

Virksomhedskultur

Skab bedre resultater med en stærk kultur i Service desken



Indhold – Arbejdskultur

- **Hvad er kultur?** - *Og hvorfor er det så vigtigt?*
- **Skab et overblik over kulturen i din egen organisation** – *Hvordan finder vi hurtigt frem til vores egen kultur?*
- **Styrk kulturen** – *Hvordan kan vi flytte os i den rigtige retning?*

Hvad er virksomhedskultur?

Kulturen er bestemmende for, hvordan medarbejdere og ledere opfører sig i forskellige situationer

Det er kutymen, ritualer og indbyrdes "aftaler", også de usagte – Trækker vi i samme retning?

Den er afgørende for succes eller fiasko, og præger enhver handling og beslutning

Jeres virksomhedskultur kan være med til at fastholde medarbejderne, eller det modsatte

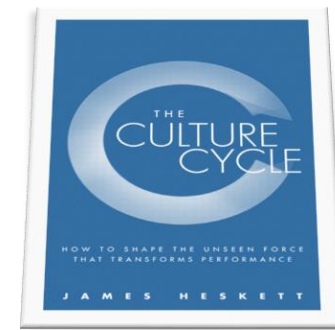


To vigtige undersøgelser

Overordnet:

Det, der adskiller de mest effektive organisationer fra resten, er deres kultur

Kulturen tegner sig for 20-30% af den differentiering virksomhederne har ift. deres konkurrenter”* *Professor James L. Heskett, Harvard Business School.*



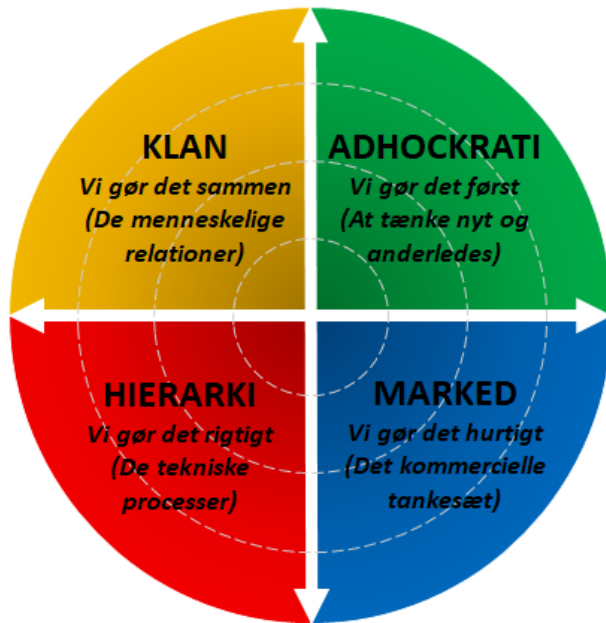
Fokus på kultur og diversitet skaber op til 35 % bedre økonomiske resultater end hos deres konkurrenter. **

Kultur-undersøgelse McKinsey - 366 virksomheder på tværs af en række brancher i USA, Canada og UK

