



# Как измерить Вовлеченность?

28 июня 2023

Конференция Передовой опыт КЦ

# Ключевые направления работы и контакты

**Елена Войтова**

 **Тренер, Консультант**

 **Верю в лучший  
Клиентский опыт**

 **Помогаю с процессами  
и Сотрудниками**



## Личная эффективность руководителя

- Problem Solving
- Управление собой во времени
- Эмоциональный интеллект
- Анализ сильных и слабых зон в компетенциях руководителя

## Работа с Клиентами

- Анализ процессов взаимодействия с Клиентами
- Исследование удовлетворенности, потребностей и ожиданий
- Проектирование процессов взаимодействия с Клиентами
- Стандарты общения с Клиентами
- Работа с жалобами

## Работа с командой

- Командные сессии
- Распределение зон ответственности
- Анализ профиля мотивации
- Анализ удовлетворенности рабочими условиями
- Обучение

## Оптимизация процессов

- Проверка эффективности, ревизия процессов
- Улучшение, оптимизация процессов
- Описание процессов, «закрепление» в матрицах, регламентах

# О чем сейчас поговорим



## Вовлеченность

Что это?  
Чем отличается от  
удовлетворенности?  
Какие особенности?



## Шкала и измерение

Что измерять?  
Как измерять?  
Примеры графиков



## «Заборы»

Примеры «заборов»  
Что делать?



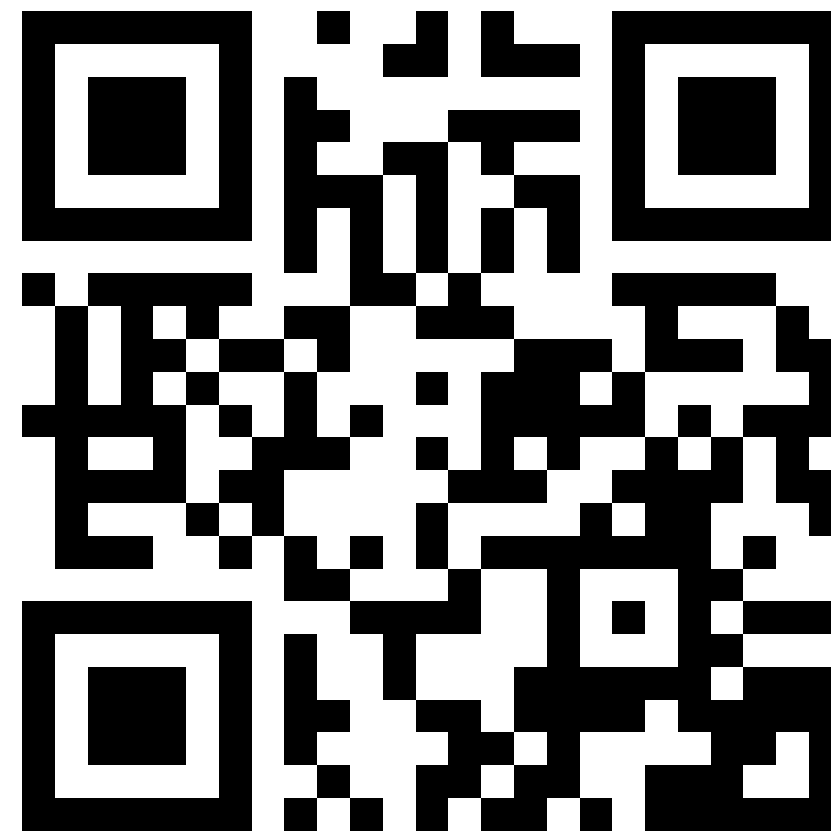
## Ключевые моменты

Этапы проведения  
Важное

# Блиц – опрос по ходу доклада

(открыт весь день сегодня)

<https://clck.ru/34q9VJ>



Итоги завтра на канале [https://t.me/boss\\_vnutri](https://t.me/boss_vnutri)



# В чем разница?

Почему

Удовлетворенность

# Вовлеченность

У

**Удовлетворенность** = «Я доволен»,  
«Получаю что ожидаю», «Мне тут  
хорошо», «Я готов остаться тут»

В

**Вовлеченность** = «Не могу стоять в  
стороне», «Давайте я тоже буду делать  
это / так», «Возьмите / пустите и меня»

#

Удовлетворенность = СОСТОЯНИЕ

Вовлеченность = ПОВЕДЕНИЕ



Я всегда ставлю 2  
будильника для того  
человека, кем я хочу быть, и  
того какой я на самом деле.  
Но я готов меняться!!!



# Две стороны медали



Оценка факторов вовлеченности – это не оценка реальной вовлеченности, а оценка влияния на вовлеченность.

# Как проявляется Вовлеченность?



## РГ / Бадди / Тренер / Наставник

~~Хочу стать~~  
**СТАЛ** тренером,  
бадди,  
наставником, РГ



## Корпоративные мероприятия

~~Хотел бы участвовать~~  
**УЧАСТВУЮ** в  
онлайн / оффлайн  
движухах, сам  
организую, зову  
других, даю идеи



## Учеба, развитие

~~Судовольствием бы...~~  
**Учусь** сам, прохожу  
что доступно, ищу  
сам, спрашиваю,  
готовлю, подаю  
заявки, откликаюсь



## Социальные проекты, помощь

~~Согласен принять участие~~  
Прихожу, **помогаю,**  
**делаю,** ищу кому  
помочь,

# Примеры

Вы сами уже предлагали идеи по изменениям и улучшениям для Клиентов, компании или команды?



