ASSESSMENT SYSTEMS

Как создать корпоративные опросы нового поколения?

Клементьева Мария, консультант ASR

Топ 3 проблемы в создании корпоративных опросов?

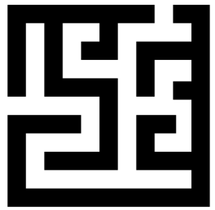
ASSESSMENT SYSTEMS

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

КАК ПОВЫСИТЬ ПРОЦЕНТ ОТВЕТИВШИХ?

Будьте релевантными



Упрощайте сам вопрос

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Будьте релевантными

A

Прежде всего нужно поговорить об исходных данных. Какими они должны быть в случае с составлением расписания?

B

Если вам будет нужно разработать школьное расписание, какая информация вам потребуется?

«Умение ставить разумные вопросы уже есть важный и необходимый признак ума и проницательности»

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Упрощайте сам вопрос

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

КАК ПОВЛИЯТЬ НА ОТКРЫТОСТЬ И ЧЕСТНОСТЬ ЛЮДЕЙ?

Вызывайте доверие

Создавайте значимые и полезные опросы

Исследуйте персоны

Используйте эмпатические фразы

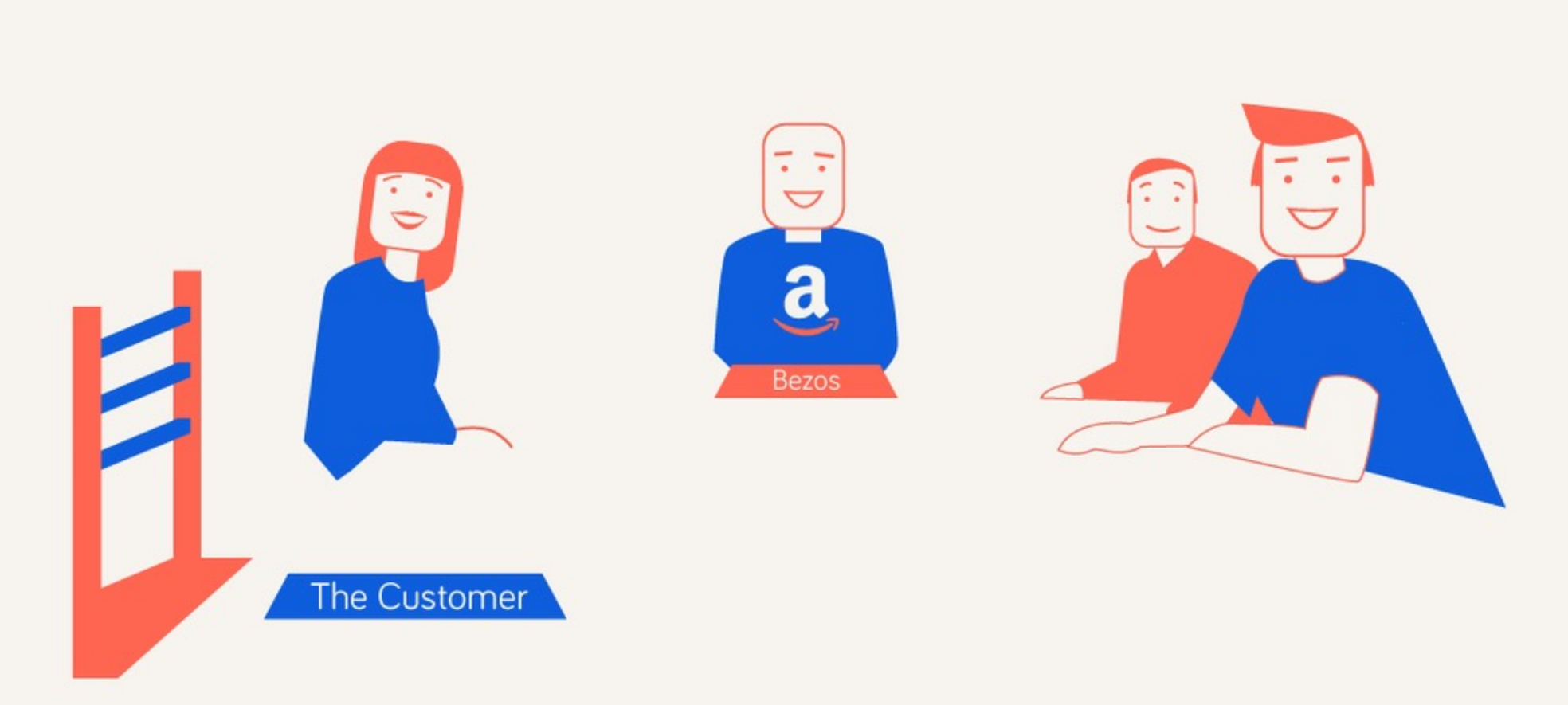
© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Вызывайте доверие

