

A munkavállalói élmény szerepe a munkaerő megtartásban és motiválásában

Ríz Ádám

CMC minősítő előadás, 2018. február 27.

„Ha szereted a munkád,
minden nap hétvége”
ismeretlen szerző

Napjaink fő **kihívása** a munka világában

A munkavállalók megtartása, elkötelezettségük

- megteremtése
- fenntartása
- fejlesztése
- mérése és nyomon követése

Előadásomban egy új megközelítést mutatok
be a munkatársak mindennapi tapasztalatainak
mérésére és fejlesztésére.

TODAY I
AM
EXCITED
ABOUT
EVERYTHING

Miért fogtunk hozzá?

- Az emberközpontú munkaszervezetek versenyelőnye
- Paradigmaváltás a munkahelyen
- Létesítménygazdálkodási projektek új fókusza a munkakörnyezet igazítása a munkavállalói igényekhez
- Munkaerőpiaci helyzet

Előkészületek

Országos reprezentatív kutatás 2017. májusában

- Változtatási szándékok
- Jövedelem és munkahely váltás viszonya
- Menni vagy maradni, miért
- A munkavállalói élmény milyen elemei számítanak leginkább

22%

A MUNKAVÁLLALÓK ARÁNYA A MEGKÉRDEZETTEKBŐL, AKIK MÁR KERESNEK VAGY TERVEZIK, HOGY MUNKAHELYET VÁLTANAK 1-2 ÉVES TÁVLATBAN.

30%

AZOKNAK AZ ARÁNYA, AKIK VÁLTOTTAK, ÉS NEM MAGASABB FIZETÉST JELÖLTÉK MEG A VÁLTOZTATÁS OKAKÉNT.

FONTOSSÁGI SORREND

A MUNKA ÉRTELME

JÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS A MUNKATÁRSAKKAL

JÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS A KÖZVETLEN FŐNÖKKEL

KORSZERŰ FIZIKAI KÖRNYEZET, **IT** RENDSZER

JÓL SZERVEZETT MUNKAFOLYAMATOK ÉS MUNKAHELY

JÖVEDELEM ÉS JUTTATÁSOK

A MUNKAHELY HÍRNEVE ÉS IMÁZSA

FEJLESZTENDŐ TERÜLETEI

“FONTOS DE NEM ELÉGEDETTEK VELE”

A MUNKA ELISMERÉSE

JÓL SZERVEZETT MUNKAFOLYAMATOK ÉS MUNKAHELY

MEGHALLGATJÁK A VÉLEMÉNYEMET

JÖVEDELEM ÉS JUTTATÁSOK

FEJLŐDÉSI, ELŐRELÉPÉSI LEHETŐSÉGEK, KIHÍVÁSOK

MUNKAHELYI SZOLGÁLTATÁSOK

Mi a munkavállalói élmény?

A munkavállaló által szerzett tapasztalatok, benyomások és érzések szubjektív összessége, amely a munkahelyi mindennapokat döntően meghatározó tényezőkből áll össze.



Mi az amiben
más a
munkavállalói
élmény
fogalma,
fókusza? Miért
kell máshogy
kezelni?

Túl vállalati HR kompetencia határain

Nem az extra juttatásokról szól

Az employer branding a munkaerővonzó képességet építi elsősorban, az EMPX (EX) viszont a meglévő munkavállalók mindennapjait tervezi meg

Ez nem a customer experience (CX) - A munkavállalók nem fogyasztók, a reláció más a munkavállaló és munkáltató között

A munkavállaló elkötelezettsége mérhető cél, de a cél felé a megtervezett EMPX biztosítja az eszközöket, az odavezető utat, az elvárások összehangolását

Mit és hogyan vizsgálunk?