*The Culture Cycle, James L. Heskett, 2011,

**Why diversity matters, januar 2015, Vivian Hunt, Dennis Layton, Sara Prince, McKinsey & Company,

Få indsigt i virksomhedens kultur

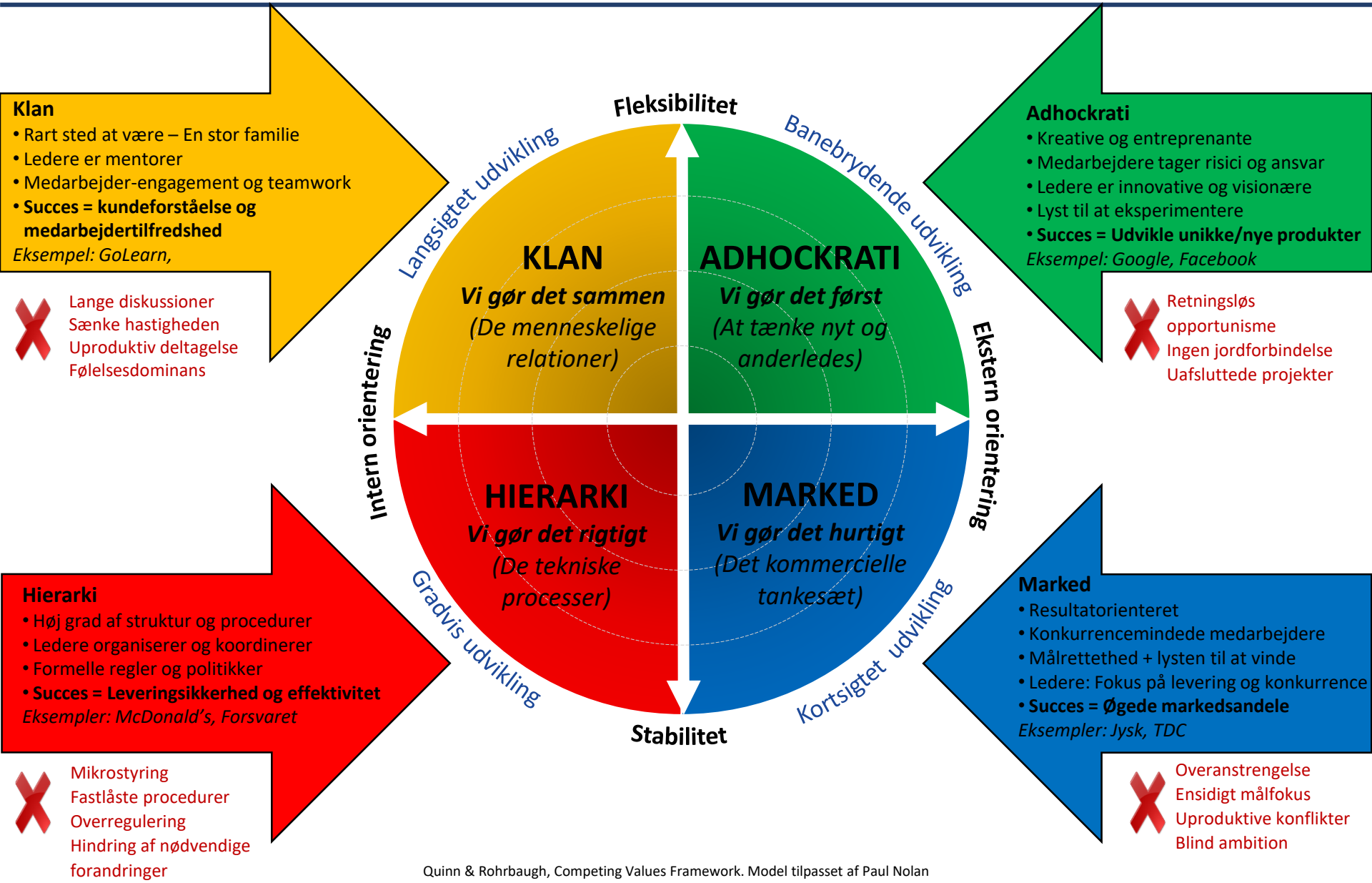


Quinn og Rorhbaugs kulturmodel, tager udgangspunkt i fire forskellige værdigrundlag. (Kulturer)

- Virksomhedens fokus og struktur påvirker kulturen
- Kulturen skabes af arbejdet og de vilkår der er i virksomheden.
- Hver kultur siger noget om virksomhedens måde at fungere på.

Lad os se lidt nærmere på de 4 værdigrundlag og hvad vi kan bruge denne viden til

Competing Values Framework



Klan

- Rart sted at være – En stor familie
- Ledere er mentorer
- Medarbejder-engagement og teamwork
- **Succes = kundeforståelse og medarbejdertilfredshed**

Eksempel: GoLearn,

X Lange diskussioner
Sænke hastigheden
Uproduktiv deltagelse
Følelsesdominans

Adhokrati

- Kreative og entreprenante
- Medarbejdere tager risici og ansvar
- Ledere er innovative og visionære
- Lyst til at eksperimentere
- **Succes = Udvikle unikke/nye produkter**

Eksempel: Google, Facebook

X Retningsløs
opportunisme
Ingen jordforbindelse
Uafsluttede projekter

Hierarki

- Høj grad af struktur og procedurer
- Ledere organiserer og koordinerer
- Formelle regler og politikker
- **Succes = Leveringsikkerhed og effektivitet**

Eksempler: McDonald's, Forsvaret

X Mikrostyring
Fastlåste procedurer
Overregulering
Hindring af nødvendige forandringer

Marked

- Resultatorienteret
- Konkurrencemindedede medarbejdere
- Måltrettedhed + lysten til at vinde
- Ledere: Fokus på levering og konkurrence
- **Succes = Øgede markedsandele**

Eksempler: Jysk, TDC

X Overanstrengelse
Ensidigt målfokus
Uproduktive konflikter
Blind ambition

OCAI skema (Organizational Culture Assessment Instrument)

