

Podsumowanie badania opinii pracowników Grupy Kapitałowej Arteria SA

Od 1 stycznia 2010 roku Grupa Kapitałowa Arteria SA funkcjonuje w nowej strukturze organizacyjnej. Organizacja oparta została na trzech pionach biznesowych oraz centrach usług, zarządzanych w modelu MBO (przez cele). Zakres wprowadzonych zmian był szerzej opisywany w poprzednich wydaniach ArteriaOpen. Konsekwencją przeprowadzonej reorganizacji była zmiana filozofii funkcjonowania całej organizacji, która dotknęła wszystkich obszarów działalności oraz wszystkich spółek działających w ramach Grupy Kapitałowej. Jej efektem było m.in. głębokie przeobrażenie dotychczasowego sposobu komunikacji wewnętrznej oraz zwiększenia zakresu w jakim pracownicy decydują o przyszłości firmy, w której pracują. Aby ocenić skuteczność wprowadzanych zmian, z inicjatywy Zarządu Arteria SA przeprowadzone zostało anonimowe i dobrowolne badanie opinii pracowników dotyczące efektów restrukturyzacji. W badaniu wzięło udział ok. 50% kadry kierowniczej oraz pracowników wszystkich szczebli. Badanie miało charakter szczegółowy, obejmując łącznie kilkadziesiąt pytań. Ich wyniki pokazały, które obszary modelu organizacyjnego wymaga szczególnej uwagi bądź poprawy obecnych parametrów.

Badanie zostało podzielone na następujące kategorie:

- ocena Grupy Kapitałowej Arteria SA,
- ocena procedury i systemu zarządzania
- jakość warunków pracy
- stosunki ze współpracownikami
- jakość relacji z przełożonymi
- ocena kadry kierowniczej
- ocena pracy Zarządu i jego komunikacji z pracownikami

Grupa Kapitałowa Arteria SA

Na poziomie Grupy Kapitałowej Arteria SA, ponad 50% kadry kierowniczej jest zadowolona ze swojego miejsca pracy i deklaruje, iż jest ono dla niej najlepsze z możliwych. Optymizmu menedżerów nie podzielają aż w tak wielkim stopniu konsultanci Pionu Call Center i pracownicy niższych szczebli Pionu Sprzedaży Aktywnej. Zdecydowana większość ankietowanych - i to bez względu na zajmowane stanowisko - zgodnie deklaruje, iż Grupa Kapitałowa Arteria SA cieszy się dobrą opinią wśród Klientów i ma opinię etycznego partnera biznesowego (zgadza się lub raczej zgadza się z tą opinią blisko 75% osób biorących udział w badaniu). W podobnym procencie oceniana jest organizacja jako dobry i uczciwy pracodawca, co powoduje, że respondenci przychodzą do pracy z przyjemnością (średnio pozytywna ocena w tym przypadku wyniosła ok. 65%). Ankietowani deklarują także znajomość i umiejętność wyjaśnienia strategii, misji, wizji i wartości, którymi kieruje się w działalności Grupa Kapitałowa Arteria SA (średnio blisko 80% badanych). Tajemnicy nie stanowi dla nich także przejrzystość funkcjonującej zaledwie od kilku miesięcy struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa.

Procedury i systemy zarządzania

Mniej entuzjastycznie oceniane są natomiast procedury i systemy zarządzania Grupą Kapitałową Arteria SA, głównie przez konsultantów pracujących w call center i sieci sprzedaży detalicznej. To oni głównie wytykają nie satysfakcjonujące uwzględnianie sugestii i opinii pracowników przy podejmowaniu decyzji, ciągle zbyt niską efektywność procesu informowania o wprowadzanych zmianach oraz wiarę w pozytywne rezultaty wprowadzanych zmian. Uwagi pracowników dotyczące procesów i systemów koncentrują się na zbytnej- ich zdaniem - biurokracji, zdarzających się opóźnieniach w dostawach towarów oraz pojawiających się niezgodnościach systemowych.

