

## 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. Çalışan Deneyimini şirket vizyon ve değerleri ile ilişkilendirmiş olması beklenmektedir.

### Seçim Kriterleri

En iyi çalışan deneyimi kategorisi aşağıdaki temel konu başlıklarında değerlendirilecektir:

1. EVP (Employee Value Proposition – Çalışan Değer Vaadi), Kültür, İletişim
2. Oryantasyon - İşe Başlangıç
3. Eğitim, Kalite ve Gelişim
4. Performans ve Kariyer Yönetimi
5. Çalışan Bağlılığı Sonuçları
6. Çalışan Mental ve Fiziksel Sağlığı için Alınan Aksiyonlar / Wellbeing

### 1. EVP (Employee Value Proposition – Çalışan Değer Vaadi), Kültür, İletişim

#### 1. Ölçeklendirme:

- a. Şirketin çalışanına ve aday çalışanlara değer önergesi ve vaadi nedir? Şirket hangi unsurlara göre çalışanı kendisine çekmekte ve şirket – çalışan işbirliğini sürdürülebilir kılmaktadır?
- b. Şirketin İnsan Kaynakları tarafından çalışan bağlılığını destekleyen şirket kültürü (şirketin temel değerlerine bağlı davranış biçimi) nasıl tanımlanmıştır?
- c. Şirketin her birimine / en üst yönetim seviyesine ulaşım ve iletişimi ne şekilde ele alınmaktadır?

#### 2. Kullanım Yoğunluğu:

- a. Çalışan, şirketin Çalışan Değer Vaadini hangi süreçlerde ve sıklıkta deneyimlemektedir?
- b. Çalışan, şirketin İnsan Kaynakları tarafından çalışan bağlılığını destekleyen şirket kültürünü (şirketin temel değerlerine bağlı davranış biçimini) hangi süreçlerle ve uygulama alanlarında deneyimlemektedir?
- c. Şirketin her birimine / en üst yönetim seviyesine ulaşım ve iletişimi ne şekilde ele alınmaktadır? (sıklık)

#### 3. Sürdürülebilirlik:

- a. Çalışma hayatı dışında da iletişim kurulabiliyor mu?
- b. Şirketin iş – yaşam dengesi politikası nedir?

c. Çalışan deneyimi ve sürdürülebilirlik açısından özel gün ve zamanlarda şirket – çalışan arasında kurulan iletişimin detayları nelerdir?

## **2. Oryantasyon-İşe Başlangıç:**

Ölçeklendirme:

a. Tüm pozisyonları kapsamı, Müşteri Temsilcisi – Yönetici aynı oryantasyonun uygulanması bulunmakta mıdır? Sistem ve süreç bütün organizasyon için ulaşılabilir midir?

b. Çalışan deneyimi anketi sonuçları. (Şirket Beklentisi – Çalışan beklentisi karşılıyor mu?)

## **3. Eğitim, Kalite ve Gelişim**

1. Ölçeklendirme:

a. Var olan sistemin ve sürecin bütün organizasyon için ulaşılabilir olup olmadığına bakılacaktır.

b. Şirket çalışanlarının mevcut yetkinliklerini artırma (up-skilling) ve yetkinliklerini zenginleştirme (re-skilling) uygulamaları nelerdir? Hangi seviyelerde uygulanmaktadır.

c. Çalışanların yeni sertifikasyonlar kazanması, yaptığı işte otonom karar alabilmesi ve şirketin bütünsel yapısı içinde katkısının var olduğunu bilmesini destekleyen uygulamalar nelerdir ve bu durum çalışan deneyimine ne şekilde yansımaktadır? Hangi seviyeler hangi programları & eğitimleri almaktadır.

2. *Kullanım Yoğunluğu*: Eğitimlerin ve kalitenin işin içinde kullanılması ne şekilde ele alınmaktadır? Her çalışan için gelişim planlaması yapılıyor mu? Çalışanların gelişimi nasıl takip ediliyor? Çalışanların bu sürece ilişkin memnuniyet ölçümlenmeleri nelerdir?

3. *Ölçümleme*: Kalite kriterinin çalışan KPI larında bulunuyor mu?

4. *Sürdürülebilirlik*: Kaliteli ve Gelişim gösteren çalışanların, sürdürülebilir ve çalışan memnuniyeti için ödüllendirilmesi var mı? Eğitim gelişim bağlılık yaratabiliyor mu?

## **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? Yeni nesil uygulamalar kullanılıyor mu? (oyunlaştırma, anlık takip sistemleri)

d. *Sürdürülebilirlik*: Çalışanın Performansına, yetkinlik ve yeteneklerine bağlı bir Kariyer Yönetim Sistemi mevcut mu?

## 5. Çalışan Bağlılığı Sonuçları

### 1. Ölçeklendirme:

- Çalışan Bağlılığı Anket Sonuçları nelerdir, sıklık ve değerlendiricinin kim olduğu bilgisinin paylaşılması.
- Turnover (şirketten ayrılma oranı) detay raporlar ile aylık ve yıllık olarak nedir?
- Çalışanın şirketten "Ayrılma Risk Analizi" ne şekilde yapılıyor? Riski ortadan kaldıracı hangi önlemler ve aksiyonlar alınmaktadır?
- Şirketin birimler arası iç transfer olanakları var mıdır? Şirket çalışanları bu geçişe hangi süreç ve uygulamalar ile hazırlanmaktadır?

### 2. Kullanım Yoğunluğu:

- Çalışan Bağlılığı Anketi yılda kaç kez yapılmaktadır?
- Turnover raporlarının kök neden analizleri ve düzeltici aksiyonlar hangi sıklıkla ele alınmaktadır?
- Ayrılma Risk Analizleri ve düzeltici aksiyonları hangi sıklıkla ele alınmaktadır?

### 3. Ölçümleme: Çalışan Bağlılığı anket sonuçları çalışanlar ile şeffaf bir şekilde paylaşılıyor mu?

### 4. Sürdürülebilirlik: Çalışan Bağlılığı Anketi sonuçları, Turnover Kök Neden Analizleri ve Ayrılma Risk Analizlerine göre, çalışanların verdikleri geri bildirimlere paralelinde aksiyon alınıyor mu? Ve bu algı çalışmada oluşuyor mu?

## 6. Çalışan Mental ve Fiziki Sağlığı için Alınan Aksiyonlar

### 1. Ölçeklendirme:

- Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını ve wellbeing'i desteklemek için hangi olanaklar sunuluyor?
- Kullanıcı programları; kullanıcı dostu (user friendly) olacak şekilde nasıl projelendirilmektedir ve çalışan deneyimini olumlu yönde etkilemek üzere şirket süreçleri ne şekilde dijitalleşmiştir?

### 2. Kullanım Yoğunluğu: Mental yorgunluk fazla olduğundan, yoğun çalışılan gün ya da saatler sonrası sağlığı için yeterli izin veriliyor mu? / verilen imkanların kullanım oranları.

### 3. Ölçümleme: 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. İşe bağlılığı yaratan profil bazlı anlam yaratacak akışlar var mı, yöneticiler bu konuda uzmanlaştırılıyor mu?

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