



# Пульс-опросы или обратной связи много не бывает?

**Мария Мерзлякова**

Менеджер по вовлечённости СКБ Контур

# Расскажу

Почему пульс-опросы

Метрики проекта

Вызовы

Результаты



**2000000+**

компаний работают  
с сервисами Контура

**Топ-10**

по прибыли среди  
IT-компаний

**8000**

сотрудников  
в 86 городах

**31 год**

помогаем бизнесу  
развиваться

КОНТУР.БИЛДИНГ



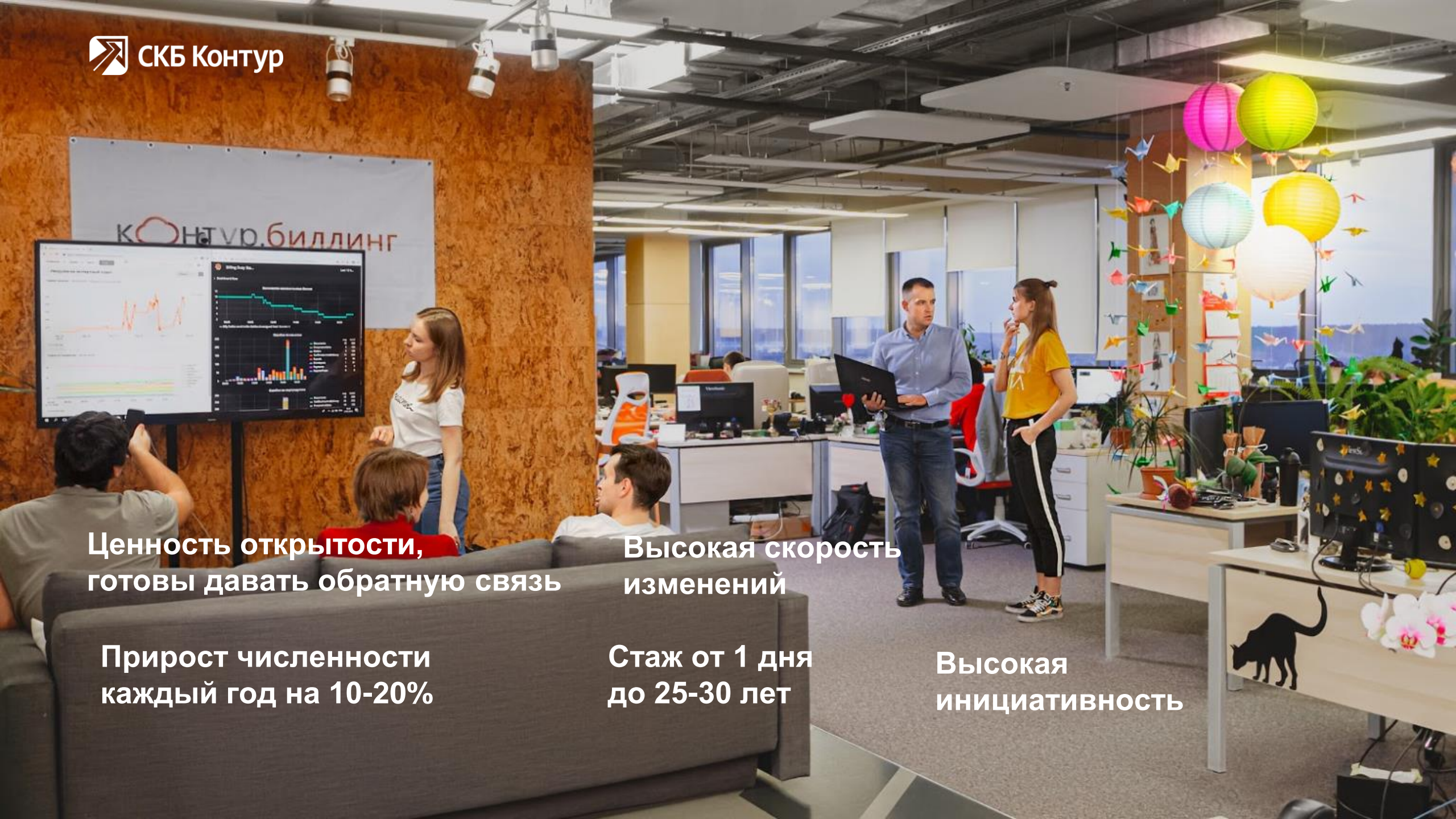
Ценность открытости,  
готовы давать обратную связь

