

КОРПОРАТИВНЫЕ ОПРОСЫ

Как измерить вовлеченность и
лояльность персонала



спикер
НАТАЛЬЯ ГЕЛЛЕР

О НАШЕЙ КОМПАНИИ



Мы являемся официальным партнером компании «1С» с 2003 года и специализируемся на предоставлении услуг по внедрению программных продуктов на платформе «1С:Предприятие 8» в различных отраслях бизнеса.

Наша миссия — повышение эффективности бизнеса клиентов за счет внедрения современных информационных технологий.

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ СЕГОДНЯ

1. Вовлеченность, удовлетворенность, лояльность
2. Факторы, влияющие на вовлеченность, удовлетворенность, лояльность
3. Проведение опросов. Основные этапы
4. Этапы проведения
5. Виды опросов
6. Преимущества и возможности автоматизации



ПОКАЗАТЕЛИ ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПЕРСОНАЛА:

1. **ВОВЛЕЧЕННОСТЬ** — готовность сотрудников делать больше, чем от них ждут, вкладываться в результат компании, как в свой личный результат
2. **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ** — состояние, в котором сотрудники довольны своей работой, атмосферой в коллективе, условиями труда
3. **ЛОЯЛЬНОСТЬ** — психологическая и эмоциональная привязанность к компании

КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

ЛОЯЛЬНОСТЬ

- ☐ ОПЛАТА ТРУДА И ЛЬГОТЫ
- ☐ СОДЕРЖАНИЕ И ХАРАКТЕР РАБОТЫ
- ☐ КУЛЬТУРА И ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ
- ☐ КАРЬЕРА И РАЗВИТИЕ
- ☐ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В КОЛЛЕКТИВЕ
- ☐ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РУКОВОДСТВОМ
- ☐ СТАБИЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ
- ☐ ПРИЗНАНИЕ И УВАЖЕНИЕ

ВЛИЯНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ НА БИЗНЕС ПОКАЗАТЕЛИ

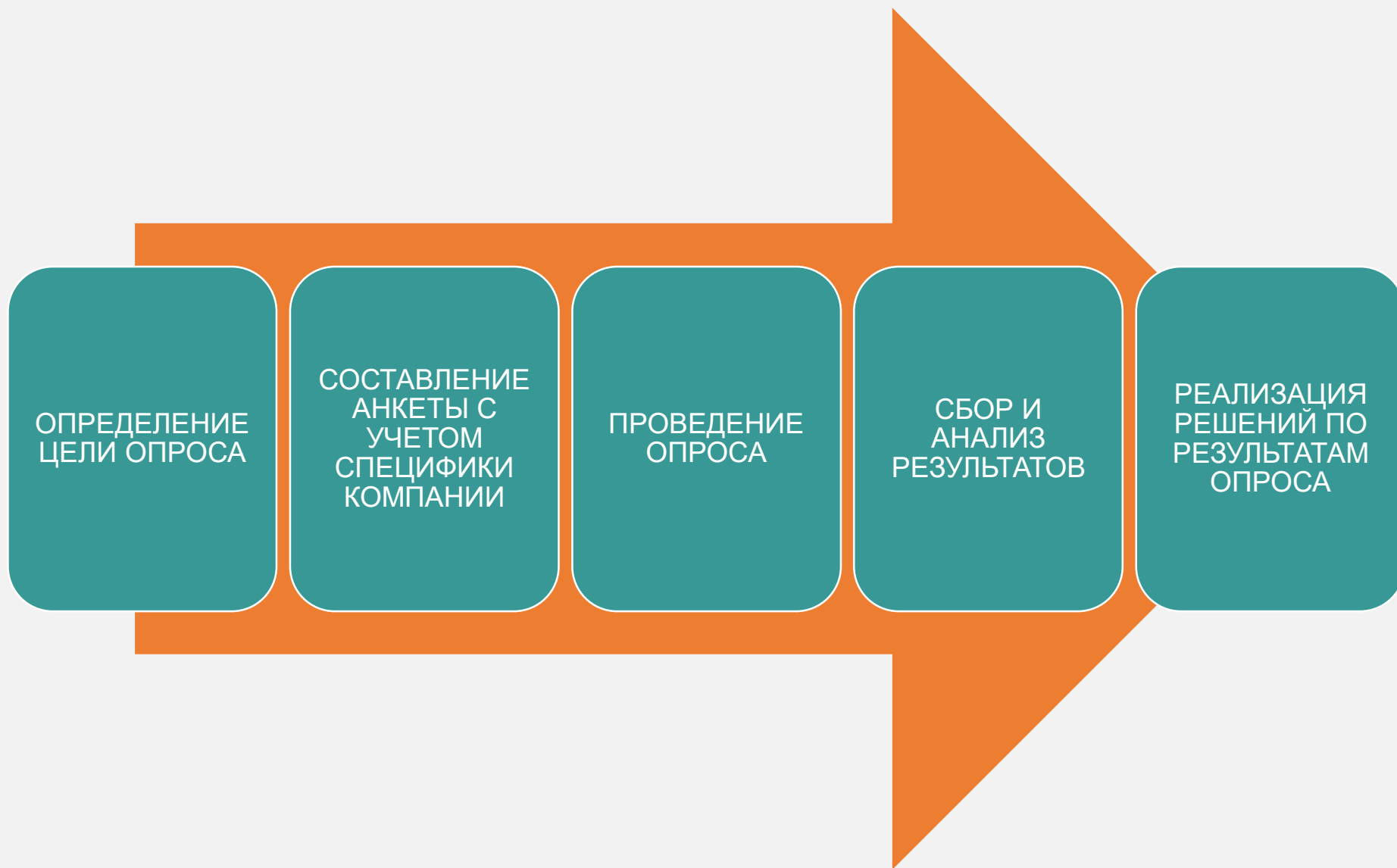
ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

