

Študija primera: eHRM x Bankart

Kako v Bankartu gradijo **kulturo pohval in sprotne povratne informacije?**



Pohvale in povratne informacije so pomemben del dobre **kulture sodelovanja**, vendar se v vsakodnevnem tempu hitro izgubijo. Zato so želeli zaposlenim olajšati njihovo podajanje in ustvariti okolje, v katerem postanejo bolj naraven del vsakodnevnega dela.

Pri tem niso začeli z digitalnim orodjem. Najprej so vlagali v **razvoj kulture konstruktivne povratne informacije**, nato pa jo z **modulom Kultura** v eHRM podprli tudi digitalno.

O podjetju

Bankart je **vodilno slovensko podjetje na področju procesiranja sodobnih plačilnih instrumentov**. Zagotavlja zanesljivo, varno in stroškovno učinkovito obdelavo transakcij ter razvija tehnološke rešitve in storitve za banke in druge finančne institucije.

Njegova ključna področja delovanja vključujejo procesiranje kartičnih storitev, upravljanje bankomatskih in POS mrež ter plačilne sisteme SEPA. Bankart zaposluje več kot 250 visoko usposobljenih strokovnjakov, svoje storitve pa izvaja v šestih državah.



Finančna tehnologija (FinTech)



250+



Slovenija, Srbija, Bosna in Hercegovina,
Črna gora, Kosovo, Makedonija



Ljubljana, Slovenija

Izziv

Pohvale in povratne informacije so večinoma potekale **ustno, po e-pošti ali v pogovorih ena na ena**. Skupnega mesta, kjer bi ostale zabeležene, ni bilo.

Pohvala je tako pogosto ostala na hodniku ali v e-mailu, konstruktivna povratna informacija pa je prišla šele na letnem razgovoru – **torej prepozno, da bi lahko zaposleni na njeni podlagi pravočasno kaj spremenil**.

Glavni izzivi:

- pohvale in povratne informacije niso imele skupnega mesta,
- dobro delo in pomoč med ekipami sta pogosto ostala neopažena,
- konstruktivna povratna informacija pogosto ni bila podana pravočasno,
- veliko je bilo odvisno od tega, kako naklonjen je bil posameznik podajanju povratne informacije,
- pri hibridnem delu je bilo manj spontanih priložnosti za pohvalo in povratno informacijo,
- informacije za letne razgovore je bilo treba dodatno zbirati in usklajevati.



HR kot posrednik

HR je bil **prepogosto posrednik pri nečem, kar bi moralo potekati neposredno med sodelavci**. Veliko časa je šlo v zbiranje informacij ob letnih razgovorih in spodbujanje zaposlenih, naj ne pozabijo pohvaliti ali podati povratne informacije.

To je pomenilo precej **administrativnega in koordinacijskega dela**, ki je zahtevalo veliko časa, njegova vrednost pa temu ni bila sorazmerna.

Cilj je bil zato tudi prenesti več odgovornosti na posameznika: če nekdo opazi dobro delo ali ima koristno povratno informacijo, naj ima preprost način in predvsem spodbudo, da jo tudi dejansko poda.

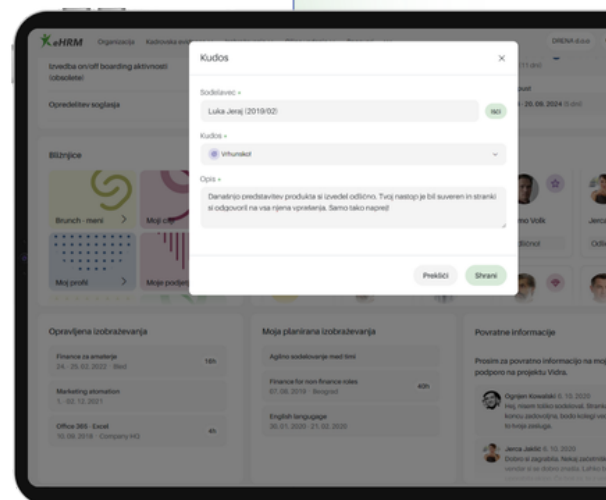
Rešitev

Najprej kultura, nato orodje

Približno pol leta pred uvedbo modula so s **timskimi delavnicami** gradili znanje o podajanju in sprejemanju konstruktivne povratne informacije. Skozi delavnice je šla približno polovica zaposlenih.

