

2015-2016 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ MOTİVASYON VE BAĞLILIK KATEGORİSİ

4/3/2017

White Paper / PERYÖN Yayınlar 2017.01

2015-2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri
Motivasyon ve Bağlılık kategorisinde başarı ödülü
kazanan BNP Paribas Cardif'in ödül aldığı kategoriye
yönelik sorulan sorulara cevaplarını kapsar.

Derleyen ve Yazan

BNP Paribas Cardif, PERYÖN

2015-2016 PERYÖN İNSAN YÖNETİMİ ÖDÜLLERİ MOTİVASYON VE BAĞLILIK KATEGORİSİ

WHITE PAPER / PERYÖN YAYINLAR 2017.01

ÖNSÖZ

2008 yılında beri verilen PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri'nin ana amacı, insan kaynakları yönetimi alanında yenilikçi / yaratıcı ve başarılı uygulamaları tanımak, örnek teşkil eden nitelikteki çalışmaları sektöre kazandırmak, iyi örneklerden kazanımlar sağlayarak, sektörün ve uygulamaların gelişimine katkıda bulunmaktır.

Bilgi paylaşımı misyonumuz kapsamında hazırladığımız "White Paper"larımızda 2015-2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülü finalistleri olan ve başarı ödülü kazanan firmalarımızın süreç motivasyonlarından, ölçümlenen uygulama sonuçlarına kadar tüm detaylarını özet olarak bulacaksınız.

Kaynak dokümanımızın, kurumlarınızdaki iyileştirme planlamanız için yol gösterici olabilmesini dileriz.

PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Motivasyon ve Bağlılık Kategorisi

BNP Paribas Cardif Türkiye



1. Süreci kurum içinde başlatan motivasyon nedir?

Jenerasyonlar arası farklılıklar paralelinde çalışanların kurumlardan beklentilerinin değişimi, Y jenerasyonunun bağlılık ve kariyer beklentilerinin farklılaşması. Sürdürülebilir başarı ve gelişim hedefimiz.

Çalışan mutluluğu ve çalışan sadakatinin şirketlerin istikrar ve sürdürülebilirliği açısından da çok önemli bir yer tuttuğuna inanıyoruz. Mutlu çalışanların şirketlerine bağlılığı daha yüksek olurken, parçası oldukları şirketin sunduğu ürün & hizmetlere olan inançları daha yüksek oluyor ve iş ortamında huzurlu ve motivasyonu yüksek takım arkadaşları olarak yer alıyorlar.

BNP Paribas Cardif Türkiye olarak insan kaynağımızı en önemli varlığımız olarak görüyoruz ve bu nedenle de çalışan memnuniyeti ve bağlılığına şirketimizin öncelikli hedefleri arasında yer veriyoruz.

İnsan kaynakları politikamızı, iş ve yetkinlik hedeflerimizi net bir şekilde tanımlamak, eğitim ve gelişim sürekliliğini desteklemek, takım çalışmasını teşvik etmek, yüksek performans ve çalışan memnuniyeti odaklı ortak kurum kültürünü oluşturmak ve sürekliliğini sağlamak olarak özetleyebiliriz.

Politikamız doğrultusunda da, şirketimizin sürdürülebilirliğinin temeli olarak gördüğümüz mutlu ve motivasyonu yüksek çalışanlar için İnsan kaynakları hedefimizi çalışanlarımıza yakın, farklı jenerasyonların beklenti ve ihtiyaçlarını anlayıp çözüm sunabilen, ve çalışanlarımızın hayatına dokunabilen bir departman olabilmek üzere kurguladık.

Çalışan mutluluğuna dair hayata geçirdiğimiz tüm planlamaları asıl başarıya taşıyan ise üst yönetimimiz dâhil tüm yönetim kadromuzun bu konuda bizimle hemfikir olması ve uygulamalarımızın yaygınlaştırılması ve çalışanlarımıza doğru aktarımı için tüm süreçlerde bizlere destek olmalarıdır.

2. Sürecinizdeki yaklaşımınız ve bu kapsamda yaptığınız çalışmalar/metodolojisi hakkında bilgi verebilir misiniz?

Baştan sona çalışanları dinlemek, onları sürece dâhil etmek ve devamlı geribildirim almak.

