

۲۳ آمار کلیدی از تجربه کارمندان که باید در سال ۲۰۲۴ بدانید



ترجمه توسط: سعید زمانپور

از سایت: [aihr.com](http://aihr.com)

ارائه شده توسط سایت: [www.hrweb.ir](http://www.hrweb.ir)

در عصری که شرکت‌ها برای جذب استعداد‌های برتر و حفظ بهترین کارکنان خود با هم رقابت می‌کنند، تاکید بر تجربه کارمندان بیش از پیش شده است. آمارهای اخیر تجربه کارکنان نشان می‌دهد که EX تأثیر عمیقی بر جذب استعداد، مشارکت، نگهداشت و نتایج کسب و کار دارد.

سناریویی را تصور کنید که در آن دو شرکت حقوق یکسانی را برای یک نقش مشابه ارائه می‌دهند. یکی از شرکت‌ها به خاطر پرورش تجربه مثبت کارمندان شهرت دارد، در حالی که دیگری به دلیل جابجایی زیاد و نارضایتی کارکنان شناخته شده است. به نظر شما کدام یک استعداد‌های برتر را جذب می‌کند؟ پاسخ روشن است: تجربه کارمند دیگر به عنوان یک گزینه خوب نیست بلکه این یک "باید" است. یعنی حتماً باید خوب باشد.

همانطور که ما به بررسی فراز و نشیب‌های محیط کار سنتی و از دورکاری، و تاکید روزافزون بر تعادل بین کار و زندگی ادامه می‌دهیم، درک وضعیت فعلی تجربه کارمند ضروری می‌شود.

این مقاله به روندهای فعلی در تجربه کارمندان، چالش‌ها، فرصت‌ها و بینش‌هایی در مورد آنچه واقعاً نیروی کار امروزی را هدایت می‌کند، نگاه می‌کند.

در این مقاله به موارد ذیل پرداخته ایم:



- وضعیت فعلی تجربه کارکنان
- تأثیر تجربه کارکنان بر جذب و حفظ استعداد
- تعادل بین کار و زندگی و تجربه کارمند
- تنوع، برابری، و شمول در تجربه کارکنان
- تجربه کارمند در دورکاری

### وضعیت فعلی تجربه کارکنان

اگر بخواهید ضربان قلب یک شرکت را بررسی کنید، گوشی پزشکی را کجا قرار می‌دهید؟ مستقیماً روی کارمندان. به این معنی که بررسی نتایج نظرسنجی کارکنان در مورد احساس آنها در مورد کار، روشی عالی برای درک انتظارات، آرزوها و تجربیات آنهاست. با تغییر بازارها و تغییر مدل‌های کسب و کار، این تغییرات عمیقاً در نیروی کار طنین انداز می‌شود. و این تغییرات چیزی بیش از احساسات نامشهود هستند - آنها با داده‌های قانع‌کننده‌ای پشتیبانی می‌شوند که چشم انداز تجربه امروز کارمندان را ترسیم می‌کنند:

