

تجربه کارمند (EX) چیست؟ عوامل تاثیرگذار بر تجربه مثبت کارمند

تجربه کارمند (EX) در قلب موفقیت کسب و کار قرار دارد و همه چیز از رضایت مشتری گرفته تا عملکرد تجاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد. تجربه‌ای که کارمندان شما در محل کار دارند به اندازه تجربه مشتری، اهداف سالانه و برند کارفرما مهم است. در واقع، تأثیر مستقیمی بر همه این عوامل موفقیت دارد. ناگفته نماند که این امر بر تعهد کارمند شما، تعهد به کارشان و احتمال ماندن در شرکت شما نیز تأثیر می‌گذارد.

تحقیقات نشان می‌دهد که مشارکت قوی کارکنان سودآوری را تا 23 درصد افزایش و نرخ گردش مالی را تا 59 درصد کاهش می‌دهد. به همین دلیل است که شرکت‌های مدرن مدیریت تجربه کارکنان را در اولویت قرار می‌دهند و تجربیات شخصی‌سازی‌شده‌ای را ایجاد می‌کنند که برای بهبود تعامل و حفظ کارکنان طراحی شده‌اند.

همان‌طور که همه ما به سمت آینده کاری در حال تغییر حرکت می‌کنیم، روند تجربه کارمندان برای سال 2023 همچنان اهمیت یک محل کار انسان‌محور را نشان می‌دهد. برای یادگیری نکات مربوط به تجربه کارمندان و راه‌های مدیریت و بهبود آن، ادامه مقاله را از دست ندهید.

تجربه کارمند چیست؟

تجربه کارمند شامل تمام تعاملاتی است که یک فرد با یک سازمان در طول چرخه عمر کارمند خود دارد، از اولین ایمیل درخواستی تا مصاحبه خروجی. این تجربه شامل محیط فیزیکی، فناوری دیجیتال، فرهنگ شرکت، روابط مدیر و کارمند، توسعه شغلی و فرصت‌های رشد و... است.

در حالی که منابع انسانی در شکل دادن به تجربه کارمند نقش دارند، اغلب این مدیر مستقیم و تیم مستقیم یک فرد هستند که بیشترین تأثیر را دارند. مدیریت استعدادها یک تلاش تیمی است، بنابراین شما می‌خواهید مطمئن شوید که بازیکنان مناسب در موقعیت‌های مناسب - از رهبران کسب‌وکار گرفته تا مدیران میانی و مشارکت‌کنندگان فردی - وجود دارد.

نقش فرهنگ و ارزش‌ها در شکل دادن به تجربه مثبت کارکنان

فرهنگ و ارزش‌های سازمانی نقشی اساسی در شکل‌دهی تجربه کارکنان دارند. برای ایجاد فرهنگی که برای شما مفید باشد، بهتر است موارد زیر را در نظر بگیرید:

همسو کردن ارزش‌های شرکت با ارزش‌های شخصی کارکنان. برای مثال، شرکتی که به پایداری و آگاهی زیست‌محیطی اهمیت می‌دهد، می‌تواند از طریق ابتکاراتی مانند برنامه‌های بازیافت، کاهش ضایعات و ترویج شیوه‌های دوستدار محیط‌زیست، کارکنان را درگیر کند.

تشویق کارکنان برای به اشتراک گذاشتن آزادانه ایده‌ها، نگرانی‌ها و بازخوردها. این نکته را می‌توان از طریق جلسات منظم تیم، صندوق پیشنهادات و انتقادات یا پلتفرم‌های دیجیتالی که در آن کارکنان می‌توانند نظرات خود را بیان کرده و در فرآیندهای تصمیم‌گیری مشارکت کنند، انجام داد.

ایجاد فرصت برای کار تیمی و پروژه‌های متقابل. با شکستن مرزها و تشویق همکاری، سازمان‌ها می‌توانند مشارکت کارکنان را افزایش دهند و حس موفقیت جمعی را تقویت کنند.

ترویج فراگیری، تنوع و برابری. این مورد را می‌توان از طریق اجرای برنامه‌های متنوع و مختلف، آموزش در مورد سوگیری ناخودآگاه و تضمین رفتار منصفانه و فرصت‌های برابر برای همه کارکنان به دست آورد.

