

# People Analytics בצל הקורונה



# פתח דבר

בכל הנוגע למדידה ארגונית, קהילת משאבי האנוש עושה את צעדיה הראשונים בעולם ה- People Analytics. לאור כמות הפרסומים, הכנסים בנושא וכמות המשתתפים בהם, ברור שכולם מבינים שזה 'הדבר הבא' ומנסים להבין על מה כל הרעש, מה הבשורה ואיך אפשר לקפוץ למים?

היישומים בעולם ה- People Analytics הינם רבים ומגוונים, כאשר לא תמיד ברור מה הקו המפריד בין מדידה וניתוח 'מסורתיים' (כלומר, באופן בו היו נפוצים עד היום בעולם הארגוני, כגון סקר ארגוני שנתי) לבין אנליזה מתקדמת.

לא זה המקום להבהיר ולהגדיר את גבולות עולם ה- People Analytics אבל חשוב לומר שעולם זה לא מחליף את הסקירה והמדידה, אלא הוא נדבך נוסף ושלב מתקדם באבולוציה שלהם. הרי אנליזה אפקטיבית מחייבת נתונים רבים ומהימנים ככל האפשר והסקרים הינם כלי מרכזי ואפקטיבי לאיסוף נתונים שכאלה.

איסוף נתונים מהימנים ממגוון מקורות (כולל אינטגרציה עם נתונים עסקיים) ומודלים לניתוח חכם מאפשרים בקרה שוטפת וגיבוש תמונת מצב בזמן אמת בנקודות מרכזיות בחיי הארגון ובמחזור חיי העובד, כמו גם ניבוי של מגמות עתידיות.

# פתח דבר

במקביל להתמודדות עם משבר הקורונה, יחידות משאבי אנוש מתחילות בבניית תכניות להתמודדות עם 'היום שאחרי' המשבר. היום שאחרי, יאופיין בצורך להתמודד עם אתגרים הסתגלותיים אשר ידרשו לבחון את רמת המחוכרות של העובדים לארגון, להבין את הסתברויות העזיבה ולספק מענה לצורך של האנשים לייצר משמעות חדשה "ביום שאחרי הסערה".

היכולת לייצר מערך מדידה ב Real Time שמסייע לנו לזהות ולאבחן את מה שקורה בארגון בזמן אמת ולבנות תכניות התמודדות, מהווה מרכיב קריטי בהצלחה. הבנה ושיפור יכולת הניבוי באמצעות Analytics מאפשרת לנו הבנה של השפעת מדדים שונים על החוויה הכוללת של העובד בארגון (ובכלל את רמת ה- Engagement שלו) והקשר בין חוויה זו לביצועים ושימור עובדים.

על מנת לסייע לכם להתכונן באופן מיטבי לאירועים אלו, אנו מעוניינים להציג 5 כלים שפיתחנו בחברת O.D. Consulting המאפשרים איסוף נתונים ומשובים בזמן אמת, מדידת פרמטרים המשפיעים על הביצועים, שימור עובדים ושביעות רצון לקוחות ושיפור של אותם פרמטרים באמצעות התערבות ארגונית אפקטיבית.

○ האזנה רציפה לעובד בצמתים מרכזיים לאורך המסע הארגוני (Employee journey)



○ זיהוי כוונות עזיבה של עובדים



○ בחינת הקשר בין ה- Well Being של העובד לביצועים ומחוברות



○ בחינת שרשרת הערך הארגונית- משביעות רצון עובד לשביעות רצון לקוח



○ מדידות 'Pulse' באירועים מרכזיים בחיי הארגון



חמשת הכלים

O.D.

העובד עובר מסע בארגון מרגע הקליטה ועד רגע העזיבה. לכל אורך חייו בארגון ניתן לקבל מידע ומשוב על תפקודו, על שביעות רצונו מהמגעים שהיו לו עם הארגון ועל התהליכים שהוא עבר. אנו ב O.D. מיישמים מערכת ייעודית לשליחה ואיסוף משובים בזמן אמת בכל אירוע מרכזי בחיי העובד. כגון- תהליך הגיוס והקליטה, מעבר תפקיד, קידום לתפקיד ניהולי ועזיבה. מערך זה מאופיין בבניית 'מפת תרחישים' ייעודית לכל אירוע, כולל מענה ארגוני אפקטיבי לפערים וצרכים שעולים בזמן אמת. בהתאם למידע שנאסף, ניתן לתת מענה לסוגיות מרכזיות המצויות על סדר היום הארגוני.



