



Оценка удовлетворенности внутренних клиентов

Презентация проекта

Украина, Киев, 2018

МЕТОДОЛОГИЯ

Общая Удовлетворенность и индексы УВК



Насколько в целом Вы
удовлетворены
взаимодействием с данным
подразделением?



Выполнение обязательств

Своевременность и качество выполнения обязательств, ориентация на результат.



Коммуникации

Навыки общения, понимание потребностей ВК, доступность подразделения.



Качество управления

Руководитель, квалификация сотрудников, бизнес-процессы.

МЕТОДОЛОГИЯ

Индексы УВК



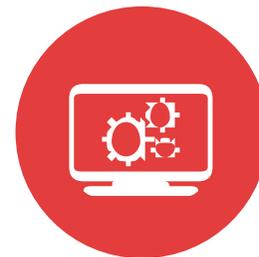
Выполнение обязательств

Индекс «Выполнение обязательств» – один из важных показателей работы подразделения. В конце концов другим подразделениям нужно, чтобы данное подразделение просто выполняло свою функцию.



Коммуникации

Индекс «Коммуникации» – показатель того, насколько легко взаимодействовать с подразделением. Часто общее впечатление о подразделении складывается из опыта общения с его сотрудниками.



Качество управления

Индекс «Качество управления» – показатель, отражающий как деловые качества руководителя и квалификацию сотрудников, так и качество настройки бизнес-процессов в подразделении.

МЕТОДОЛОГИЯ

Индекс «Выполнение обязательств»



Своевременность

Подразделение всегда выполняет свою работу вовремя, не пропуская предусмотренные сроки.



Качество

Подразделение качественно выполняет свои функции, сотрудники работают без ошибок и упущений.



Ориентация на результат

Сотрудники в работе ориентированы на результат, а не на процесс. Подразделение позитивно влияет на общий результат бизнеса.



Выполнение обязательств

Выполнение своих обязательств сотрудниками качественно и в срок является одним из ключевых показателей деятельности подразделения.

МЕТОДОЛОГИЯ Индекс «Коммуникации»



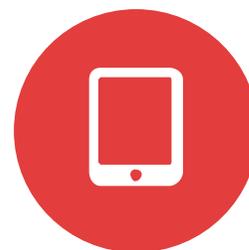
Навыки коммуникаций

Сотрудники обладают необходимыми навыками коммуникаций, взаимодействовать с подразделением легко.



Понимание потребностей

Сотрудники знают, как мы используем результаты их работы и понимают наши потребности.



Доступность

Подразделение всегда доступно и готово прийти на помощь, сотрудники доступны через удобные каналы коммуникаций, а не только через формальные.



Коммуникации

Есть существенная разница между теми подразделениями, которые формально выполняют свой участок работы и теми, с которыми при этом приятно иметь дело.

МЕТОДОЛОГИЯ

Индекс «Качество управления»



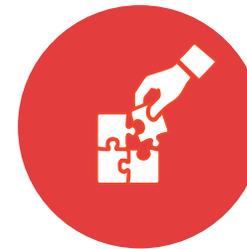
Руководитель

Руководитель подразделения не просто в курсе заданий, которые выполняют его подчиненные, но и способен быстро решать проблемы, если они возникают.



Квалификация сотрудников

Подразделение укомплектовано сотрудниками, обладающими необходимой квалификацией для выполнения поставленных перед ними задач.



Бизнес-процессы

Бизнес-процессы в подразделении хорошо отлажены и в делах подразделения всегда порядок.



Качество управления

Качество управления подразделением складывается из опыта и личностных качеств руководителя, а также из квалификации сотрудников подразделения и правильности настройки бизнес-процессов в нем.

