

# Smart Satisfaction Monitoring

## Ознакомительная версия

### КОНСОЛИДИРОВАННЫЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Дата анализа результатов исследования:  
февраль 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	<b>3</b>
Общие результаты исследования	<b>4</b>
Фактор «Содержание и характер работы»	<b>9</b>
Фактор «Отношения с коллегами и руководством»	<b>11</b>
Фактор «Лояльность компании»	<b>13</b>
Фактор «Культура и ценности компании»	<b>15</b>
Фактор «Изменения и инновации»	<b>16</b>
Фактор «Карьера и развитие»	
Фактор «Оплата труда и льготы»	

# ВВЕДЕНИЕ

Данный отчет обобщает результаты проведенного в **Группе компаний «Sample»** исследования уровня удовлетворенности и лояльности персонала. Опрос проводился в период с 03 по 17 февраля 2021 года. В опросе принял участие 141 сотрудник компании.

## Цели и задачи исследования

Удовлетворенность и лояльность персонала – важный фактор, влияющий на эффективность работы сотрудников и производительность труда. На основании полученной в ходе данного исследования информации руководство Компании может спланировать шаги по усовершенствованию стратегии работы с персоналом с учетом выявленных особенностей и закономерностей.

## Метод исследования

Для оценки уровня удовлетворенности и лояльности персонала был использован авторский опросник компании Smart Business Solutions - **Smart Satisfaction Monitoring** (далее SSM). Опросник SSM позволяет получить точную и достоверную информацию об удовлетворенности сотрудников по 6 ключевым факторам, влияющих на уровень удовлетворенности:

▶ <b>Взаимоотношения с коллегами и руководством</b>	Удовлетворенность внутренней коммуникацией между сотрудниками (качество, своевременность, результативность взаимодействия), уровень доверия сотрудников друг к другу и руководству. Справедливость оценки своих достижений со стороны руководителя.
▶ <b>Содержание и характер работы</b>	Понимание сотрудниками своих рабочих целей и задач, наличие необходимых ресурсов для эффективного выполнения своих обязанностей. Удовлетворенность организацией рабочего процесса. Соответствие выполняемой работы уровню компетентности сотрудника.
▶ <b>Оплата труда и льготы</b>	Удовлетворенность уровнем заработной платой и составляющими компенсационного пакета. Оценка справедливости оплаты своего труда.
▶ <b>Обучение и развитие</b>	Удовлетворенность системой обучения и развития, существующей в Компании. Оценка качества предоставляемого обучения, его практической пользы и своевременности.
▶ <b>Изменения и инновации</b>	Отношение сотрудников к изменениям, происходящим в Компании, понимание собственной роли в этих изменениях. Готовность предлагать и/или внедрять новые практические идеи и решения по улучшению качества работы.
▶ <b>Ценности и культура Компании</b>	Отношение персонала к стратегическим планам Компании, ценностям и приоритетам, которые транслируются вышестоящим руководством и являются частью корпоративной культуры.

В ходе опроса участники оценивали степень значимости каждого фактора в своей работе и степень удовлетворенности им. **Отдельно** измерялся уровень лояльности сотрудников Компании. Полученные результаты позволили сгруппировать оцениваемые факторы по четырем категориям:



### Предназначение отчета

Данный отчет предназначен для использования высшим руководством Группы компаний «**Sample**» и Департаментом по управлению персоналом.

Отчет, в первую очередь, ориентирован на выявление факторов, положительно и отрицательно влияющих на уровень удовлетворенности и лояльности опрошенных сотрудников.

### Ограничения использования отчета

Этот отчет должен быть доступен только высшему руководству Группы компаний «**Sample**» и сотрудниками Департамента по управлению персоналом. Отчет должен храниться в надежном месте.

