

Kundemålinger

Coop, litt mitt og litt stritt

Det er ganske riktig, som adm. dir. Svein Fanebust i Coop Norge skriver i sitt innlegg i Aftenbladet 10. desember, at jeg er Coop-kunde.

Men til tross for at han bruker store deler av innlegget på å forsikre om hvor mye han og kjeden han leder setter pris på tilbakemeldinger fra kundene, hadde han ikke sans for akkurat denne kundetilfredshetsmålingen.

Da får jeg forsøke på en annen måte. I den siste utgaven av Norsk Ledelsesbarometer, laget av De Facto Kunnskapssenter for fagorganiserte for fagforbundet Lederne og offentliggjort sist uke, inngår en intervjuundersøkelse blant åtte av Coops butikksjefer. Det er denne gruppen som, ifølge Fanebust, «vurderer kundemålinger som et meget mytlig verktøy i sitt kvalitetsarbeid». Han har åpenbart ikke lest hva hans egne underordnede sier om saken når han selv ikke er til stede.

Opplevtes som kontroll

Fanebust skriver: «Også sterke overdrivelser, som at flere kunder lar sin frustrasjon hagle over Coop-medarbeidere og oppfordrer ledelsen til å si dem opp, hadde Omuld funnet plass til.» Han kan også «avkreftre at det er et problem at kundene lar sin frustrasjon gå utover navngitte medarbeidere».

Et slikt fra undersøkelsen: «Kritikken rettes direkte mot navngitte personer, og (st) karakteristikkene kan være svært knase, noen har til og med gått så langt at de anbefaler ansatte fjernet fra sine stillinger.»

Fanebust skriver om Coops kundetilfredshetsmåling ikke er et kontrolltiltak. Her er hva hans egne butikksjefer sier: «Kontrolltiltakene i Coop-kjeden er blitt så omfattende at du virkelig kan lure på om ledelsen har tillit til sine ansatte!»

Dette sier de også: «I Coop har de gått altfor langt. Som butikksjef så sitter du tilbake med en følelse av at arbeidsgiver ikke stole på deg lenger, heller ikke på våre ansatte. De kan kontrollere alt vi gjør gjennom en hel dag. Det er kamera i pauseområdet fordi saften står der, og i butikken, de går inn og ser hva du gjør mens du sitter og skriver skiftplaner, og nå også LKM (Løpende kundetilfredshetsmåling) – du er overvåket hele tiden. [...] Du har kameraer og kunder som følger deg, ikke sant, og det gjør at du lirkser som ser deg over skulderen, men så er du redd for at det også kan virke mistenkelig.»

Gruer seg hver dag

Fanebust skriver at kundenes kommentarer «gjøres innledet i kun tilgjengelig for den aktuelle butikksjef».

Her er hva den aktuelle butikksjef selv mener om saken: «Jeg går hver eneste uke og gruer meg til å gå inn på denne siden. For kunne vi som butikksjefer selve informasjonen fra kunder, og på den måten skåne de ansatte for det vi syntes var upassende. Nå skal alle ha tilgang til alt, og ting skal tas opp på personalmøter. Jeg ser hva dette gjør med de ansatte, og det er jo forskjell på hvordan ansatte tar kritikken, men jeg vet at noen tar det tungt, og at jeg bare venter på at det en dag fører til sykmelding».

Jeg ønsker ikke å ødelegge arbeidsmiljøet for Svein Fanebust, men noen gode tilbakemeldinger skader jo ikke. Gjør de vel?

SVEN EGIOL OMDAL
Kommentator i Aftenbladet

Korte innlegg, rett på sak kommer lettere i avisene – og blir mer lest

Send til: debatt@aftenbladet.no

Politikk Norge og EU



«Paradokset er at små land nettopp har langt større mogleighet for innverknad i EU-systemet enn det kjøttveka skulle tilseie», skriv Henrik Kvadshheim.

Misforstått om EØS

► Det vi kan vi slå fast med visse, er at Norge med dagens utanforskap har så godt som ingen innverknad.

Tom Hetland kommenterer 5. desember min kronikk i VG der jeg viste til korleis dagens EØS-tilknytning representerer eit dundrande demokratisert underskot for norske borgarar. Realiteten er at det norske EU-utanforskapet gir minimalt handlingsrom for å føre annan politikk enn den EU eines om.