Рекомендации по выборке при оценке подразделений

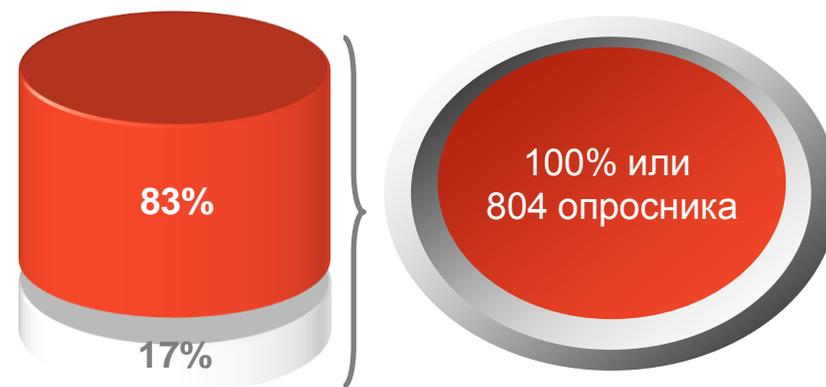


- Информация в таблице показывает рекомендуемый и минимальный размер выборки, которая необходима для проведения проекта оценки УВК.
- Все компании имеют разную структуру. Для каждого оцениваемого подразделения определяется индивидуальный размер выборки.

Размер аудитории подразделения (чел.)	Рекомендованный размер выборки, %	Минимальное количество ответов, %
Менее 10	100%	Не менее 5 чел.
10-49	85%	60%
50-99	70%	50%
100-249	60%	40%
250-999	50%	30%
1000-4999	40%	25%
5000+	25%	20%

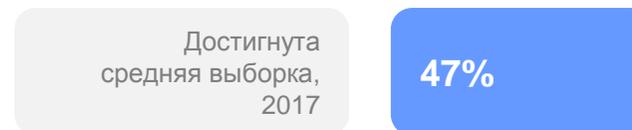
Красной пунктирной линией показан пример определения размеров минимальной и рекомендуемой выборки для подразделения с внутренней аудиторией от 100 до 250 человек.

Выборка (общее количество респондентов)

