

Pisano, Çalışan Deneyimi Direktörü
Türkiye Çalışan Deneyimi Topluluğu,
Kurucu Başkan

Orçun İRFAN



Pisano

Çalışan deneyiminin gerçek potansiyelini gösterebilmesi için kurum için anlamlı temas noktalarını kurgulamak ve bu temas noktaları üzerinde akacak deneyimi tasarlamak gerekiyor.

Yaka Rengine Takılmadan Veri Bazlı Çalışan Deneyimi

Sabahın erken saatleriydi. İşçiler hep beraber servislerden inip fabrikaya doğru yürüyorlardı.

Ali Usta'nın cep telefonu gelen SMS ile aydınlandı.

"Bugün işe gelirken kullandığınız servis yeterince rahat ve güvenli miydi?"

"**O ne abi? Hayırdır?**" diye sordu işe yeni başlayan Cemil. Cemil, Ali Usta'nın komşusuydu. Aynı servisi kullanıyorlardı.

"**Bizim şirket mesaj gönderdi**" dedi Ali Usta. "**Böyle arada bir sorarlar sağ olsunlar. Bir sıkıntı var mı kontrol ediyorlar.**"

"**E bana gelmedi abi?**" diye sordu Cemil. "**Dur be oğlum, daha Bismillah ayağını sürdür, hele bekle az bakalım.**" Beraber gülerken güvenlikten giriş yaptılar.

Güvenlikle selamlaşan Ali Usta, Cemil'i turnikelerin girişindeki KIOSK ekranının başına götürdü.

"**Cemil bak hele buraya. Sabah girişte, akşam da çıkarken bu ekranın önünden geçeriz. Ekranda tek bir soru çıkar. Boş geçme, mutlaka yanıtla.**"

"**Ne soruyorlar Usta burada?**"

"**Değişir. Bazen yöneticinin rahat iletişim kurabiliyor musun diye sordukları bile olur. Bakalım bu sefer ne sormuşlar?**"

"**İş güvenliği ve işçi sağlığı kurallarına hâkim misiniz?**"

"**Abi bu eğitimi yeni aldık, ben ezbere biliyorum. Eğitimden sonra da telefona anket geldi diye eğitmen güzelce öğretti mi filan diye**" dedi Cemil.

Berberce soyunma odasına girdiler. İş kıyafet-

lerini giydiler. Cemil soyunma odası çıkışındaki duvara yerleştirilen ekrandaki soruyu okudu.

"Bugün soyunma odası yeterince havadar ve temiz miydi?"

"Abi her dakika soracaklar mı böyle?" diye sordu Cemil, biraz kafası karışmış gibiydi.

"Yok be oğlum amma yaptın. Ama işçi temsilcileriyle yılın başında bir toplantı yaptılar. İşçilerin rahat, keyifli çalışması için fabrikada nereler önemli not ettiler. Şirket buralarda bizim yaşadığımız deneyimi bu cevaplarımızla takip ediyormuş."

Vardiya amirine ve usta başına selam verip beraberce görevli oldukları hattın başına geçtiler.

"Başka nerelerde var abi böyle ekranlar?" diye sordu Cemil. Belli ki merak ediyordu.

"Dinlenme alanlarında, yemekhane çıkışında, revirde, hat başında, İK Müdürlüğünde... Arada bir de telefonla arayıp anket yaparlar, sabahki gibi SMS atarlar."

"Vay be, buralar hep önemli yerlermiş hakikaten. Kim görüyor peki Usta bu verdiğimiz yanıtları?"

"İK Müdürü ve Sendika Temsilcileri görür. Sağ olsunlar dakikasında gelir müdahale ederler bir sıkıntı olursa."

Ali Usta elini Cemil'in omzuna koydu. **"İlk başta biz de nasıl olacak dedik ama servisten soyunma odasına, yemekten çaya, iş güvenliğinden, tuvaletlerin temizliğine kadar her yere olumlu etkisi oldu. İşçi olarak memnunuz şükür bu uygulamadan."**

"Peki bu uygulama sadece üretim personeli için mi abi? Ofis personeli için de var mı benzer bir uygulama?"