ОЖИДАНИЕ	РЕАЛЬНОСТЬ
Мы сможем решать вопросы так же эффективно, как и офлайн	Удаленка – главный вызов для многих компаний

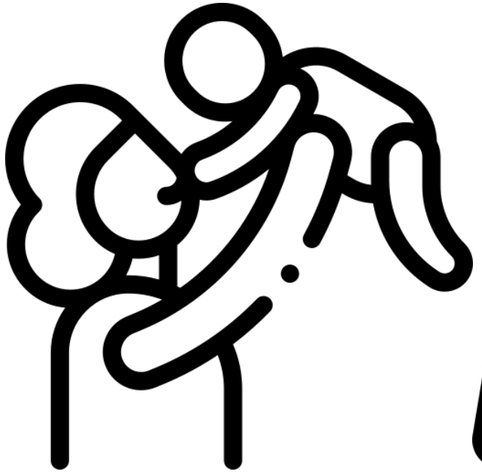
© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Создавайте значимые и полезные опросы

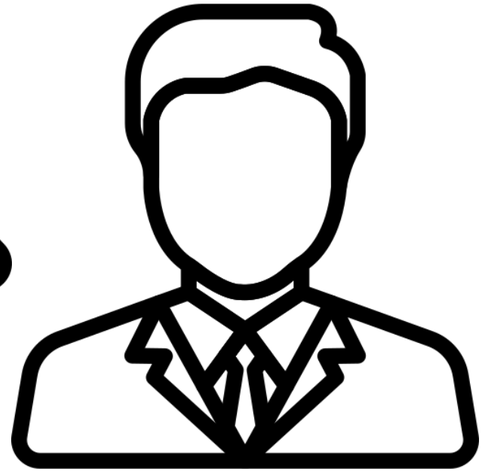


© Assessment Systems. All Rights Reserved.

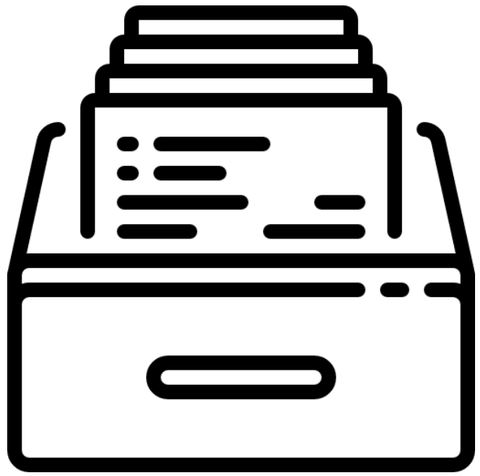
Исследуйте персоны, чтобы протестировать опрос



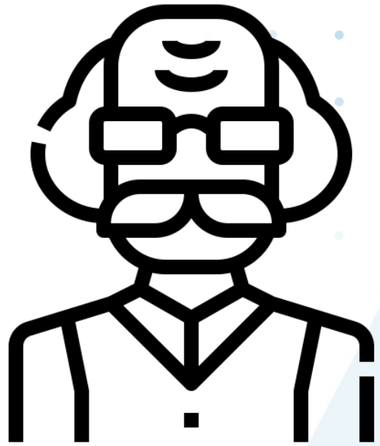
Сотрудники part-time



Менеджеры



«Новички»



«Старички»

Рядовые сотрудники

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Granny test

Используйте эмпатические фразы

Помоги мне опять, что ты имеешь в виду

Мне бы хотелось знать, какое влияние это оказывает на вас, что происходит с вами

Спасибо за честность, я это ценю

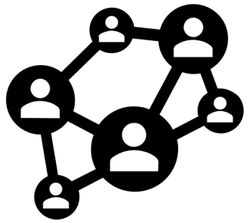
Мне жаль это слышать. Давай попробуем найти решение

Мне бы хотелось получше понять это

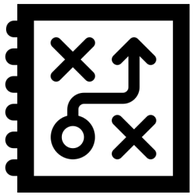
© Assessment Systems. All Rights Reserved.

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

КАК УЛУЧШИТЬ РАБОТУ С РЕЗУЛЬТАТАМИ У МЕНЕДЖЕРОВ?