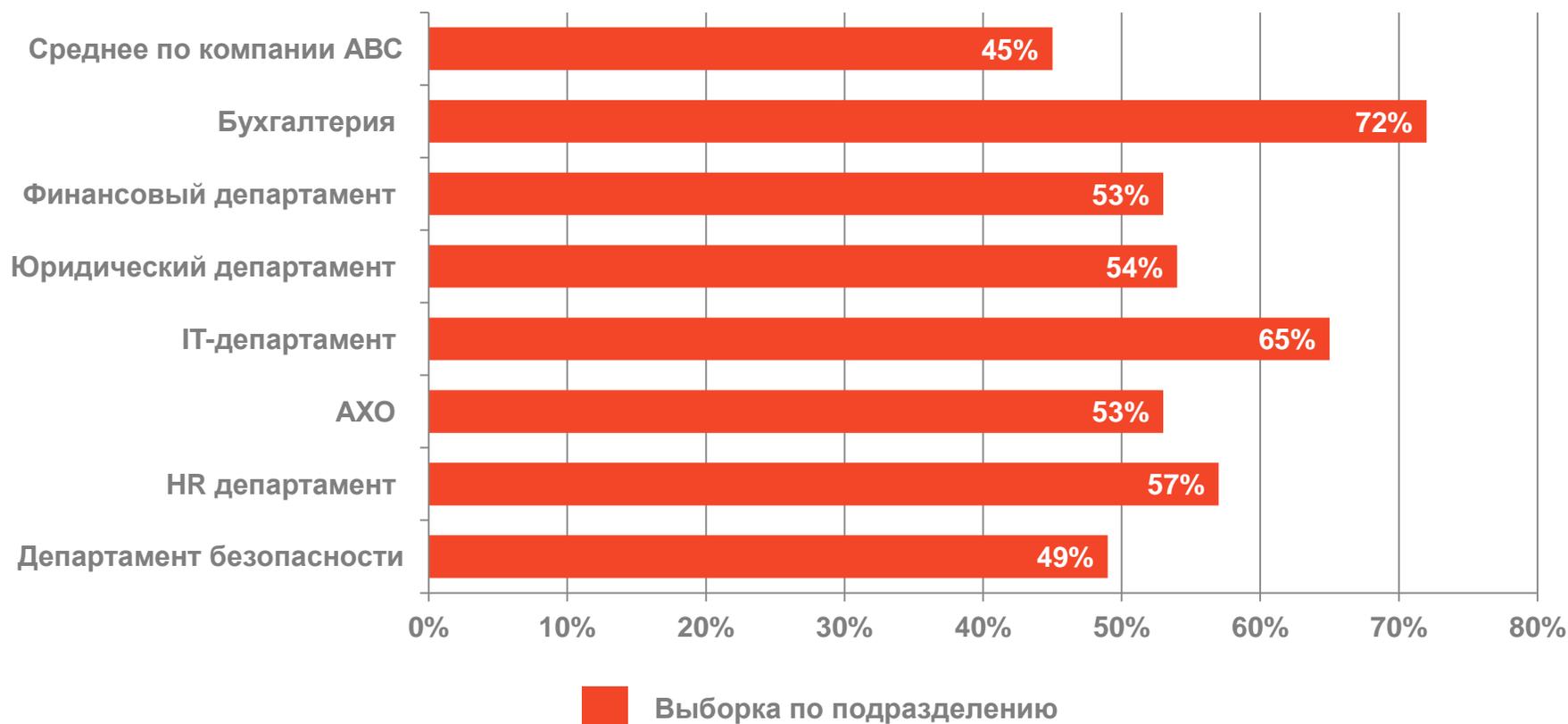


Опросник проекта можно было заполнить в бумажном виде или в режиме Online, на русском или английском языках.

К участию в проекте оценки УВК были приглашены все сотрудники и руководители Компании.



Выборка по подразделениям – сравнение



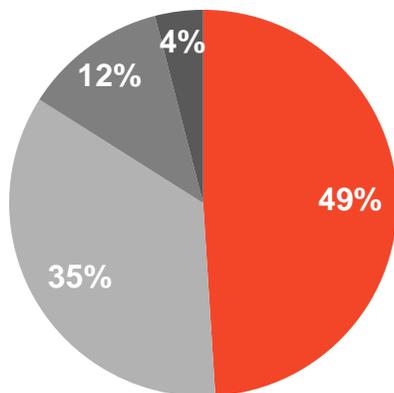
Общая Удовлетворенность работой подразделений Среднее по компании



Насколько в целом Вы удовлетворены взаимодействием с данным подразделением?

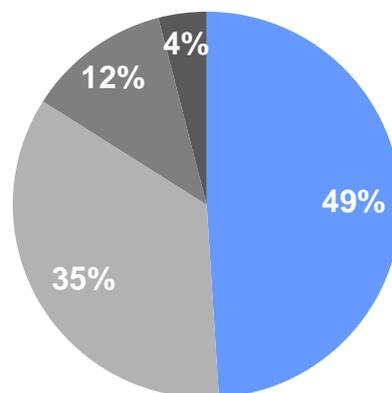
«ABC», 2018, число респондентов	799
«ABC», 2017, ч. р.	534
Все компании, 2017, ч. р.	11951

"ABC", 2018



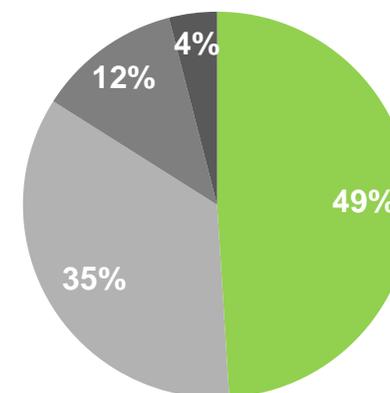
■ Удовлетворены ■ Скорее удовлетворены
■ Скорее не удовлетворены ■ Не удовлетворены

