ПОТОК

Исследование проводилось на платформе Поток Опросы potok.io

Результаты опроса

🔥 Комплексное исследование вовлеченности

Подразделение: ООО Демо стенд

Дата проведения опроса:	01.06.2025 - 20.06.2025
Дата выгрузки отчета:	25.06.2025
Процент участия:	94% от численности (67/71)

Содержание

Краткие выводы ... 3
Детали исследования ... 7
- Вовлеченность ... 8
- Удовлетворенность ... 14
- Факторы ... 19
- Приоритеты ... 25
- Открытые вопросы ... 28
- Вовлекающее лидерство ... 31
- eNPS ... 37
- NPS ... 44
- mNPS ... 51
- Индекс Качества Жизни ... 58
- Счастье ... 63
- Культура безопасного поведения ... 69
- Негативные явления ... 74
- Пользовательские вопросы ... 77

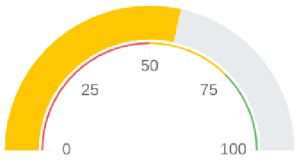
Участники исследования ... 80
Приложения ... 85

Краткие выводы

Сводный отчёт

Ниже вы видите краткие результаты опроса, который проводился в вашей компании в период с 27.10.2022 по 20.01.2025 , они позволяют верхнеуровнево оценить ситуацию в вашем подразделении. Для ознакомления с полным отчетом перейдите по ссылке в платформу Поток

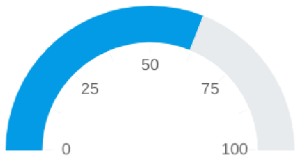
Индекс вовлеченности



57% ▲ 6 п.п.

72% — сегмент Производс...
75% — все клиенты Поток

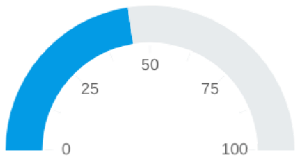
Удовлетворенность



62% ▼ -6 п.п.

73% — сегмент Производс...
74% — все клиенты Поток

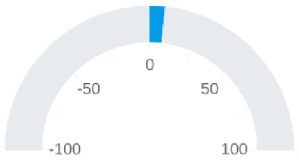
Счастье



45% ▲ 6 п.п.

59% — сегмент Производс...
61% — все клиенты Поток

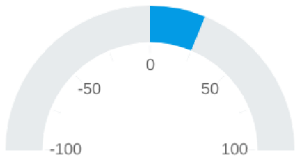
eNPS



7%

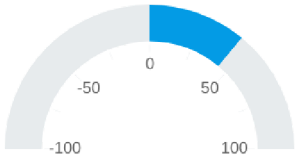
30% — все клиенты Поток

mNPS



25% ▲ 5 п.п.

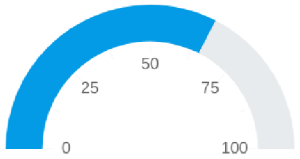
NPS



44% ▼ -17 п.п.

36% — все клиенты Поток

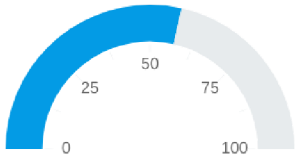
Вовлекающее лидерство



65% ▼ -1 п.п.

74% — сегмент Производс...
69% — все клиенты Поток

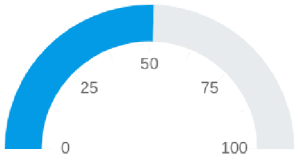
wellbeing



57% ▲ 8 п.п.

69% — сегмент Производс...
68% — все клиенты Поток

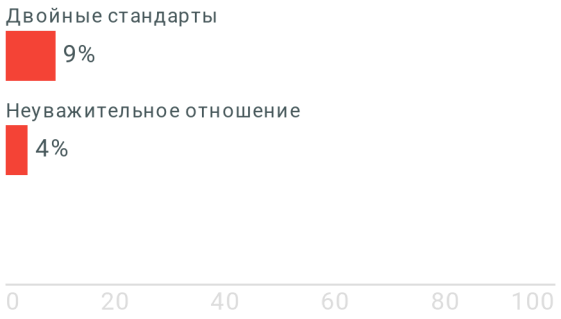
Культура безопасного...



51% ▲ 1 п.п.

76% — сегмент Производс...

Негативные явления с самым высоким значением



Подробнее

Результаты по дочерним подразделениям

Подразделение	Индекс вовлеченности	Удовлетворенность	Счастье	eNPS(компания)	eNPS/NPS	mNPS(руководитель)	Индекс вовлекающего лидерства	Факторы Well-being	Культура безопасного поведения
Финансы	61%	83%	61%	30%	52%	0%	57%	69%	56%
Отдел информационных технологий	60%	40%	33%	-7%	33%	47%	63%	48%	57%
Финансовая дирекция	57%	86%	57%	43%	71%	0%	64%	64%	61%
Дирекция дистрибуции и маркетинга	52%	57%	38%	-3%	43%	34%	73%	53%	45%

Подробнее

Результаты индексов по компании с фильтрами

Фильтры	Значение фильтра	Индекс вовлеченности	Удовлетворенность	Счастье	eNPS(компания)	eNPS/NPS	mNPS(руководитель)	Индекс вовлекающего лидерства	Факторы Well-being	Культура безопасного поведения
Стаж работы	свыше 5 лет	44%	56%	33%	0%	56%	22%	64%	44%	40%
	до 1 года	55%	57%	42%	3%	48%	26%	64%	58%	46%
	от 1 года до 3 лет	58%	67%	50%	42%	27%	0%	71%	63%	58%
	от 3 до 5 лет	69%	77%	54%	0%	38%	46%	62%	59%	64%
Город	Москва	54%	64%	51%	8%	39%	16%	62%	59%	51%
	Самара	60%	100%	60%	80%	60%	20%	75%	74%	68%
	Санкт-Петербург	53%	47%	32%	-11%	37%	32%	63%	50%	50%
Возраст	до 25 лет	57%	57%	48%	5%	25%	14%	61%	51%	49%
	от 25 до 35 лет	50%	63%	46%	0%	33%	25%	66%	60%	55%
	более 35 лет	58%	61%	37%	16%	74%	32%	66%	57%	49%

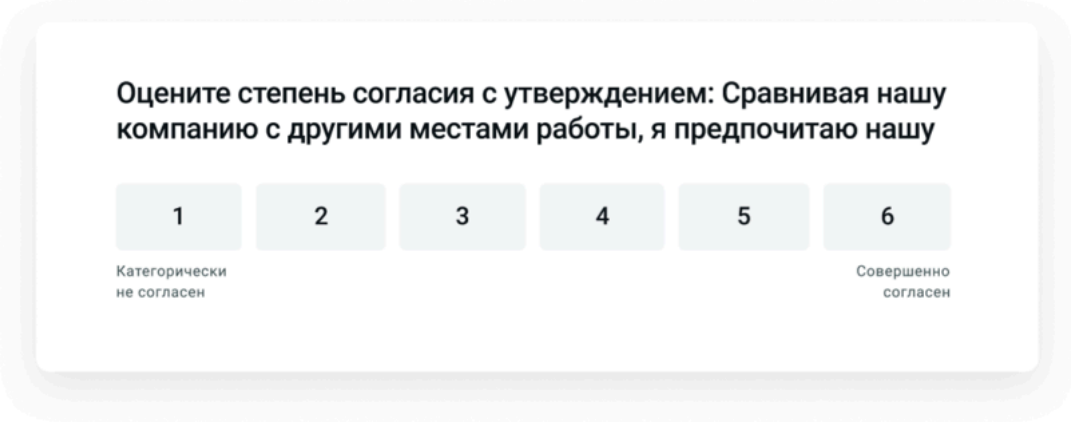
Детали исследования

Вовлеченность

Вовлеченность — физическое, интеллектуальное и эмоциональное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу как можно лучше, прикладывать дополнительные усилия в работе для достижения результатов компании

Как считается индекс вовлеченности?*

Сотрудники отвечают на несколько вопросов-признаков, по которым мы выявляем вовлеченность в работу. Такими признаками могут служить: стремление выполнять работу как можно лучше, гордость за компанию и желание оставаться в ней работать дальше.



В зависимости от того, насколько положительно сотрудник отвечает на группу вопросов-признаков вовлеченности, система определяет его в соответствующую категорию.

Вовлеченным считается тот сотрудник, который положительно ответил на все вопросы-признаки и средний балл 4.5 по результату всех вопросов. Сотрудники со средними баллами 5.5 считаются **высокововлеченными**, а сотрудники, набравшие менее 4.5 баллов, считаются **невовлеченными**.

Индекс вовлеченности = N% вовлеченных + N% высокововлеченных сотрудников

Таким образом, индекс вовлеченности показывает процент сотрудников от общего числа участников опроса, которые по итогу ответов на вопросы-признаки вовлеченности положительно ответили сразу на все вопросы.

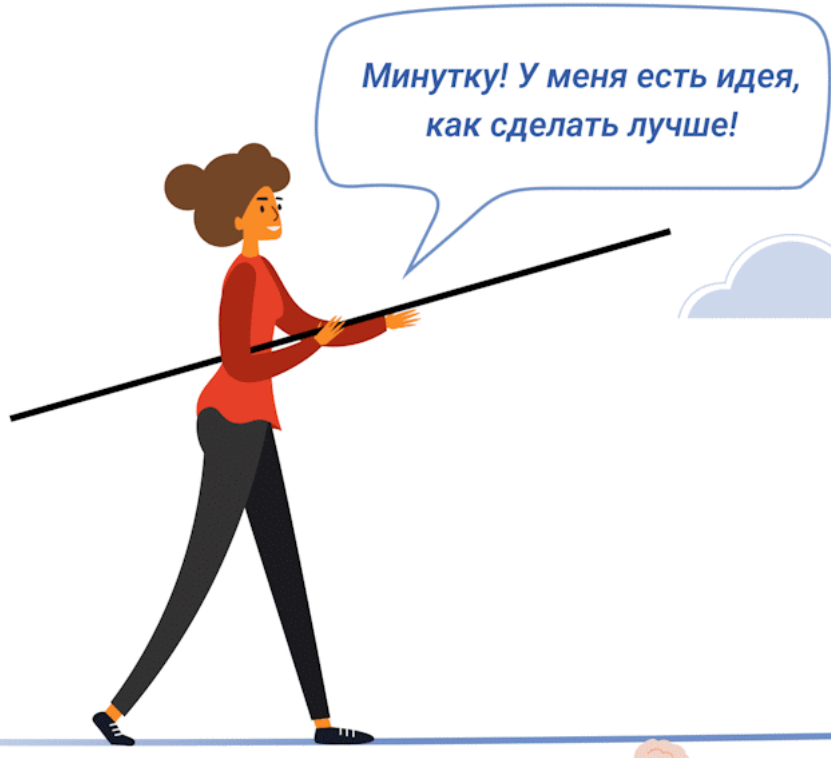
*В вашем исследовании могли быть скорректированы формулировки вопросов, слайд является примером для объяснения теории

Как разный уровень вовлеченности может отражаться на работе компании?

Высокие показатели индекса вовлеченности свидетельствуют о том, что компания создает благоприятную корпоративную культуру и условия, в которых сотрудники не только исполняют свои обязанности, но и предлагают инновационные идеи, повышают эффективность работы и заботятся о счастье клиентов, тем самым принося прибыль компании.

Вовлеченные сотрудники искренне стремятся к процветанию своей компании. Их трудно переманить к конкурентам даже при лучших условиях и оплате, так как они уже вложили много энергии и усилий в успех своей компании.

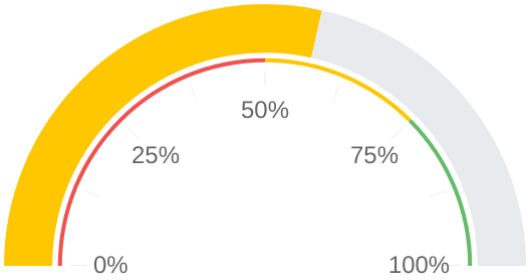
Невовлеченные сотрудники следуют своим прямым обязанностям, но их сложно будет мотивировать на нестандартные решения, глубокое исследование запросов клиентов и достижение выдающихся результатов.



Важно

Вовлеченные сотрудники — это другой уровень работы: они сфокусированы на бизнес-целях компании как на своих личных.

Вовлеченность



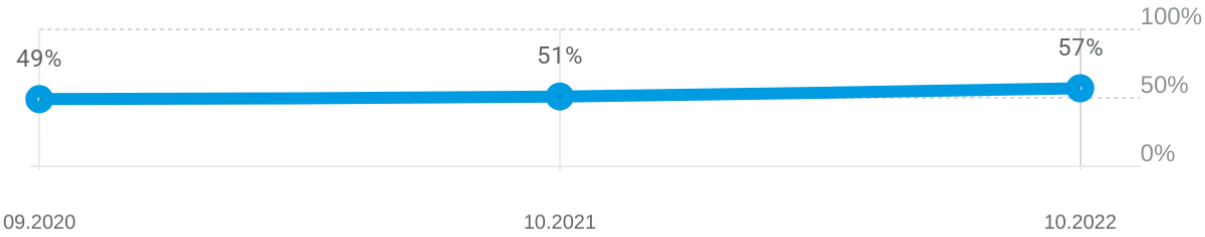
57% ▲ 6 п.п.

Сравнение с бенчмарками

57% — Ваш результат

72% — все клиенты Поток

Динамика



Структура вовлеченности

16% высококовлечённые + **40%** вовлеченные + **43%** невовлеченные

Вовлеченным считается тот сотрудник, который положительно ответил на вопросы индекса и набрал средний балл выше определенного порога. Сотрудники, с самыми высокими баллами считаются высококовлеченными, сотрудники, не набравшие пороговый балл, считаются невовлеченными.

Распределение ответов вовлеченности

Детализация индекса Вовлеченность по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	36%	42%	52%	10 п.п. ▲
Финансовая дирекция	–	–	57%	–
Финансы	–	–	61%	–
Отдел информационных технологий	–	–	60%	–

Подробнее

Детализация индекса Вовлеченность по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	44%
	до 1 года	55%
	от 1 года до 3 лет	58%
	от 3 до 5 лет	69%
Город	Москва	54%
	Самара	60%
	Санкт-Петербург	53%
Возраст	до 25 лет	57%
	от 25 до 35 лет	50%
	более 35 лет	58%

Удовлетворенность

> **Индекс удовлетворенности показывает объем сотрудников, которые в целом довольны (удовлетворены) своей работой в компании.**

Если сотрудник не будет удовлетворен, он не сможет быть вовлеченным. Постоянное недовольство условиями работы не могут вызывать у сотрудников гордость за свое место работы, желание прикладывать усилия именно в этой компании. Рано или поздно может возникнуть желание сменить место работы на то, где будут более комфортные условия и забота со стороны компании.

