

Memnun ve Bağlı alışanlar ile Yüksek Performans ve Kâr Artışına

ALIşAN MEMNUNİYETİ ve BAğLİLİğİ ARAşTIRMASI

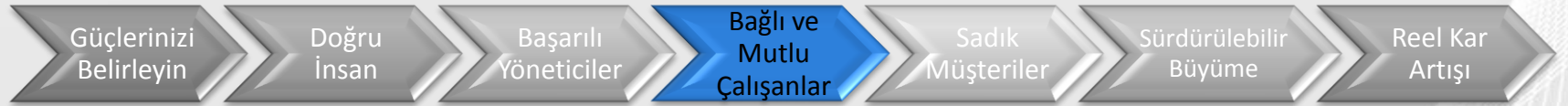
Günümüzde, artan rekabet, kalifiye elemanı bulma ve elde tutmanın zorluğu neticesinde çalışan memnuniyeti daha fazla önem kazanmaya başlamıştır.

Artan rekabet sonucunda kurumların fark yaratacak başarılarla imza atabilmesinin, hedeflenenleri gerçekleştirebilmesinin ve piyasa paylarını artırabilmesinin yolu “mutlu ve kuruma bağlı çalışan” larından geçmektedir.

Çalışanları memnun ve bağlı olmayan kurumlarda, turnover yüksektir. Bunun kaçınılmaz sonucu olarak da kurum içindeki bilgi kaybının önüne geçilemez, kurum imajı olumsuz etkilenir, kurumun piyasadaki payı ve karlılığı azalır.

Neden Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı

Gallup firmasının, tüm dünyada 1.000.000 çalışan ve 80.000 yönetici üzerinde son 25 yıldır yürüttüğü araştırmaya göre sağlıklı bir şirketin izlemesi gereken yolun şeması şu şekildedir: ¹



¹ Buckingham, Marcus-Curt, Coffman; Önce Bütün Kuralları Yıkın, Remzi Kitabevi

Çalışanların işlerinde yüksek performans gösterebilmeleri, kurumlarına olan bağlılık ve memnuniyetlerine büyük ölçüde bağlıdır.

Yapılan çok basit bir araştırma sonucunda, çalışanların işe karşı yaklaşımlarındaki 5 puanlık bir artışın, müşteri memnuniyetinde 1.3 puanlık bir artışa, bunun da tüm gelirlerde % 0,5'lik bir artışa dönüştüğü görülmüştür.

- Gerek duyulan iyileştirme fırsatlarını belirlemek
- Verimliliği arttırmak için aksiyon planı çıkarmak
- Çalışan bağlılığını ve bağlılığa etki eden faktörleri belirlemek
- Çalışanlarınızı, işine ruhunu katan bağlı çalışanlar yapmak için yapmanız gerekenleri belirlemek
- Çalışanların motivasyonlarını artıracak noktaları belirlemek
- Çalışanları kurumun gelişimine yönlendirecek şekilde geribildirim sağlamak
- Hem birey hem de kurum eğitim ve gelişim ihtiyaçlarını belirlemek

- Çalışanların beklentilerini belirlemek
- Çalışanların kurum imajı hakkında görüşlerini belirlemek
- Çalışanların ilk yöneticileri ve st yönetim hakkındaki görüşlerini almak
- Çalışanların motivasyon düzeylerini belirlemek
- Düşük performansın nedenlerini belirlemek
- Kurumdaki uygulamaların (performans sistemi, ücret ve ödüllendirme sistemi vb.) etkinliğini ölçmek
- Kurumun fiziki çalışma koşulları hakkında çalışanların görüşlerini almak

Çalışan memnuniyeti anketinde ölçülecek boyutlar, her kurumun amaçları ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirilmektedir. Genel de kullanılan boyutlar:

