

Markmiðssetning til árangurs

Er nóg að hrósa starfsmönnum, hvetja þá og veita þeim endurgjöf eða þarf að ganga skrefinu lengra? Undirritaður gerði nýverið rannsókn hjá Íslandspósti þar sem kannað var hvaða áhrif markviss hvatning og endurgjöf hefðu á að bílstjórar héldu sig innan viðeigandi hámarkshraða og einnig þegar markmiðssetningu var að auki beitt sem stjórnþæki.

Helstu niðurstöður voru þær að endurgjöf og hvatning höfðu ein og sér lítil áhrif á að bílstjórar héldu sig innan viðeigandi hámarkshraða en þegar markmiðssetning var notuð samhliða fjölgaði bílstjórum sem héldu sig innan viðeigandi marka úr 14% í 40%. Í rannsókninni fengu bílstjórnir markviss hvatningu í sjö vikur um viðeigandi hámarkshraða og var vísað í þróunina frá síðustu mælingu og þeir hvattir til að halda áfram á sömu braut. Mælanleg markmið voru síðan sett með þátttöku bílstjóra eftir fimm vikur.

Rannsóknin er vísbending um að starfsmenn vilji fá reglulegar upplýsingar um starf sitt og hvernig þeir sinna því, ásamt því að þeir hafi skýr markmið að stefna að og upplýsingar um frammistöðu sína gagnvart markmiðinu.



Ólafur Finnbogason