Индекс удовлетворенности показывает уровень вклада компании в сотрудников, но это не гарантирует отдачу со стороны команды.

Как считается индекс удовлетворенности?

Индекс удовлетворенности считается по одному вопросу, где необходимо указать степень согласия с утверждением:
«В целом я удовлетворен работой в компании»*

Индекс удовлетворенности = N% согласен + N% совершенно согласен

На что дополнительно обратить внимание при анализе результатов?

Изучите индекс в связке с другими индексами и факторами

Рекомендуем обратить внимание на индекс вовлеченности, так как удовлетворенность характеризует, насколько сотрудникам комфортно, а вовлеченность — как они отдаются работе в компании, разница между двумя индексами не должна превышать более 5 процентных пунктов. Также изучите результаты по базовым факторам, чтобы выстроить взаимосвязь оценки индекса и конкретных факторов.

Постройте гипотезы

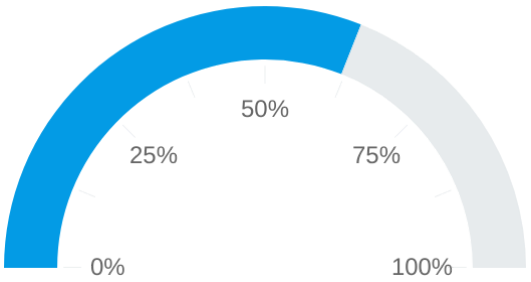
Постройте гипотезы, почему именно эти факторы просели в команде. Возможно, сотрудники перерабатывают, т.к. в отделе не хватает рук или в последнее время была большая нагрузка из-за важного проекта, который необходимо было выполнить в короткие сроки.

Изучите открытые комментарии

Если в вашем исследовании есть открытые вопросы о том, что бы сотрудники хотели изменить в компании, изучите комментарии. Там вы тоже найдете подсказки, что сейчас не устраивает вашу команду.

*формулировка вопроса могла быть изменена с учетом особенностей вашей компании

Удовлетворенность



62% ▼ -6 п.п.

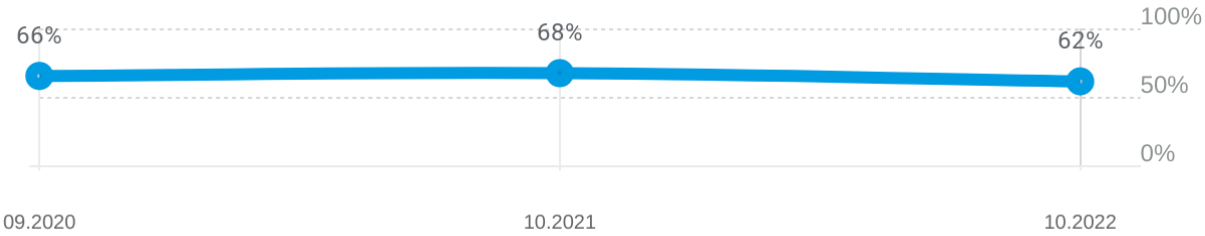
Сравнение с бенчмарками

62% — Ваш результат

73% — сегмент Производство

74% — все клиенты Поток

Динамика



Сравнение с вовлеченностью

57% вовлеченность **-** **62%** удовлетворенность **=** **-5%**

Удовлетворенность важно сравнивать с вовлеченностью. Следите, чтобы отношения сотрудника и работодателя строились на взаимовыгодных условиях и вклад компании в сотрудника (удовлетворенность) был сопоставим с отдачей сотрудников в работе (вовлеченность), с разницей по двум индексам не более 5 п.п.

Распределение ответов

Не согласен · Скорее не согласен · Скорее согласен · Согласен

В целом я удовлетворен работой в компании

Детализация индекса Удовлетворенность по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	59%	65%	57%	8 п.п. ▼
Финансовая дирекция	–	–	86%	–
Финансы	–	–	83%	–
Отдел информационных технологий	–	–	40%	–

Подробнее

Детализация индекса Удовлетворенность по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	56%
	до 1 года	57%
	от 1 года до 3 лет	67%
	от 3 до 5 лет	77%
Город	Москва	64%
	Самара	100%
	Санкт-Петербург	47%
Возраст	до 25 лет	57%
	от 25 до 35 лет	63%
	более 35 лет	61%

Факторы

> **Факторы — важные аспекты трудовой деятельности, оказывающие непосредственное влияние на вовлеченность сотрудников.**

Факторы непосредственно связаны с уровнем вовлеченности, поэтому, когда растет удовлетворенность факторами, растет и вовлеченность сотрудников.

Наша методология основана на двухфакторной **модели мотивации Фредерика Герцберга*.** Согласно модели, существуют две основные категории факторов: гигиенические (мы назвали их **базовые**) и мотивирующие (мы назвали их **усиливающие**).

Базовые факторы — это фундамент для построения стабильной вовлеченности компании. Неудовлетворенность сотрудника базовыми факторами отрицательно влияет на его мотивацию и результативность. Сложно представить себе высокую лояльность к компании и эффективную работу сотрудников при отсутствии инструментов работы, слабой информированности о происходящем и высоком уровне стресса. При этом высокие оценки по данным параметрам не гарантируют рост вовлеченности, так как являются общепринятой нормой (гигиеной) для современной работы.

Усиливающие факторы сильно влияют на рост вовлеченности сотрудников, когда уже есть основа в виде базовых факторов. Например, хорошие взаимоотношения в команде, самостоятельность, карьерные возможности и др усиливающие факторы могут быть "ключом" к мотивации команды, побуждать к профессиональному развитию и инициативе.

Важно

Признание и слаженная командная работа подобны усиливающим факторам: они создают особый драйв к победе.

Важно

Смена колес и техобслуживание на пит стопе похожи на базовые факторы — обеспечивают основу победы, без этого гонщику никак.

*Фредерик Ирвин Герцберг — американский психолог конца 20 века, который стал одной из самых влиятельных фигур в сфере управления бизнес

Как считаются факторы?

По каждому фактору сотрудникам предлагается оценить степень согласия с одним утверждением. Итоговое значение фактора — это процент сотрудников, безусловно согласных с утверждением (сумма % ответов "Согласен" и "Совершенно согласен"). Мы придерживаемся именно такого подхода, потому что остальные варианты ответа уже предполагают сомнение или несогласие.

Значение фактора = N% согласен + N% совершенно согласен

Расшифровка результатов

0-50% — низкие показатели

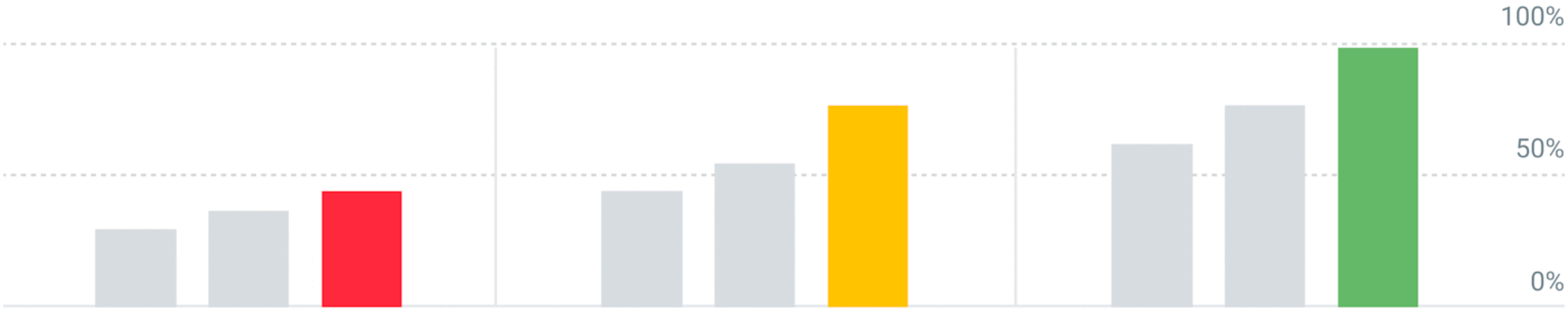
Половина или большинство сотрудников не удовлетворены фактором. Если значение фактора равно 0, то среди ответивших на вопрос нет тех, кто ответил "Согласен" и "Совершенно согласен"

51%-75% — средний показатель

Многие удовлетворены фактором, но есть значительная часть сотрудников, которые частично или полностью им недовольны.

76%-100% — высокие показатели

Большинство сотрудников команды удовлетворены данным фактором.



На что обратить внимание?

Анализируйте взаимосвязи между факторами

Изучайте результаты по каждому фактору не по отдельности, а в совокупности, так как факторы часто взаимосвязаны. Например: в компании не налажены рабочие процессы, это вынуждает сотрудников часто задерживаться на работе, что негативно сказывается на балансе работы и личной жизни, отсюда может быть повышенный уровень стресса и сложное взаимодействие со смежниками.

Динамика фактора в сравнении с предыдущими замерами (если они были)

Обратите особое внимание на факторы с негативной динамикой. Если не будет корректирующих мер, возможно снижение в будущем. Проанализируйте динамику факторов, включенных в план развития, это позволит:

1. сделать вывод об эффективности ранее принятых мер
2. выделить мероприятия, которые принесли эффект, и использовать их в дальнейшем как лучшую практику.

Отклонение фактора от внутренней бенчмарки (результатов смежных подразделений)

Высокие результаты относительно внутренней бенчмарки говорят о наличии в команде эффективного решения, которое можно транслировать на другие подразделения. Низкие значения команды в сравнении с результатами смежных команд свидетельствуют о неэффективном применении действующих (готовых) решений и процедур и/или неэффективных коммуникациях.

Изучите развернутые комментарии на открытые вопросы

Наверняка в вашем опросе были заданы открытые вопросы, зачастую в них кроется очень полезная информация. Если сотрудники не поленились сообщить о теме в письменной форме, значит, она является для них важной. Проанализируйте комментарии сотрудников, это позволит уточнить проблематику по факторам и дополнить перечень приоритетных для работы тем.

Базовые факторы

Фактор	Значение фактора	Динамика	Распределение ответов
Баланс работы и личной жизни	34%	14 п.п. ▼	13% 15% 37% 34%
Оплата труда	36%	23 п.п. ▼	34% 18% 12% 36%
Рабочие процессы	10%	49 п.п. ▼	51% 28% 10% 10%
Ресурсы и инструменты	44%	19 п.п. ▼	24% 15% 17% 44%
Содержание работы	58%	2 п.п. ▲	12% 22% 58%
Социальные льготы	10%	58 п.п. ▼	49% 27% 13% 10%
Стабильность	69%	14 п.п. ▲	18% 69%
Уровень информированности	44%	23 п.п. ▼	12% 14% 30% 44%
Уровень стресса	38%	26 п.п. ▼	12% 14% 36% 38%
Условия труда	43%	19 п.п. ▼	19% 10% 27% 43%

Приложение 1 Приложение 2

Усиливающие факторы

Фактор	Значение фактора	Динамика	Распределение ответов
Вдохновение	51%	7 п.п. ▼	39% 51%
Взаимодействие со смежниками	30%	23 п.п. ▼	21% 13% 36% 30%
Восприятие стратегии	48%	5 п.п. ▼	12% 36% 48%
Карьерные возможности	49%	30 п.п. ▼	22% 12% 16% 49%
Командная поддержка	61%	5 п.п. ▼	13% 16% 61%
Командное взаимодействие	65%	4 п.п. ▲	11% 20% 65%
Личная эффективность	70%	3 п.п. ▼	26% 70%
Обратная связь	79%	13 п.п. ▲	18% 79%
Обратная связь от клиентов	49%	4 п.п. ▼	10% 31% 49%
Открытость высшего руководства	48%	0 п.п.	17% 29% 48%
Повышение удовлетворенности клиентов	51%	11 п.п. ▼	13% 30% 51%
Помощь в решении сложных задач	75%	9 п.п. ▲	19% 75%
Профессиональное развитие	65%	8 п.п. ▲	27% 65%

Приложение 1 Приложение 2

Усиливающие факторы

Фактор	Значение фактора	Динамика	Распределение ответов
Самостоятельность	54%	16 п.п. ▼	12% 31% 54%
Улучшение эффективности	57%	4 п.п. ▼	10% 10% 22% 57%

Приложение 1 Приложение 2

Приоритеты

Приоритеты

> **Приоритеты – это раздел с факторами, которые необходимо первыми взять в работу для повышения вовлеченности сотрудников и улучшения показателей команды.**

Общие деструкторы вовлеченности

В первую очередь возьмите в работу общие деструкторы вовлеченности. Это те факторы, которые негативно сказываются на вовлеченности команды, так как им поставили низкую оценку абсолютно все категории сотрудников.

Деструкторы невовлеченных

Это факторы, которые получили самую низкую оценку у невовлеченных сотрудников. Изучите, что именно мешает им стать вовлеченными, и сфокусируйтесь на проблеме. Так вы сможете изменить настрой демотивированных сотрудников и улучшить ситуацию в команде.

Драйверы вовлеченности

Это факторы, которые сильнее всего вдохновляют большинство ваших сотрудников. Используйте драйверы вовлеченности как сильные стороны вашей команды, т.к. именно они повышают вовлеченность и эффективность сотрудников.

Используйте базу практик, чтобы улучшить показатели по каждому фактору. Меняйте практики под особенности вашей корпоративной культуры или добавляйте собственные успешные кейсы, чтобы обмениваться опытом с другими менеджерами в вашей компании.

