

Praktijkcase: Medewerkertevredenheidsonderzoek industrieel bedrijf

Het management van een marktleider op het gebied van brandstofsysteem voor autogas wil graag weten hoe tevreden hun medewerkers zijn en welke factoren hier voor bepalend zijn.

Alvorens het kwantitatieve onderzoek van start ging, is eerst uitgebreid desk research gedaan. Na het uitvoeren van 7 gestructureerde diepte interviews met medewerkers van verschillende afdelingen, kwamen de grootste knelpunten aan het licht. Op basis van dit onderzoek is het medewerkertevredenheidsenquête opgesteld. Buiten de standaardvragen ging dit onderzoek ook in op de aspecten die naar voren kwamen tijdens de desk research. Alle medewerkers vulden vervolgens tijdens werktijd op de computer het onderzoek in. Een medewerker van Markteffect was aanwezig voor hulp.

Uit de resultaten bleek dat medewerkers erg betrokken en gemotiveerd waren, maar minder tevreden dan het management aanvankelijk dacht. De tevredenheid van de medewerkers hing grotendeels samen met aspecten als informatievoorziening, inspraak en relatie met de leidinggevende. Over deze aspecten waren medewerkers minder tevreden.

Met de resultaten van dit onderzoek heeft het management duidelijke veranderingen aangebracht in de manier van communicatie naar de werknemers toe. Het management is bezig met het veranderen van procedures zodat het verloop van het personeel af zal nemen.