Testen, der placerer arbejdspladsen i CVF modellen

Arbejdspladsens kendetegn

- *Hvordan løses opgaver*

Lederadfærd

- *Hvordan skaber lederne retning?*

Motivation

- *Hvordan skabes motivation?*

Sammenhængskraft

- *Det der holder sammen på arbejdspladsen*

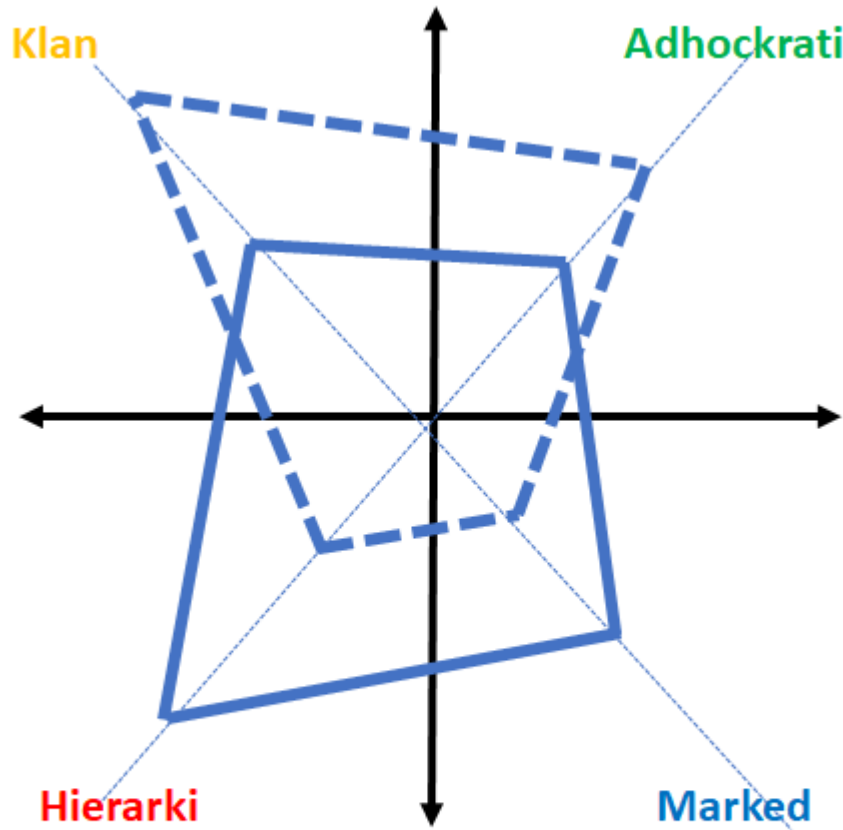
Strategisk fokus

- *Hvordan arbejdes med langsigtede mål*

Hvad skaber succes?

