



Union in Nordea

UNION IN NORDEAN TYÖTYTYTYVÄISYYSKYSSELY 2017



JOHDANTO

Union in Nordea* on Nordeassa toimivien ammattiliittojen yhteinen kansainvälinen ammattiliitto. Toimintamme ydin on yhteistyö ja jäsentemme eduista huolehtiminen. Osana tätä työtä olemme tehneet kyselyn kaikissa jäsenmaissa, jossa selvitämme jäsentemme työtyytyväisyyttä. Ensimmäinen kysely toteutettiin vuonna 2015 ja tämä on jatkoa sille.

Vuonna 2015 kyselyn vastausprosentti nousi Suomessa kaikkein korkeimmalle, yli 50:een prosenttiin. Tänä vuonna pääsimme kaikissa maissa lähes samaan vastausprosenttiin. Näin ollen tuloksia voidaan pitää luotettavina. Haluan kiittää kaikkia kyselyyn vastanneita.

Kyselyn tuloksia käytetään työtyytyväisyyden parantamiseen Nordeassa. Olemme esitelleet tulokset työnantajalle kaikissa maissa kevään aikana. Konsernineuvostossa aineisto käsiteltiin 16.5. ja Suomessa 18.5. yhteistoimintaneuvottelukunnan kokouksessa. Tämä yhteenveto on tehty jäsentemme käyttöön kyselyn olennaisimmista löydöksistä.

Toivotan mielenkiintoista tutkimusmatkaa kyselyn tuloksiin.

Kari Ahola
Nousun puheenjohtaja

**Jokaisessa neljässä Pohjoismaassa sekä Puolassa on oma henkilöstöyhdistyksensä. Suomen Nordeassa toimii Ammattiliitto Nousu ry. Näiden viiden yhdistyksen yhteenliittymä on Union in Nordea (UiN), joka on todettu olevan ensimmäinen kansainvälinen yli rajojen toimiva ammattiliitto.*

Nordea Union Board (NUB) on Union in Nordean jäsenyhdistysten yhteinen hallitus. Se keskustelee yhteisistä linjauksista ja strategioista sekä tekee yhteisiä kannanottoja. Kustakin jäsenmaasta on kaksi edustajaa sekä kaksi varajäsentä. Union in Nordean presidentti on Nordea Union Boardin puheenjohtaja.

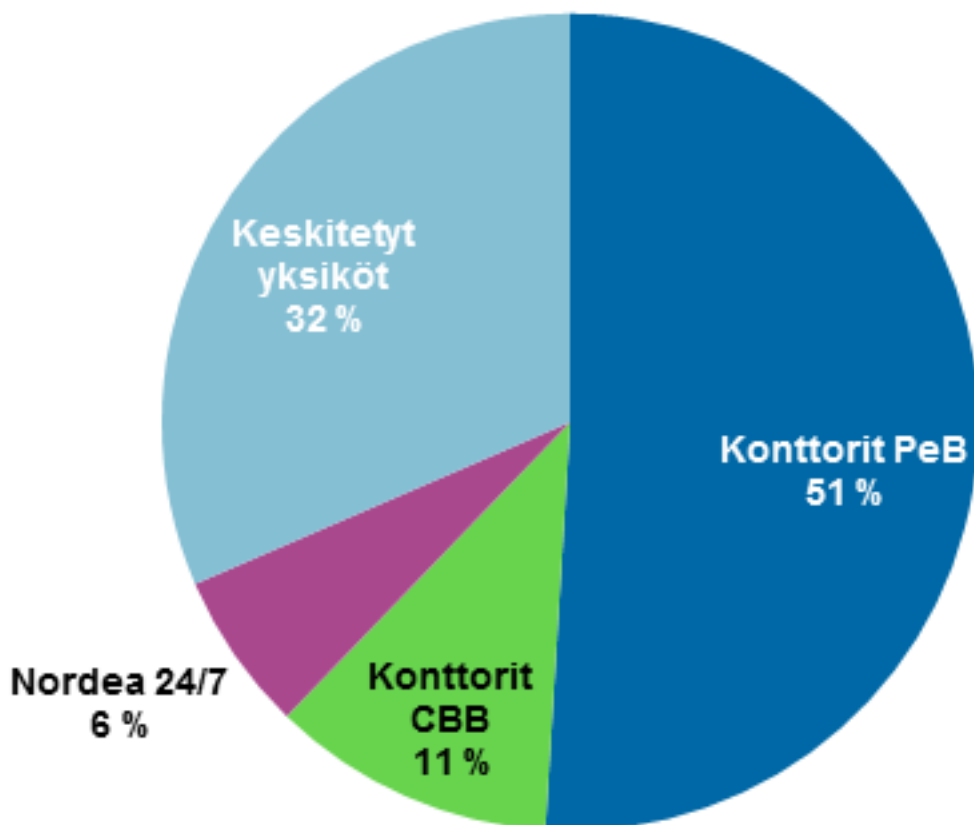


TAUSTATIEDOT JA METODIT

Keväällä 2017 toteutettiin työtyytyväisyyskysely liittojen jäsenille Norjassa, Puolassa, Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa. Kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 47 % kyselyn vastaanottajista (Suomessa 48 %).

Suomalaisista vastaajista yli puolet työskentelee henkilöasiakaspuolella konttorissa (Personal Banking - PeB). Noin kolmannes työskentelee keskitetyissä yksiköissä. Yritysalueilla ja yritys pankissa 11 % (Commercial & Business Banking – CBB) ja Nordea 24/7 asiakaspalvelussa 6 %. Tutkimustuloksissa ei havaittu merkittäviä eroja liiketoiminta-alueiden välillä.

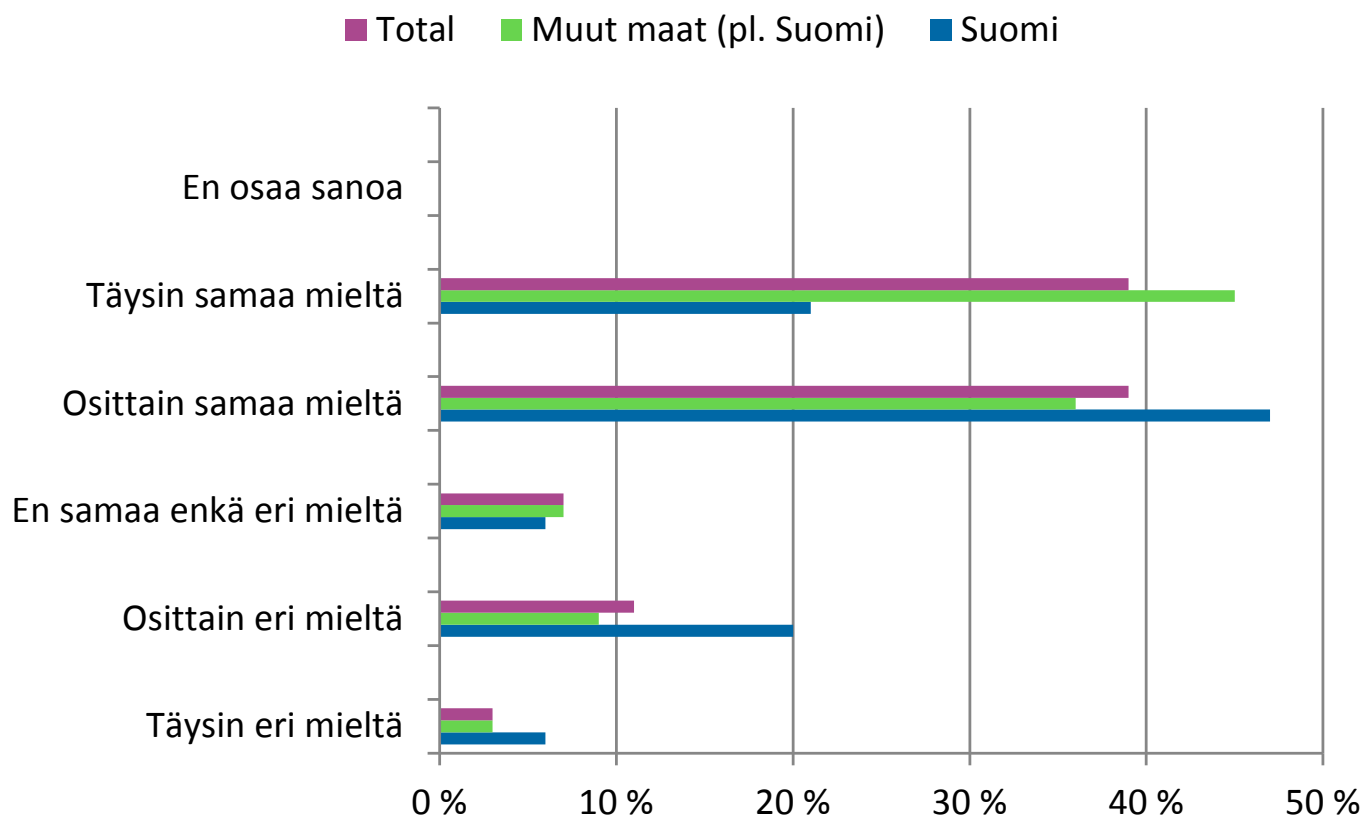
Useiden kysymysten osalta vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa palautetta. Vastauksia saatiin lähes 3000 kappaletta. Näitä palautteita, ja koko tutkimuksen tuloksia, tulemme käyttämään keskusteluissa johdon kanssa henkilöstön tyytyväisyyden parantamiseksi.



TYTYTYVÄISYYS

Vaikka suomalaisista vastaajista lähes 70 % viihtyy työpaikoillaan, oli tulos tutkimuksen alhaisin. Muissa maissa tulos kohentui vuoden 2015 tilanteesta jopa 80 %:n tasolle.

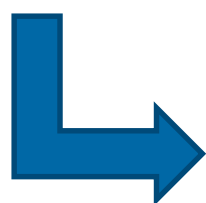
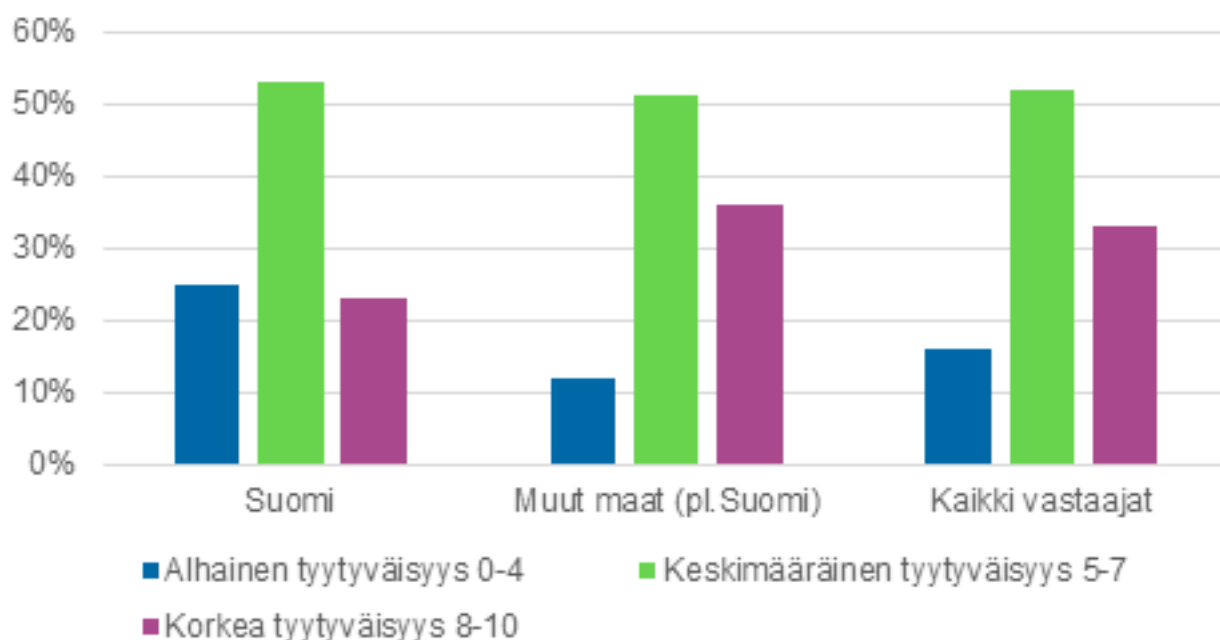
Viihdyn työpaikallani



Jäsenten yleistä tyytyväisyyttä mitattiin asteikolla 0-10, jossa 0 tarkoitti erittäin tyytymätöntä ja 10 erittäin tyytyväistä. Suomessa tyytymättömien osuus oli suurempi kuin muissa maissa ja tyytyväisiä oli vähemmän kuin muualla. Suomalaisten vastaajien antamien arvioiden keskiarvo oli 5,86, kun taas muiden 6,63.