Adataalapú kutatás, megfigyelés

Csoportos és egyéni interjúk, workshop

Munkavállalói profilok (perszónák) kialakítása

A napi munkavállalói út felmérése, az érintkezési és fájdalompontok azonosítása, befogadást könnyítő vizuális ábrázolás

Munkavállaló-központú (újra)tervezés

Szemponatok, amelyek befolyásolják a munkavégzést

- Elvárások, megállapodás és a valóság közötti távolság
- Szervezettség
- Információ
- Csapat, főnök
- Fizikai környezet
- Terhelés, fáradtság
- Munka értelme, haszna

Mindennapi tapasztalatok, érzések, érzelmek észlelése alapján készülnek a beavatkozások, akciók. Néhány példa:

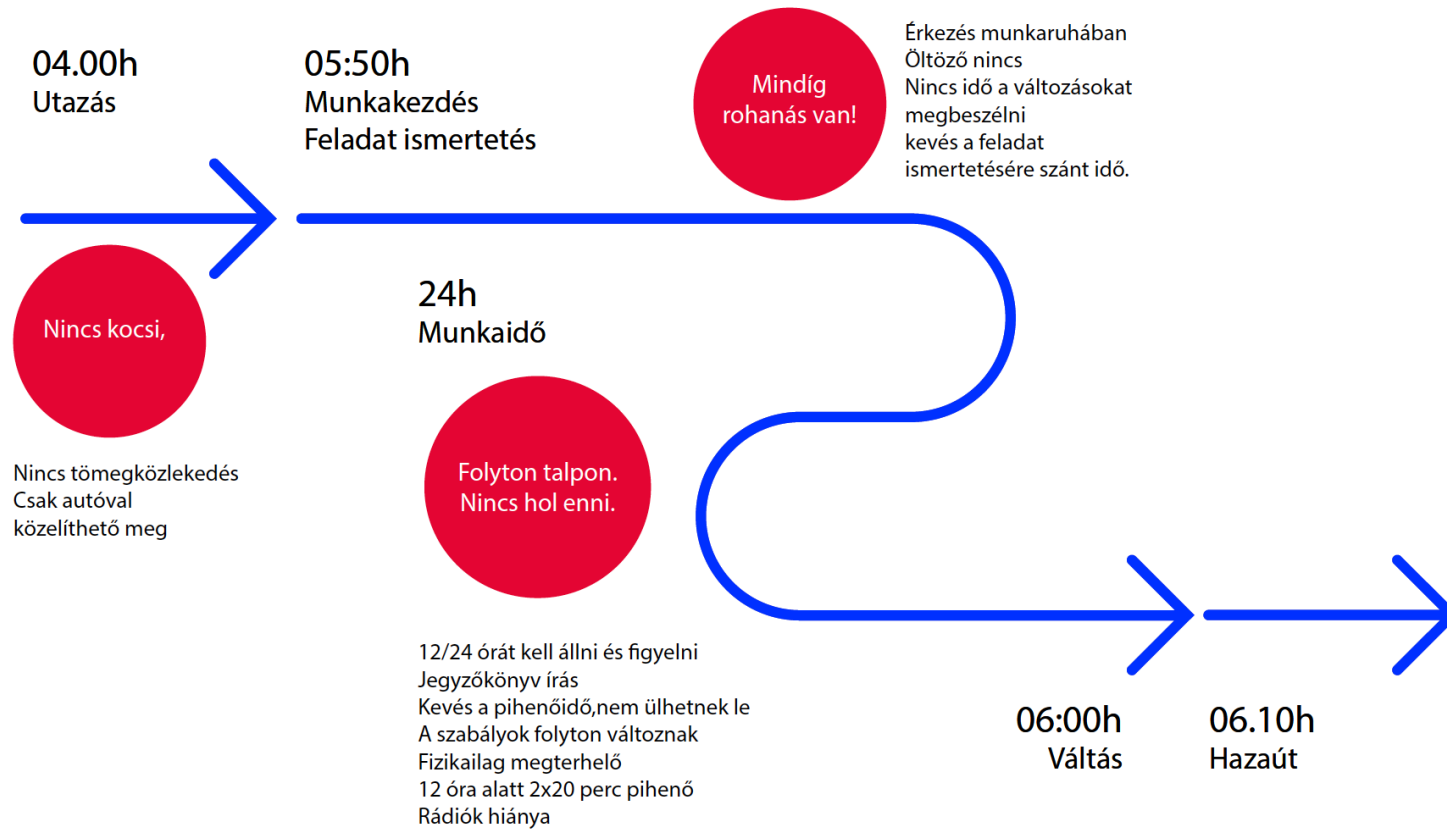
Zóna beosztások

	ŐRÖK SZÁMA	IVÓVÍZ	HŐHATÁS	ÉTREZÉS	KONFLIKTUS	ZAJOS	WC LEHETŐSÉG
BBC		✓		✗		✗	✗
CORIDOR		✓		✗			✗
FBM		✓		✗			✗
WOF		✓		✓		✗	✓
POF		✓		✓		✗	✓
SPE		✓		✓		✗	✓
I.PORTÁL		✓		✗		✗	✓
SET		✓		✗		✗	✓
PTC		✓		✗			✓
P.SOR		✓		✗			✗
II.PORTÁL		✓		✓		✗	✓
CTB,FGS,TEC		✓		✗		✗	✗