<p>با توجه به اینکه بیش از نیمی از کارمندان جهان احساس بی‌تفاوتی می‌کنند، سازمان‌ها با خطر کاهش بهره‌وری، نرخ خروج بالاتر و نیروی کاری که نسبت به چشم‌انداز شرکت احساس ارتباط یا تعهد ندارند، مواجه هستند.</p>	<p>۱ اکثر کارمندان جهان (۵۹٪) درگیر شغلشان نیستند و ۱۸٪ به طور فعال از کارشان جدا می‌شوند. (گالوپ، ۲۰۲۳)</p>
<p>این ارقام پیامدهای مالی نیروی کار غیرفعال را در مقیاس کلان اقتصادی نشان می‌دهد. این به عنوان یک فراخوان برای سازمان‌ها عمل می‌کند تا از بی‌توجهی به مشارکت کارکنان خودداری کنند و نیروی کار مولدتر و متعهدتری را پرورش دهند.</p>	<p>۲ مشارکت کم برای اقتصاد جهانی ۸۸ تریلیون دلار هزینه دارد و ۹ درصد از تولید ناخالص داخلی جهانی را تشکیل می‌دهد. (گالوپ، ۲۰۲۳)</p>
<p>همانطور که ما در حال گذار به یک وضعیت عادی پس از همه‌گیری کرونا هستیم، کارمندان منتظر مراقبت، شفقت و ارتباطی هستند که در این زمان‌ها تجربه کرده‌اند. با این حال، بسیاری از سازمان‌ها این خواسته‌ها را برآورده نمی‌کنند، به طوری که تنها ۵۱ درصد از کارکنان احساس می‌کنند که سازمان‌هایشان تجربه‌های وعده داده شده را ارائه می‌کنند.</p>	<p>۳ ۴۹ درصد از کارمندان احساس می‌کنند که سازمان آنها به تجربه‌ای که وعده داده بودند عمل نمی‌کند. (Kincentric, ۲۰۲۳)</p>
<p>این اولویت تمایل به انعطاف‌پذیری در محیط‌های کاری را برجسته می‌کند و به متخصصان این امکان را می‌دهد که از هر دو حالت همکاری در حالت حضوری و استقلال بیشتر در حالت دور کاری لذت ببرند.</p>	<p>۴ ۶۷ درصد از کارمندان محیط کار ترکیبی را ترجیح می‌دهند که دور کاری و حضوری را با هم ترکیب می‌کند. (انجمن آینده، ۲۰۲۳)</p>
<p>این مورد جدا از اینکه سازمان بصورت دورکاری هست یا حضوری شامل تناسب با بحث انعطاف‌پذیری نیز می‌باشد. همچنین برای سازمان‌ها مهم است که ابزار دیجیتال خود را ارتقا دهند و اطمینان حاصل کنند که ساختار آنها نسبت به پشتیبانی از کارکنان در رابطه با دیجیتالی شدن بی‌تفاوت نیست. پس از بررسی وضعیت فعلی تجربه کارکنان، واضح است که رفاه و ترجیحات کارکنان پیامدهای مهمی برای کسب‌وکارها دارد. این بینش‌ها احساسات نیروی کار ما و تأثیر آن بر بهره‌وری و رضایت آنها را روشن می‌کند. با این وجود، برای متخصصان منابع انسانی بسیار مهم است که اثرات دوره‌ای این تجربیات را درک کنند.</p>	<p>۵ ۸۴ درصد از متخصصان EX معتقدند که حمایت از ترجیحات شغلی کارکنانشان اولویت اصلی کسب و کار است. (زندسک، ۲۰۲۳)</p>

### تأثیر تجربه کارکنان بر کسب و حفظ استعداد

پویایی جذب و حفظ استعداد نیز در حال تغییر است. همانطور که شرکت‌ها با چالش‌های جدید در حفظ نیروی کار خود دست و پنجه نرم می‌کنند، ارتباط بین تجربه کارکنان و این چالش‌ها واضح‌تر می‌شود. در اینجا نگاهی دقیق‌تر به برخی از آمارها گویای این است:

کنند، ارتباط بین تجربه کارکنان و این چالش‌ها واضح‌تر می‌شود. در اینجا نگاهی دقیق‌تر به برخی از آمارها گویای این است:

۶. نرخ خروج در سازمان های متعهد ۵۹ درصد کمتر است. (گالوپ، ۲۰۲۲)

وقتی کارمندان متعهد هستند، احتمال بیشتری دارد که به سازمان خود وفادار بمانند. این امر اهمیت ایجاد یک محیط کاری را نشان می دهد که در آن کارکنان احساس ارتباط، ارزش و انگیزه می کنند.