Nato so v obstoječe eHRM okolje vključili modul Kultura z dvema funkcionalnostma:

- **Kudosi** – javne pohvalnice med sodelavci,
- **Povratna informacija** – strukturirano podajanje povratnih informacij med sodelavci.



Zaposleni lahko:

- javno pohvalijo sodelavca za konkreten prispevek ali pomoč,
- podajo strukturirano povratno informacijo,
- sami zaprosijo za povratno informacijo,
- povratno informacijo o sodelavcu posredujejo njegovemu vodji.

Digitalni Kudosi in povratne informacije omogočajo, da pohvala ni odvisna od tega, ali sodelavca srečamo na hodniku ali sedimo drug ob drugem – prostor zanjo ostaja tudi pri **hibridnem delu**.

Ker so eHRM že uporabljali kot osnovni kadrovski sistem, modul Kultura ni pomenil še ene nove aplikacije, ampak nadgradnjo okolja, ki so ga zaposleni že poznali.

Uvedba med zaposlene

Orodja niso »prižgali na prazno«. Modul so predstavili na skupnem petkovem pogovoru in ga jasno povezali s kulturo konstruktivne povratne informacije, ki so jo pred tem gradili z delavnicami.

Uvedbo so dodatno podprli z:

- internimi novičkami ob uvedbi,
- predstavitvijo namena in uporabe novih funkcionalnosti,
- dodatnim opomnikom ob uvedbi mobilne aplikacije.

Rezultati

Najbolj neposredna sprememba je **večja vidnost dobrega dela**. Pohvale, ki so prej ostale v pogovoru ali e-mailu, so zdaj zapisane in vidne tudi drugim.

Še pomembnejša od samih števil je vsebina. Pohvale so **konkretne** in pogosto **izpostavljajo prav vsakodnevno pomoč med ekipami** – hiter odziv, dobro koordinacijo, pomoč sodelavcu ali dodaten angažma.

Kudos so med zaposlenimi hitro zaživel!

V prvih petih mesecih so zabeležili:

- **157** kudosov,
- **55** različnih podajalcev,
- **87** prejemnikov,

med približno **250 zaposlenimi**.

Povratna informacija ni več vezana le na letni razgovor

Strateško pomembna sprememba je možnost sprotnejšega pridobivanja povratnih informacij.

Zaposleni lahko **sam zaprosi za povratno informacijo**, sodelavec pa lahko povratno informacijo o njem **posreduje tudi njegovemu vodji**.

Tako vodja ni odvisen samo od lastnih opažanj ali informacij, ki jih zbere tik pred letnim razgovorom, ampak lahko dobi bolj realno in širšo sliko o delu ter sodelovanju zaposlenega.

Pohvali sodelavca
×

Sodelavec*

Anamarija Petrov (2018/03)
▼

Išči

Kudos*

Hvala!

Cenim to!

Odlično!

Zakon!

Vrhunsko!

Zavzet!

Opis*

Super pripravljen in predstavljen proces nasledstev. Zelo enostavno prikazana dodana vrednost za podjetje in posameznike.

Prekliči

Shrani

Z modulom Kultura v eHRM pohvale in povratne informacije dobijo svoje mesto v vsakodnevnom delu. Zaposlenim olajšate podajanje pohval in povratnih informacij ter podprete kulturo, v kateri dobro delo ne ostane neopaženo.

Z vgrajenim **AI Asistentom** lahko pohvale in povratne informacije tudi **prevedete v različne jezike**, da jih lahko vsak prebere v jeziku, ki mu je najbližje.

Želite spoznati eHRM?
Prijavite se na [predstavitev](#).

[Predstavitev](#)