

10.1. Töötajate rahulolu-uuring

Leila Lahtvee, *AS Resta, rahulolu-uuringute valdkonna juht*

10.1.1. Uuringu korraldamine

Ettevõtetes räägitakse palju töötajate väärtustamisest ning nende vajaduste ja soovide tundmaõppimisest. Iga ettevõtte juhtkonna ja personaliosakonna soov on muuta oma töötajad ettevõttele lojaalseks ja pühendunuks, samal ajal ei teata mõnikord, kuidas töötajateni jõuda. Üks ettevõtte juhtide ja töötajate dialoogi arendamise võimalusi on korraldada regulaarseid töötajate rahulolu-uuringuid ning kasutada uuringu tulemusi ettevõttes positiivsete muudatuste elluviimiseks.

töötajate kuulamine

Töötajate rahulolu-uuring nõuab teostajalt põhjalikke teadmisi ja aega, et hiljem saaks tulemusi kasutada parendusplaanide koostamisel ning elluviimisel.

Uuringu ettevalmistamine

Töötajate rahulolu-uuringut planeeriva ettevõtte esimene küsimus peaks olema, milleks uuringut tehakse – mida soovitakse teada saada ning kuidas uuringu tulemusi ettevõttes kasutatakse. Uuringu eesmärk peab olema realistlik ja uuringu metoodikat valides ka saavutatav. Kui eesmärk on töötajate rahulolu ning lojaalsuse (taseme) väljaselgitamine, siis peavad need valdkonnad olema ka küsimustega kaetud. Lisaks üldisele eesmärgile võib püstitada ka alameesmärke, näiteks kuidas saada teada, kas töötajad on ettevõtte juhtimisega rahul.

uuringu eesmärk

Oluline on kaasata rahulolu-uuringusse kõik ettevõtte töötajad. Kui seda ei tehta, siis on edaspidi väga raske

töötajate kaasamine

uuringust välja jäänud inimestelt tagasisidet saada, sest nad tunnevad, et nende arvamust ei peeta oluliseks. Samuti kahandab osaline uuringust väljajätmine töötajate lojaalsust ja soovi seatud eesmärkide nimel pingutada. Seetõttu tuleb leida parim võimalik küsitlemisviis (paberankeet, veebiankeet, intervjuud), et kõikidel oleks võimalik uuringuküsitlusele vastata ja oma arvamus ettevõtte juhtidele edastada.

anonüümsuse tagamine

Uuringu planeerimise käigus tuleb läbi mõelda, kuidas toimub andmete kogumise protsess, et see oleks töötajatele mugav, ning kuidas on uuringu vastamise juures kindlustatud töötajate anonüümsus. Anonüümsuse tagamine on parim võimalik viis saada objektiivsed vastused ning realistlik tagasiside ettevõttes valitsevale olukorrale. Kui töötajate rahulolu-uuringut tehakse ettevõttes esimest korda, tuleb arvestada, et inimesed võivad anda paremaid vastuseid, sest neil on hirm, et uuringu tulemusi kasutab ettevõtte ära vähendamaks töötajate arvu, preemiaid või palkasid. Hirmude vähendamiseks on tähtis enne uuringuid teha töötajate seas selgitustööd. Õigeaegse teavitamisega saab ettevõtte juhtkond tagada suurema vastamisaktiivsuse.

küsimustik

Küsimustiku koostamine

Kui uuringu eesmärk on püstitatud, tuleb uuringu tegijal koostada küsimustik. Küsimused peavad olema lihtsad ja ühemõttelised ning kooskõlas ettevõtte sisekultuuriga. Ühes küsimuses ei tohi küsida kahte asja, nt “Kui rahul te olete oma töökoha ja töövahenditega”, sest vastata saab vaid ühele küsimusele ja tulemuste analüüsis ei saa sellise küsimuse vastuseid adekvaatselt tõlgendada.

küsimuste tüübid

Ankeet-küsitlusena tehtava uuringu korral on mõistlik kasutada mitmesuguseid küsimuste tüüpe. Et saada teada töötajate hinnanguid rahulolu mõjutavate erinevate aspektide kohta, on mõistlik kasutada skaala-

küsimusi. Ja selleks, et saada hinnangutele põhjendusi, miks töötajad arvavad hästi või halvasti, tuleb esitada ka nn avatud küsimusi, kus vastajal on võimalik enda antud hinnangut põhjendada. Skaalaküsimustel peab olema juures vastusevariant “ei oska vastata” või “ei soovi vastata”.