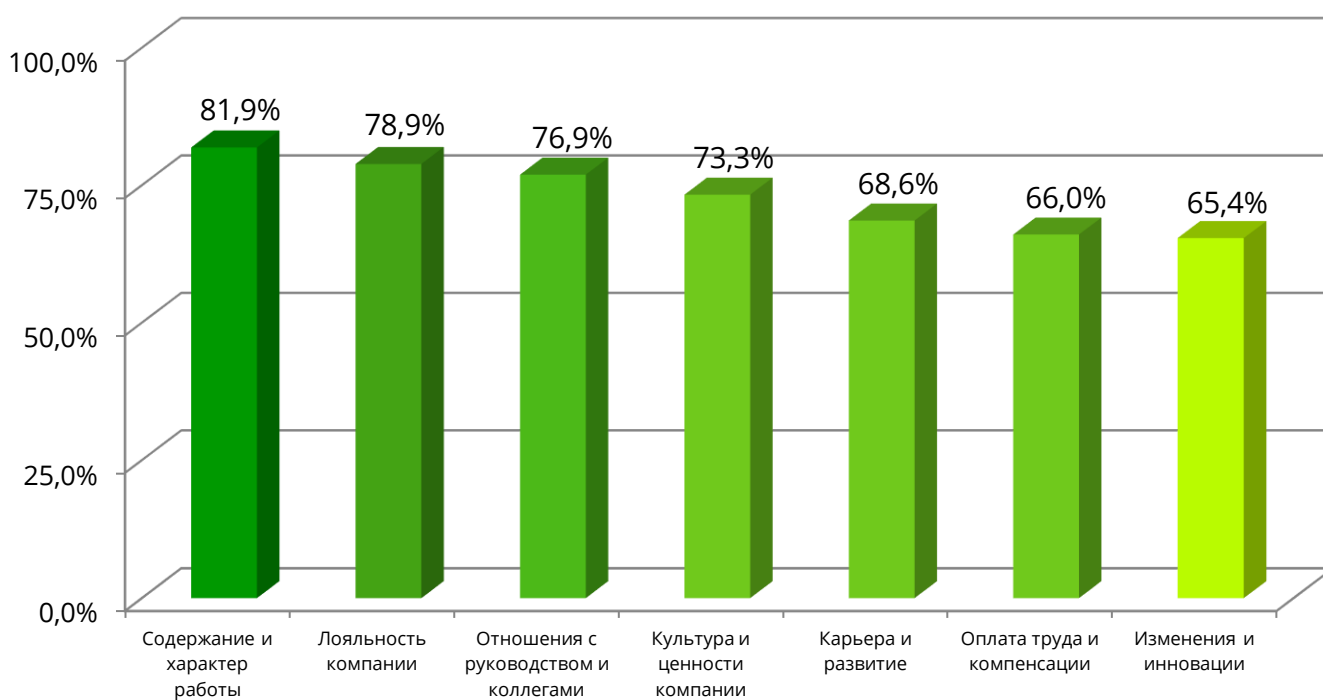
Важно помнить, что с течением времени ситуация в Компании и отношение людей меняется, поэтому мы не рекомендуем использовать результаты данного исследования по истечении 12 месяцев с момента проведения опроса.

## ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование удовлетворенности и лояльности сотрудников **Группе компаний «Sample»** проводилось в период с 03 по 17 февраля 2021 года.

В опросе принял участие 141 сотрудник компании.

Диаграмма 1 отражает общие показатели удовлетворенности всех опрошенных сотрудников по 6 критериям, а также лояльности персонала:



