

ЭКОПСИ

БИЗНЕС ДЕЛАЮТ ЛЮДИ



ЭКСПСИ

БИЗНЕС ДЕЛАЮТ ЛЮДИ

ПУЛЬС-ОПРОС
СОСТОЯНИЯ ПЕРСОНАЛА

Кризисный опыт глазами сотрудников

Управление опытом сотрудников (employee experience management) в период кризиса необходимо для сохранения эффективности работы персонала. На что обращают особое внимание сотрудники в этот период:

Информирование

Руководство компании информирует, снижает неопределённость, всегда «в эфире» с внятной позицией

Новый формат работы

Компания помогает в переходе на новый формат работы

Трансформация управления

Непосредственный руководитель обеспечивает организацию работы и поддержку

Мотивация

Изменения в системе оплаты труда понятны и обоснованы

Увольнение

Принятие необходимости и справедливости проводимых сокращений

В кризис сотрудники находятся в одном из четырех состояний

От того, в каком состоянии находятся сотрудники, зависит их восприятие всего, что происходит в компании и их готовность и способность действовать.



Состояние сотрудников можно оценить по двум шкалам:

- **Эмоциональное восприятие** состояния и перспектив компании, а также своего положения в ней (позитив-негатив).
- **Оценка возможности влияния** на происходящее и готовность принимать активное участие в мероприятиях по улучшению ситуации в компании (покой-энергия).

Хотя в коммуникации с персоналом есть общие принципы, в зависимости от состояния аудитории, акценты нужно расставлять по-разному.

** Типичное распределение на начало апреля 2020 г.*

В условиях изменений сотрудникам нужна дополнительная поддержка



- Резкий переход на дистанционную работу для многих сотрудников стал стрессовым фактором.
- Персонал должен адаптироваться к непривычным условиям работы. Пока идет период адаптации эффективность сотрудников будет снижена.
- Дополнительной сложностью дистанционного формата является отсутствие привычной поддержки – сотрудники вынуждены самостоятельно решить возникшие сложности.
- В сложившейся ситуации задача компании – обеспечить поддержку, чтобы сократить период адаптации и настроить эффективную работу.
- Для того, чтобы выбрать правильный набор мер, необходимо обеспечить **оперативную обратную связь**, которая позволит отслеживать возникающие сложности.

Пульс-опрос



Проводится еженедельно. Раз в неделю рассылаются напоминания на почту, сам опрос доступен в любое время. Раз в неделю формируются отчеты.



Короткая анкета. Прохождение опроса требует не более 3 минут.

Анкета включает:



- **Регулярные вопросы** – 1-4 вопроса, которые повторяются еженедельно для отслеживания динамики состояния персонала
- **Ротируемые вопросы** – каждую неделю набор дополнительных вопросов меняется, чтобы оценить разные стороны ситуации и выбрать актуальные меры поддержки



Персональные анкеты. В ситуации удаленной работы к сотрудникам требуется персональный подход. Для этого, в анкете сотруднику дается выбор – оставить ответы анонимными или подписать их.

Этапы исследования

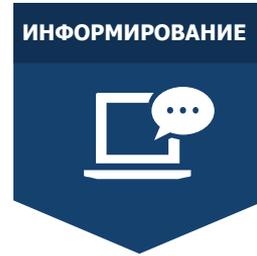


2 дня

На этапе подготовки согласовывается библиотека вопросов. Определяется, какие ротируемые вопросы будут задаваться на какой волне опроса.

Формируется список участников.

Настраивается система опросов.



1 день

В компании проводится внутреннее информирование. Сотрудникам сообщают о новом способе обратной связи его целях и возможностях.



5 дней

Запускается еженедельная рассылка приглашений и напоминаний.

По результатам недельного опроса формируется отчет.

Правильная IT-платформа: для этого мы разработали LINKIS

- Наличие в реестре операторов ПДн Роскомнадзора.
- Наличие аудиторского заключения о соответствии требованиям ФЗ-152.
- Наличие лицензии аудитора на деятельность по тех. защите конфиденциальной информации.