- *Hvilke tiltag har fokus ift. succes?*

Eksempel på et testresultat

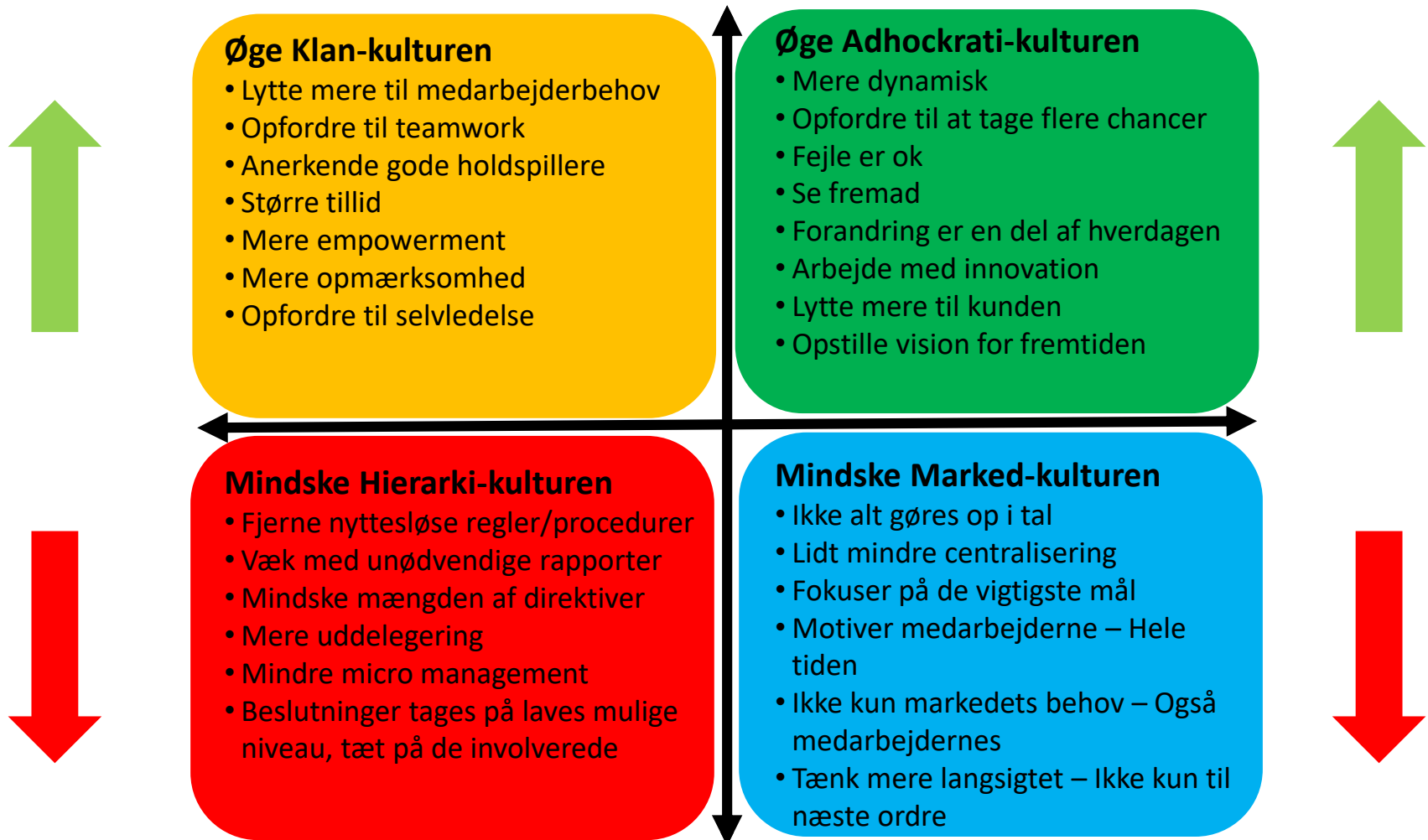


— NUVÆRENDE •• ØNSKET

TEAM, NUVÆRENDE TEAM, ØNSKET LEDER, NUVÆRENDE LEDER, ØNSKET

YDERPUNKTER, NUVÆRENDE YDERPUNKTER, ØNSKET

Hvad gør vi så?



Styrk kulturen

Styrk Klan-kulturen:

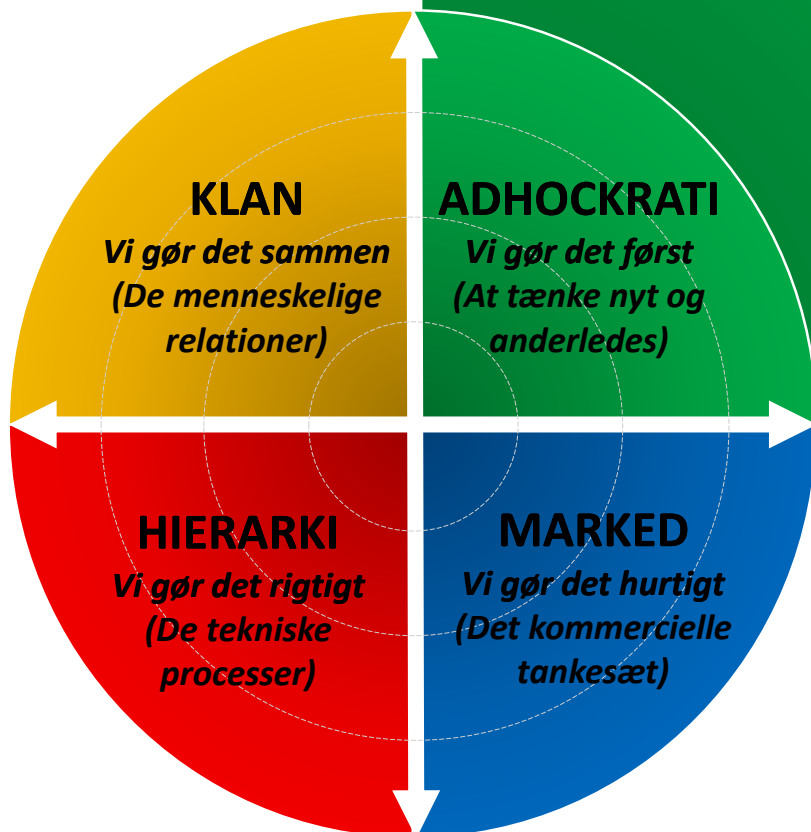
- Støttende ledelse – Ikke instruerende
- Tradition og loyalitet er en vigtig del af fortællingen om organisationen
- Lytte mere til medarbejderbehov
- Opfordre til teamwork
- Anerkende gode holdspillere
- Mere empowerment



