

## 10.1.2. Uuringu tulemuste analüüs ja kokkuvõte

### Andmete analüüs ja tulemuste tõlgendamine

Uuringuga kogutud andmete analüüsiks võib kasutada mitmesuguseid statistilisi meetodeid, näiteks leida vastuste keskmised ja nende osakaalud. Enne sügavamat analüüsi tuleks selgeks teha vastajate arv ja jaotus. Tasub vaadata ka igale küsimusele vastanute arvu ning võrrelda seda töötajate üldarvuga, et hinnata, kas sellele küsimusele vastanute arv on järelduste tegemiseks piisav. Tulemuste üldistamiseks peab olema ühele küsimusele vastanud vähemalt kolmandik ettevõtte töötajatest, kuid see sõltub ka inimeste arvust, sest nt kaheteistkümne töötajaga firmas ei ole nelja inimese vastused piisavad järeldavate otsuste tegemiseks, samas 600 töötajaga ettevõttes on 100–200 inimese vastuste hulk piisav, et laiendada tulemusi teistele töötajatele. Lisaks sellele peavad vastajad moodustama läbilõike ettevõtte struktuurist. Näiteks igast struktuuriüksusest on 20% vastuseid, mitte nii, et osa osakondi on esindatud 100% ning osa osakondi on täiesti esindamata.

### *vastuste jaotus*

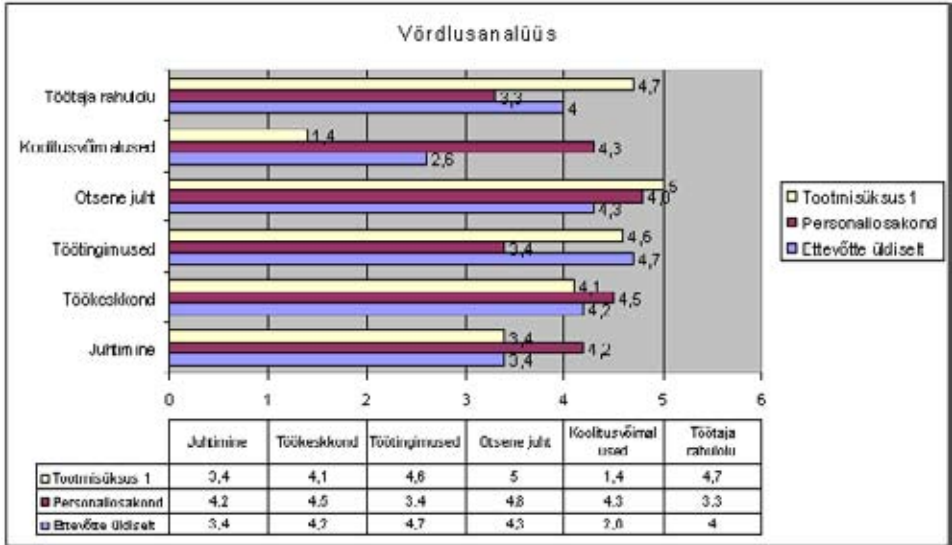
Rahuloluhinnangute saamiseks erinevate tööga seotud aspektide kohta on hea kasutada skaalaküsimusi. Arvudeks teisendatud hinnanguid on lihtne võrrelda tulevaste uuringute andmetega ja otsustada, kas töötajate rahulolu tase on tõusnud või langenud, samuti saab võrrelda omavahel eri osakondade töötajate rahulolu. Igasse plokki kuulub mingi hulk küsimusi, millest keskmise võttes saab leida küsimuste ploki keskmise hinnangu. See võimaldab vaadata ettevõtte osakondade tugevaid ja nõrku külgi. Näiteks saab leida ettevõtte üldise rahulolu taseme ning seda võrrelda erinevate

### *võrdlusandmed*

osakondade lõikes: millise osakonna rahulolu tase on üle ettevõtte keskmise ning millisel madalam, ülejäänud plokkide hinnangute põhjal võib teha järeldusi, miks on rahulolu tase osakondade lõikes erinev.

**Näide**

**Hinnangute võrdlus osakondade tasemel**



**teemade olulisus**

Tulemuste analüüsil uuringufirmade metoodikaid rakendades saab leida töötajatele tähtsad küsimused ning näha, kuidas üksiküsimus mõjutab ettevõtte töötajate üldist rahulolu taset. Rahulolule kõige suuremat mõju avaldavate teemade teadmine aitab juhtkonnal tegeleda just sellega, mis on kõige olulisem.

