



Magyar Létesítménygazdálkodási
Konferencia és Kiállítás

2011 Értékkeremtés

Elégedettség mérés a létesítménygazdálkodásban

Csányi János
jcsanyi@skicc.hu

Budapest, 2011. október 5.

Tartalomjegyzék

- mérés szükségességének okai
- elmélet: módszerek
- megvalósítás a létesítménygazdálkodásban
- a jó kérdőív
- hogyan tovább

Tapasztalatok

2000-2008 MOL Nyrt. szakértőként, vezetői támogatás teamben

- dolgozói elégedettségi kérdőívek
- belső vevői elégedettségi kérdőívek
- több mint 15 elektronikus és papír formátumú kérdőív

2009-2011 MOL Nyrt. Szolgáltató Központ irányító szakértőként

- új vevői elégedettség mérési módszertan kidolgozása és megvalósítása a Társasági Szolgáltatások szervezetnél
- felmérés készítő szoftver bevezetése (tesztelés, fordítás, oktatás)
- MOL csoport team kialakítása a tudás megosztására
- több mint 30 kérdőív készítése, és más szervezetek támogatása saját kérdőívük készítésében
- BI rendszer bevezetése a saját kérdőívek elemzésére

továbbá szakemberekkel információ csere, szakirodalom, Internet

Miért érdemes mérnünk?

Reklamáció: „Az üzemi étkezdében drága és gyenge minőségű az ebéd.”

Szerintem igen
is ízletes az
ebéd...

... persze
biztosan jobban
főz a reklamáló
kedves édesanyja
otthon...

A tenderen a
legolcsóbb
ajánlat ígérte a
legjobb
minőséget...

A benchmark
szerint is olcsó
nálunk az
étkezés...



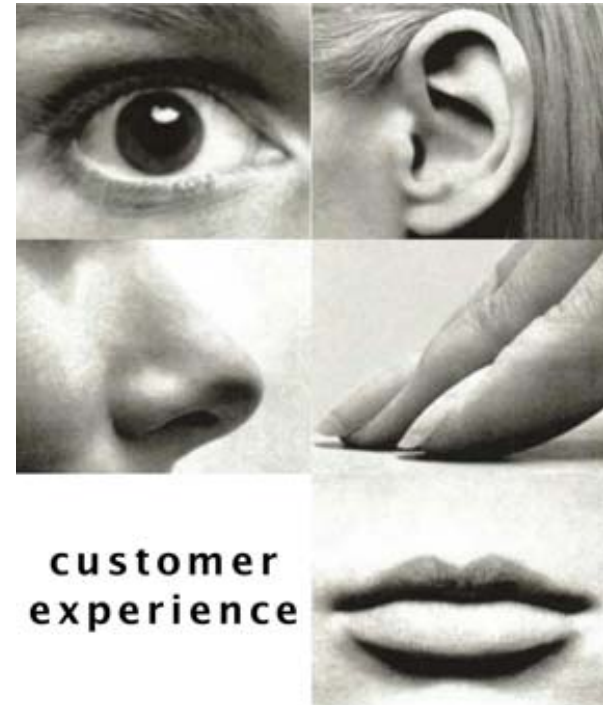
Felmérés célja



- állapotfelmérő
- összehasonlító
- fejlesztő
- önigazoló

Kinek az elégedettségét mérjük?

- megrendelőket (külső vevők, bérlők)
- elégedettségükön múlhat a cég sikere
- vállalati dolgozókat
- szervezet megítélése
- beszállítókat, alvállalkozókat
- együttműködés hatékonyabbá tétele
 - saját beosztottakat
 - tényleg érdekeljen a véleményük?



Dolgozói elégedettség mérés

Egy lehetséges megközelítés:

„Dolgozzon, nem érdekel, hogy elégedett-e, örüljön, hogy van munkahelye”.

De: ha elégedettebben többre lennének képesek a dolgozók?

Mi lehet az elégedetlenségük oka?

- a munkavégzés körülményei, a végzett munka tartalma,
- motiváció hiánya (kereset, juttatások),
- vállalati kötődés,
- kommunikáció nyíltsága, visszajelzések rendszere,
- karrier-lehetőségek,
- a szervezet jövőképe, perspektívája.

Már maga a tény, hogy kétirányú kommunikáció van, növeli a dolgozók teljesítményét!