**СООТВЕТСТВУЕТ
ЗАКОНУ О ЗАЩИТЕ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ**

**ЛЕГКО
АДМИНИСТРИРОВАТЬ**

**ДРУЖЕЛЮБНЫЙ
ИНТЕРФЕЙС
ДЛЯ РЕСПОНДЕНТОВ**

- Система автоматически рассылает письмо со ссылкой на опросник по всем респондентам и делает рассылку напоминаний.
- Шаблон письма гибко настраивается.
- Актуальная статистика высылается в любое время.
- Быстрое добавление, удаление, изменение данных по респондентам.

- **Возможность заполнять опросник с любых устройств.**
- Есть возможность продолжить заполнение с той точки, в которой остановился в прошлый раз (если опросник заполняется по индивидуальному ключу).

Linkis
Нужен только интернет | Служба поддержки

Пример вопросов в анкете

Опишите свое эмоциональное состояние



Очень тревожное



Немного переживаю



Нормальное



В целом неплохо



Отличное

Как изменились отношения между людьми в компании?

1

Люди растеряны. Кто-то успокаивает других, а кто-то сам паникует и ждет поддержки.

2

Мы стали более сплочёнными. Люди объединяются в команды, берутся за новые задачи.

3

Отношения не изменились. Нормально работаем, как и раньше.

4

Отношения стали хуже. Много бессмысленной активности вокруг, никто не помогает друг другу

Как текущая ситуация повлияет на будущее компании?

1

Будет только хуже и это не зависит от нас.

2

Все будет хорошо. Были и раньше кризисы, все возвращалось к норме.

3

Да что угодно может быть. Нельзя строить вообще никаких прогнозов.

4

Наша компания существенно изменится. Мы будем работать по-новому, более эффективно.



Оцените степень согласия с утверждениями

В текущей ситуации ваш непосредственный руководитель...

	Совершенно не согласен	Скорее не согласен	Затрудняюсь ответить	Скорее согласен	Совершенно согласен
Эмоционально поддерживает, заботится обо мне	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Информирует меня о приоритетах и новостях	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Дает обратную связь	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ставит понятные задачи	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Что может сейчас сделать ваш непосредственный руководитель, чтобы поддержать и помочь адаптироваться к изменениям?

введите свой ответ

Наша команда поддерживает неформальные связи при удаленном формате работы



Тревожная кнопка

По мере обострения ситуации, для поддержки сотрудников оказавшихся в тяжелых условиях, можно открыть возможность прямого запроса на помощь

Если вам нужна сейчас помощь, сообщите нам об этом!



