

Studiu Masurare Satisfactie

Perioada: 09-10.2009

SITUATIA

Companie activand in domeniul serviciilor de transport, a trecut datorita situatiei macro-economice printr-o serie de schimbari – atat la nivel de management, organizare de model de business cat si restructurari generale. Ca urmare, s-au observat cateva semne clare de modificare a satisfactiei angajatilor (le-a scazut productivitatea si implicarea dar si moralul, fiindu-le teama ca poate vor fi dati si ei afara).

Pentru a duce la cresterea productivitatii si a implicarii, a motivatiei si moralului angajatilor, s-a decis efectuarea unui studiu de satisfactie in urma caruia sa se poata lua deciziile corespunzatoare pentru interventie.

ABORDAREA PERSPECTIVE GROUP

- Realizarea unei analize privind mediul de business, situatia strategica a organizatiei, obiectivele acesteia pe termen mediu si lung si cultura organizationala, in urma carora am stabilit tipurile de chestionar cele mai potrivite care vor fi aplicate;
- Agrearea cu managementul a tipurilor de chestionar si a modului de desfasurare a proiectului;
- Comunicarea interna a demersului si a obiectivelor (catre angajatii care vor fi implicati in mod direct);
- Interviuuri semistructurate cu managementul de top, managementul de nivel intermediar si ceilalti angajati ai firmei;
- Aplicarea de chestionare customizate;
- Realizarea de rapoarte in profunzime care urmareau identificarea punctelor slabe, punctelor forte, ariile de imbunatatit, sugestii si recomandari in creionarea politicii de compensatii si beneficii, de motivare si dezvoltare;
- Comunicarea rezultatelor si intalnirile de feedback;
- Coaching-ul managerilor pentru implementarea schimbarilor si diseminarea rezultatelor.

REZULTATE

- S-a conturat o imagine clara asupra factorilor motivanti si demotivanti, cu diferentieri pe categorii diferite (ex. departamente, experienta, categorii de varsta).
- In acord cu aceste rezultate, au fost realizate propuneri concrete si realiste de interventie si s-au selectat acei factori care suporta modificari directe prin actiunile managementului (ex : imbunatirea comunicarii interne, mai multa transparenta in comunicarea deciziilor si planurilor pe termen mediu si lung, inclusiv in ceea ce privesc restructurarile).
- Au fost intariti prin urmare o serie de factori motivatori (ex. comunicarea rezultatelor evaluarilor periodice si feedback, preocuparea pentru ingrijorarile angajatilor care duc la o slaba productivitate)
- Au fost diminuati si in unele cazuri chiar eliminati unii factori de demotivare (ex. opacitatea sistemului de recompense si beneficii, inexistentia unor planuri realiste de dezvoltare in cariera pentru personalul ramas in urma disponibilizarilor si care are potential de dezvoltare).