Mimo to, ponad 50% pracowników pozytywnie ocenia efektywność i czas trwania decyzji biznesowych podejmowanych przez bezpośrednich przełożonych. Co równie ważne, blisko 90% ankietowanych przyznaje, iż firma koncentruje swoje działania na kliencie.

Jakość warunków pracy

Odpowiadając na pytania dotyczące warunków pracy, pracownicy biorący udział w badaniu zadeklarowali, iż znają i rozumieją cele oraz strategię Grupy Kapitałowej choć nie są przekonani, na ile może pomóc im to w wykonywaniu codziennych zadań. Ponad połowa pracowników uważa jednak, że nie otrzymuje wystarczającej ilości pochwał za dobrze wykonaną pracę, ale też sama jest w stanie ocenić czy robi postępy w realizacji postawionych celów. 71% pracowników wie czego się od nich oczekuje, a 37% pracowników zdecydowanie lubi swoje codzienne zadania. Nie ma też problemu z równowagą między pracą a życiem osobistym (pozytywne oceny blisko 80% pracowników) oraz ze stresem w pracy.

Pracownicy wiedzą jakie decyzje mogą podejmować w ramach posiadanych kompetencji (tę świadomość deklaruje blisko 90% badanych) i są z tego zakresu zadowoleni (z wyjątkiem części pracowników call center). Oczywiście najwięcej emocji budzi kwestia wynagrodzeń, choć średnio 65% pracowników rozumie zasady zgodnie z którymi jest wynagradzana.

Stosunki ze współpracownikami

Bardzo wysoko oceniana jest przez osoby biorące udział w badaniu jakość kontaktów pracowniczych i atmosfera w pracy. Nieco niżej, jakość współpracy pomiędzy poszczególnymi jednostkami Grupy Kapitałowej Arteria SA, choć dalej jest to blisko 70% pracowników udzielających pozytywnej odpowiedzi na to pytanie.

Jakość relacji z przełożonymi

W sposób zróżnicowany została oceniona także kadra kierownicza, jej umiejętność komunikacji z podwładnymi, umiejętności przywódcze oraz liczenie się ze zdaniem pracowników. Zdecydowana większość pracowników wystawia im jednak oceny pozytywne.

Ocena Zarządu i jakości jego komunikacji z pracownikami

Ciekawe są wyniki badań dotyczące oceny pracy Zarządu. Ponad 70% osób biorących udział w badaniu odpowiada pozytywnie na pytanie czy Zarząd składa się ze skutecznych liderów, a średnio ponad 80% badanych pozytywnie ocenia determinację Zarządu w podejmowaniu strategicznych i najlepszych decyzji dla organizacji.

Najniżej oceniana jest wiedza Zarządu na temat tego co myślą jego pracownicy (31%). Oni też stosunkowo nisko oceniają, na ile Członkowie Zarządu są wystarczająco znani i dostępni dla pracowników (32%).

Wnioski płynące z badania

Zainteresowanie badaniem wśród pracowników oraz udzielone odpowiedzi potwierdziły sens jego przeprowadzenia oraz zainspirowały Zarząd Arteria SA do podjęcia kolejnych kroków. Ich efektem ma być opracowanie planu działań mających na celu poprawę nie satysfakcjonujących parametrów wykazanych w wynikach, ich wdrożenie oraz powtórzenie badania za kolejne 12 miesięcy. Wśród najważniejszych wniosków należy zwrócić uwagę na konieczność zwiększenia aktywności Zarządu w kontaktach z pracownikami, poprawę warunków pracy oraz konsekwentne utrzymanie kierunku zmian w Grupie Kapitałowej Arteria SA zmierzających do poprawy wewnętrznej komunikacji i przepływu informacji pomiędzy pracownikami a kadrą kierowniczą.