Распространяйте результаты опроса



Упростите работу с результатами

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Распространяйте результаты опроса

Линейные руководители

HR / Руководство компании

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Упростите работу с результатами

Учитывать недостаток времени

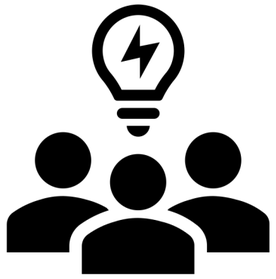
Демонстрировать самое главное

Использовать подсвечивающую сигнатуру

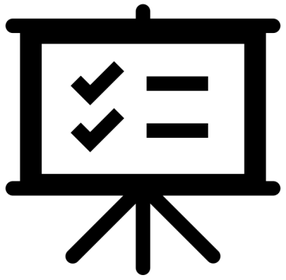
© Assessment Systems. All Rights Reserved.

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

КАК ПОЛУЧИТЬ РЕАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ ДЛЯ БИЗНЕСА?



Заручитесь поддержкой у руководства



Сфокусируйтесь на контенте, представляющим реальный интерес у бизнеса

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

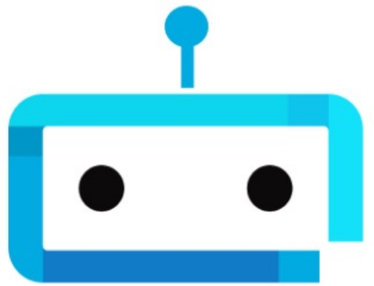
Эффект IKEA

Проверим знания!

ASSESSMENT SYSTEMS

Привет!
Я Арнольд.

Позволь представиться?



ARNOLD

ASSESSMENT SYSTEMS

Почему я существую?

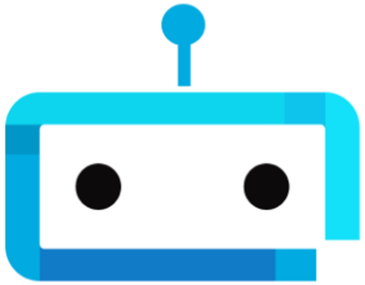
«Я был создан, чтобы изменить подход к классическим опросам сотрудников в компаниях»

ARNOLD

Арнольд	Классический опрос сотрудников
Сотрудники **любят** использовать этот инструмент	Сотрудники **ненавидят** использовать этот инструмент
Один диалог занимает до **3х минут**	Очень **долгие** опросники
Прочитать результаты легко и просто – это занимает всего 1 **минуту**	Результаты **неясны и непонятны**
Результат может быть получен в виде данных по **отдельно** взятому отделу, а также по организации **в целом**	Результатом является **итоговый** отчет с общими данными
Результаты обрабатываются **сразу** после окончания опроса	Может пройти некоторое **время** для формирования результатов
Обсуждаются только **выбранные** темы	Само содержание опроса **не поддается корректировке**
Оказывает **влияние**	Часто **нет** никакого **влияния**

Кто я?

Арнольд – первый чат-бот, который переводит обратную связь от сотрудников в понятные и простые отчеты для руководства



ARNOLD

ASSESSMENT SYSTEMS

Как Арнольд работает?

1. Администратор

Подготовьте Арнольда к использованию, распишите организационную структуру.

2. Темы

Выберете темы, отвечающие потребностям вашей организации.

3. Диалоги

Арнольд регулярно обсуждает выбранные темы с сотрудниками.

4. Отчеты

На основе ответов Арнольд создает отчет для каждого руководителя (и отдельно для HR и CEO).