"ABC", 2017



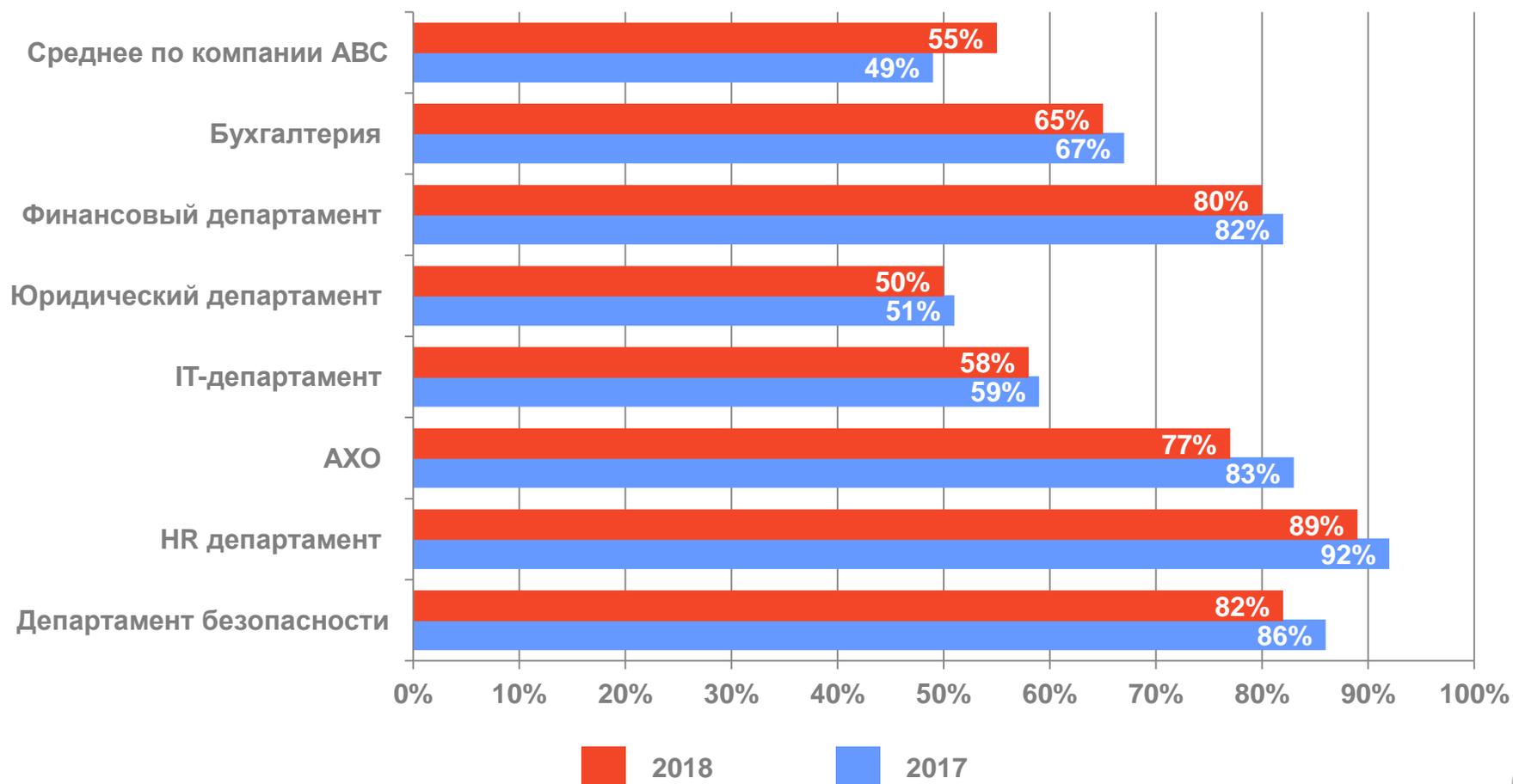
■ Удовлетворены ■ Скорее удовлетворены
■ Скорее не удовлетворены ■ Не удовлетворены