ЛОЯЛЬНОСТЬ

- ❑ **ВЫСОКАЯ ПРОДУКТИВНОСТЬ**
- ❑ **ПРИБЫЛЬНОСТЬ**
- ❑ **НИЗКАЯ ТЕКУЧЕСТЬ**
- ❑ **КОМФОРТНЫЙ МИКРОКЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ**
- ❑ **КОМАНДНАЯ РАБОТА**
- ❑ **ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА**
- ❑ **БРЕНД РАБОТОДАТЕЛЯ**

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ



УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА И ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТОВЕРНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

- ❑ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОДИНАКОВЫХ ВОПРОСОВ
- ❑ АНОНИМНОСТЬ ОПРОСОВ
- ❑ РЕГУЛЯРНОСТЬ ОПРОСОВ, ОЦЕНКА В ДИНАМИКЕ
- ❑ ОПРОСЫ В РАЗРЕЗЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, ОТДЕЛОВ
- ❑ АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

ОПРОСНИК ВОВЛЕЧЕННОСТИ. Gallup Q12

1. Знаете ли вы, чего ожидает от вас работодатель?
2. У вас есть материалы и инструменты, необходимые для качественной работы?
3. У вас есть возможность каждый день делать то, что вы умеете лучше всего?
4. За последние семь дней вы получали признание или похвалу за хорошую работу?
5. Считаете ли вы, что ваш руководитель или кто-то на работе заботится о вас как о личности?
6. Кто-нибудь на работе способствует вашему развитию?
7. Учитывается ли ваша точка зрения?
8. Миссия и цель вашей компании заставляет вас чувствовать, что ваша работа важна?
9. Считают ли ваши коллеги своей обязанностью качественно выполнять свою работу?
10. У вас есть лучший друг на работе?
11. За последние полгода кто-нибудь на работе говорил с вами о ваших успехах?
12. В прошлом году у вас были возможности учиться и расти на работе?

АНКЕТА ВОВЛЕЧЕННОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

← Развитие [Раздел 5. Оплата труда и льготы](#) Культура →

37 Я понимаю и считаю справедливой систему премирования в компании*

- ☐ Совершенно не согласен
- ☐ Скорее не согласен
- ☐ Согласен частично
- ☐ Скорее согласен
- ☐ Полностью согласен

38 Меня удовлетворяет зарплата и бонусы, которые я получаю*

- ☐ Совершенно не согласен
- ☐ Скорее не согласен
- ☐ Согласен частично
- ☐ Скорее согласен
- ☐ Полностью согласен

ИНДЕКС ЧИСТОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ eNPS

Индекс eNPS или **employee Net Promoter Score** — это индекс чистой лояльности сотрудников, позволяющий оценить лояльность сотрудников к компании. Показатель eNPS — это разница между процентным соотношением **Сторонников** и **Критиков**

1 Какова вероятность того, что вы будете рекомендовать нашу компанию в качестве работодателя друзьям, родственникам?*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2 В чем причины данной вами оценки? Что бы вы предложили улучшить в компании?

3 Какие шаги с нашей стороны могли бы повысить оценку, данную вами компании?

УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ОПРОСА И ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТОВЕРНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

- ❑ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОДИНАКОВЫХ ВОПРОСОВ
- ❑ АНОНИМНОСТЬ ОПРОСОВ
- ❑ РЕГУЛЯРНОСТЬ ОПРОСОВ, ОЦЕНКА В ДИНАМИКЕ
- ❑ ОПРОСЫ В РАЗРЕЗЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, ОТДЕЛОВ
- ❑ АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

РГ-СОФТ:КОРПОРАТИВНЫЕ ОПРОСЫ.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГРАММЫ



- ❑ **Подготовительный этап:** Выбор подходящей методики, определение вопросов и оценочной шкалы
- ❑ **Проведение опроса:** Онлайн заполнение анкеты Контроль своевременности заполнения Настройка рассылки напоминаний
- ❑ **Сбор и анализ результатов:** Формирование консолидированных отчетов по результатам опроса

ПОДГОТОВКА АНКЕТЫ

RG-Soft: Ассесмент-центр + Оценка 360° RG-Soft: Корпоративные опросы / RG-Soft: Ассесмент-центр, редакция 1.0 (1С:Предприятие)

Главное Ассесмент-центр Администрирование 360° Оценка 360 Корпоративные опросы

Корпоративные опросы: Мероприятия

← → Создать Управление мероприятием

Тип мероприятия:

Выберите тип нового м...

- Оценка вовлеченности
- Оценка лояльности
- Оценка удовлетворенности

ОК Отмена

Тип	Окончание	Цели проведения	Компетенции	Уча
Оценка вовлеченности		Проведение оценки нац...		Гур
Оценка вовлеченности	31.08.2020	Проведение оценки нац...		Ива
Оценка удовлетворенности		Проведение оценки нац...		Гел
Оценка удовлетворенности	31.08.2020	Проведение оценки нац...		Бре

ПОДГОТОВКА АНКЕТЫ

Записать и закрыть

Записать

Управление мероприятием

Наименование: Код: Ведущий:

Цели проведения:

Проведение оценки нацелено на сбор информации, позволяющей комплексно оценить удовлетворенность сотрудников работой в компании, выявить факторы, влияющие на удовлетворенности, а также запланировать шаги по усовершенствованию стратегии работы с персоналом с учетом полученных результатов

Плановый период проведения: ...

Вопросы:

↑

↓

Заполнить по шаблону

Еще ▾

Респонденты:

Добавить 

Вопрос

⊖

Взаимодействие с руководством

Мой непосредственный руководитель мотивирует меня выполнять мою работу лучше

Когда что-то не ладится в моей работе, я получаю совет, предложения или конструктивную критику

Руководитель открыто делится со мной своими знаниями, является наставником для меня

Я всегда могу обсудить свои желания дальнейшего развития с моим непосредственным руководи

1

Аленчева Светлана Александровна

2

Степаненко Сергей

3

Василенко Александра Андреевна

4

Гасанова Яна Евгеньевна

5

Ефимова Анастасия Сергеевна

Приглашение на прохождение опроса



1С:Предприятие



360@rg-spc.ru

20 авг в 12:45

1 получатель:



Соколовская Ольга ^



Ответить



Переслать



Удалить



Ещё

Здравствуйте, Соколовская Ольга

Наша компания проводит опрос сотрудников.