انعکاس ارزش‌های آنها در فعالیت‌های روزانه. برای مثال، شرکتی که برای شفافیت ارزش قائل است، می‌تواند کارمندان را با درخواست نظرات آنها، اشتراک‌گذاری آشکار اطلاعات و مشارکت دادن آنها در برنامه‌ریزی و اجرای طرح‌های جدید، در تصمیم‌گیری مشارکت دهد.

ادغام برنامه‌های رسمی تشخیص، رویدادهای قدردانی یا حتی حرکات ساده مانند ابراز قدردانی برای یک کار خوب انجام شده.

با پرورش فعالانه یک محیط کاری مثبت مبتنی بر ارزش‌های مشترک، سازمان‌ها می‌توانند تجربه کارمندان را افزایش دهند، تعامل را تقویت و یک محل کار پررونق را

تقویت کنند.

عوامل مؤثر بر تجربه مثبت کارکنان

رضایت واقعی کارکنان به خودی خود اتفاق می‌افتد، بلکه باید ایجاد شود. اما از کجا شروع کنیم؟ عوامل زیادی وجود دارد که بر احساس افراد در کار و در کل چرخه عمر کارمندان تأثیر می‌گذارد.

– تعادل زندگی کاری

واقعیت این است که جذب و حفظ استعدادها برتر، سازمان‌ها را ملزم می‌کند که تعادل بین کار و زندگی را در اولویت قرار دهند و ترتیباتی ارائه دهند که این امکان را فراهم می‌کند. شرکت‌ها با ارائه گزینه‌هایی مانند دورکاری یا برنامه‌ریزی انعطاف‌پذیر، به کارکنان این امکان را می‌دهند تا به طور مؤثر مسئولیت‌های شخصی و حرفه‌ای را مدیریت کنند، که برای تجربه مدرن کارمندان بسیار مهم است. این امر یک ادغام هماهنگ بین کار و زندگی را تقویت می‌کند، استرس را کاهش و شادی را افزایش می‌دهد.

– انعطاف‌پذیری

همان‌طور که در بالا ذکر شد، بر کسی پوشیده نیست که تعادل بین کار و زندگی برای رفاه و عملکرد کارکنان مهم است. اما انعطاف‌پذیری در کار چیزی بیش از کمک به افراد برای حس رهایی و آزادی عمل است، این نشانه احترام است. کارمندان با آزادی

مدیریت حجم کاری خود، کار از راه دور، مرخصی گرفتن یا تغییر ساعات کاری خود در صورت نیاز احساس می‌کنند که برای کارفرمایان ارزش بیشتری دارند.

– فرهنگ و ارزش‌ها

کارمندان خواهان فرهنگ شرکتی هستند که در آن احساس کنند نه تنها برای کاری که انجام می‌دهند، بلکه به خاطر شخصیتی که هستند، ارزشمندند. فراتر از آن، باید روشن باشد که فرهنگ شرکت شما دقیقاً چیست. مهم است که ارزش‌های شرکت خود را روشن کنید، بنابراین کارکنان حق دارند بدانند چه نقشی در پیشرفت کسب‌وکار شما دارند و احساس کنند که بخشی از چیزی بزرگ‌تر از کارشان هستند.

– محیط کار

حتی به صورت دورکاری و هیبریدی، اهمیت یک محیط کاری سالم و حمایتی از بین نرفته است. محیط‌های دیجیتال روش دیگری است که افراد در آن کار را تجربه می‌کنند و ایجاد عمدی آن نیز به همان اندازه مهم است. بنابراین، چه در دفتر باشد و چه از راه دور، مطمئن شوید که کارکنان احساس راحتی و خوبی دارند.



– فناوری

در عصر دیجیتال، کسب و کارها به سخت افزار و نرم افزار برای پشتیبانی از کار خود و افزایش تجربه کارمندان خود نیاز دارند. اطمینان حاصل کنید که کارکنان به ابزارها و منابعی که برای کار مؤثر نیاز است، دسترسی دارند. به خاطر داشته باشید که ابزارهای محل کار برای شما کار می کنند و نه علیه شما. از امتحان کردن نرم افزار جدید یا خلاص شدن از شر یک نرم افزار قدیمی که باعث کاهش سرعت تیم شما می شود، نترسید.

