



Оцінка задоволеності внутрішніх клієнтів

Презентація проекту

Україна, Київ, 2018

МЕТОДОЛОГІЯ

Загальна Задоволеність і індекси ЗВК



Наскільки в цілому Ви задоволені взаємодією з даним підрозділом?



Виконання зобов'язань

Своєчасність і якість виконання зобов'язань, орієнтація на результат.



Комунікації

Навички спілкування, розуміння потреб ВК, доступність підрозділу.



Якість управління

Керівник, кваліфікація співробітників, бізнес-процеси.

МЕТОДОЛОГИЯ

Індекси ЗВК



Виконання зобов'язань

Індекс «Виконання зобов'язань» - один з важливих показників роботи підрозділу. Зрештою іншим підрозділам потрібно, щоб цей підрозділ просто виконував свою функцію.



Комунікації

Індекс «Комунікації» - показник того, наскільки легко взаємодіяти з підрозділом. Часто загальне враження про підрозділ складається з досвіду спілкування з його співробітниками.



Якість управління

Індекс «Якість управління» - показник, що відображає як ділові якості керівника і кваліфікацію співробітників, так і якість налаштування бізнес-процесів в підрозділі.

МЕТОДОЛОГИЯ

Індекс «Виконання зобов'язань»



Своєчасність

Підрозділ завжди виконує свою роботу вчасно, не пропускаючи передбачені терміни.



Якість

Підрозділ якісно виконує свої функції, співробітники працюють без помилок і упущень.



Орієнтація на результат

Співробітники в роботі орієнтовані на результат, а не на процес. Підрозділ позитивно впливає на загальний результат бізнесу.



Виконання зобов'язань

Виконання співробітниками своїх зобов'язань якісно і вчасно є одним з ключових показників діяльності підрозділу.

МЕТОДОЛОГИЯ Індекс «Комунікації»



Навички комунікацій

Співробітники володіють необхідними навичками комунікацій, взаємодіяти з підрозділом легко.



Розуміння потреб

Співробітники знають, як ми використовуємо результати їх роботи і розуміють наші потреби.



Доступність

Підрозділ завжди доступний і готовий прийти на допомогу, співробітники доступні через зручні канали комунікацій, а не тільки через формальні.



Комунікації

Є суттєва різниця між тими підрозділами, які формально виконують свою ділянку роботи і тими, з якими при цьому приємно мати справу.

МЕТОДОЛОГИЯ

Індекс «Якість управління»



Керівник

Керівник підрозділу не просто в курсі завдань, які виконують його підлегли, але і здатний швидко вирішувати проблеми, якщо вони виникають.



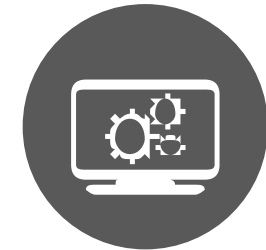
Кваліфікація співробітників

Підрозділ укомплектований співробітниками, які мають необхідну кваліфікацію для виконання поставлених перед ними завдань.



Бізнес-процеси

Бізнес-процеси в підрозділі добре налагоджені і в справах підрозділу завжди порядок.



Якість управління

Якість управління підрозділом залежить від досвіду і особистісних якостей керівника, а також від того, чи кваліфікованими співробітниками укомплектовано підрозділ і чи правильно в ньому налаштовані бізнес-процеси.