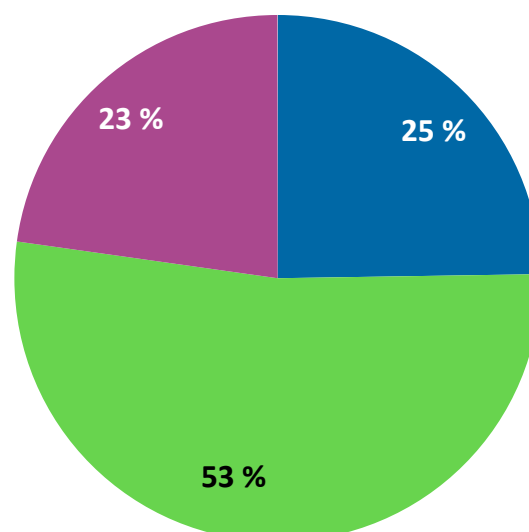
Samansuuntainen tulos oli nähtävissä myös kysymyksessä "Työpaikallani käydään hyvää keskustelua tyytyväisyydestä". Suomalaisista vastaajista 41 % oli täysin tai osittain samaa mieltä. Muissa maissa tulos oli 71 %. Noin puolet suomalaisten vastaajien esimiehistä osallistuu keskusteluun, kun muissa maissa prosentti oli 72.

Yleinen tyytyväisyys



Suomi

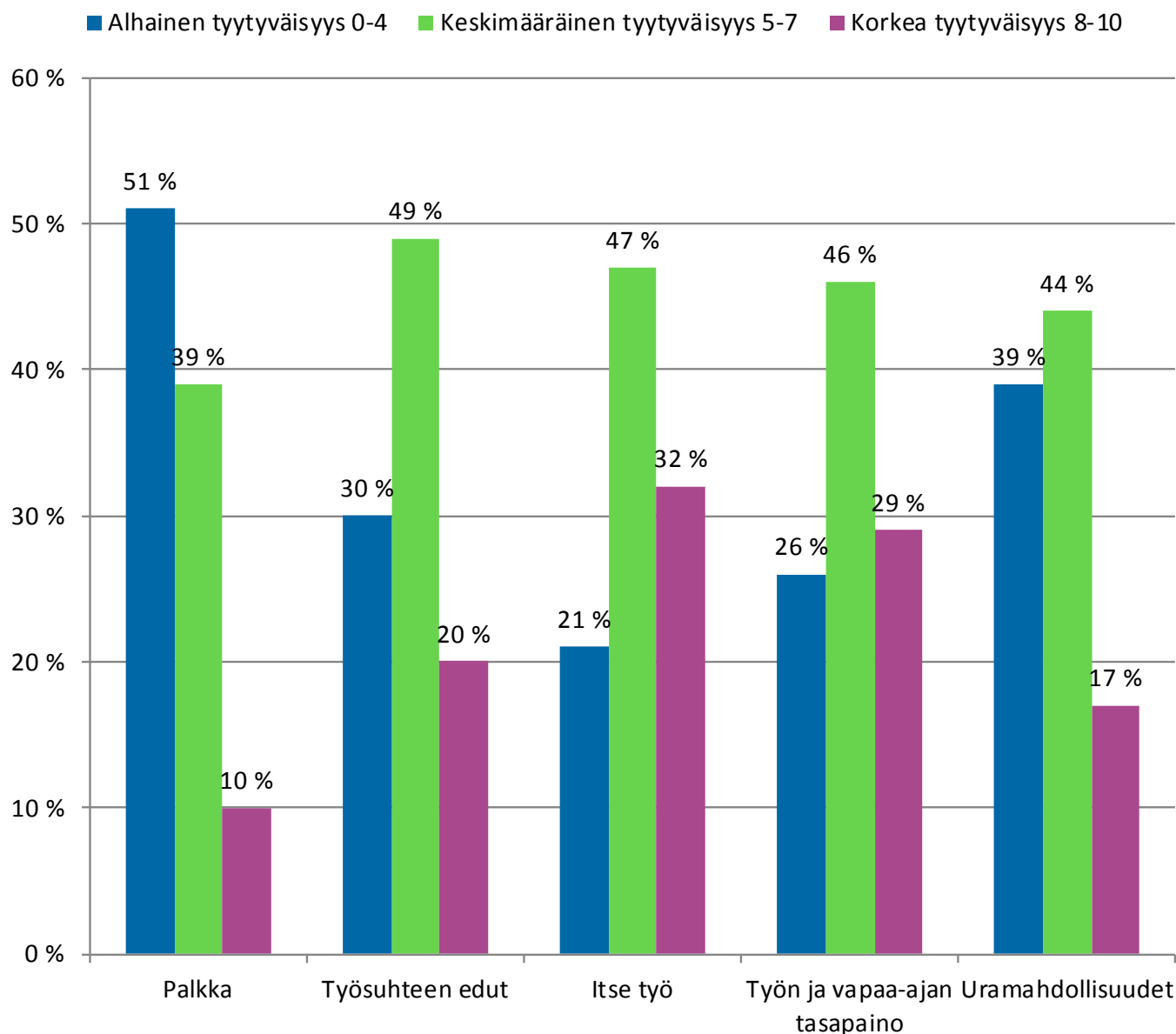
- Alhainen tyytyväisyys 0-4
- Keskimääräinen tyytyväisyys 5-7
- Korkea tyytyväisyys 8-10



Suomalaiset tyytyväisiä itse työhön

Yleisen tyytyväisyyden lisäksi tyytyväisyyttä kartoitettiin palkan, työsuhteen etujen, itse työn, työn ja vapaa-ajan tasapainon sekä uramahdollisuuksien suhteen. Vastauksissa suomalaisten tulokset olivat kautta linjan kyselyn alhaisimmat. Ainoastaan palkan osalta oltiin Puolassa tyytymättömpiä kuin Suomessa.

Merkittävimmät erot muiden maiden tuloksiin verrattuina löytyivät palkan lisäksi työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa sekä uramahdollisuuksissa. Yli puolet suomalaisista vastaajista on tyytymätön palkkaansa ja melkein 40 % uramahdollisuuksiin. Itse työhön oltiin suhteellisen tyytyväisiä.



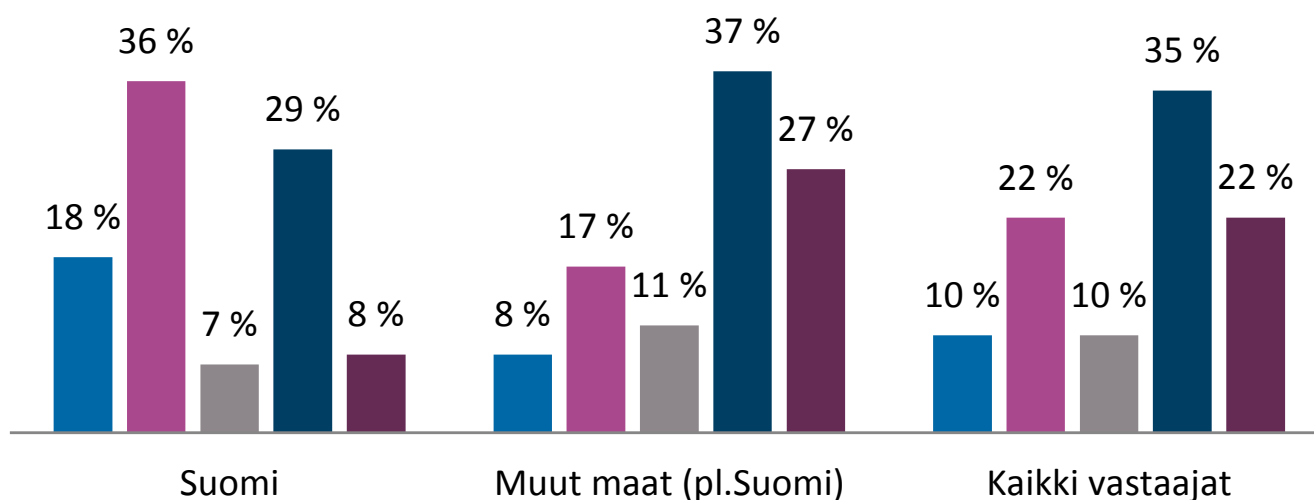
Suomessa työpaine suurempi kuin muissa maissa

Työpaineen osalta Suomen tulos oli tutkimuksen heikoin. Myös kehitys Suomessa poikkesi muiden maiden suunnasta.

Kun muualla työpaineeseen tyytyväisten määrä kasvoi vuoden 2015 tasosta, oli se Suomessa vähentynyt 3 prosenttiyksikköä.

Työpaineeni tuntuu tällä hetkellä sopivalta

- Täysin eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

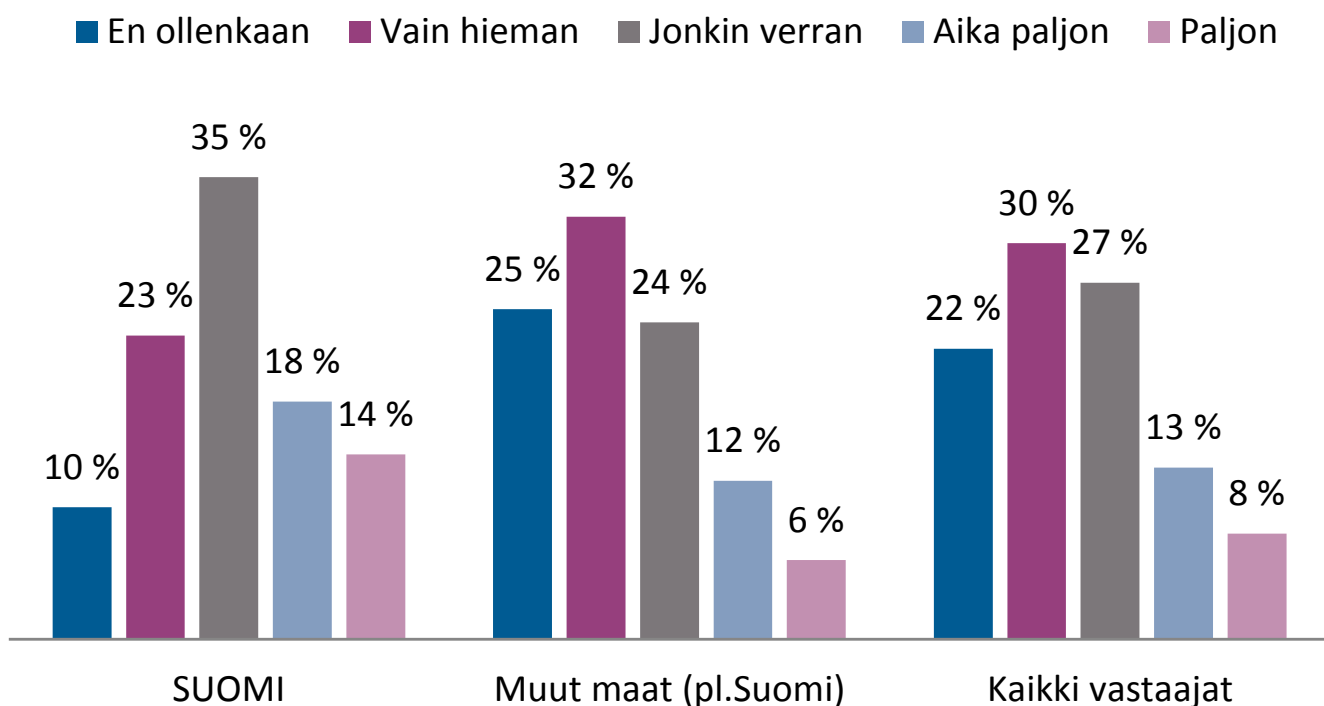


Kolmannes vastaajista tuntee kuormittavaa stressiä

Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilö tuntee olevansa levoton, hermostunut tai rauhaton ja/tai ei saa öisin unta, koska ongelmat painavat mieltä jatkuvasti.

