

Organon Ireland

wyzwanie

Budowa strategii zarządzania relacjami pracowniczymi zgodna z misją firmy i gwarantująca stabilność i rozwój przedsiębiorstwa.

rozwiązanie

Wdrożenie programu badań ankietowych satysfakcji pracowników. Konsultanci SPSS Ireland zaprojektowali proces badań ankietowych pracowników wykorzystujący wewnętrzną sieć komputerową Organon i specjalną procedurę poufności gwarantującą anonimowość badań.

korzyści

- wiedza o problemach dotyczących pracowników i odbiorze przez nich różnych elementów sytuacji pracy;
- możliwość stałego ulepszania systemu komunikacji z pracownikami i zwiększenie ich zaangażowania.

Organon (Ireland) Limited jest czołowym przedsiębiorstwem farmaceutycznym zatrudniającym ponad 600 osób w nowoczesnym zakładzie produkcyjnym w Swords niedaleko Dublina. Organon jest częścią holenderskiego koncernu AKZO Nobel, jednego z największych producentów na świecie. Przedsiębiorstwo wytwarza szeroką gamę produktów medycznych, od tabletek, zastrzyków i środków znieczulających, po urządzenia medyczne. Swoje produkty Organon eksportuje do ponad 100 krajów na całym świecie.

Misją Organon jest oferowanie najlepszych produktów z zakresu ochrony zdrowia w Irlandii poprzez wychodzenie na przeciw oczekiwaniom klientów i kooperantów, w zakresie jakości produktów, kosztów i dostaw.

Swoją misję Organon Ireland realizuje poprzez:

- proces ciągłego rozwoju;
- zaangażowanie pracowników w działalność przedsiębiorstwa;
- budowanie partnerskich relacji z dostawcami i klientami;
- odpowiedzialne zarządzanie zasobami ludzkimi i stałą współpracę ze społecznościami lokalnymi.

Zgodnie z definicją misji, w Organon Ireland zaistniała potrzeba kompleksowych badań nad satysfakcją pracowników.

Celem badań było określenie poziomu satysfakcji pracowników, aby poprawić ich wzajemne relacje, a także stosunki pomiędzy pracownikami poszczególnych działów. Przewidywano, że dzięki tej formie komunikacji z kierownictwem uda się pełniej zakreślić płaszczyznę problemów, zbudować długoterminowe strategie rozwoju oraz osiągnąć wymierne korzyści związane z polepszeniem jakości i wzrostem produkcji.

Badania tego typu realizowane były po raz pierwszy w Organon Ireland, ale kierownictwo planowało ich powtórzenie. Miały się one stać elementem programu ciągłego rozwoju, dla którego wdrożenia niezbędne było wsparcie pracowników i związków zawodowych funkcjonujących w przedsiębiorstwie.

Pytania zadawane respondentom obejmowały zagadnienia takie jak wewnętrzna komunikacja, dbałość i podnoszenie jakości, orientacja na klienta oraz zarządzanie, które to czynniki są uznawane przez Organon Ireland za jedne z najistotniejszych. Sprawne przesyłanie danych oraz ich bezpieczeństwo zapewniały narzędzia SPSS do prowadzenia

badania ankietowych wykorzystujące sieć internetową. To działanie poważnie zwiększyło zaufanie pracowników do tego projektu badawczego i przyspieszyło zbieranie danych. Jednocześnie konsultanci SPSS Ireland wraz z pracownikami Organon Ireland opracowali specjalną procedurę poufności i zagwarantowali pełną anonimowość wszystkim respondentom wewnątrz organizacji.

Badania promowane były wśród pracowników przy pomocy informacji zamieszczanych na tablicach ogłoszeń oraz sieci WWW, a także za pomocą poczty elektronicznej. Przez okres dwóch tygodni zapraszano pracowników do wzięcia udziału w badaniach i do zabrania głosu w ważnych dla przedsiębiorstwa sprawach. Odpowiedź z ich strony była nadzwyczajna – 91% spośród zatrudnionych wzięło udział w badaniach. Dzięki tak wysokiemu wskaźnikowi odpowiedzi osiągnięto także wysoki poziom ufności dla wyników, które odzwierciedlały opinie pracowników Organon Ireland. Przeprowadzona analiza rzetelności wskaźników wykorzystanych w badaniu, której celem było ustalenie spójności pytań kwestionariusza wykorzystanych w badaniach do pomiaru satysfakcji klientów, dała wyniki bardziej niż zadowalające.

Dane zostały przeanalizowane przez SPSS Ireland, a następnie utworzony został pełny raport prezentujący wnioski z badań. Raport ten dał kierownictwu organizacji Organon Ireland możliwość rozpoznania problemów i spraw istotnych dla pracowników. Na jego podstawie można było zaopiniować konkretne rozwiązania i rozwinąć strategię zarządzania relacjami pracowniczymi.

SPSS Polska

ul. Raclawicka 58
30-017 Kraków
tel./faks 012.636.96.80
tel./faks 012.636.07.91
tel./faks 012.636.45.35
e-mail: info@spss.pl
www.spss.pl
www.analizadanych.pl
www.webmining.pl