Приоритеты

Общие деструкторы вовлеченности

Фактор	Общие результаты	Невовлеченные	Вовлеченные	Высокововлеченные
Рабочие процессы	10%	10%	7%	18%
Социальные льготы	10%	0%	15%	27%
Оплата труда	36%	28%	41%	45%

Деструкторы невовлеченных

Фактор	Общие результаты	Невовлеченные	Вовлеченные	Высокововлеченные
Социальные льготы	10%	0%	15%	27%
Рабочие процессы	10%	10%	7%	18%
Уровень стресса	38%	11%	52%	73%

Драйверы вовлеченности

Фактор	Общие результаты	Невовлеченные	Вовлеченные	Высокововлеченные
Обратная связь	79%	68%	85%	91%
Стабильность	69%	45%	85%	91%

Открытые вопросы — умная аналитика от ИИ

Список открытых вопросов

eNPS(компания, открытый) 14 ответов

1. Опишите, почему выбрали именно такой ответ на вопрос рекомендовать свою компанию?

Будущие изменения 13 ответов

2. Какое изменение Вы бы хотели увидеть в будущем?

Позитивные стороны компании 13 ответов

3. Какие позитивные стороны компании вы смело могли бы перечислить своим близким?

Рекомендации руководителю 11 ответов

4. Чтобы вы порекомендовали изменить/улучшить в деятельности своего непосредственного руководителя, чтобы повысить…

Слабые стороны компании 9 ответов

5. В чем слабые стороны нашей компании как работодателя?

eNPS(подразделение, открытый) 8 ответов

6. Пожалуйста, опишите причины вашей оценки

Позитивные изменения 8 ответов

7. Что за последнее время изменилось в компании в лучшую сторону?

Сильные стороны компании 8 ответов

8. В чем сильные стороны нашей компании как работодателя?

Негативные изменения 7 ответов

9. Что за последнее время изменилось в компании в худшую сторону?

mNPS (открытый) 6 ответов

10. Прокомментируйте причины вашего ответа на желание рекомендовать работать с вашим руководителем

Разные факторы 4 ответа

11. Остальные вопросы

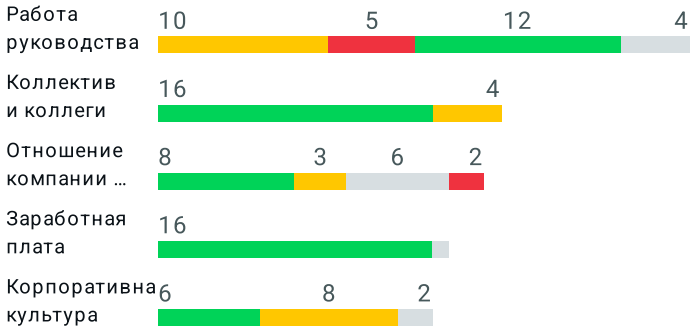
Открытые вопросы — умная аналитика от ИИ

Здесь представлена умная аналитика от искусственного интеллекта Поток, которая определяет тональность ответов сотрудников на открытые вопросы, а также основные темы, которые затронули сотрудники в своих комментариях. Все комментарии сотрудников вы найдете в разделе «Открытые вопросы» на платформе. Там же вы можете выгрузить все ответы в Excel.

Тональность комментариев

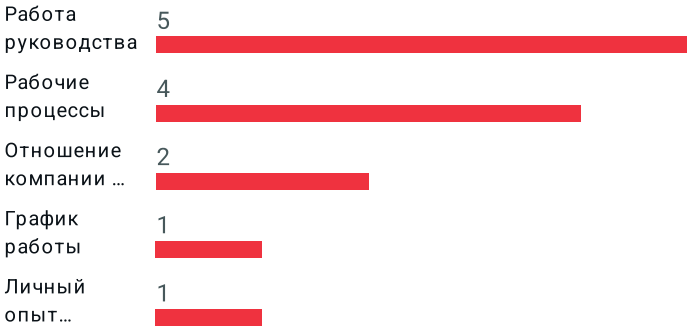
Топ-5 тем по числу комментариев

Ниже количество комментариев по темам



Топ 5 негативных тем

Ниже количество комментариев по темам



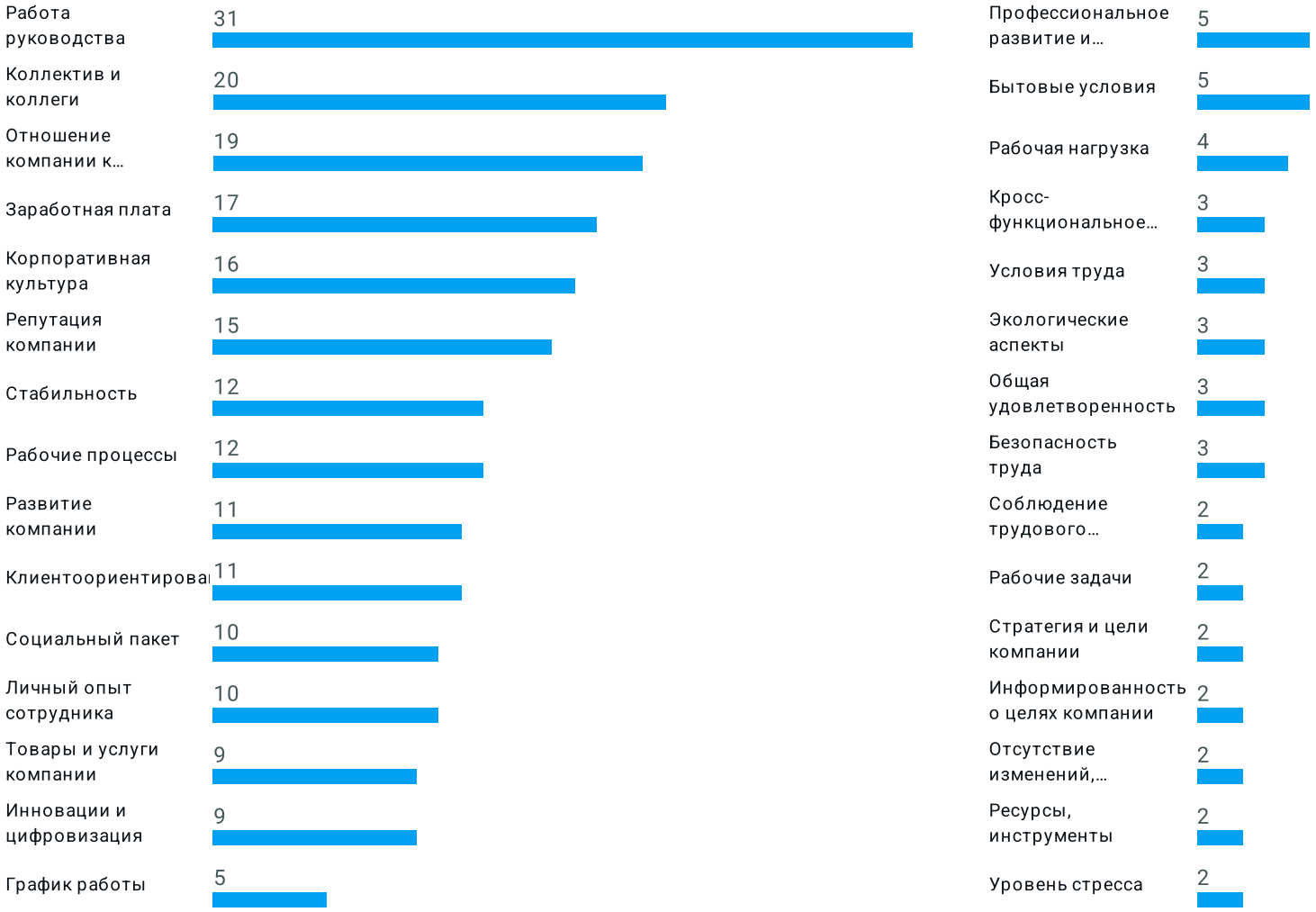
Топ 5 позитивных тем

Ниже количество комментариев по темам

Открытые вопросы — умная аналитика от ИИ

Здесь представлена умная аналитика от искусственного интеллекта Поток, которая определяет тональность ответов сотрудников на открытые вопросы, а также основные темы, которые затронули сотрудники в своих комментариях. Все комментарии сотрудников вы найдете в разделе «Открытые вопросы» на платформе. Там же вы можете выгрузить все ответы в Excel.

Ниже количество комментариев по темам



Вовлекающее лидерство

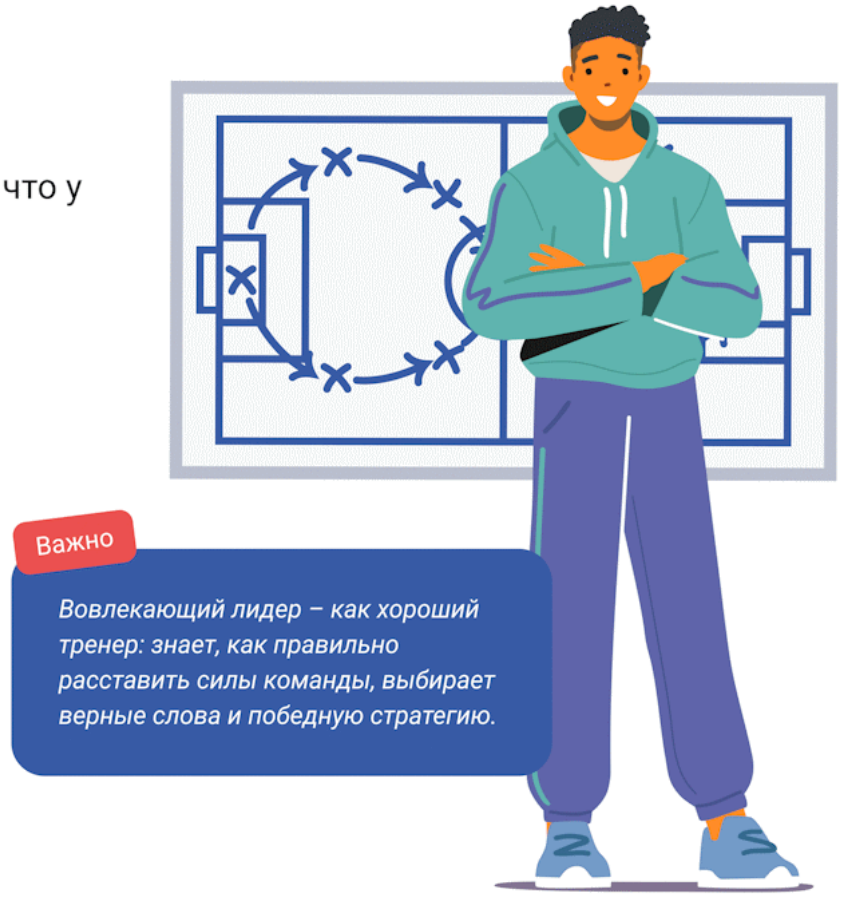
> **Индекс вовлекающего лидерства — это показатель того, насколько руководитель умеет вовлекать в задачи, организовывать максимально эффективную работу, используя таланты каждого сотрудника, и вдохновлять на успех.**

В модель расчета индекса заложен определенный набор критериев Вовлекающего лидера. Один из таких критериев — это умение руководителя дать своим подчиненным достаточно свободы в принятии решений и экспериментах.

Вовлекающий лидер умеет работать с командой именно с точки зрения вовлеченности. Он знает, в чем сила и талант его команды, и эффективно использует это в работе. Сотрудники же, в свою очередь, занимаются тем, что у них хорошо получается, и еще сильнее развивают свои навыки.

Почему стоит обратить внимание на индекс вовлекающего лидерства?

Команда, которую возглавляет вовлекающий лидер, имеет крепкую эмоциональную связь не только с ним самим, но и со всеми членами команды, потому что каждый осознает ценность и вклад своих коллег. Сотрудники воспринимают свою команду не как отдельных людей, с которыми приходится работать, а как единый организм, где каждый приносит огромную пользу. Именно такой подход в работе и искусство объединять людей помогают команде с легкостью справляться с любыми задачами и быть эффективными даже в нелегкие времена.



Как считается индекс вовлекающего лидерства?

В модель расчета индекса заложен определенный набор критериев Вовлекающего лидера. По каждому критерию сотруднику предлагается оценить степень согласия с утверждением, то есть оценить, соответствует ли поведение непосредственного руководителя с предложенным в опросе. По каждому критерию определяется процент безусловно положительных ответов (сумма % ответов "Согласен" и "Совершенно согласен").

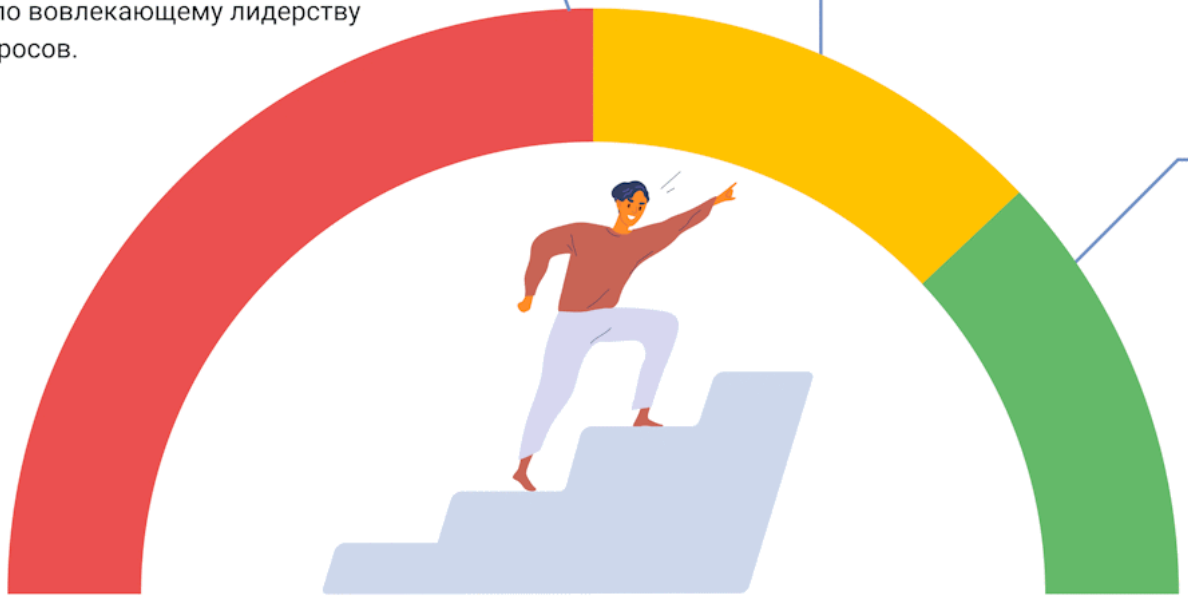
Индекс Вовлекающего Лидерства = ср. знач. от N% положительных ответов по всем критериям

0-50% — низкие показатели

Вам необходимо сосредоточиться на вопросах индекса, которые получили низкие оценки, и проанализировать, какие ваши действия стоит скорректировать, чтобы изменить ситуацию к лучшему. Для более глубокой диагностики и понимания проблематики вы можете провести Пульс-опрос по вовлекающему лидерству из нашего Магазина опросов.

