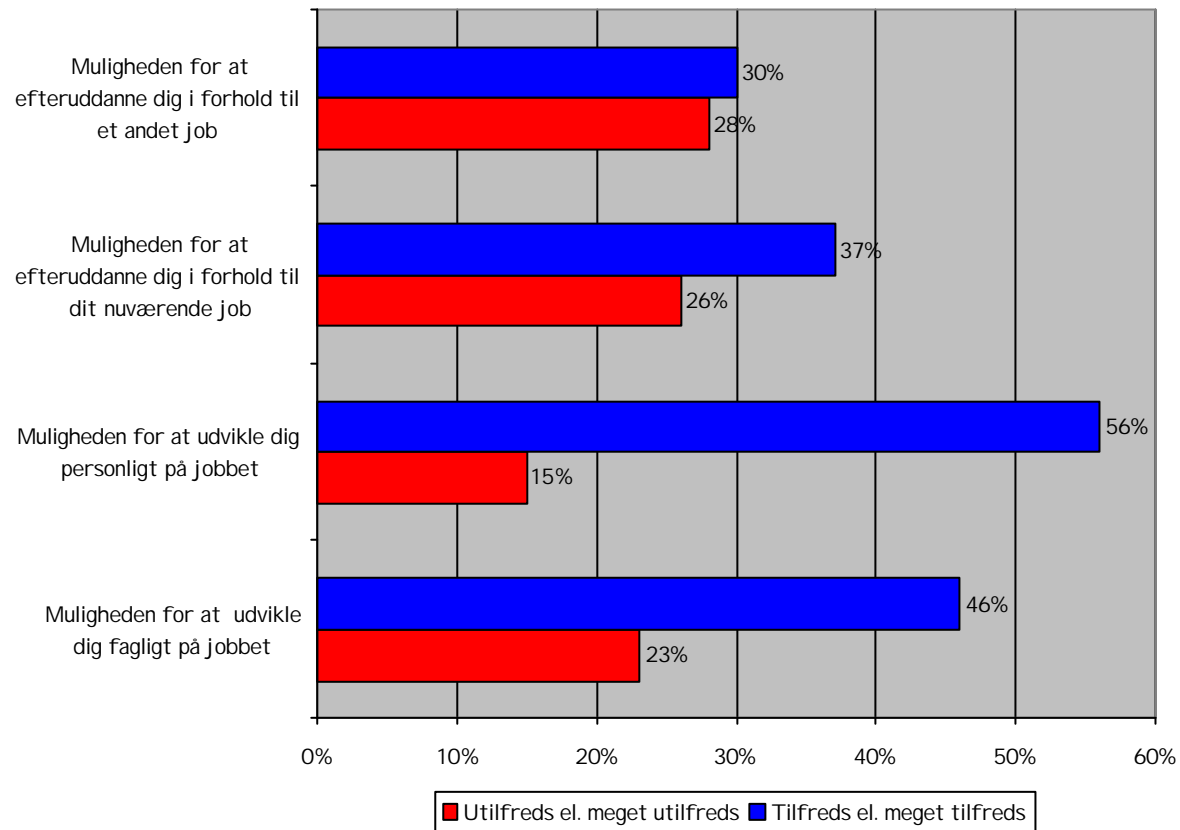
Detaljerede resultater



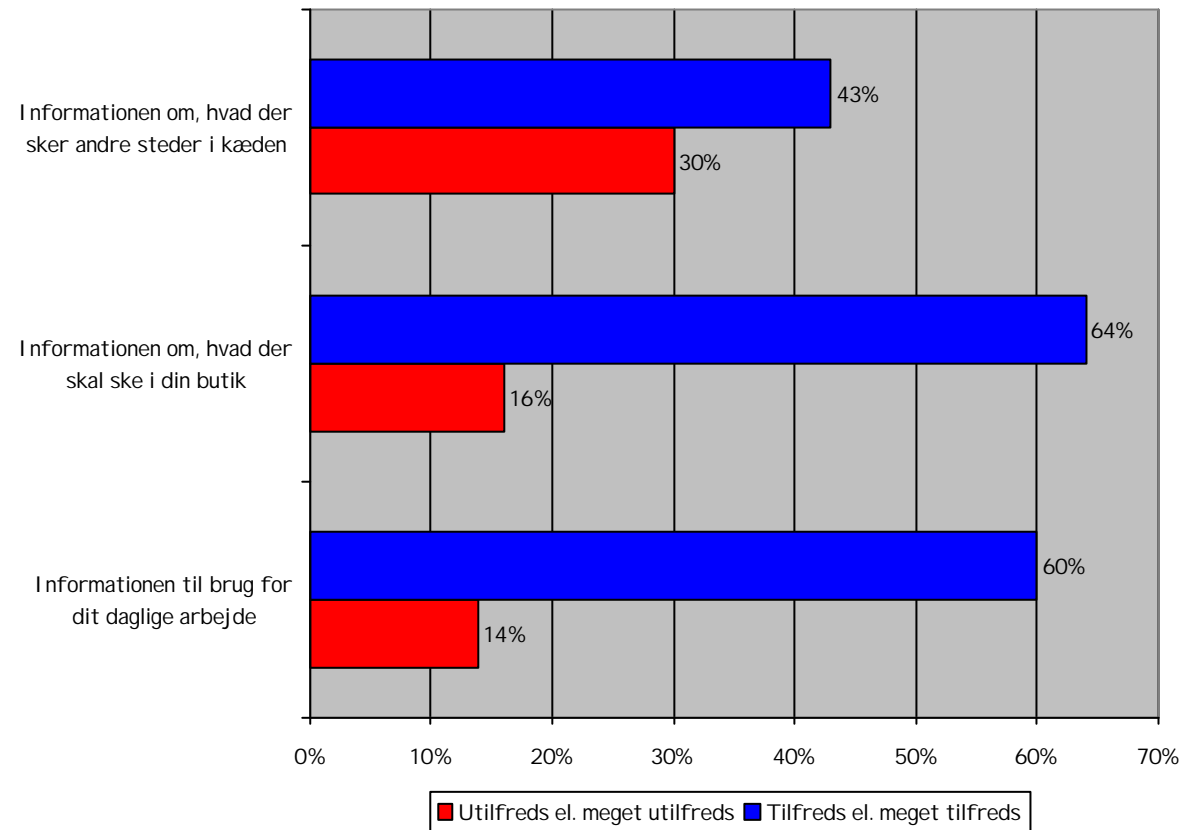