Цель данного опроса – оценить уровень удовлетворенности персонала различными аспектами трудовой деятельности в компании.

Ваше мнение очень важно для получения полной и достоверной информации, и поможет руководству улучшить существующую систему управления компанией с учетом выявленных особенностей.

Просим Вас отвечать искренне, так как Ваше мнение является для Компании очень важным и ценным.

Опрос проводится анонимно, компания гарантирует конфиденциальность предоставляемых Вами данных и ответов.

Чтобы приступить к анкетированию, перейдите по [ссылке](#).

Заранее благодарим Вас за участие!

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА

← Развитие [Раздел 5. Оплата труда и льготы](#) Культур →

43 Компания предлагает сотрудникам привлекательный социальный пакет и дополнительные льготы*

- ☐ Совершенно не согласен
- ☐ Скорее не согласен
- ☐ Согласен частично
- ☐ Скорее согласен
- ☐ Полностью согласен

44 В компании мы имеем льготы, которых нет в других компаниях*

- ☐ Совершенно не согласен
- ☐ Скорее не согласен
- ☐ Согласен частично
- ☐ Скорее согласен
- ☐ Полностью согласен

45 На что стоит обратить внимание по оплате труда и льготам?

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА

1 Знаете ли вы, чего ожидает от вас работодатель?*

- ☐ Да
- ☐ Нет

2 У вас есть материалы и инструменты, необходимые для качественной работы?*

- ☐ Да
- ☐ Нет

3 У вас есть возможность каждый день делать то, что вы умеете лучше всего?*

- ☐ Да
- ☐ Нет

4 За последние семь дней вы получали признание или похвалу за хорошую работу?*

- ☐ Да
- ☐ Нет

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА

1 Какова вероятность того, что вы будете рекомендовать нашу компанию в качестве работодателя друзьям, родственникам?*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2 В чем причины данной вами оценки? Что бы вы предложили улучшить в компании?

3 Какие шаги с нашей стороны могли бы повысить оценку, данную вами компании?

КОНТРОЛЬ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТ

Завершить опрос Отправить оповещение ▾ Настроить рассылку				
Гурина Олеся Александровна	ogurina@rg-spc.ru	✓	✓	20.08.2020 12:45:16
Казакова Ольга Владимировна	okazakova@rg-spc.ru	✓	⚠	20.08.2020 12:45:14
Беликова Наталья Владимировна	nbelikova@rg-spc.ru	✓	✓	20.08.2020 12:45:21
Шило Елена Анатольевна	eshilo@rg-spc.ru	✓	✓	20.08.2020 12:45:28
Королева Софья Владимировна	skoroleva@rg-spc.ru	✓	⚠	20.08.2020 12:45:24
Светлова Иванна	ngeller@rg-spc.ru	✓	✓	20.08.2020 12:45:34
Иванов Петр	ngeller@rg-spc.ru	✓	✓	20.08.2020 12:45:36
Степаненко Сергей	ngeller@rg-spc.ru	✓	✓	20.08.2020 12:49:46
Соколовская Ольга	ngeller@rg-spc.ru	✓	⚠	20.08.2020 12:45:40

АНАЛИТИКА И ОТЧЕТНОСТЬ

Общая оценка уровня удовлетворенности

Общее количество респондентов	Общее количество ответивших на вопросы	Доля ответов с «высокой» удовлетворенностью	Доля ответов со «средней» удовлетворенностью	Доля ответов с «низкой» удовлетворенностью	Общая оценка уровня удовлетворенности
7	7	59,4%	37,5%	3,1%	96,9%

Общая оценка уровня удовлетворенности



Общая оценка уровня лояльности

Общее количество респондентов	Общее количество ответивших на вопросы	Средний балл	Сторонники	Нейтральные	Критики	eNPS
7	7	6,1	0 (0%)	5 (71,4%)	2 (28,6%)	-28,6