Прирост численности  
каждый год на 10-20%

Высокая скорость  
изменений

Стаж от 1 дня  
до 25-30 лет

Высокая  
инициативность



# 1. Почему пульс- опросы?

# Ежегодный опрос

---

## ОБЪЕМНО

20 минут, 50 вопросов

Масштабная PR-кампания

## РЕДКО

Один раз в год

Забыл, что отвечал раньше

## МЕДЛЕННО

Обработка результатов  
1-2 месяца

## НЕПРОЗРАЧНО

Не вижу, что изменилось  
после опроса

## НЕ ГИБКО

Одни и те же  
вопросы



1-800-387-7633  
www.burton.com

Мечта





# Пульс-опросы

---

## РЕГУЛЯРНО

Каждый квартал

Повторяющийся вопрос каждую итерацию

## БЫСТРО

Мгновенная обработка результатов

Отдельный сервис

## КРАТКО

5-9 вопросов 3-5 минут


## ГИБКО

Можно адаптировать под разные аудитории

## ПРОЗРАЧНО

Результаты доступны всем  
Смотреть в динамике

# 2. Метрики проекта




1. Заполнение не ниже, чем ежегодный  
(65%)

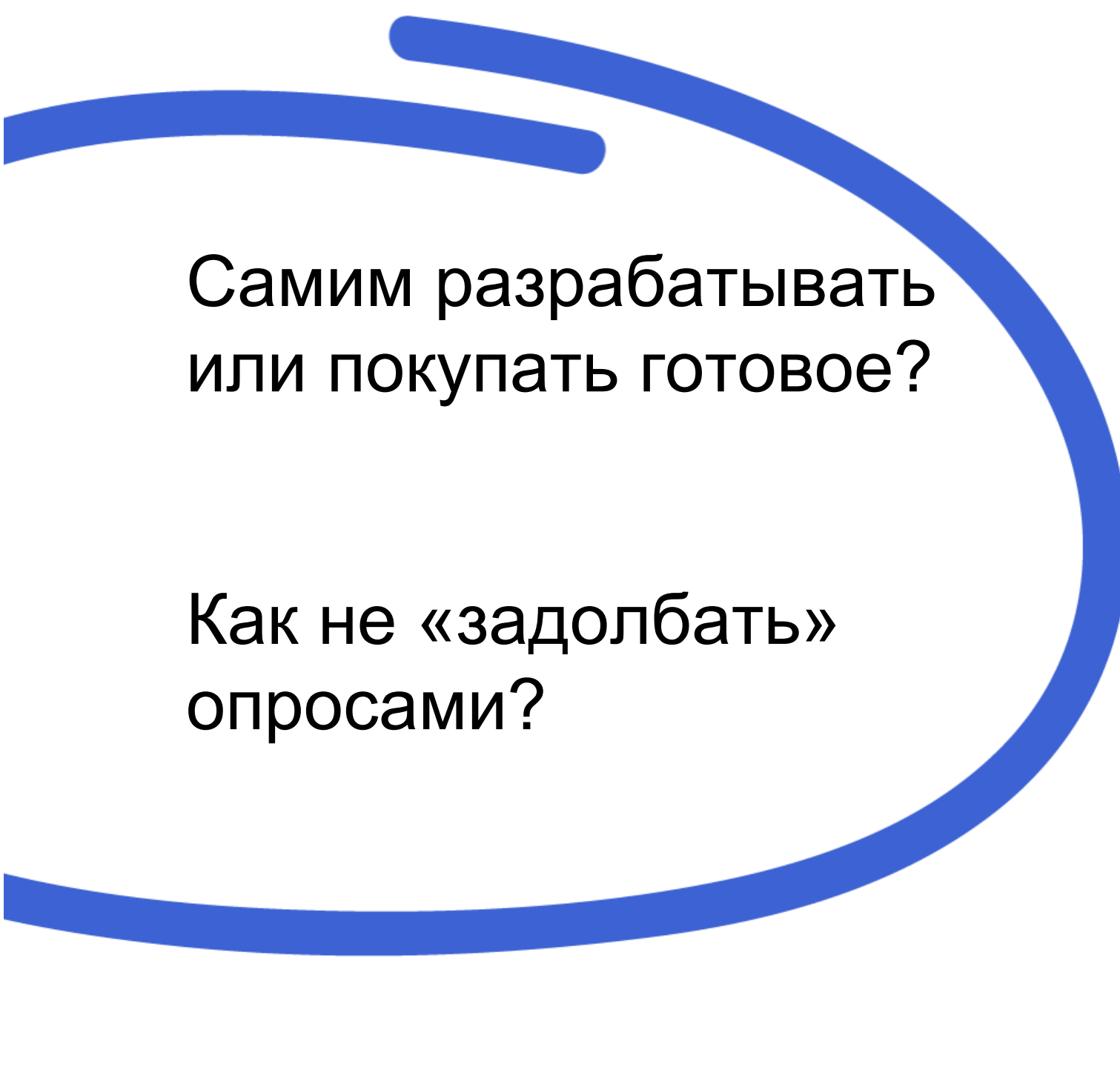
2. Понятная отчётность онлайн

3. Сервис работает корректно

4. Сотрудники видят реальную работу после  
опроса



# 3. ВЫЗОВЫ



Самим разрабатывать  
или покупать готовое?

Как не «задолбать»  
опросами?

Для кого  
инструмент?

Как сделать  
так, чтобы  