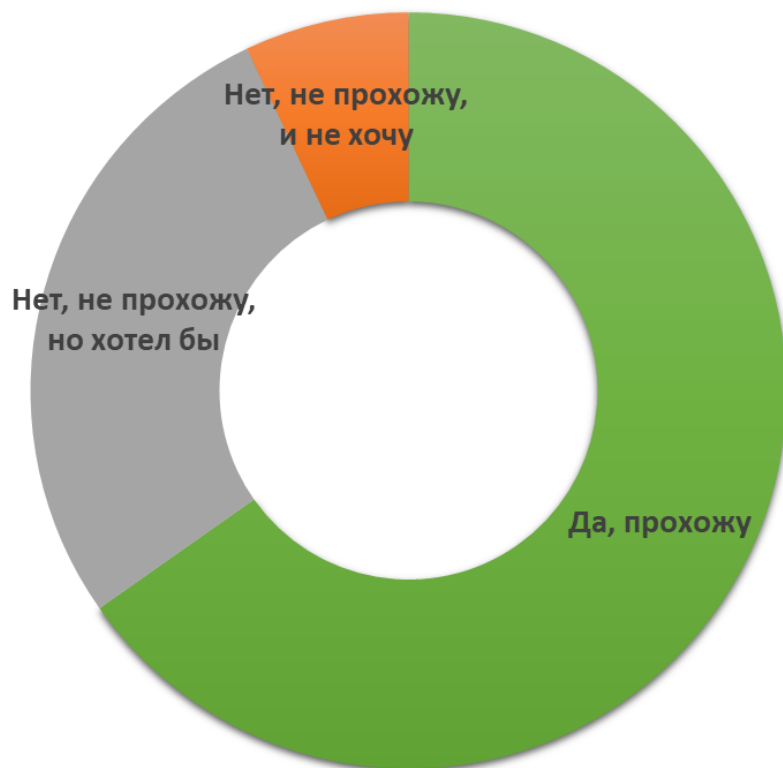
Вы участвуете в ОЧНЫХ корпоративных мероприятиях, если такие проводятся и для Вас доступны?



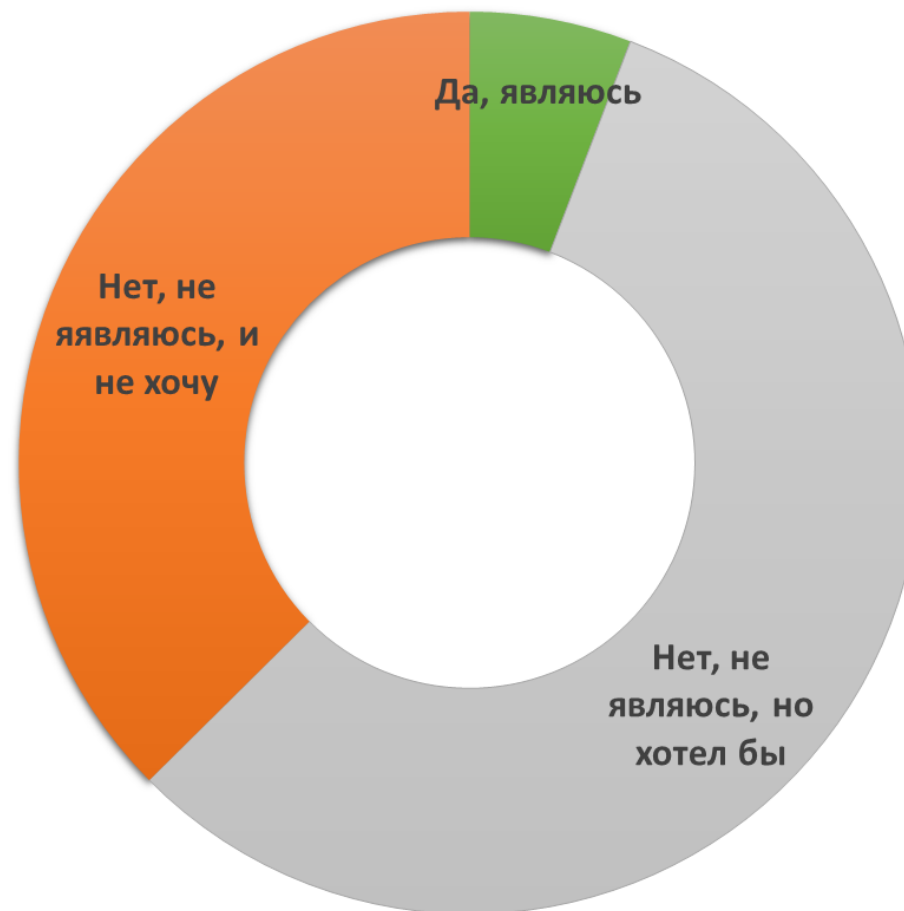


# Примеры

Вы по собственной инициативе и в свое время проходите какое-то дополнительное обучение, чтобы быть более успешным в жизни и работе?



Вы являетесь функциональным тренером или бадди?



# Метафора семьи в основе

## Семья – пример вовлеченности

01

Семья дает опору, ценности, стабильность, традиции

02

Семья принимает, поддерживает, верит, прощает, помогает

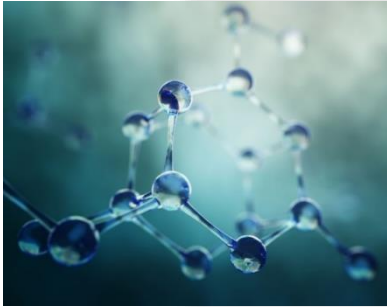
03

Семья ценит, интересуется, показывает важность

**Менеджер пытается  
объяснить сотрудникам,  
что Мы здесь все семья**



# Факторы для исследования



**Стабильность,  
структура,  
порядок,  
справедливость**



**Принятие и  
опоры**



**Ценности,  
целостность,  
ДНК**



**Теплота  
контакта, эмоци**



**Традиции,  
ритуалы**



## **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ**

- Уровень фактической вовлеченности
- Заборы вовлеченности
- Предпочтения в активностях