Рекомендації щодо вибірки при оцінці підрозділів

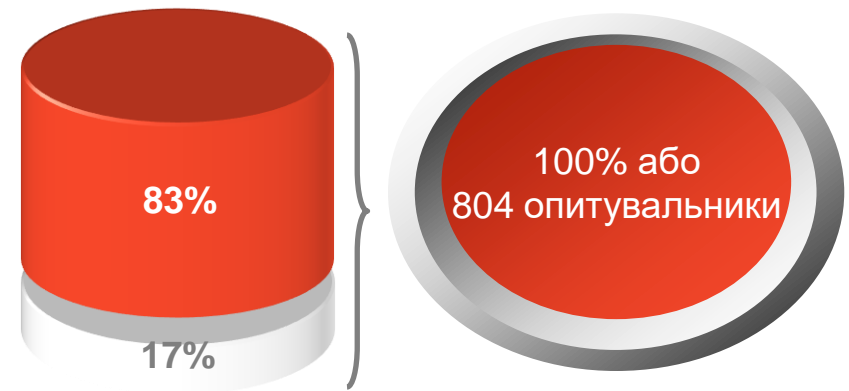


- Інформація в таблиці показує рекомендований і мінімальний розмір вибірки, яка необхідна для проведення проекту оцінки ЗВК.
- Всі компанії мають різну структуру. Для кожного оцінюваного підрозділу визначається індивідуальний розмір вибірки.

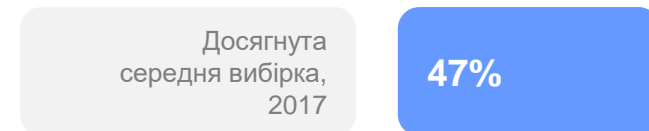
Розмір аудиторії підрозділу (чол.)	Рекомендований розмір вибірки, %	Мінімальна кількість відповідей, %
Менше 10	100%	Не менше 5 чол.
10-49	85%	60%
50-99	70%	50%
100-249	60%	40%
250-999	50%	30%
1000-4999	40%	25%
5000+	25%	20%

Червоною пунктирною лінією показаний приклад визначення розмірів мінімальної і рекомендованої вибірки для підрозділу з внутрішньою аудиторією від 100 до 250 чоловік.

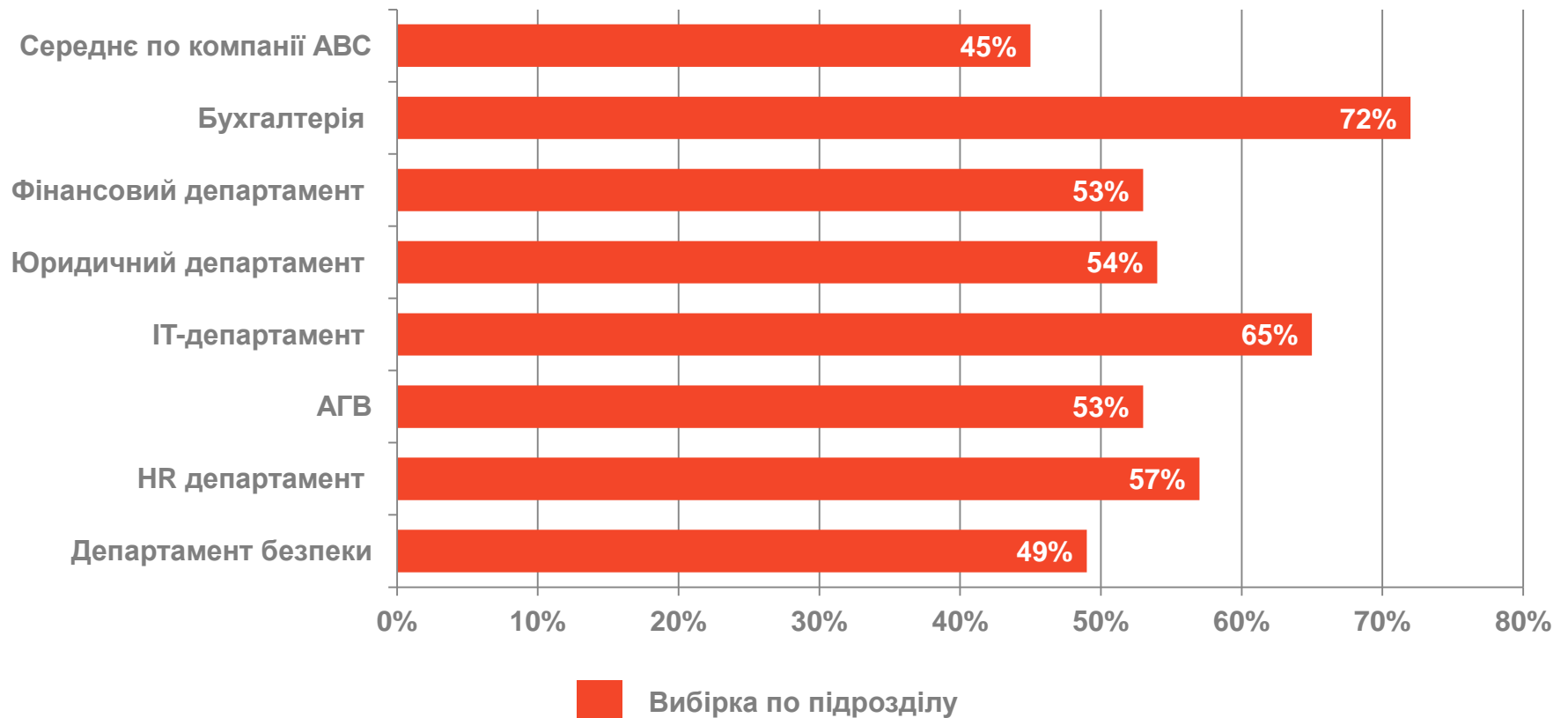
Вибірка (загальна кількість респондентів)



