

## **Miért fontos a munkavállalói elégedettség mérés?**

Napjainkban vitathatatlan, hogy az emberi erőforrás nélkülözhetetlen szerepet tölt be a vállalat hatékony működésében: egyrészt fontosak a szervezetek versenyképességének megtartásához, másrészt a vállalatfejlesztésnél is kulcsszerepük van.

Az elégedett dolgozó: motivált, ismeri szervezete céljait és azonosult azokkal, sikeresen beilleszkedett a szervezeti kultúrába. Ez esetben a teljesítményét maximalizálja, így profitot termel a cég számára, hosszútávon építhet rá a szervezet, azaz stabil munkaerő-állománnyal lehet számolni.

Ezzel szemben az elégedetlen dolgozó vagy torzult formában rendelkezik a szükséges információkkal, ettől bizonytalan, feszült, így motiváltsága sem megfelelő, hisz nem tud azonosulni a szervezeti célokkal. Ez esetben teljesítményét nem fogja maximalizálni, sőt előfordulhat teljesítmény visszatartás is. Ez a dolgozó nem termel profitot a cég számára, így hátráltatja annak fejlődését, növekedését.

A dolgozói (belső) elégedettség vizsgálat egy olyan eszköz, amelynek eredménye hozzájárul a szervezeti diagnózis készítéséhez, emellett konkrét segítséget nyújt az átalakulás menedzselése során megvalósítandó akciókhoz.

Az alábbi területeket feltétlenül meg kell vizsgálni a munkavállalói elégedettség végzésekor:

- A munkavégzés körülményei, a végzett munka tartalma
- Motivációs rendszerek (kereset, juttatások)
- Vállalati kötődés
- Kommunikáció nyíltsága, visszajelzések rendszere
- Karrier-lehetőségek
- A szervezet jövőképe, perspektívája

## **Dolgozói elégedettség felmérésére alkalmas módszerek**

A vizsgálat alapvetően három módszer alkalmazásával történhet:

- Strukturált, önkitöltős kérdőív
- Kérdőbiztossal felvett kérdőív
- Strukturált interjú

A kérdőívet kitöltők számára szükséges fenntartani az anonimitásának a lehetőségét, mindössze a nemre, a beosztásra, szolgálati időre, illetve pl. területi igazgatóságra vonatkozó adatok lehetnek elengedhetetlenül fontosak a feldolgozás szempontjából. A kérdőív 1-től 5-ig skáláz, így a dolgozó feladata mindössze annyi, hogy X-el jelölje azt a számot, amely szerinte a legjobban jellemző munkahelyére.

A továbbiakban bemutatásra kerül egy minta-kérdőív a munkavállalói elégedettség mérésére.

## Kérdőív

Név (nem kötelező): .....

Neme (a megfelelő rész bekarikázandó vagy aláhúzendó): nő / férfi

Beosztás: .....

Szempont fontossága						Szempont	Elégedettség					
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6
						Munkáiddal való leterheltséged						
						Szakmai döntésekbe való bevonás						
						Szakmai fejlődésed biztosítása						
						Szakmai elismerésed cégen belül						
						A csapatmunka megvalósulása						
						Belső kommunikáció, tájékoztatás						
						A cég döntéseibe való bevonás						
						Egyéni igényeid meghallgatása						
						Egyéni igényeid teljesítése						
						Egyéni fejlődésed biztosítása						
						Munkakörülményeid						
						Adminisztrációs munkáid mennyisége						
						Képzéseid lehetősége, megvalósítása						
						Biztonságérzeted a cégben						
						Kapott feladatok értéke a tudásodhoz képest						
						Munkáid jutalmazása, elismerése						
						ISO 9001:2000 bevezetése						

1 = egyáltalán nem fontos / egyáltalán nem elégedett

6 = nagyon fontos / nagyon elégedett

Forrás: [http://www.lib.hu/dolg\\_eleg.htm](http://www.lib.hu/dolg_eleg.htm)