

## DSB

### Det gode eksempel skal løfte DSB



DSB måler medarbejertilfredshed for 9000 ansatte én gang om året.

I DSB er den årlige medarbejertilfredshedsundersøgelse blevet et centralt instrument i den samlede udvikling af virksomheden. Medarbejderundersøgelsen er koblet sammen med DSB's værdiarbejde. Og medarbejertilfredshed indgår samtidig som parameter i den resultatlønskontrakt, der er aftalt med alle ledende medarbejdere i DSB.

”Resultatlønskontrakten skal skabe incitament til hele tiden at løfte og styrke virksomheden, og her indgår motiverede og tilfredse medarbejdere naturligvis som en vigtig del”, siger Søren Dam Hansen, der er chef i DSB’s HR-afdeling.

### **Struktureret proces vigtig**

Medarbejdertilfredshed er en forudsætning for at kunne levere det produkt, der skaber tilfredse kunder. Og tilfredse kunder er nødvendige for at skabe det ønskede økonomiske resultat.

”For os har det været vigtigt at indsætte medarbejderanalyserne i en formaliseret og struktureret proces, som er kontinuerlig og har en model for løbende opfølgning indbygget. Her er analyseproduktet fra Ennova markedets bedste”, mener Søren Dam Hansen.

”Kontinuerligt arbejde med medarbejdertilfredshed er nødvendigt for en virksomhed som DSB. Vi kan kun udvikle og nå de ønskede mål, hvis vores stab af medarbejdere er tilfredse med jobbet og derfor motiverede. Periodiske målinger af medarbejdertilfredsheden sikrer, at området hele tiden er i fokus. Samtidig kan vi målrette indsatsen dér, hvor den er mest tiltrængt, og i den forbindelse er benchmarking mulighederne i analyserne fra Ennova meget anvendelige”, siger Søren Dam Hansen.

### **Positiv intern konkurrence**

Det formaliserede arbejde med medarbejdertilfredshed som et værktøj til virksomhedens udvikling bevirker også, at der er skabt en form for fælles sprog på området, og chefer og ledere er ifølge Søren Dam Hansen efterhånden også blevet fortrolige med, at der kan ske en vis sammenligning af resultaterne fra f.eks. landsdel til landsdel.

”Konkurrencen om at opnå gode resultater foregår i en positiv, kollegial ånd. Det handler jo ikke om at hænge nogen ud. Også her er det hele tiden det gode eksempel, der bliver holdt frem til inspiration for andre, og det er dén holdning, der præger arbejdet. Målet er hele tiden at skabe forbedring, at se problemerne indefra i virksomheden – fra medarbejdernes synspunkt – og skabe nogle overskuelige processer, som gør det muligt at forankre løsningerne lokalt”, siger Søren Dam Hansen.

### **Medarbejderne har tillid til undersøgelsen**

Han fremhæver her vigtigheden af, at medarbejderne har tillid til processen. Dels gennem det faktum, at de ansatte er sikret 100 procent anonymitet gennem hele forløbet og dels ved, at analysens metoder er gennemarbejdede og rummer strukturer, som er fastlagte og som ikke kræver særskilt opmærksomhed. Det sikrer den fornødne tid og ro til at drøfte og anvende analysens resultater.

Analysen af medarbejdertilfredsheden i DSB omfatter i alt cirka 9.000 medarbejdere og gennemføres én gang årligt.

### **Fakta om DSB**

DSB er en selvstændig statslig ejet virksomhed og koncernen består af to linieenheder og flere selvstændige aktieselskaber. Der er ca. 8.500 ansatte i DSB, og de sørger for, at 157 millioner rejser bliver solgt til kunderne hvert år. Koncernen havde i 2005 en årlig omsætning på 9,9 milliarder.

[www.dsb.dk](http://www.dsb.dk)