Все компании, 2017

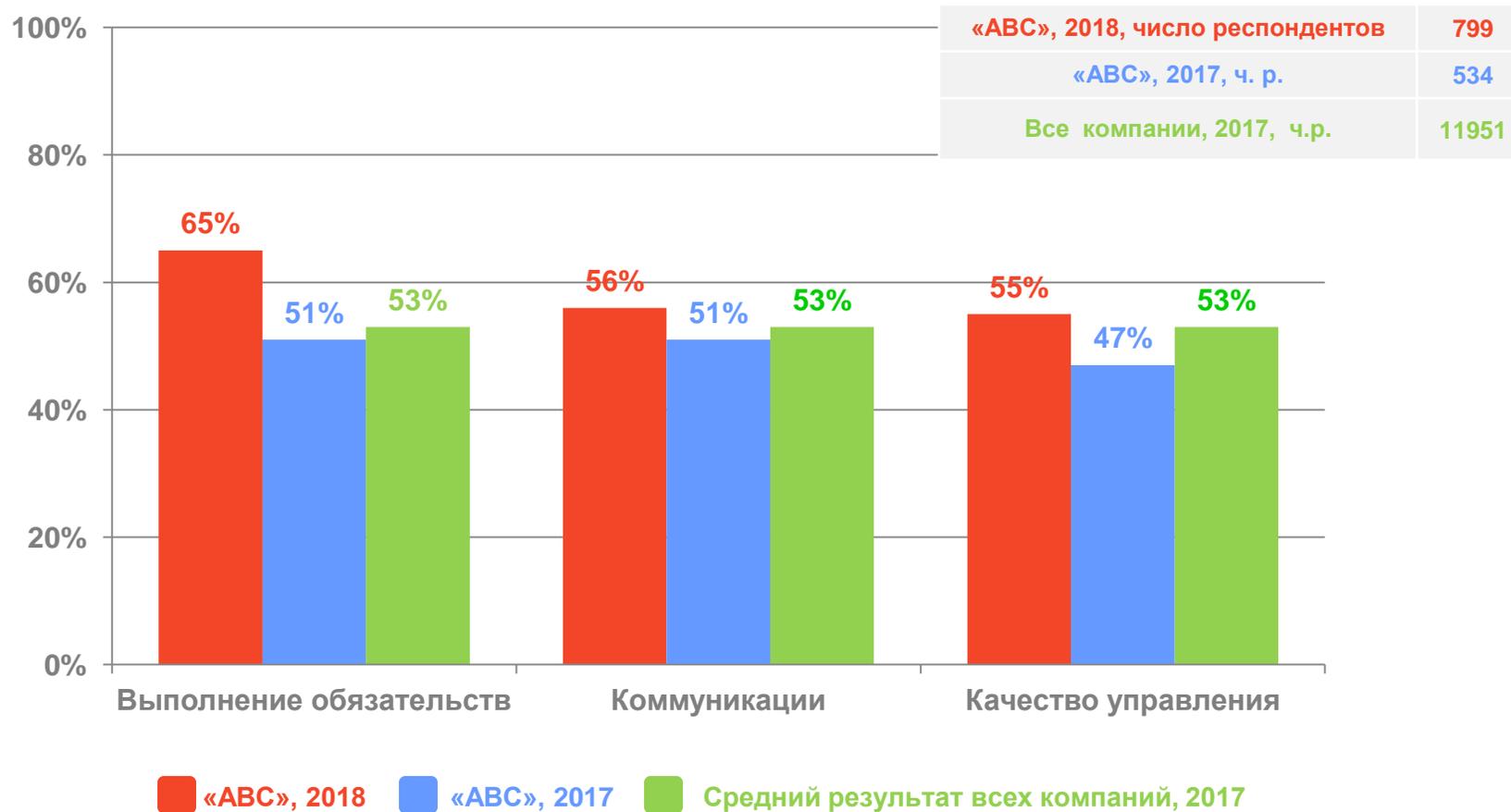


■ Удовлетворены ■ Скорее удовлетворены
■ Скорее не удовлетворены ■ Не удовлетворены