51%-75% — средний показатель

Указывает на средние показатели. У руководителя есть возможность стать генератором вовлеченности в своей команде. Проанализируйте все вопросы индекса, чтобы понять, что улучшить.



76%-100% — высокие показатели

Является высоким и говорит о том, что у руководителя развиты качества вовлекающего лидера. Продолжайте работать в том же направлении и укреплять свои навыки, вдохновляя команду.

На что обратить внимание?

Как распределились ответы на вопросы

Изучите все вопросы индекса, чтобы понять, по каким паттернам поведения вовлекающего лидера сотрудники оценили руководителя лучше всего (сильные стороны), а какие требуют анализа и проработки (зоны развития). Проведите сессию с руководителем и командой, чтобы понять, каких действий сотрудники ждут от руководителя и чего им не хватает, чтобы чувствовать от него заряд вовлечения в работу.

Другие показатели, которые помогут понять ситуацию

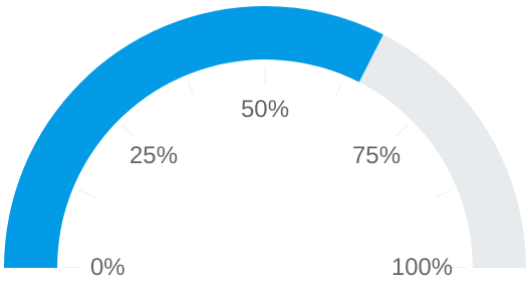
Если в данном или другом опросе сотрудников присутствуют вопросы на темы, связанные с руководителем, например: самостоятельность, помощь в решении сложных задач, признание и обратная связь от руководителя, на них также стоит обратить внимание и изучить в совокупности с индексом вовлекающего лидерства.

Проанализируйте результаты индекса в разрезе должностей

При ответах на вопросы чаще всего сотрудники оценивают деятельность своего непосредственного руководителя. Если вы анализируете результаты матричной команды, то рекомендуем проанализировать результаты в разрезе должностей сотрудников, это позволит получить оценки на всех уровнях вертикали управления.

Важно! Руководитель играет огромную роль в вовлеченности сотрудников, и навыки вовлекающего лидера действительно способствуют тому, чтобы команда была эффективной. Но важно также отметить, что усилий одного только руководителя может не хватить для стабильной вовлеченности сотрудников. Компания должна комплексно работать над вовлеченностью в связке с руководителями, а именно — создавать такую корпоративную культуру и условия работы, чтобы уровень удовлетворенности и лояльности сотрудников был стабильно высоким.

Вовлекающее лидерство



65% ▼ -1 п.п.

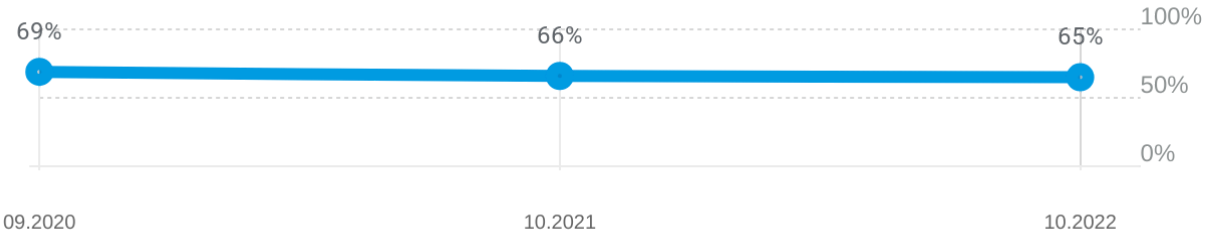
Сравнение с бенчмарками

65% — Ваш результат

74% — сегмент Производство

69% — все клиенты Поток

Динамика



Распределение ответов вовлекающего лидерства

Детализация индекса Вовлекающее лидерство по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	51%	70%	73%	3 п.п. ▲
Финансовая дирекция	–	–	64%	–
Финансы	–	–	57%	–
Отдел информационных технологий	–	–	63%	–

Подробнее

Детализация индекса Вовлекающее лидерство по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	64%
	до 1 года	64%
	от 1 года до 3 лет	71%
	от 3 до 5 лет	62%
Город	Москва	62%
	Самара	75%
	Санкт-Петербург	63%
Возраст	до 25 лет	61%
	от 25 до 35 лет	66%
	более 35 лет	66%

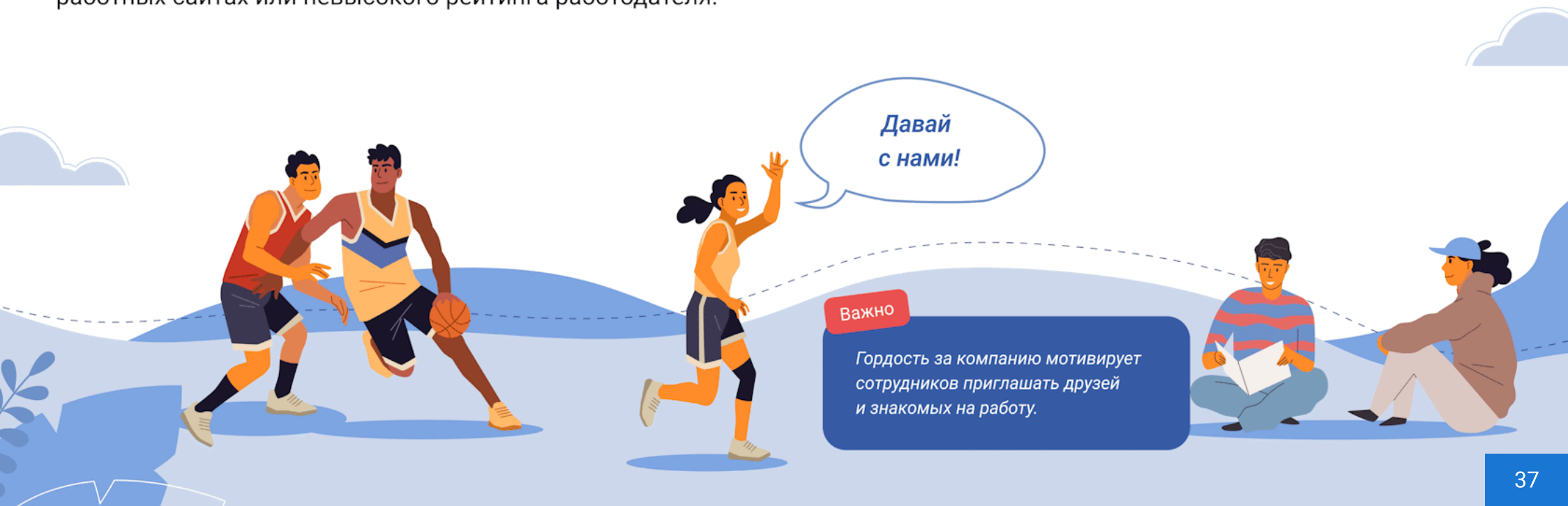
Готовность рекомендовать работу в своей компании

> **eNPS (Employee Net Promoter Score) — метрика, которая позволяет определить вероятность того, что сотрудники порекомендуют работу в компании своему окружению.**

Почему стоит обратить внимание на индекс eNPS?

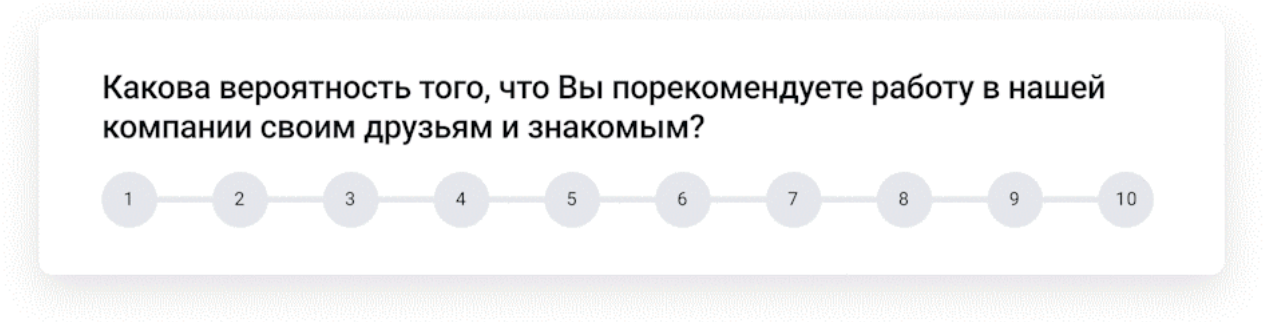
eNPS служит показателем внутреннего бренда работодателя и лояльности сотрудников к компании. Считается, что если люди не готовы рекомендовать знакомым работать в своей компании, вероятно, они сами не особо удовлетворены условиями работы в ней.

Если в компании много желающих рекомендовать друзьям своего работодателя, то это облегчает привлечение новых сотрудников по реферальной программе, что выгоднее, чем искать их на рынке труда. Напротив, **большое количество нежелающих рекомендовать** ухудшает общий настрой сотрудников, что может служить причиной негативных отзывов на работных сайтах или невысокого рейтинга работодателя.



О сторонниках, нейтральных и критиках

Мы считаем индекс eNPS по международным стандартам, используя 11-балльную шкалу от 0-10 без расшифровки и цветовой индикации вариантов ответов, чтобы не оказывать давление на сотрудников и не получать социально желаемые результаты. Ответы на дополнительный открытый вопрос “**Какова причина такой оценки?**” позволяют углубиться в причины полученных результатов.



В зависимости от ответа, сотрудники попадают в одну из категорий: сторонники, нейтральные или критики.

Сторонники (дали оценки 9 или 10)

Сотрудники, которые с большой вероятностью сами довольны своим работодателем и поэтому готовы рекомендовать работу в компании своим знакомым.

Нейтральные (дали оценки 7 или 8)

Сотрудники, которые в целом довольны условиями работы в компании, но занимают более сдержанную позицию. Такие сотрудники могут быть отличными работниками, но в них нет драйва и настроя, который стимулирует их активно рекомендовать работу в компании.

Критики (дали оценки от 0 до 6)

Сотрудники, которые, к сожалению, недовольны тем, как обстоят дела в компании и поэтому не порекомендуют знакомым работать в ней. Настрой таких сотрудников может оказывать влияние и на остальных членов команды, поэтому важно отработать причины таких оценок.

Как считается индекс eNPS?

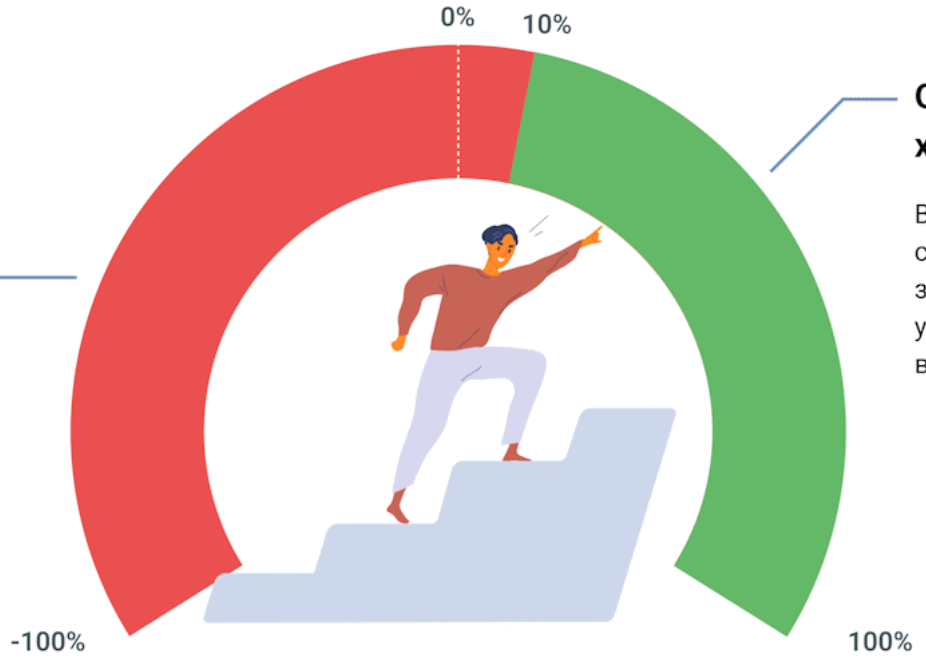
Нейтральные сотрудники не сильно влияют на общий настрой в компании и занимают сдержанную позицию. Поэтому для создания продуктивной среды и вовлеченности в работу важно, чтобы в компании число сторонников преобладало над критиками. Именно это и показывает индекс eNPS.

индекс eNPS = N% сторонников — N% критиков

Расшифровка результатов

От -100% до 10% — низкие показатели

В команде либо число сторонников незначительно превышает число критиков (разница меньше 10 процентных пунктов), либо вообще число критиков преобладает над сторонниками. Ситуация может негативно сказываться на общем настрое компании.



От 11% до 100% — хорошие показатели

В команде более чем на 10% преобладают сторонники над критиками. Чем больше значение индекса eNPS, тем более устойчивые позиции занимает компания в отношении лояльности сотрудников.

На что обратить внимание?

Развернутые комментарии с причиной оценки

В вопросе eNPS немаловажную роль играют комментарии сотрудников. Позитивные комментарии используйте как сильные стороны компании для формирования привлекательного HR-бренда и при коммуникациях с сотрудниками. Обязательно изучите все негативные комментарии, чтобы выявить основные "боли" сотрудников, и начните работать над улучшениями.