Styrk kulturen

Styrk Adhockrati-kulturen:

- Ledere er innovative og visionære
- Opfordring til at tage flere chancer
- At fejle er ok
- Forandring er en del af hverdagen
- Kreativitet og innovation er centralt
- Fremelsk lysten til at eksperimentere



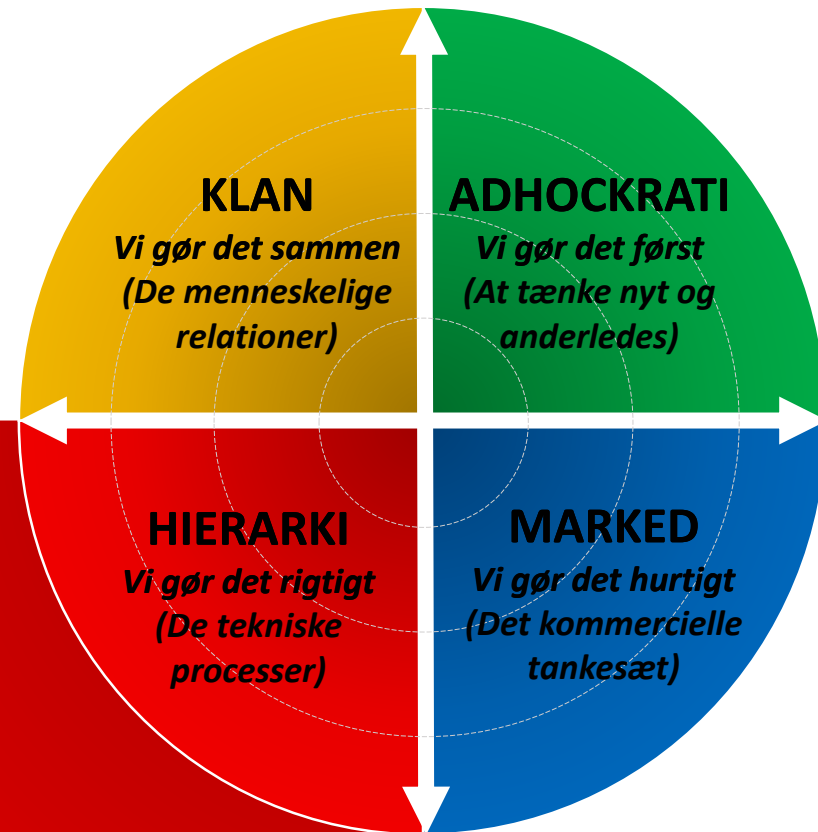
Styrk kulturen



Styrk Marked-kulturen:

- Fokus på både resultater, indsatser og prioriteringer
 - Centralt koordinerede indsatser
 - Tydelige – og synlige mål for alle
 - Konkurrencer og korte sprint-indsatser
- Agilitet ift. markedet og konkurrenter

Styrk kulturen



Styrk Hierarki-kulturen

- Ensartethed vha. regler og procedurer
- Kvalitetssikring via afrapportering
- Øge mængden af direktiver
- Mere Micro Management
- Beslutninger tages på højst mulige niveau, for at sikre, at alle indsatser lever op til strategien

Dannelse og forandring af kulturen

Hvis man skal udvikle organisationen, er det vigtigt at gøre sig klart, både hvordan det skal gøres, men også hvilke konsekvenser det kan have – Positive såvel negative

- Man starter oppefra og ned. Ledelsen går forrest
- Man finder den kulturtype man har, og enten styrker eller flytter den i ønsket retning
- Ingen kultur er stærkere end det svageste led



Paul Nolan

Direktør

Business Culture Institute

&

360job

Gladsaxe Møllevej 23, 2

2860 Søborg

Paul.nolan@360job.dk

Tlf. 222 777 52

www.business-culture-institute.dk

www.360job.dk



Balder Vendt-Striim

Direktør

Business Culture Institute

&

360job

Gladsaxe Møllevej 23, 2

2860 Søborg

bvs@360job.dk

Tlf. 40 72 40 11

www.business-culture-institute.dk

www.360job.dk



Kontaktoplysninger