

۱. تجربه کارکنان (Employee Experience) چیست و چرا در محیط کسب و کار امروز از اهمیت استراتژیک برخوردار است؟

تجربه کارکنان به مجموعه‌ای از برداشت‌ها، احساسات و واکنش‌های یک کارمند در طول تمام مراحل چرخه عمر کاری خود در یک سازمان، از زمان استخدام تا ترک شغل، اشاره دارد. در محیط کسب و کار کنونی، که با چالش‌های فزاینده در جذب و حفظ استعدادها مواجه است، تجربه کارکنان به یک اولویت استراتژیک تبدیل شده است. نارضایتی ۲۰ درصدی کارکنان در اروپا و تنها ۷ درصد تمایل آن‌ها به ترک کار، پدیده‌ی "استعفای خاموش" را آشکار می‌سازد که به معنای باقی ماندن کارمندان ناراضی اما غیرمتعهد در سازمان است. همچنین، ۱۵ درصد غیبت کاری کارکنان اروپایی (معادل ۳۷ روز در سال) نشان‌دهنده لزوم بهبود تجربه کارکنان برای حفظ بهره‌وری و مزیت رقابتی بلندمدت سازمان‌هاست.

۲. وضعیت فعلی نارضایتی کارکنان در کشورهای مختلف چگونه است و چه ارتباطی با سلامت آن‌ها دارد؟

تحقیقات نشان می‌دهد که میانگین نارضایتی کارکنان در هفت کشور اروپایی و ایالات متحده ۱۹ درصد است. این میزان در فرانسه به ۳۰ درصد و در ایتالیا به ۲۷ درصد می‌رسد، در حالی که لهستان (۱۳ درصد) و بریتانیا (۱۴ درصد) بهترین عملکرد را در این زمینه دارند. نکته قابل توجه این است که بخش قابل توجهی از غیبت‌های کاری با مسائل سلامتی (هم جسمی و هم روانی) مرتبط است؛ برای مثال، ۶۲ درصد غیبت‌ها در فرانسه و ۵۷ درصد در ایتالیا به این مسائل مربوط می‌شود. این آمارها به وضوح نشان می‌دهد که تجربه کاری نامطلوب تأثیر مستقیمی بر سلامت نیروی کار دارد.

۳. پنج عامل اصلی مؤثر بر رضایت شغلی و ماندگاری کارکنان کدامند و چگونه در مقایسه با سال گذشته تغییر کرده‌اند؟

پنج عامل اصلی که بیشترین تأثیر را در تصمیم کارکنان برای ماندن در سازمان دارند عبارتند از: ۱. امنیت شغلی (۳۹ درصد): این عامل در سال گذشته در رتبه پنجم قرار داشت و اکنون مهم‌ترین عامل است، که نشان‌دهنده تغییر اولویت‌ها در شرایط اقتصادی کنونی است. ۲. تعادل بین کار و زندگی (۳۴ درصد): این عامل به ویژه برای افرادی با مسئولیت‌های خانوادگی مهم است. ۳. روابط با همکاران (۳۳ درصد): کیفیت روابط بین فردی بر حس تعلق سازمانی تأثیر می‌گذارد. ۴.

انعطاف پذیری (۳۱ درصد): شامل انعطاف در ساعات کار و امکان دورکاری. ۵. دستمزد و مزایا (۲۸ درصد): این عامل که سال گذشته در رتبه اول بود، امسال کاهش چشمگیری در اهمیت نشان می دهد.

۴. چه شکافی بین درک مدیران منابع انسانی و دیدگاه کارکنان در مورد عوامل ماندگاری وجود دارد؟

یک شکاف قابل توجه بین درک متخصصان منابع انسانی و کارکنان عادی وجود دارد. در حالی که کارکنان "روابط با همکاران" را سومین عامل مهم برشمرده اند، متخصصان منابع انسانی آن را در رتبه ششم قرار داده اند. از سوی دیگر، متخصصان منابع انسانی "دستمزد و مزایا" را مهم ترین عامل نگهدارنده می دانند (۴۱ درصد)، در حالی که کارکنان آن را در رتبه پنجم (۲۸ درصد) قرار می دهند. این اختلاف نشان می دهد که بسیاری از سازمان ها هنوز نیازهای واقعی نیروی کار خود را به درستی درک نکرده اند و همچنان بر راهکارهای سنتی مالی تأکید می کنند، در حالی که عوامل غیرمالی اهمیت بیشتری یافته اند.

