

Projektowanie i realizacja audytów HR

Czyli co powinieneś
wiedzieć przed
przystąpieniem do badania
opinii pracowników...



Audyt HR – kluczowe kwestie

- po co badać?
- koncentracja na priorytetowych wyzwaniach
- zaangażowanie decydentów
- niepokoje i oczekiwania pracowników a proces komunikacji badania
- kiedy nie przeprowadzać audytu?

Cechy dobrego audytu

- niezależność
- właściwy zakres badania
- umiejętny dobór kryteriów
- właściwa metodologia (sposób zbierania i analizowania informacji)
- dostosowanie do specyfiki organizacji

Audyt HR – dobór kryteriów

- standardy i najlepsze praktyki
- doświadczenia audytorów
- cele postawione przez kadrę zarządzającą
- doświadczenia innych organizacji odnoszących sukcesy na tym polu (benchmark)



Metodologia audytów

badania ilościowe

- Kluczowe pytania: **co? jak? gdzie?** (identyfikacja występujących zjawisk)
- Grupa respondentów
- Poufność badania
- Wersja papierowa vs. elektroniczna
- Konstrukcja kwestionariusza ankietowego



Kwestionariusz ankietowy

- Odpowiedni dobór pytań
- Czas wypełniania
- Prostota wypełniania i zrozumienie poleceń
- Grupa testowa
- Sposób dystrybucji ankiety



Metodologia audytów badania jakościowe

- Kluczowe pytanie: **dlaczego?** (poszukiwanie przyczyn zjawisk)
- Sprawdzone narzędzia:
 - Desk research
 - Wywiady indywidualne
 - Zogniskowane wywiady grupowe / grupy dyskusyjne



Wywiad indywidualny

- Odpowiedni czas i miejsce
- Atmosfera
- Dyktafon vs. notatki
- Informacja o kolejnych krokach
- Odpowiednio sformułowane pytania



Grupy dyskusyjne

- 6-9 uczestników
- Czas trwania: ok. 2h
- Rodzaj zbieranych informacji: jakie są preferencje, jakie są przyczyny, jakie są oczekiwania? Konkretne przykłady!
- Rola moderatora:
 - prowadzenie sesji wg wcześniej zaplanowanego scenariusza
 - dopilnowanie, aby dyskusja zmierzała do celu
 - unikanie „dominacji opinii”



Wiarygodność audytu

Co na nią wpływa?

- Umiejętność koncentracji na kluczowych wyzwaniach
- Dobór grupy
- Konstrukcja twierdzeń ankietowych
- Długość badania ankietowego
- Sposób komunikacji celów badania – świadomość pracowników
- Sposób komunikacji wyników



Audyt HR

Podstawowe miary sukcesu

- Liczba respondentów badania
- Umiejętność zaplanowania działań doskonalących
- Efekty wdrożeniowe i ich pokazywanie
- Polepszenie wyników w kolejnej edycji badania

Audyt HR - z życia wzięte

Projekt:

Badanie skuteczności działań PR i HR w kontekście zmian w kulturze organizacyjnej firmy

Klient:

Spółka akcyjna z branży telekomunikacyjnej

Cel:

Ocena działań komunikacyjnych nowego Zarządu oraz postrzegania przez pracowników zmian zachodzących w kulturze organizacyjnej. Doskonalenie polityki PR i HR oraz działań wizerunkowych Zarządu.

Audyt HR - z życia wzięte

Zrealizowane działania:

- analiza potrzeb: wywiady behawioralne z przedstawicielami Zarządu, kierownictwa i pracowników, analiza dokumentacji firmowej, spotkania z zespołem projektowym
- projektowanie metodologii badawczej (badania ilościowe i jakościowe)
- realizacja audytu (kwestionariusz ankietowy, wywiady behawioralne, grupy dyskusyjne) i doradztwo w zakresie komunikacji badania (marketing wewnętrzny badania)
- stworzenie rekomendacji działań doskonalących (komunikacja wewnętrzna i kultura organizacyjna, różne obszary działań HR, w tym rozwój kompetencji, systemy oceniania i wynagradzania)
- doradztwo wdrożeniowe (wsparcie realizacji działań doskonalących)