Опитувальник проекту можна було заповнити в паперовому вигляді або в режимі Online, російською або англійською мовами. До участі в проекті оцінки ЗВК були запрошені всі співробітники і керівники Компанії.



Вибірка по підрозділах - порівняння



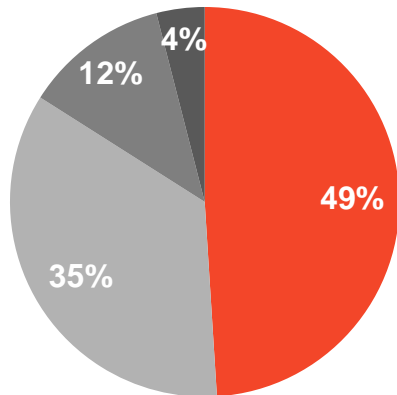
Загальна Задоволеність роботою підрозділу Середнє по компанії



Наскільки в цілому Ви задоволені взаємодією з даним підрозділом?

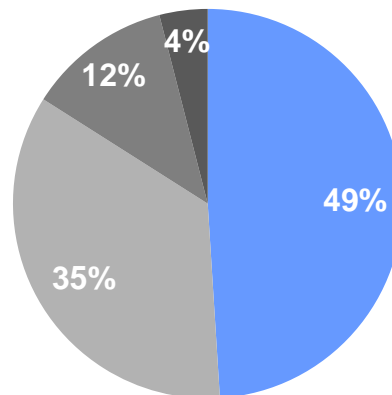
«ABC», 2018, кількість респондентів	799
«ABC», 2017, к. р.	534
Вск компанії, 2017, к. р.	11951

"ABC", 2018



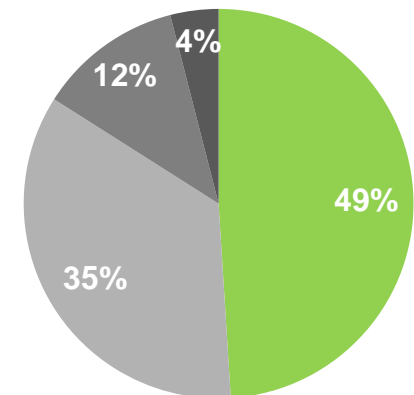
■ Задоволені ■ Скоріше задоволені
■ Скоріше не задоволені ■ Не задоволені