**Диаграмма 1.** Уровень удовлетворенности и лояльности сотрудников (общие результаты)

## Шкала значений показателей удовлетворенности и лояльности персонала:

100 %	<p><b>ЗОНА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ</b> (положительное влияние на удовлетворенность, лояльность и вовлеченность персонала)</p> <p><b>Удовлетворенность.</b> Большинство участников высоко оценивают степень своей удовлетворенности по указанным факторам. Данные факторы мотивируют сотрудников работать лучше и продуктивнее.</p> <p><b>Лояльность.</b> Сотрудники лояльны Компании, поддерживают стратегию руководства и связывают свое будущее с работой в организации.</p>	<p>Содержание и характер работы (81,9%)</p> <p><b>Лояльность Компании (78,9%)</b></p> <p>Отношения с коллегами и руководством (76,9%)</p> <p>Культура и ценности Компании (73,3%)</p>
90 %		
80 %		
70 %		
60 %	<p><b>ЗОНА СОМНЕНИЯ</b> (потенциальный риск ослабления удовлетворенности, лояльности и вовлеченности сотрудников)</p> <p><b>Удовлетворенность.</b> Средняя степень удовлетворенности по оцениваемому критерию. Часть сотрудников высказывают неудовлетворенность некоторыми аспектами своей работы в компании. Данные факторы не приводят к повышению эффективности работы сотрудников, но могут снижать их трудовую мотивацию.</p> <p><b>Лояльность</b> сотрудников находится на среднем уровне, часть работников рассматривают возможность смены места работы в ближайшие 1-2 года.</p>	<p>Карьера и развитие (68,6%)</p> <p>Оплата труда и льготы (66,0%)</p> <p>Изменения и инновации (65,4%)</p>
50 %		
40 %		
30 %	<p><b>ЗОНА НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ</b> (отрицательное влияние на удовлетворенность, лояльность и вовлеченность персонала)</p> <p><b>Удовлетворенность.</b> Низкая степень удовлетворенности по оцениваемому критерию. Данные факторы оказывают существенное отрицательное воздействие на мотивацию сотрудников, снижают эффективность их работы.</p> <p><b>Лояльность.</b> Сотрудники испытывают разочарование в Компании, её стратегии и не связывают свое дальнейшее будущее с работой в организации. Большинство сотрудников готовы покинуть компанию в ближайшей перспективе.</p>	<p><i>Отсутствуют</i></p>
20 %		
10 %		
0 %		

**Совокупный уровень удовлетворенности и лояльности персонала составляет: 73%**

Область внимания: несмотря на то, что по результатам опроса, удовлетворенность сотрудников работой в Компании находится на уровне – выше среднего, существует ряд факторов, которые сдерживают и могут отрицательно влиять на лояльность и вовлеченность персонала.

Детальный анализ каждого фактора удовлетворенности сотрудников представлен в соответствующих разделах настоящего отчета.