# Шкала для измерения

## 4-балльная шкала

(без нейтральной оценки)

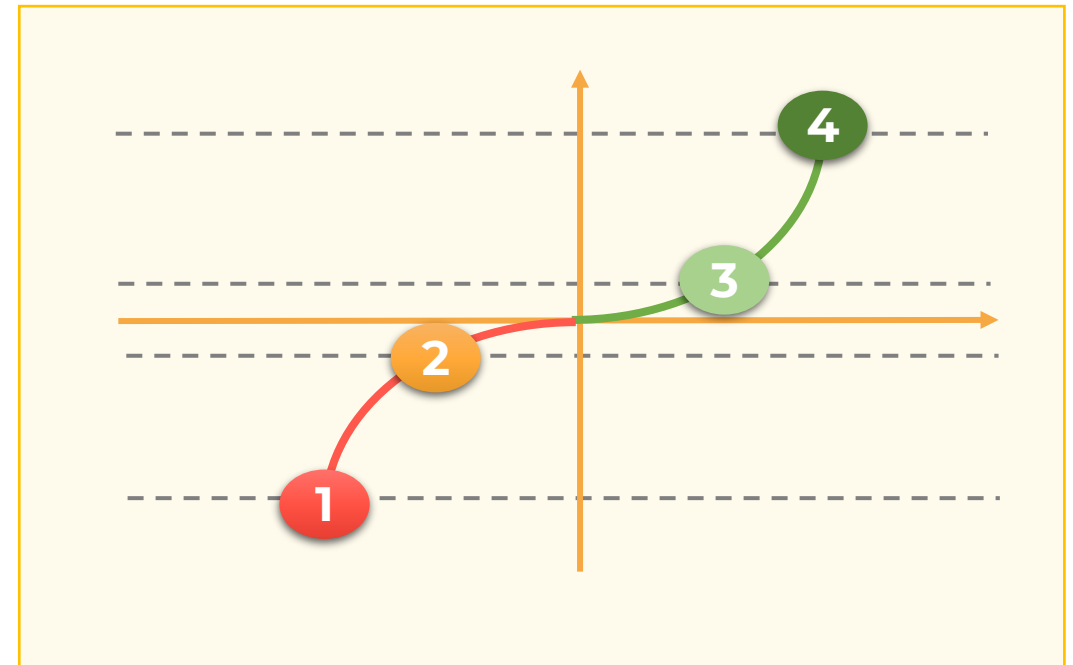


4 Точно согласен!  
Хорошо, очень.  
(крайне позитивная оценка)

3 Скорее согласен.  
Скорее хорошо.  
(позитивная оценка)

2 Скорее не согласен.  
Скорее плохо.  
(негативная оценка)

1 Точно не согласен!  
Плохо, очень.  
(крайне негативная оценка)



