

市场调查组织与实施

任务 3.1 明确学习任务

【任务描述】

项目 3 的学习与调查任务均通过工作任务单下达,请认真阅读项目工作任务单,了解阶段学习的任务和要求,在规定的时间内提交学习成果。本项目的主要任务是根据已经评审通过的项目调查方案组织调查实施,搜集、初审、归档信息资料,为后续学习打下基础。

【任务清单】

项目 3 的工作任务单如表 3-1 所示。

表 3-1 工作任务单(项目 3)

项 目 3	市场调查组织与实施	学习任务	根据市场调研方案具体进行实际调查,获取调查信息
学习目的	通过调查的具体实施,检验调研方案,在实践中体验学习,全面提升实际调查技能。		
任务描述	任务 1 知识准备 (1) 知识精讲:教师课堂讲授。 (2) 小组研讨:结合项目任务,学习小组进行应用研讨。 (3) 知识梳理:个人根据学习任务整理读书笔记。 任务 2 调查实施 (1) 根据调查需要准备调查工具。 (2) 联系调查对象与调查单位。 (3) 运用具体调查方法实施调查(采访、发放收回问卷等)。 (4) 归集调查资料。 任务 3 资料初审 (1) 清点、清理回收资料。 (2) 有效问卷归档,问题问卷处理。 (3) 有效问卷不足时,进行补充调查,并归档资料。		
提交成果	1. 小组研讨记录(完成时间:第 周)。 2. 有效调查资料(完成时间:第 周;提交方式:调查原始资料作为调查预测报告附件上交)。		
考核点与考核标准	1. 知识准备(读书笔记):知识理解充分、正确。 2. 工作文献(回收问卷等):回收资料充分、有效。		

任务 3.2 获取理论支持

【任务描述】

通过自学及教师精讲,获取调查实施、资料归档等实操性知识、技能与技巧,按要求完成读书笔记,能用所学知识进行案例分析,并有效地实施实际调查和资料初审归档。根据调查团队已经确定的调查方案具体组织实施并完成调查任务。

【案例分析】

北森组织调查实施案例

1. 案例背景

北森测评技术有限公司(以下简称北森)是中国最大的测评服务提供商,北森在自主研发、产品应用便捷性以及实用性三个方面取得了重大进展,推动了专业测评理念、手段和工具在中国教育、企业、职业规划领域的应用和发展。

北森处于业务发展壮大期,如何吸引和留住人才,更好地发挥他们的能动性,已经成为企业管理面临的重要问题之一。如果企业的管理者掌握了员工的工作满意度情况,一方面可以明确企业在管理中存在的问题,更为重要的是可以根据发现的问题,为员工发展提供具体的反馈,改进管理措施和工作条件来满足员工的需要,并通过进一步的满意度评价,观测存在的问题是否得到了解决;另一方面,获得满意度的调查结果对企业的管理工作可以起到预防的作用,成为企业管理的一种早期警戒指标,为企业决策提供重要的参考依据。此外,员工满意度还可以监控企业绩效管理的成效,及时预知企业人员的流动意向。因此,为了达成公司愿景和了解现有管理、体制中的优缺点,提升管理效能,北森高层管理者通过多方评估,委托北京师范大学心理学院人力资源开发与管理心理研究所闫巩固博士实施了员工满意度调查。

员工满意是企业价值中关键的因素,更是企业不断追求的目标和方向,因此企业需要及时地了解员工的心声,并在新的年度里进行合理的调整与改进。北森实施员工满意度调查主要有以下三个目的:①向员工灌输“公司的管理与发展让员工共同参与,鼓励大家献计献策”,从而培养员工的主人翁意见与责任感;②让员工看到公司的转变、革新、进步以及广阔的未来,在员工与领导之间建立诚信;③发现公司潜在的问题,找出问题的症结所在,分析其对员工的影响,有利于促进公司与员工之间的沟通和交流,增强企业的凝聚力。

2. 调查流程设计

调查流程如图 3-1 所示。

3. 调查问卷

调查内容根据企业文化特点进行设计,如图 3-2 所示,包括客观题和主观题两类题型,客观题共包括 5 个维度、17 个因素及 58 个项目,采用五点评分的方式搜集数据;主观题主要搜集员工对公司改善的建议和反馈。