– ارتباط

ارتباطات برای مشارکت کارکنان و تجربه کارمند بسیار مهم است. اینکه چگونه به افراد

بازخورد داده می‌شود، ایده‌ها و پیشنهادات آنها چگونه دریافت می‌شود و اهداف چگونه به اشتراک گذاشته می‌شوند، همه به ارتباطات بستگی دارد. برای رهبران کسب‌وکار مهم است که افراد ارتباطی قوی داشته باشند، اما همچنین مهم است که تیم‌ها هنجارهای ارتباطی مؤثری داشته باشند و افراد در همه سطوح تشویق شوند تا صحبت کنند.

– حجم کار و خواسته‌های شغلی

دستیابی به حجم کاری پایدار برای رفاه و موفقیت کارکنان بسیار مهم است. سازمان‌ها باید خواسته‌های شغلی را با قابلیت‌های افراد هماهنگ کنند تا از وظایف قابل مدیریت اطمینان حاصل کنند. با جلوگیری از استرس بیش از حد و فرسودگی شغلی، شرکت‌ها محیط کاری سالم را ترویج می‌کنند و بهره‌وری را افزایش می‌دهند. ایجاد تعادل مناسب بین مسئولیت‌ها و حجم کار برای پرورش فرهنگ مثبت در محل کار ضروری است.

– قدردانی و پاداش کارکنان

نباید به سخت‌کوشی افراد بی‌توجه باشید. افزایش شناخت کارکنان راهی کم‌هزینه و تأثیرگذار برای بهبود تجربه کارمند شما است. تک‌تک اعضای تیم در موفقیت شرکت نقش دارند و افراد باید به خاطر سخت‌کوشی‌شان احساس ارزشمندی و قدردانی کنند. قدردانی را می‌توان به عنوان بازخورد فوری، از طریق شناسایی هم‌تایان، در جلسات یک به یک و در طول چرخه مدیریت عملکرد ارائه کرد. نکته مهم این است که به طور فعال فرهنگ قدردانی را در سازمان خود ایجاد کنید.

– سبک رهبری و مدیریت

رهبری می‌تواند تجربه یک کارمند را ایجاد کند یا از بین ببرد. با تقویت اعتماد، رهبران یک محیط کاری مثبت ایجاد می‌کنند که در آن کارکنان احساس ارزشمندی و حمایت می‌کنند. **ارتباط شفاف** برای اطمینان از درک انتظارات و ارائه راهنمایی و بازخورد ضروری است. شیوه‌های مدیریت حمایتی، مانند مربیگری و راهنمایی، به رشد و توسعه کارکنان کمک می‌کند.

– ارتباطات انسانی در محل کار

افراد یک سوم وقت خود را در محل کار می‌گذرانند. روابطی که آنها در آنجا ایجاد می‌کنند، معنادار است و تأثیر زیادی بر سطح تعامل و شادی آنها در محل کار دارد. **ارتباطات انسانی** در قلب ایجاد اعتماد تیمی و تقویت همکاری قوی است. برای ایجاد ارتباطات واقعی در تیم‌های خود وقت بگذارید.

– خودمختاری

افراد می‌خواهند در محل کار احساس هدفمندی داشته باشند، اما زمانی که تحت مدیریت نادرست قرار می‌گیرند، رسیدن به آن می‌تواند چالش‌برانگیز باشد. دادن استقلال به کارمندان برای مدیریت بار کاری و **مدیریت چالش‌ها** به طور مستقل نشان می‌دهد که آنها مورد اعتماد هستند. نکته‌ای که در مورد اعتماد وجود دارد این است که به هر دو صورت پیش می‌رود، کارمندانی که احساس می‌کنند برای انجام نحوه احسن کار خود مورد اعتماد هستند، در عوض به رهبران خود اعتماد خواهند کرد.

