



HRVATSKA UDRUGA ZA
ODNOSE S JAVNOŠĆU

15. dodjela nagrada Grand Prix 2022.

Grand PRix za unutrašnju komunikaciju

Naziv projekta: **Projekt Qumans - kako smo povećali zadovoljstvo naših zaposlenika**

404 agencija za Q d.o.o.

Razdoblje realizacije projekta: od siječnja 2021. do prosinca 2021.

OPIS PROJEKTA

Analiza situacije: Tehnološki sektor u Hrvatskoj bilježi veliki zamah i rast karakteriziran snažnom potražnjom za stručnim kadrovima. Q početkom 2021. pokreće interni projekt Qumans kako bi transformirao unutrašnju komunikaciju i odnos prema zaposlenicima. Kombinacijom ciljanih alata postignuta je jasna i transparentna unutrašnja komunikacija koja je do tada nedostajala.

Ciljevi: Opći cilj bio je povećati zadovoljstvo zaposlenika kroz ostvarivanje rasta od 0,2 boda na platformi Peakon, što se smatra značajnom promjenom. Specifični ciljevi bili su: Postići eNPS (*eng. Employee Net Promoter Score*) iznad 50, što se ocjenjuje kao izvrstan rezultat; uvesti kulturu redovnog dijeljenja informacija kroz objavljivanje na internom alatu Jenz - cilj je postići da 50 posto zaposlenika bude aktivno kroz objavljivanje; osigurati da barem 50 posto zaposlenika prati zbivanja u tvrtki kroz Jenz; osigurati barem 135 pregleda po management videu.

Provedba: Q je u 2021. godini uveo model kojim kvartalno prati razvoj svakog zaposlenika i osigurava im konstruktivnu povratnu informaciju. Uvedeno je i kontinuirano mjerenje zadovoljstva zaposlenika putem platforme Peakon, čije kratke ankete zaposlenici ispunjavaju jednom mjesečno. Na tjednoj razini, uvedeni su 1-na-1 *check-in* razgovori u kojima zaposlenici dogovaraju prioritete za nadolazeći tjedan, sa svakim zaposlenikom radi se i plan osobnog razvoja, uz mentorstvo i *speedback* (kratke povratne informacije u realnom vremenu). Razina transparentnosti povećana je zahvaljujući interno razvijenom alatu za komunikaciju Jenz (tzv. Instagram za zaposlenike). Uveden je 'Monthly Management Video' putem kojeg se svakog prvog radnog dana u mjesecu svaki član menadžmenta obraća zaposlenicima u dužini do 3 minute, a svaki video prosječno je dug do 15 minuta. Uvedena je i Q Academia – interni program koji se sastoji od radionica, predavanja i dijeljenja korisnih edukacijskih materijala s kolegama. *People & Culture* tim na mjesečnoj razini priprema 'Tip of the Month' u kojem se sa zaposlenicima dijele korisni savjeti za napredak. Uvedeni su atraktivni benefiti koji su podijeljeni u četiri skupine - financijski, edukacijski, *wellbeing* i ostali, čime se zaposlenicima pokazuje da se cijeni njihova lojalnost.

Učinak i vrijednost uspješne komunikacije: Q je na Peakonu ostvario rezultat od čak 9,1 po zadovoljstvu zaposlenika, što ga je svrstalo među top 5 posto IT kompanija na svijetu; prema Peakonu, ostvaren je eNPS rezultat od 81; Q je zabilježio čak 82 posto promotora, čime je značajno nadmašio globalno poznate kompanije poput Googlea i Applea; interni alat za komunikaciju Jenz pokazao se vrlo popularnim, čak 75 posto zaposlenika na njemu je barem dvaput podijelilo privatnu objavu; 72 posto zaposlenika kazalo je da prati svaku objavu na Jenzu; ostvareno je 192 pregleda po svakom management videu.

Kreativnost i inovativnost: Prvo su identificirana područja koja treba poboljšati, a zatim je uvođenjem Jenza i inovativnih video formata omogućena jasna i transparentna komunikacija sa zaposlenicima. Svih 250 ljudi u Q-u u svakom su trenutku znali što mogu očekivati od svoje pozicije i u kojem smjeru ide njihov poslodavac (npr. očekivani financijski rezultati, prodaja ili IPO Q-a itd.). Osim iznadprosječnog povećanja zadovoljstva zaposlenika, projekt se naposljetku pozitivno odrazio i na poslovne aktivnosti, pa je tako IT tvrtka u 2021. zabilježila rast financijskih rezultata i broja zaposlenika (120 novih ljudi) te se proširila na nova tržišta.