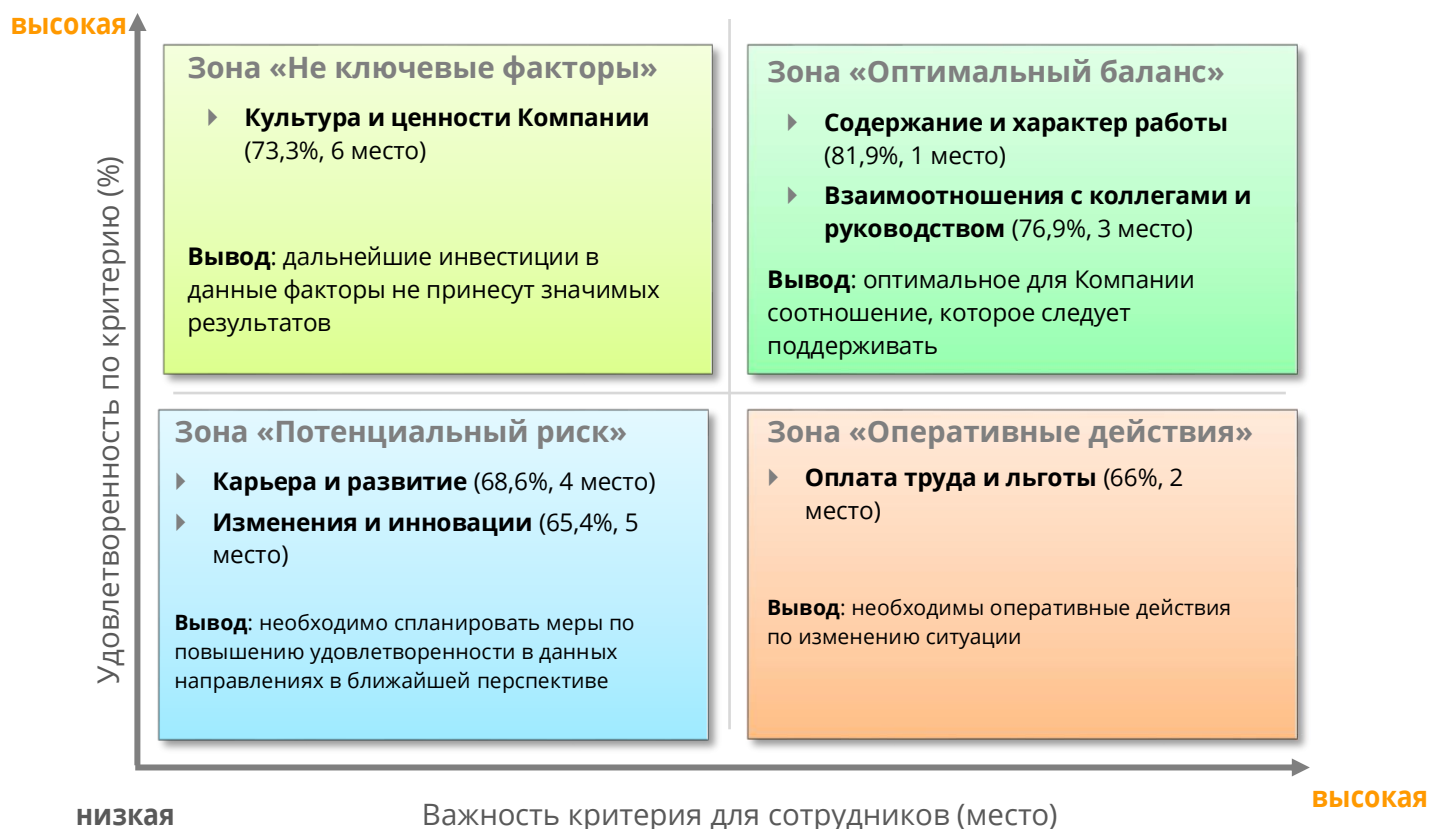
## ВАЖНОСТЬ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Результаты исследования также позволили распределить вышеуказанные факторы по **степени их важности** для сотрудников (где 1 место – наиболее значимый фактор для сотрудников, а 6 место – наименее значимый):

Степень важности фактора	Фактор удовлетворенности работой
1	Содержание и характер работы
2	Оплата труда и льготы
3	Взаимоотношения с коллегами и руководством
4	Карьера и развитие
5	Изменения и инновации, проводимые в Компании
6	Корпоративная культура и ценности Компании

**Таблица 1. Важность факторов для опрошенных сотрудников**

Таким образом, полученные результаты можно сгруппировать по четырем категориям:



## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ:

По результатам опроса, <...>:

Первый показатель – «<...>», который является <...>.

Второй показатель – «<...>». <...>.

Кроме этого, следует обратить внимание на вопросы, связанные с <...>. Значимость данного фактора для участников опроса – на <...> месте, при этом удовлетворенность <...> составляет только <...>%.

Так, 35% сотрудников считают, что <...>.