5. Follow-up

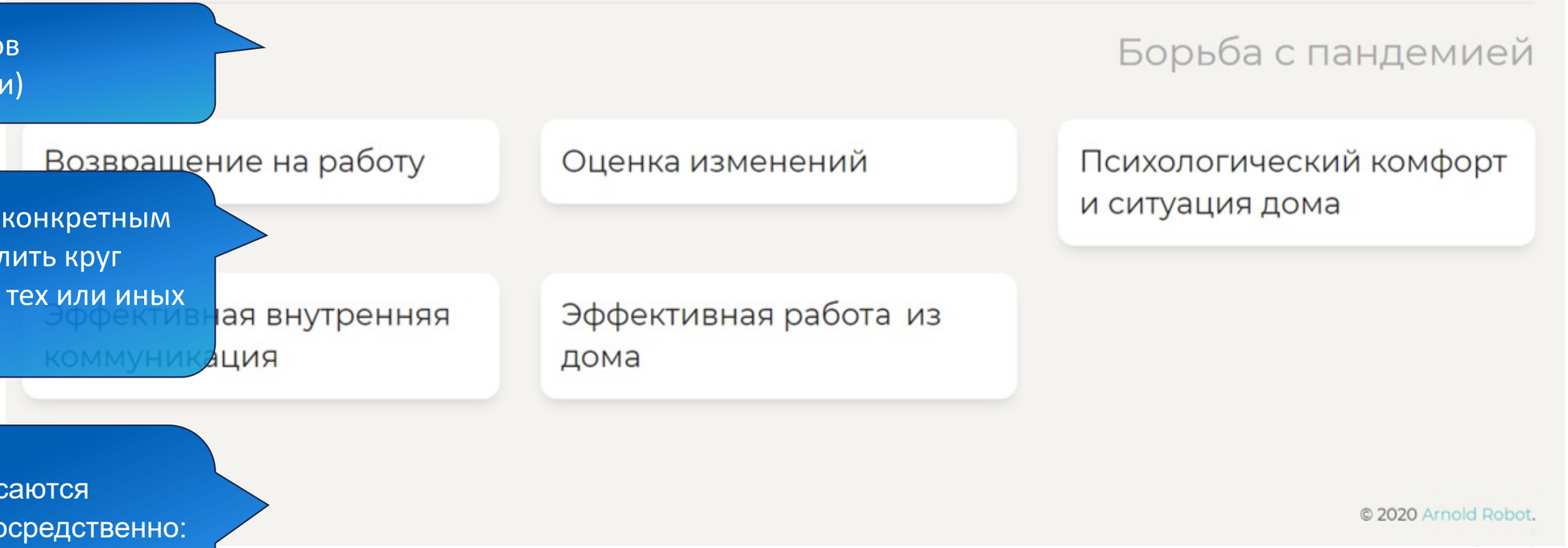
Мы помогаем в интерпретации отчетов и обсуждении следующих шагов.

Темы

Более 25 тем для разговоров (дополняются периодически)

Соответствие тем каким-то конкретным областям помогает определить круг ответственных за принятие тех или иных мер.

Темы разговоров всегда касаются решения бизнес-задач непосредственно: удержание, эффективность, производительность, развитие, культура, изменения.



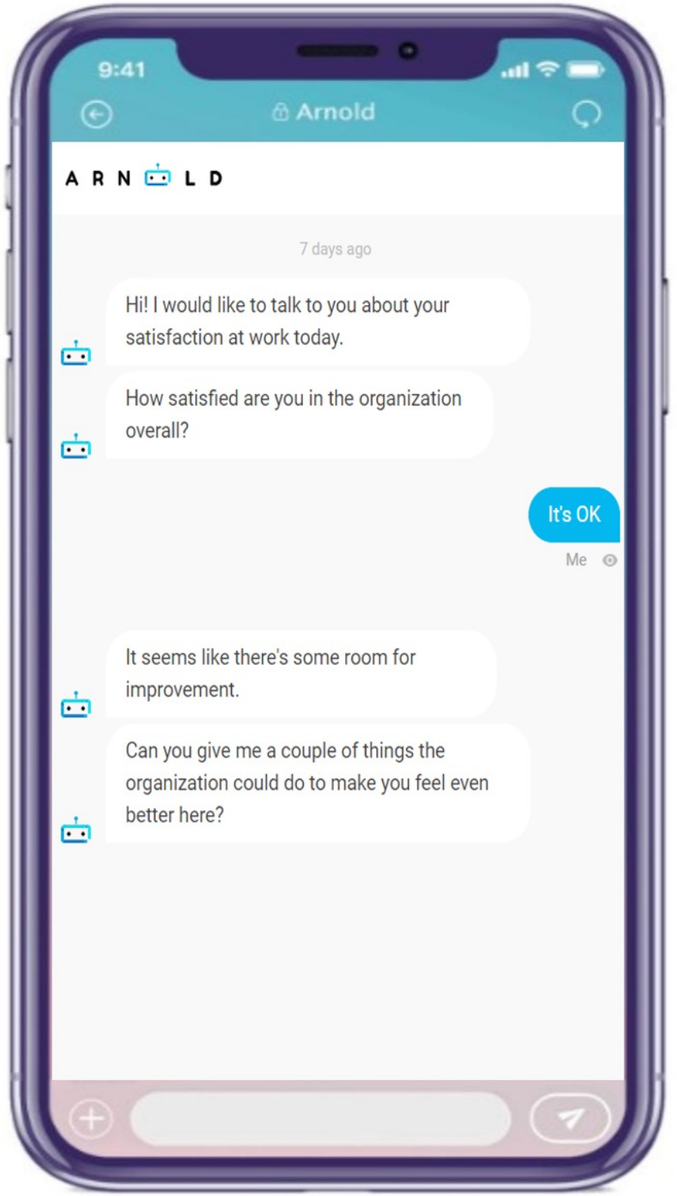
Диалоги

Каждый диалог представляет собой небольшую переписку длительностью 3-5 минут

Стиль разговора Арнольда может быть одинаково просто воспринят как генеральным директором, так и механиком