۷. از نظر ۶۳٫۳ درصد از شرکت ها حفظ کارمندان در واقع سخت تر از استخدام آنها است. (Zenefits، ۲۰۱۹)

چالش های نگهداشت نه تنها اهمیت جذب استعدادها، بلکه ایجاد محیطی که آنها می خواهند در آن بمانند را نیز نشان می دهد.

۸. تقریباً ۱ نفر از هر ۳ نفر (۲۹٪) کارکنان در سال گذشته شغل خود را تغییر داده اند و ۹٪ دیگر به طور فعال به دنبال شغل بعدی خود هستند. (OWL، ۲۰۲۲).

جابجایی بالای کارمندان نشان دهنده این است که بسیاری از آنان به دنبال فرصت های بهتر یا نقش های کامل تر در جای دیگری هستند.

۹. کارمندانی که گزارش می دهند تجربه کارمندی مثبتی دارند ۱۶ برابر بیشتر از کارمندان با تجربه منفی متعهد هستند. (مکینزی، ۲۰۲۱)

یک تجربه مثبت کارمند نه تنها باعث افزایش مشارکت می شود، بلکه میل کارکنان را برای ماندن در شرکت افزایش می دهد و به نرخ نگهداشت بهتر و به طور بالقوه افزایش عملکرد کلی سازمان کمک می کند.

۱۰. ۶۷ درصد از کارکنان خواهان شفافیت در موضوع حقوق و دستمزد هستند. (Lattice، ۲۰۲۳)

پاداش بخشی ضروری از تجربه کارکنان است. کارمندان به دنبال شفافیت نظام جبران خدمات هستند که نشان دهنده تمایل به انصاف و ارتباط شفاف در مورد پرداخت است.

۱۱. ۷۷ درصد از افراد در بازارهای کلیدی جهانی، فرهنگ یک شرکت را قبل از اینکه برای یک نقش در آنجا درخواست کنند، می سنجند.

(Glassdoor's Mission & Culture Survey، ۲۰۱۹)

شرکت ها دیگر نمی توانند ارزش ها و مأموریت های اصلی خود را کنار بگذارند. فرهنگ شرکت نه تنها اساساً تجربه کارکنان را شکل می دهد، بلکه عامل مهمی در فرآیندهای تصمیم گیری جویندگان کار است. یک فرهنگ قوی و مثبت می تواند مغناطیسی برای استعداد های برتر باشد و بر نیاز سازمان ها به سرمایه گذاری در ایجاد و حفظ یک محیط حمایت کننده و فراگیر تأکید کند.

## تعادل بین کار و زندگی و تجربه کارمند

ایجاد تعادل مناسب بین خواسته های حرفه ای و نیازهای شخصی در چند سال گذشته بسیار مهم شده است. تعادل بین کار و زندگی دیگر یک مزیت صرف نیست، بلکه عاملی تعیین کننده است که بر رضایت شغلی، عملکرد و حفظ شغل تأثیر می گذارد. بیایید چند آمار را بررسی کنیم که اهمیت آن را در محیط کار مدرن به ما نشان می دهد:

۱۲. ۶۳ درصد از کارمندانی که احساس می کنند تعادل بین کار و زندگی خوبی دارند، مایلند برای سازمان خود فراتر از آن عمل کنند. (Qualtrics, ۲۰۲۳)

شرکت هایی که تعادل بین کار و زندگی را درک کرده و ترویج می کنند، تعهد و تلاش بیشتری را از جانب کارمندان خود تجربه می کنند که در نهایت منجر به بهبود عملکرد تجاری می شود.

۱۳. ۵۹ درصد کارکنان حداقل سطح فرسودگی متوسط را تجربه می کنند. (Future Forum, ۲۰۲۳)

سطوح فرسودگی شغلی در دو سال گذشته رو به افزایش بوده است، که بر نیاز کسب و کار برای رسیدگی به رفاه کارکنان تأکید دارد.

