

KURUMSAL İNOVASYONDA DİJİTAL EKİPLER NASIL KURULUR VE YÖNETİLİR?

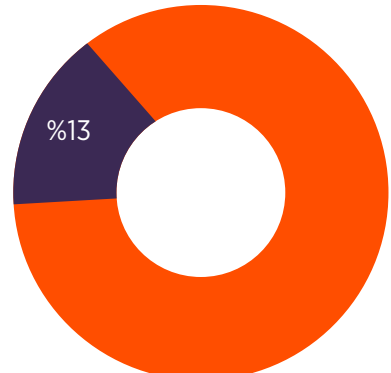
Umut AYDIN

Knowledge Experts
Kurucu

1

Çalışan Bağlılığı¹

Gallup tarafından her yıl yapılan 'Çalışan Bağlılığı' anketinin 2019 sonuçlarına göre dünya genelinde bütün şirketler dahilinde çalışanların aktif bağlılığı %13 olarak tespit edilmiş. Araştırma sonucu bize aslında çalışan ile her an iletişim ya da etkileşim kuramıyorsa bilhassa değişen nesil ile birlikte çalışan bağlılığını kaybetmiş olduğumuzu gösteriyor.



Aktif bağlı çalışan

2

Müşteri deneyimi mi, çalışan deneyimi mi?

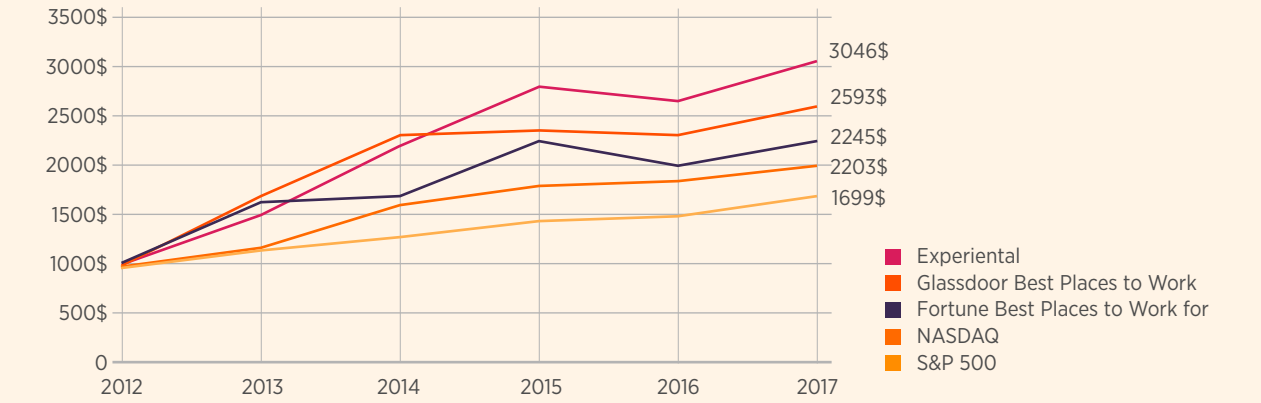
Günümüze kadar şirketler özellikle müşteri deneyimine odaklanarak doğrudan müşteriye giden deneyimlere yönelik yatırımlar yapmaktaydı. Bu süre içerisinde fark edildi ki asıl değer çalışan deneyimi iyileştirildikçe ortaya çıkıyor.

People Make The Brand'in 2018 yılında yaptığı bir araştırmaya göre bir şirketin müşteri deneyimine senelik yaptığı yatırım 1 trilyon dolar seviyesinde iken çalışan deneyimine yaptığı harcama sadece 750 milyon dolar seviyesinde kalmakta.



Çalışan vs. Müşteri Deneyimi

Şirketler çalışan deneyimi düzeltilirse aslında daha fazla değer elde edebileceklerini günümüzde fark etmiş durumda. Jacob Morgan tarafından çeşitli ölçeklerdeki şirketler üzerinde yapılan araştırmada, eğer çalışan deneyimine yönelik yatırımlar yapılırsa şirketlerin hisse değerlerinin ne kadar yükselebileceğini hesapladı².