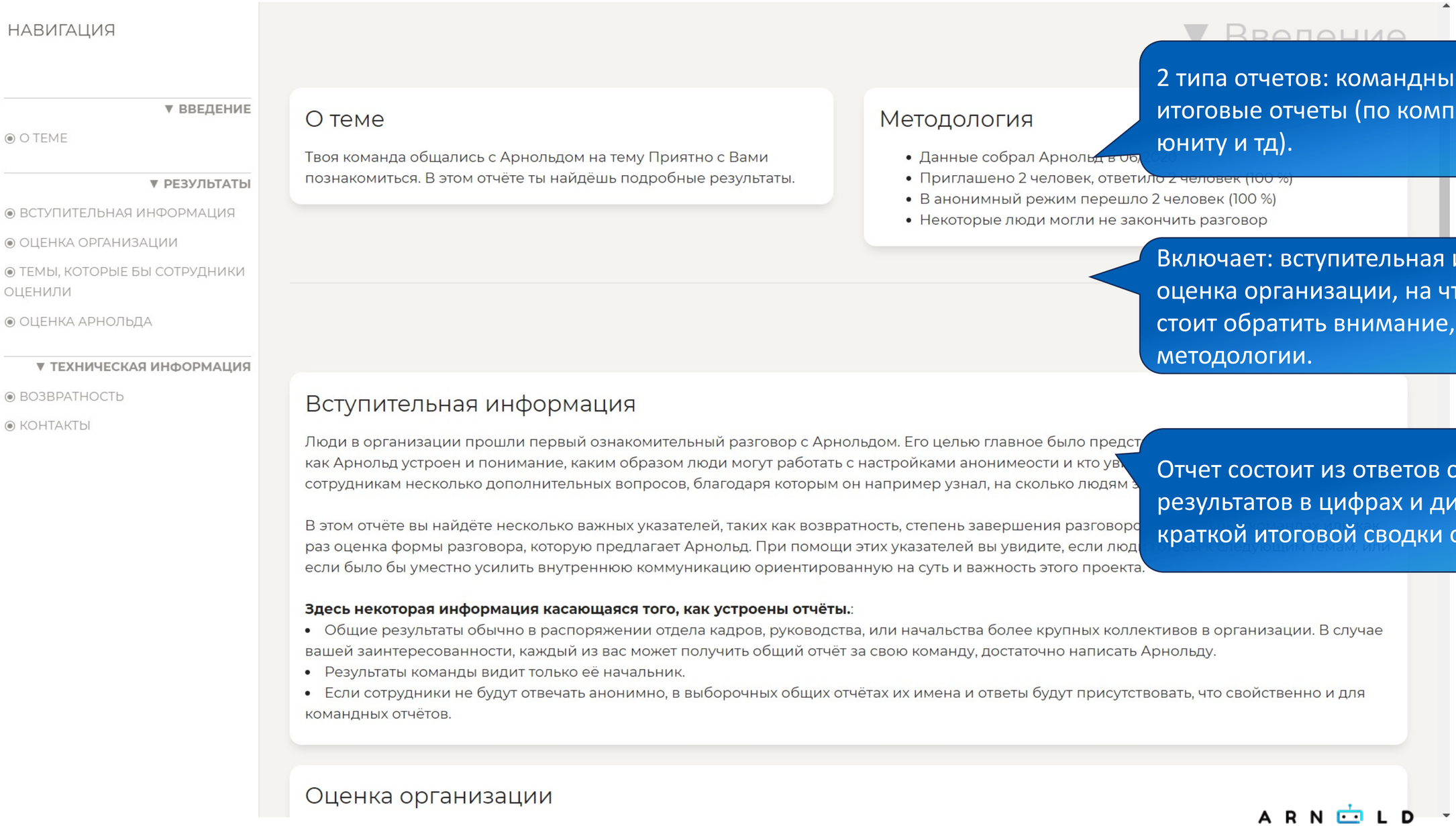
Арнольд быстро отреагирует на любые проблемы, с которыми он столкнется (например, спросит недовольных сотрудников, что они хотят с этим сделать)

Если сотрудник не хочет указывать свое имя, он может переключиться на анонимный режим в ответе на вопрос



ARNOLD ASSESSMENT SYSTEMS

Summary report (Итоговый отчет)



2 типа отчетов: командные отчеты и итоговые отчеты (по компании, бизнес-юниту и тд).