– فرصت‌های توسعه شغلی

ارائه فرصت‌های آموزشی و رشد شغلی یک سرمایه‌گذاری در کارکنان شماست. توسعه مستمر یکی از مهم‌ترین عوامل در تعامل و حفظ کارکنان است. وقتی آنها می‌بینند که آینده‌ای با شرکت دارند، به احتمال زیاد بهترین کار خود را انجام و ادامه می‌دهند.

چرا استراتژی تجربه کارمند قوی برای مزیت رقابتی شما مهم است؟

در چشم‌انداز رقابتی امروز، سازمان‌ها به یک استراتژی قوی تجربه کارمند به منظور به دست آوردن مزیت رقابتی برای دستیابی به مشارکت بالای کارکنان، حفظ بهتر آنها و جذب استعدادهای برتر و همچنین بهبود تجربه مشتری نیاز دارند.



افزایش مشارکت و رضایت کارکنان

– تأثیر تجربه مثبت کارکنان بر انگیزه و تعهد

یک تجربه مثبت کارمند باعث ایجاد یک اثر موج‌دار، انگیزه محرک، رضایت شغلی و تعهد می‌شود. وقتی کارمندان تجربه مثبتی در کار داشته باشند، احساس مشارکت و سرمایه‌گذاری بیشتری در نقش خود می‌کنند.

– ارتباط بین مشارکت و بهره‌وری

تعامل سوختی است که بهره‌وری را تقویت می‌کند و تجربه کارمند مؤثر نقش مهمی در پرورش سطوح بالاتر تعامل دارد. هنگامی که کارکنان در محیط کاری خود احساس حمایت، ارزش و رضایت می‌کنند، بهره‌وری آنها و در نتیجه کارایی و عملکردشان

افزایش می‌یابد.

بهبود حفظ کارکنان و جذب استعدادها برتر

– نقش تجربه کارکنان در جذب و حفظ کارکنان با عملکرد بالا

در بازار کار امروز، تجربه کارمند عالی برای جذب و حفظ استعدادها برتر حیاتی است. متقاضیان کار سازمان‌هایی را که برای رفاه، رشد و توسعه آنها ارزش قائل هستند، در اولویت قرار می‌دهند. با پرورش فرهنگی که با ارزش‌های کارکنان همسو می‌شود، سازمان‌ها افراد ماهر و باانگیزه را جذب و نیروی کار قوی‌تری ایجاد می‌کنند.

– هزینه جابه‌جایی کارکنان و تأثیر آن بر موفقیت سازمانی

جابه‌جایی کارمندان هزینه‌های قابل توجهی از جمله هزینه‌های استخدام، معرفی آنها به سازمان و هزینه‌های آموزشی را به همراه دارد. یک تجربه منفی کارمند منجر به نرخ جابه‌جایی بالاتر می‌شود و در نتیجه استعدادها ارزشمند از دست می‌رود و روحیه تیم را کاهش می‌دهد. سرمایه‌گذاری بر روی یک تجربه مثبت کارمند، گردش مالی را کاهش می‌دهد، استعدادها برتر را حفظ می‌کند و یک محل کار پررونق برای موفقیت را پرورش می‌دهد.

تأثیر مثبت بر تجربه مشتری

– تجربه کارکنان به طور مستقیم بر رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد

تجارب مثبت کارکنان منجر به خدمات عالی به مشتریان می‌شود، زیرا کارکنان راضی و متعهد به طور مثبت با مشتریان تعامل می‌کنند که منجر به افزایش رضایت و وفاداری مشتری می‌شود. بنابراین، اساساً، سرمایه‌گذاری روی کارمندان، سرمایه‌گذاری روی مشتریان شما نیز محسوب می‌شود، که برای بازگشت سرمایه و سایر نتایج کسب‌وکار خوب است. یک تجربه استثنایی کارمند در نهایت یک برد-برد-برد است!