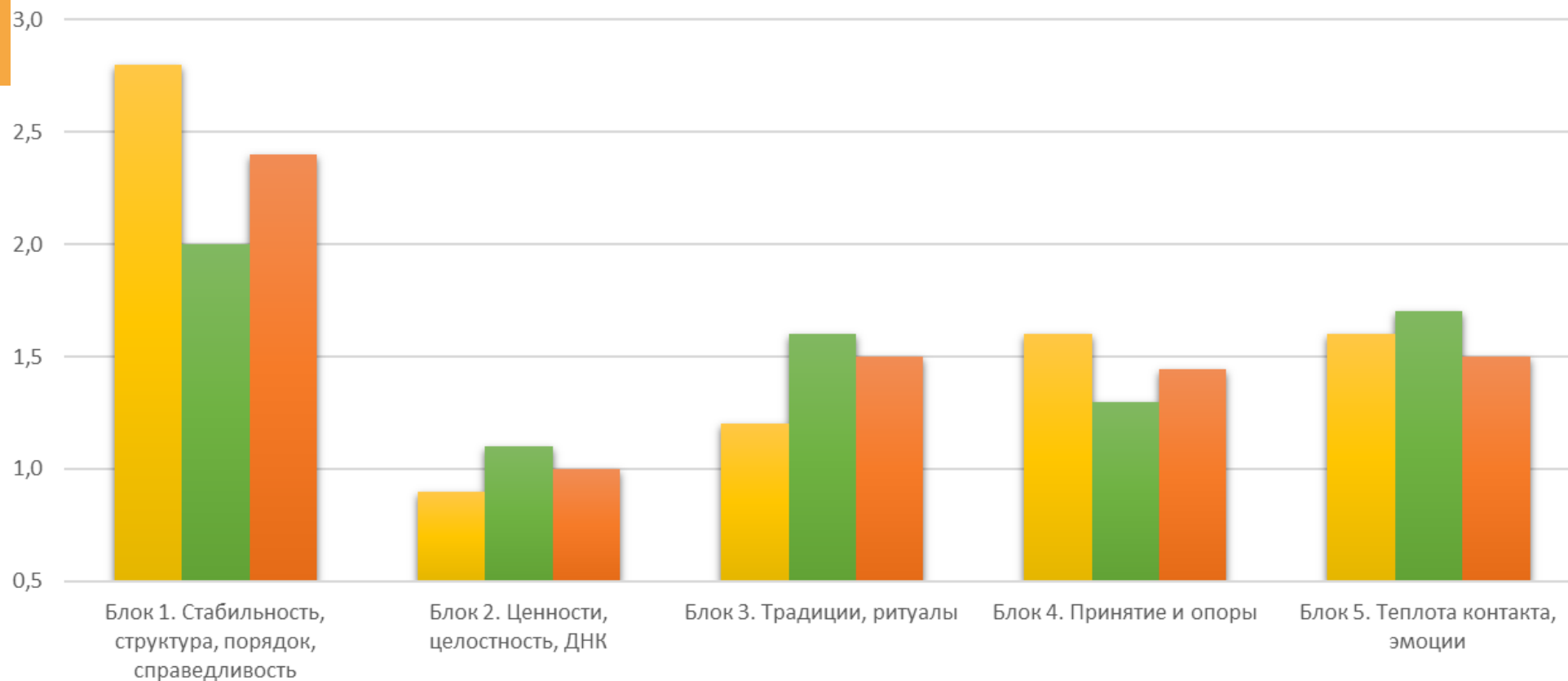
### Вес оценок качественно различается

Между оценками «4» и «3» больше качественная разница, чем между «3» и «2». Аналогично, между оценками «1» и «2» больше качественная разница, чем между «2» и «3».

# Примеры про оценку

Оценка факторов вовлеченности в баллах (с учетом веса)

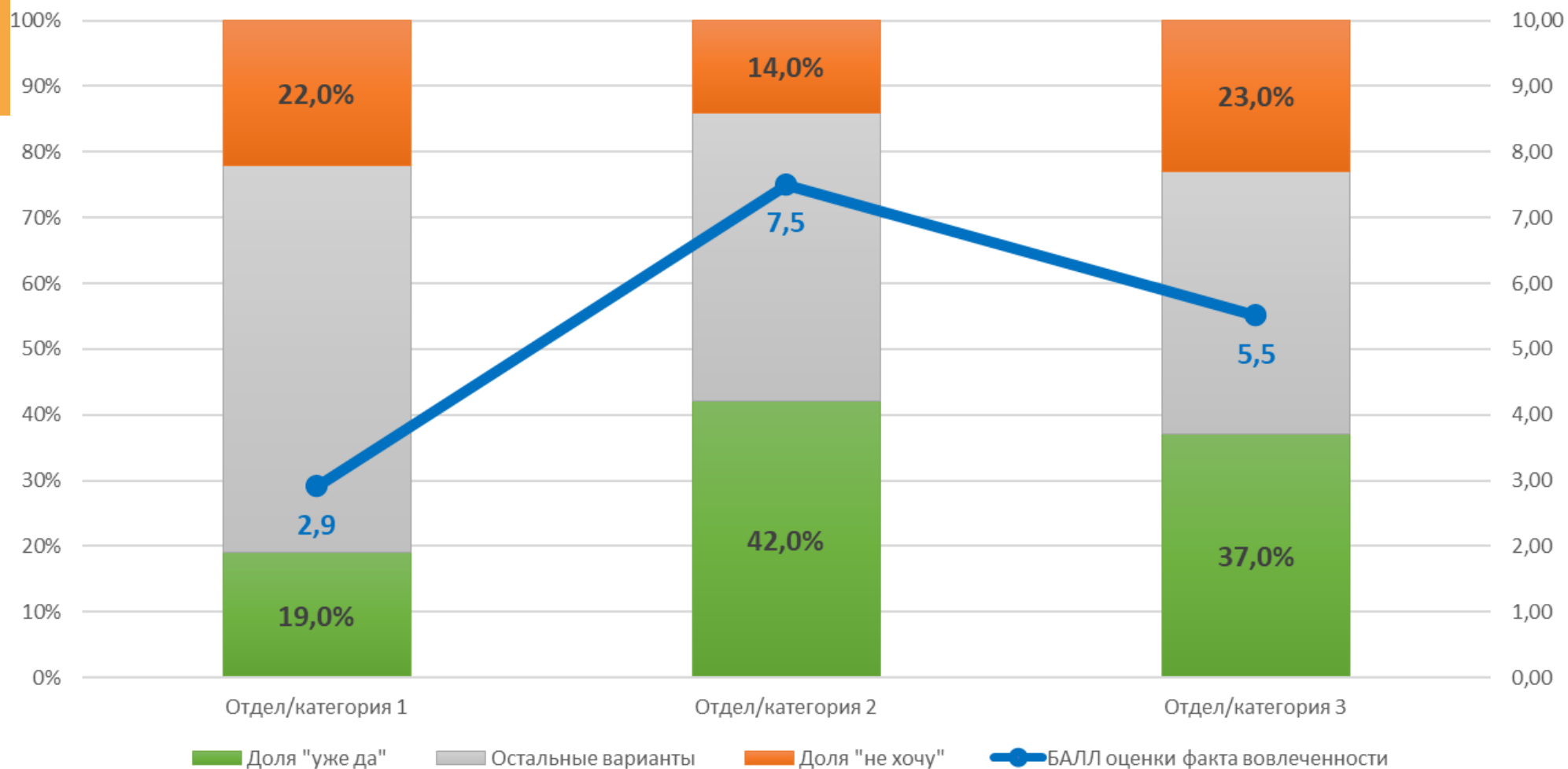
■ Отдел/категория 1   ■ Отдел/категория 2   ■ Отдел/категория 3