**האזנה רציפה לעובד בצמתים מרכזיים  
לאורך המסע הארגוני (Employee journey)**

**O.D.**

אנו מיישמים מערך לניבוי עזיבה של עובדים על ידי איסוף נתוני עובדים לשעבר שעזבו את הארגון כגון- הערכות ביצועים, עמדות ושביעות רצון מהיבטים שונים של העבודה בארגון על פי סקרים פנים ארגוניים, נתונים דמוגרפיים (שיוך ליחידה, מיקום גאוגרפי, תפקיד, דרג, וותק ועוד), נתוני נוכחות וכדומה. ניתוח נתוני העוזבים מאפשר בניית 'תעודת זהות' של עוזב פוטנציאלי ומייצר מדדים המאפשרים ניבוי סיכויי עזיבה של עובדים ביחידות וסגמנטים שונים בארגון.

היכולת להשוות בין הפרופיל של העובדים העוזבים לפרופיל של העובדים ה"מחוברים" מאפשרת לייצר "פרופיל" של העובד שבסכנת עזיבה ולקבל החלטה בנוגע למידה בה כדאי להשקיע בתהליכי שימור.



**זיהוי כוונות עזיבה של עובדים**

**O.D.**

המידה בה קיים קשר בין ה Well Being של העובד לבין הביצועים שלו היא סוגיה שצריכה להיבחן על בסיס קבוע. במידה וקיים קשר כזה, קריטי לזהות מהן הפעולות בעלות האפקט הגבוה ביותר על איכות החיים של העובד במקום העבודה ואילו פעילויות שהארגון מבצע, אינן מייצרות ערך מוסף.

באמצעות הפתרונות שאנו מספקים ללקוחותינו אנו יכולים לזהות את הקשר בין 3 מרכיבים קריטיים:

1. סט הפעולות שהארגון מבצע תחת המטרייה הכללית של תרומה לשיפור איכות החיים של העובד במקום העבודה.
2. קשר בין פעולות אלה למחוברות העובד או למניעת עזיבתו את הארגון.
3. תרומה לביצועים של העובד

את כל אלה, אנו מבצעים באמצעות איסוף נתונים לגבי ביצועים אישיים וארגוניים באמצעות מדדי HR (כגון הערכת ביצועים, נתוני נטישה) ומדדים עסקיים. כך ניתן לבחון את הקשר בין well being של יחידות ומגזרים שונים בארגון ל- Engagement, רמות ביצועים ושימור עובדים באותן היחידות והמגזרים.



**בחינת הקשר בין ה- Well Being של העובד לביצועים ומחוברות**

איסוף משובים בזמן אמת מלקוחות על השירות והמוצר של הארגון. באמצעות המידע שאנו מספקים לארגון ניתן ללמוד על השפעתם של מדדים פנים ארגוניים המבטאים את חוויית העובד בארגון, כמו גם על יעילות תהליכים ארגוניים (כגון שרות פנים) לשביעות רצון ונאמנות לקוחות. על סמך המידע שנאסף ניתן ללמוד על אפקטיביות המגעים של הארגון עם לקוחותיו בזמן אמת ועל התרומה של שרשרת הערך הארגונית לאפקטיביות המגעים. כך ניתן לצפות במגמות לאורך תקופה מסוימת ובהתאם לכך ניתן להתאים את התהליכים הפנים ארגוניים השונים ולבחון את הקשר בין שביעות רצון העובד לשביעות רצון הלקוח.



**בחינת שרשרת הערך הארגונית -  
משביעות רצון עובד לשביעות רצון לקוח**

**O.D.**



ארגון עובר אירועים ושינויים שונים במהלך חייו. ברשותנו כ- 20 כלים שונים וייעודיים לבחינת נושאים מגוונים ורלוונטיים בצמתים מרכזיים בחיי הארגון.

לדוגמא, בעתות משבר (כגון משבר הקורונה הנוכחי) ניתן לבחון פרמטרים כגון:

- רמת החוסן של מנהלים בארגון להתמודדות עם המצב.
- המידה בה עובדים מקבלים מהארגון מענה לצרכים שלהם באופן המאפשר להם להתמודד עם המשבר.

הכלים הקיימים הם פרי פיתוח בחברת O.D. ושיתופי פעולה אסטרטגיים עם חברות יעוץ מובילות בעולם, הכלים מתחלקים ל 3 קטגוריות:

1. מדידת חוויית העבודה של העובד (קליטה, עזיבה, אפקטיביות הדרכה, תפיסת אפשרויות הקידום ועוד).
2. מדידת תהליכים ארגוניים (תרבות וערכים, שינויים ארגוניים, מוכנות אסטרטגית, מיזוגים, רכישות ועוד).
3. כלים לפיתוח אישי (360, אינטליגנציה רגשית, חוסן אישי, NeuroLink ועוד).



מדידות 'Pulse' באירועים מרכזיים בחיי הארגון

O.D.



בשורות טובות לכולם ורק בריאות

אנו זמינים לכל שאלה

צוות O.D. Consulting

[od@odconsulting.co.il](mailto:od@odconsulting.co.il)

O.D.