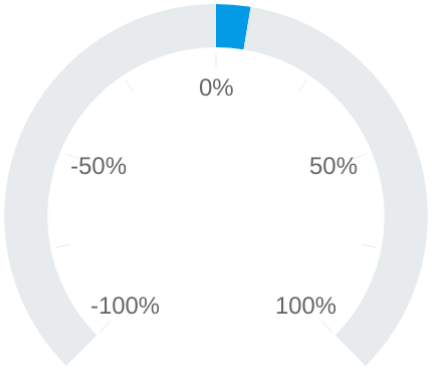
Сопоставьте индекс с событиями в компании

Проанализируйте отделы с низкими и средними показателями индекса и подумайте, какие события могли повлиять на сотрудников. Может быть, в компании сменилось высшее руководство, и сотрудники не знают, каких ждать изменений и стоит ли рекомендовать своего работодателя в такой нелегкий период.

Ситуации-исключения

Помните о том, что часть сотрудников может не рекомендовать работу своим друзьям и знакомым только потому, что среди знакомых нет людей с соответствующим опытом и навыками, особенно, если ваша компания занимается специфичной деятельностью. Обычно сотрудники пишут об этом в комментариях: «Нет таких знакомых», «Некому порекомендовать».

eNPS



7%

Сравнение с бенчмарками

7% — Ваш результат

30% — все клиенты Поток

Расчет индекса

33% сторонники	-	25% критики	=	7% enps(nps)

Сторонниками считаются сотрудники, которые по 10 балльной шкале дали ответ 9 или 10, критиками те, кто не поставили оценку выше 6. Все остальные сотрудники считаются нейтральными и напрямую в расчете индекса не участвуют.

Распределение ответов

Не согласен Скорее не согласен Скорее согласен Согласен

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете работу в нашей компании своим друзьям и знакомым?

Детализация индекса eNPS по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022
Дирекция дистрибуции и маркетинга	—	—	-3%
Финансовая дирекция	—	—	43%
Финансы	—	—	30%
Отдел информационных технологий	—	—	-7%

Подробнее

Детализация индекса eNPS по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	0%
	до 1 года	3%
	от 1 года до 3 лет	42%
	от 3 до 5 лет	0%
Город	Москва	8%
	Самара	80%
	Санкт-Петербург	-11%
Возраст	до 25 лет	5%
	от 25 до 35 лет	0%
	более 35 лет	16%

Готовность сотрудников рекомендовать продукцию компании

> **NPS (Net Promoter Score) — метрика, которая позволяет определить вероятность того, что сотрудники порекомендуют услуги/продукцию компании своему окружению.**

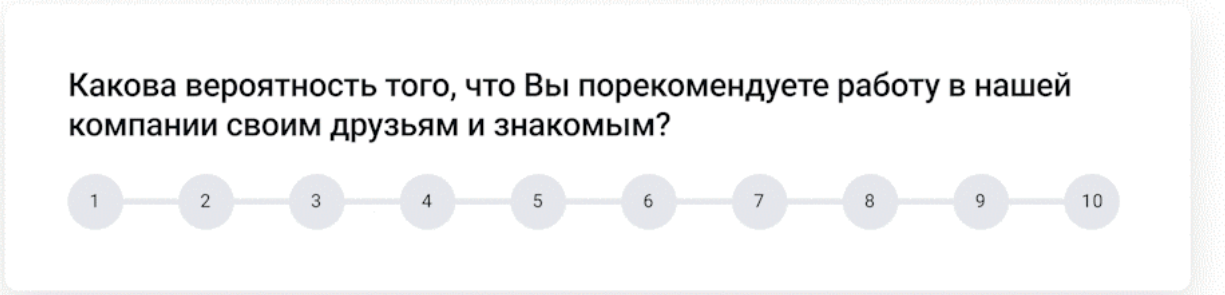
Почему стоит обратить внимание на индекс NPS?

Через готовность рекомендовать продукцию/услуги можно понять, насколько сами сотрудники верят в продукт/услугу своей компании, готовы прикладывать усилия к его улучшению.

Ощущение у команды, что компания производит хороший продукт или услугу, говорит о гордости за работу, причастности к чему-то большему, о внимании к деталям при реализации продукта и заботе о клиенте.

О сторонниках, нейтральных и критиках

Мы считаем индекс NPS по международным стандартам, используя 11- балльную шкалу от 0-10 без расшифровки и цветовой индикации вариантов ответов, чтобы не оказывать давление на сотрудников и не получать социально желаемые результаты. Ответы на дополнительный открытый вопрос “**Какова причина такой оценки?**” позволяют углубиться в причины полученных результатов.



В зависимости от ответа, сотрудники попадают в одну из категорий: сторонники, нейтральные или критики.

Сторонники (дали оценки 9 или 10)

Таким сотрудникам не нужно объяснять, чем товар/услуга их компании отличается от конкурентов, они знают ценность продукта и готовы приложить усилия для его развития и получения признания клиентов.

Нейтральные (дали оценки 7 или 8)

Сотрудники, которые понимают, что товар/услуга компании хороши, но, скорее всего, не смогут озвучить конкретные преимущества над конкурентами. Придется приложить дополнительные усилия, чтобы они поняли ценность вашего товара/услуги и смогли ее донести до клиентов.

Критики (дали оценки от 0 до 6)

Сотрудники, которые, вероятно, не удовлетворены какими-то аспектами продукции или услуг компании или по каким-то свойствам считают их недостаточно хорошими, чтобы рекомендовать.

Как считается индекс NPS?

NPS характеризует, насколько в компании преобладает число сотрудников, которые гордятся товарами/услугами компании, в сравнении с числом критиков, которые не готовы рекомендовать товары или услуги компании своим знакомым.

индекс eNPS = N% сторонников — N% критиков

На что обратить внимание?

Развернутые комментарии с причиной оценки

Помимо основного значения индекса обратите внимание на комментарии к дополнительному вопросу "Опишите причину вашего ответа на вопрос о готовности рекомендовать продукцию/услугу компании". Именно развернутые ответы сотрудников помогут найти ответы на причины такого результата: что идет не так? что предпринять компании, чтобы было лучше? что нравится сотрудникам в продукции/услугах компании, а что нет?

Другие метрики, которые помогут понять ситуацию

Если в данном или другом опросе сотрудников присутствуют вопросы на темы: клиентоориентированность, качество продукции, процессы производства продукции/услуги и другие темы, связанные с клиентом и продукцией компании, стоит также обратить внимание на них и изучить в совокупности с индексом NPS (готовности рекомендовать продукцию компании), запустить соответствующий опрос на сотрудников или поговорить с ними на эти темы лично.

На что обратить внимание?

NPS команд, которые общаются с клиентами

Особенное внимание уделите командам, которые участвуют в создании продукции/услуги или занимаются их продажей, ведением проектов, общением с клиентами. Если эти сотрудники не верят в продукт, который они разрабатывают, продают или поддерживают, стоит всерьез задуматься о причинах, почему так происходит и как это можно исправить.

Уровень информированности сотрудников о товарах и услугах компании

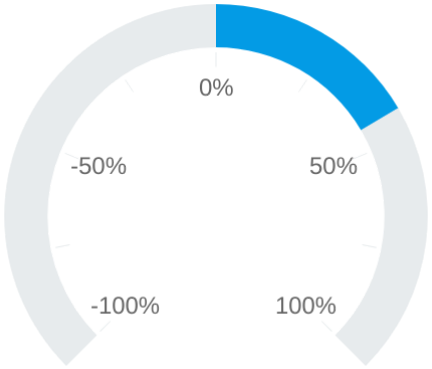
Иногда причиной невысокой оценки в вопросе NPS может стать плохая погруженность в продукт или услугу компании, а как сотрудник может рекомендовать то, о чем не знает? Именно поэтому часто компании создают программы лояльности для сотрудников, дарят продукцию или делают скидки, чтобы каждый сотрудник мог попробовать продукт компании и почувствовать его ценность и преимущества. Помимо этого, не забывайте о важном инструменте – коммуникации. Постоянно транслируйте сотрудникам все новости, которые касаются услуг или товаров вашей компании, делитесь успехами, отзывами клиентов и т.п. Погрузите сотрудников в процесс создания товара/услуги, расскажите простым языком и в интересной форме о сложном, подчеркните ваши преимущества перед конкурентами.

Ситуации-исключения

Помните о том, что часть сотрудников может не рекомендовать продукцию или услуги компании только потому, что среди знакомых нет людей, кому это могло бы быть интересно, например, если ваша компания занимается b2b-продажами*. Обычно сотрудники пишут об этом в комментариях: «Нет таких знакомых», «Некому порекомендовать».

*аббревиатура B2B означает «business to business», то есть продажи «бизнеса для другого бизнеса»

NPS



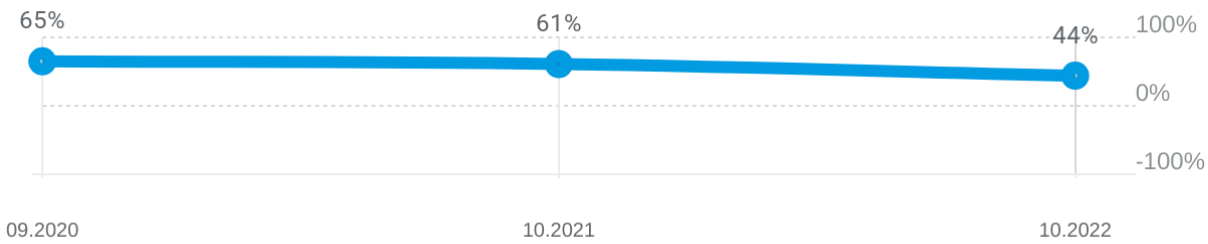
44% ▼ -17 п.п.

Сравнение с бенчмарками

44% — Ваш результат

36% — все клиенты Поток

Динамика



Расчет индекса

53% сторонники **-** **9%** критики **=** **44%** nps

Сторонниками считаются сотрудники, которые по 10 балльной шкале дали ответ 9 или 10, критиками те, кто не поставили оценку выше 6. Все остальные сотрудники считаются нейтральными и напрямую в расчете индекса не участвуют.

Распределение ответов

Не согласен · Скорее не согласен · Скорее согласен · Согласен

Какова вероятность, что вы порекомендуете продукцию компании друзьям и знакомым?

Детализация индекса NPS по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	50%	61%	43%	18 п.п. ▼
Финансовая дирекция	–	–	71%	–
Финансы	–	–	52%	–
Отдел информационных технологий	–	–	33%	–

Подробнее

Детализация индекса NPS по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	56%
	до 1 года	48%
	от 1 года до 3 лет	27%
	от 3 до 5 лет	38%
Город	Москва	39%
	Самара	60%
	Санкт-Петербург	37%
Возраст	до 25 лет	25%
	от 25 до 35 лет	33%
	более 35 лет	74%

Готовность рекомендовать работать с руководителем

> **mNPS (сокращенно от Manager Net Promoter Score) — метрика, которая позволяет определить вероятность того, что сотрудники порекомендуют работу со своим непосредственным руководителем своему окружению.**

Почему стоит обратить внимание на индекс mNPS?

Индекс характеризует лояльность сотрудников к руководителю, что очень важно для слаженной и продуктивной работы всего подразделения. Руководитель является ключевым звеном в связке сотрудника и компании. Именно он доносит до сотрудников стратегические цели компании, ставит операционные задачи, которые позволяют достичь этих целей, и транслирует все изменения.

Нежелание сотрудников рекомендовать работать с руководителем может говорить о некорректной работе последнего, например, несоблюдение договоренностей или непостоянство его мнения. Всё это может служить причиной снижения производительности.

И, наоборот, преобладание сторонников руководителя указывает на хороший уровень взаимопонимания и доверия к лидеру, что говорит как о слаженной работе, так и о эмоциональной привязке к руководителю, это важно учесть при карьерных изменениях или удержании лидера.

Как считается индекс mNPS?

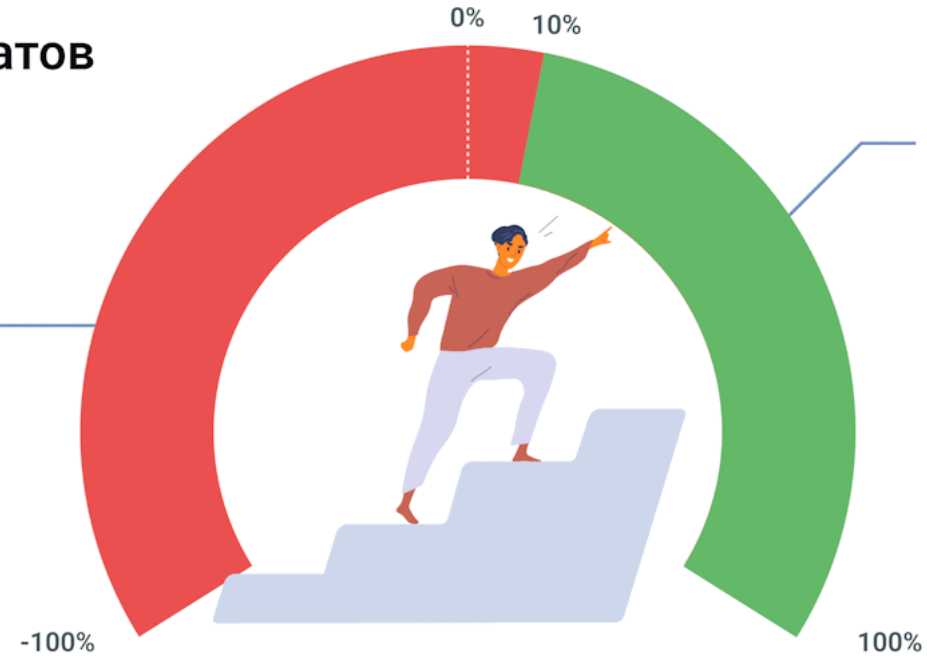
Индекс mNPS покажет, насколько в подразделении больше сторонников, готовых рекомендовать работать со своим непосредственным руководителем, чем критиков, которые недовольны взаимодействием с ним.

Мы считаем индекс mNPS по международным стандартам единой международной методологии по вопросу: **«Какова вероятность того, что вы порекомендуете работать с вашим руководителем?»** и дополнительному открытому вопросу “**Какие причины такой оценки?**”.

Используем 11-балльную шкалу от 0-10 без расшифровки вариантов ответов, чтобы не оказывать давление на сотрудников и не получать социально желаемые результаты.