Suomen vastaajien stressin tuntemus oli kyselyn korkein eikä tilanne ole kehittynyt vuoden 2015 kyselyn tuloksiin verrattuna. Muissa maissa vastaajat olivat selvästi vähemmän stressaantuneempia kuin kaksi vuotta aiemmin.

Tunnen olevani stressaantunut





Ihmisten tulee uskaltaa nostaa esiin asioita, jotka painavat mieltä, eikä vain ajatella ettei kannata sanoa mitään, koska sitä ei katsottaisi hyvällä. Avoin ilmapiiri luo puitteet paremmalle työssä jaksamiselle

Firma voisi luottaa asiantuntijan omaan arvioon työtilanteestaan ja hänen haluunsa tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi johtamisen pitäisi muuttua avoimeksi, rehelliseksi ja reiluksi kaikkia työntekijöitä kohtaan. Epäkohtien tunnistaminen ääneen, dialogin käynnistäminen ja alaisten kohtaaminen aidosti ihmisinä eikä inhimillistettyinä hammasrattaina olisi hyvä alku.

Me lähiesimiehet tarvitsemme tukea. Työmäärää pitää karsia. Exceljohtamisesta pitää siirtyä ihmisten johtamiseen.

Millä tavoin Nordea voisi auttaa, jotta et kokisi stressiä jatkossa?

Vastaajat, jotka kokivat aika paljon tai paljon stressiä, saivat lisäkysymyksen siitä, millä tavoin Nordea voi auttaa, jotta he eivät kokisi stressiä jatkossa. Yli 400 suomalaista kommentoi tätä kysymystä. Suuri osa vastauksista koski resurssien vähyyttä ja tavoitteiden epärealistisuutta. Monessa kommentissa vaadittiin lisää henkilökuntaa, ja että työmäärä olisi pienempi.

En usko, että mitenkään, niin kauan kun henkilöstö vedetään määrällisesti näin tiukille. Muutos on tulossa, se on selvä, mutta näin suuri etupaino työntekijöiden vähyydessä on kertakaikkisen väärin. Nyt tehdään tulosta ja muutosta syrjäseutujen kustannuksella. Kovimman paineen alla on juuri he, joiden työtehtävät valuu pois ja joiden asiakkaat on tyytymättömiä koska heidän palvelunsa supistuu. Kyse on siis asiakkaista jotka eivät syystä tai toisesta voi asioida verkossa.

Ainoa vaikeus on työmäärä. Johto ei usko, että teemme työtä. Kukaan ei ehdi täyden kalenterin kanssa vastaamaan yhteydenottoihin, hoitamaan kauppoja, hoitamaan asiakasviestejä jne. Ne on pakko tehdä ilmaisia ylitöinä. Hiostus on käsin koskeltavaa. Työ on epäinhimillistä urakkatyötä, olemattomalla palkalla.

Esimies keskustelisi edes joskus kanssani jostain eikä whatsappissa tai nippanappa sähköpostilla

Vain harva suosittelee Nordeaa työpaikkana.

Jäseniltä kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat työskentelyä Nordeassa ystävilleen tai tuttavilleen asteikolla 0 (erittäin epätodennäköisesti) -10 (erittäin todennäköisesti).

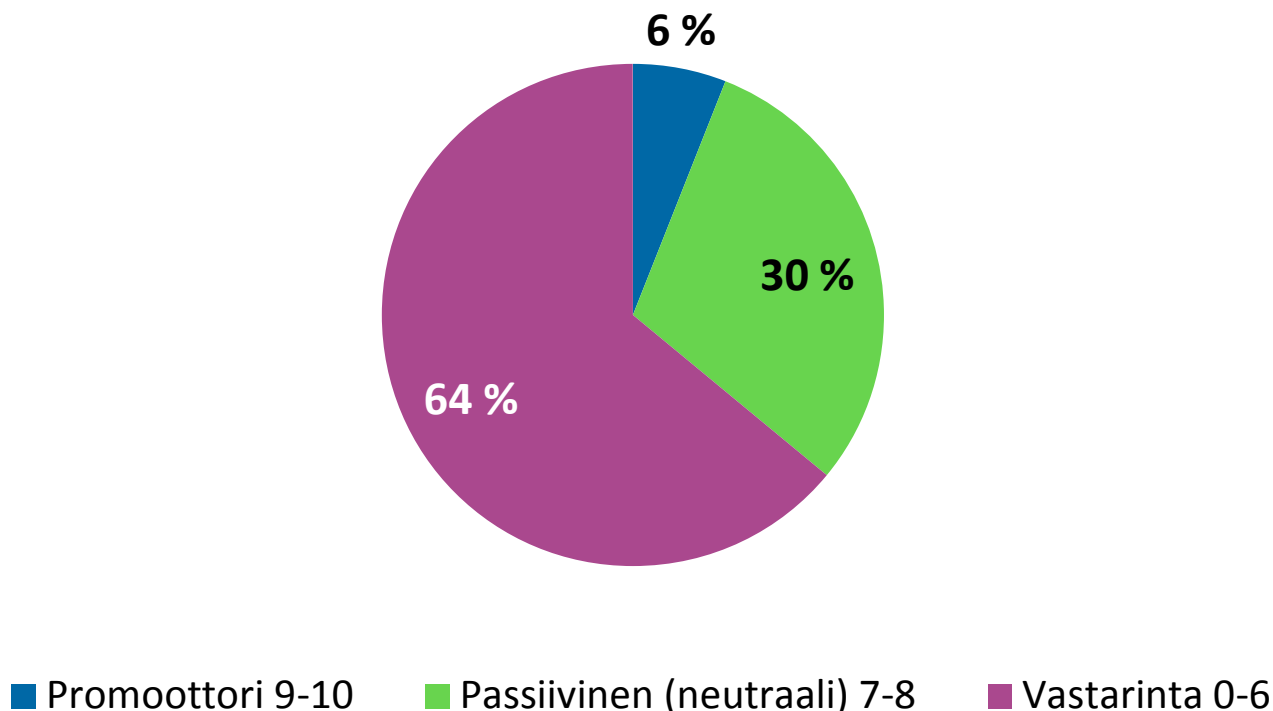
Promoottoreita eli tukijoita ovat ne, jotka vastasivat 9 tai 10. Näiden vastaajien katsottiin hyvin todennäköisesti pysyvän pankissa ja myös suosittelleen työpaikkaansa muille.

Passiivisia ovat ne, jotka vastasivat 7 tai 8. Heidän katsottiin olevan melko neutraaleja eli heidän suositteluhalukkuutensa voi olla positiivinen tai negatiivinen.

Arvostelijoita ovat loput, jotka vastasivat 0-6. Heidät katsottiin ryhmäksi, joka on vähiten sitoutunut Nordeaan ja siksi suosittlevat epätodennäköisesti Nordeaa työpaikkana.

Kokonaisvertailussa Suomen tulos jäi keskiarvon (13 %) alapuolelle. Korkeimmat tulokset olivat Tanskassa ja Norjassa (17 %) ja alhaisin tulos Puolassa (2 %).

Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yritystä työpaikaksi ystäväillesi tai tutullesi?



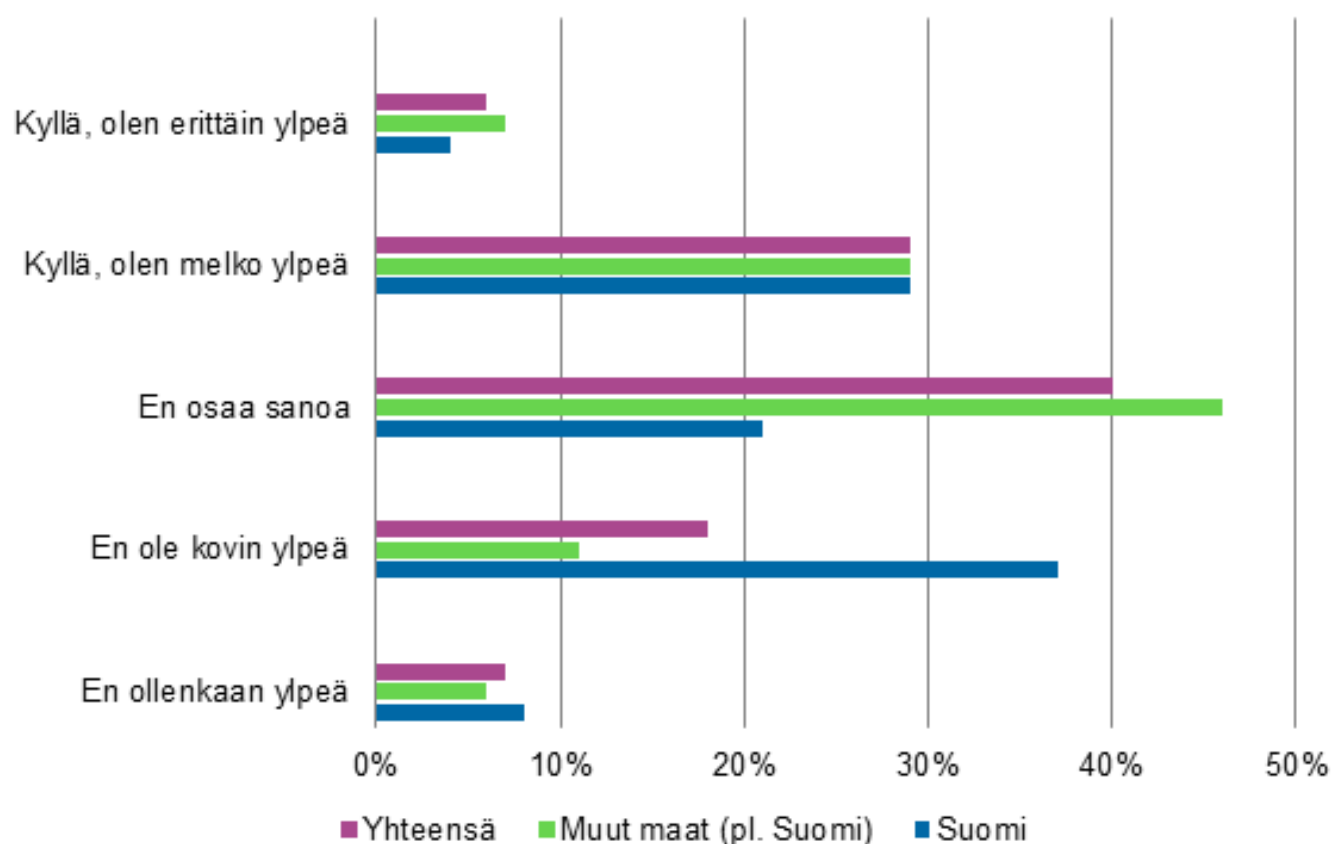


Ylpeys työkennellä Nordeassa oli laskenut kaikissa maissa. Suomalaisista vastaajista ylpeiden osuus on lähellä muiden maiden keskiarvoa. Melkein puolet suomalaisista (45 %) ei koe ylpeyttä työkentelystään Nordeassa, kun muualla keskiarvo oli 18 %.