"ABC", 2017



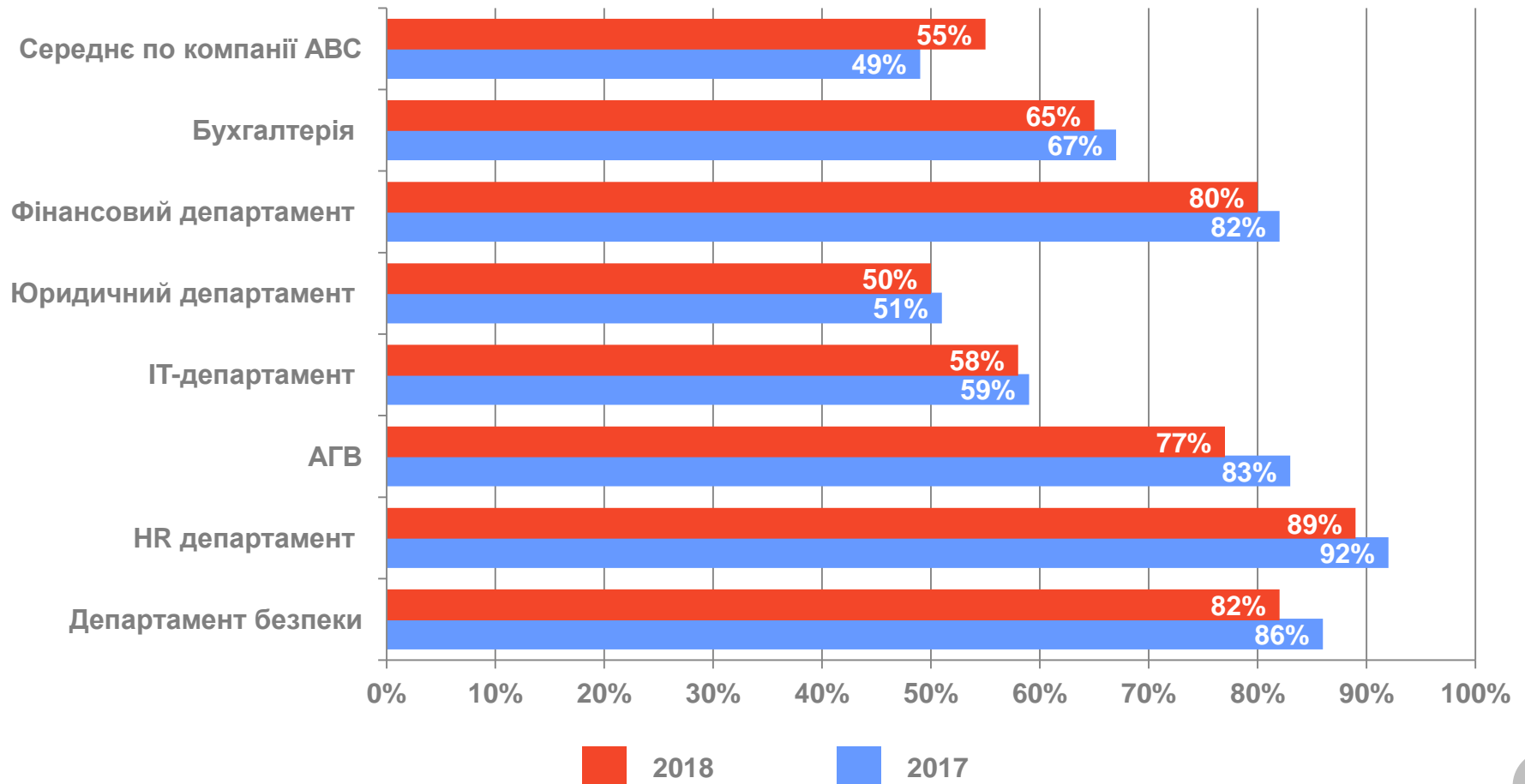
■ Задоволені ■ Скоріше задоволені
■ Скоріше не задоволені ■ Не задоволені