Megfigyelés

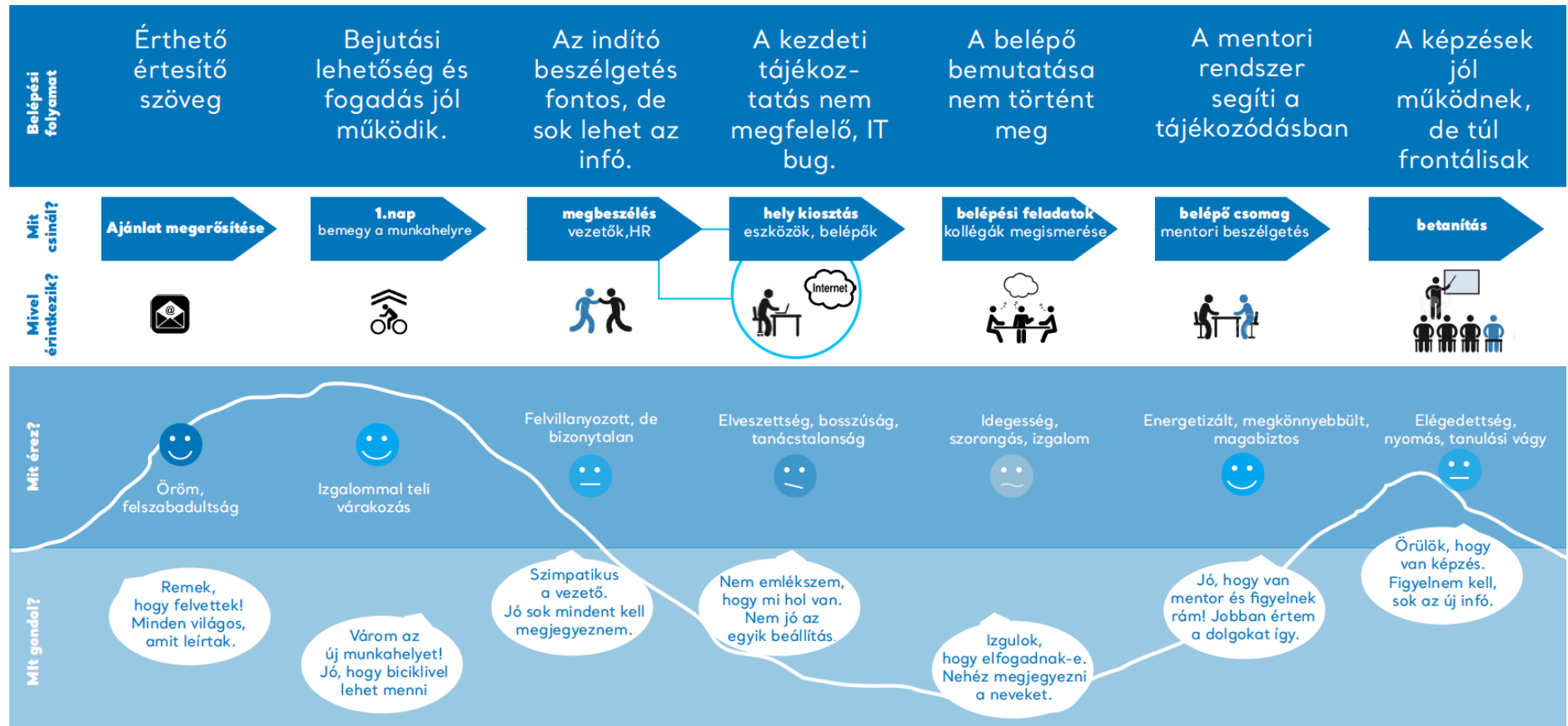
Munkavállalói út

Az örök idővonala / 24h



Employee journey mapping- egy új belépő befogadása

példa



Milyen esélyt ad ez egy vállalatnak?

Level 1

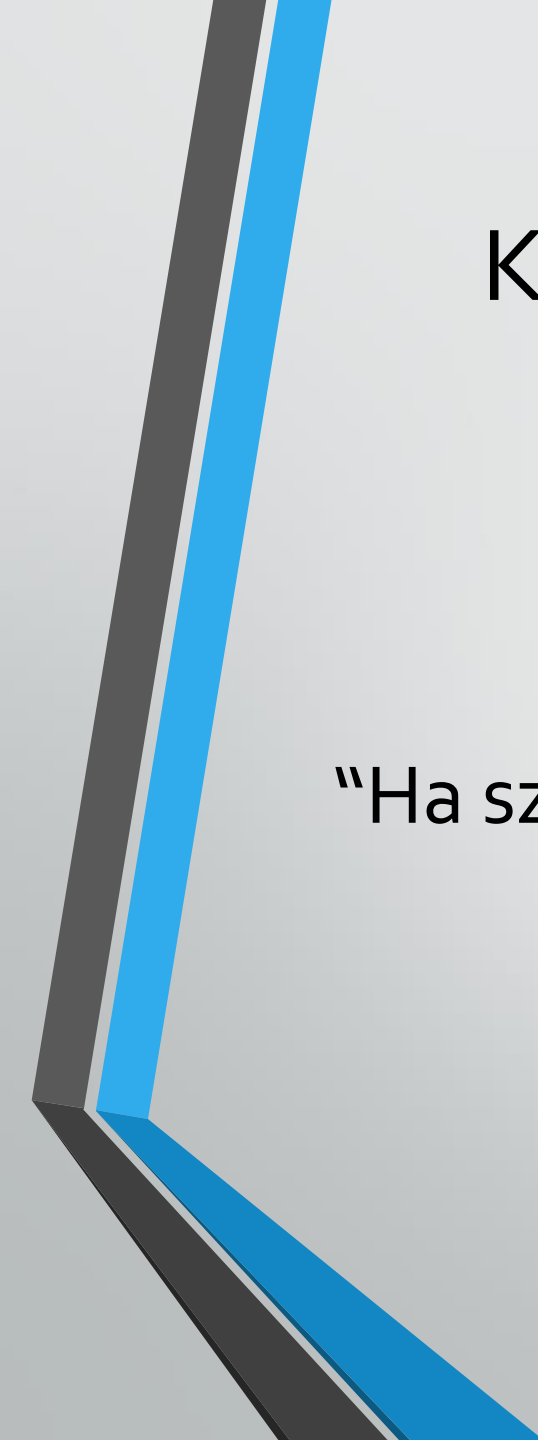
- Mindennapi optimalizálás
- Költségtakarékosság

Level 2

- Máshogy nézni a működésre
- A humánerőforrás, mint kiemelt vállalati értékteremtő újrafelfedezése a menedzsment szintjén
- **Munkavállaló-központú újratervezés!**

Level Pro

- Vállalati kultúra átalakítása, motiváltan dolgozó munkatársak, a jövő munkahelyének építése mind fizikai, mind a szellem szintjén



Képzeljük el, hogyan dolgozik az, aki ezt
gondolja:

“Ha szereted a munkádat, soha többé nem kell dolgoznod”