Merkittävä osuus muiden maiden vastaajista, jopa 46 %, ei osannut ottaa asiaan kantaa.

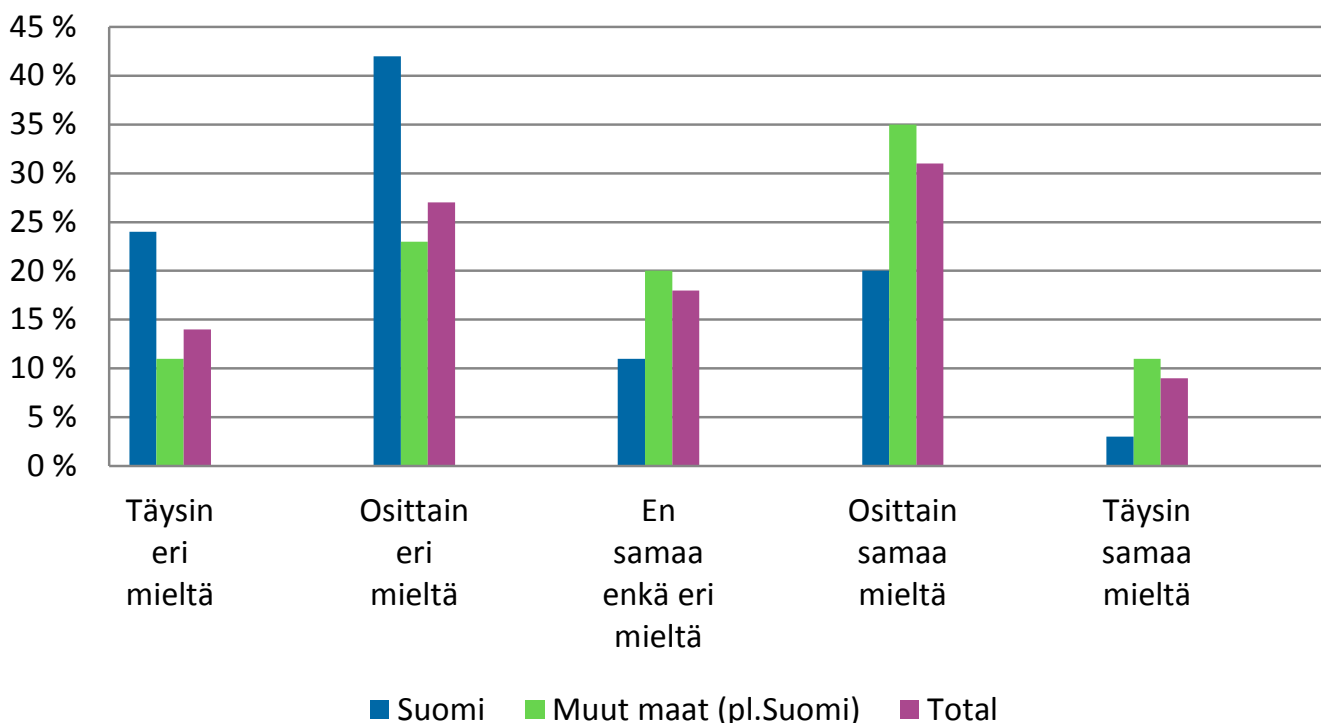
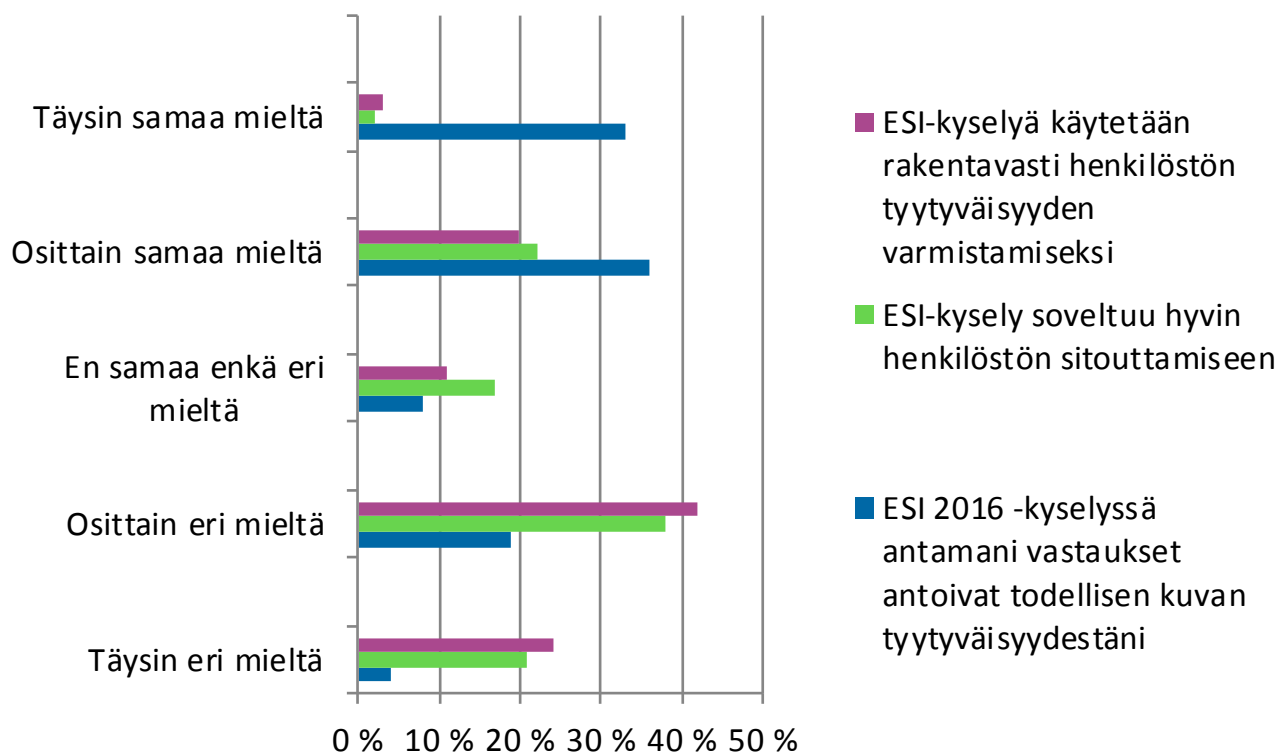
Suomalaisista vastaajista 41 % pelkää menettävänsä työpaikkansa ja sama määrä ei pelkää työpaikanmenetystä. Muissa maissa 31 % pelkää menettävänsä työpaikkansa kun taas 61 % ei.

Oletko ylpeä siitä, että olet töissä Nordeassa?



VOISIKO ESI TOIMIA RAKENTAVAN ILMAPIIRIN LUOMISESSA?

Lähes 70 % vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä, että heidän ESI-kyselyyn antamansa vastaukset antoivat todellisen kuvan heidän tyytyväisyydestään. Vastaajien mielestä ESI-kysely soveltuu heikosti henkilöstön sitouttamiseen eikä tuloksia käytetä rakentavasti henkilöstön tyytyväisyyden varmistamiseksi. Vastaajat olivat kriittisempiä erityisesti Suomessa ja Puolassa.





OSAAMINEN JA KEHITTYMINEN

Viidennes suomalaisista vastaajista kokee, että heillä ei ole tarvittavaa osaamista selvittääkseen työstään kahden vuoden kuluttua. Muiden maiden vastaajista näin uskoi vain 5 %. Alle puolet suomalaisista on osallistunut muuhun kuin pakolliseen koulutukseen viimeisen vuoden aikana.

Yli puolet kertoo saavansa esimieheltään apua kehittääkseen tarvittavaa osaamista ja lähes saman verran vastaajista saa apua muualta kuin esimieheltä. Kokonaistuloksissa osaamista koskevien kysymysten keskiarvo oli muissa maissa selkeästi korkeammalla tasolla kuin Suomessa.

”Kuka muu kuin esimiehesi on auttanut sinua kehittämään tarvittavaa osaamista?”

Kommentteja oli yli 800 ja yli kolmannes kommentoijista kertoi, että on saanut apua työkavereilta. Lisäksi apua saadaan asiantuntijoilta, neuvonnasta ja intrasta. Vain harva kommentoi, että olisi kehittänyt osaamistaan valmentajan tai valmennusten toimesta.

Neuvonnassa ihmetellään yhdessä.

Konttorissamme jaetaan työkavereiden kesken osaamista. Aina löytyy joku, joka osaa jonkin asian vähän paremmin kuin joku toinen.

Esimies ei tiedä tuon taivaallista jos siltä kysyy neuvoa. Tuntuu että ainut tehtävä on katsoa käppyröistä myyntejä, syynätä suurennuslasilla tapaamisia, kyc ja sijoitusoppaita ja etsiä virheitä niistä.

Otan itse erittäin paljon selvää asioista, verkostoidun ja kysyn kollegoilta ympäri Suomea. Buukkaan itseni koulutuksiin ja yritän olla niin paljon mukana uudessa kuin mahdollista. Haen uusi työpaikkoja ja senkin takia tahdon tietää mitä ympärilläni tapahtuu eri osastoilla/eri pankeissa. Käytän Intraa erittäin paljon apuvälineenäni, mutta tähän kaikkien käytän omaa aikaani, sillä työajan puitteet eivät riitä itsensä kehittämiseen siinä laajuudessa kuin tahtoisi. Esimies ei tue. Kovan myyntituloksen omaavalle henkilölle ikävä tosiasia on se, että esimies tahtoo pitää kiinni tulosten tekijöistä, eikä anna tukea edistymiseen. Tämä on jo 10 vuoden urallani toinen vastaava esimies. Poispääsyni on tie toiseen pankkiin.