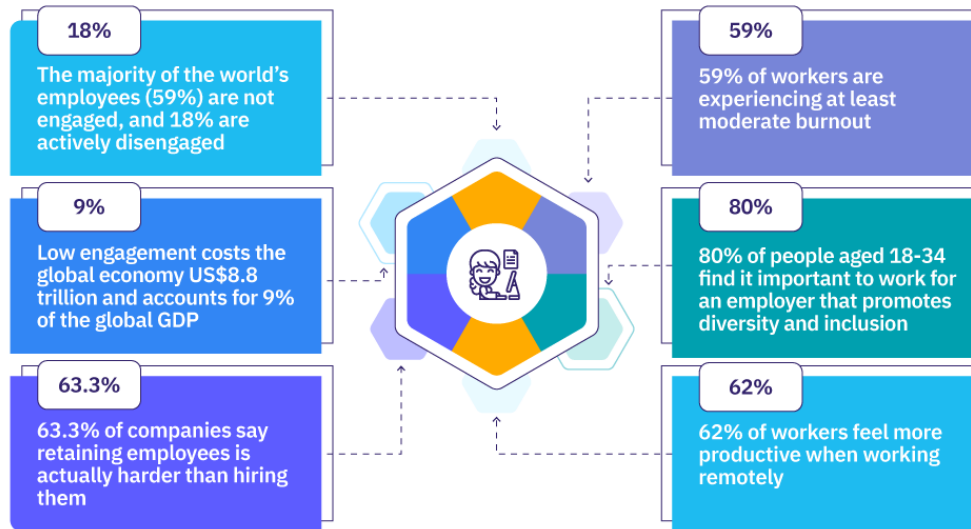
۱۴. از نظر ۴۵ درصد از کارکنان سطح استرس ناشی از کار آنها در سال گذشته تا حدودی یا به میزان قابل توجهی افزایش یافته است. (Owl Labs, ۲۰۲۲).

این افزایش نشان می دهد که سازمان ها نیاز فوری به رسیدگی به رفاه کارکنان و اجرای استراتژی هایی برای کاهش استرس، تضمین محیط کاری سالم تر و پایدارتر دارند.

۱۵. ۳۸ درصد از کارمندان می گویند که در نتیجه فرآیندهای کاری ناکارآمد در معرض خطر فرسودگی بالقوه قرار دارند. (کوالتریکس، ۲۰۲۳)

هنگامی که فرآیندها بی نظم و ناکارآمد هستند، کارکنان اغلب بار سنگین را متحمل می شوند که منجر به افزایش استرس و فرسودگی بالقوه می شود. شرکت ها باید ساده سازی عملیات را در اولویت قرار دهند تا محیط کاری روان تر و کارآمدتر ایجاد کنند.

## Employee Experience in Numbers



Sources: Gallup, Zenefits, Future Forum, Monster, Own Labs



### تنوع، برابری و شمول در تجربه کارکنان

همانطور که سازمان‌ها در سطح جهانی مزایای ملموس نیروی کار متنوع را تشخیص می‌دهند، از ارزش ذاتی آن برای احساسات کارکنان و بهره‌وری کلی نیز آگاه می‌شوند.

تعهد به DEI دیگر فقط یک موضوع مسئولیت اجتماعی نیست، بلکه یک ضرورت استراتژیک است که نوآوری را پیش رانی می‌کند، همکاری را تقویت می‌کند و حس تعلق را تقویت می‌کند. در اینجا چند آمار در مورد ارتباط DEI و تجربه کارمند آورده شده است:

۱۶. ۸۰ درصد از افراد ۱۸ تا ۳۴ ساله کار کردن برای کارفرمایی را ترجیح می‌دهند که تنوع و شمول را ترویج می‌کند. (Monster، ۲۰۲۰)

برای اکثریت نسل Y و Z، تعهد یک شرکت به تنوع و شمول فراتر از یک مزیت اضافه است و برای تصمیمات آن‌ها در استخدام یک گزینه کلیدی است. تاکید آنها بر این ارزش‌ها گویای آینده محیط‌های کاری و نیاز سازمان‌ها به گنجاندن واقعی تنوع و شمول در استراتژی‌های اصلی خود است.