Grafik 3. Çalışan Deneyimi (The Employee Experience Advantage, by Jakob Morgan 2017)²

3

Peki Bugünün Çalışanlarının Ortak Özellikleri Neler?



Şekil 1. Bugünün çalışanlarının ortak özellikleri

Modern Çalışma Deneyimi/Gerçek Çalışma Deneyimi

Her ne kadar çalışma ortamlarımız modernleşmiş olsa da teknolojiyi kullanarak çalışanların, çalışma deneyimini iyileştirmiş ya da fark yaratabilmiş değiliz.

%91

İş uygulamaları zor olduğu için görmezden geliyor

%62

Çalışırken birden fazla sisteme erişmek zorunda olduğu için işi erteliyor

%20

Gün içinde bilgiyi aramak için kaybedilen zaman

Şekil 2. Çalışan Gerçek Deneyimi

Eğer şirketinizde 'bilgi bulma' süreciniz verimsizse organizasyonunuzun bilgi kullanım ve paylaşım yeteneği önemli ölçüde düşüyor.

Kaybedilen %20'lik zaman daha somutlaştırılırsa;

Mesela 1000 kullanıcınız var ortalama bir çalışanına senelik 80.000 TL harcadığınızı varsaydığınızda 1000 çalışan günün 2.5 saatini bilgi aramakla geçiriyor.

Bu durumda 1000 kişiyi istihdam eden bir şirketin bilgiye erişmesinin maliyeti haftada 48.000 TL senede ise yaklaşık 2.5 Milyon TL.

İşin Geleceği

Şu an mevcut iş gücünün önemli bir kısmını oluşturan Y ve Z kuşağına aşağıdaki soruyu yönelttiklerinde verdikleri cevap:

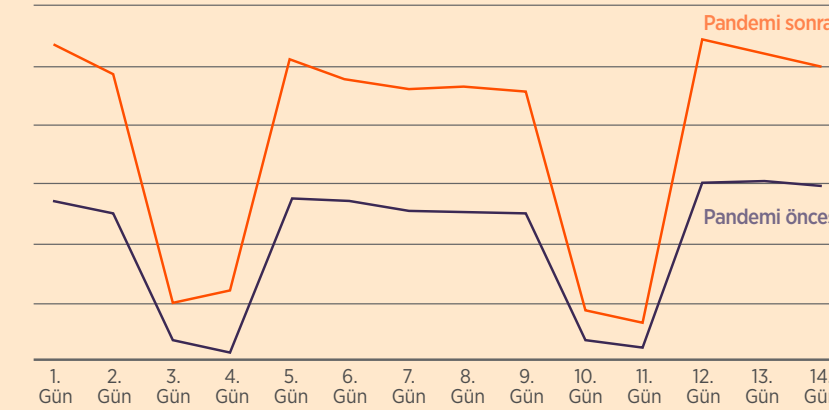
Nasıl bir çalışma hayatı istiyorsunuz?

İstedikimde işte, istediğim zaman, istediğim kadar.

Uzaktan Çalışma

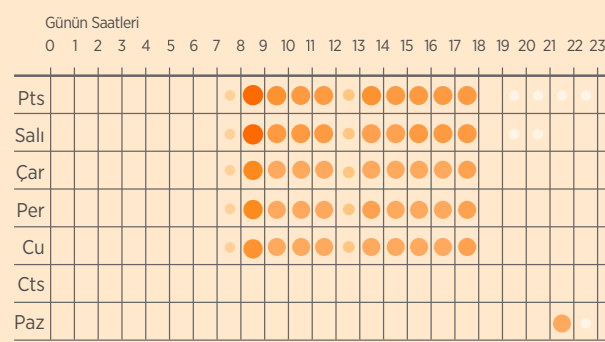
Uzaktan çalışma dediğimizde iki farklı yönetime odaklanmak gerek: **ZAMAN** ve **MEKÂN**.