Всі компанії, 2017

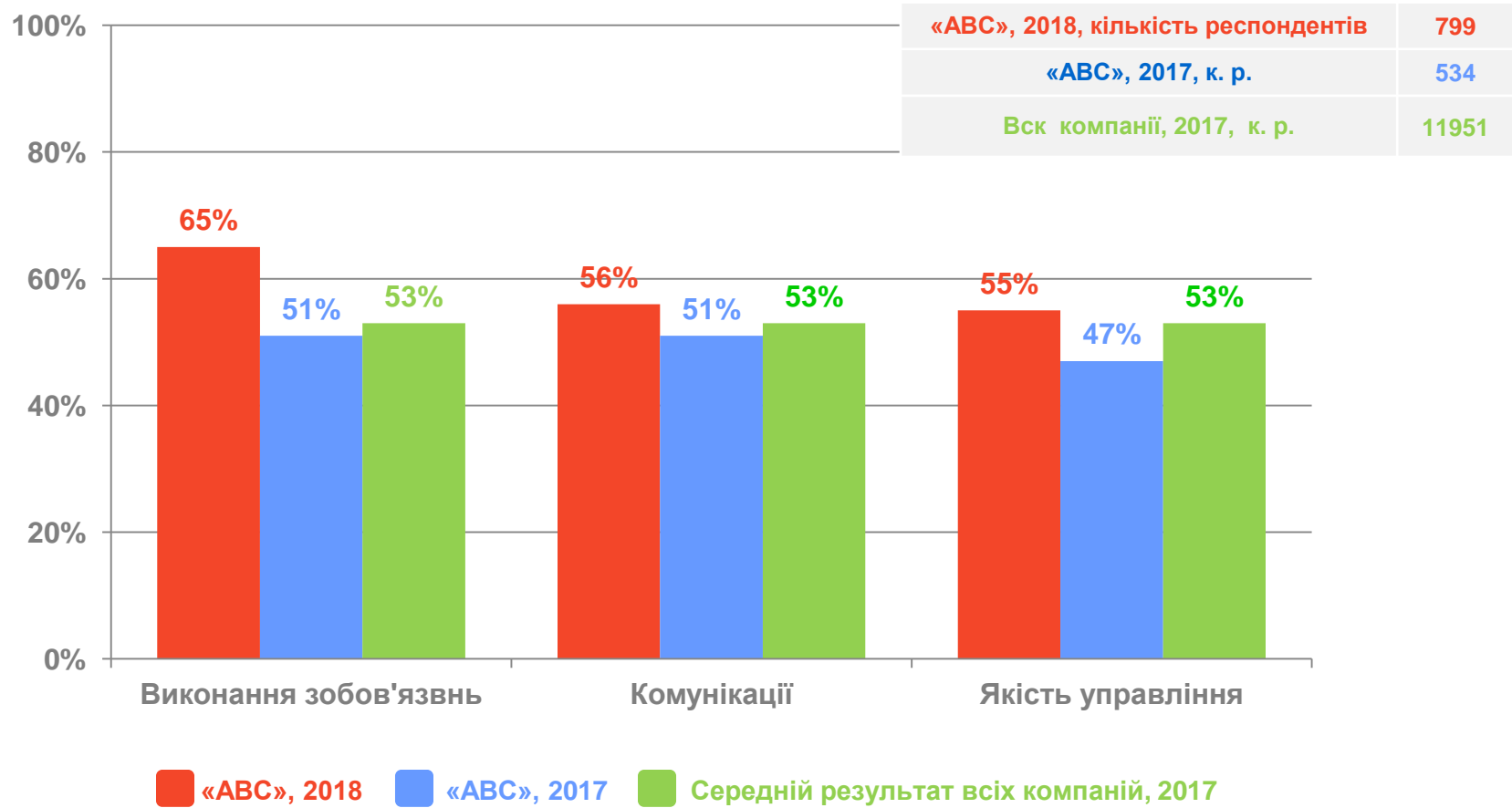


■ Задоволені ■ Скоріше задоволені
■ Скоріше не задоволені ■ Не задоволені

Загальна задоволеність роботою оцінюваних підрозділів в порівнянні



