

## ОПРОСНИК Q12: ЭКСПРЕСС-МЕТОД ОЦЕНКИ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

Любой здравомыслящий работодатель мечтает о том, чтобы его сотрудники работали с высокой мотивацией и испытывали чувство прочной связи с компанией, приверженности, лояльности ей: иными словами, чтобы сотрудники имели **высокую степень вовлеченности** (по-английски - *engagement*) в деятельность.

**Вовлеченность** – это интегральный показатель, который характеризует внутреннее состояние сотрудника:

- ❖ полностью ли он включён в жизнь компании?
- ❖ разделяет ли её ценности?
- ❖ доволен ли своей работой?
- ❖ готов ли проявлять инициативу и прикладывать значительные усилия для достижения высоких результатов?

Вовлеченность персонала в жизнь фирмы – основная движущая сила любого бизнеса. В лучших компаниях вовлеченность – это намного больше, чем просто инициатива HR-департамента, это в первую очередь стратегическая основа ведения бизнеса.

Если говорить о бренде компании как работодателя, то без высокого уровня вовлеченности персонала сохранить свою привлекательность на рынке труда невозможно, сколько не вкладывай денег в PR-мероприятия или в работу с учебными заведениями.

Если говорить о других преимуществах, которые для компании обеспечивает высокий уровень вовлеченности персонала, то можно отметить:

- ❖ более высокий уровень лояльности клиентов к продуктам и услугам компании;
- ❖ на 5 - 10% выше уровень удовлетворенности клиентов;
- ❖ на 10 - 20% выше прибыльность от работы с клиентами;
- ❖ ниже расходы на привлечение и удержание талантливых сотрудников;
- ❖ вдвое больше квалифицированных заявок на открытую вакансию;
- ❖ а также много других преимуществ по сравнению с конкурентами.

Стоимость же отсутствия интереса, «невовлеченности», тоже впечатляет. По оценке компании **Gallup**, проведенной на основании анализа американских компаний, это обходится экономике США в 270-343 миллиардов долларов убытков из-за низкой производительности труда равнодушных сотрудников.

Таким образом, становится очевидной необходимость оценки уровня вовлеченности персонала организации. Исследование вовлеченности показывает ключевые драйверы и критические зоны, способные снизить мотивацию персонала. Это позволяет определить основные направления работы по управлению вовлеченностью персонала. Хорошо, если

у работодателя есть **инструмент оценки вовлеченности**, который, к тому же, позволяет наметить пути ее повышения.

В свое время исследовательская группа **Gallup** предложила небольшой опросник, состоящий всего из 12 вопросов (так называемый Q12). Чем больше утвердительных ответов дает на них сотрудник, тем более высоким уровнем вовлеченности он характеризуется.

Опросник разработан на основе многочисленных фокус-групп и интервью. В общей сложности в исследовании приняли участие 87 000 подразделений различных компаний и более миллиона сотрудников. В результате были выбраны 12 вопросов, ответы на которые в наибольшей степени коррелируют (связаны) с основными показателями эффективности персонала. Исследование показало, что те сотрудники, которые дают максимальное число утвердительных ответов на эти 12 вопросов:

- ❖ в меньшей степени склонны к уходу из компании;
- ❖ более продуктивны в своей деятельности;
- ❖ приносят компании более высокую прибыль;
- ❖ более успешны в продажах и установлении взаимоотношений с клиентами (если речь идет о сотрудниках, занятых в продажах).

Таким образом, опросник позволяет оценить уровень вовлеченности (а значит, и продуктивности) персонала компании в целом, подразделения и отдельного сотрудника.

Вот этот **опросник**:

1. Знаете ли Вы, что ожидает от Вас работодатель?
2. Имеете ли Вы необходимые материалы и инструменты для надлежащего выполнения своей работы?
3. Имеете ли Вы возможность ежедневно делать на своей работе то, что Вы делаете лучше всего?
4. Получали ли Вы за последние 7 дней одобрение или похвалу за хорошо выполненную работу?
5. Относится ли Ваш непосредственный руководитель или кто-либо другой на работе к Вам как к личности?
6. Кто-нибудь на Вашей работе способствует Вашему профессиональному развитию?
7. Принимается ли во внимание Ваша точка зрения?
8. Вызывают ли у Вас миссия и стратегия вашей компании чувство значимости выполняемой Вами работы?
9. Считают ли Ваши коллеги своим долгом качественное выполнение работы?
10. Есть ли у Вас на работе настоящий друг?
11. За последние полгода говорил ли кто-нибудь с Вами на работе о Ваших профессиональных успехах и достижениях?
12. За последний год были ли у Вас на работе возможности для приобретения новых знаний и профессионального роста?

Как и любой диагностический инструмент, данный опросник позволяет наметить пути улучшения существующей ситуации. В данном случае - **разработать меры повышения вовлеченности персонала**. Например, если многие сотрудники не знают, что ожидает от них работодатель (вопрос 1), руководству необходимо четко сформулировать свои

представления о целях и задачах работы в каждой должности и донести эти представления до сотрудников; если сотрудники отвечают отрицательно на вопрос 2, необходимо выяснить, каких именно материалов и инструментов недостает тому или иному сотруднику и исправить ситуацию.