

EN İYİ ÇALIŞAN DENEYİMİ KRİTERLERİ

İşe alım sürecinden başlayarak çalışanın organizasyondaki yaşam döngüsünü ele alan ve “En İyi Çalışan Deneyimi” ni hayata geçirmiş olan iletişim merkezlerinin ödüllendirileceği kategoridir.

Seçim Kriterleri

En iyi çalışan deneyimi kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarında değerlendirilecektir:

1. Oryantasyon - İşe Başlangıç
2. Eğitim, Kalite ve Gelişim
3. İletişim
4. Performans ve Kariyer Yönetimi
5. Çalışan Bağlılığı Sonuçları
6. Çalışan Mental ve Fiziksel Sağlığı için Alınan Aksiyonlar / Wellbeing

1. Oryantasyon-İşe Başlangıç:

- a. Ölçeklendirme: Tüm pozisyonları kapsamı, Müşteri Temsilcisi – Yönetici aynı oryantasyonun uygulanması. Var olan sistemin ve sürecin bütün organizasyon için ulaşılabilir olup olmadığına bakılır.
- b. Ölçümleme: Çalışan deneyimi anketi sonuçları. (Şirket Beklentisi – Çalışan beklentisi karşılıyor mu?)

2. Eğitim, Kalite ve Gelişim

- a. Ölçeklendirme: Var olan sistemin ve sürecin bütün organizasyon için ulaşılabilir olup olmadığına bakılır.
- b. Kullanım Yoğunluğu: Eğitimlerin ve kalitenin işin içinde kullanılması. Her çalışan için gelişim planlaması yapılıyor mu? Çalışanların gelişimi nasıl takip ediliyor? Çalışanların bu sürece ilişkin memnuniyet ölçümlenmeleri ne?
- c. Ölçümleme: Kalite kriterinin çalışan KPI larında bulunuyor mu?
- d. Sürdürülebilirlik: Kaliteli ve Gelişim gösteren çalışanların, sürdürülebilir ve çalışan memnuniyeti için ödüllendirilmesi var mı?

3. İletişim

- a. Ölçeklendirme: Şirketin her birimine / en üst yönetim seviyesine ulaşım ve iletişim var mı?
- b. Kullanım Yoğunluğu: Ne kadar sıklıkta ekibi ve yöneticisi ile iletişim toplantısı yapılıyor? Günlük/haftalık/aylık
- c. Ölçümleme: Dikey organizasyon yapılarında iletişim kurulan seviyenin nerede olduğu?
- d. Sürdürülebilirlik: Çalışma hayatı dışında da iletişim kurulabiliyor mu? Çalışan deneyimi ve sürdürülebilirlik açısından. Özel gün ve zamanlarda şirket – çalışan arasında iletişim kuruluyor.

4. Performans ve Kariyer Yönetimi

- a. Ölçeklendirme: Performans sistemi, şirketin en alt seviyesinden en üst seviyesine kadar ortak hedeflere sahip mi?
- b. Kullanım Yoğunluğu: Performans düzenli olarak günlük/ haftalık / aylık takip ediliyor mu?
- c. Ölçümleme: Performans ölçümleri şeffaf, adil, ulaşılabilir, hem şirketin hem de çalışana geliştirecek kriterleri içeriyor mu?
- d. Sürdürülebilirlik: Çalışanın Performansına, yetkinlik ve yeteneklerine bağlı bir Kariyer Yönetim Sistemi mevcut mu?

5. Çalışan Bağlılığı Sonuçları

- a. Ölçeklendirme: Çalışan Bağlılığı Anket Sonuçlarının her departman ve operasyonu kapsıyor mu?
- b. Kullanım Yoğunluğu: Yılda en az 1 kez çalışan bağlılığı anketi yapılıyor mu?

- c. Ölçümleme: Çalışan Bağlılığı anket sonuçları bir puan içeriyor mu? Her yıl bu sonuçlar çalışanlar ile şeffaf bir şekilde paylaşılıyor mu?
- d. Sürdürülebilirlik: Çalışan Bağlılığı Anketi sonuçlarına göre, bu sürecin sürdürülebilir olması için çalışanların verdikleri geri bildirimlere göre aksiyon alınıyor mu? Ve bu algı çalışmada oluşuyor mu?

6. Çalışan Mental ve Fiziki Sağlığı için Alınan Aksiyonlar

- a. Ölçeklendirme: Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını ve wellbeing'i desteklemek için hangi olanaklar sunuluyor?
- b. Kullanım Yoğunluğu: Mental yorgunluk fazla olduğundan, yoğun çalışılan gün ya da saatler sonrası sağlığı için yeterli izin veriliyor mu? / verilen imkanların kullanım oranları sorulabilir.
- c. Ölçümleme: Pandemi döneminde Ofis çalışanları ve ev çalışanları ile haftada 1 kez şirket sağlık çalışanları iletişim kuruyor mu?

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır. Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.