– کارمندان به عنوان سفیران برند و تأثیر آن بر درک مشتری

تجربیات مثبت کارکنان، سفیران برند پرشوری را ایجاد می‌کند. چطور؟ کارمندانی که نسبت به تجربه کارمندی خود احساس خوبی دارند، کارکنان شادتری هستند. اشتیاق و فداکاری آنها در تعاملات با مشتری می‌درخشد و به طور مثبت درک برند را شکل می‌دهد. کارکنان با ارزش و مورد حمایت، طبیعتاً تصویر مثبتی از شرکت ارائه می‌دهند. برندهایی با چارچوب تجربه کارمندی قوی، اعتماد و ارتباط مشتری را به دست می‌آورند و شهرت و درک آنها را افزایش می‌دهند.

تجربه کارمند در هر مرحله از سفر کارمند

فکر کردن به تجربه کارمند تنها در زمانی که کارمندان برای شما کار می‌کنند آسان است. اما حقیقت این است که تجربه کارمند به هر مرحله از سفر کارمندان، از قبل از پیوستن به تیم شما تا بعد از ترک آنها، گسترش می‌یابد.

مراحل سفر تجربه کارمند شامل موارد زیر است:

جذب و استخدام

اولین برداشتی که شرکت شما برای کارمندان بالقوه با دیدن یک شغل در کسب و کار شما ایجاد می‌کند چیست؟ فرآیند جذب و استخدام شامل نحوه یافتن متقاضیان در فرآیند درخواست، ارتباط آنها با تیم استخدام، نحوه مصاحبه و نحوه دریافت پیشنهادات است.

معرفی فرد استخدام شده

معرفی فرد تازه استخدام شده، لحن و فرهنگ سازمان را برای کل تجربه کارمند نشان می‌دهد. نحوه استقبال، آموزش و آماده‌سازی کارکنان برای کار، تأثیر زیادی بر احساس آنها در نقش خود دارد و می‌تواند نگرش کارکنان را شکل دهد. پذیرش عالی کارمندان منجر به مشارکت کارکنان قوی‌تر می‌شود، بنابراین مهم است که از استخدام‌کنندگان جدید استقبال گرم و حمایت‌کننده داشته باشیم.

تعامل

هنگامی که یک کارمند استخدام و به کار گرفته شد، مهم است که مشارکت او را در محل کار هدایت کنید. مشارکت کارکنان ارتباط تنگاتنگی با رابطه آنها با مدیرشان دارد و توانمندسازی مدیران برای بهبود تعامل کلیدی است. کمک به افراد برای درک نقش کارشان در تصویر بزرگ‌تر و تعیین اهداف معنادار یکی از بهترین راه‌ها برای شکل‌گیری

کارکنان بسیار متعهد است.

توسعه و رشد

توسعه کارکنان برای حفظ و مشارکت بسیار مهم است. اگر آنها احساس نمی‌کنند که می‌توانند در شرکت شما یاد بگیرند و رشد کنند، در جایی که بتوانند به دنبال فرصت‌های دیگری خواهند بود. به همین دلیل است که برای مدیران ضروری است که در گفتگوهای مدیریت عملکرد مداوم و پیشرفت شغلی با کارکنان خود بازخورد ارائه دهند.

ترک شغل

اینکه چگونه افراد شرکت شما را ترک می‌کنند، می‌تواند به اندازه نحوه پیوستن آنها به آن تأثیر داشته باشد. شما باید دستورالعمل‌هایی برای خروج کارمندان داشته باشید تا انتقال را تا حد امکان روان کنید. یک مصاحبه خروج برای دریافت بازخورد انجام دهید. این کار ممکن است به شما کمک کند علائم عدم مشارکت را در آینده تشخیص دهید و قبل از وقوع آن، گردش مالی را متوقف کنید.

چارچوبی برای ایجاد تجربه بهتر کارمند

استراتژی تجربه کارمند یک بازی حدس زدن نیست. برای ایجاد یک تجربه کارمند در سطح جهانی برای هر یک از کارکنان خود، منابع انسانی و تیم‌های اجرایی باید در موارد زیر با یکدیگر همکاری کنند:

یک فرهنگ حمایتی و فراگیر ایجاد کنید

– تقویت ارتباطات باز و شفافیت

این موضوع برای ایجاد یک فرهنگ سازمانی ضروری است که در آن کارکنان احساس راحتی در بیان ایده‌ها، نگرانی‌ها و بازخورد خود کنند. این کار از طریق:

- به‌روزرسانی و ارتباط منظم در مورد اهداف و استراتژی‌های شرکت
- سیاست‌های گفتگوی شفاف برای مدیران
- نظرسنجی‌های معمول بازخورد

تشویق گفتگوی شفاف منجر به جریان آزاد اطلاعات می‌شود و حس فراگیری را در سازمان ارتقا می‌دهد. این امر همچنین یکی از اجزای کلیدی حلقه‌های بازخورد و بهبود مستمر است که برای استراتژی تجربه کارمند در حال تحول بسیار مفید است.