Індекси ЗВК - порівняння



Фактори ЗВК – середнє по Компанії

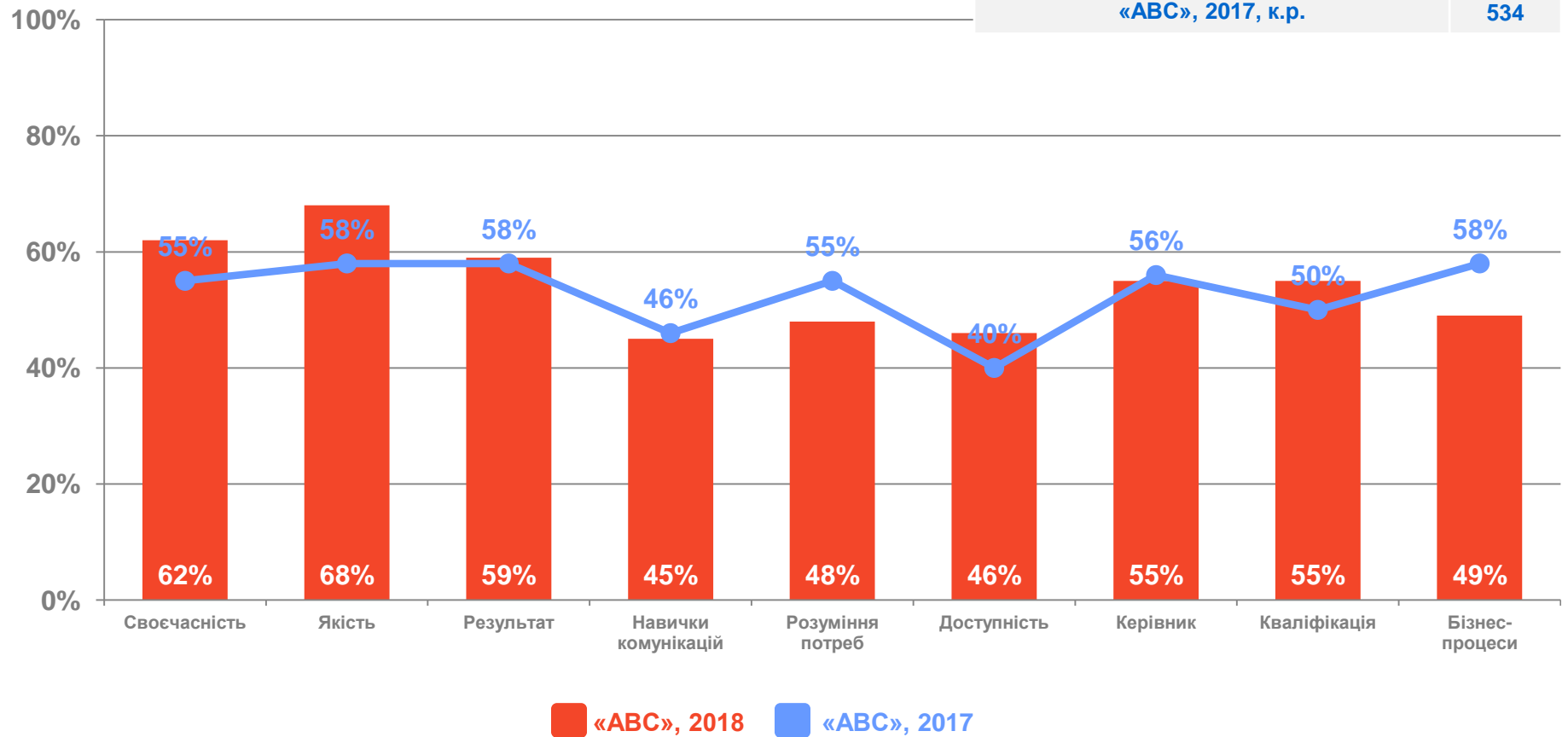
Динаміка змін за період



На діаграмі нижче представлені показники за факторами ЗВК в середньому по Компанії.

