



Вовлеченность персонала и eNPS

Свидетельствует ли высокий показатель eNPS (готовность рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым) о вовлеченности сотрудников в работу?

Многие говорят, что да, но логика и опыт показывают, что не все так просто. Ведь сотрудник может рекомендовать компанию просто потому, что офис удобно расположен или предлагается привлекательный соц.пакет. То есть причины того, почему сотрудник готов рекомендовать, зависят от его иерархии ценностей. Если для него важна стабильность и соц.пакет, он будет проецировать свои ценности на других и предлагать компанию как надежное место работы. Но в этом случае делать вывод о его вовлеченности мы, к сожалению, не можем.

О чем же говорит опыт пользователей simonitor?

Опыт опросов на simonitor показывает, что нет связи между интегральным показателем удовлетворенности сотрудников трудом и готовностью к рекомендациям. Низкий показатель eNPS мы можем получить и при низком, и при относительно высоком показателе удовлетворенности.

При этом интересно то, что eNPS также не связан с показателем по факторам вовлеченности. То есть сотрудник может быть увлечен работой, но при этом не иметь желания рекомендовать компанию знакомым. Например, он вовлечен в работу, поскольку в данный момент видит возможности заработать, но, понимая, что в компании есть существенные недостатки, которые могут быть значимы для других (например, неясные перспективы), рекомендовать ее не будет.

Упорный поиск закономерностей в этом вопросе привел нас к мысли о том, что готовность рекомендовать компанию связана не с общим показателем удовлетворенности или состоянием вовлеченности, а с каким-то одним или несколькими факторами трудовой среды.

И действительно, мы нащупали связь показателя eNPS с причастностью к компании, а также со справедливым и внимательным отношением к сотруднику. Когда сотрудник имеет эмоциональную связь с компанией, ощущает себя ее частью или когда чувствует заботу и внимание к себе, он больше склонен к рекомендациям. В первом случае - это желание, чтобы близкие люди тоже были причастны к делу, за которое он сам "болеет", а во втором - это взаимное желание позаботиться о компании и оказать ей услугу.

Вот такая информация для размышления читателям) А мы наблюдаем дальше...

Автор: Эльвира Губайдуллина, simonitor.com