индекс mNPS = N% сторонников — N% критиков

Расшифровка результатов



От -100% до 10% — низкие показатели

К сожалению, в команде либо совсем немного преобладают сторонники, либо вообще преобладают критики — сотрудники, недовольные их взаимодействием с руководителем.

От 11% до 100% — средние и высокие показатели

В команде более чем на 10% преобладают сторонники над критиками. Чем больше значение ндекса eNPS, тем более устойчивые позиции занимает подразделение в отношении лояльности к руководителю.

О сторонниках, нейтральных и критиках

Сторонники (оценки 9 или 10)

Сотрудники, у которых сложились доверительные отношения и крепкая эмоциональная связь с руководителем. Такие сотрудники будут внимательно и ответственно подходить к задачам, которые им ставит руководитель, проявлять инициативу и с вдохновением выполнять свою работу. Обычно команды, где большинство сотрудников лояльны к руководителю, показывают высокую производительность и сплоченность.

Нейтральные (оценки 7 или 8)

Сотрудники, которые удовлетворены взаимодействием с руководителем, но, в отличие от сторонников, они не чувствуют такого вдохновения и энтузиазма. Таким сотрудникам необходимо уделять больше внимания, чтобы максимально их замотивировать, а также наладить эмоциональный контакт.

Критики (оценки от 0 до 6)

Это сотрудники, недовольные тем, как сложились их отношения с руководителем. Есть предпосылки, что критики не будут стремится поддержать каждую идею руководителя и с восторгом выполнять поручения, таких сотрудников будет сложно организовать и настроить на позитивный лад. Важно особое внимание уделить именно критикам и тому, что они написали в комментариях о причинах такой оценки. Не игнорируйте их комментарии, а, напротив, прислушайтесь и постарайтесь исправить ситуацию. Расположить к себе критиков можно, став для них не просто хорошим руководителем, а вовлекающим лидером.

На что обратить внимание?

Развернутые комментарии с причиной оценки

В развернутых комментариях вы найдете информацию о том, в чем сильная сторона руководителя, а какие моменты в работе с командой стоит пересмотреть. Постарайтесь не реагировать эмоционально на обратную связь команды. Негативные комментарии – это сигнал о надежде сотрудников, что вы обратите внимание на ситуацию и предпримете меры.

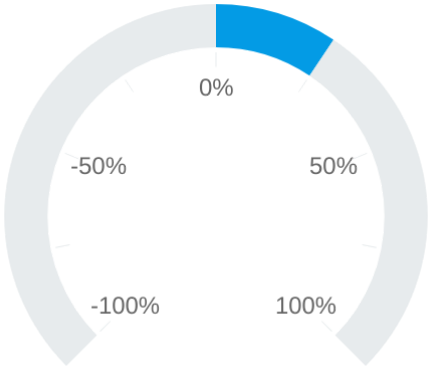
Другие показатели, которые помогут понять ситуацию

Если в данном или другом опросе сотрудников присутствуют вопросы на темы: обратная связь от руководителя или помощь руководителя в решении сложных задач, то стоит обратить внимание на то, как распределились ответы по данным вопросам и рассмотреть их в совокупности с индексом mNPS. Также стоит обратить внимание на факторы, связанные с командой: командная поддержка и командное взаимодействие.

Важно! Если в вашей компании матричная организационная структура или сложная иерархия подчиненности, то перед стартом анализа результатов по индексу mNPS рекомендуем предварительно обсудить с сотрудниками, кого именно из руководителей они оценивали: непосредственного, руководителя проекта или всего подразделения.

На будущее уточните этот момент, добавив пояснение в формулировку вопроса, или сделайте текстовое пояснение в исследовании перед вопросом индекса.

mNPS



25% ▲ 5 п.п.

Сравнение с бенчмарками

25% — Ваш результат

Структура mNPS

46% сторонники	-	21% критики	=	25% mnps

Сторонниками считаются сотрудники, которые по 10 балльной шкале дали ответ 9 или 10, критиками те, кто не поставили оценку выше 6. Все остальные сотрудники считаются нейтральными и напрямую в расчете индекса не участвуют.

Распределение ответов

Не согласен Скорее не согласен Скорее согласен Согласен

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете работать с вашим руководителем?

Детализация индекса mNPS по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	1%	22%	34%	12 п.п. ▲
Финансовая дирекция	–	–	0%	–
Финансы	–	–	0%	–
Отдел информационных технологий	–	–	47%	–

Подробнее

Детализация индекса mNPS по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	22%
	до 1 года	26%
	от 1 года до 3 лет	0%
	от 3 до 5 лет	46%
Город	Москва	16%
	Самара	20%
	Санкт-Петербург	32%
Возраст	до 25 лет	14%
	от 25 до 35 лет	25%
	более 35 лет	32%

Well-being или Индекс качества жизни

> **Индекс показывает уровень развития важных аспектов социального благополучия сотрудников от физического и психологического здоровья до возможностей развития и самореализации.**

Сотрудники с высоким уровнем жизни меньше выгорают, показывают высокую продуктивность, реже допускают ошибки в работе, оказывают более качественный сервис, чем те сотрудники, у которых низкий уровень качества жизни.

Также в командах с высоким уровнем профессионального благополучия реже возникают конфликты, сотрудники больше открыты нововведениям и стабильны в ситуациях неопределенности.

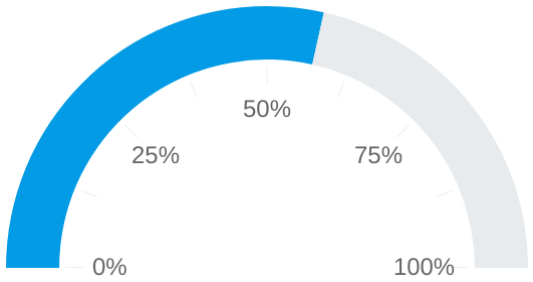
Тренд передовых компаний – формирование такой корп. культуры, которая будет ориентирована не только на продуктивность и вовлеченность, но и на благополучие сотрудников и повышение качества их жизни.

Как считается индекс?

В модель расчета индекса заложен набор признаков социального благополучия, каждый из которых сотрудник оценивает на предмет соответствия с личным опытом в компании. По каждому критерию определяется процент безусловно положительных ответов от общего числа (сумма % ответов "Согласен" и "Совершенно согласен"). Затем берется среднее арифметическое по всем процентам положительных ответов каждого критерия — это и есть значение итогового индекса.

Индекс Well-being = ср. знач. от N% положительных ответов по всем критериям

Индекс Качества Жизни



57% ▲ 8 п.п.

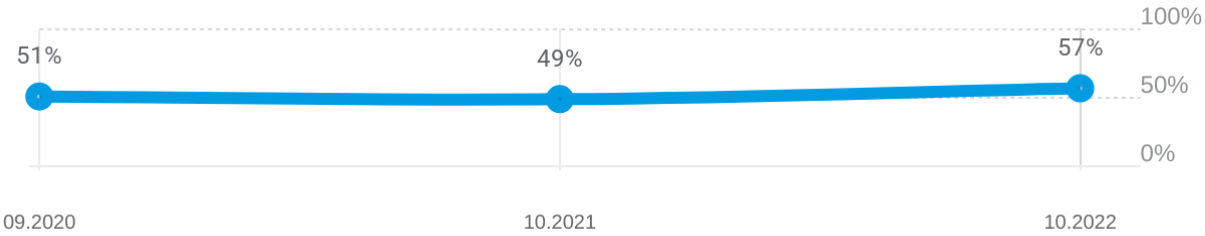
Сравнение с бенчмарками

57% — Ваш результат

69% — сегмент Производство

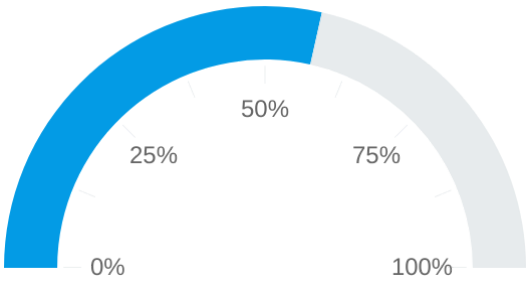
68% — все клиенты Поток

Динамика



Распределение ответов

Индекс Качества Жизни



57% ▲ 8 п.п.

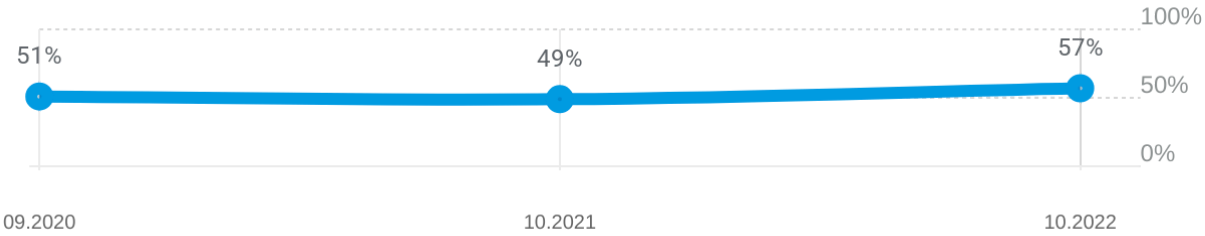
Сравнение с бенчмарками

57% — Ваш результат

69% — сегмент Производство

68% — все клиенты Поток

Динамика



Распределение ответов

Детализация индекса Индекс Качества Жизни по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	34%	42%	53%	11 п.п. ▲
Финансовая дирекция	–	–	64%	–
Финансы	–	–	69%	–
Отдел информационных технологий	–	–	48%	–

Подробнее

Детализация индекса Индекс Качества Жизни по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	44%
	до 1 года	58%
	от 1 года до 3 лет	63%
	от 3 до 5 лет	59%
Город	Москва	59%
	Самара	74%
	Санкт-Петербург	50%
Возраст	до 25 лет	51%
	от 25 до 35 лет	60%
	более 35 лет	57%

Индекс счастья

> **Индекс счастья — это метрика, которая показывает, насколько сотрудники испытывают позитивное эмоциональное подкрепление и реализуют свой потенциал в работе.**

Почему стоит обратить внимание на индекс счастья сотрудников?

Когда мы говорим о счастье, мы подразумеваем сотрудника, который без ума от своей работы, нашел свое призвание, получает энергетический заряд от того, что делает каждый день. Такой сотрудник всегда будет очень ответственно подходить к своей работе, точнее, он просто не сможет себе позволить сделать ее плохо, ведь она ему нравится, она часть его жизни.

Взаимосвязь счастья с вовлеченностью

Для компании выгодно, чтобы счастливый сотрудник реализовывал себя именно в ней. Когда сотрудники счастливы, но не вовлечены, это говорит о том, что их мотивирует выполнять свою работу как можно лучше не ваша компания, а любовь к своему делу. Такая ситуация не исключает вероятность, что сотруднику может подвернуться интересное предложение о работе в другой компании, а вы потеряете ценный кадр.

Важно

Если сотрудник самореализуется, работая именно в вашей компании, то он будет не просто вовлечен, а сможет создать шедевр под вашим авторством.

Как считается индекс счастья?

Сотрудники отвечают на несколько вопросов-признаков ощущения счастья в работе.

Счастливым считается тот сотрудник, который положительно ответил на все вопросы-признаки и набрал средний балл >5 по результату всех вопросов.

Индекс Счастья = N% счастливых сотрудников в подразделении

Расшифровка результатов

0-50% — низкие показатели

В команде большое количество сотрудников, которые не получают удовольствие от своей работы, а значит, есть угроза выгорания и снижения эффективности.

51%-75% — средний показатель

Указывает на средние показатели счастья в команде. У команды есть хороший потенциал повышать уровень своей производительности и снижать уровень эмоционального истощения.

76%-100% — высокие показатели

Уровень счастливых сотрудников в команде высокий. Такие сотрудники показывают максимальную продуктивность и меньше выгорают, потому что счастливы заниматься той работой, которую выполняют каждый день.

На что обратить внимание?

Как распределились ответы на вопросы

Обратите внимание на то, какие оценки поставили сотрудники по каждому вопросу индекса. Проанализируйте вопросы с самыми низкими оценками и факторы, которые могли на это повлиять.

Например, причиной низкой оценки по паттерну "чувствует" может быть повышенная нагрузка, когда сотрудникам приходится работать на износ и испытывать стресс из-за слишком ограниченных сроков. Также причиной может быть то, что у сотрудников внезапно появились дополнительные задачи, о которых их не предупреждали при приеме на работу.

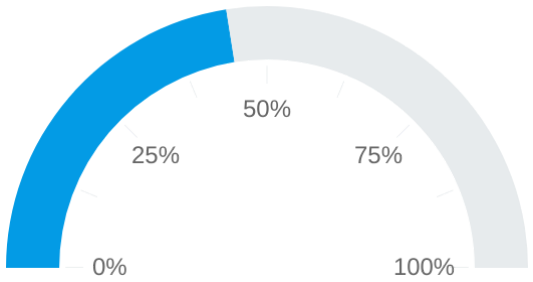
Низкие оценки в вопросе с паттерном "причастность" могут говорить о том, что сотрудники не до конца осознают, как именно их работа влияет на общую цель компании. Особенно это касается тех отделов, которые не занимаются разработкой продукта и не взаимодействуют с клиентом, а, скорее, работают для внутренних клиентов — своих коллег.

Просевший паттерн "реализуется" может указывать на то, что сотрудники выполняют много однотипной работы, которая не дает им возможности развиваться и получать новые навыки, или они не понимают перспектив своего карьерного роста в компании.

Другие показатели, которые помогут понять ситуацию

Если в данном или другом опросе сотрудников присутствуют вопросы на темы: уровень стресса, баланс работы и личной жизни, рабочие процессы (могут быть сложными и испортить впечатление даже от любимой работы), содержание работы, условия труда, ресурсы и инструменты, карьерные возможности, личная эффективность, профессиональное развитие, самостоятельность, вдохновение стоит также обратить внимание на них и изучить в совокупности с индексом счастья. Для более подробной диагностики причин низкого счастья сотрудников вы можете запустить дополнительные пульс-опросы по просевшим факторам или пообщаться со своей командой лично.

Счастье



45% ▲ 6 п.п.