Çalışan mutluluğu için attığımız ilk ve en önemli adım, BNP Paribas Cardif'in kurum kültürünün çalışanlar tarafından benimsenmesi, çalışanların kurumun gönüllü elçisi haline gelmelerini sağlamak üzere stratejilerinin geliştirilmesi, şirket içi iletişimi artırarak çalışan bağlılığı ve motivasyonun desteklenmesi amacıyla ilk olarak "İç İletişim ve Kurum Kültürü" departmanını kurmak oldu.

Temel olarak işveren markamızın yönetimine ve çalışan mutluluğuna odaklanan departmanımızla, çalışanlarımız arasında ortak bir kurum kültürü oluşturmayı, çalışanlarımız için profesyonel iş yaşamına dair sunduğumuz imkânların yanı sıra iş dışında da bir araya gelebilecekleri sosyal imkânlar sunmayı ve nihayetinde BNP Paribas Cardif Ailesi'nin bir parçası olmaktan keyif alabilecekleri bir çalışma ortamı yaratabilmeyi hedefledik.

Bu departmanın ilk projesi İnsan Kaynakları Departmanı'nı hedefi doğrultusunda "çalışanına yakın ve hayatına dokunabilen" bir ekip olarak konumlandırılmak üzere marka çalışması yapmak olmuştur. Çalışanların büyük bir ailenin parçası gibi hissedebilmesi, İnsan Kaynakları departmanını çözüm sunan ve destek veren bir iş ortağı olarak görebilmesi için "Bizim İK" markası oluşturulmuştur.

Çalışanların görüş ve önerilerin alınabilmesi için farklı iletişim platformları oluşturulmuştur.

"Cardif'te Yaşam", çalışanların görüşlerine önem verilen bir yönetim ve ortak hedefe koşarken hep birlikte çalışırken hep birlikte de eğlenebilen büyük bir aile olarak tanımlanmış, gerçekleştirilen tüm şirket kültürü çalışmaları, motivasyon ve bağlılığı destekleyen organizasyonlar bu doğrultuda planlanmıştır.



PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Motivasyon ve Bağlılık Kategorisi



İç İletişim ve Kurum Kültürü departmanının hayata geçirdiği tüm çalışmalar sene başındaki yıllık iletişim planları ile hazırlanmakla birlikte, yıl içindeki çalışan sohbetleri, çalışan memnuniyeti anket sonuçları ve aldığımız geri bildirimlerle daha etkin ve yaygın hale getirilebilmek üzere geliştirilmektedir.

3. Süreçte karşınıza çıkan sorunlar neler oldu? Nasıl çözdünüz?

Süreç içinde gerçekleştirilen aktivitelerin İnsan Kaynakları departmanından çıkıp, tüm çalışanların benimseyerek sahiplendiği ve gelişimine katkı sağladığı bir ortam oluşturabilmek en zorlu hedefimizdi. Bunun için de çalışanları olabildiğince her aşamada sürece dâhil etmek, görüşlerinin değer gördüğünü hissettirmek ve onların isteği doğrultusunda onlar için bir performans ortaya koyduğumuz göstererek bu hedefimize ulaştığımızı söyleyebiliriz.

Bugün BNP Paribas Cardif Türkiye 'de İnsan Kaynaklarını çalışan tarafından çağrılan, istenildiği zaman rahatlıkla ulaşılabilir olmakla birlikte şirket içinde stratejik bir iş ortağı olarak da konumlandırıldığımızı rahatlıkla söyleyebiliriz.

4. Yönetim takımlarının süreçteki rolleri neydi? Sürecin içine nasıl dahil olmalarını sağladınız? Katkıları ne oldu?

Yöneticilerimizin süreçlerin bir parçası değil sahibi olmalarını sağladık.

Çalışan mutluluğu odaklı çalışmalarımıza başladığımızda ilk olarak, çalışan bağlılığını destekleyecek tüm mekanizmaları yeniden gözden geçirdik ve bu yapıları daha etkin hale getirebilmek, farklı lokasyonlardaki ve farklı kuşaklardaki tüm çalışanlara hitap edebilecek şekilde geliştirebilmek için İç İletişim ve Kurum Kültürü departmanı olarak tek bir çatı altında topladık.

Bu mekanizmalar:

- Ödüllendirme ve takdir,
- Çalışanlarımızın görüş ve önerilerini alabileceğimiz sistemler,
- Şirket kültürümüzü destekleyen projeler,
- İş-yaşam dengesini sağlamaya yönelik proje ve organizasyonlar,
- Çalışanlarımızın sosyalleşmesini sağlayacak programlar,
- Dijital iletişim platformları oldu.