۵. سازمان ها چگونه می توانند مدل های کاری ترکیبی هوشمند را برای بهبود تجربه کارکنان طراحی کنند؟

برای طراحی مدل های کاری ترکیبی هوشمند، سازمان ها باید نیازهای کارکنان را در نظر بگیرند. کارکنان اروپایی به طور متوسط ۲.۳ روز در هفته دورکار هستند، اما ۳۸ درصد آن ها مایلند این میزان افزایش یابد. دلایل اصلی تمایل به دورکاری شامل بهبود تعادل کار و زندگی (۶۱ درصد)، کاهش زمان رفت و آمد (۶۱ درصد) و انعطاف پذیری بیشتر (۴۹ درصد) است. در مقابل، دلایل تمایل به حضور در محل کار شامل ارتباطات اجتماعی (۵۲ درصد)، دسترسی به تجهیزات بهتر (۴۰ درصد) و جدایی زندگی شخصی و حرفه ای (۳۸ درصد) است. سازمان های موفق با در نظر گرفتن هر دو دسته از این نیازها، مدل های ترکیبی را طراحی می کنند که هم انعطاف پذیری فردی و هم همکاری تیمی را فراهم می آورد.

۶. سیستم های پشتیبانی جامع برای کارکنان چه مواردی را شامل می شوند؟

سازمان های پیشرو در حال توسعه سیستم های پشتیبانی جامعی هستند که از کارکنان در تمام مراحل چرخه زندگی کاری حمایت می کنند. این سیستم ها شامل:

- مدل کافه‌تریایی مزایا : که امکان شخصی‌سازی بسته‌های حمایتی را بر اساس نیازهای فردی و مرحله زندگی کارکنان فراهم می‌کند.
- برنامه‌های جامع سلامت و تندرستی : که هم ابعاد جسمی و هم روانی سلامت کارکنان را پوشش می‌دهند.
- سیستم‌های پشتیبانی از کارکنان دارای مسئولیت‌های مراقبتی : مانند والدین شاغل یا افرادی که از سالمندان مراقبت می‌کنند.

۷. فناوری، به ویژه تحلیل‌های پیشرفته و هوش مصنوعی، چگونه می‌تواند به شخصی‌سازی تجربه کارکنان کمک کند؟

سازمان‌های پیشرو از تحلیل‌های پیشرفته و هوش مصنوعی برای درک بهتر نیازهای کارکنان و طراحی تجربیات شخصی‌سازی شده استفاده می‌کنند. این فناوری‌ها به شناسایی زودهنگام نشانه‌های هشداردهنده مانند کاهش مشارکت یا خطر فرسودگی شغلی کمک می‌کنند. با استفاده از این داده‌ها، مدیران می‌توانند قبل از تبدیل شدن مسائل کوچک به مشکلات بزرگ، مداخلات مناسب را انجام داده و تجربه کلی کارمند را بهبود بخشند.

۸. تقویت فرهنگ سازمانی و روابط بین فردی چه نقشی در بهبود تجربه کارکنان دارد؟

با توجه به اهمیت روزافزون روابط با همکاران در تجربه کارکنان (سومین عامل مهم)، سازمان‌های موفق سرمایه‌گذاری قابل توجهی در تقویت فرهنگ سازمانی و بهبود کیفیت روابط بین فردی انجام می‌دهند. این اقدامات شامل برنامه‌های منتورینگ، توسعه رهبری و ایجاد فرصت‌های متعدد برای تعاملات غیررسمی بین کارکنان می‌شود. این رویکرد به تقویت حس تعلق سازمانی و بهبود رضایت کلی کارکنان کمک می‌کند.