– تشویق به همکاری و کار گروهی

این امر برای ایجاد یک محیط کاری که برای همکاری و تلاش جمعی ارزش قائل است، بسیار اهمیت دارد. به این نکته فکر کنید:

- ارائه ابزارها و بسترهای همکاری
- ایجاد تیم‌های متقابل
- تسهیل اشتراک دانش
- ایجاد فعالیت‌های تیم‌سازی

اجازه دادن به کارمندان از تیم‌ها یا بخش‌های مختلف برای همکاری و به اشتراک گذاشتن دانش و تخصص خود، یک فرهنگ همکاری منسجم را در سراسر سازمان ایجاد می‌کند.



– قهرمانی در تنوع و شمول

ارزش و احترام قائل شدن برای افراد با هر زمینه، تجربیات و دیدگاه بسیار ضروری و مهم است. برخی از رویکردها عبارتند از:

- حمایت از فرآیندها و شیوه‌های استخدام فراگیر
- ارائه آموزش تنوع و فراگیری
- ایجاد گروه‌های آموزشی کارکنان

- ترویج رهبری متنوع
- انجام ممیزی تنوع و شمول
- تشویق گفتگوی شفاف
- ایجاد فرصت‌های برابر برای رشد و پیشرفت

سازمان‌ها با ترویج محیطی متنوع و فراگیر، مشارکت‌ها و استعداد‌های منحصر به فردی را که افراد روی میز می‌آورند، تشخیص می‌دهند.

فرصت‌های رشد و توسعه را فراهم کنید

– ارائه برنامه‌های آموزشی و توسعه

سرمایه‌گذاری در یادگیری مستمر و فرصت‌های توسعه حرفه‌ای نشان‌دهنده تعهد به حمایت از رشد شغلی کارکنان است. این را می‌توان با ارائه دسترسی به موارد زیر انجام داد:

- کارگاه‌های آموزشی
- سمینارها
- دوره‌های آنلاین
- برنامه‌های منتورینگ
- حضور در رویدادهای صنعت

اینها نه تنها به پیشرفت شخصی و حرفه‌ای فرد کمک می‌کند، بلکه با پرورش فرهنگ

یادگیری و نوآوری به سازمان نیز کمک می‌کند.

– ایجاد مسیرهای شغلی روشن و فرصت‌های پیشرفت

مطالعات نشان می‌دهد که این امر برای حفظ کارمندان ضروری است. با ایجاد مسیرهای شغلی شفاف که مراحل و مهارت‌های مورد نیاز برای پیشرفت در سازمان را مشخص می‌کند، کارمندان شفافیت لازم را برای جهت‌گیری در رشد حرفه‌ای خود به دست می‌آورند.

فرصت‌های پیشرفت می‌تواند به این صورت باشد:

• تبلیغات

• چالش‌ها یا پروژه‌های جدید

• مسئولیت‌ها و نقش‌های رهبری

این امر نه تنها به پیشرفت شخصی و حرفه‌ای یک کارمند کمک می‌کند، بلکه فرهنگ یادگیری و نوآوری مستمر را در سازمان نیز پرورش می‌دهد.

اولویت دادن به تعادل کار و زندگی و رفاه

– ترتیبات و سیاست‌های کاری انعطاف‌پذیر

حمایت از رفاه کارکنان و ایجاد تعادل سالم بین کار و زندگی در محیط کار امروزی حیاتی است. اجرای سیاست‌هایی که از کارکنان در مدیریت حجم کاری و حفظ ادغام

سالم کار و زندگی حمایت می‌کند، تجربه مثبت کارمندان آنها را افزایش می‌دهد.