Tüm bu başlıklar altında mevcutta yer alan faaliyetlerimizi çalışan memnuniyeti ve bağlılığını destekleyecek şekilde yeniden kurguladık, süreçlerimizi belirledik. Projelerimizi İcra kurulumuz başta olmak üzere yöneticilerimizin de görüşlerini alarak onların sponsorluğu ile hayata geçirdik. Çünkü biliyoruz ki çalışan memnuniyeti, İK ve yöneticilerin birlikte ve uyum içinde çalıştığı şirketlerde ancak mümkün olabiliyor. Projelerin çalışanların hayatına gerçekten dokunabilmesi ve şirket kültürünün bir parçası gibi sindirilebilmesi ancak yöneticilerin de inanması ve desteklenmesi ile gerçekleşebiliyor. Bu vizyon doğrultusunda bir adım daha ileri giderek çalışan memnuniyetini yöneticilerimizin performans skor kartlarına ekledik.

Yine bu bakış açısıyla, çalışanlarımızı da yönetim kademesindeki karar aşamalarına dâhil ediyoruz. Çalışanlarımız arasından seçtiğimiz "İK elçileri", İcra komitesi üyeleri ile gerçekleştirdiğimiz çalışan sohbetleri, Mutluluk Komitesi gibi farklı platformları kullanıyor, periyodik olarak yaptığımız memnuniyet anketlerini son derece önemsiyoruz. BNP Paribas Cardif Türkiye olarak şirketimizde herkesin aynı duyguda olmasını önemseyerek hep birlikte başarıya koşuyoruz.



PERYÖN 2015-2016 İnsan Yönetimi Ödülleri - **Başarı Ödülü**
Motivasyon ve Bağlılık Kategorisi



5. Süreç sonuçlarını nasıl değerlendirdiniz? İş hedeflerine ulaşılmasına nasıl katkı sağlıyor?
Sürecin sürdürülebilir olması ile ilgili yöntemleriniz neler?

Çalışan bağlılık anketlerimiz ile çalışan devamlılığımızda insan kaynakları süreçlerinin etkisini ölçüyor, bu konuda ayrı bir departman olması ile birlikte de sürdürülebilirliğini sağlıyoruz.

Tüm organizasyonlarımızı hazırladığımız yıllık iletişim planı çerçevesinde organize ediyoruz. Organizasyonlarımızın öncesinde gerçekleştirdiğimiz beklenti anketleri ve sonrasında gerçekleştirdiğimiz memnuniyet anketleri ile gelişim alanlarımızı belirliyoruz.

Organizasyonlara özel anketlerimizin yanı sıra yıl içinde tüm çalışanlarımıza uyguladığımız çalışan memnuniyeti anketi bulunmaktadır. Çalışan memnuniyeti anket sonuçlarımız performans sistemimizde de ölçüt olarak yer almaktadır. Yöneticilerimizin (müdür ve üzeri) çalışan mutluluğu ve motivasyonunu sahiplenmesi ve bu konudaki gelişmeleri İK ekibin bir parçası gibi takip edebilmesi için kişisel performans karnelerinde yer verilmiştir.

Çalışan memnuniyeti anket sonuçları tüm departmanların katılımı ile takip edilmekte, iyileştirilmesi gereken alanlar için belirlenen aksiyon planları düzenli olarak icra kuruluna raporlanmaktadır. Dönemsel gerçekleştirilen ve çalışma ortamını daha keyifli bir hale getirme amacını taşıyan anket sonrasında çalışanlar ile geniş katımlı çalıştaylar yapılmakta, gönüllü çalışanlardan oluşturulan "Cardif Mutluluk Komitesi" ile projeler geliştirilmektedir. Bir yıl içinde gerçekleştirilen tüm anket sonuçları ve bu sonuçlar doğrultusunda alınan aksiyonlar yılsonlarında "Çalışan Memnuniyet Kitapçığı" olarak tüm çalışanlarla paylaşılmaktadır.

6. Bu alanda sürecini geliştirmek isteyen kurumlara tavsiyeleriniz neler olur?

Çalışanlarımızı odağımıza almak ve mutlaka süreçlerin her aşamasında olmalarını sağlayarak onlara sorumluluk vermek.

Çalışan motivasyonuna dair planla her projenin başlangıcından sonuna kadar çalışan odağını korumalarını, projelerin her aşamasında çalışanları dinlemelerini ve onlarla etkin iletişim sağlayabilecek platformları kurgulamalarını, farklı beklentilerle sahip jenerasyonlara uygun iletişim modelleri tasarlamalarını tavsiye ederim.