**hinnangute kallutus**

Keskmise hinnangu juures tuleb vaadata, kui suure osa moodustavad küsimusele vastanud töötajad kogu ettevõtte töötajate arvust ning kas käesolev hinnang võib olla mõjutatud vastajate positsioonist, töökogemusest või muust tööga seotust. Tasub vaadata, millised vastajad on andnud kõige negatiivsemad ja millised

kõige positiivsemad hinnangud, sest võib selguda, et negatiivseid hinnanguid on andnud ühe, positiivseid valdavalt teise osakonna töötajad ning sellisel juhul saab parendustegevusi planeerida osakonnapõhiselt. Samuti tuleb vaadata nimetatud teemade juurde lisatud kommentaare. Kommentaarid aitavad sageli jõuda tegelike põhjusteni, miks hinnangud on parasjagu just sellised.

Uuringu tulemused tuleks kindlasti kokku võtta ja esitada ettevõtte juhtkonnale. Koos juhtkonnaga peaks ettevõtte personaliosakond läbi vaatama võimalikud parendustegevused, mida hakatakse uuringu tulemuste põhjal ellu viima. Seejärel tuleb tulemused ja planeeritav tegevus viia ka töötajateni, andes märku, et nende arvamust on kuulda võetud ja see ei olnud “üks järjekordne uuring, millega midagi ei tehta”. Selline lähenemine suurendab töötajate motivatsiooni teha edaspidi asju paremini ning tekitab töötajates tunde, et ettevõtte annab endast parima, et muuta töökeskkonda meeldivamaks.

**tagasiside**

Enne uue töötajate rahulolu-uuringu planeerimist tuleb vaadata, kas pärast eelmist uuringut töötajaile lubatu on ära tehtud, nõrgemaid külgi parandatud. Uue uuringu ettevalmistus sõltub sellest, millised tegevused on pärast eelmist uuringut ellu viidud.

### **Uuringu tellimine või isetegemine?**

Rahulolu põhjustajate, üldise rahulolu taseme ning tagajärgede vaheliste seoste uurimiseks tuleks pöörduda spetsialistide või uuringufirmade poole, kes kasutavad rahulolu-uuringute tegemiseks kindlaid meetodikaid. Uuringufirmade kaasamist võiks kaaluda, kui soovitakse saada veelgi detailsemat infot, professionaalset konsultatsiooni küsimustiku koostamisel ning vastajate jaoks kindlust, et nende isikuid ei tuvastata.

**uuringu tellimine**

**Uuringupartneri valiku kriteeriumid**

Partneri valikul tuleks veenduda, et

- 1) uuringufirma oleks Esomari liige ja täidaks uuringute tegemisel Esomari sätestatud nõudeid (Esomari reeglistikuga saab tutvuda: [www.esomar.org](http://www.esomar.org))
- 2) uuringufirmal oleks töötajate rahulolu-uuringute tegemise kogemus
- 3) uuringufirmal oleks usaldusväärne (laialdaselt kasutatav) meetodika, mis tagab usaldusväärsed tulemused ning võimalusel leida ettevõtte kohta ka võrdlusandmeid.

***kokkuvõte***

Töötajate rahulolu-uuring on üks ettevõtte juhtkonna võimalusi kuulata oma töötajaid ning seeläbi kaasata neid juhtimisprotsessi, kasutades saadud ideid ettevõtte parendustegevuste planeerimisel.

Töötajate rahulolu-uuring võiks vastata küsimustele:

- Millised on teemad ja valdkonnad, millega töötajad on kõige enam või vähem rahul ehk mis vajab samal tasemel hoidmist, mis parandamist?
- Millised on seosed rahulolu põhjustajate, rahulolu ja rahulolu tagajärgede vahel?
- Millega tegelemine aitab kõige enam suurendada töötajate rahulolu?
- Kui lojaalsed ja pühendunud on meie töötajad?

Töötajate antud hinnanguid analüüsides saame kindlaks teha ettevõtte probleemvaldkonnad ja välja töötada lahendused, mis aitavad luua töötajaid toetava keskkonna ja suurendada inimeste rahulolu, see parandab töötajate lojaalsust ja pühendumist. Ettevõttele on rahulolevad ja pühendunud töötajad väga kasulikud, sest nad tagavad kvaliteetse klienditeeninduse ja seeläbi klientide rahulolu, mis kindlustab ettevõtte pikaajalise kestvuse.