Hetland er oppteken av å få fram at det var motstandarane av EØS-avtalen som var mest framsynte med omsyn til korleis avtalen ville undergrave norsk sjølvraederet. Når Ja-sida brukte dette som argumentasjon for medlemskap i dag, er det hyklerisk, ifølgje Hetland.

Kjøttveka har svinga

Men Hetland unnlit i kommentaren sin å ta med to vesentlege faktorar som har hatt stor betydning for utvikling av EØS-relasjonen vår med EU, etter at avtalen ble godkjent av Stortinget.

For det første ble EØS-forhandlinger initiert av EFTA og godkjent av Stortinget på eit tidspunkt då EFTA folkemessig utgjorde 10 prosent i forhold til EU, og var EU sin viktigaste handelspartner. I dag utgjer EFTA 1 prosent av EU. Kjøttveka har definitivt svinga i norsk distavor når det gjeld EØS. EFTA sin forhandlingsposisjon er grunnleggjande svelt.

For det andre var det ingen som såg for seg omfangt av EU-utvidinga og takta i integrasjonen av ulike politikk-område som EU skulle gjennomføre i åra etter 1994. Sentrale SV-folk som Erik Solheim og Kjellbjørg Lundte utrykte seg skråsikkert om at det fattige Aust-Europa aldri ville bli teke opp i

rikmannsklubben EU. Det tok grundig feil. Utvidinga og tempoet i EU-integrasjonen har i seg sjølv bidrege til å marginalisera EFTA og EØS-avtalen si rolle.

Tett knytta

I tillegg kjem alle dei øvrige avtalen som Norge har inngått med EU i tida etter EØS, som også og har bidrege til å overføre norsk suverenitet til EU takt med at EU har søkt stadig tettare saman på ulike politikk-område. Det gjeld blant anna Schengen-avtalen og avtalar på det utanriks- og tryggingsspolitiske område. EØS og seinare avtalar avspeglar først og fremst kor avhengige og tett knytt Norge er til utviklinga i EU. Å seie frå seg mogleghetene for medverknad i 1994 var galt nok.

Men utviklinga i EU etter 1994 har gjort denne situasjonen langt verre for Norge. Hetland sitt andre spørsmål om kva innverknad Norge ville fått som EU-medlem er mein interessant enn kven som hadde mest rett i 1994. Hetland meiner at kjøttveka innebar at det truleg ikkje ville betydde så mykje frå eller til for Norge om vi var medlem.

Det vi kan vi slå fast med visse er at Norge med dagens utanforskap har så godt som ingen innverknad. Og litt innverknad ville vore ei dramatisk forbedring samanlikna med dagens situasjon. Paradokset er at små land nettopp har langt større mogleighet for innverknad i EU-systemet enn det kjøttveka skulle tilseie. Det er i EØS-relasjonen at kjøttveka gjer seg gjeldande på ein negativ måte.

Som medlem ville vi delta i Det Eu-

ropeiske Rådet der dei overordna strategiske vilkåra for EU vart trekte opp. Og der har kvart einskilt medlemsland same stemmen, samstundes som del-takarlanda kan forhindre at EU gjennomfører ein politikk som strir mot deira vitale interesser. Den moglegheita manglar vi i praksis i dag.

Den såkalla «reservasjonsretten» i EØS-avtalen er i røynda ein illusjon. Han vert aldri brukt.

Vidare ville vi få vår eigen kommissær i EU sitt politikkutøvande organ Kommissjonen. Vi ville vore representerte i EU-parlamentet. Og vi ville på generell basis kunne delta og utøve innverknad i den politiske handsmening av framlegg frå EU-kommisjonen.

Lille Finland og Slovenia

Det var for eksempel Lille Finland som leia forhandlingane som førte fram til EU sin felles forsvars- og utanrikspolitikk. Og det var Lille Slovenia som felk gjennomslag for systemet med differensiert arbeidsgivaravgift, og som også gjorde det moglege for Norge å innføre systemet på ny i 2007.

Argumentet til Hetland om at vi ikkje ville fått innverknad på grunn av størrelsen, står seg ikkje når ein ser på korleis politikken faktisk blir utforma og følgd opp i praksis innanfor EU-systemet. Det verkar som om Tom Hetland ikkje har satt seg heilt inn i korleis politikk blir til innanfor EU-systemet.