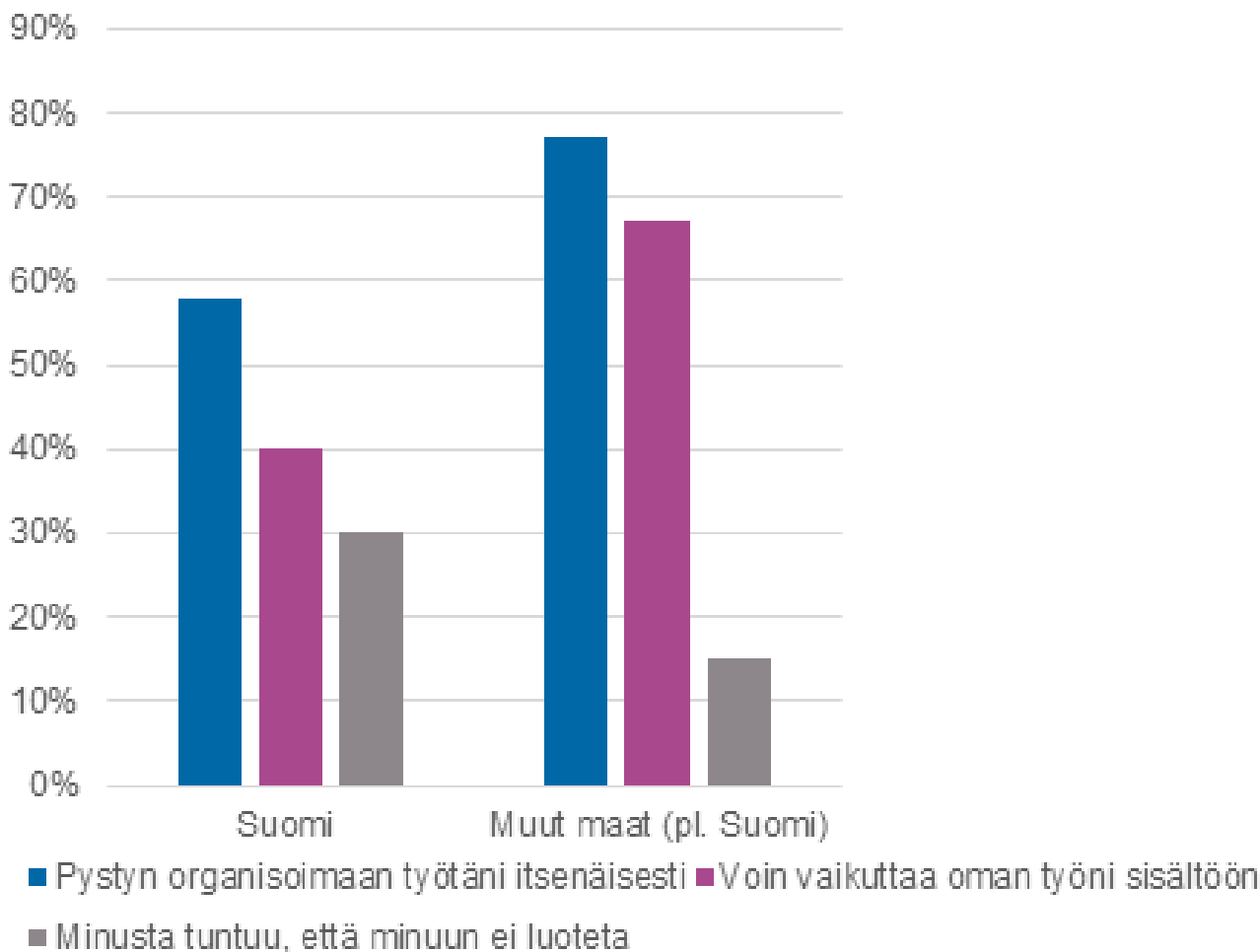
Työkaverit, joiden kanssa tarpeen tullen käydään ohjeistusta läpi, koska esimies ei ohjeita osaa eikä kuulemma tarvitsekaan osata. Hän vain johtaa ja raportoi.

OMAA TYÖHÖN VAIKUTTAMINEN

Muissa maissa pystytään vaikuttamaan omaan työhön ja sen sisältöön selkeästi paremmin kuin Suomessa. Vaikka enemmistö vastaajista (58 %) pystyy organisoimaan työtänsä itsenäisesti, 40 % ei koe tätä mahdolliseksi. Yli puolet (54 %) suomalaisista vastaajista ei voi vaikuttaa työnsä sisältöön, kun muissa maissa tätä mieltä oli 21 %. Lähes puolet 48 % vastaajista kertoi, että heitä pyydetään usein suorittamaan muita kuin suunniteltuja työtehtäviä, muissa maissa luku oli 39 %.

Suomessa ja Puolassa noin kolmannes vastaajista kokee, että heihin ei luoteta. Muihin pohjoismaihin verrattuna luku on noin kaksi kertaa suurempi.

Jäsenet, jotka olivat samaa mieltä väittämästä





TAVOITTEET JA VALVONTA

Yli puolet (62 %) suomalaisista jäsenistä kertoo, että heidän työtehtäviään valvotaan joillakin työkaluilla ja lähes 70 % tuntee olevansa valvonnan alaisena. Tulos on Pohjoismaiden korkein ja muiden maiden keskiarvoon verrattuna kaksinkertainen.

Myös valvonnan määrä koetaan Suomessa ja Puolassa selkeästi muita maita korkeammaksi. 58 % suomalaisista vastaajista kertoi, että heidän työsuoritusta arvioidaan erilaisilla mittareilla. Muissa maissa luku oli 47 %. Avoimista kommentteista oli löydettävissä yli 50 erilaista mittaria ja seurantamenetelmää (997 kommenttia).

BA nevojana työsuorituksen mittarina tavoitteisiin pääsy mm. Rahoituksen myynnissä ja asiakkaiden antama palaute. Asiakas arvostelee pitkää jonotusaikaa, mutta palaute kohdistuu henkilökohtaisesti vaikkon voi millään tavoin vaikuttaa jonotilanteeseen

Lunasta paikkasi!

Monenlainen manuaalinen seuranta: mitä on puhunut, tehnyt, ajatellut. Koneelta ei löydy mitään, kaikki on raportoitava käsin. Jos et raportoi, et ole tehnyt mitään.

Pitää itse tikuttaa paljonko tekee tarjouksia ja hakemuksia ja myyntiä. Yleensä ei ehditä tikuttaa joten pitää luottaa muistiin ja voi apua jos muistat väärin niin esimies pitää antaa selvityksen hänen esimiehelle miksi on ollut vähemmän kuin mitä on ilmoitettu jne. Ihan älytöntä.

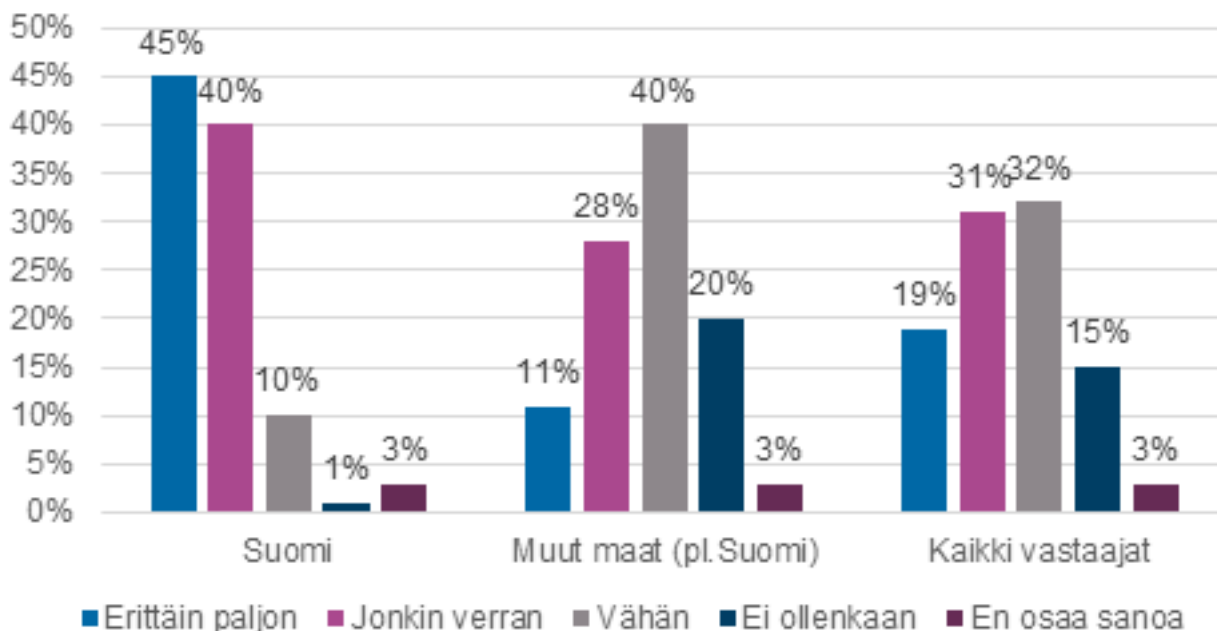
Päivittäinen aktiivisuusraportti taululle, mistä puhuttu päivän aikana asiakkaille, lainaseuranta, focusseuranta, kk-säästöseuranta, sijoitusopas-arviointi, tapaamisten seuranta kuluvalta ja seuraavalta viikolta. Jos puuttuu, niin rangaistukseksi mentävä naapurikonttoriin soittelemaan koko päiväksi ja annettava omat asiakkaat kollegalle. Sijoitusasiantuntijan varaukset, kyc-arviot ja seuranta, turvien seuranta. Seurantaan menee enemmän aikaa, kuin työntekoon, koska koneet ei toimi ja on hitaita. Vielä puuttuu visual-agenda seuranta ja ehkä jotain muuta.

Sitä mitataan sen mukaan, kuinka paljon negatiivista palautetta tulee asiakassuoritukselta - ei sen mukaan, kuinka paljon tulee hyvää palautetta tai työssä onnistumisia, aikataulussa pysymisiä tms. Eli täytyy ikään kuin pysyä mahdollisimman näkymättömänä, ettei ylemmiltä esimiehiltä pääse tulemaan negatiivista palautetta omalle esimiehelleni.

Suomessa enemmän valvontaa kuin muualla

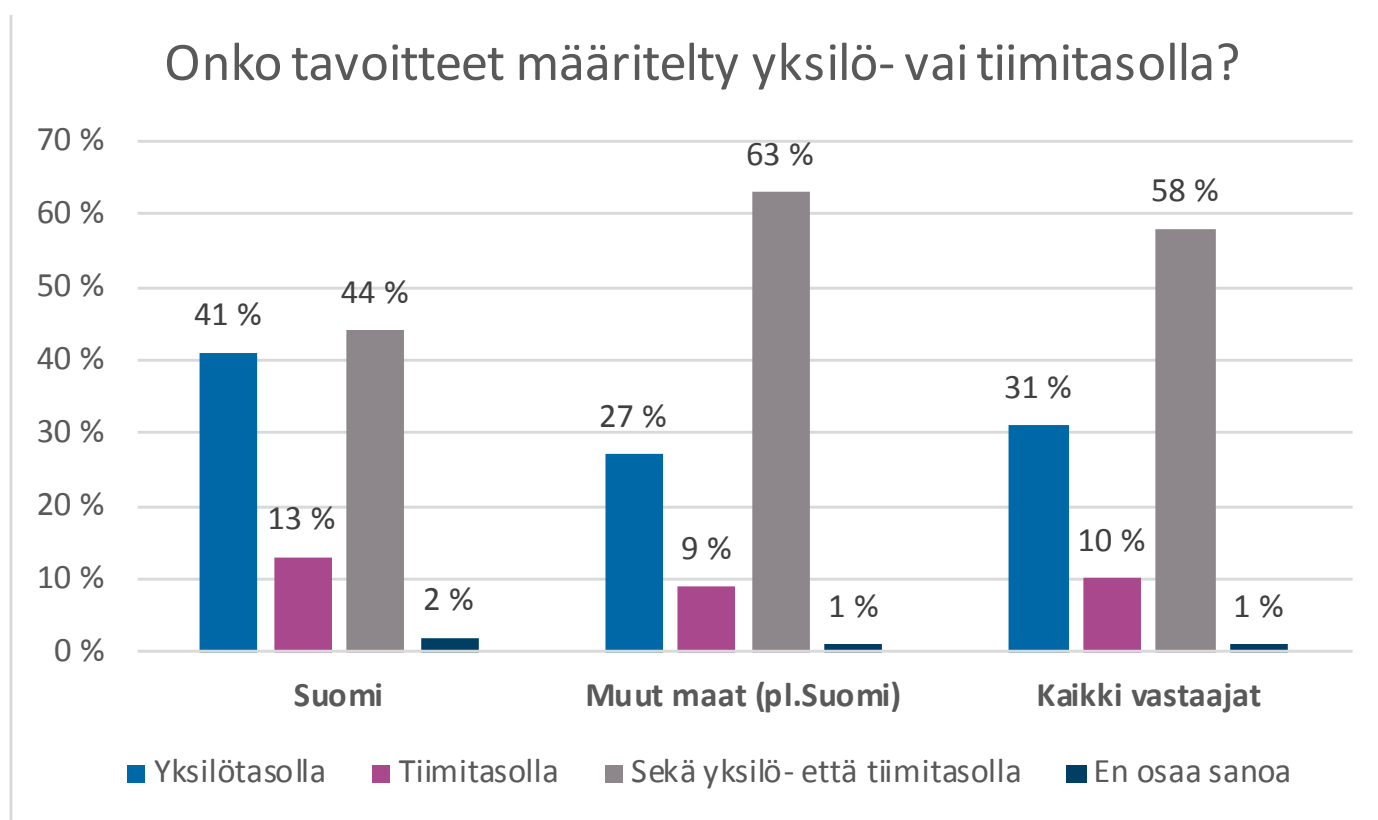
Suomalaisista vastaajista 85 % kokee, että heidän työtään valvotaan erittäin paljon tai jonkin verran. Muissa maissa koettiin päinvastoin eli vastaajat kokivat, että heidän työtään valvottiin vähän tai ei ollenkaan (60 %).

