



# Palautemittaukset

## toiminnan tukena



**Organisaatioiden suurin  
pääoma löytyy omasta henkilöstöstä.  
Se muodostuu ihmisten hyvinvoinnista,  
kyvystä toimia yhdessä muiden kanssa ja  
kasvupotentiaalista. Tätä kaikkea voi mitata,  
ylläpitää ja kehittää.**

### TEKNINEN TOTEUTUS

Kyselyt toteutetaan verkkokyselyinä. Vastaaja saa täyttölinkin omaan sähköpostiinsa ja vastaus tapahtuu nimettömänä. Yksittäisten henkilöiden tiedot eivät tule tulosten yhteydessä näkyviin.

Tulosten käsittely voi tapahtua joko MLP:n asiantuntijan johdolla tai täysin organisaation omin voimin. Tällöin tulokset käsittelevä henkilö perehdytetään tulosten arviointiin ja toimenpidesuunnitelman tekemiseen.

### TODETAANKO MENNYT VAI LUODAANKO TULEVAA

Ajattelepa matkaa ilman päämäärää. Milloin tiedät tullesesi perille? Tai kauppa-asiointiasi, jos et tiedä tuotteen hintaa. Liiketoiminnan perinteiset mittarit toteavat liian usein vain menneet saavutukset; liiketoiminnan kasvu, toteutunut myyntikate, saanto tuotantolinjalta jne. Kehittymisen ennakkointiin tarvitsemme aivan eri työkalut. Sitoutunut ja yhteen pelaava henkilöstö, tyytyväiset asiakkaat ja motivoiva esimiestyö luovat vahvan pohjan tulevalle toiminnalle. Tiedämmekö kuitenkin todellista tilannetta ja osaammeko tehdä oikeita toimenpiteitä tulevaisuutta ajatellen?

MLP:n palautemittauspalvelut on rakennettu konkreettisiksi työkaluiksi käyttäjilleen. Taustalla on pitkä kokemus ja vahva ymmärrys ihmisten käyttäytymisestä ja toiminnan liikkeelle panevista voimista.

### PALAUTTEEN ARVO SAAJALLEEN

Realistinen tilannekuva ja sen perusteella tunnistettavat konkreettiset tekemisen tarpeet ovat MLP:n mittauspalvelujen parasta antia. Aikaa ei mene ihmettelyyn. Keskeinen arvo syntyy suoraviivaisuudesta ja nopeudesta asioihin puututtaessa. Mallimme ohjaa välittömien korjaus-toimien tekemiseen ja tavoitteiden asettamiseen niille toimille. Seurantamittaus tuo onnistumisen näkyväksi. Tulokset ovat helposti luettavia. Keskiössä ovat mielipiteiden erot ja syyt niiden taustalla. Tätä kautta korjaavat toimet on mahdollista kohdistaa oikein ja tulokset näkyvät nopeasti.

### YHTEYSTIEDOT

**Luotain Consulting Oy**  
www.luotain.net  
info@luotain.net

Pia Vilanen, pia.vilanen@luotain.net, puh 044 283 2673



## ASIAKASTYYTYVÄISYYS.

**MYNNIN AMMATTILAINEN** -mallilla selvitetään asiakkaiden kokemaa mielikuvaa toiminnastamme. Tulokset voidaan ryhmitellä myyjittäin, alueittain tai vaikkapa osastoittain. Ryhmittelyjä voidaan tehdä hyvin monipuolisesti, tarpeen mukaan. Perusmallissa toimintaa arvioidaan jaoteltuna 10 osa-alueeseen ja täydennetään vapaamuotoisilla kommentteilla. Kyselyä voidaan räätälöidä tilannekohtaisesti, kuten kaikkia muitakin kyselyjä.

## MLP: n MITTAUSPALVELUT

Tuotamme konkreettista palautetta seuraavilla osa-alueilla:

- **Esimiestoiminnan tehokkuus 360 ° palautemittauksella**
- **Tiimien yhteen pelaaminen ja tehon lisääminen**
- **Asiakastyytyväisyys**

# MITTAA TULEVAISUUTTA™



## TIIMIN TOIMIVUUS JA ORGANISAATIOILMASTO

MLP:n tarjonnassa on kaksi standardoitua mittaria ja niiden vaihtona asiakkaan tarpeisiin räätälöitävä kysely.