HENRIK KVADSHHEIM

Leiar i Europabevegelsen i Rogaland

Kultur Aftenbladet

Stygt sleivspark om Ap og Nye Tou

► Det er sjelden jeg kritiserer journalister. De har sine oppgaver, og som politikere har vi våre. Men når journalistere ikke skiller mellom objektiv beskrivelse og egne mening/urverdinger, er det grunn til å si fra.

Aller mest ettersom det sauses sammen i en artikkel som bærer mer preg av kommentar, men som framstilles som en nyhetsartikkel. Det er en vesentlig forskjell som jeg synes de aller fleste journalister behersker godt.

I Aftenbladet torsdag 11. desember overskrider Jan Zahl denne grenset. Zahl er etter min mening en dyktig journalist, og han har et kritisk søkelys på særlig kulturpolitikken i Stavanger. Det er bra. Men det er ikke bra at han kommer med uten å ha alle fakta på plass. Men det er ikke bra at han tilsynelatende opptrer som objektiv observatør og skal formidle hva som faktisk skjer. I nyhetsartikkelen «Kulturstyret leika Julenisse» presterer han følgende nedlatende formulering: «... mens Ap plutselig har funne seg ei markeringssak og gikk inn for det dyraste alternativet.» Det gjelder saken om Nye Tou.

Slettes ikke et plutselig innfall Plutselig? Zahl må da ha fått med seg at dette slett ikke er noe «plutselig»

Med formuleringene sine insinuerer Zahl at det ikke er noen forskjell på Ap og H og flertallspartiene kulturpolitikk i Stavanger

innfall fra Ap. Stavanger Ap har hele tiden holdt fast ved Touvisjonen og fremmet forslag i samsvar med det vi gjorde i kulturstyret onsdag. Senest ved forrige behandling i formannskapet ga vi signal om at vi var klare til å gå for saken, vi har flagget samme standpunkt i KKI tidligere, og vår presentant i arbeidsgruppen som utarbeidet den siste mulighetsstudien, har fremmet samme syn. I vårt budsjettforslag som legges fram nå, er det rom for denne ekstra satsingen på Nye Tou i 2017, ved at vi har tilgjengelige midler på investeringsiden. Det kan Zahl se ved å studere vårt budsjett nærmere. Med formuleringene sine insinuerer

Zahl at det ikke er noen forskjell på Ap og H og flertallspartiene kulturpolitikk i Stavanger. Det er riktig at vi er enige om mye, heldigvis. Uten samarbeid på tvers, ville Stavanger aldri klart å ta de kulturloftene vi har gjort. Men vi skiller oss også fra hverandre på vesentlige punkt.

Jeg nevner tre: Det ene gjelder Nye Tou som er viktig både kulturelt og i byutviklingsperspektiv. Det andre gjelder Folkebadet, hvor Ap står for nøkternhet og en langt mer fornuftig bruk av offentlige midler. Det tredje gjelder forholdet til utøvende kunstnere hvor Ap er mer offensive, f.eks. når det gjelder Utenriksterminalen hvor Ap vil gi lokaler til dansekunstnerne, men hvor H og flertallspartiene vil selge, uvisst til hvilke formål.

Zahl må lytte bedre

Zahl kan få flere eksempler hvis han ønsker det. Men da må han lytte bedre.

TERJE RØNNEVIK
Stavanger Ap

Politikk Rettferdighet

Bompenger er ingen god løsning

Så har Rogaland fylkeskommune bestemt at bompengene skal økes kraftig i ruhs tidene. Til stor forvelse for mange. Spesielt de som er avhengige av bilen for å levere barn og komme seg på jobb i tide. Det er vanskelig nok for barnefamilier å bo i dyre Stavanger. Så må de belage seg på å betale inntil 40.000 mer hvert år. Skandale, sier nå jeg.

Lite gjennomtenkt

Hvis bussene hadde gått stadig og overalt, så hadde det vært et alternativ å ta buss. Men det er omtrent umulig å bruke buss til tørnehage og jobb dersom en ikke bor helt i sentrum. En må ha god tid for å bruke bussen. Å innføre en slik avgift når alternativene mangler, er lite gjennomtenkt.