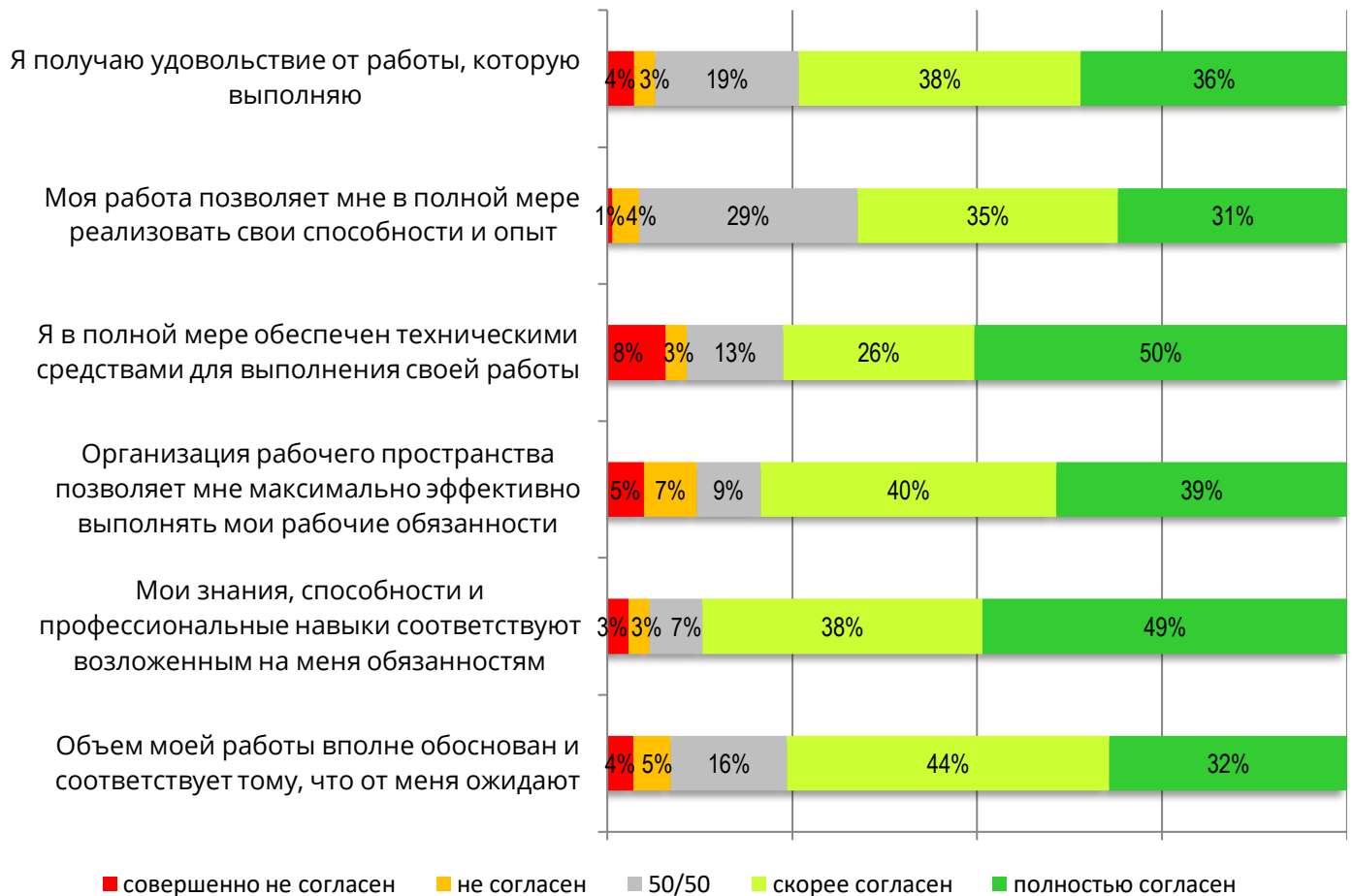
В данной ситуации важна <...>, а также усиление <...>.



# ДЕТАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ФАКТОРОВ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ

Фактор «Содержание и характер работы» - <...>% (консолидированные данные)

Ответы сотрудников по данному фактору распределились следующим образом:



**Выводы и рекомендации:** результаты опроса показывают, что <...>.

<...>.

Отдельно следует отметить высокий процент <...>.

Это свидетельствует о том, что <...>.

Рекомендуется <...>.

Фактор «**Отношения с коллегами и руководством**» - <...>% (консолидированные данные)

Ответы сотрудников по данному фактору распределились следующим образом:

Диаграмма с распределением ответов участников исследования доступна в полной версии отчета

Вы просматриваете [ознакомительную версию отчета](#), в которой представлено описание 1 из 6 факторов удовлетворенности сотрудников.

Данная версия отчета предназначена для ознакомления со структурой и содержанием основных разделов отчета.