Knowledge Experts tarafından yapılan araştırmaya göre uzaktan çalışmaya geçen şirketlerin uzaktan çalışma öncesi ve sonrası iş uygulamalarını kullanma frekanslarını gösteriyor.

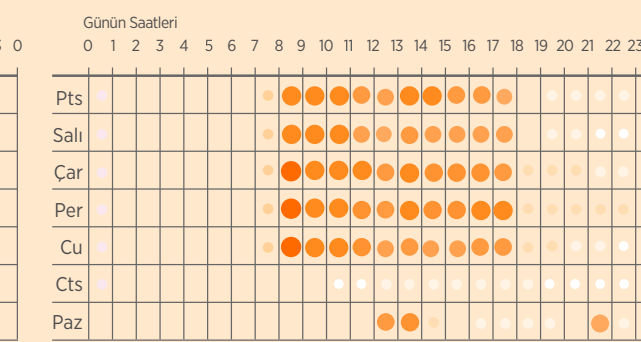


Grafik 4. Uzaktan Çalışma Öncesi ve Sonrası İş Uygulamaları Kullanımı, Knowledge Expert

Çalışanların uzaktan çalışma sonrası alışkanlıklarında yaşanan değişimleri baktığımızda;



Grafik 5. Uzaktan Çalışma Öncesi İş Uygulamaları Kullanımı

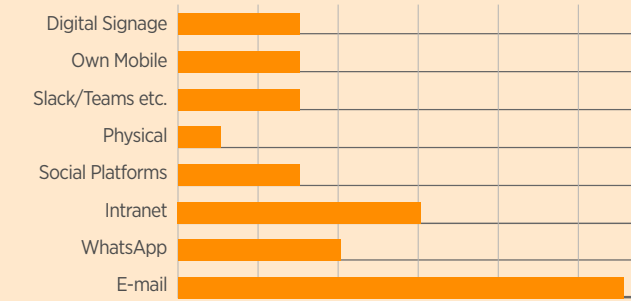


Grafik 6. Uzaktan Çalışma Sonrası İş Uygulamaları Kullanımı

Uzaktan çalışma sonrası özellikle yerelde değiştirilmesi gereken nokta kültür değil, çalışanların alışkanlıkları. Uzaktan çalışma sonrası kullanılan uygulamalar bize gösteriyor ki çalışanlar sürekli iş uygulamaları ile meşgul edilmekte.

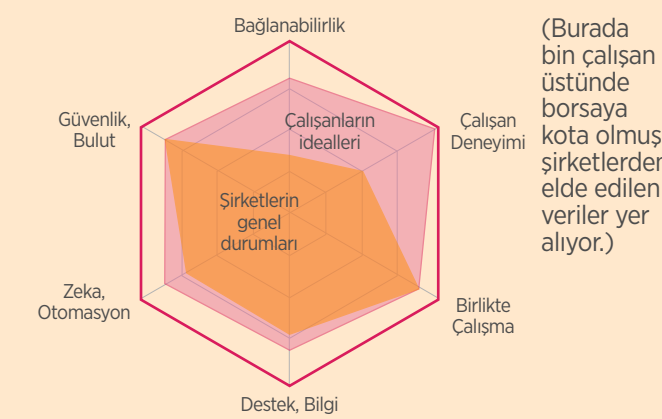
Teknoloji Kullanımı

Uzaktan çalışma noktasında Avrupa verilerine bakıldığında; (Bu veriler COVID-19 öncesi verilere dayanmakta) AB'nin iş gücünün %1'i haftanın 10 saatinden fazlasında uzaktan çalışıyor. Her 5 KOBİ'den 3'ünün 2013'den beri BYOD (Bring Your Own Device) politikası bulunuyor. Büyük organizasyonlarda çalışanların sadece 5'te 1'inin masasında uzaktan çalışacak teknolojik imkanları var. 5 çalışandan 2'si ellerindeki teknolojik imkanların uzaktan çalışmak için eski ve yetersiz olduğunu düşünüyor. 10 organizasyondan yalnızca 4'ü 2016'dan beri BYOD ile çalışıyor.