Det daglige arbejde



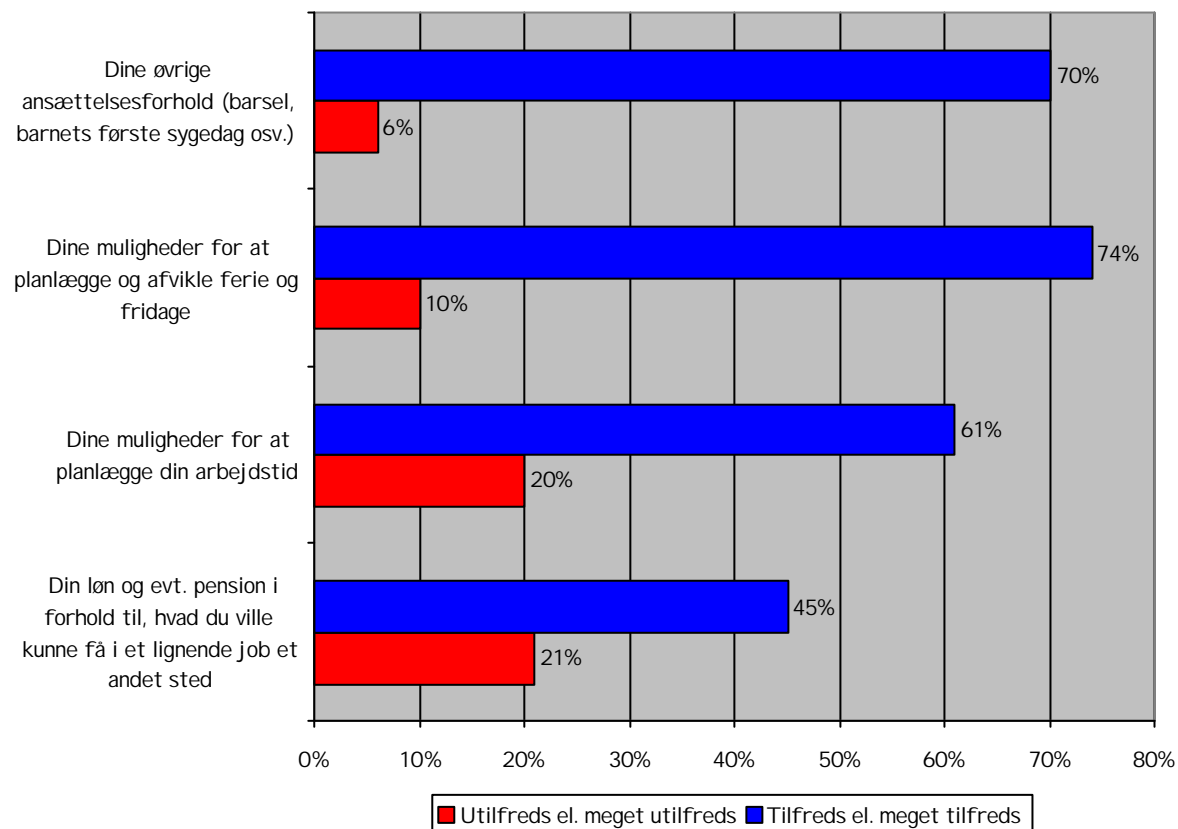
