

TEMA:

# Målinger og performancekrav

Til jer, der vil undgå, at målinger og performancekrav belaster medarbejderne – så de trives bedre og bliver længere i jobbet



## Hvad kan I gøre?

- **Spørg** medarbejderne, hvordan målingerne og måden, de bliver brugt på, påvirker deres trivsel.
- **Vurdér**, hvilke af jeres mål der understøtter kvalitet og effektivitet i opgaveløsningen, og hvilke der måske står i vejen for den.
- **Undersøg**, hvad der sker, hvis I skærer antallet af performancemål ned i en periode – eller måske helt undlader at bruge tallene.

## Spørg jer selv

- **Hvad** ved lederne om, hvordan medarbejderne oplever den måde, I måler og følger op på?
- **Hvor** meget fylder mål og tal i dialogen mellem teamleder og medarbejder?
- **Er** nogle af jeres mål modstridende?
- **Bliver** medarbejderne målt på forhold, de ikke kan påvirke?
- **Hvilke** fordele og ulemper vil der være ved i højere grad at måle og følge op samlet for teamet frem for på den enkelte medarbejder?

## Forskning og undersøgelser viser:



- I et kunde- eller callcenter kan alt måles - i nogle kundecentre måles på op til 40 KPI'er.
- Den måde, tallene bruges på i forhold til den enkelte medarbejders performance, har stor betydning for medarbejderens trivsel.
- Medarbejdere, som oplever målingerne som overvågning og kontrol, har en lavere jobtilfredshed og er mere stressede, end kolleger, der oplever dem som en støtte i forhold til at udvikle deres service.
- Tallene fylder meget i dialogen mellem medarbejder og leder - ofte uden at samtalen kommer ind på deres betydning for medarbejderens trivsel og sundhed.
- Ny dansk forskning viser, at produktivitet og kvalitet ikke blev nedsat i team, hvor medarbejderne, teamlederen og dennes leder ikke havde adgang til individuelle eller fælles performancemål.

## Sådan har de gjort ...

**Falck Global Assistance** har bevidst valgt ikke at have individuelle performancemål (KPI'er), selvom der måles på en række parametre.

I **YouSee/Nuuday Kundecenter** er de KPI'er, som medarbejderne på forskellige linjer skal leve op til, blevet tilpasset efter det problem, som kunden ringer om. Fx er kort samtale tid vigtigst i regningsservice, mens det i supporten er vigtigere, at kunderne ikke ringer tilbage inden for fire dage.

Hos **YouSee/Nuuday Kundecenter** har de erkendt, at kundetilfredsheden falder, når kunderne møder en robot, før de taler med en medarbejder. Derfor er det bonusmål for kundetilfredshed, som medarbejderne skal nå, blevet sat ned.

Se øvrige temaer på [kropogkontor.dk](http://kropogkontor.dk)