- Çalışan Bağlılığı
- Fiziksel Çalışma Ortamı
- İlk Yönetici
- İş Özel Hayat Dengesi
- İş Tatmini
- İş Yapış şekilleri
- Kariyer Gelişimi ve Kişisel Gelişim
- Kurum İçi İletişim
- Kurum İmajı
- Mutluluk
- Ödüllandirme ve Takdir
- Performans Yönetimi
- Psikolojik Çalışma Ortamı
- Ücret, Sosyal ve Yan Haklar
- Üst Yönetim

Çalışan memnuniyeti anketinde kullanılacak demografik kırılımlar, raporlama ve müdahale alanlarının belirlenmesinde büyük önem taşımaktadır. Bunun için kurumun araştırmada istenecek demografik bilgileri iyi belirlemesi gerekmektedir. Bu bilgilerin anlamlı veri çıkacak kadar kişinin doldurması ve kişinin kimliğini deşifre etmemesi gerekmektedir.

- Departman
- Bölge
- Cinsiyet
- Çalışma süresi
- Yaş
- ...
- ...
- ...

- Anket geçerlilik ve güvenilirlik analizleri
- Deskriptif İstatistik Analizler
- Korelasyon Analizleri
- Regresyon Analizleri
- Anova Analizi
- T Testi
- Segmentasyon Analizleri

Araştırma Süreci

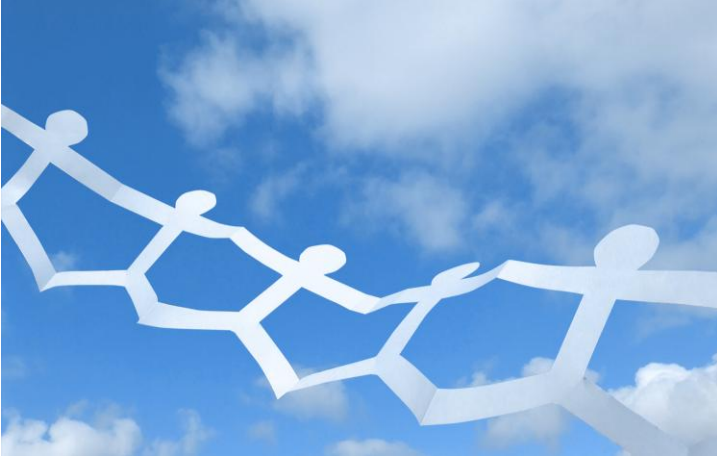


Çalışan Memnuniyeti Araştırması sonucunda gelişim alanları belirlendikten sonra çalışanlarda bir değişiklik yaratabilmek ve onların bu tür araştırmalara güvenmelerini sağlamak için;

1. Bir gelişim planının hazırlanması,
Bu gelişim planı ile acil olarak müdahale edilmesi gereken alanlar, mevcut düzeyinde korunması gereken alanlar ve daha fazla ilerlemenin kurum için bir katkı sağlamayacağı alanlar ortaya çıkmaktadır.
2. Yapılacak değişim çalışmalarında çalışanların da katılımının sağlanması
3. Araştırma sonuçlarının tüm çalışanlar ile paylaşılması gerekmektedir.
4. Araştırma sonucu çıkan müdahale alanlarının iyileştirilmesi için aksiyonların alınması

- PozitifİK soru bankasından anket oluşturabilme
- İş ve zaman kaybı olmadan; zamandan ve mekandan bağımsız olarak anketi 15 dakikada doldurabilme
- Bilimsel temellere dayalı, kapsamlı raporlama
- Dönemsel olarak araştırma yapıldığında iki dönemi ve farklılıkları ayrıntılı olarak konsolide rapor olarak görebilme
- Uygulamanın bitimini takip eden 24 saat içinde raporu alabilme
- Uygulamanın her aşamasında destek

Teşekkür ederiz.



PozitifİK

İdealistkent İnci 2/8 Ümraniye – İstanbul
0216 988 01 87 bilgi@pozitifik.com

www.pozitifik.com