Udvikling



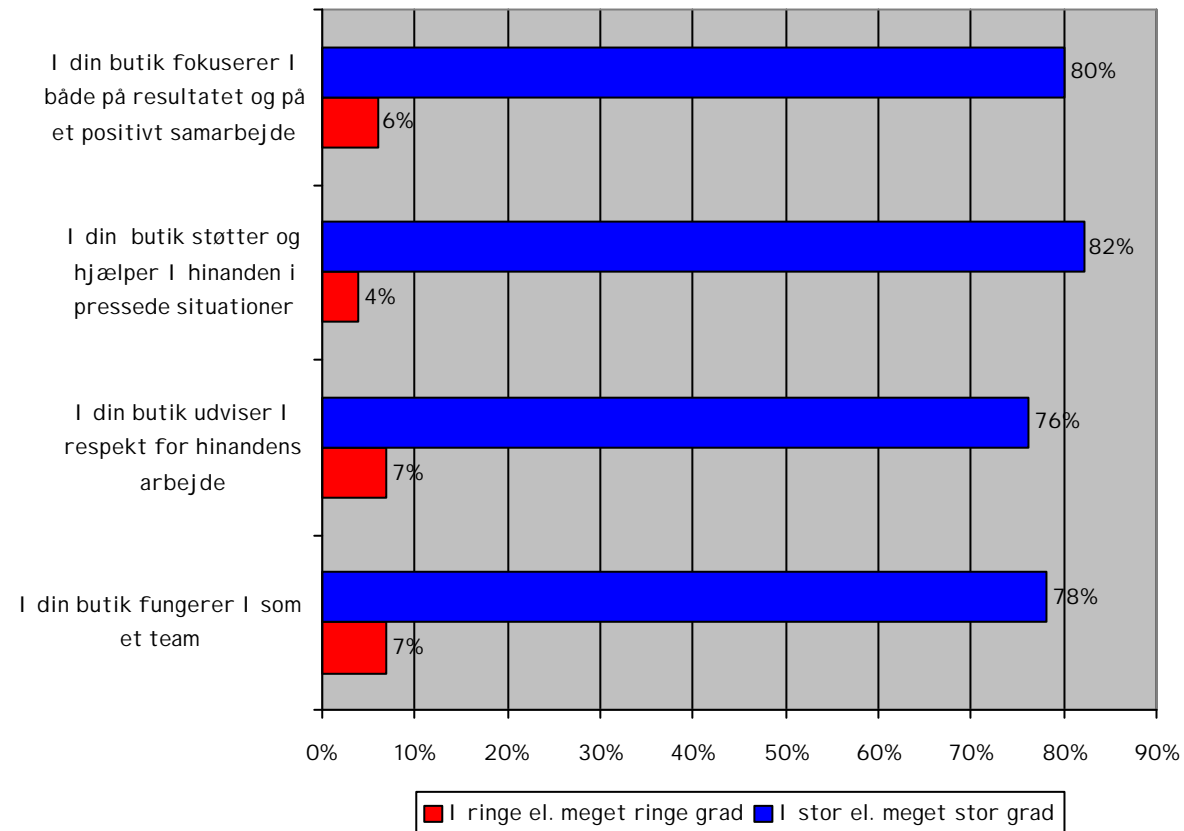
Information



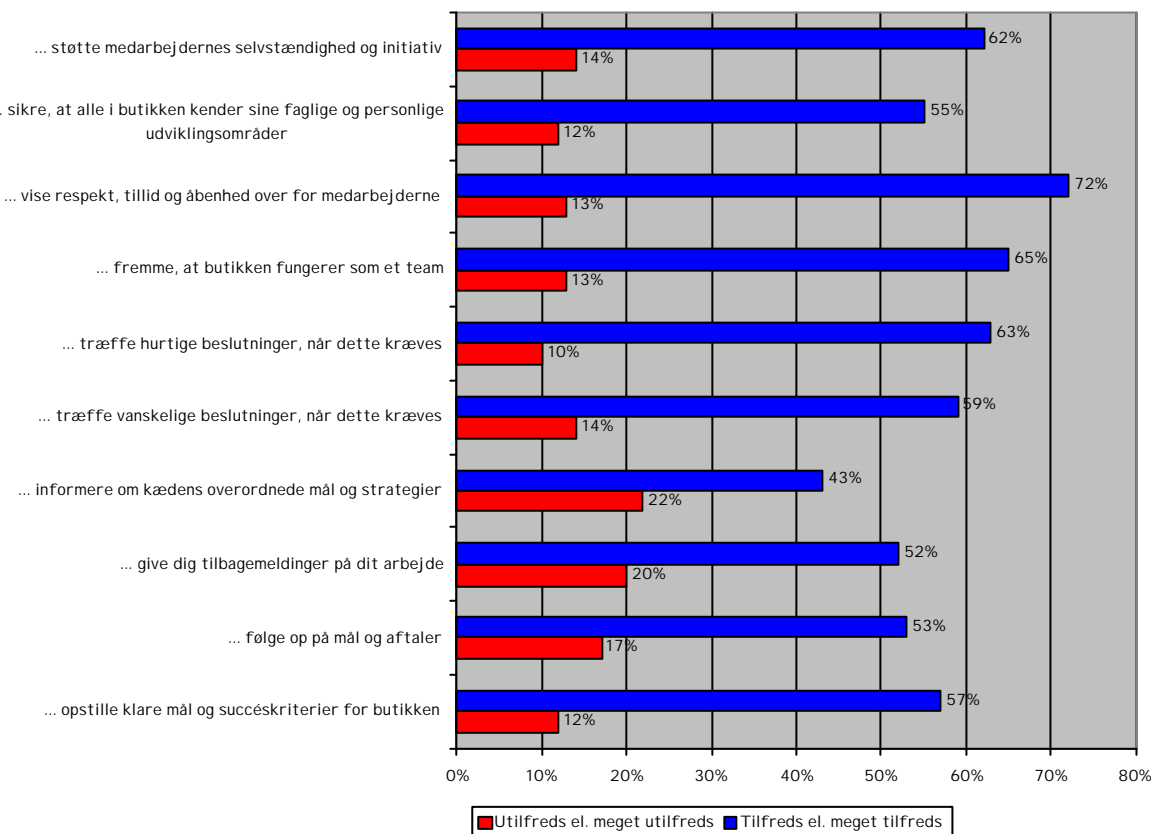