Включает: вступительная информация, оценка организации, на что стоит обратить внимание, описание методологии.

Отчет состоит из ответов сотрудников, результатов в цифрах и диаграммах, краткой итоговой сводки от Арнольда.

ARNOLD ASSESSMENT SYSTEMS

Team reports (Командные отчеты)

НАВИГАЦИЯ

▼ ВВЕДЕНИЕ
- О ТЕМЕ

▼ РЕЗУЛЬТАТЫ
- ВОСПРИЯТИЕ ИЗМЕНЕНИЙ
- ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ
- НЕГАТИВНЫЕ ИМЗЕНЕНИЯ
- ПОЗИТИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ
- ОПАСЕНИЯ
- ОЦЕНКА КОМПАНИИ
- ЧТО БЫ СЕЙЧАС ПОМОГЛО

▼ ТЕХНИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- ВОЗВРАТНОСТЬ
- КОНТАКТЫ

▼ Введение

О теме

Твоя команда разговаривала с Арнольдом на тему . В этом отчёте ты найдёшь подробные результаты.

Методология

- Данные собрал Арнольд в
- Приглашено 2 человек, ответи
- В анонимный режим перешло 0 человек (0 %)
- Некоторые люди могли не закончить разговор

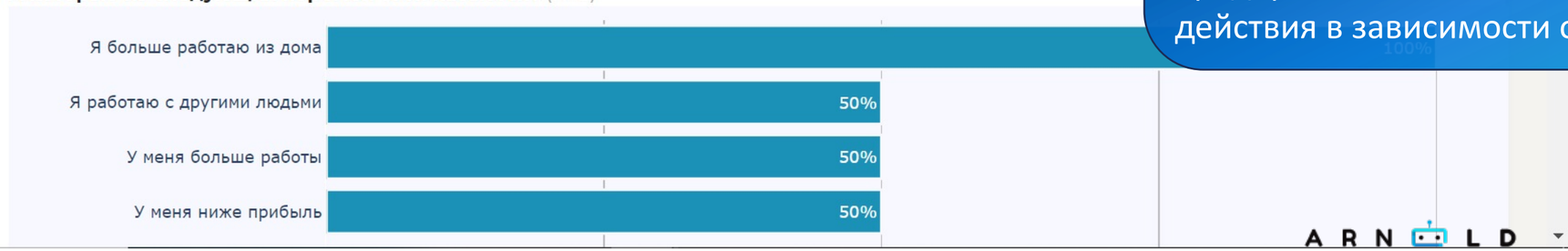
2 типа отчетов: командные отчеты и итоговые отчеты (по компании, бизнес-юниту и тд).

Включает: вступительная информация, оценка организации, на что стоит обратить внимание, описание методологии.

Восприятие изменений

Ты ощущаешь на своей работе какие нибудь перемены в связи с настоящей ситуацией?

А которые из следующих перемен тебя касаются? (N=2)



Данный отчет больше сфокусирован на деталях – показать имена сотрудников (если они не переходили в анонимный режим) и их индивидуальные ответы, чтобы руководители команд могли предпринять какие-то конкретные действия в зависимости от результатов.

ARNOLD

ASSESSMENT SYSTEMS

Стоимость

# сотрудников	EUR / 1 сотрудник / 1 месяц	
	STANDARD	PLUS
1-99	4.00	6.00
100-249	3.00	4.50
250-499	2.00	3.00
500-1k	1.50	2.25
1—3k	1.00	1.50
3k+	0.50	0.75