Kuinka paljon mielestäsi työtäsi valvotaan?



Suomessa eniten henkilökohtaisia tavoitteita

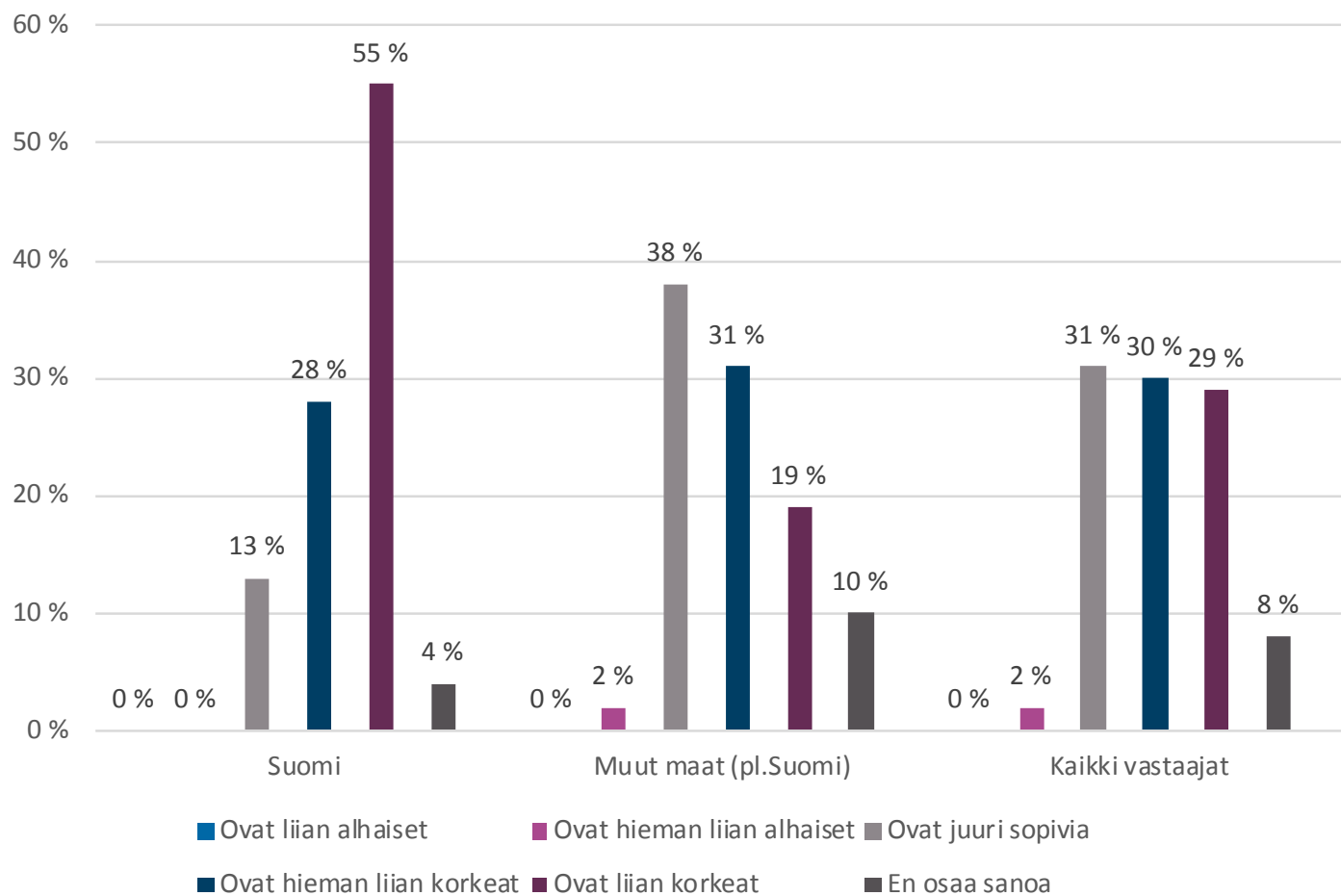
Kaikki vastaajat, joiden työsuoritusta valvotaan, vastasivat tarkempiin kysymyksiin tavoitteista. Tutkimuksen perusteella suomalaisilla on muita maita yleisemmin ainoastaan henkilökohtaisia tavoitteita. Muissa maissa on yleisempää, että tavoitteet ovat sekä yksilö- että tiimitasolla.



Työsuorituksen liittyvät tavoitteet liian korkeat

Melkein kaikki suomalaiset vastaajat (83 %), joilla on työsuorituksen liittyviä tavoitteita, pitävät niitä liian tai hieman liian korkeina. Liian matalia tavoitteita vastaajilla ei juuri ollut.

Työsuorituksen liittyvät tavoitteet/KPI

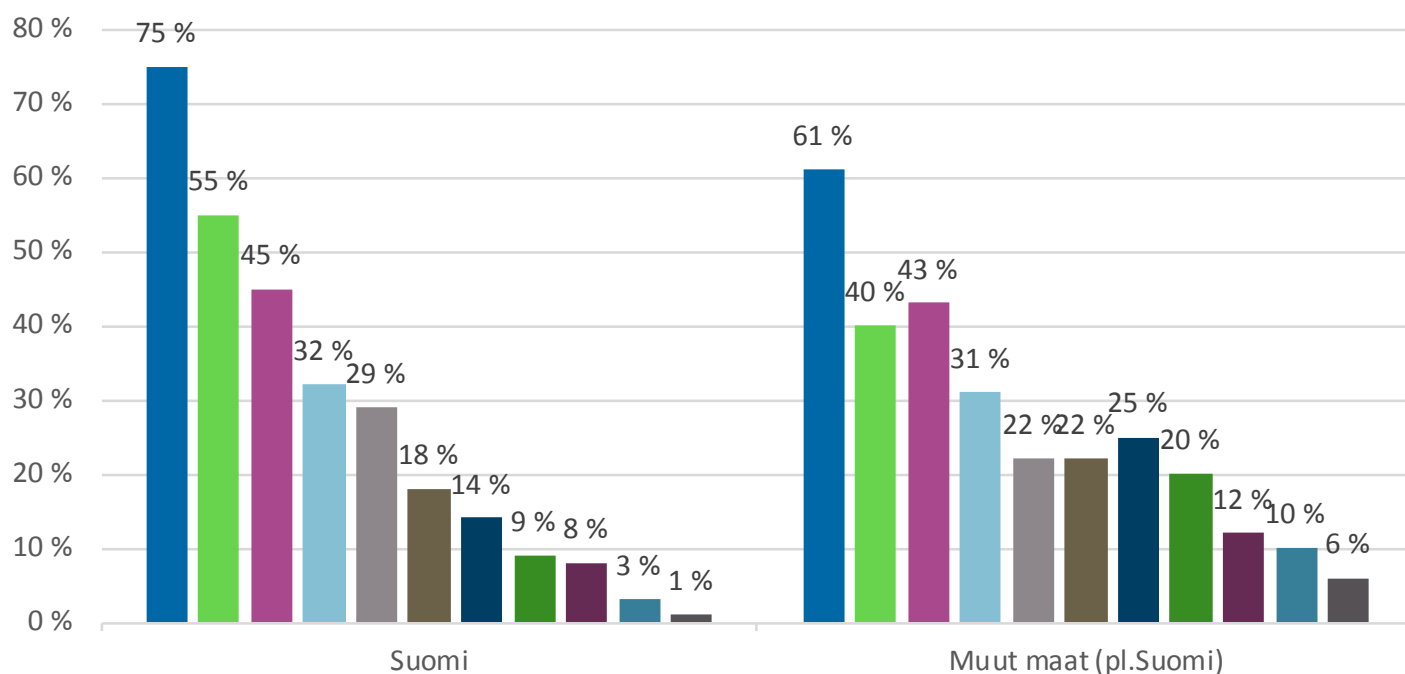


Liian korkeilla tavoitteilla on negatiivinen vaikutus jäseniin

Kaikissa maissa vastauksissa korostuivat negatiiviset vaikutukset, positiivisten vaikutusten jääden melko pieniksi. Suomalaiset vastaajat antoivat tähän myös runsaasti avointa kirjallista palautetta, joista tähän raporttiin on poimittu vain muutamia esimerkkejä.

Mitä seurauksia on siitä, että työsuoritukseen liittyvät tavoitteet on asetettu liian korkeiksi?

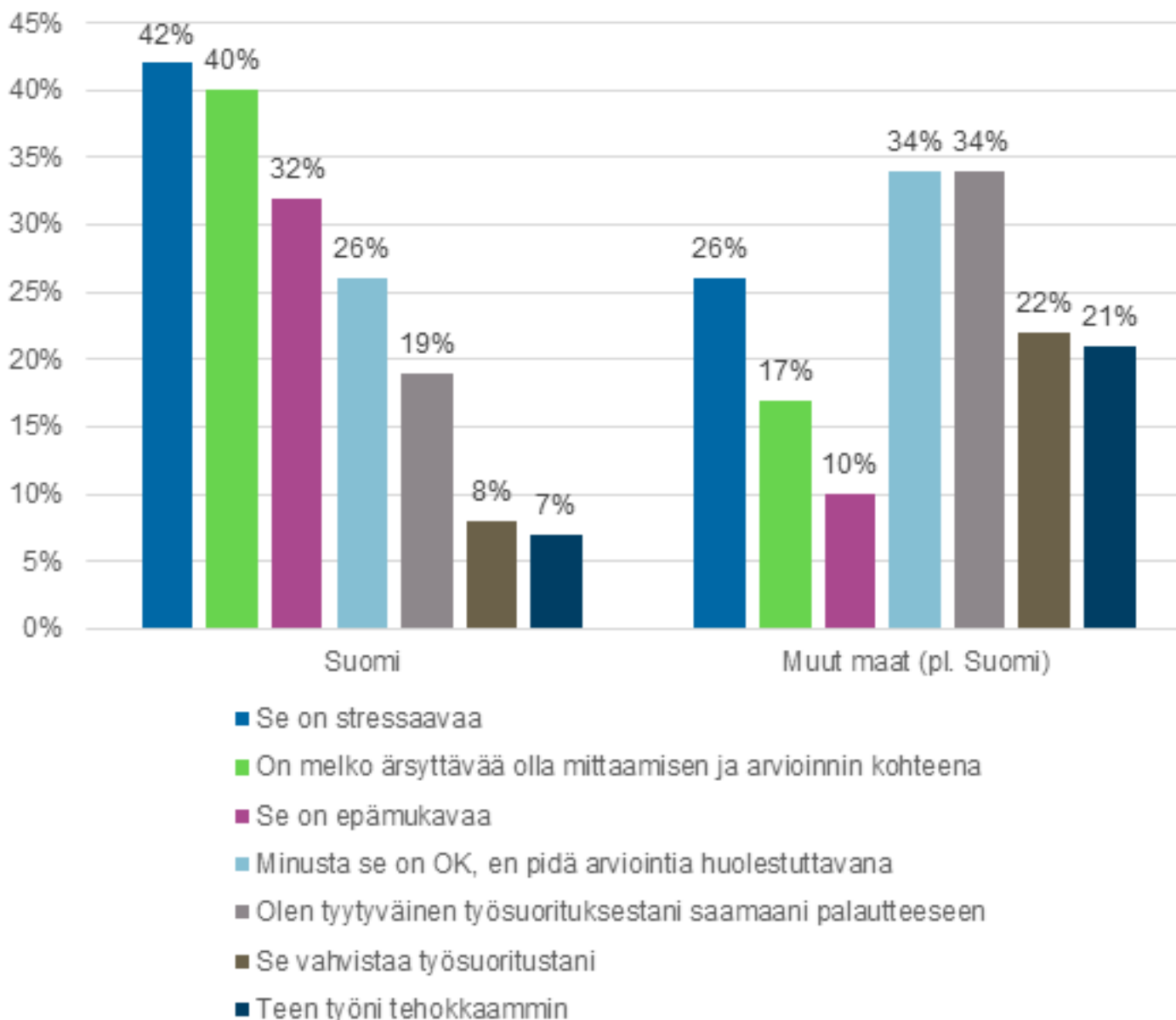
- Tavoitteet aiheuttavat minulle stressiä
- Joudun tinkimään laadusta
- Tavoitteet heikentävät motivaatiotani
- Keskityn kokonaan omaan työhöni ja autan kollegoitani paljon vähemmän
- Pelkään menettäväni työpaikkani
- En kirjaa ylityitä
- Harrastan "luovuutta" kirjauksissa tavoitteiden saavuttamiseksi
- Tavoitteet motivoivat minua
- Työskentelen nopeammin
- Tekee minusta tehokkaamman
- Se vahvistaa työsuoritustani