Løn- og ansættelsesforhold



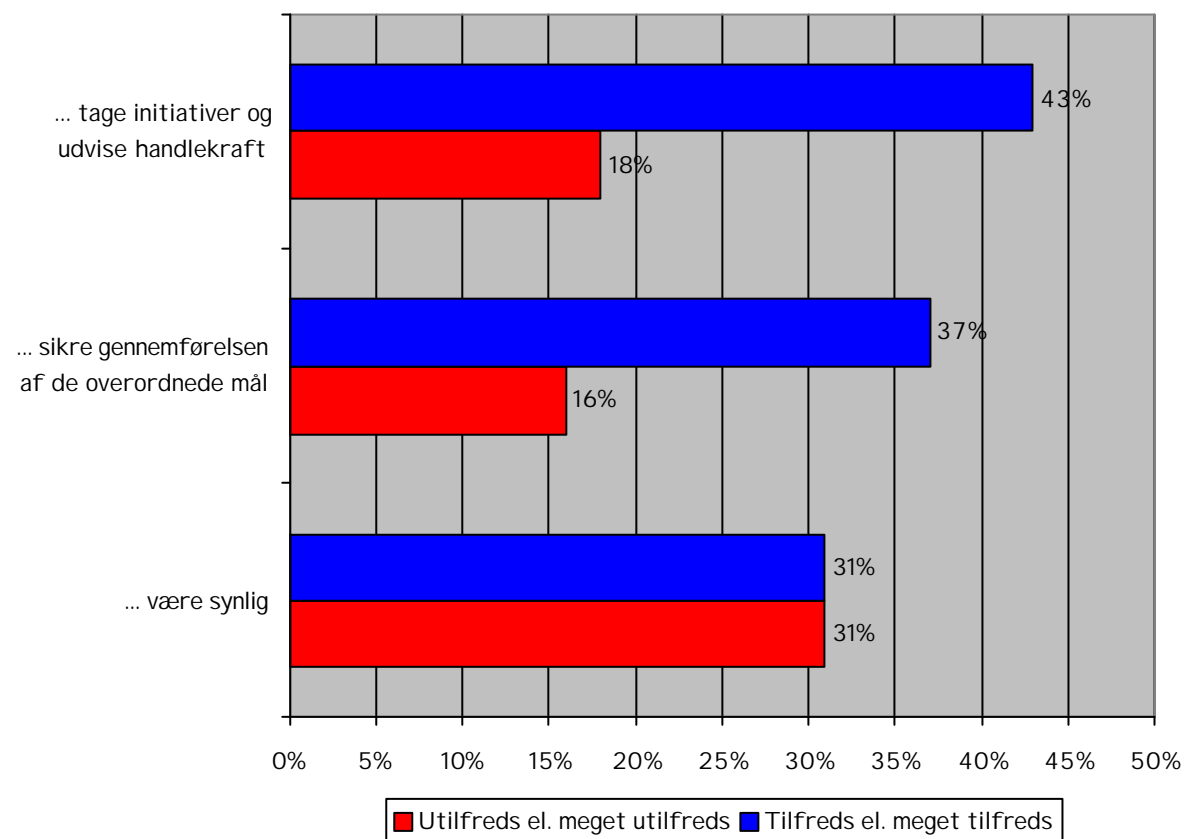