- a felmérés után valamilyen akciónak is kell történnie
- kérdőív eredményeinek bemutatása bizalmi légkört teremt

Mikor mérjük?

keresztmetszeti felmérések

- évente 1x, meghatározott időszakban, akár változó témakörökben
- rögtön adott szolgáltatás igénybevétele után/közben 1x

Előnyei: reprezentatív minta, részletezettség

longitudinális felmérések

- rendszeresen: havonta, negyedévente, félévente

Előnyei: változások felfedezése, nagy mennyiségű adatgyűjtés lehetősége, pontosság

Ki végezze a felmérést?

A felmérés céljától, súlyától, szerepétől függően

- külső piackutató cég (több mint 30 cég Magyarországon)
- vállalaton belüli HR, PR szervezeti egység
- vállalaton belüli informatikai egység
- létesítménygazdálkodási szervezet

Kvalitatív kutatási módszerek

strukturálatlan, feltáró jellegű módszer, kis mintán alapul, a probléma természetének megértéséhez járul hozzá

direkt: fókuszcsoport

- közös, élő beszélgetésen vesz részt kb. 2 órás időtartamban előzetesen szelektált 8-12 személy, egy képzett moderátor közreműködésével
- specializált is lehet, pl. kevesebb résztvevővel, pozíció, szerint, stb.)

direkt: egyéni mélyinterjú

- egyéni mélyinterjú
motivációk, nézetek, érzések feltárása adott kérdésben

indirekt: projektív technikák

- asszociáció, önkifejezési módszerek alkalmazásával

Kvantitatív kutatási módszerek

egyszeri vagy rendszeres felmérés, reprezentatív minta vagy minden lehetséges személy megkérdezése

Nyomtatott kérdőív (PAPI – Paper and Pen Interviewing)

- személyes interjú, számítógépbe kell utána rögzíteni

Laptopos kérdezési módszer (CAPI – Computer Aided Personal Interviewing)

- rövid idő alatt hosszú és bonyolult kérdéssor megválaszolására

virtuális call-center (CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing)

- telefonos megkérdezés

online kutatás (CAWI – Computer Assisted Web Interviewing)

- űrlap jellegű kitöltés az Interneten

In-hall kutatás (CLT -)

- központi helyre hívják a válaszadókat a kutatásban való részvételre

Szem követés (eye tracking)

- honlapok, Intranet portálok elemzésére

Speciális szavazó célkészülék

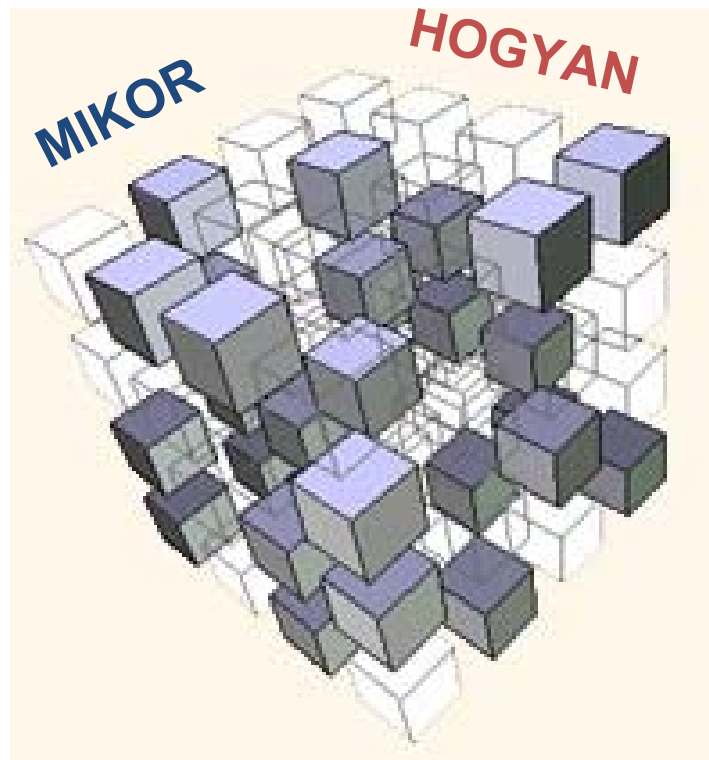
- azonnali eredmény

On-line felmérés előnyei

- könnyebb elérni bizonyos csoportokat
- kevesebb adatfelvételi hiba
- önkitöltés – érzékenyebb kérdések is feltehetőek
- gyors – eredmények nagyon hamar jelentkeznek
- költséghatékony – általában olcsóbb, mint más módszerek
- célratörő – nincsenek „sztorizós” válaszok
- érdekesebb kérdésfetevés – látványos, képes, animált, akár videós kérdések
- komplexebb kérdésstruktúra – logika, ugrások, tokenek beágyazása

Felmérések rendszere

- szolgáltatás igénybevétele után
- időszakonként
- függetlenül a szolgáltatástól
- ...