Rahulolu-uuring peaks katma kõiki olulisi valdkondi. Tavalised teemad, mida töötajate rahulolu-uuringus käsitletakse, on ettevõtte juhtimine, otsese juhi hindamine, töötingimused ja -vahendid, arengu- ja koolitusvõimalused, tunnustamine ja tasustamine. Küsimustiku jagamine teemade järgi plokkideks teeb vastamise lihtsamaks. Samuti tuleb jälgida erinevate teemade tasakaalu. Küsimustiku koostamisel tuleb silmas pidada, et küsimustik ei tohi olla liiga pikk. Vastamisel rohkem kui 40–50 küsimusele võivad inimesed väsida ning vastamise katkestada.

küsitlusteemad

Anonüümse küsitluse korral võib inimestelt üle küsida ka osakonna, kus ta töötab, ning ametipositsiooni (juht, töötaja, teenindav personal vms). See annab võimaluse hiljem tulemusi osakondade lõikes analüüsida.

taustaandmed

Näide

Küsitlusankeet

Töötingimused

1. Tööks vajalikud vahendid on heal tasemel

Palun vasta skaalal 1 kuni 10, kus 1 – ei nõustu üldse ja 10 – nõustun täielikult.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ei oska vastata
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------

2. Olen rahul ettevõtte tööruumide ja olmetingimustega

Palun vasta skaalal 1 kuni 10, kus 1 – ei nõustu üldse ja 10 – nõustun täielikult.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ei oska vastata
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------

3. Mida saaks ettevõtte teha, et parandada töö- ja olmetingimusi?

Üldine rahulolu

Järgmistele küsimustele vastates mõtle oma senisele töökogemusele ettevõttes

4. Olen rahul ettevõtte kui tööandjaga

Palun vasta skaalal 1 kuni 10, kus 1 – ei nõustu üldse ja 10 – nõustun täielikult.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ei oska vastata

5. Usun, et töötan ettevõttes ka aasta pärast

Palun vasta skaalal 1 kuni 10, kus 1 – ei nõustu üldse ja 10 – nõustun täielikult.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ei oska vastata

arusaadavuse testimine

Küsimustiku esmaversiooni tasub enne töötajatele laiali saatmist testida 2–5 ettevõtte töötaja abil. Testijad täidavad ankeedi ning annavad uuringu eest vastutavale inimesele tagasisidet ankeedi keerukuse kohta ning teevad vajaduse korral ettepanekud küsimuste lihtsamaks muutmiseks. Küsimustiku koostamisel võib kasutada ka juhtimis- ja personalikonsultantide või uuringufirmade abi, et küsimustik kataks võimalikult hästi ettevõtte vajadusi.

küsitlemisviisi valik

Pärast küsimustiku testimist tuleb valida sobiv küsitlemisviis. Enamlevinud variandid on:

- telefoniküsitlus
- paber- ja veebiankeedid
- personaliintervjuu.

veebiküsitlus

Üks mugavamaid viise on teha küsitlust veebi teel. Töötajatele saadetakse küsitlustarkvaraga tehtud uurin- gulink ankeediga, kus saab sobival ajal vastata ja need salvestuvad otse andmebaasi. See on üks kiiremaid variante tulemuste teada saamiseks ning tänu tõhusale tehnoloogiale võimaldab küsitleda suurt hulka inimesi. Veebiküsitlus ei sobi ettevõttele, kus suurem osa tööta- jatest ei kasuta arvutit oma igapäevase töövahendina.

Paberankeete tasub kasutada siis, kui paljudel ettevõtte töötajatel puudub ligipääs arvutitele või nad ei kasuta seda. Sellisel juhul jagatakse töötajatele küsimustikud (või paigutatakse need näiteks puhketuppa) ning organiseeritakse seejärel ankeetide kokkukogumine. Täidetud ankeetide kokkukorjamiseks võib kasutada näiteks postkasti, mis asub koridoris või puhkeruumis ning inimene saab oma täidetud ankeedi postkasti panna. Paberankeetide kasutamisel lisandub hiljem eraldi andmete sisestamise faas, mis suure töötajate arvuga ettevõtte puhul võib olla aeganõudev ja kulukas.

paberankeet

Telefoniintervjuusid võib kasutada ettevõtte, mille allüksused on väga hajutatud või inimesed ei ole oma töökohal kättesaadavad (nt müügiinimesed). Telefoniintervjuu nõuab helistajate eelnevat koolitamist ning ühtse andmebaasi väljatöötamist, kuhu kõik intervjuerijad saavad vastused salvestada. Personaalsete intervjuudega või ka grüpiintervjuudega on võimalik uurida töötajate rahulolu siis, kui vajatakse uusi ideid, kuidas töökeskkonda, töökorraldust või juhtimist paremaks muuta või soovitakse teada saada inimeste arvamust. Intervjuude puuduseks on see, et inimestelt ei saa konkreetseid hinnanguid ning nende arvamused ja ütlused võivad olla seotud intervjueriva isiku või grüpi arvamusliidriga.

telefoniintervjuu

Küsitluse meetodi valik sõltub eelkõige ettevõtte struktuurist ja töökorraldusest. Sageli on mõistlik kasutada mitmekanalilist uuringut, näiteks veebi- ja paberankeetide küsitlus, veebi- ja telefoniküsitlus või muu kombinatsioon.

