

# System wartości i zasad w firmie – Jakie są narzędzia pomiaru systemu wartości i zasad?

Najczęściej stosowanym narzędziem w badaniach stopnia funkcjonowania systemu wartości i zasad są badania ilościowe oparte o tzw. "miernik", oraz badania jakościowe oparte o wywiady indywidualne i grupowe. Na szczególną uwagę zasługuje pierwszy z nich.

Miernik jest kwestionariuszem ankietowym składającym się z szeregu pytań lub twierdzeń usystematyzowanych według wybranych obszarów. Obszary te są zarazem badanymi wartościami, a twierdzenia mogą być zasadami. Miernik służy identyfikacji tych obszarów (wartości), które nie są jeszcze w pełni zintegrowane w kulturę firmy, a które następnie można poddać szczegółowemu badaniu jakościowemu.

Zadaniem uczestnika badania jest ocena każdego z obszarów według skali Likerta od 1 do 5, wyrażającej różne stadia aprobaty/ zadowolenia lub nie aprobowania/ niezadowolenia ze stanu danej cechy: np. b. ważny – nieistotny, lub prawda – nieprawda, itp. Mierniki są więc z założenia narzędziem pomiaru subiektywnej opinii lub odczuć badanych w stosunku do rzeczywistości. Wynikiem takiej analizy jest synteza subiektywnych porównań stanu idealnego i istniejącego.

Nie jest w tym przypadku istotna odpowiedź na każde pytanie z osobna, czy też ustosunkowanie się do każdego pojedynczego twierdzenia, lecz wyłącznie wyrażenie opinii co do każdego z obszarów (wartości). Wynika to z faktu, iż każde z twierdzeń ma różną wagę obiektywną – nie można wyliczyć średniej arytmetycznej, a także różną wagę subiektywną – dla każdego z

badanych – nie można więc również opierać się na średniej ważonej. Można natomiast mówić o tzw. “średniej emocjonalnej”, którą moglibyśmy zdefiniować jako średnią ważoną, gdzie wagi nadają sami respondenci.

Otrzymane dla całej badanej grupy dane porównuje się następnie do wyznaczonego kryterium.

Istotnym elementem metodologii miernika jest sposób jego przeprowadzenia. TMI zawsze rekomenduje przeprowadzanie mierników podczas specjalnie do tego przygotowanych spotkań.

Celem organizowania takich spotkań jest dążenie do jednolitego zdefiniowania obszarów pomiaru. Prowadzący sesję ma możliwość “uwspólnić” rozumienie pojęć oraz odpowiedzieć na pojawiające się wątpliwości. Jest to tym ważniejsze, iż różna definicja obszarów powoduje przekłamanie danych a w konsekwencji wątpliwą bazę do późniejszych analiz.

Dodatkowym celem organizowania spotkań jest zwiększenie zainteresowania badaniem, a przez to większa frekwencja (i wiarygodniejsze badanie). Każde z takich spotkań trwa, w zależności od ilości badanych wartości i zasad od 30 minut do 1 godziny. Możliwe jest organizowanie spotkań w dużych, 50-60 osobowych grupach.

Oto przykład miernika wybranych 3 wartości. Poszczególne twierdzenia są w tym przypadku zasadami.

## **Zbiór wartości i zasad Adtranz ZWUS Sp. z o.o.**

### **WARTOŚĆ UNIWERSALNA – Profesjonalizm i efektywność**

Wyrażamy swoje poglądy i szanujemy poglądy innych,  
Pozytywnie przyjmujemy sygnały krytyczne,  
Okazujemy sobie szacunek,  
Staramy się by każdy miał odpowiednią informację,

Dotrzymujemy terminów i doprowadzamy sprawy do końca,  
Myślimy i działamy mając na uwadze ekonomiczne skutki.

### **Zadowolenie klienta**

Robimy dobrze rzeczy dobre,  
Dodatkowy wysiłek i pozytywne podejście jest naszym zwyczajem,  
Stale poszukujemy możliwych usprawnień,  
Działamy profesjonalnie i wspieramy się w tym,  
Dopuszczamy błędy ale naprawiamy je i nie powtarzamy ich,  
Zawsze jest osoba, która może przejąć moje obowiązki.

### **Dobre relacje z klientem**

Jesteśmy wrażliwi na potrzeby klienta,  
Postępujemy uczciwie i z szacunkiem dla klienta,  
Traktujemy klienta tak samo jak gościa w domu,  
Pozytywnie przyjmujemy sygnały krytyczne od klienta,  
Dotrzymujemy słowa,  
Ciągłe się doskonalimy i uczymy,  
Problemy komunikujemy dając propozycję rozwiązań.

### **Lojalność**

Dotrzymujemy słowa,  
Wyrażamy swoje poglądy i szanujemy poglądy innych,  
Mamy do siebie zaufanie,  
Otwarcie mówimy o szansach i zagrożeniach,  
Otwarcie krytykujemy,  
Pozytywnie przyjmujemy sygnały krytyczne,  
Okazujemy sobie szacunek,

### **Skuteczność**

Preferujemy prace zespołową,  
Wykorzystujemy w pełni nasze zasoby niczego nie marnując,  
Dodatkowy wysiłek pozytywne podejście jest naszym zwyczajem,  
Stale poszukujemy możliwych usprawnień,  
Nie robimy rzeczy niepotrzebnych,

Udoskonalamy kompleksowe załatwienie spraw,  
Robimy dobrze rzeczy dobre,  
Wspieramy rozwiązanie kreatywne,  
Problemy komunikujemy dając propozycję rozwiązań,

### **Wszechstronny rozwój**

Dostrzegamy sukcesy,  
Działamy profesjonalnie i wspieramy się w tym,  
Dopuszczamy błędy ale naprawiamy je i nie powtarzamy ich,  
Zawsze jest osoba, która może przejąć nasze obowiązki,  
Ciągłe się doskonalimy i uczymy,  
Traktujemy pracę jako twórcze wyzwanie,  
Wymagamy najpierw od siebie później od innych.

Aleksander Drzewiecki

W serwisie [dyplom.com.pl](http://dyplom.com.pl) prezentujemy obronione prace dyplomowe, które mogą służyć za wzór do napisania własnej pracy - gdyby potrzebowali jeszcze Państwo konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](http://pisanieprac.pl) - fachowa pomoc w pisaniu prac.