«ABC», 2018, кількість респондентів 799

«ABC», 2017, к.р. 534

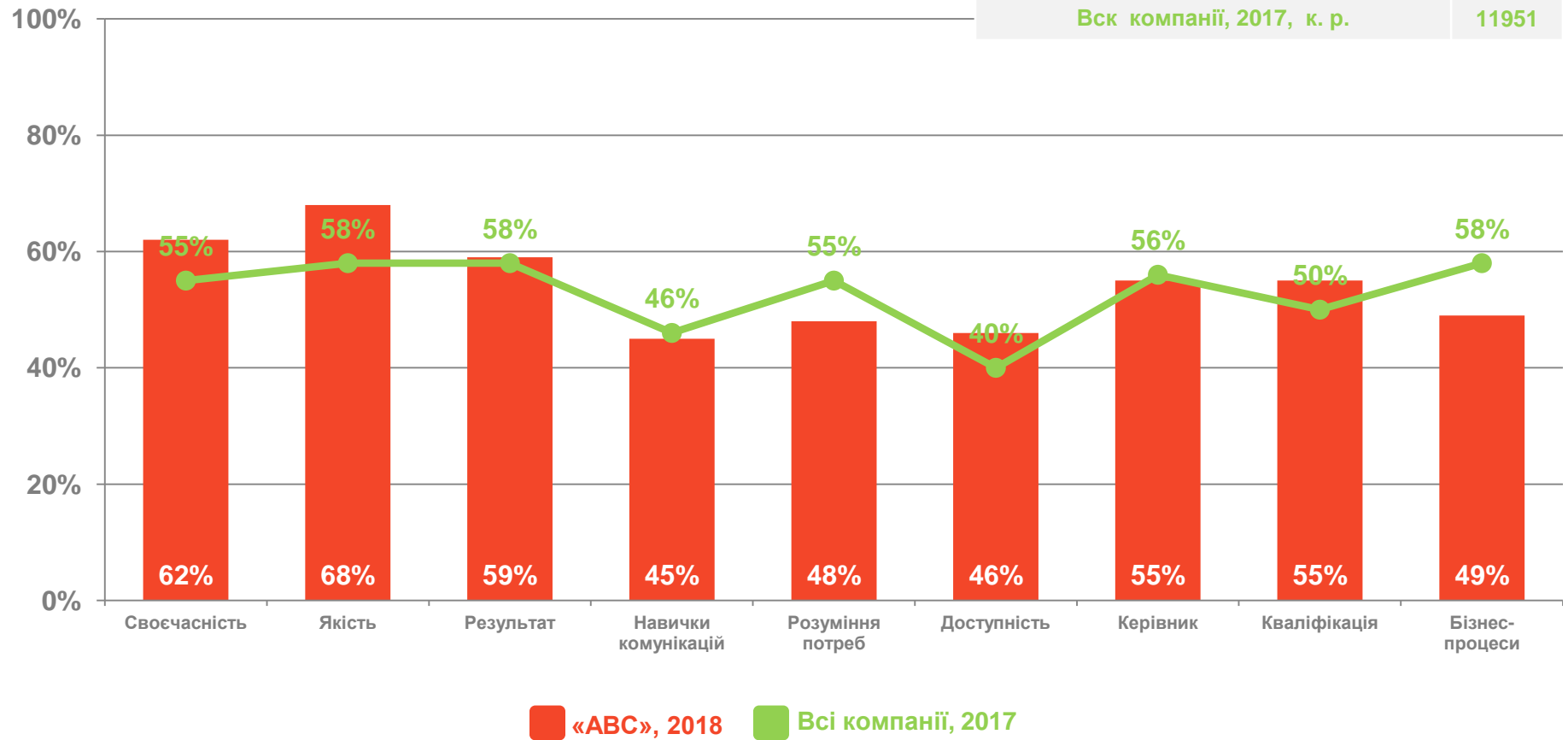


Фактори ЗВК – середнє по Компанії Порівняння з іншими учасниками



На діаграмі нижче представлені показники за факторами ЗВК в середньому по Компанії.

«ABC», 2018, кількість респондентів	799
Вск компанії, 2017, к. р.	11951



Індекси ЗВК



Виконання зобов'язань



Комунікації



Якість управління

«ABC» 2018	25%	25%	25%
«ABC» 2017	25%	25%	25%
Середнє по всіх компаніях, 2017	25%	25%	25%

Індекс «Виконання зобов'язань» - один з важливих показників роботи підрозділу. Зрештою іншим підрозділам потрібно, щоб цей підрозділ просто виконував свою функцію.

Індекс «Комунікації» - показник того, наскільки легко взаємодіяти з підрозділом. Часто загальне враження про підрозділ складається з досвіду спілкування з його співробітниками.

Індекс «Якість управління» - показник, що відображає як якості керівника і кваліфікацію співробітників, так і якість налаштування бізнес-процесів в підрозділі.

Що може отримати компанія в результаті оцінки ЗВК?



Звіти про результати проекту

1. Загальний звіт по компанії
2. Звіти про результати підрозділів
3. Звіт про відповіді на відкриті питання

Презентації

1. Зустріч або телеконференція з HR командою
2. Допомога в створенні Executive Summary
3. Презентація для вищого керівництва

Консультації

1. Допомога в розробці плану дій
2. Зворотній зв'язок для керівників найслабших підрозділів

Замовні порівняльні дані

1. Галузеві індекси ЗВК