**TOIMIVA TYÖYHTEISÖ** selvittää nimettyyn tiimin kuuluvien henkilöiden sitoutumista kuudella osa-alueella ja keskinäistä luottamusta neljällä osa-alueella. Vastatessa arvioidaan omin silmin sekä muiden tiimin jäsenten toimintaa että omaa sitoutumista. Luottamusarviossa on vahva liityntäpinta ihmisten erilaisuuteen ja erilaisiin käyttäytymistyyliin. Kysely tuottaa nopeasti näkyviksi tiimin kehittämistarpeet ja käsittelyprosessi tuottaa konkreettiset kehittämistoimenpiteet.

**TIIMIN SISÄINEN YHTEISTYÖ** on perinteisempi organisaation ilmapiirimittaus. Siinä arvioidaan toimintaa 11 eri osa-alueella.

## 360° PALAUTEMITTAUKSET

Mittauksen rakenteen ja sisällön määrää käyttötarkoitus.

**JOUSTAVUUS JA LUOTTAMUS 360** sopii tilanteisiin, joissa on tarpeen saada nopeasti muutosta aikaiseksi, oli se sitten ristiriitatilanteiden käsittelyä, muutokseen valmistautumista tai puuttuvan sanoituksen löytämistä kehittymisen tueksi. Joustavuus pelkistyy kolmeen osa-alueeseen; keskinäinen ymmärrys, keskinäinen rohkaisu ja keskinäinen lämpö. Neljä luottamuksen osa-alueita ovat suoruus, avoimuus, hyväksyntä ja luotettavuus.

**JOHTAJUUS 360** on rakennettu tukemaan ja syventämään perusteelliseen tutkimukseen perustuvan Johtajuusprofiilin käyttöä. Parhaat tulokset saadaan, kun henkilö on tehnyt ja hänen kanssaan on käsitelty Work of Leaders -johtajuusprofiili ja sen tuottamaa omaa kuvaa halutaan vielä konkretisoida muiden näkemyksillä. Mittari tuo näkyväksi toiminnan 18 keskeisellä johtamisen osa-alueella ryhmiteltyinä vision, sitoutumisen ja toteutuksen varmistamisen pääkohtien alle.

**OSAAVA ESIMIES 360** pelkistää johtamisen kolmeen pääkohtaan; itsensä johtaminen, olosuhteiden johtaminen ja luottamuksen rakentaminen. Tätä mittausta käytetään pysyvämpänä organisaatiomittarina silloin, kun esimerkiksi tuloskortissa on tavoitteet hyvälle johtamiselle ja onnistuminen sekä kehittyminen halutaan systematisoida.

**KLASSINEN 360** jakaa johtamisen 9 osa-alueeseen ja painottuu vahvasti suoritusten johtamisen arviointiin. Malli on ollut pisimpään markkinoilla ja toimii edelleen hyvin varsinkin lähiesimiesten toiminnan tehokkuutta selvitetessä. Tämän kyselyn yhteydessä mitataan useasti sekä nykyistä tilannetta, että haluttua tilannetta, jolloin kehittämisessä voidaan lähteä liikkeelle eroanalyysistä.

## TIEDOSTA

Millainen vaikutus omalla toiminnalla on toisiin ihmisiin.

## TUNNISTA

Henkilökohtainen toimintatapa.

# 360°

## TOIMI

Muuta tapaa toimia ja seuraa vaikutusta.

Jotta organisaatio voisi kehittyä haluttuun suuntaan, tarvitaan palautetta. Se on tärkeää myös suorituskyvyn ja jaksamisen kannalta. Jos emme ole tietoisia siitä, kuinka toiset toimintamme kokevat, emme voi mukauttaa omaa käyttäytymistämme tarvittavalla tavalla.

