

Διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης

Βήμα 1: Αποφασίστε τι θέλετε να μάθετε

- ☐ Γράψτε τα πράγματα που θέλετε να μάθετε από τους υπαλλήλους σας.

Παραδείγματα:

- Είναι ευχαριστημένοι στην εργασία τους;
- Αισθάνονται ότι έχουν την υποστήριξη των συναδέλφων και της διοίκησης;
- Τι τους αρέσει ή τι θα ήθελαν να αλλάξει στον χώρο εργασίας τους;

Βήμα 2: Επιλέξτε τη σωστή μορφή για εσάς

- ☐ Αποφασίστε αν θέλετε η έρευνα να είναι ηλεκτρονική, σε χαρτί ή και στις δύο μορφές.
- Μια ηλεκτρονική έρευνα μπορεί να είναι καλύτερη για εργαζόμενους με προβλήματα όρασης ή δυσκολίες ανάγνωσης. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης.

- ☐ Αν θέλετε να πραγματοποιήσετε μια ηλεκτρονική έρευνα, επιλέξτε ένα συγκεκριμένο εργαλείο.

Ακολουθούν μερικά από τα πιο δημοφιλή:

- [Google Forms](#)
- [JotForm](#)

	• TypeForm
☐	Για να δημιουργήσετε μια ηλεκτρονική έρευνα, ακολουθήστε τις οδηγίες της πλατφόρμας που έχετε επιλέξει.

Βήμα 3: Επιλέξτε μια προσβάσιμη μορφή

☐	Για τα διαδικτυακά εργαλεία, η προεπιλεγμένη μορφή θα πρέπει να έχει ήδη προσβάσιμη διάταξη.
☐	Αν γράφετε την έρευνα στο Word, χρησιμοποιήστε: • Γραμματοσειρές Sans-serif (όπως Arial or Verdana) • Μέγεθος γραμματοσειράς 12-14 • Απόσταση γραμμών 1,5 • Υψηλή χρωματική αντίθεση (σκούρο κείμενο σε ανοιχτό φόντο)

Βήμα 4: Κάντε την εύκολη κι εμπιστευτική

☐	Εξηγήστε πόσο χρόνο διαρκεί (Για παράδειγμα: "Αυτή η έρευνα διαρκεί 5 λεπτά").
☐	Βεβαιωθείτε ότι οι απαντήσεις είναι ανώνυμες ή εμπιστευτικές. Εάν χρησιμοποιείτε τις φόρμες της Google, μεταβείτε στις ρυθμίσεις → απαντήσεις → συλλογή διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και επιλέξτε "Μη συλλογή".
☐	Ενημερώστε τους εργαζόμενους για τον τρόπο με τον οποίο θα

	χρησιμοποιηθούν οι απαντήσεις τους.
☐	Δώστε τους αρκετό χρόνο για να απαντήσουν (Τουλάχιστον 1 εβδομάδα).
☐	Υπενθυμίστε και ενθαρρύνετε τη συμμετοχή.

Βήμα 5: Μοιραστείτε τα αποτελέσματα με απλό τρόπο

☐	Συνοψίστε τα αποτελέσματα σε μια σύντομη έκθεση με σαφή γραφήματα και λέξεις-κλειδιά. Αν μπορείτε, είναι συχνά καλό να αναθέσετε σε έναν έμπιστο υπάλληλο να το κάνει για εσάς. Αυτό μπορεί να σας διευκολύνει να αντιμετωπίσετε τα σχόλια με καθαρό μυαλό και να μην αντιδράσετε παρορμητικά στην ανάγνωση των σχολίων.
☐	Μοιραστείτε τις βασικές συμπερασματικές παρατηρήσεις σε συσκέψεις, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή στον πίνακα ανακοινώσεων του γραφείου.

Βήμα 6: Αναλάβετε δράση και επικοινωνήστε την

☐	Επιλέξτε κάποια πράγματα που θα αλλάξετε ή θα βελτιώσετε με βάση την ανατροφοδότηση.
☐	Πείτε στους υπαλλήλους: "Σας ακούσαμε. Με βάση τις απαντήσεις σας, θα..."
☐	Συνεχής ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την πρόοδο. Αυτό δείχνει ότι η φωνή τους έχει σημασία.

Συνηθισμένες προκλήσεις και λύσεις

Πρόκληση	Λύσεις
Οι άνθρωποι αγνοούν την έρευνα	Να είναι σύντομη, να χρησιμοποιεί οπτικό υλικό και να εξηγεί γιατί είναι χρήσιμη.
Δεν υπάρχουν σαφή συμπεράσματα μετά την έρευνα	Επικεντρωθείτε στα κύρια μοτίβα. Ομαδοποιήστε παρόμοιες απαντήσεις σε θέματα (π.χ. "Φόρτος εργασίας", "Υποστήριξη της ομάδας"). Ζητήστε από μια μικρή ομάδα (ανθρώπινου δυναμικού, διευθυντών ή εκπροσώπων των εργαζομένων) να εξετάσουν από κοινού τα αποτελέσματα. Εάν οι απαντήσεις είναι πολύ διαφορετικές, οργανώστε μια σύντομη συζήτηση παρακολούθησης ή μια ανώνυμη δημοσκόπηση για να αποσαφηνίσετε τι έχει μεγαλύτερη σημασία.
Οι ζητούμενες αλλαγές είναι δύσκολες για πρακτικούς λόγους	Προσπαθήστε να εφαρμόσετε τις αλλαγές όσο το δυνατόν περισσότερο. Να είστε ειλικρινείς με τους υπαλλήλους σας σχετικά με το γιατί οι αλλαγές είναι μόνο μερικές ή γιατί χρειάζονται περισσότερο χρόνο από τον αναμενόμενο.
Ανάγκη για περισσότερες πληροφορίες και πόρους	Επισκεφθείτε τον Οδηγό για εργοδότες και μεταβείτε στην ενότητα "Χρήσιμες πληροφορίες για εργοδότες και υπεύθυνους προσλήψεων".



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.