STANDARD

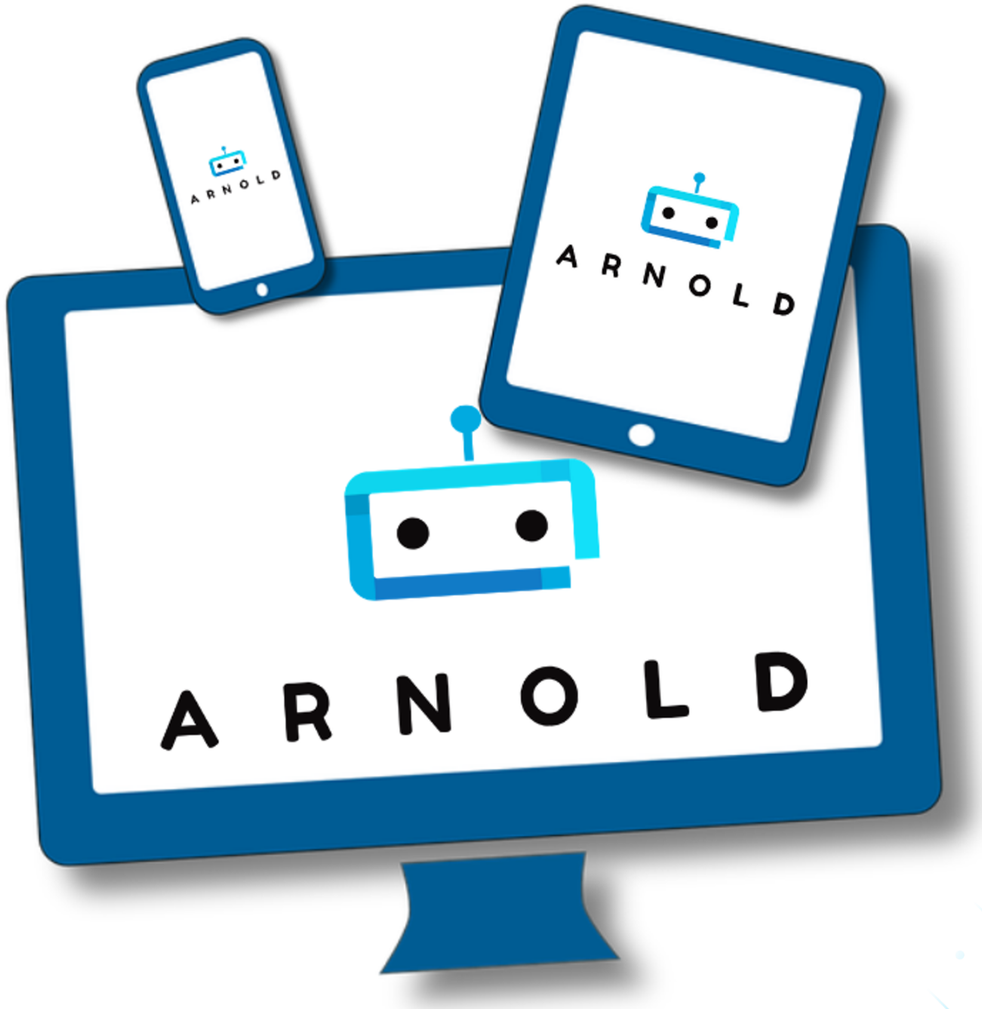
- мин. 3 мес
- все топики

PLUS

- мин. 3 мес
- все топики
- кастомизация
- доступно несколько языков

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Готовы попробовать?



ASSESSMENT SYSTEMS

Q&A

ВАУЧЕР

Ваучер на использование Арнольда

ARNOLD

Арнольд – это роботизированный чат-бот, разработанный для сбора онлайн обратной связи от сотрудников и общению с ними. Его нанимают, чтоб сделать трансформировать обратную связь в простые и понятные отчеты для HR, руководителей и менеджеров.

Данный ваучер предоставляет возможность на использование Арнольда со следующими условиями:

Дата окончания использования: **Апрель 13, 2021**

Код для активирования ваучера: **AS-RU-NT-21-1**

Направьте этот ваучер на почту:
Maria.Klementyeva@asystems.as

ASSESSMENT SYSTEMS

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

СПИСОК ТЕМ ДЛЯ ПРОБНОГО ПЕРИОДА

- Удовлетворенность сотрудников
- Конструктивная обратная связь
- Возвращение на работу
- Оценка изменений
- Психологический комфорт и ситуация дома
- Эффективная внутренняя коммуникация
- Эффективная работа из дома

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

Темы для пробного периода

Удовлетворенность сотрудников

Вы сможете оценить общий уровень удовлетворенности сотрудников в компании. Довольные сотрудники расскажут вам о позитивах работы, а недовольным Арнольд поможет найти решение ситуации и заодно узнает причину их негодования.

Ключевые вопросы:

- Насколько в целом ты доволен своей компанией?
- Пожалуйста, напиши мне 2-3 вещи, которые тебе здесь нравятся.
- Можешь ли ты придумать что-то, что поможет компании стать лучше?
- Если ты не удовлетворен(а) - что бы ты хотел(а) изменить?