пользовались?

**Самим разрабатывать  
сервис или покупать  
готовое решение?**

## Критерии

## Покупки

## Разработка

Цена

х руб  
каждый год

2 х руб разово  
+ доработки

Методика



Индивидуальный  
подход



Данные на наших  
серверах



**Как не «задолбать»  
опросами?**



# Критерии выбора периодичности

---

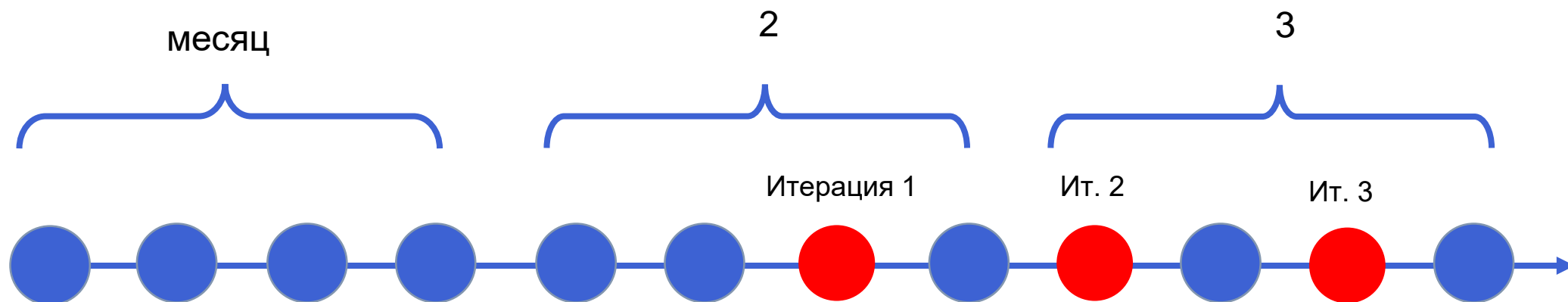
Частота изменений в компании

Количество вопросов, объем данных

Уровень автоматизации

Готовность HR и руководителей работать с результатами

# Квартал



**1,5** месяца на опрос

**1,5** месяца на работу

**Для кого?**

# КАРТА ЭМПАТИИ

Сделана для:

Автор:

Дата:

Версия:

**1** С кем мы РАБОТАЕМ?

**ЦЕЛЬ**

**2** Что им нужно СДЕЛАТЬ ?

**7** Что они ДУМАЮТ и ЧУВСТВУЮТ?

БОЛИ

ВЫГОДЫ

**3** Что они ВИДЯТ?

**6** Что они СЛЫШАТ?

**4** Что они ГОВОРЯТ?

Какие еще мысли и чувства влияют на их поведение?

**5** Что они ДЕЛАЮТ?

# Сотрудник

- Возможность высказаться чаще раза в год
- Быстро пройти опрос
- Найти ссылку на опрос быстро
- Понятные вопросы и интерфейс
- Чтобы ответы влияли на что-то в компании

Я чувствую, что своей работой вношу вклад в результаты  
продукта/подразделения.

