



Sprawdź co Twoje koleżanki i Twój koledzy sądzą o dziale HR!

www.kalitero.pl  
15 marca 2018

Dzień dobry!

Czy wiesz, że 15 marca obchodzony jest Dzień Konsumenta? Zdecydowana większość firm komercyjnych wnikliwie bada poziom satysfakcji klientów zewnętrznych. Zebrane w ten sposób informacje są niezwykle ważne i pozwalają poprawić zarówno poziom obsługi klienta, jak i jakość oferowanych produktów i usług oraz warunków współpracy.

Firmy doskonale zdają sobie sprawę, że obecnie, w dobie mediów online sprawdzenie opinii na temat kontrahenta jest proste. Coraz więcej firm kompleksowo bada tzw. drogę klienta (ang. customer journey management), by dowiedzieć się jakie są tzw. momenty prawdy. Takie postępowanie pozwala na poznanie wąskich gardeł i wyeliminowanie błędów.

Czy kiedykolwiek w Twojej firmie przeprowadzono badania oceny Dział HR? Postrzegając współpracowników jako klientów wewnętrznych można zbadać poziom satysfakcji na temat sposobu wypełniania powierzonych funkcji przez pracowników firmy. Na ten pomysł wpadli D. Ulrich i J. Conner. Od 2013 roku korzystam z ankiety opracowanej przez tych amerykańskich badaczy i rekomenduję moim klientom. Zazwyczaj wyniki są zaskakujące. Zupełnie inaczej oceniają się sami HR-owcy, a zupełnie inaczej i niestety zazwyczaj mniej optymistycznie pozostali pracownicy.

Zachęcam i Ciebie byś poznał / ła opinie na temat Działu HR. Analiza uzyskanych wyników jest cennym źródłem informacji w procesie kształtowania marki pracodawcy.

Jeśli jesteś zainteresowana /ny diagnozą organizacji, w tym przeprowadzeniem badań ilościowych i jakościowych wśród pracowników lub analizą uzyskanych danych, skontaktuj się ze mną.

Julita Dąbrowska

[www.kalitero.pl](http://www.kalitero.pl) / [www.wizerunek-pracodawcy.com.pl](http://www.wizerunek-pracodawcy.com.pl)

Ankieta służy do badania funkcji, jakie dział HR pełni lub może pełnić w firmie. Każde stwierdzenie można ocenić na skali 1-5, przy czym 1 oznacza ocenę niską a 5 ocenę wysoką.

Dział HR w firmie .....

opis funkcji	nr pytania	opis działania	liczba punktów
<b>pomaga firmie</b>	1.	osiągać cele biznesowe	
	2.	podnieść poziom wydajności operacyjnej	
	3.	zadbać o osobiste potrzeby pracowników	
	4.	przystosować się do zmian	
<b>uczestniczy w</b>	5.	określanii strategii firmy	
	6.	realizacji procesów HR-owych	
	7.	zwiększeniu zaangażowania pracowników	
	8.	kształtowaniu zmian kultury organizacyjnej na rzecz odnowy i transformacji	
<b>zapewnia</b>	9.	koordynację strategii HR ze strategią firmy	
	10.	sprawne zarządzanie procesami HR-owymi	
	11.	zgodność polityki i programów HR-owych z osobistymi potrzebami pracowników	
	12.	procesy i programy HR-owe zwiększające podatność organizacji na zmiany	
<b>jest efektywny, jeśli jest zdolny do</b>	13.	wspierania realizacji strategii	
	14.	sprawnej realizacji procesów HR-owych	
	15.	pomocy pracownikom w zaspokajaniu ich osobistych potrzeb	

	16.	wspierania firmy w przewidywaniu zmian i dostosowywaniu się do nich	
<b>postrzegany jest jako</b>	17.	partner biznesowy	
	18.	ekspert w dziedzinie administracji	
	19.	rzecznik pracowników	
	20.	animator zmian	
<b>zajmuje się</b>	21.	zagadnieniami strategicznymi	
	22.	zagadnieniami operacyjnymi	
	23.	wsluchaniem się w opinie pracowników i reagowaniem na nie	
	24.	wspomaganiem działań na rzecz utrzymania konkurencyjności firmy	
<b>aktywnie uczestniczy w</b>	25.	planowaniu biznesowym	
	26.	opracowywaniu i realizacji procesów HR-owych	
	27.	słuchaniu się w opinie pracowników i reagowaniu na nie	
	28.	odnowie, zmianie lub transformacji struktury organizacyjnej	
<b>stara się</b>	29.	skoordynować strategię HR-ową ze strategią biznesową	
	30.	śledzić przebieg czynności administracyjnych	
	31.	pomagać pracownikom w zaspokojeniu potrzeb osobistych	
	32.	tak przekształcać sposób działalności, by prowadził do zmian struktury organizacyjnej	

opracowuje mechanizmy i programy w celu	33.	scalania strategii HR-owych dla realizacji strategii biznesowej	
	34.	zapewnienia sprawnego obiegu dokumentów i załatwiania spraw służbowych	
jego wiarygodność wynika z	35.	dbania o osobiste potrzeby pracowników	
	36.	wspomagania transformacji firmy	
	37.	pomocy w osiągnięciu celów strategicznych	
	38.	zwiększania wydajności	
	39.	pomagania pracownikom w zaspokajaniu ich potrzeb osobistych	
	40.	urzeczywistnianiu zmian	

Maksymalna liczba punktów wynosi: 500

Twoja ocena to: ..... punktów (wyliczona jako średnia ze wszystkich uzyskanych ankiet)

Pytania	Suma punktów w danej grupie	Wypełniana rola
1,5,9,13,17,21,25,29,33,37		strateg HR
2,6,10,14,18,22,26,30,34,38		administrator
3,7,11,15,19,23,27,31,35,39		rzecznik pracowników
4,8,12,16,20,24,28,32,36,40		agent zmian

Rekomendowana lektura, by pogłębić temat roli Działu HR - w tym również w kształtowaniu marki pracodawcy: D.Ulrich, W. Brockbank „Tworzenie wartości przez Dział HR”



### **Julita Dąbrowska**

Pomagam innym budować marki produktów i firm. Skupiam się na diagnozie organizacji, by odkryć to, co wyjątkowe i autentyczne i na tej podstawie rzetelnie i długofalowo budować strategię marki pracodawcy.

Masz pytania - napisz do mnie.

[www.kalitero.pl](http://www.kalitero.pl)