Så ser jeg i Nettavisen at bompengeselskap har delt ut over 11 millioner i utbytte. Da bompenger ble innført, skulle alle pengene gå direkte til vei, fikk vi vite. Hvorfor gjer de ikke det?

Bompenger er veldig urettferdig. Hvis du er så uheldig å bo slik at du må passere en bom til stadighet, og naboen et par hundre meter bort slipper det, så er det vanskelig å finne rimelighet i det.

Legg ned

Derfor: Legg ned alle bomstasjoner, og legg heller på noen øre på bensin og diesel.

Elbiler må også være med å betale, for de sliter på veiene de også. Disse

pengene må gå rett til veinprosjekter. Da vil de som kjører mest og bruker veiene mest, også betale mest. Ikke slik som i dag, at bor du litt uheld-

dig til i forhold til bomstasjoner, ja da skal du betale mest!

SIGRUN TORRISEN
Vassøy



«Legg ned alle bomstasjoner, og legg heller på noen øre på bensin og diesel», skriver Sigrun Torrisen. FOTO: ANDERS MINGE

Ukraina-konflikten

Å kjempe mot propaganda med propaganda

10. desember leste jeg innlegget til Carl Helge Hana i Aftenbladet hvor han påstår at vestlig propaganda har lurt oss og ikke viser oss hele sannheten: Den russiske sannheten.

Han innleder med å fortelle hva hans svigerfar fortalte hans kone som så forfalt ham – nemlig at borgerne i Lviv ønsket å drepe russere og satte stjernermerker på dørene for å vite hvor de holdt til.

Aldri hatt problemer

Nå har jeg vært i Lviv mange ganger, også før jeg lærte meg ukrainsk, og aldri har jeg hatt noen problemer med å snakke med folk på russisk. Heller ikke har noen av mine russiske venner som har feriert i byen hatt noen problemer. Tvert i mot, selv i en tid hvor Russland kriger i landet deres blir russere behandlet med høflighet.

Jeg ser at Hana har latt seg overbevise av den russiske propagandamaskinen om alt fra nazirevolusjoner til NATO-konspirasjoner. Om han selv hører på Russlands propagandaminister Dmitrij Kisejlovs ville fortellinger, eller får høre det landet sin russiske kone, så har han i usansett klart å gjengi hovedpunktene i russisk propaganda.

Et av disse punktene er at nasjonalistiske ukrainere er fascister eller nynazister. Og Siden «Russland vant verdenskrigen» har Russland de beste forutsetningene for å gjengi denne en fascist. Det som blir utelatt er at Ukraina og Hviterussland den verste skibnen på Østfronten, hvor mellom hver fjerde og femte person døde under krigen. Bare få år etter Stalins menneskeskapte satellitaster som sultet i hjel mellom 4 og 8 millioner ukrainere.

Hana gjør en droy sammenligning mellom svigerfarens ubehagelige opplevelse i 1977 med jødefølgelse, men unnlater å snakke om alle kristallnettene som så alt for ofte skjer i Moskva og St.Petersburg. Homofil og kaukasiere blir jaktet på, banket opp og drept av nynazistiske grupper, mens myndighetene i landet gjør lite til ingenting for å stoppe dem. De russiske massemediene er i helt stille.

Fotooter fra 2012

Hana spør også, som russiske medier gjorde, hvorfor ikke vestlige medier har kommentert den ferske nyheten om at et krigs-fly ble observert på et satellittfoto i nærheten av MH-17, rett for passasjerflyt? Jeg mener – se på et kart!

Vrimler av faktafeil

Hana fokuserer masse på vestlig propaganda, men unnlater å nevne de vilste historiene fra den russiske propagandamaskinen. Fra korstefing av russisktalende guttebarn, til det norske barnevernets pedofiliringer og zoofili i dansk kjøttprodoppdret, for å nevne noe.

Det vrimler av faktafeil i Hanas innlegg! Alt for mange til å kunne kommentere dem alle. Jeg foreslir at om Hana ønsker å belyse problemene med hensikt nyhetsjournalistik er det mot sin sendings å gjengi russisk propaganda.

ARVE HANSEN

Mesterstudent ved UIT, bosatt i Kviv siden juni 2013, skriver om Eurodamjandrelvsjonen og ukrainsk politikk