2. Географічні бенчмарки
3. Спеціальні вибірки

Додатково. Наші послуги



Дослідження залученості

Дозволяє отримати результати по залученості, задоволеності і лояльності співробітників компанії і окремих підрозділів.

Надаються бенчмарки по базі з більш ніж 200 українських компаній, які проводили дослідження за даною методологією.

Корпоративна культура

Дозволяє визначити тип і силу вираженості корпоративної культури за Камероном-Куїнном.

Додатково до оригінальної методології розраховується величина культурного розриву «Поточна-Бажана» як по компанії в цілому, так і по окремих підрозділах.

Оцінка ЗВК

Дозволяє отримати результати задоволеності внутрішніх клієнтів для сервісних (бек-офіс) підрозділів. Проводиться в вигляді опитування думок співробітників.

Незамінне для створення / уточнення KPI для керівників оцінюваних підрозділів.

HR-аудит

Оперативна діагностика якості HR-політик і процедур в компанії. Ділянки аудиту – підбір, навчання, система оплати праці, оцінка персоналу, імідж роботодавця, залученість і задоволеність, внутрішні комунікації.

Корисно для вдосконалення HR-функції в компанії.

Контакти



HR Center

www.hrc.com.ua

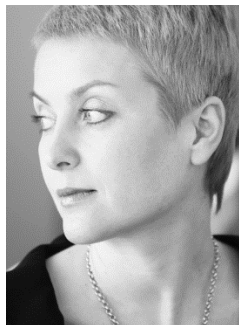
+ 38 044 361 98 86

Микола Осейко
Керуючий партнер
n.oseyko@hrc.com.ua
+ 38 050 358 2614



Вікторія Гараніна
Старший консультант
v.garanina@hrc.com.ua
+ 38 067 147 6226

Анжеліка Шмідт
Партнер
a.shmidt@hrc.com.ua
+ 38 050 311 2333



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