DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v1.08
CZU: 005.962.131:331.101.32

ASSESSING EMPLOYEE SATISFACTION USING THE eNPS METRIC: A CASE STUDY AT ORANGE MOLDOVA S.A.

EVALUAREA SATISFACȚIEI PERSONALULUI PRIN METRICA eNPS: STUDIU DE CAZ ÎN CADRUL S.A. ORANGE MOLDOVA

UCRAINCIUC Gabriela, studentă, specialitatea: BA
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail autor: ucrainciuc.gabriela@ase.md

Abstract: *The motivation and satisfaction of employees are fundamental pillars for organizational sustainability in the 21st century, with studies showing that motivated staff can increase performance by up to 50-60%. This paper analyzes the motivational system and employee satisfaction within S.A. Orange Moldova, a leader in the Moldovan telecommunications market. The research objective is to evaluate the effectiveness of current motivational strategies using the Employee Net Promoter Score (eNPS) metric. The study is based on a case study approach and uses descriptive and analytical methods. The results indicate a positive eNPS value, reflecting a relatively high level of employee satisfaction and loyalty. However, the presence of detractors highlights the need for continuous improvement of motivational strategies.*
Keywords: eNPS, employee motivation, satisfaction, Orange Moldova, human resource management, performance
JEL CLASSIFICATION: M12, M54

INTRODUCERE

În contextul unei economii tot mai competitive, motivarea angajaților nu mai este doar o funcție de suport, ci un pilon strategic. Statisticile demonstrează că performanța unui salariat poate crește cu până la 50-60% atunci când acesta este cu adevărat motivat. Pentru o companie lider de piață precum S.A. Orange Moldova, care deține o cotă de piață de aproximativ 70% după volumul vânzărilor (Data2B), gestionarea capitalului uman este vitală pentru menținerea avantajului competitiv. Scopul cercetării este analiza sistemului motivațional actual și evaluarea satisfacției personalului prin metrica eNPS, oferind propuneri de optimizare bazate pe date empirice.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

În literatura de specialitate, satisfacția angajaților este definită ca fiind gradul în care nevoile și așteptările acestora sunt îndeplinite în cadrul organizației (Armstrong, 2014). Conform lui Robbins (2016), un nivel ridicat de satisfacție conduce la creșterea performanței și la reducerea fluctuației personalului.

Conceptul de eNPS derivă din Net Promoter Score, utilizat inițial pentru evaluarea satisfacției clienților. Ulterior, acesta a fost adaptat în domeniul resurselor umane pentru a măsura loialitatea angajaților. Indicatorul se bazează pe întrebarea: „Cât de probabil este să recomanzi compania ca loc de muncă?”

Indicatorul eNPS reprezintă un instrument modern utilizat pentru evaluarea experienței angajaților și a loialității acestora. Acesta se bazează pe clasificarea angajaților în promotori, pasivi și detractori, în funcție de probabilitatea de a recomanda compania ca loc de muncă (KUREK, 2022).

Valoarea eNPS se calculează ca diferență între procentul promotorilor și cel al detractorilor, fiind utilizat ca indicator al satisfacției organizaționale (Daniel, 2023).

Cercetarea realizată are la bază metoda studiului de caz, având ca obiect de analiză compania S.A. Orange Moldova. Au fost utilizate metode precum analiza documentară și interpretarea datelor empirice. Analiza documentară a vizat examinarea rapoartelor interne ale conducerii (Raportul

Consolidat al Conducerii, 2024) şi situațiile financiare aferente anului 2024. Totodată, au fost analizate rezultatele sondajelor interne obținute prin platforma Orange Pulse, utilizând indicatorul eNPS, calculat ca diferența dintre procentul angajaților promotori și cel al detractorilor.

Analiza financiară a relevat o companie stabilă, cu un profit net în creștere cu peste 47 milioane MDL față de perioada precedentă, ceea ce permite investiții constante în resursele umane. Orange Moldova oferă un mediu de lucru atractiv, cu multiple beneficii pentru angajați, structurate pe mai multe categorii: Beneficii financiare și suport material; Dezvoltare profesională și mediu de lucru; Familia şi timpul liber; Sănătatea ta. (prezentate mai detaliat în Tabelul 1)

Tabelul 1. Beneficiile angajatului Orange Moldova

1. Banii tăi	***2. Sănătatea ta***
• Bonus de performanţă • Credite fără dobândă pentru angajaţi • Credit ipotecar • Bonus pentru recomandarea unui angajat • Bonus pentru conectarea unui nou client Orange • Dispozitive la preţ special + reducere • Oferta Angajatului Orange • Oferta Angajatului 2.0: Fibră Personal + TV Acasă 100 lei • Tichete de masă	• Asigurare medicală privată • Suport pentru activităţi sportive • Participare la maratoane
3. Familia şi timpul tău liber	***4. Suport pentru activitatea ta***
• Suport pentru evenimente familiale • Suport lunar pentru grădiniţă şi şcoală • +2 zile de concediu la fiecare 5 ani • Flexi Hours • Work from home • Orange Kids	• Oficii colaborative (Anexa 2) • Telefon mobil de serviciu • Pachet gratuit de comunicare

Sursa: Beneficiile angajatului Orange, Intranet (2025)

În continuare urmează analiza comparativa dintre ani (Tabelul 2) prin utilzarea datelor furnizate de aceste 3 sondaje utilizate în cadrul OMD:

• *VoiceUp*: Sondaj anual la nivel de Orange Group, ce evaluează satisfacția și experiența generală a angajaților, bazat pe aproximativ 40 de întrebări, pe diferite domenii;

• *Team Vision*: Evaluare bianuală axată pe calitatea leadership-ului, analizând specific relația dintre angajat și managerul direct;

• *Percepția Mărcii Angajatorului (Employer Brand Perception)*: Studiu extern anual realizat în colaborare cu AXA Management Consulting, care analizează competitivitatea beneficiilor și a condițiilor de muncă.