"Olmaz mı Cemil? Aynı şekilde ofis personelinin de bir mesai gününü verimli, keyifli bir şekilde geçirmesi için önemli yerler, görevler nedir hep çalışmışlar. Benzer bilgileri oralarda da topluyorlar."

Çalışan deneyimi nedir?

Bir çalışanın, kurumu ile etkileşime girdiği her bir temas noktasında edindiği izlenimlerin bütünü çalışan deneyimini oluşturur.

Peki, bir çalışan kurumu ile nerelerde ve nasıl temas eder?

Temas noktası her ne kadar kurumdan kuruma değişse de temel mantık basittir.

Servise bindiğinde, soyunma odasında, yemekhanede, çay molasında, revirde, bordro tesliminde, performans görüşmesinde...

Çalışanın bir müşteri gibi **kurumundan hizmet aldığı her noktada** bir temas gerçekleşir. Her bir temas beraberinde bir deneyim getirir.

Temas noktalarındaki deneyimin kurum tarafından, **bellirli duyguları yaşatacak şekilde tasarlanması** mümkündür.

Örneğin işe alım sürecini, çalışan deneyimi bakış açısıyla tekrar tasarlamak isteyen bir şirket düşünün.

Diyelim ki bu şirket iş görüşmesine giren adayların yaşayacağı duyguların endişe, kaygı, stres gibi olumsuz duygular yerine merak, heves, güven, başarı gibi olumlu duygular içerisinde olmasını tercih etsin.

Böylece, adayın hem kişilik özelliklerini doğal haliyle sergileyebileceği davranışlar içerisinde olabileceği hem de becerilerini tam potansiyeli ile gösterebileceği bir konfor alanı hedeflenmiş olsun.

Çalışan deneyimi profesyonelleri, **persona çalışması, yolculuk haritası vb. hizmet tasarım araçlarından** faydalanarak adayın süreci belirtilen duyguları yaşayacağı şekilde bir deneyim tasarımı yapabilir.

İlgili tasarımın plana uygun aktığı temas noktalarına **"kazanım noktası"** plandan sapan deneyimlerin oluştuğu temas noktalarına da **"eziyet noktası"** denir. Buna göre de ilgili müdahalelerle tüm temas noktalarında uçtan uca ideal deneyim durumuna dönülmeye çalışılır.

Çalışan deneyimi disiplininde, **çalışanların kurum amaçlarına ne kadar bağlı olduğundan**, işin yapılması beklenen çalışma alanlarının uygunluğuna veya çalışanlara verilen **araçların ergonomisine** kadar pek çok farklı unsur **veri bazlı yaklaşımlarla ölçümlenerek raporlanabilir.**

Biz mevcut işgücü pazarındaki yetenek kıtlığında çalışan deneyiminin işletmelere olağanüstü fırsatlar sunabilecek bir rekabet avantajı sunabileceğini düşünüyoruz.

Çalışan deneyiminin gerçek potansiyelini gösterebilmesi için kurum için anlamlı temas noktalarını kurgulamak ve bu temas noktaları üzerinde akacak deneyimi tasarlamak gerekiyor.

İşletme yöneticilerinin bu temas noktalarından akan gerçek zamanlı veriyi organize edip anlamlı hale getirebilecek bir geri bildirim yönetimi platformu kullanması, sorunların çözümü için aksiyon alabilmelerini sağlar.

Pisano, bu ihtiyaca rahatlıkla yanıt veren hem müşteri hem de çalışan deneyimini **uçtan uca yönetebilen bir toplam deneyim yönetimi platformu olarak öne çıkıyor.**

Pisano'nun çalışan ve müşteri deneyimini geliştirmek için sunduğu çözümleri öğrenmek için sales@pisano.com adresi ile iletişime geçebilirsiniz.

Çalışanlarınıza mutlu, verimli, üretken bir deneyim sunmanız dileğiyle! ●