Общая удовлетворенность работой оцениваемых подразделений в сравнении



Индексы УВК - сравнение



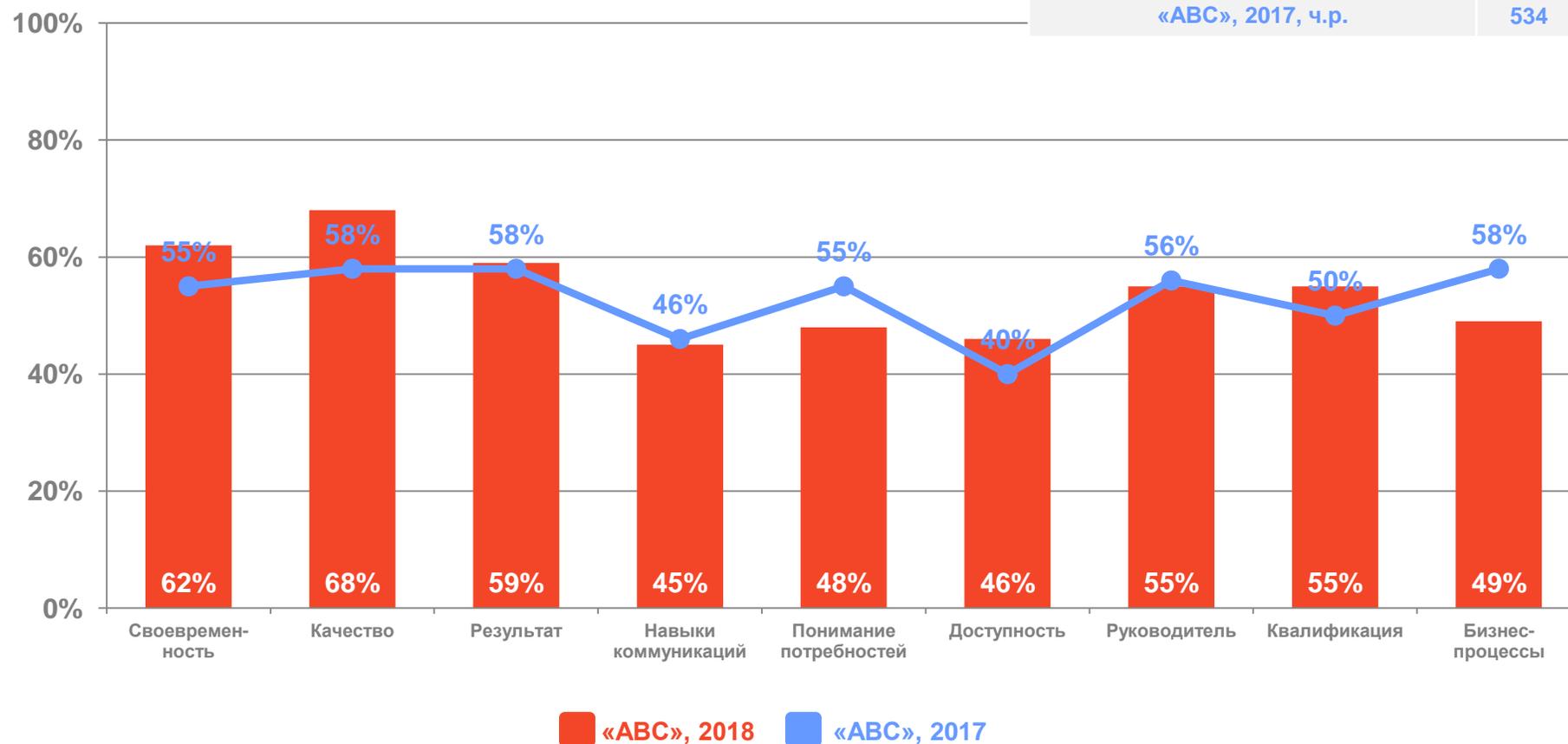
Факторы УВК – среднее по Компании Динамика изменений за период