Grafik 5. Türkiye'de Çalışanlar Bilgiyi Hangi Kaynaklardan Almakta?

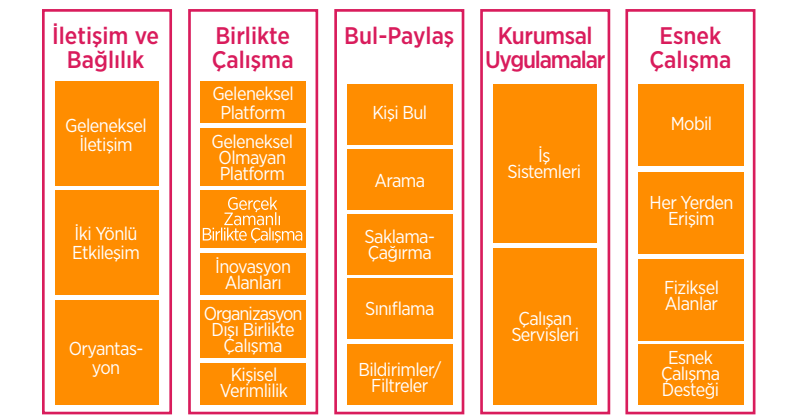
Türkiye'de kurumsal bir yerde çalışan bir kişi bilgiyi hangi kaynaklardan elde ediyor?



Yine yerel şirketler üzerinde yapılan araştırmaya göre; yüksek teknoloji kullanan şirketlerin özellikle bağlanabilirlik, çalışan deneyimi ve zeka & otomasyon kısımlarında yetersiz kaldığı görülüyor.

4

Peki Dijital Çalışma Ortamları Nasıl Olmalı?

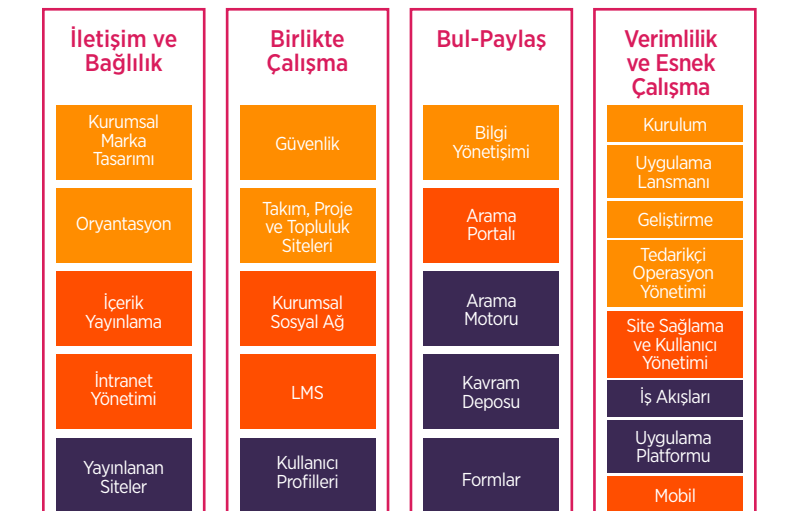


Dijital Çalışma Ortamlarında Nelere Dikkat Etmeliyiz?

Dijital çalışma ortamlarında özellikle kişiselleştirilmiş ve tekil çalışma alanları oluşturulmalı; yani tekil personalar belirlenmeli, organizasyon ve çalışan iyi tanımlı ve iyi analiz edilmeli.

- Yer ve cihaz bağımsız uygulamalar
- Tüm uygulamalara entegre
- Sosyal
- Sürekli geliştirilen çalışma alanları yapılması gerekmektedir.

Hangi Strateji, Servis ve Geliştirmeler Yapılmalı?



- Strateji
- Servis
- Geliştirme