# Примеры про оценку

Оценка фактической вовлеченности по категориям сотрудников



# Примеры про оценку

## Факторы влияния на вовлеченность. Блок 3 - Традиции, ритуалы

■ Доля 4, % ■ Доля 3, % ■ Доля 2, % ■ Доля 1, %



# Примеры про оценку

## Факторы влияния на вовлеченность. Блок 4 - Принятие и опоры

■ Доля 4, % ■ Доля 3, % ■ Доля 2, % ■ Доля 1, %



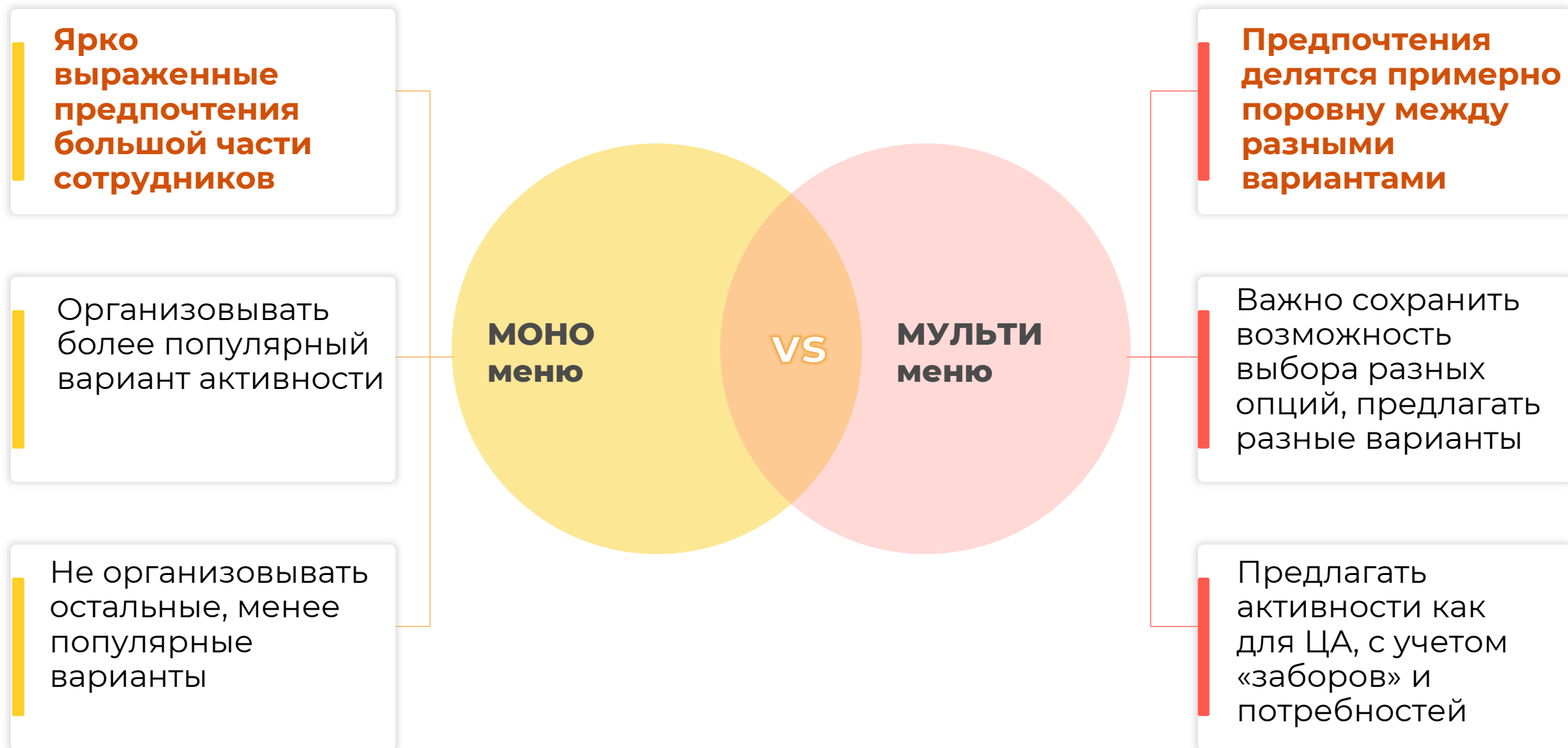
**ФУНКЦИОНАЛ  
ПРОДУКТА**

**ПОТРЕБНОСТЬ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**



**Что  
предлагаем  