Samarbejde



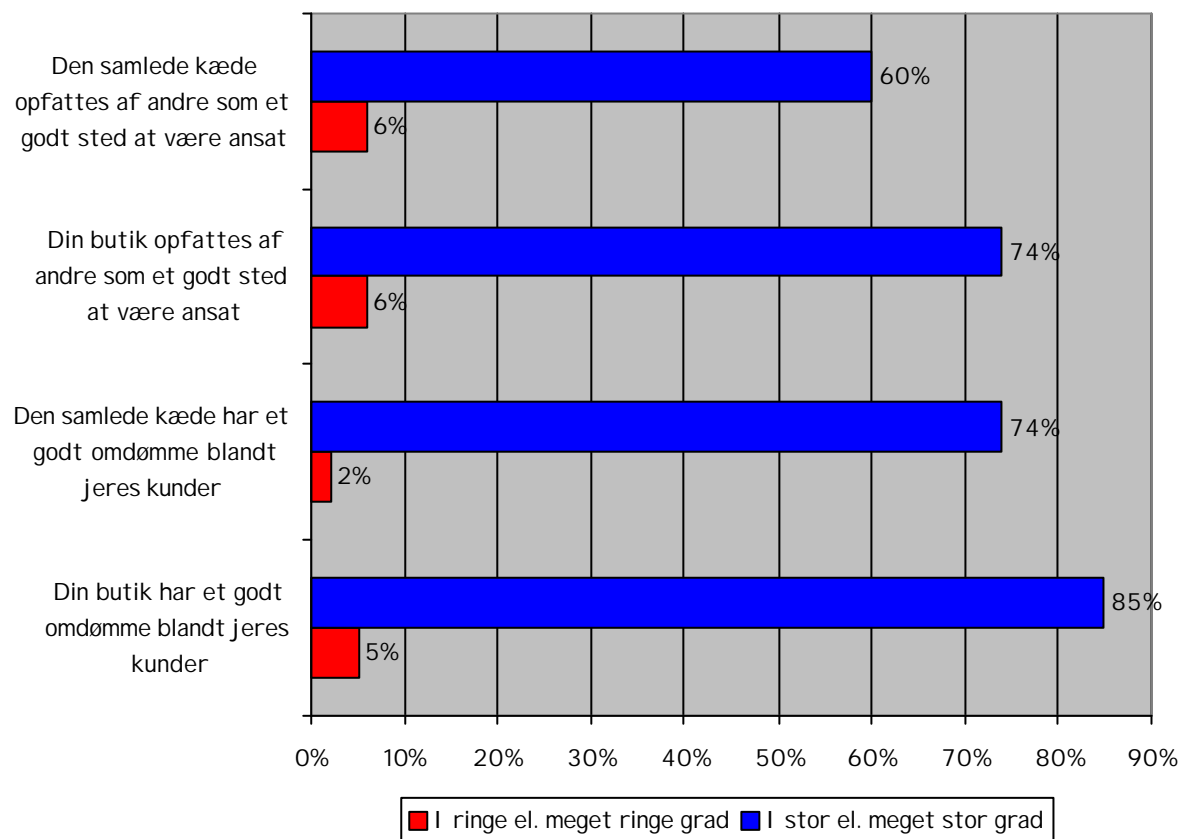
Din nærmeste leders evne til at ...