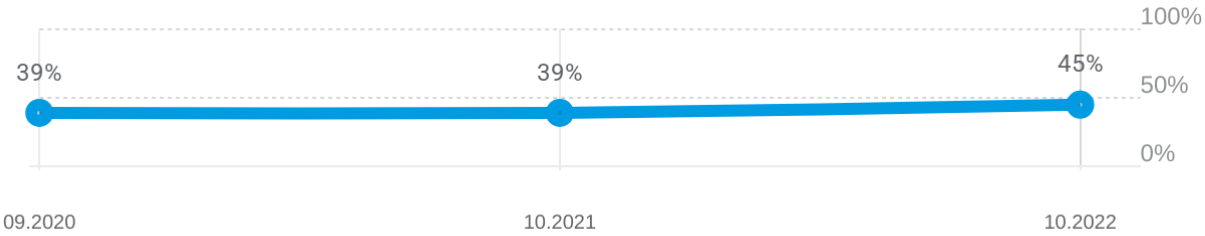
Сравнение с бенчмарками

45% — Ваш результат

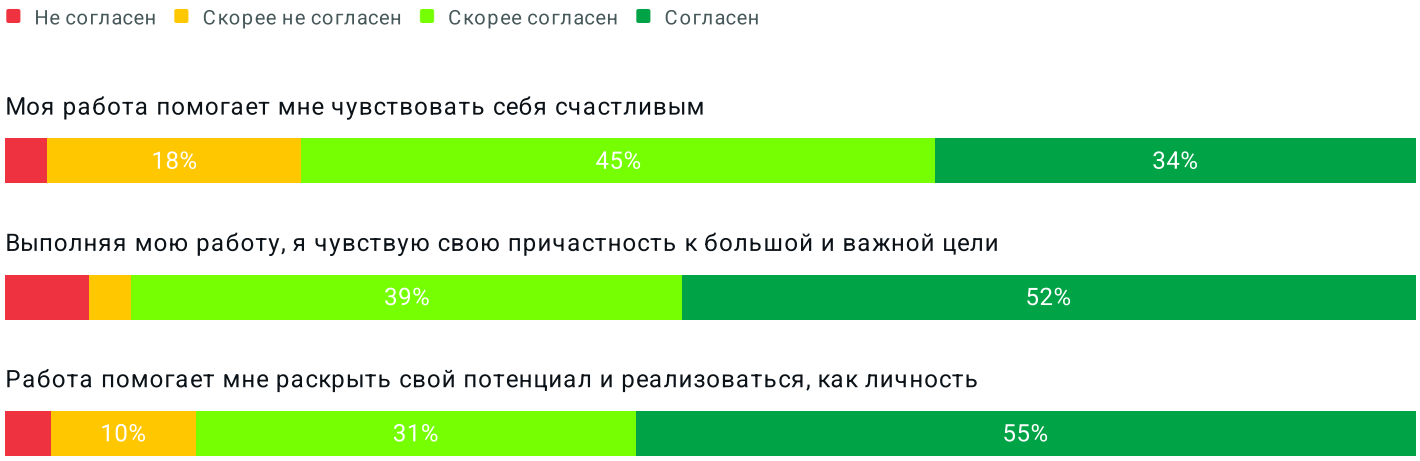
59% — сегмент Производство

61% — все клиенты Поток

Динамика



Распределение ответов



Детализация индекса Счастье по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022
Дирекция дистрибуции и маркетинга	27%	38%	38%
Финансовая дирекция	—	—	57%
Финансы	—	—	61%
Отдел информационных технологий	—	—	33%

Подробнее

Детализация индекса Счастье по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	33%
	до 1 года	42%
	от 1 года до 3 лет	50%
	от 3 до 5 лет	54%
Город	Москва	51%
	Самара	60%
	Санкт-Петербург	32%
Возраст	до 25 лет	48%
	от 25 до 35 лет	46%
	более 35 лет	37%

Культура безопасного поведения (КБП)

> **Индекс культуры безопасного поведения показывает уровень развития и устойчивости ценностей и принципов безопасности.**

Как рассчитывается индекс?

Сотрудники отвечают на согласие с несколькими утверждениями, каждое из которых раскрывает определенный аспект культуры безопасности в компании. По каждому вопросу есть процент безусловно положительных ответов сотрудников (варианты "Согласен" и "Совершенно согласен").

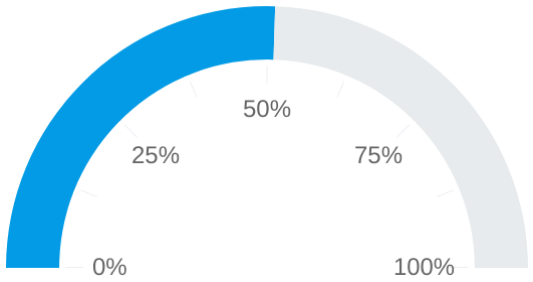
Индекс рассчитывается как среднее арифметическое значение от процента безусловно положительных ответов по всем вопросам индекса.

Важно

Бдительное отношение к безопасности у себя и коллег позволяет создавать культуру, которая снижает количество несчастных случаев

Индекс КБП = ср. знач. от N% положительных ответов по всем аспектам индекса

Культура безопасного поведения



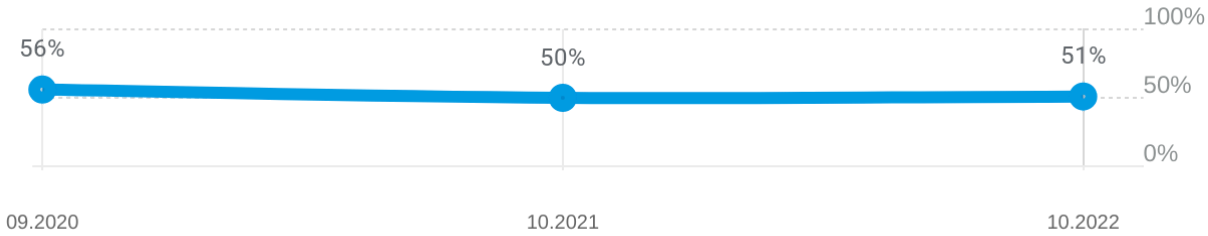
51% ▲ 1 п.п.

Сравнение с бенчмарками

51% — Ваш результат

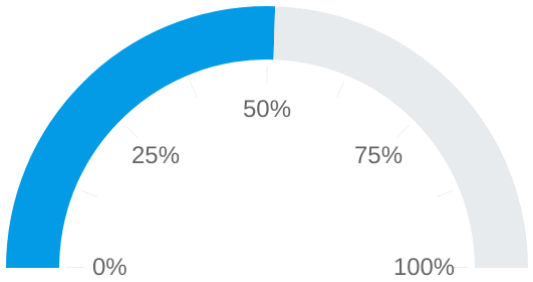
76% — сегмент Производство

Динамика



Распределение ответов

Культура безопасного поведения



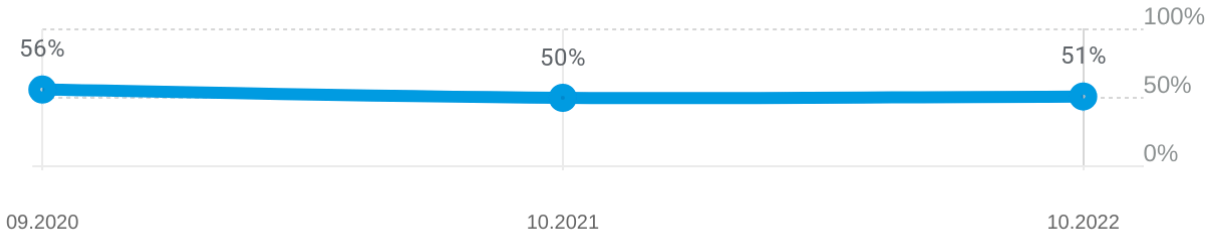
51% ▲ 1 п.п.

Сравнение с бенчмарками

51% — Ваш результат

76% — сегмент Производство

Динамика



Распределение ответов

Детализация индекса Культура безопасного поведения по срезу «Дочерние»

Подразделение	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022	Δ, п.п.
Дирекция дистрибуции и маркетинга	45%	58%	45%	13 п.п. ▼
Финансовая дирекция	–	–	61%	–
Финансы	–	–	56%	–
Отдел информационных технологий	–	–	57%	–

Подробнее

Детализация индекса Культура безопасного поведения по срезам паспортички

Фильтры	Значение фильтра	Результаты 10.2022
Стаж работы	свыше 5 лет	40%
	до 1 года	46%
	от 1 года до 3 лет	58%
	от 3 до 5 лет	64%
Город	Москва	51%
	Самара	68%
	Санкт-Петербург	50%
Возраст	до 25 лет	49%
	от 25 до 35 лет	55%
	более 35 лет	49%

Негативные явления

Вопросы о наличии в компании негативных явлений помогают обнаружить неблагоприятные ситуации, с которыми сотрудник сталкивался лично или являлся свидетелем. Диагностика негативных явлений поможет избежать ситуаций, которые могут навредить имиджу компании, спровоцировать массовые увольнения сотрудников и серьезные финансовые потери.

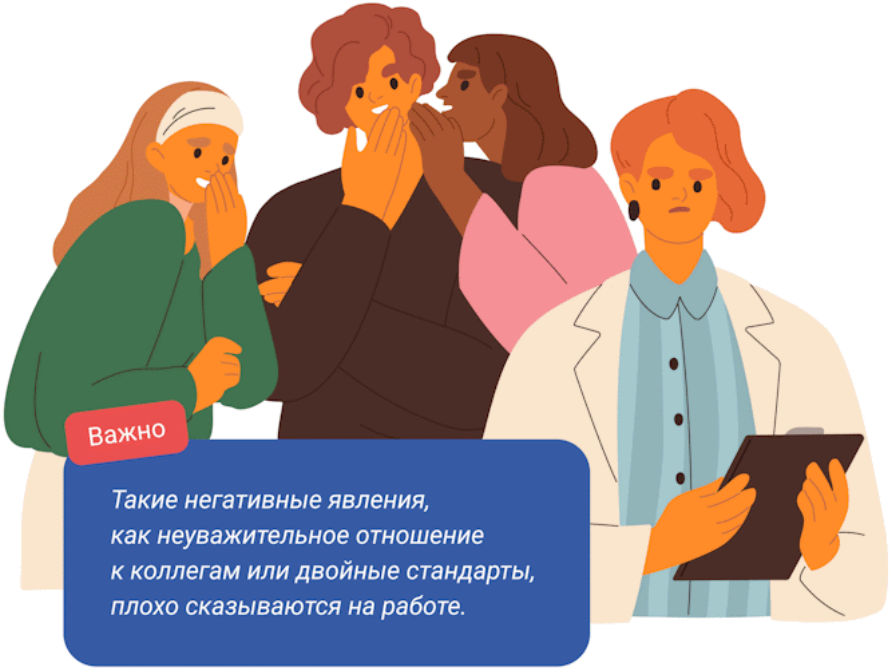
Методология подсчета

В отличие от других вопросов, в которых мы стремимся к высокому показателю согласия с утверждением, негативные явления имеют отрицательную формулировку. Поэтому, чем ниже процент согласных сотрудников, тем лучше.

Цветовая индикация результатов имеет обратный характер.

Значение показателя негативного явления по каждому вопросу — это процент сотрудников, ответивших положительно на вопрос (сумма ответов “Согласен” и “Совершенно согласен”).

Процент тех, кто согласился с утверждением, подсвечивается **красным цветом**, так как показывает количество людей, которые отметили, что в компании проявляются негативные явления.
В то время как процент несогласных с утверждением — **зеленым**.



Значение негативного явления = N% согласен + N% совершенно согласен

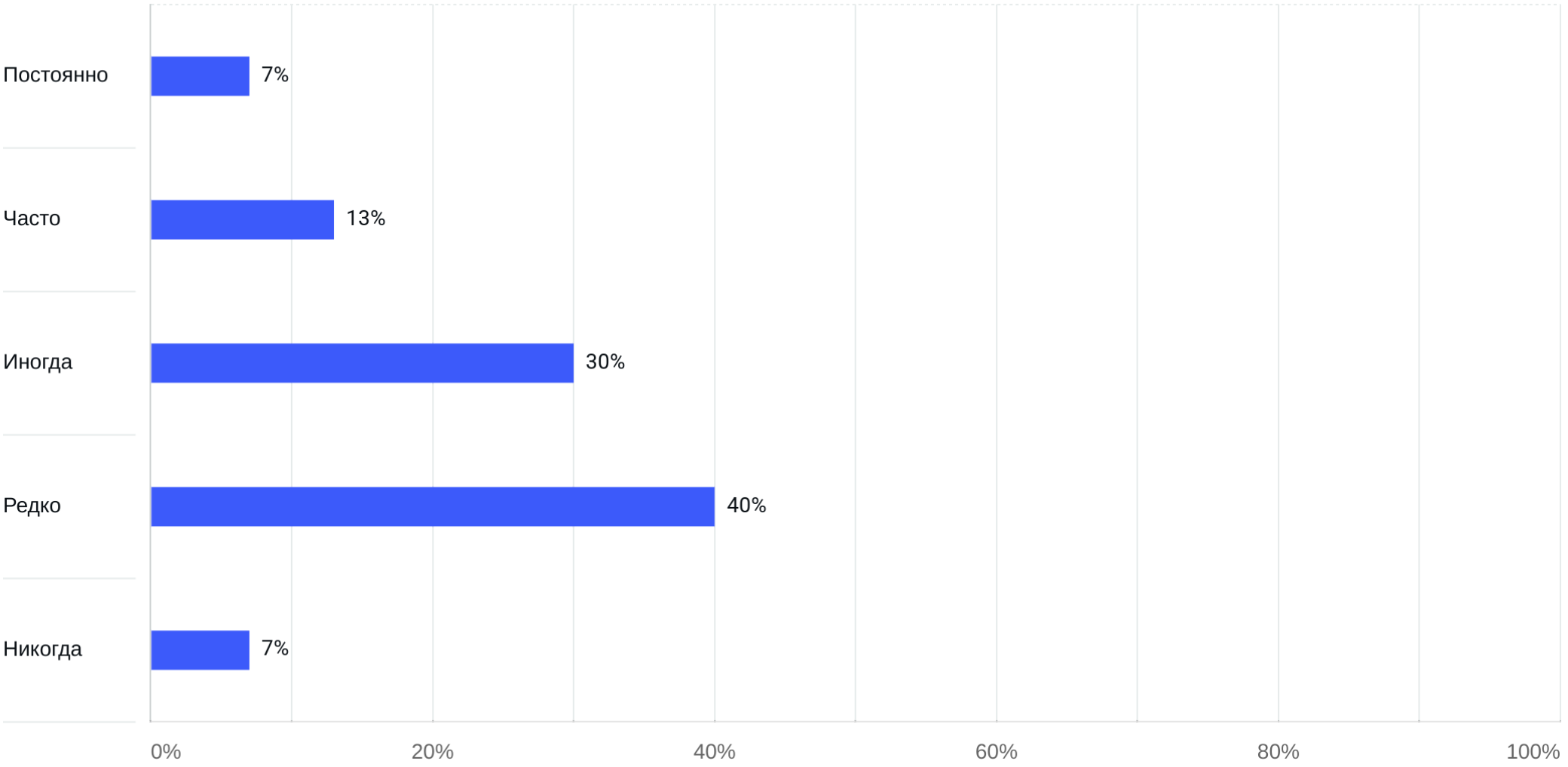
Негативные явления

Фактор	Значение фактора	Распределение ответов
Я сталкивался (ась) с ситуациями проявления неуважительного отношения, грубости в отношении…	4%	58% 25% 12%
Я видел(а) примеры проявления двойных стандартов (разные подходы к одному и тому же вопросу по…	9%	57% 22% 12%

Дочерние

Вопросы	Дирекция дистрибуции и маркетинга	Финансовая дирекция	Финансы	Отдел информационных технологий
Я сталкивался (ась) с ситуациями проявления неуважительного отношения, грубости в отношении меня / моих коллег	3%	14%	9%	0%
Я видел(а) примеры проявления двойных стандартов (разные подходы к одному и тому же вопросу по ситуации; слова не соответствуют действиям; разный стиль общения с ниже/вышестоящими сотрудниками)	7%	14%	9%	13%

Как часто вы испытываете чувство тревоги в последнее время?