и кому**

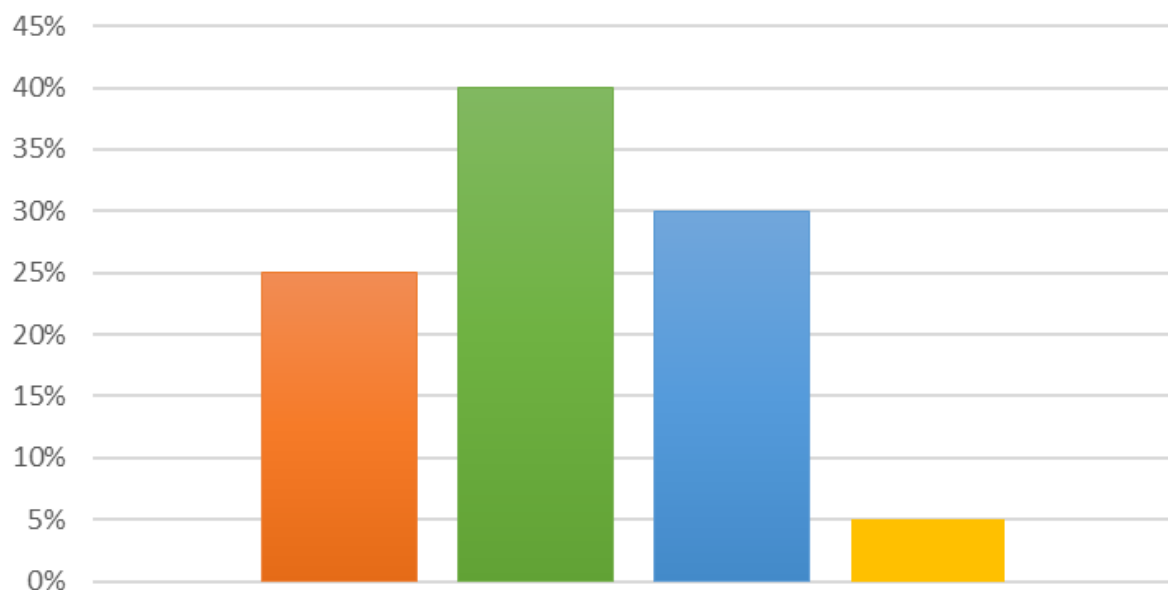
# Меню активностей для вовлеченных





# Примеры про выбор

## Мастер-классы и вебинары



про спорт и здоровье

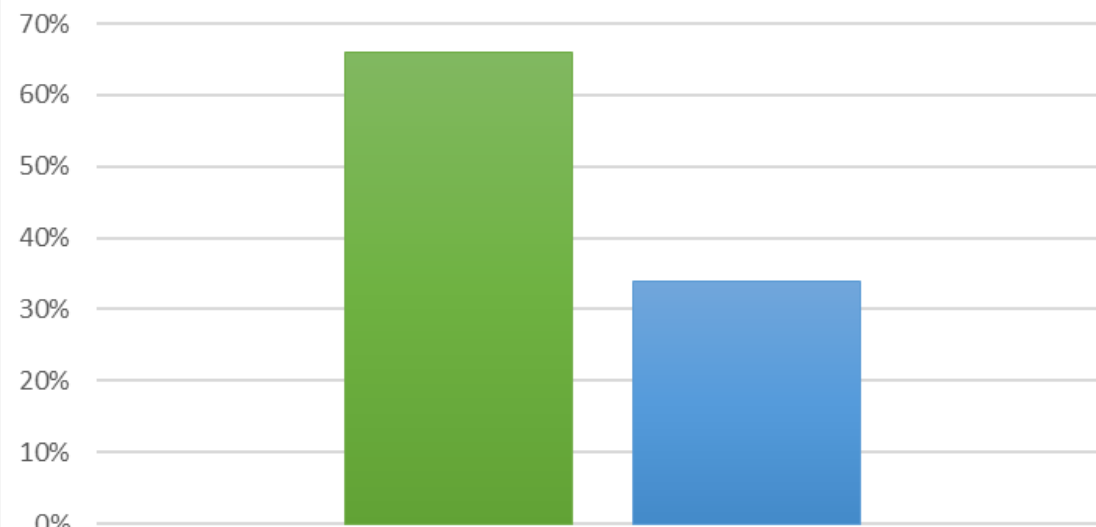
про творчество

про то как быть более эффективным

про что-то научное

Муль  
ти

## Обучение и практики



в формате общения с обсуждения, с активным моим участием

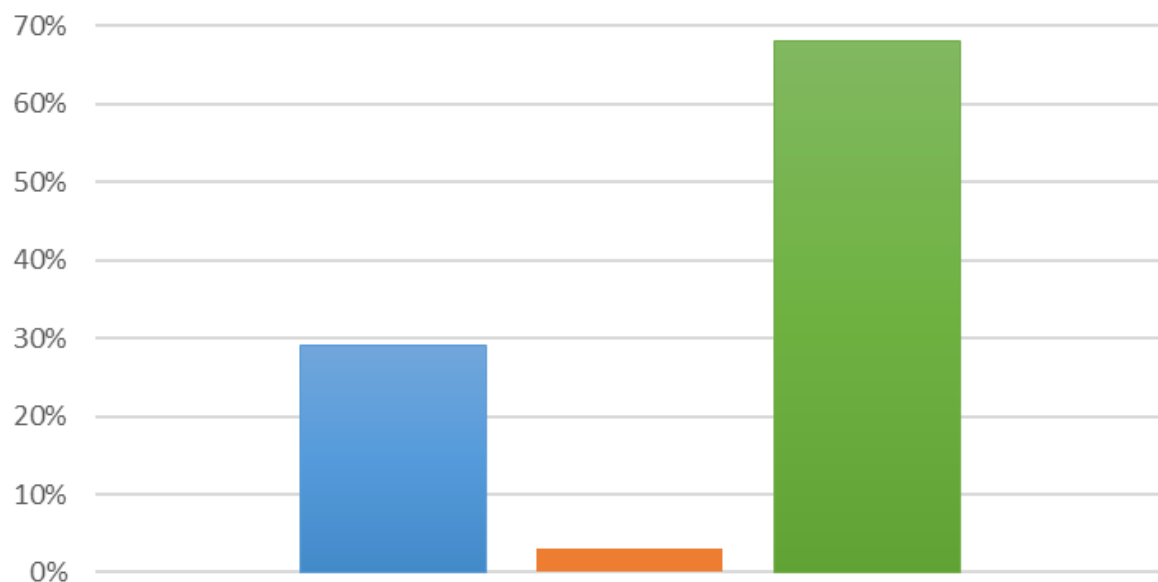
просто послушать и посмотреть, чтобы можно было не говорить и не показываться