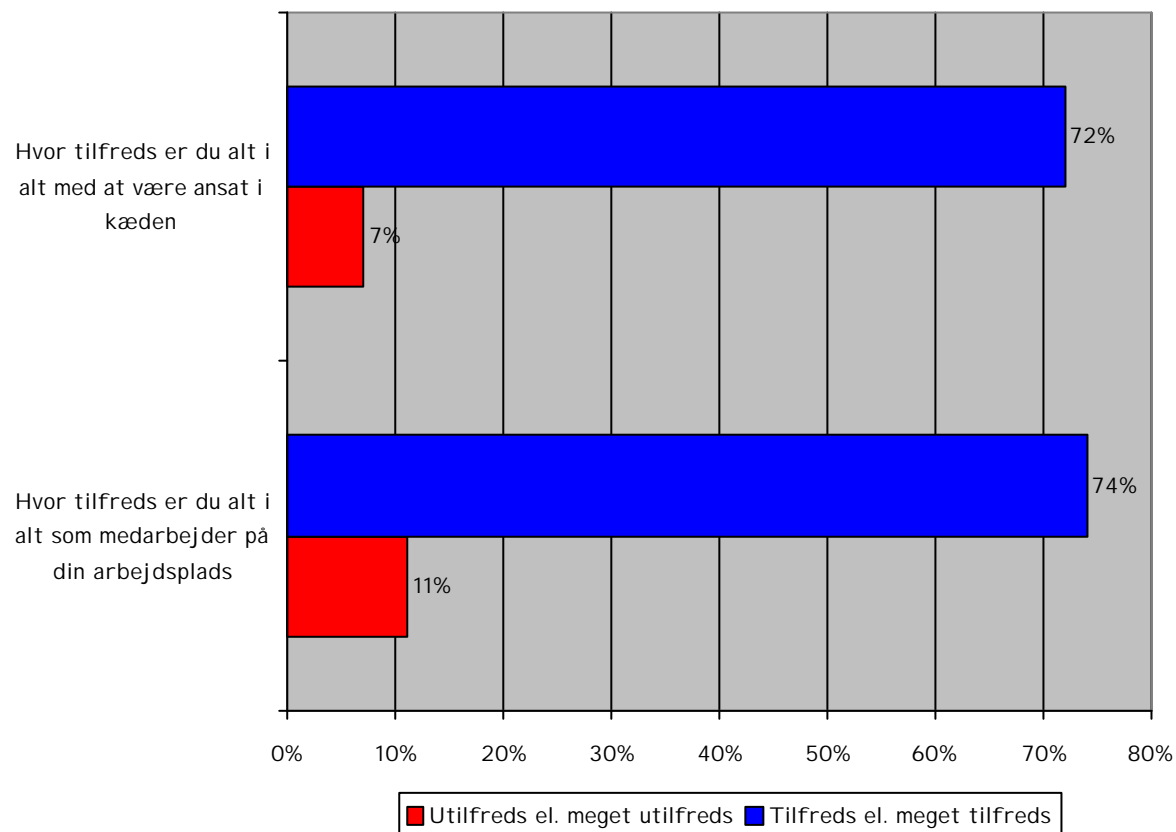
Den øverste ledelses evne til at ...