На диаграмме ниже представлены показатели по факторам УВК в среднем по Компании.

«ABC», 2018, число респондентов 799

«ABC», 2017, ч.р. 534

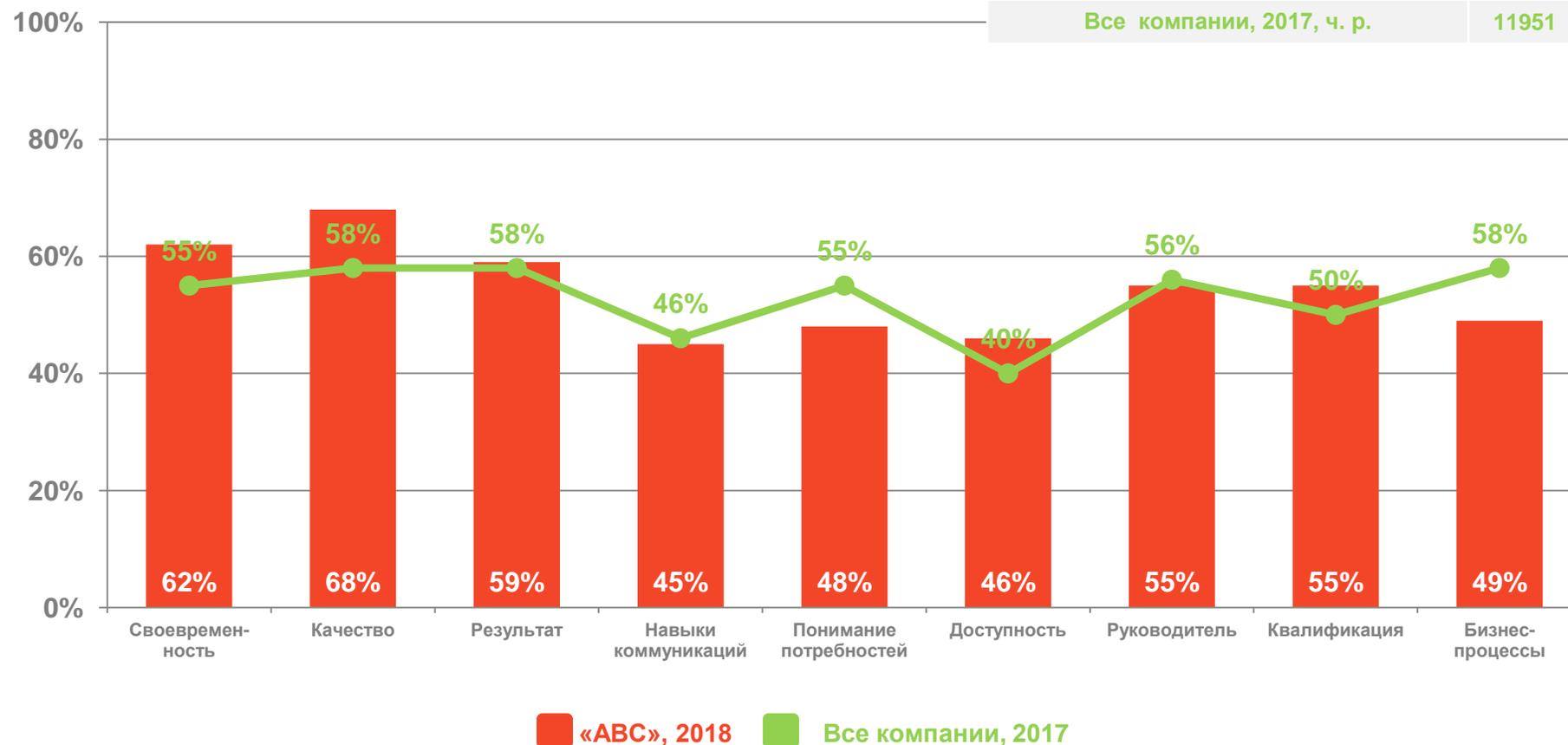


Факторы УВК – среднее по Компании Сравнение с другими участниками



На диаграмме ниже представлены показатели по факторам УВК в среднем по Компании.

«ABC», 2018, число респондентов	799
Все компании, 2017, ч. р.	11951



Индексы УВК



**Выполнение
обязательств**



Коммуникации



**Качество
управления**

«ABC» 2018	25%	25%	25%
«ABC» 2017	25%	25%	25%
Среднее по всем компаниям, 2017	25%	25%	25%

Индекс «Выполнение обязательств» – один из важных показателей работы подразделения. В конце концов другим подразделениям нужно, чтобы данное подразделение просто выполняло свою функцию.

Индекс «Коммуникации» – показатель того, насколько легко взаимодействовать с подразделением. Часто общее впечатление о подразделении складывается из опыта общения с его сотрудниками.

Индекс «Качество управления» – показатель, отражающий как деловые качества руководителя и квалификацию сотрудников, так и качество настройки бизнес-процессов в подразделении.

Что может получить компания в результате оценки УВК?



Отчеты о результатах проекта

1. Сводный отчет по компании
2. Отчеты о результатах подразделения
3. Отчет об ответах на открытые вопросы

Презентации

1. Встреча или телеконференция с HR командой
2. Презентация для высшего руководства
3. Помощь в создании Executive Summary

Консультации

1. Помощь в разработке плана действий
2. Обратная связь для руководителей слабейших подразделений