Муль  
ти

# Примеры про выбор

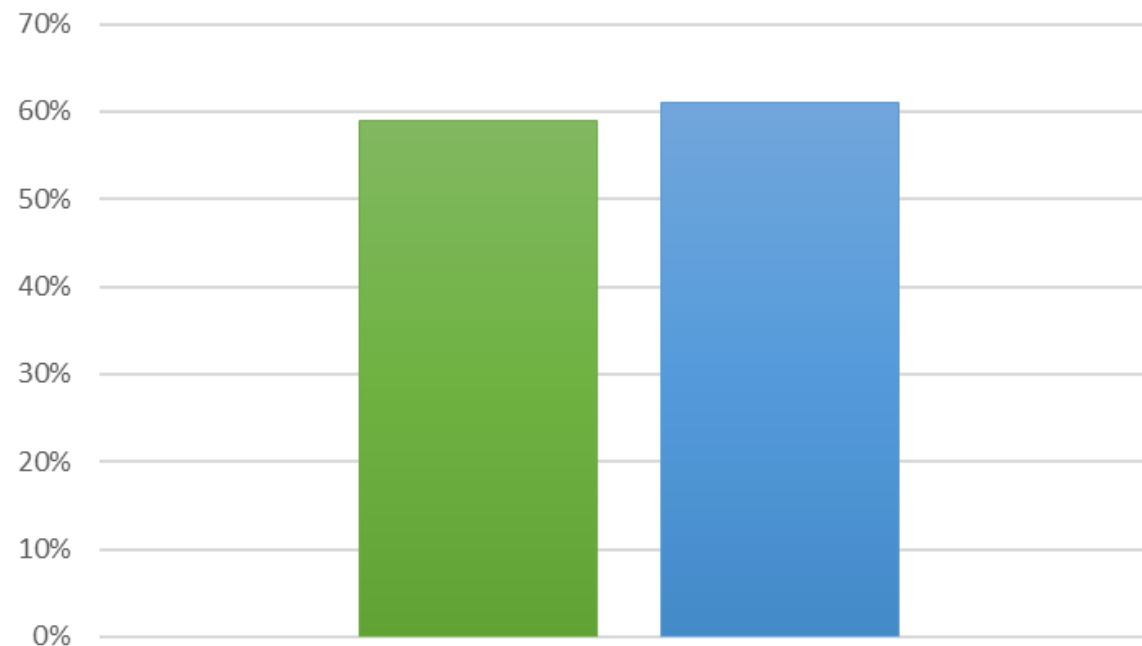
## Активности и практики

Мульти



- большой группой с коллегами, чтобы вместе
- в одиночку, без других
- маленькой группой с коллегами, чтобы вместе - но камерно

## При возможности формат мероприятия



- очно, с живым присутствием
- удаленно, дистанционно, онлайн

Мульти

# Примеры про выбор

При возможности очного "живого" мероприятия



Мульти

Мастер-классы, вебинары, практики



Мульти

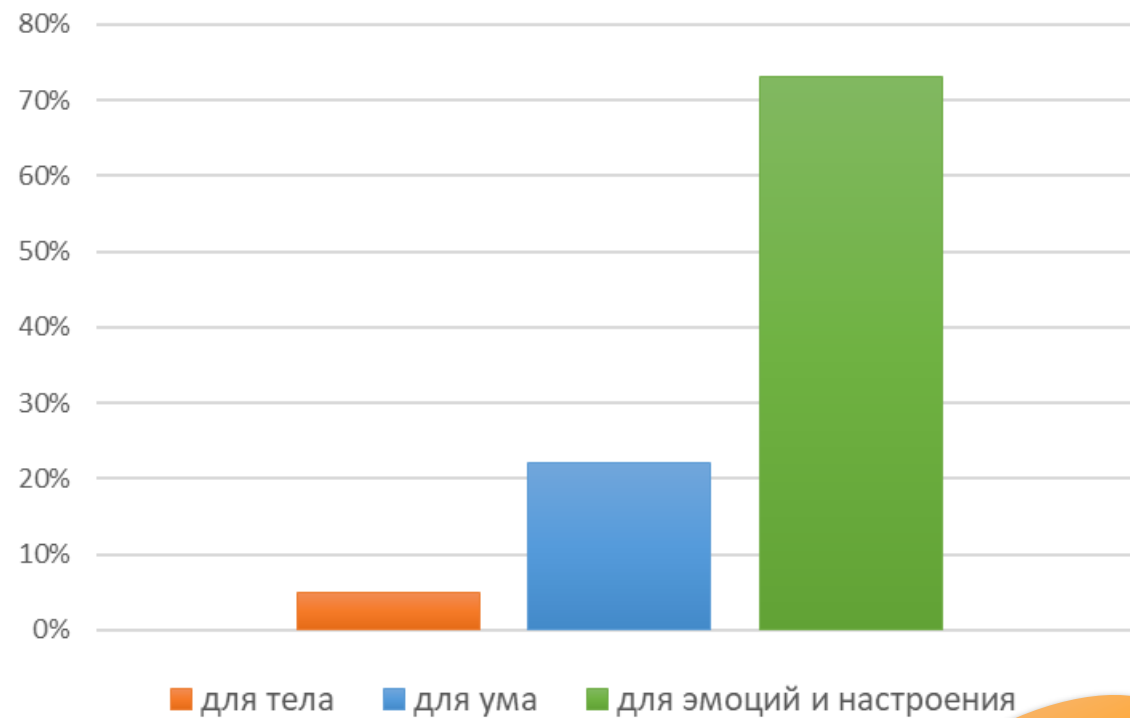
# Примеры про выбор

Разные активности, мастер-классы,  
вебинары



Муль  
ти

Если вебинары и мастер-классы для меня,  
то...