Työsuorituksen arviointi on stressaavaa

Tutkimuksessa kysyttiin myös vastaajien suhtautumista työsuorituksen arviointiin. Kaikissa muissa maissa arviointiin suhtauduttiin kautta linjan positiivisemmin kuin Suomessa. Osassa vastaajamaista positiiviset vaikutukset olivat jopa enemmistönä vastauksista, kun taas suomalaiset vastaajat painottivat negatiivisia puolia.

Mitkä seuraavista väittämistä kuvaavat parhaiten mielipidettäsi työsuorituksesi arvioinnista?





Esimies on ilmoittanut, että jos tavoitteita ja tiettyä numeroa kehityskeskustelulomakkeen työnarvioinneissa ei saavuta, voi saada potkut, koska se on tällöin Nordeassa standarditoimenpide

Tavoitteet asetettu, mutta työpäivä menee rutiinien hoitamiseen eli CMS tehtävät ja asiakasjonot estävät tekemästä asetettuja myyntejä. Myöskään asiakasryhmien varakkaat ja perustaso ovat pikkuisen eri myyntipotentialia. Täällä käsketään myydä niillekin, jotka saavat Kela tukia!

Tavoitteita on mahdotonta saavuttaa, koska ei anneta mahdollisuutta myydä. 2016 sovittiin, että palveluneuvoja, joka oli innostunut tekemään säästämisen tuotteita asiakkaille ja oli kalenteri auki varsin säästämisen asiakkaita hänelle mutta tätä ei sitten pdd keskustelussa enää huomioitukaan vaan omien sijoitusoppaiden tekeminen yms.

Moni vastaaja koki, että suorituksen arviointi on sinänsä ok mutta tavoitteiden pitäisi olla saavutettavissa. Moni kommentoi, että suorituksen arvioinnissa käytettävät mittarit ovat epärealistisia.

Palaute ja arviointi koettiin positiivisena asiana silloin, kun saatiin rakentavaa palautetta ja sitä kautta tukea kehittymiseen. Arviointitavalla on merkitystä ja ne, joilla oli positiivisia kokemuksia näistä keskusteluista, suhtautuivat myönteisemmin arviointiin.

On ihan ok saada palautetta, kun tavoitteet olisivat helpommin kaikkien saavutettavissa. Pelolla johtaminen ei ole oikein. Tavoitteet esim. meillä ylitettiin kirkkaasti. Se saatiin aikaan pelon ilmapiirillä...nyt ajatellaan, että se on hyvä taktiikka. mitä me saimme...yhtään mitään.

Minua rangaistaan, kun en kikkaile kirjausten kanssa.

Se on myös pelottavaa, jos ei saavuta esimiehen silmissä tiettyä tasoa pdd-arvosteluasteikolla työn suorituksessa, koska hän on ilmoittanut, että se on Nordeassa vaatimus saavuttaa tietty taso tai muuten tulee potkut.

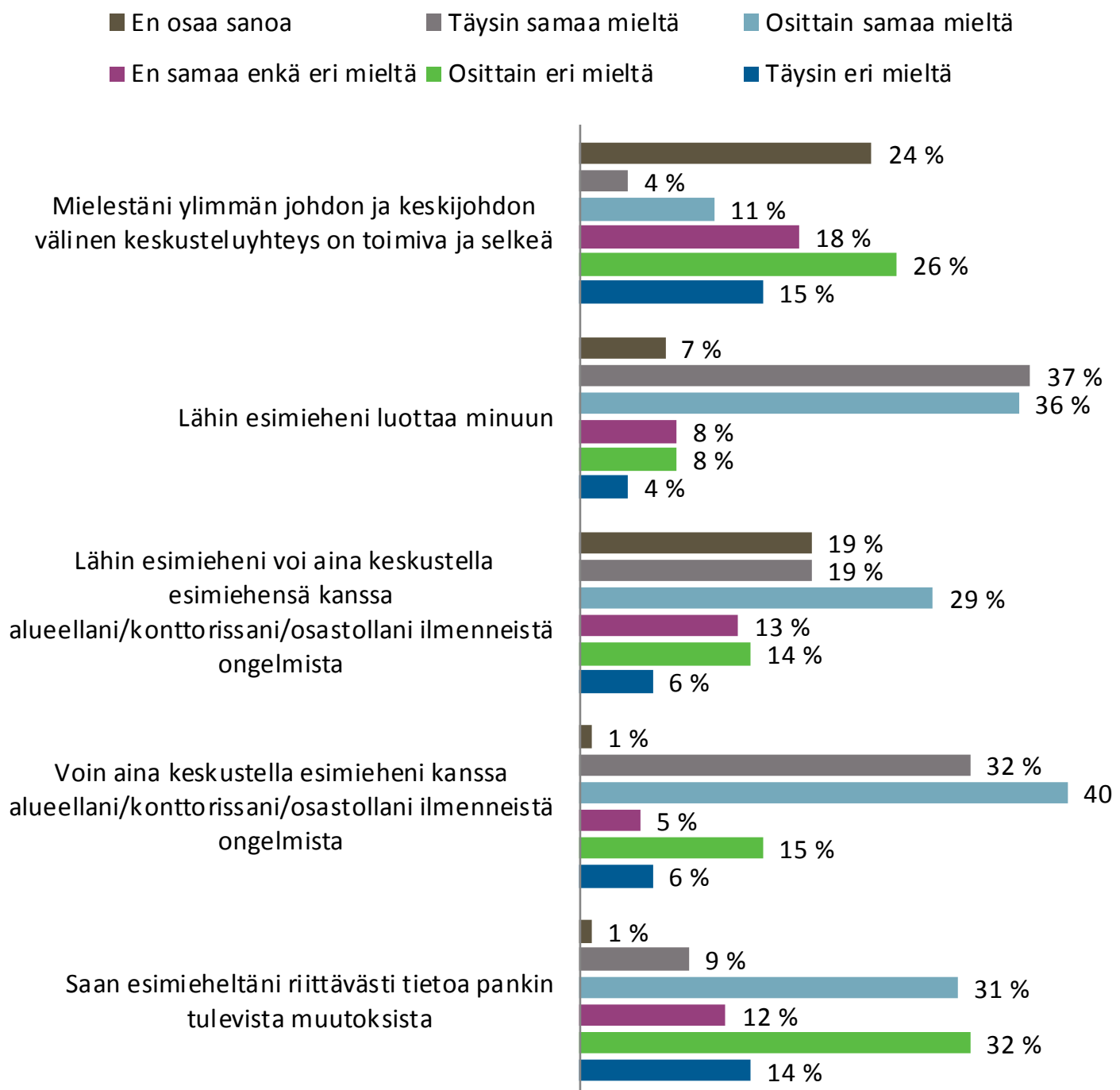
Työsuoritukseni arviointi pohjautuu täysin siihen, millaiseen valoon se asettaa esimieheni hänen oman esimiehensä silmissä.



ESIMIEHET

Suomalaisista vastaajista jopa 72 % voi keskustella työpaikan ongelmista oman esimiehensä kanssa. Tulos on kuitenkin Pohjoismaiden heikoin. Useimmat myös kokevat, että lähiesimies luottaa heihin. Lähes puolet uskoi keskusteluyhteyden oman esimiehensä ja hänen esimiehensä kanssa toimivan. Ylimmän johdon ja keskijohdon välisen keskusteluyhteyden toimivuuteen 42 % vastaajista ei ottanut kantaa.

Mielenkiintoista oli havaita vastausten jakautuneisuus kysyttäessä, saako esimieheltä riittävästi tietoa Nordean tulevista muutoksista.

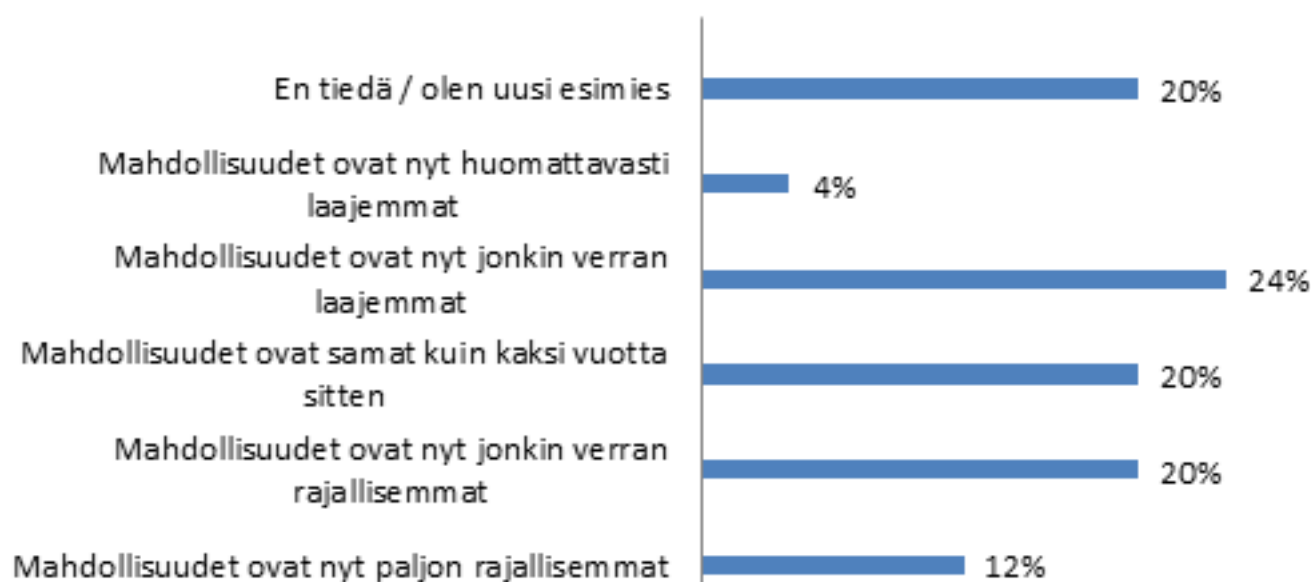


Suomalaisten esimiesten omat vaikuttamismahdollisuudet

Kolmannes kyselyyn vastanneista suomalaisista esimiehistä kokee, että vapaudet/mahdollisuudet johtaa ryhmäänsä ovat rajallisemmat kuin kaksi vuotta aikaisemmin. Lähes saman verran vastaajista koki mahdollisuuksien laajentuneen. Suomalaisten esimiesten vastaukset eivät tässä poikenneet merkittävästi muiden maiden keskiarvosta.