- nyomtatott kérdőív
- laptopos
- telefonos
- on-line
- ...

- mindenki
- minden érintett
- fókuszcsoport
- egyéni
- ...

A felmérés folyamata

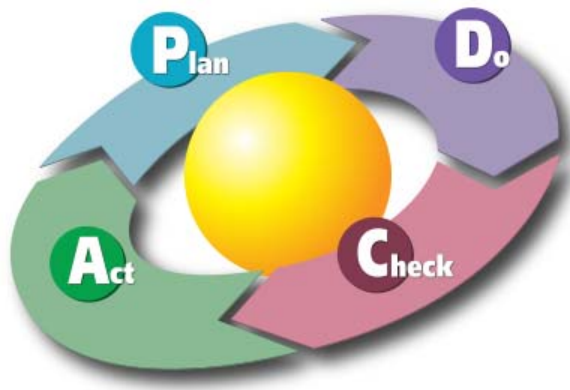
Belső szervezet által végzett felmérés

- igény megbeszélés
- adott eszközök használata
- adatgyűjtés
- értékelés: elemzés – saját
- prezentáció – saját

Külső cég által végzett felmérés

- pontos igénymeghatározás
- tendereztetés, szerződés
- eszközök elkészítése, elfogadtatása
- adatgyűjtés
- értékelés: elemzés – külső cég
- tanulmánykészítés – külső cég
- prezentáció – külső cég

Ne álljunk meg itt, vigyük végig a folyamatot!



- intézkedések, fejlesztés
- belső/külső publikálás
- intézkedések követése
- eredményesség újramérése

Kérdésstruktúra

Strukturálatlan kérdések

a válaszadó saját szavaival válaszol a kérdésekre

Strukturált kérdések

előre meghatározott válaszok közül kell választani

- szelektív zárt

meghatározott válaszok közül 1 vagy több

kiválasztásának lehetősége

- alternatív zárt

vagy-vagy, pl. igen/nem, megfelelő/nem megfelelő

- skálakérdések

több fokozatú skálák (1-5, 1-6, 1-10, -5 - +5, stb.)

Mérési skálák

Összehasonlító

Konstans összegű skála

meghatározott mennyiség (pénzösszeg, százalék) szétosztása elemek között

Nem összehasonlító

a vizsgált tételeket egymástól függetlenül értékelik
diszkrét értékelőskála

- rövid leírások a kategóriáknál, skálán elfoglalt helyük szerint vannak sorrendbe állítva

Likert-skála

- egyetértés foka 1-től 5-ig (egyáltalán nem ért egyet – teljes mértékben egyetért)

szemantikus differenciál skála

- 7 fokozatú skála, 2 pólussal -3 +3 között, vagy 1-7

Stapel-skála

- egypólusú 10 fokozatú, -5 +5 között, semleges pont (nulla) nélkül

On-line kérdőívek megvalósítása



A felmérés kérdései – válaszadási hajlandóság és válasz minőség

two-in-one kérdések elkerülése

- „Kellő gyorsasággal ment ki a karbantartó és megfelelő minőségben végezte el a munkát?”

a válaszadótól megkívánt erőfeszítések minimalizálása

- nevesített kérdőívnel arra rákérdezni, hogy melyik szervezet dolgozója, vagy hogy igénybe veszi-e az adott szolgáltatást, ha úgyis tudjuk, hogy igénybe veszi
- hosszú körmondatok elkerülése

kerülni kell a rávezető kérdéseket, kétértelmű szavakat, rejtett feltételezéseket

- „Milyen mértékben van probléma a mélygarázs tisztaságával?”

Elégedettség mérés, mint speciális reklamációkezelés

A kérdőívek szabadszöveges és megjegyzés jellegű válaszai alapján

- egyáltalán nem biztos, hogy oda tartozó a válasz
- eldobhatjuk, vagy fontos információként kezeljük
- főleg reklamáció jellegű megjegyzéseket tartalmaz

Takarítással kapcsolatos elégedettség mérésnél:

„Nagyon elégedetlen vagyok, mert a légkondicionáló sosem működik az irodánkban.”