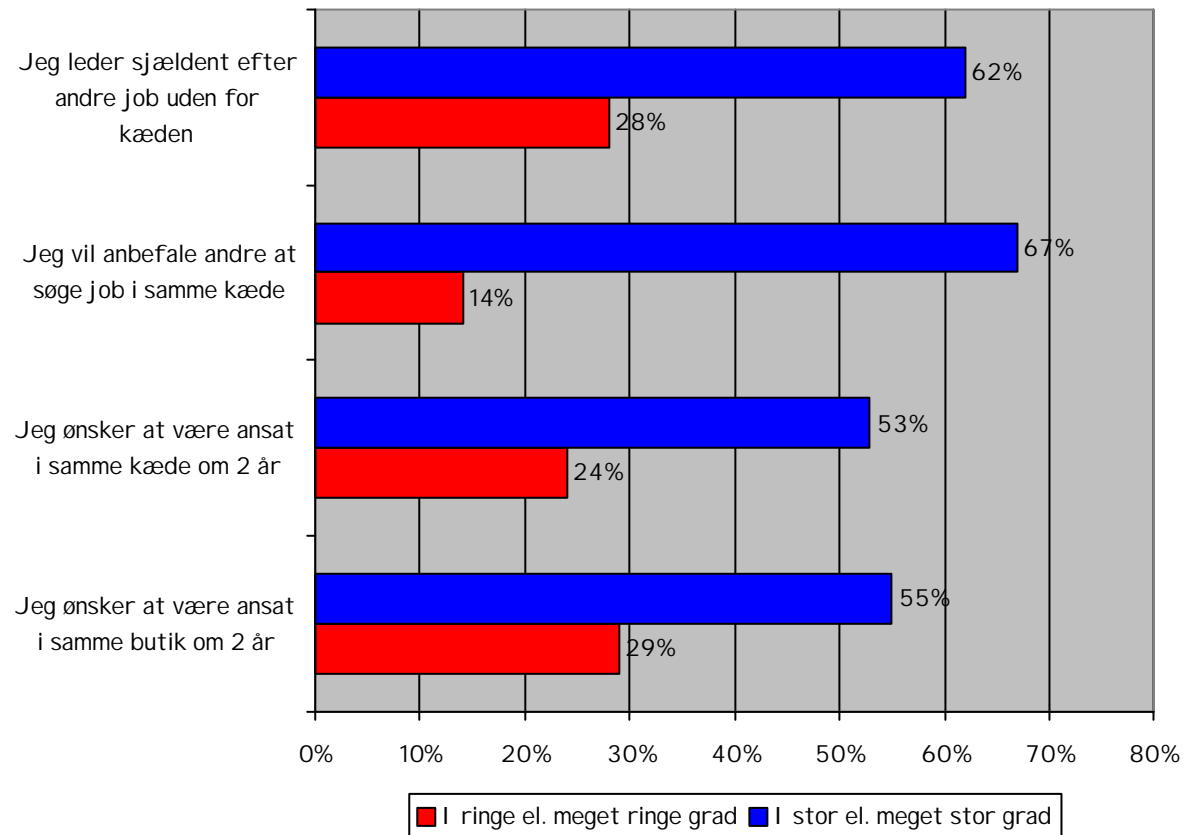
Omdømme



Din ansættelse alt i alt



Overvejelser om jobskifte (loyalitet)



Trivsel blandt butiksansatte

Kædeleder Forum 2001