این سیاست‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- دستورالعمل‌های روشن برای تعیین مرزها

- تأمین منابع برای مدیریت زمان

- روزهای کاری کوتاه‌تر

این امر همچنین نیازهای شخصی و مسئولیت‌های متنوع کارکنان را تأیید می‌کند و به آنها پاسخ می‌دهد و به کارمندان اجازه می‌دهد تا تعهدات کاری خود را در کنار تعهدات شخصی بهتر مدیریت کنند.



– برنامه‌ها و ابتکارات سلامتی

در محیط کاری پرشتاب امروزی، برنامه‌ها و ابتکاراتی که از سلامت جسمی و روانی کارکنان حمایت می‌کند، تعهد سازمان به رفاه کارکنان خود را نشان می‌دهد و فرصت‌هایی را برای آنها ایجاد می‌کند تا مراقبت از خود را در اولویت قرار دهند. این نکته را می‌توان از طریق موارد زیر انجام داد:

- کلاس‌های تناسب اندام

- جلسات مدیتیشن

- ایجاد منابع برای حمایت از سلامت روان

ترویج فرهنگ رفاه همچنین شامل تشویق به استراحت، عادات سالم و پرورش یک محیط کاری مثبت است که از طریق موارد زیر ایجاد می‌شود:

- تشویق کارکنان به استراحت منظم

- ارائه میان‌وعده‌ها یا وعده‌های غذایی سالم

- ایجاد فضاهایی برای استراحت

یک چارچوب استثنایی تجربه کارمند نه تنها جنبه حرفه‌ای تجربیات را در نظر می‌گیرد، بلکه جنبه‌های شخصی را نیز در نظر می‌گیرد.

- به رسمیت شناختن و پاداش دادن به مشارکت کارکنان

- اجرای یک سیستم تشخیص عادلانه و شفاف

به عنوان بخشی از مدیریت عملکرد، شناخت و قدردانی از مشارکت کارکنان یک تجربه مثبت برای کارکنان ایجاد می‌کند. این شامل ایجاد سیستمی است که دستاوردها، تلاش‌ها و مشارکت‌های کارکنان را تأیید و قدردانی می‌کند. قدردانی می‌تواند اشکال مختلفی داشته باشد، مانند:

- قدردانی کلامی

- تقدیرنامه‌های کتبی

- برنامه‌های رسمی قدردانی

- تنظیم جوایز برای هماهنگی با ترجیحات و انگیزه‌های کارکنان

با صرف زمان برای درک اینکه چه چیزی باعث انگیزه هر کارمند می‌شود، سازمان‌ها می‌توانند برنامه‌های پاداشی را طراحی کنند که نیازها و ترجیحات خاص آنها را برآورده کند. این ممکن است شامل ارائه انواع جوایز باشد، مانند:

- تشویق‌های پولی

- زمان استراحت اضافی

- فرصت‌هایی برای رشد حرفه‌ای

هنگامی که کارکنان احساس می‌کنند ترجیحات و انگیزه‌های آنها در تجربه کارمندی آنها در نظر گرفته شده است، به احتمال زیاد با انگیزه، سازنده و متعهد به موفقیت سازمان خواهند بود.

اندازه‌گیری تجربه کارکنان: KPI و بهبود مستمر

برای ایجاد یک تجربه پررونق برای کارمندان، اندازه‌گیری و ارزیابی معیارهای کلیدی که منعکس‌کننده رضایت، وفاداری، مشارکت و رفاه کلی هستند، ضروری است. در ادامه ضروری‌ترین موارد ذکر شده است:

4 معیار و شاخص کلیدی برای ارزیابی تجربه کارکنان

نظرسنجی رضایت کارکنان

جمع‌آوری بازخورد از طریق نظرسنجی‌ها به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا سطوح رضایت کارکنان را در جنبه‌های مختلف تجربه کارکنان خود درک کنند. این شامل عواملی مانند محیط کار، رهبری، ارتباطات و پیشرفت شغلی است.

با گوش دادن به صدای کارکنان، سازمان‌ها می‌توانند نگرانی‌ها را برطرف کنند و تصمیمات آگاهانه‌ای برای بهبود تجربه کارکنان خود بگیرند.