Karbantartással kapcsolatos elégedettség mérésnél:

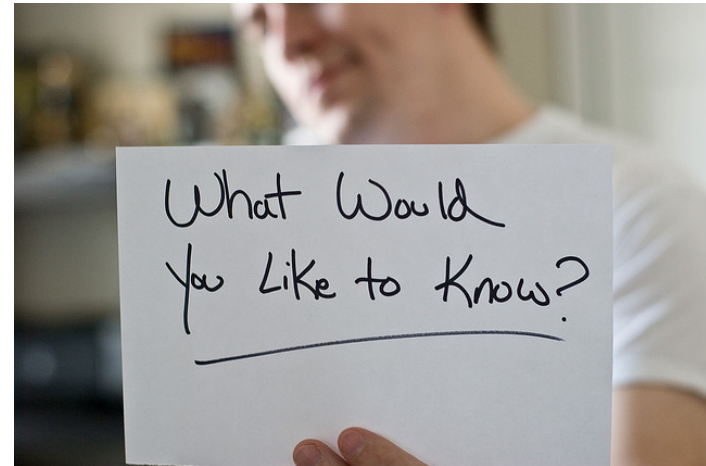
„Nagyon elégedetlen vagyok, mert sosem takarítanak alaposan az irodánkban.”



Forrás: Wikipedia

On-line felmérés eszközei

- ingyenes, on-line kérdőív készítő rendszerek
- megvásárolható szolgáltatásként, on-line kérdőív készítések
- kérdőív készítő szoftver megvásárlása
- e-mail körlevélben
- papíron
- Adobe pdf kérdőív
- Sharepoint kérdőív (vállalaton belül)
- vállalati honlapon űrlappal



Forrás: Krieg (FlicR)

Az elemzés eszközei

diagrammok használata

- Excel táblázat és grafikon
- Excel 2007 továbbfejlesztett grafikonok
- Excel 2010 látványos megjelenítések
- Excel kimutatás diagrammok

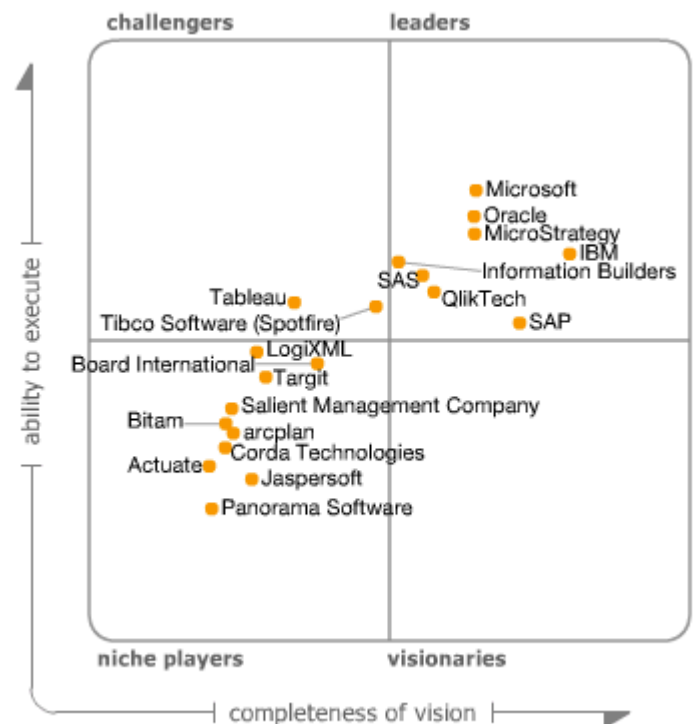
külső felmérő cég készíti el

- látványos, célratörő

üzleti intelligencia rendszer használata

- elemzés
- jelentés készítés

Magic Quadrant for Business Intelligence Platforms



Forrás: Gartner (2011. január)

As of January 2011

Hogyan tovább?

Javaslat:

A korábbi évek benchmark team-jéhez hasonlóan egy „elégedettség mérési team” létrehozása, hogy ezen a területen is támogathassuk egymást, és a mérési eredmények összehasonlíthatóvá váljanak.

Köszönöm megtisztelő figyelmüket!

Csányi János
jcsanyi@skicc.hu