Индекс лояльности -28,6 %



Оценка уровня удовлетворенности по группам респондентов

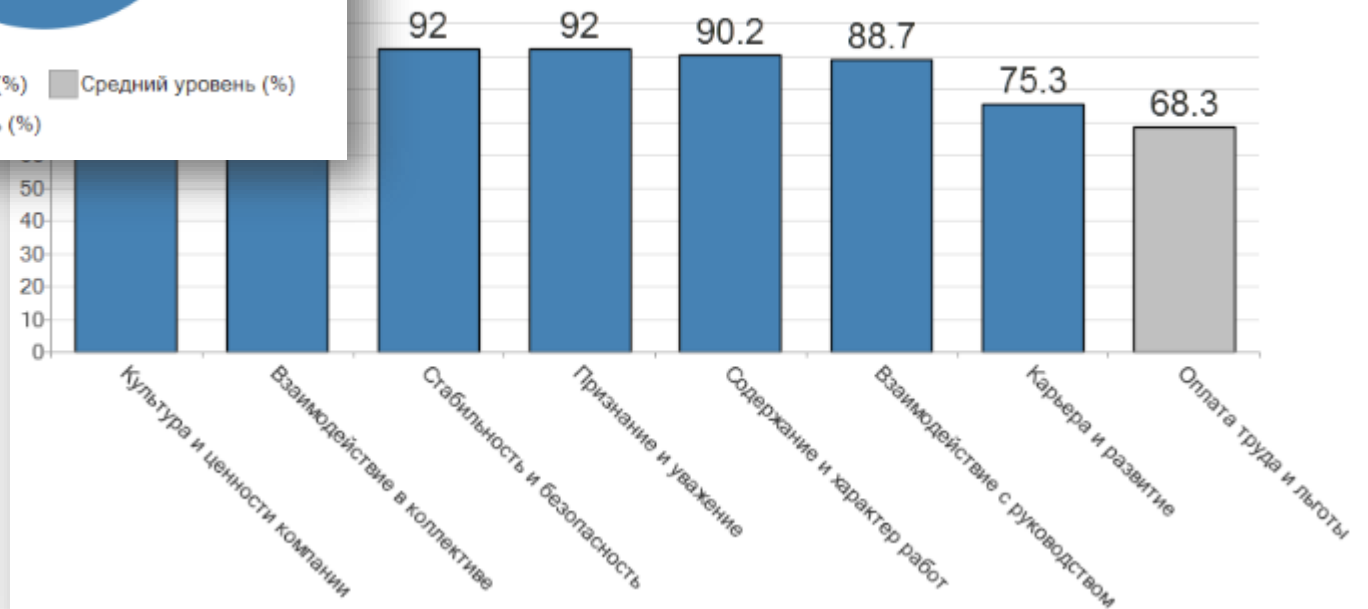
Линейные сотрудники



Руководители

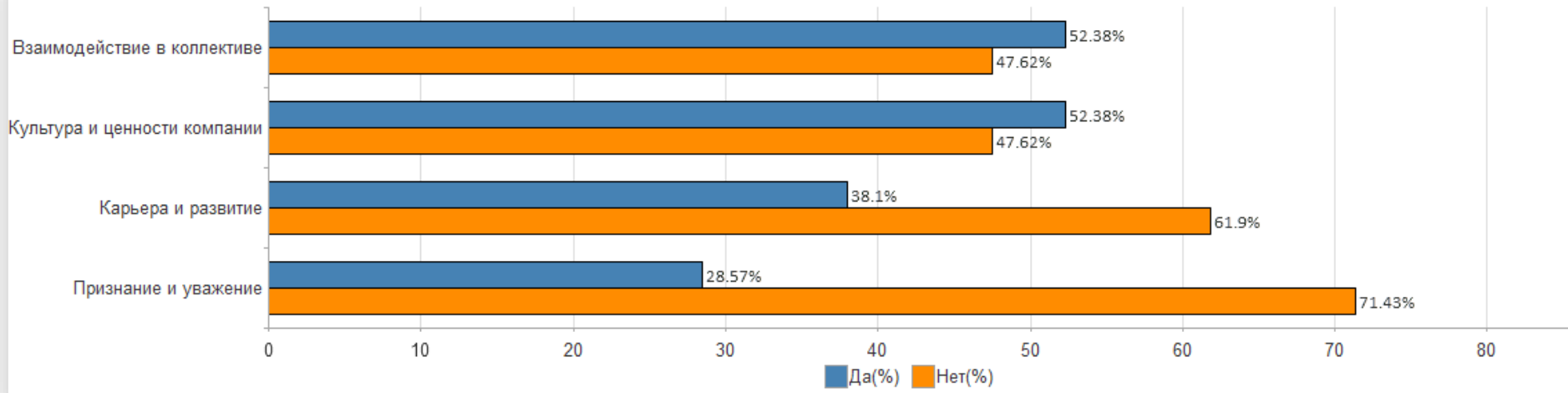


Удовлетворенности по 8 критериям

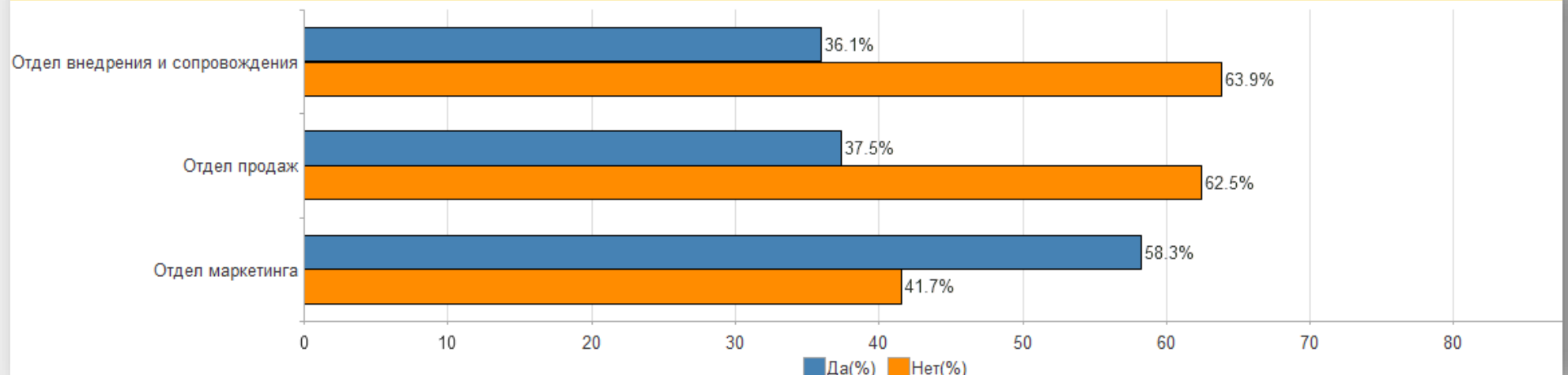


АНАЛИТИКА И ОТЧЕТНОСТЬ

Оценка вовлеченности по критериям



Оценка вовлеченности по подразделениям



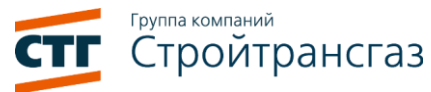
ПОЧЕМУ ВЫБИРАЮТ НАШИ РЕШЕНИЯ



- **Удобство и простота в использовании**
Удобный и интуитивно понятный интерфейс
- **Конфиденциальность и сохранность данных**
Все данные на серверах Заказчика. Грамотный учет, исключение потери данных
- **Служба поддержки**
Консультационное сопровождение и обучение пользователей работе с программой. Постоянное обновление программы.
- **Гибкость и адаптивность программы**
Интеграция с системами Заказчика. Доработка и настройка под ваш бизнес-процесс

НАШИ КЛИЕНТЫ

НЕФТЕСЕРВИСЫ



ТОРГОВЛЯ И УСЛУГИ



ПРОИЗВОДСТВО



СТРОИТЕЛЬСТВО



НАШИ КОНТАКТЫ



Москва, ул. Вавилова, д.5 к.3

+7 (495)989-22-16

info@hr.tools
ngeller@rg-spc.ru

www.erp2b.ru