۱۷. شرکت هایی با تنوع جنسیتی بالا در تیم های اجرایی خود ۲۵ درصد بیشتر از شرکت هایی با تنوع جنسیتی کم سودآوری بالاتر از حد متوسط را تجربه کردند. (مک کینزی، ۲۰۲۰).

این داده ها مزایای ملموس تنوع جنسیتی را در بالاترین سطوح رهبری شرکتی برجسته می کند. نه تنها یک تیم اجرایی متنوع دیدگاهها و رویکردهای متنوعی را ارائه می کند، بلکه مستقیماً با بهبود عملکرد مالی ارتباط دارد.

۱۸. ۲۵ درصد از کارمندان معتقدند که واقعاً به محل کار خود تعلق ندارند، که این امر منجر به کاهش عملکرد و تمایل به ادامه کار می شود. (BetterUp، ۲۰۲۱)

یک چهارم نیروی کار احساس می کنند که در سازمان خود در جایگاه مناسبی قرار ندارند. چنین احساساتی می تواند منجر به کاهش بهره وری و کمبود انگیزه شود. این امر بیش از تأثیرگذاری بر نتایج کار، می تواند بر رفاه کلی و رضایت شغلی فرد تأثیر بگذارد.

### تجربه کارمند در دورکاری

دورکاری باعث ایجاد تغییر در نحوه ارتباط، همکاری و تعامل کارکنان با سازمانشان شده است. در حالی که آزادی و انعطاف پذیری کار از راه دور غیرقابل انکار است، اما چالش های مرتبط با ارتباطات، شمول و انسجام تیم را نیز به همراه دارد. برای درک جزئیات دور کاری به این آمار توجه کنید:

۱۹. ۸۶ درصد از کارمندان معتقدند که اگر امکان کار کاملاً از راه دور یا ترکیبی به آنها داده شود، خوشحال تر خواهند بود. (Owl Labs، ۲۰۲۲)

این ترجیح فقط در مورد راحتی نیست - بلکه در مورد تأثیر عمیق بر کیفیت زندگی و رضایت شغلی است. کار از راه دور می تواند به دستیابی به یک زندگی خانوادگی متعادل تر، بهبود روحیه و حتی افزایش پس انداز کمک کند.

جالب اینجاست که این تمایل به دور کاری در میان افراد تحصیل کرده با درآمد بالاتر بیشتر است. آن ها به انعطاف پذیری و بهبودهای بالقوه کیفیت زندگی آنقدر اهمیت می دهند که برخی حاضرند حقوق کمتری را برای گزینه های دور کاری بپذیرند.

۲۰. ۶۲٪ از کارگران در زمان دورکاری احساس بهره وری بیشتری می کنند. (Owl Labs، ۲۰۲۲).

این نشان‌دهنده مزایای بالقوه انعطاف‌پذیر بودن در دور کاری است و همچنین به ما می‌گوید که بسیاری از حرفه‌ای‌ها زمانی که استقلال و راحتی فضای خود را داشته باشند، پیشرفت می‌کنند.

۲۱. ۲۳ درصد از کارکنان دورکار با تنهایی دست و پنجه نرم می‌کنند. (بافر، ۲۰۲۳).

انزوا در یک محیط از راه دور فقط به دلیل فاصله فیزیکی نیست، بلکه در مورد قطع ارتباط عاطفی و حرفه‌ای است که بر سلامت روان، رضایت شغلی و پویایی تیم تأثیر می‌گذارد. برای سازمان‌ها مهم است که بررسی‌های منظم، تعاملات تیمی و راه‌هایی را برای کارکنان در جهت بیان احساسات و نگرانی‌های خود تشویق کنند. علاوه بر این، ۳۳ درصد از کارمندان دور کار اعتراف می‌کنند که اغلب اوقات در خانه می‌مانند زیرا دلیلی برای ترک ندارند.