Verrattuna 2015 kyselyn tuloksiin oli esimiesten vaikutusmahdollisuudet ryhmänsä tavoitteisiin ja kehittämiseen nousseet.

Kahden vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna minulla on samanlaiset vapaudet/mahdollisuudet johtaa ryhmääni

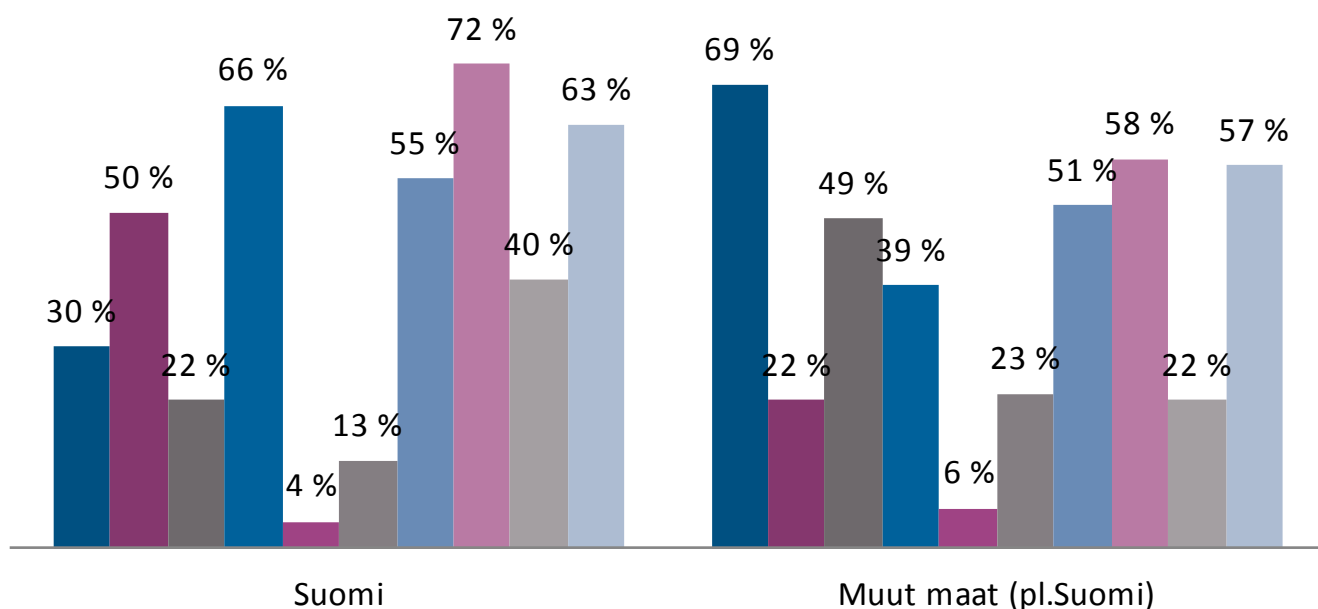


UUSI TEKNOLOGIA

Uutena osa-alueena jäseniltä kysyttiin heidän arvioitaan uuden teknologian vaikutuksista työhön Nordeassa. Suomalaiset vastaajat suhtautuvat uuden teknologian vaikutuksiin muita maita kriittisemmin. Eniten pelätään työpaikkojen vähenemistä samalla kun asiakkaita ohjataan verkkotapaamisiin ja työtehtäviä keskitetään. Positiivisena nähdään asiakkaiden mahdollisuus valita itselle sopiva asiointikanava. Kokonaistuloksissa työpaikkojen varmistamiseen tai lisäämiseen uuden teknologian avulla ei uskota.

Mielestäni uusi teknologia

- Tehostaa päivittäistä työtäni
- Jopa lisää päivittäisiä työtehtäviä
- Luo erinomaisia asiakaskokemuksia
- Ohjaa asiakkaita siirtymään konttoreista verkkotapaamisiin.
- Varmistaa työpaikkani
- Luo uusia työpaikkoja ja mahdollisuuksia
- Keskitää yhä useammat tehtävät





Vapaissa kommenteissa oli mahdollisuus kertoa omin sanoin tuntemuksistaan uuteen teknologiaan liittyen. Iso osa kommenteista liittyi tekniikan toimimattomuuteen ja lisääntyneisiin teknisiin häiriöihin, jotka vaikeuttivat työn tekemistä työpaikoilla. Aitoa valinnanmahdollisuutta ei pidetty todennäköisenä, vaan vastaajat kokivat, että asiakkaat ja henkilöstö pakotetaan muutokseen.

Järjestelmissä vikaa jatkuvasti, ei voi tehdä töitä kuten tavoitteiden mukaisesti pitäisi, eikä tätä huomioida konttori- eikä johdon tavoiteasetannassa mitenkään, vaikka se tiedetään

Jotta voidaan keskittää työtä, konttorissa tulee valmistella asiat niin, että keskitetyssä riittää enterin painaminen. Vaikuttaa siltä, että teemme konttorissa asiat valmiiksi, jotta keskitetyissä saavat nopeasti valmiiksi. Siis tekeminen konttorissa tuplaantuu.

Koulutus digiin puutteellista, rasittavaa tehdä asioita yrityksen ja erehdyksen kautta

Tiimimalli luo mahdollisuuden pallotella asiakkaalla. ikävistä asioista ei kaikki ota koppia ja hoida, vaan siirtävät muille tehtäväksi eteenpäin. asiakkaan asiat jäävät pahimmillaan tekemättä

Asiakasta juoksutetaan siellä ja täällä, niitä heitellään segmentistä toiseen, asiakastyytyväisyys laskee. Henkilökunnalle ei tarvitse maksaa bonuksia vaikka joudumme selostamaan päivittäin asiakkaille, miksi ei enää saa palvelua konttorista (pienyritys) heti, vaan ensin pitää yrittää puhelimella jonka jälkeen kuitenkin lähetetään konttoriin

Uusien työkalujen kehittäjät ovat kaukana työtehtävistämme arjesta ja usein esim. uudet lomakkeet todella epäkäyttäjystävällisiä.

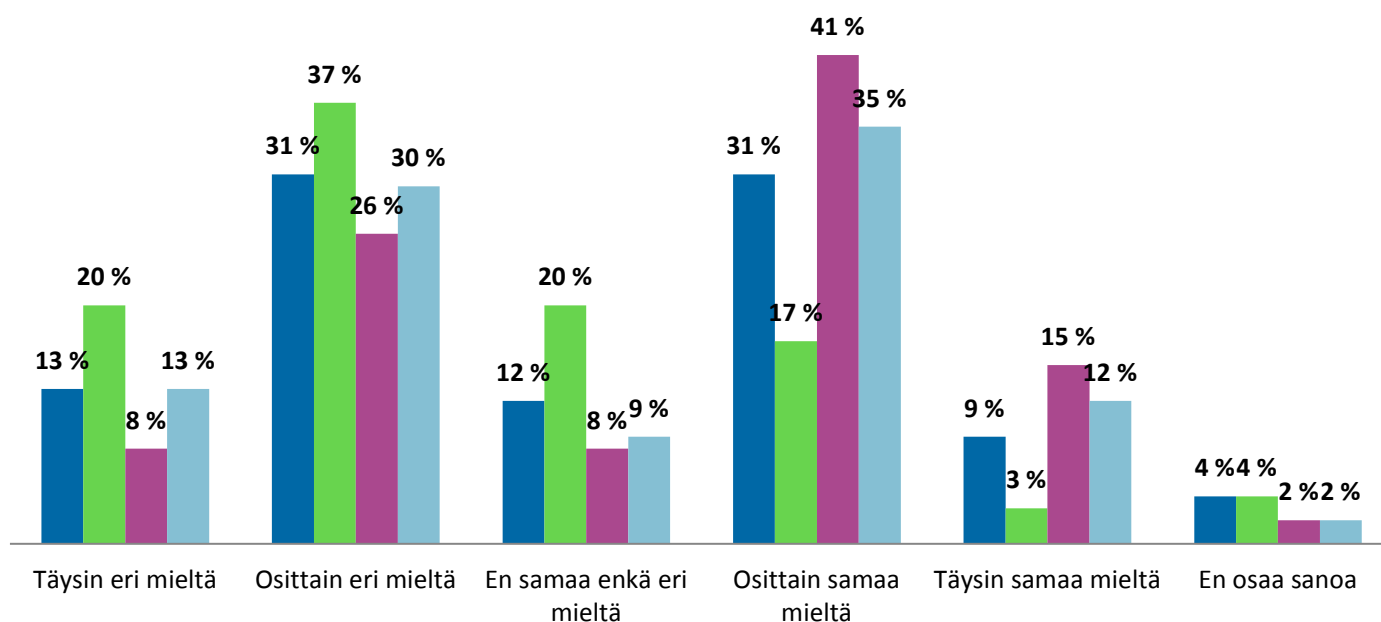
Asiakkaat ovat tänä päivänä sivutyönä. Sisäinen humpu on suurin työllistäjä



KULTTUURI JA NORDEAN SUUNTA

Nordean tavoitteena on luoda vahva yhtenäinen yrityskulttuuri, jossa mm. määritetään, keitä olemme, mihin uskomme ja miten toimimme (GEM:n lanseeraama projekti). Uuden työskulttuurin kysymyksissä poikkesivat suomalaisten ja puolalaisten vastauksen muiden maiden tasoa alhaisempina. Pohjoismaiset vastaajat vaikuttivat olevan paremmin tietoisia Nordean suunnasta kuin kollegat Puolassa. Suomalaisista vastaajista jopa 56 % uskoo tietävänsä mihin suuntaan Nordea on menossa.

- Minulla on selkeä kuva Nordean uudesta työskulttuurista
- Nordean työskulttuurin ansiosta olen ylpeä työstäni pankissa
- Minulla on selkeä kuva siitä, mihin suuntaan Nordea on menossa
- Minulla on selkeä kuva siitä, mihin suuntaan konttorini/osastoni on menossa





YHTEENVETO

Lähes kautta linjan kyselyn tuloksissa on nähtävissä, että suomalaisten vastaukset erosivat erityisesti muiden Pohjoismaiden vastauksista. Todella huolestuttavia ovat tulokset ja kehitys työn kuormittavuuden, stressin ja tyytyväisyyden osalta. Suomeen verrattuna muissa Pohjoismaissa oli tapahtunut positiivista kehitystä. Syyt erilaiseen kehityskulkuun on selvitettävä ja ryhdyttävä toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Laajemman analysoinnin sekä jäsenten antamien avoimien kommenttien avulla käydään keskustelua johdon kanssa tarvittavista muutoksista.

Jo nyt kyselyn tulosten perusteella on nähtävissä, että liian korkealle asetetut tavoitteet eivät edesauta tavoitteisiin pääsyä, vaan lisäävät työnkuormitusta ja stressiä. Näyttää siltä, että henkilön tekemisten raportoinnilla on suurempi merkitys kuin sillä, mitä hän on saanut aikaiseksi. Nordea haluaa olla digitalisoituvassa maailmassa edelläkävijä. Siksi on kummallista, että työpaikoilla erilaiset manuaaliset seurannat ovat edelleen välttämättömiä eikä järjestelmistä saada ajantasaisia tilastoja tai myyntituloksia.

Avoimissa kommentteissa suomalaiset kertoivat, että he etsivät itsenäisesti tietoa ja ovat kiinnostuneita kehittämään omaa osaamistaan. Ihmiset pitävät työstään ja arvostavat kollegan apua. Kun tähän lisätään se, että ihmiset kokevat voivansa keskustella esimiehensä kanssa työpaikan ongelmista, antaa tämä hyvät lähtökohdat asioiden parantamiseen ja keskusteluun työpaikoilla.





Union in Nordea