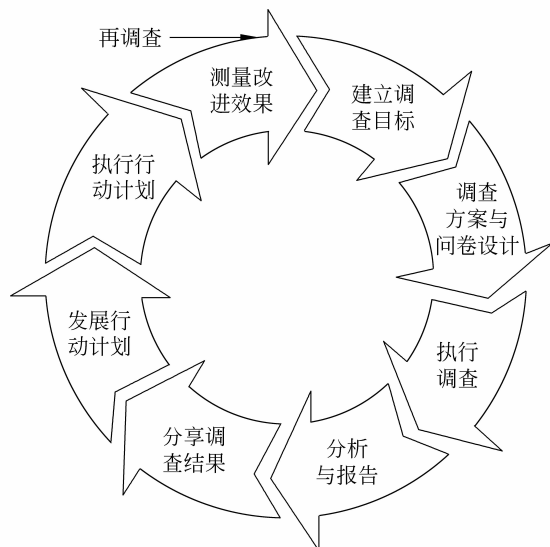


图 3-1 调查流程

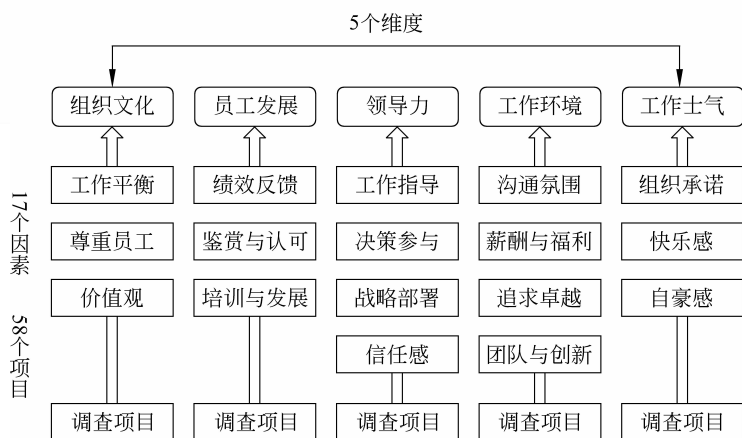


图 3-2 满意度调查的框架和内容

4. 调查实施

调查前,企业高层管理者与调查测评方共同发起面向全体员工的动员会,说明调查的目的和意义,邀请员工积极参与调查。调查通过网络方式,让员工在一个星期的时间内自行上网匿名完成,保证了公平开放的原则。

在参与调查的员工中,分别有95%和93%的员工写出了北森做得好的方面和做得不够好的方面,有79%的员工提出了部门改善的措施和建议,充分表明员工对本次调查给予了高度重视。

5. 调查结果分析

在调查结束后,随机选取6名来自不同部门的员工进行小组座谈。对网上搜集数据的真实性、有效性和其他有关问题进行确认,验证了数据搜集过程中的真实可靠性。随后,对搜集的数据结果进行分析。

北森的总体均值(66.90)高于中国企业总体均值(58.75)、亚洲(63.75)和全球公司的总体均值(65.50)。

服务年限对各个维度满意度的影响,呈现明显的 U 字形。在公司工作半年以下和 2 年以上的都表现出较高的满意度,相比之下,工作 6 个月到 2 年之间的人员的满意度较低。

从管理职责上来说,主管的总体满意感高于普通员工。主管和员工均对“组织文化”、“领导力”和“工作士气”的满意感高于“员工发展”和“工作环境”。

(1) 各项目选择情况呈现

各项目选择情况如表 3-2 所示。

表 3-2 各项目选择情况

序号	项 目	均值	标准值	因 素	N	1	2	3	4	5	6
30	我的奖金和我的工作绩效有清晰的联系	67.67	21.46	奖赏与认可(69.76)	58		10%	24%	50%	16%	
51	我得到的奖金和鼓励给予我的工作表现	70.26	21.69		58		10%	17%	53%	19%	
55	我在日常工作中取得的成绩能够得到赏识和认可	71.43	18.73		56		7%	14%	64%	14%	4%
09	在北森的工作能够帮助我学习和成长	74.57	19.02	培训与发展(64.51)	58		3%	19%	53%	24%	
11	我有机会参加有助于我未来职业发展的培训	57.08	28.33		53	4%	28%	17%	38%	13%	9%
13	工作中,有人鼓励我发展进步	77.63	17.40		57		4%	9%	61%	26%	2%
19	北森提供了我工作所需的培训	50.00	28.46		55	7%	31%	27%	24%	11%	5%
20	我有机会学习新的技能	61.16	23.32		56	2%	18%	21%	52%	7%	4%
05	在过去的 5 个月里,有人和我谈论过我的新的职业发展	67.24	25.31	绩效反馈(64.00)	58	2%	16%	14%	50%	19%	
15	绩效评估能够促使我提高业绩	61.84	23.20		57		16%	35%	35%	14%	2%
54	最后一次的绩效评估准确的评估了我的工作表现	62.27	19.76		55		7%	47%	35%	11%	5%
总体均值		66.90	12.30		50	3%	12%	24%	46%	17%	5%

在五个满意度维度中(见图 3-3),工作士气维度得分最高,其次为组织文化,这两方面的满意感均高于总体平均值。员工评价最低的是工作环境。

从具体的因素分析中发现,员工满意度最高的四个因素分别是:尊重员工、快乐感、团队与创新、组织承诺。满意度最低四个因素分别是:薪酬与福利、沟通氛围、绩效反馈、价值观。具体来说,北森的员工满意度在以下几个方面表现较高。

① 北森员工的总体满意度高于中国企业平均值。员工工作士气高,对组织文化有较高认同,对公司的发展前景抱有积极乐观的态度,对管理层及主管抱有信心。

② 员工普遍感受到来自主管的关心、尊重及公平对待,对团队合作、交流和创新较为满意。

③ 部门内部沟通融洽顺畅,同事关系好,团队有较强的凝聚力。