Заказные сравнительные данные

1. Отраслевые индексы УВК
2. Географические бенчмарки
3. Специальные выборки

Дополнительно. Наши услуги:



Исследование вовлеченности

Позволяет получить результаты по вовлеченности, удовлетворенности и лояльности сотрудников компании и отдельных подразделений.

Предоставляются бенчмарки по базе из более чем 200 украинских компаний, проводившим исследование по данной методологии.

Корпоративная культура

Позволяет определить тип и силу выраженности корпоративной культуры по Камерону-Куинну.

В дополнение к оригинальной методологии рассчитывается величина культурного разрыва «Текущая-Предпочитаемая» как по компании в целом, так и по отдельным подразделениям

Оценка УВК

Позволяет получить результаты удовлетворенности внутренних клиентов для сервисных (бэк-офис) подразделений. Проводится в виде опроса мнений сотрудников.

Незаменимо для создания / уточнения KPI для руководителей оцениваемых подразделений.

HR-аудит

Оперативная диагностика качества HR-политик и процедур в компании. Участки аудита – подбор, обучение, система оплаты труда, оценка персонала, имидж работодателя, вовлеченность и удовлетворенность, внутренние коммуникации.

Полезно для совершенствования HR-функции в компании.

Контакты



HR Center

www.hrc.com.ua

+ 38 044 361 98 86

Николай Осейко
Управляющий партнер
n.oseyko@hrc.com.ua
+ 38 050 358 2614



Виктория Гаранина
Старший консультант
v.garanina@hrc.com.ua
+ 38 067 147 6226

Анжелика Шмидт
Партнер
a.shmidt@hrc.com.ua
+ 38 050 311 2333



Ольга Булатова
Консультант
o.bulatova@hrc.com.ua
+ 38 050 34 12012