Моно

# «Заборы» вовлеченности

## Самые явные и частые



График и место работы



Вместимость, ограничение доступа



Информированность и  
понятность



# Уровни влияния на вовлеченность

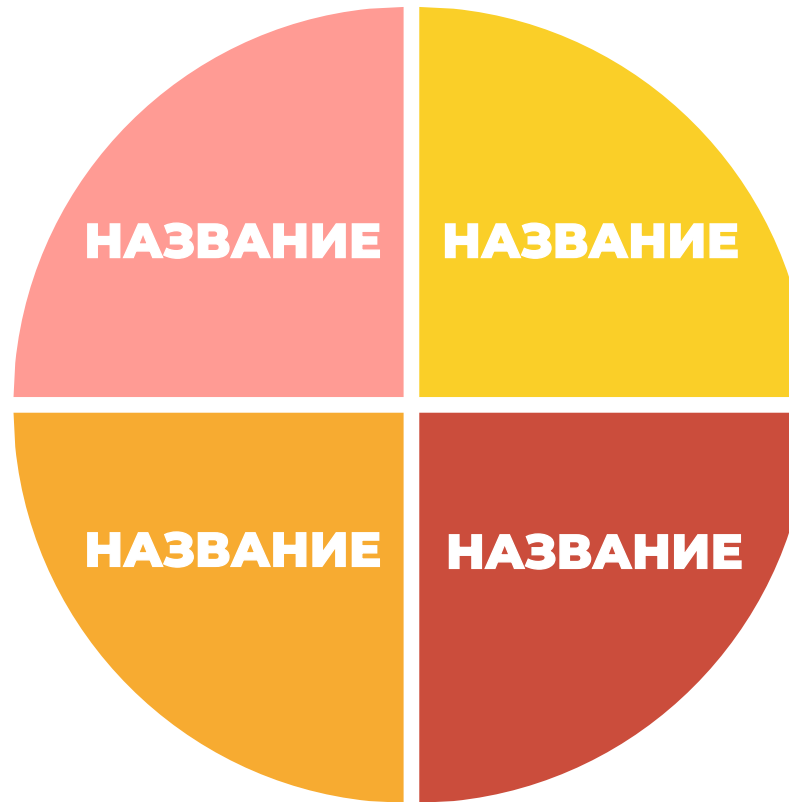
Системное – Индивидуальное. Мешает - Способствует

## Индивидуально способствует

- Личные свойства характера
- Свободное время
- Мотивация, интерес

## Системно способствует

- Корпоративная культура
- Время в графиках работы
- Информирование
- Мульти- меню
- Пример менеджмента



## Индивидуально мешает

- Семья, дети
- Личные обстоятельства
- Страхи, «тараканы»
- Усталость, занятость

## Системно Мешает

- Время в графиках
- Недоступность, «один раз»
- Моно- форматы (только очно)
- Плохая организация
- Неудовлетв-ть, выгорание



# Ход исследования



0

## 0 этап

Заранее  
проверьте, что  
**вам нужна эта  
вовлеченность!**

## 2 этап

Сразу **начните  
рассказывать** об  
исследовании

## 4 этап

**Проведите** исследование  
анонимно

## 6 этап

Отожмите задачи  
– и **в работу!**

1

## 1 этап

Заранее узнайте **КУДА у  
вас можно вовлечься**

2

3

## 3 этап

**Подготовьте** 2+1 части  
исследования

4

5

## 5 этап

Проанализируйте  
результаты, зовите в помощь  
своих на Фокус-группы

6

*\* И рассказывайте об исследовании все время: что готовите, ведете, анализируете итоги, что интересного нашли, что удивило \ порадовало, что проводите ФГ, снова подводите итоги, готовите и вживляете планы*

# Ключевые акценты

## О чем точно позаботиться (даже без исследования)



Создавать **атмосферу единства, общности**, «семейности», целостности команды.

Внедрять процессы, которые помогут сотрудникам знакомиться и общаться.



Находить **варианты переплетения работы и личных интересов** сотрудников (с учетом портрета и потребностей).

«Пустить часть жизни в работу & освободить часть жизни от работы»

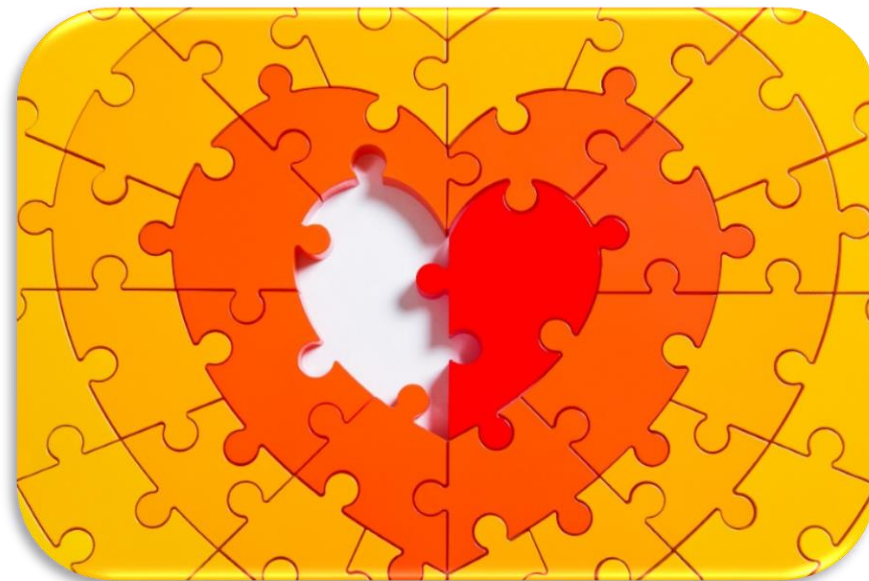


Предлагать **мульти- меню** в **мульти- форматах** для **мульти- портретов** участников



## **И напоследок**

**Одно из ключевых направлений  
работы – создание атмосферы, стиля  
общения сотрудников всех уровней и  
категорий –  
культуры признания и  
благодарности**



**Культура не появляется за один день,  
ее важно создавать и поддерживать  
практическими поступками,  
привычками, ритуалами,  
традициями**

# Контакты

**Елена Войтова**

🎓 Тренер, Консультант

👍 Верю в лучший Клиентский опыт

💖 Помогаю с процессами и Сотрудниками



Почта [Elena.Voytova@gmail.com](mailto:Elena.Voytova@gmail.com)

Сайт [www.BossVnutri.ru](http://www.BossVnutri.ru)

Telegram [https://t.me/boss\\_vnutri](https://t.me/boss_vnutri)

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>

Тел. +7 999 904 0123