Tabelul 2. Rezultatele sondajelor interne

		Rezultate 24	Rezultate 25
Sondajul VoiceUp	Rata de participare	70-80%	80-90%
	eNPS	80-90%	80-90%
Team Vision	Rata de participare	60-70%	70-80%
	eNPS	80-90%	70-80%
Employer Brand Perception	Rata de participare	50-60%	60-70%
	eNPS	40-50%	45-55%

Sursa: elaborat de autor în baza rezultatelor sondajelor interne

Rezultatele cercetării evidențiază evoluția nivelului de satisfacție și implicare a angajaților în cadrul companiei S.A. Orange Moldova, pe baza datelor obținute din sondajele interne.

În cazul sondajului *VoiceUp*, se observă o creștere a ratei de participare de la 70–80% în anul 2024 la 80–90% în anul 2025, ceea ce indică un nivel ridicat de implicare a angajaților în procesul de evaluare organizațională. Totodată, indicatorul eNPS se menține constant la un nivel ridicat (80–90), reflectând un grad înalt de satisfacție și loialitate.

În cadrul sondajului *Team Vision*, deși interesul pentru sondaj a crescut (participare de 70-80% în 2025), calitatea percepută a relației cu managerii a suferit un regres. Indicatorul eNPS a coborât de la pragul de 80-90% la 70-80%. Această tendință sugerează nevoia unei intervenții la nivelul stilului de management sau al comunicării directe între echipe și lideri, pentru a preveni erodarea satisfacției profesionale.

Pentru *Employer Brand Perception*, se constată o îmbunătățire atât a ratei de participare (de la 50–60% la 60–70%), cât și a indicatorului eNPS (de la 40–50 la 45–55). Acest fapt indică o percepție în creștere a imaginii companiei ca angajator. Scorul eNPS mai mic față de sondajele interne este normal pentru un studiu de piață (care include și percepții externe). Rezultatele confirmă totuși validarea externă consecutivă a brandului Orange Moldova ca „TOP Employer", indicând o atractivitate sporită a pachetului de beneficii și a condițiilor de muncă față de competiție.

În ansamblu, rezultatele obținute evidențiază o tendință pozitivă în ceea ce privește implicarea angajaților și menținerea unui nivel ridicat al satisfacției, cu anumite variații între diferitele dimensiuni analizate.

CONCLUZII

În urma cercetării realizate, se poate concluziona că nivelul de satisfacție al angajaților din cadrul S.A. Orange Moldova este unul ridicat, fapt confirmat de valorile pozitive ale indicatorului eNPS în toate dimensiunile analizate. Rezultatele evidențiază o implicare crescută a angajaților, reflectată prin ratele înalte de participare la sondajele interne.

Analiza comparativă a datelor relevă o tendință general pozitivă în ceea ce privește percepția angajaților asupra mediului organizațional, în special în cazul imaginii de angajator. Cu toate acestea, ușoarele variații ale indicatorului eNPS în cadrul unor dimensiuni indică necesitatea monitorizării continue a satisfacției personalului.

În acest context, se recomandă consolidarea strategiilor de motivare și implicare a angajaților, dezvoltarea programelor de comunicare internă și extinderea oportunităților de dezvoltare profesională. Aplicarea periodică a instrumentelor de evaluare, precum eNPS, contribuie la identificarea rapidă a problemelor și la îmbunătățirea performanței organizaționale. Astfel, eNPS se afirmă ca un instrument relevant pentru fundamentarea deciziilor manageriale și optimizarea performanței organizaționale.

REFERINȚE:

1. Armstrong, M. (2014). *Human Resource Management Practice.* Kogan Page.
2. Daniel, D. (2023). *Employee Net Promoter Score definition*. Preluat de pe https://www.techtarget.com/searchhrsoftware/definition/employee-Net-Promoter-Score-eNPS
3. Data2B. (2024). *ÎNTREPRINDEREA MIXTĂ ORANGE MOLDOVA S.A.* Preluat de pe https://data2b.md/ro/companies/1003600106115/intreprinderea-mixta-orange-moldova-sa/
4. Î.M. ORANGE MOLDOVA SA. (2024). *Raportul Consolidat al Conducerii*. Preluat de pe https://www.orange.md/files/pdfs/other/raportare2024/4-Raportul-Conducerii-Consolidat-Orange-Moldova-2024.pdf
5. KUREK, D. (2022). Employee Net Promoter Score research. Preluat de pe https://ibimapublishing.com/p-articles/40HR/2022/4042322/
6. Orange Moldova. (2025). *Beneficiile angajatului Orange*. Preluat de pe Orange Intranet.
7. Robbins, S. P. (2016). *Organizational Behavior.* Pearson Education.

Coordonator științific: Angela SOLCAN, conf. univ., dr.,
Academia de Studii Economice din Moldova
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail: ansolcan@ase.md