۲۲. ۷۵ درصد از کارگران دورکار احساس می‌کنند با همکاران خود در ارتباط هستند، حتی اگر اکثریت آنها در مناطق مختلف مکانی و زمانی کار می‌کنند. (بافر، ۲۰۲۳)

اگرچه همکاران دورکار ممکن است در ساعات مختلف کار کنند و نتوانند همدیگر را شخصاً ببینند، از هر ۴ نفر ۳ نفر راه‌هایی برای حفظ ارتباط و حفظ روابط خوب پیدا کرده‌اند. این نشان می‌دهد که با ابزار و تلاش مناسب، تیم‌ها بدون توجه به اینکه چقدر از هم فاصله دارند، همچنان می‌توانند محکم باشند.

۲۳. در یک محیط کاری ترکیبی در مقایسه با شرکت‌هایی که کارکنان آن بصورت حضوری فعالیت دارند میزان مکالمات مرتبط با شغل ۶۰ درصد کمتر اتفاق می‌افتد. (شبکه، ۲۰۲۳)

بحث‌های منظم توسعه شغلی در بسیاری از سازمان‌ها وجود ندارد، که می‌تواند بر رشد و رضایت کارکنان و همراه با آن، تجربه کلی کارکنان تأثیر بگذارد.

رواج فزاینده دورکاری بر اهمیت تلاش‌های پیشگیرانه سازمان‌ها برای ایجاد روابط، تسهیل ارتباطات باز و اطمینان از اینکه هر عضو تیم بدون توجه به اینکه از کجا کار می‌کند، احساس ارزشمندی و مشارکت می‌کند، تأکید کرده است.

## نکات کلیدی

این آمارهای اخیر تجربه کارمندان نشان می دهد که تجربه مثبت کارمندان برای جذب و حفظ استعدادها برتر ضروری است. شرکت هایی که رفاه کارکنان، گزینه های کاری انعطاف پذیر و فرهنگ شرکتی قوی را در اولویت قرار می دهند، نسبت به رقبای خود که کارمند محور نیستند برتری قابل توجهی خواهند داشت. آینده کار بر اساس نحوه پاسخگویی کسب و کارها به این نیازها و ترجیحات در حال تحول شکل می گیرد. برای شرکت ها ضروری است که به طور فعال بر روی رفاه و تجربه کارکنان خود سرمایه گذاری کنند و موفقیت فردی و سازمانی را تضمین کنند.

## منابع

۱. [Gallup – What Engaged Employees Say About Your Brand](#)

۲. [Gallup – State of the Global Workplace: 2023 Report](#)

۳. [Kincentric – 2023 Global Employee Experience Trends](#)

۴. [Glassdoor – New Survey: Company Mission & Culture Matter More Than Compensation](#)

۵. [Qualtrics: 2023 Employee Experience Trends](#)

۶. [Forbes – 25% Of Employees Feel They Don't Belong At Work](#)

۷. [Gallup – Employee Satisfaction and Organizational Culture](#)

۸. [BetterUp-The value of belonging at work: New frontiers for inclusion](#)

۹. [BetterUp – 1 out of 4 of your employees feel they don't fit in](#)

۱۰. [Future Forum Pulse Report \(2023\)](#)

۱۱. [Mckinsey – Shaping the 'new possible' through employee experience](#)

۱۲. [Owl Labs\(2022\) State of Remote Work](#)

۱۳. [Monster \(2020\) What motivates today's Job seeker](#)

[McKinsey \(2020\) Diversity wins: How inclusion matters](#) .۱۴

[Lattice \(2023\) State of People Strategy](#) .۱۵

[Employee Turnover Is a More Costly Problem than Researchers Thought, Here's Why](#) .۱۶

[Buffer \(2023\) State Of Remote Work](#) .۱۷