Опишите свое настроение сегодня

Варианты ответов	%	Чел.
Усталость и раздражение	7%	5
Безразличие и апатия	19%	13
Нормальное ровное настроение	36%	24
Хорошее настроение	28%	19
Бодрость и позитив	9%	6

Оцените по шкале, как сильно уровень тревоги влияет на вашу рабочую продуктивность

Варианты ответов	%	Чел.
0	10%	7
1	15%	10
2	4%	3
3	22%	15
4	12%	8
5	13%	9
6	10%	7
7	6%	4
8	3%	2
9	1%	1
10	1%	1

Участники исследования

Статистика прохождения показывает какое количество от общего числа сотрудников компании или конкретного подразделения/отдела полностью завершили опрос.

Команды

Дочерние	Количество ответивших	Распределение
Дирекция дистрибуции и маркетинга	29	43%
Финансовая дирекция	7	10%
Финансы	23	34%
Отдел информационных технологий	15	22%

Всего: 67

Участники исследования

Возраст

Возраст ответивших	Количество ответивших	Распределение
более 35 лет	19	28%
до 25 лет	21	31%
от 25 до 35 лет	24	36%
Не указано	3	4%

Всего: 67

Участники исследования

Стаж

Стаж	Количество ответивших	Распределение
от 3 до 5 лет	13	19%
до 1 года	31	46%
свыше 5 лет	9	13%
от 1 года до 3 лет	12	18%
Не указано	2	3%

Всего: 67

Участники исследования

Должность

Название должности	Количество ответивших	Распределение
Инженер по компьютерным систем	7	10%
Специалист отдела	13	19%
Специалист по управлению проектами	8	12%
Главный бухгалтер	1	1%
Специалист по продажам	12	18%
Бухгалтер I категории	2	3%
Бухгалтер	2	3%
Заместитель директора по дистрибуции и маркетингу	1	1%
Бухгалтер II категории	2	3%
Директор филиала	3	4%

Участники исследования

Должность

Название должности	Количество ответивших	Распределение
Директор по дистрибуции и маркетингу	1	1%
Заместитель главного бухгалтера	1	1%
Старший специалист отдела	3	4%
Начальник группы	2	3%
Начальник отдела	1	1%
Специалист группы	5	7%
Не указано	2	3%
Старший бухгалтер	1	1%

Всего: 67

Приложения

Общие данные по дочерним подразделениям

Подразделение	Индекс вовлеченности	Удовлетворенность	Счастье	eNPS(компания)	eNPS/NPS	mNPS(руководитель)	Индекс вовлекающего лидерства	Факторы Well-being	Культура безопасного поведения
Дирекция дистрибуции и маркетинга	52%	57%	38%	-3%	43%	34%	73%	53%	45%
Финансовая дирекция	57%	86%	57%	43%	71%	0%	64%	64%	61%
Финансы	61%	83%	61%	30%	52%	0%	57%	69%	56%
Отдел информационных технологий	60%	40%	33%	-7%	33%	47%	63%	48%	57%

Базовые факторы. Динамика

	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022
Баланс работы и личной жизни	-	-	34%
Оплата труда	-	-	36%
Рабочие процессы	-	-	10%
Ресурсы и инструменты	-	-	44%
Содержание работы	-	-	58%
Социальные льготы	-	-	10%
Стабильность	-	-	69%
Уровень информированности	-	-	44%
Уровень стресса	-	-	38%
Условия труда	-	-	43%

Тепловая карта по разделу «Базовые факторы»

Вопросы	Дирекция дистрибуции и маркетинга	Финансовая дирекция	Финансы	Отдел информационных технологий
Баланс работы и личной жизни	24%	14%	39%	47%
Оплата труда	21%	100%	57%	33%
Рабочие процессы	17%	14%	4%	7%
Ресурсы и инструменты	7%	100%	91%	40%
Содержание работы	45%	71%	78%	53%
Социальные льготы	3%	14%	22%	7%
Стабильность	62%	86%	87%	53%
Уровень информированности	21%	100%	74%	40%
Уровень стресса	29%	57%	43%	47%
Условия труда	48%	71%	65%	0%

Усиливающие факторы. Динамика

	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022
Вдохновение	-	-	51%
Взаимодействие со смежниками	-	-	30%
Восприятие стратегии	-	-	48%
Карьерные возможности	-	-	49%
Командная поддержка	-	-	61%
Командное взаимодействие	-	-	65%
Личная эффективность	-	-	70%
Обратная связь	-	-	79%
Обратная связь от клиентов	-	-	49%
Открытость высшего руководства	-	-	48%
Повышение удовлетворенности клиентов	-	-	51%
Помощь в решении сложных задач	-	-	75%

Усиливающие факторы. Динамика

	Результаты 10.2020	Результаты 11.2021	Результаты 10.2022
Профессиональное развитие	-	-	65%
Самостоятельность	-	-	54%
Улучшение эффективности	-	-	57%

Тепловая карта по разделу «Усиливающие факторы»

Вопросы	Дирекция дистрибуции и маркетинга	Финансовая дирекция	Финансы	Отдел информационных технологий
Вдохновение	34%	43%	70%	53%
Взаимодействие со смежниками	14%	43%	22%	73%
Восприятие стратегии	41%	71%	61%	40%
Карьерные возможности	55%	14%	30%	67%
Командная поддержка	62%	57%	39%	93%
Командное взаимодействие	71%	86%	48%	80%
Личная эффективность	61%	100%	91%	53%
Обратная связь	76%	50%	73%	93%
Обратная связь от клиентов	41%	43%	43%	73%
Открытость высшего руководства	43%	14%	48%	60%
Повышение удовлетворенности клиентов	34%	57%	61%	67%
Помощь в решении сложных задач	76%	71%	74%	73%

Тепловая карта по разделу «Усиливающие факторы»

Вопросы	Дирекция дистрибуции и маркетинга	Финансовая дирекция	Финансы	Отдел информационных технологий
Профессиональное развитие	66%	100%	77%	47%
Самостоятельность	62%	29%	48%	47%
Улучшение эффективности	62%	29%	35%	80%

Детализация вопросов индекса Вовлекающее лидерство по срезу «Дочерние подразделения»

Подразделение	Развивает	Объединяет	Доверяет	Вдохновляет
Дирекция дистрибуции и маркетинга	69%	76%	69%	79%
Финансовая дирекция	71%	71%	57%	57%
Финансы	57%	61%	48%	61%
Отдел информационных технологий	60%	73%	40%	80%

Детализация вопросов индекса Вовлекающее лидерство по фильтрам

Фильтры	Значение фильтра	Развивает	Объединяет	Доверяет	Вдохновляет
Возраст	до 25 лет	52%	81%	43%	67%
	от 25 до 35 лет	58%	67%	58%	79%
	более 35 лет	74%	58%	63%	68%
Город	Москва	51%	68%	57%	73%
	Самара	80%	100%	40%	80%
	Санкт-Петербург	68%	63%	58%	63%
Стаж	свыше 5 лет	67%	56%	67%	67%
	до 1 года	55%	68%	55%	77%
	от 1 года до 3 лет	75%	83%	58%	67%
	от 3 до 5 лет	62%	69%	46%	69%

Детализация вопросов индекса NPS по срезу «Дочерние подразделения»

Подразделение	NPS
Дирекция дистрибуции и маркетинга	82%
Финансовая дирекция	100%
Финансы	78%
Отдел информационных технологий	60%

Детализация вопросов индекса NPS по фильтрам

Фильтры	Значение фильтра	NPS
Возраст	до 25 лет	65%
	от 25 до 35 лет	75%
	более 35 лет	89%
Город	Москва	75%
	Самара	100%
	Санкт-Петербург	68%
Стаж	свыше 5 лет	67%
	до 1 года	77%
	от 1 года до 3 лет	73%
	от 3 до 5 лет	85%

Детализация вопросов индекса Индекс Качества Жизни по срезу «Дочерние подразделения»

Подразделение	Стабильность	Баланс работы и личной жизни	Содержание работы	Условия труда	Позитивные эмоции	Вовлеченность в работу	Взаимоотношения в коллективе	Смысл работы	Профессиональные достижения	Финансовое благополучие
Дирекция дистрибуции и маркетинга	62%	24%	45%	48%	41%	52%	90%	38%	59%	66%
Финансовая дирекция	86%	14%	71%	71%	57%	71%	57%	57%	57%	100%
Финансы	87%	39%	78%	65%	61%	87%	57%	57%	65%	91%
Отдел информационных технологий	53%	47%	53%	0%	20%	60%	93%	60%	47%	47%

Детализация вопросов индекса Индекс Качества Жизни по фильтрам

Фильтры	Значение фильтра	Стабильность	Баланс работы и личной жизни	Содержание работы	Условия труда	Позитивные эмоции	Вовлеченность в работу	Взаимоотношения в коллективе	Смысл работы	Профессиональные достижения	Финансовое благополучие
Возраст	до 25 лет	67%	29%	48%	43%	33%	67%	71%	38%	48%	62%
	от 25 до 35 лет	58%	42%	63%	33%	58%	71%	83%	54%	67%	75%
	более 35 лет	79%	32%	58%	53%	32%	53%	84%	53%	53%	68%
Город	Москва	70%	35%	62%	41%	54%	68%	81%	54%	54%	68%
	Самара	100%	40%	80%	40%	60%	100%	80%	80%	80%	80%
	Санкт-Петербург	58%	37%	42%	53%	21%	53%	74%	37%	58%	68%
Стаж	свыше 5 лет	67%	22%	56%	33%	44%	44%	67%	11%	22%	78%
	до 1 года	68%	35%	48%	55%	42%	65%	81%	52%	55%	74%
	от 1 года до 3 лет	75%	33%	67%	42%	33%	67%	92%	67%	83%	75%
	от 3 до 5 лет	69%	46%	77%	31%	54%	77%	69%	46%	62%	54%

Детализация вопросов индекса Счастье по срезу «Дочерние подразделения»

Подразделение	Чувствует	Причастен	Реализуется
Дирекция дистрибуции и маркетинга	28%	48%	45%
Финансовая дирекция	43%	57%	71%
Финансы	52%	61%	74%
Отдел информационных технологий	20%	47%	47%

Детализация вопросов индекса Счастье по фильтрам

Фильтры	Значение фильтра	Чувствует	Причастен	Реализуется
Возраст	до 25 лет	43%	38%	57%
	от 25 до 35 лет	29%	54%	54%
	более 35 лет	32%	63%	47%
Город	Москва	41%	51%	62%
	Самара	40%	60%	60%
	Санкт-Петербург	26%	47%	42%
Стаж	свыше 5 лет	33%	44%	44%
	до 1 года	32%	55%	58%
	от 1 года до 3 лет	42%	50%	50%
	от 3 до 5 лет	38%	54%	62%

Детализация вопросов индекса Культура безопасного поведения по срезу «Дочерние подразделения»

Подразделение	Понятность требований	Открытость обсуждений	Выход в гембу	Лидерство руководителя	Приоритет безопасности	Поддержка инициативы	Баланс поощрений и санкций	Приверженность безопасности
Дирекция дистрибуции и маркетинга	36%	38%	41%	62%	52%	41%	43%	45%
Финансовая дирекция	57%	71%	71%	86%	57%	57%	71%	14%
Финансы	39%	57%	57%	61%	70%	61%	65%	39%
Отдел информационных технологий	40%	53%	67%	73%	60%	53%	67%	40%

Детализация вопросов индекса Культура безопасного поведения по фильтрам

Фильтры	Значение фильтра	Понятность требований	Открытость обсуждений	Выход в гембу	Лидерство руководителя	Приоритет безопасности	Поддержка инициативы	Баланс поощрений и санкций	Приверженность безопасности
Возраст	до 25 лет	40%	33%	52%	67%	71%	43%	50%	33%
	от 25 до 35 лет	33%	50%	50%	67%	63%	58%	67%	54%
	более 35 лет	37%	58%	58%	58%	47%	47%	47%	42%
Город	Москва	38%	41%	57%	54%	65%	57%	53%	41%
	Самара	80%	60%	40%	100%	80%	60%	60%	60%
	Санкт-Петербург	28%	58%	47%	79%	53%	37%	53%	42%
Стаж	свыше 5 лет	11%	44%	44%	67%	33%	44%	67%	11%
	до 1 года	37%	32%	52%	52%	58%	48%	47%	42%
	от 1 года до 3 лет	42%	67%	58%	75%	67%	58%	58%	42%
	от 3 до 5 лет	54%	69%	62%	77%	69%	54%	62%	62%