

1. Átgondolandó szempontok a dolgozói elégedettség méréséhez:

1. Teljes körű, vagy mintavételes kérdőívet szeretnénk-e, illetve kérdéses, hogy a vezetői szint ugyanazt a kérdőívet kapja-e, mint a fizikai állomány (azonos munkahelyi besorolású csoportok eltérő megkérdezése, ld. Vevői kérdőív)?
2. Olyan területekre kérdezzünk rá, amivel tud és akar valamit kezdeni a vezetőség. A felmerült, de nem kezelt problémának negatív visszhangja lehet. Legalább egy kérdést fel kellene tenni a vezetőséggel kapcsolatban, hogy az alkalmazottak úgy érezzék, véleményük mondhatnak a vezetőségről.
3. Olyan területekre mindenképpen kérdezzünk rá, ami a vezetőség számára leginkább hasznos
 - **Kommunikáció hatékonysága** (vagyis egyértelműek-e a feladatok, az elvárások, az előírások, illetve a fejlesztési ötletek, panaszok felfelé irányuló kommunikációja működik-e, visszajelzés!)
 - **A dolgozók tudnak-e együtt gondolkozni a vezetőséggel** (egy bizonyos szintig és mélységig), azaz értik-e, mik a célok, mit akarunk elérni, miért akarjuk elérni, mi a szerepük, merre tart a cég?
 - **Munkabiztonság és foglalkozás egészségügy** (táppénz és kieső munkaidő senkinek nem jó)
 - **Eszközellátottság, technológiai színvonal** (dolgozói szempontból, vagyis kezelhetőség, ergonómia és biztonság, termelékenység, termelési biztonság)
 - **Képzések** (elegendő-e, hasznosítható-e, figyelembe veszik-e az igényeit)
 - **Képességeinek, képzettségének megfelelő helyen dolgozik-e**
 - **Motiváltság kérdése** (de leginkább motivációs eszközök struktúrája szempontjából: anyagi, erkölcsi elismerés, cafeteria rendszer, egyéb juttatások/szolgáltatások)
 - **Érdeemes lehet a kollektívára kitérni** (együtműködés, együtt dolgozás, egymás megismerése)
 - **Miért dolgozik a cégnél?** Rövid leírás, pl. mert nincs más, jól fizetnek és megbecsülnék emberileg is, szakmailag érdekes, jó a „csapat”, stb.
4. Ne legyen több, mint 10-15 kérdés, érhetőek és egyértelműek legyenek. További részletesebb megkérdezéseket lehet indítani a problémás, vagy fejlesztendő területeken (akár interjú formában is)
Például: "Sok szabadságom van abban, hogy eldöntsem, hogyan végzem el a munkámat."
5. A kérdések ne egyszerűen pontozhatóak legyenek, inkább válaszokat/lehetőségeket adjunk meg, illetve alkalmazható az is, hogy a válaszadónak az állításokkal való egyetértés fokát kell megadnia.
6. Visszacsatolás az eredményekről nagyon fontos lesz, ettől hitelesebbé válik.

2. Tipikus hibák a dolgozói elégedettség megkérdezésében és eredményeinek interpretálásában

(idézet egy a GKI által 1999.-ben készített tanulmányból)

„Az elégedettségi vizsgálatok minden lépését érinti a kérdés:

1. **A felmérés megtervezése:** a megkérdezés céljait fontos tisztázni, és általában javasolt a különböző érintett csoportokkal, adott esetben a szakszervezettel is megvitatni a tervezetet. Ez segíti a kérdezés során való közreműködést és javítja a válaszok valóság tartalmát.
2. **A kérdőív kialakítása:** a standard, a kereskedelemben kapható kérdőíveket adaptálni kell az adott munkahelyre, s gondoskodni kell arról, hogy a megelégedettséggel kapcsolatos minden fontos aspektus bekerüljön a vizsgálatba.
3. **A kérdezés véghezvitele:** a szakszerű kérdezés és a kérdezési akció elfogadottsága a két fő sikerfaktor.
4. **Adatelemzés:** általában a megfelelő kategóriák szerinti és időbeni összehasonlítás szükséges az adatok megfelelő interpretációjához.
5. **Az eredmények alkalmazása:** a legfőbb veszély, hogy az elemzés eredményeképpen nem következik változtatás, miközben megfelelő várakozásokat idézett elő maga a fölmérés.
6. **A kérdezés időzítése:** gyakori, hogy a vállalat vezetői válságos, változást igénylő szituációkban nem látják aktuálisnak az elégedettségi vizsgálatot (mert ilyenkor az elégedettség úgyis alacsony fokú, amúgy is látjuk a változtatási igényeket).
7. **A felmérések PR-akcióként történő felfogása a vállalat részéről:** gyakori, hogy a vállalatok (pl. a minőségi díj pályázat kapcsán) végeznek ilyen fölméréseket, s azt tartják fontosnak, hogy **bemutatható legyen**, hogy a cégnél folyik ilyen, van munkatársak iránti figyelem.
8. Fennáll a **kísértés**, hogy a vállalat **„ismerősöket” bizzon meg** a megkérdezéssel, olyan hátsó gondolattal, hogy majd hozzáférhet az egyes válaszadók beazonosítására alkalmas részletinformációkhoz. Hasonlóképpen fennáll a **dilettantizmus** kísértése is.
9. **Az eredmények felhasználásában** kísért, hogy azokat a személyzetpolitikában **egyéneket érintő szelekcióra** kívánják felhasználni (visszakövetkeztetve a „ki mondhatta” kérdésére). Ugyanilyen hiba lehet, hogy az eredményeket nem hozzák nyilvánosságra, mintegy központi **„fegyelmező eszközként”** használják az egyes vezetőkkel, egységekkel szemben. Például csak az érintett vezetővel folyó megbeszéléseken kerül elő az o egységében való megelégedettség.
10. **Manipulációra** is sor kerülhet, ha a **kérdésekben, mintegy előprogramozva előzetes döntéseket** kívánnak alátámasztani (például a vezetés olyan kérdéseknek ad hangsúlyt, mint „hajlandó/akar változtatni”, és nem kérdez a „nem változtatandó” területekről).

11. Hasonlóan becsapottságot, **csalódást okozhat**, ha a **felmérést** ugyan elvégzik, majd eredményeit félrerakva, azokat figyelmen kívül hagyva, fontos (előzetesen esetleg már elhatározott) változtatásokat visznek végbe.
12. Végül érdemes megemlíteni a felmérések megfelelő rendszerességét. Ily módon az a vállalatvezetés és a humán erőforrás-menedzsment fontos eszköze lehet, nem pedig **ad hoc** esemény, esetleg divat vagy **improvizáció** tárgya, vagy netán előkészítetlen **kommandós akció**, s ez utóbbi ellentétéleként a **jó időkben kiállított üdvözlő kártya** a vezetésnek.”

Ha komolyan szeretne foglalkozni munkatársai elégedettségének felmérésével, de úgy érzi nem boldogul egyedül, kérjük keressen minket a kapcsolat@vaport.hu e-mail címen, vagy látogasson el a www.vaport.hu honlapra és vegye fel velünk a kapcsolatot.