میزان ترک کار و گردش مالی

شرکت‌هایی که روی فرهنگ خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، شاهد کاهش 41 درصدی ترک کار و افزایش 17 درصدی بهره‌وری هستند. بنابراین میزان بالای ترک کار و جابه‌جایی ممکن است نشانه مشکلات بالقوه با تجربه کارمند باشد و نیاز به بهبود را برجسته کند.

معیارهای عملکرد و بهره‌وری

آیا می‌دانستید شرکت‌هایی که فرهنگ کاری مثبت را پرورش می‌دهند، می‌توانند تا 400 درصد رشد درآمد داشته باشند؟ تجزیه و تحلیل معیارهای عملکرد و شاخص‌های بهره‌وری مانند ارقام فروش، نرخ تکمیل پروژه یا امتیازات رضایت مشتری می‌تواند اثربخشی تجربه کارمند را در هدایت نتایج کسب‌وکار آشکار کند.

اهمیت بازخورد مداوم و بهبود مستمر

با گوش دادن فعالانه، تجزیه و تحلیل بازخوردها و اقدام به‌موقع، سازمان‌ها می‌توانند محل کاری را ایجاد کنند که برای ورودی کارکنان ارزش قائل است و به طور مداوم برای رفع نیازهای آنها تکامل می‌یابد.

کلیک کنید

برای دریافت دمو



روش‌های اطمینان از بهره‌وری

در ادامه راه‌هایی برای اطمینان از بهره‌وری رویکرد بازخورد خود در استراتژی تجربه کارمند آورده شده است.

بررسی‌های منظم بازخورد

اجرای پیمایش‌های منظم بازخورد به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا درباره جنبه‌های خاصی از تجربه کارمندان بازخوردهای فوری داشته باشند. این نظرسنجی‌ها بینش‌های ارزشمندی را در مورد ادراک، رضایت و مشارکت کارکنان ارائه می‌دهد.

علاوه بر این، ایجاد کانال‌های بازخورد مانند صندوق پیشنهادات یا انتقادات یا مکانیسم‌های بازخورد ناشناس، فرهنگ ارتباط روشن و صادقانه را پرورش می‌دهد. کارمندان برای به اشتراک گذاشتن افکار و ایده‌های خود احساس قدرت می‌کنند و به یک حلقه بازخورد مداوم کمک می‌کنند.

استفاده از بازخورد کارکنان برای شناسایی زمینه‌های بهبود

تجزیه و تحلیل بازخورد کارکنان برای شناسایی روندها یا الگوهایی که می‌تواند از بهبود بهره‌مند شوند، اهمیت زیادی دارد. با بررسی دقیق این بازخورد، سازمان‌ها می‌توانند بینش‌های ارزشمندی در مورد تجربیات و انتظارات کارکنان خود به دست آورند.

گفتگو با کارمندان از طریق گروه‌های متمرکز یا گفتگوهای انفرادی، امکان درک عمیق‌تر از دیدگاه‌های آنها را به وجود می‌آورد و فرصتی برای جمع‌آوری پیشنهادات خاص برای افزایش تجربه کارمندان فراهم می‌کند.

این رویکرد مشارکتی کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که تغییرات سازمانی با نیازها و آرزوهای کارکنان همسو هستند.

سخن پایانی

یک تجربه به یادماندنی برای کارمندان ایجاد کنید. ارزش کارمندان متعهد را نمی‌توان دست کم گرفت. سرمایه‌گذاری نه تنها برای برآوردن نیازهای مشتری، بلکه نیازهای کارکنان عامل تعیین‌کننده موفقیت برای کسب‌وکارهایی است که می‌خواهند در عصر کار مدرن پیشرفت کنند.

همه چیز با درک بهتر کارمندان، انتظارات آنها و آنچه که باعث تعاملشان می‌شود، آغاز می‌گردد. به یاد داشته باشید، بهترین راه برای شاد نگه داشتن کارمندان، درگیر نگه داشتن و تعهد به مأموریت شرکتتان، این است که به آنها نشان دهید برایشان ارزش قائل هستید.