Эффективная внутренняя коммуникация

Когда компания внедряет изменения возрастает потребность эффективно сообщать о них сотрудникам – способность быстро и понятно передать сотрудникам необходимую информацию может значительно помочь компании и дальше работать успешно, без сбоев. Разговор на эту тему покажет вам, насколько эффективно ваша компания доносит информацию до сотрудников.

Ключевые вопросы:

- Есть ли у тебя вся необходимая информация на данный момент?
- В какой идеальной форме информация должна к тебе поступать?
- Какой информации тебе не хватает?
- В какой форме эта информация должна к тебе поступать?
- Как ты думаешь, есть ли вся необходимая информация у внешних партнеров (поставщики, клиенты, ...)?

Конструктивная обратная связь

Обратная связь – это критически важный инструмент для управления людьми и эффективностью. Также это важная часть процесса развития сотрудников. Этот топик поможет вам узнать, насколько полезна и конструктивна их обратная связь.

Ключевые вопросы:

- Насколько полезная та обратная связь, которую ты получаешь?
- Что ты ценишь в обратной связи от руководителя?
- Какую часть обратной связи нужно изменить? Каким образом?
- Насколько сбалансирована та обратная связь, которую ты получаешь?

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

ASSESSMENT SYSTEMS

Темы для пробного периода

Возвращение на работу

После продолжительного периода удаленной работы компании просят людей возвращаться в офисы, но не всем сотрудникам комфортно возвращаться. Разговор на эту тему поможет узнать, что думают сотрудники относительно возвращения в офисы и что можно сделать для того, чтобы обеспечить им чувство безопасности на рабочем месте.

Ключевые вопросы:

- Можешь ли ты выполнять свою работу без серьезных ограничений, несмотря на недавно введенные меры?
- Ты бы хотел(а) вернуться на работу в офис?
- Есть ли что-то, что мешает тебе вернуться на работу в офис?
- Как долго, по-твоему, ты сможешь работать в текущем режиме?
- Как компания может тебе помочь с возвращением на работу?
- Что ты думаешь о возвращении на работу в данный момент?
- О чем ты больше всего беспокоишься?
- Какие меры компания может предпринять, чтобы ты чувствовал себя более безопасно на работе?

Оценка изменений

В постоянно меняющемся мире возрастает давление на компании, которые должны быть готовы не только быстро принимать решения, но и оперативно их внедрять. Этот разговор поможет понять, как сотрудники относятся к этим изменениям, а также что могут руководители сделать для того, чтобы помочь людям легче их принять.

Ключевые вопросы:

- Чувствуешь ли ты изменения в работе, возникшие в связи со сложившейся ситуацией?
- Как ты оцениваешь эти изменения?
- Что должно случиться, чтобы ты легче перенес эти изменения?
- Как тебе кажется, насколько хорошо компания справляется с текущей ситуацией?
- Как тебе кажется, что могло бы помочь компании или твоей команде лучше справиться с произошедшими изменениями?

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

ASSESSMENT SYSTEMS

Темы для пробного периода

Психологический комфорт и ситуация дома

Изменения в политике, удаленная работа, закрытые школы и детские сады представляют для сотрудников неожиданные вызовы. Они вынуждены менять привычки, создавать новые, сохранять баланс между личной жизнью и работой. Данный топик поможет узнать, насколько хорошо сотрудники справляются с этими проблемами и как компания может в этом помочь.

Ключевые вопросы:

- Как бы ты оценил(а) свое обычное настроение в последние недели?
- Какое влияние оказывает ситуация с семьей на твою работу сейчас?
- Как компания может помочь тебе лучше справляться со своей работой в данный момент?
- Есть ли кто-то из твоих коллег, кому компания должна оказать помощь в данный момент?
- Как бы ты оценил(а) обычное настроение своей команды в последние недели?

Эффективная работа из дома

По мере того, как страны входили в режим изоляции, большинство сотрудников перешло на работу из дома. Этот топик оценивает, насколько хорошо была внедрена удаленная работа, какова ее эффективность и насколько слаженно работает команда.

Ключевые вопросы:

- В настоящий момент ты работаешь из дома?
- Если бы работа из дома была возможной, тебе бы это было интересно?
- Есть ли у тебя все необходимое оборудование для работы из дома?
- Удается ли тебе эффективно работать из дома?
- Что бы могло тебе помочь стать более эффективным?
- Как сейчас выглядят процессы командной работы?

© Assessment Systems. All Rights Reserved.

ASSESSMENT SYSTEMS