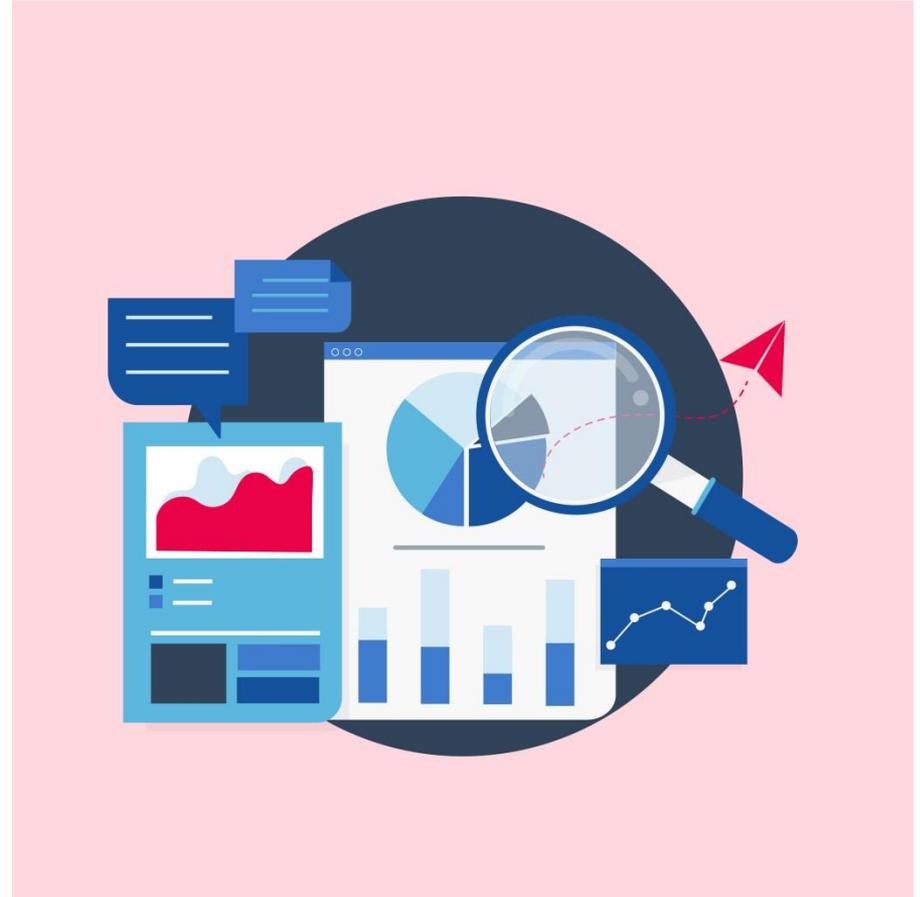
Тревожная кнопка

Напишите, как с вами связаться (e-mail, телефон):

Форматы отчетов

По результатам опроса формируется два типа отчетов.

- Отчет для руководства отражает данные:
 - по состоянию сотрудников (еженедельно)
 - по точкам опыта сотрудников (ежемесячно)
- Данные представлены в формате PPT и содержат:
 - Графические данные по каждому вопросу
 - Динамику показателей (со 2 волны)
 - Детализацию результатов по каждому подразделению
Слайды с данными по подразделениям могут быть использованы для презентации результатов руководителям подразделений.
 - Детализацию результатов по уровню должности и необходимым демографическим срезам
- Отчет для координаторов в формате Excel:
 - Выгрузку всех комментариев
 - Выгрузка полных ответов сотрудников, «подписавших» свои анкеты.



Фрагменты отчета для руководителя

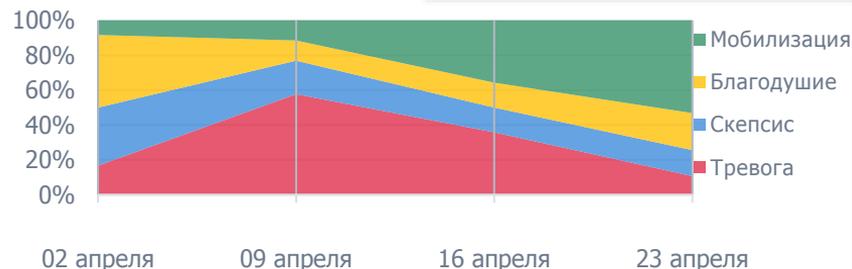


- **Мобилизация**
 “ На самом деле, уже в стадии запуска много новых интересных проектов. Нужно пользоваться новыми возможностями!
- **Тревога**
 “ Я очень переживаю за будущее! Как всё обернётся – нет никакой ясности!!!
- **Благодушие**
 “ Всё в порядке! Работаем, как и прежде, только удаленно.
- **Скепсис**
 “ К этому всё и шло! С такой организацией труда и в нормальное-то время невозможно было эффективно работать.

Понимаете ли Вы, как должна выполняться Ваша работа в сложившейся ситуации?



Какая информация была бы полезна для Вас, чтобы лучше справляться с текущей ситуацией?





Тел.: +7 (495) 645-21-15

E-mail: onuchin@ecopsy.ru

E-mail: khinkis@ecopsy.ru

E-mail: gelner@ecopsy.ru

БИЗНЕС ДЕЛАЮТ

ЛЮДИ

**АНДРЕЙ
ОНУЧИН**

Партнер, лидер практики «Социология бизнеса»

**АЛЕКСЕЙ
ХИНКИС**

Директор по консалтингу

**АННА
ГЕЛЬНЕР**

Директор проектов