Полностью НЕ согласен

Скорее НЕ согласен, чем согласен

Скорее согласен, чем не согласен

Полностью согласен



Можно ответить на вопросы ниже или написать что-то своё.  
Какой вклад тебе хотелось бы вносить? Если не вносишь, то почему?

Назад

Далее



# Какое у тебя сегодня настроение?

Выбери, пожалуйста, соответствующую картинку по шкале.


🔍



1—плохое

Выбрать


🔍



2—так себе

Выбрать

🔍



3—норм/хорошее

Выбрать

🔍



4—отличное

Выбрать

Как твоё настроение сегодня?



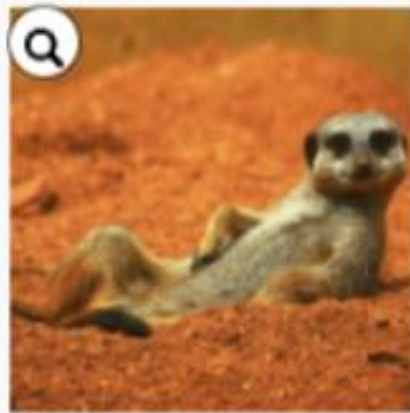
1

Выбрать



2

Выбрать



3

Выбрать



4

Выбрать



Жизнь — она чёрная и  
белая...

Мне нравятся зебры...

1 — лучший вариант



Панда — тоже чёрно/белая.

Панды мне тоже нравятся.

Слоны толстые...

# Руководитель

Сразу видеть проблемные места  
Смотреть в динамике

Показать без  
МОИХ ОТВЕТОВ

### Фильтры

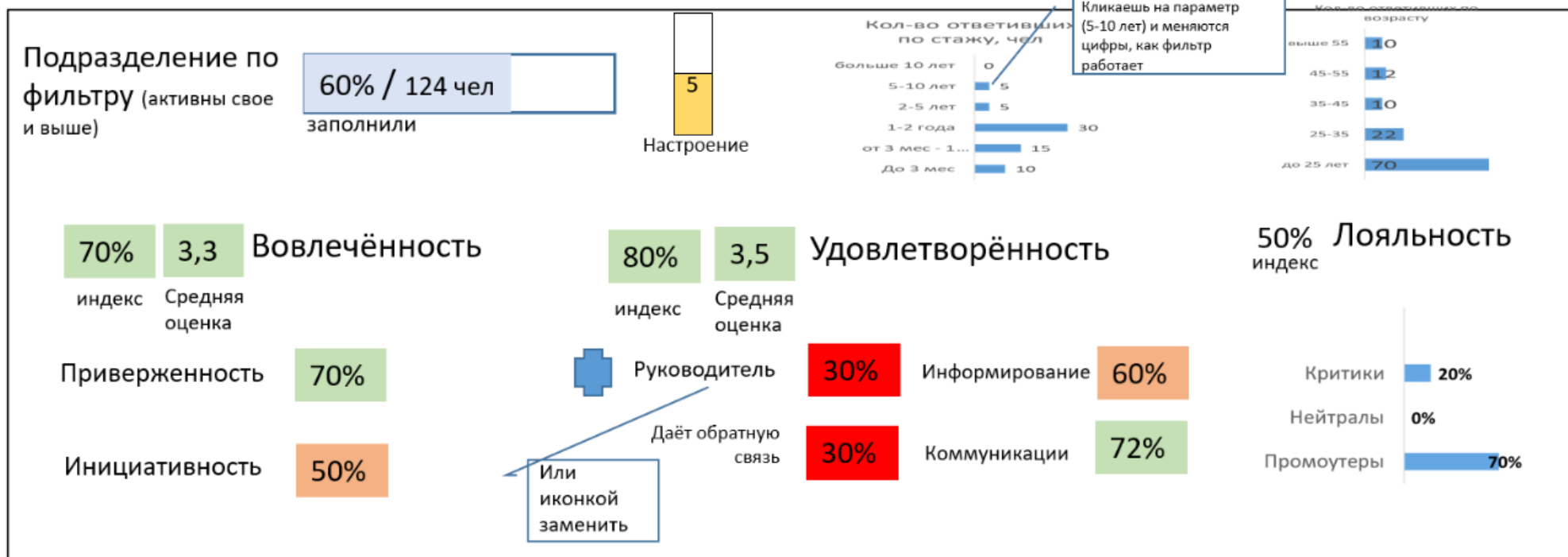
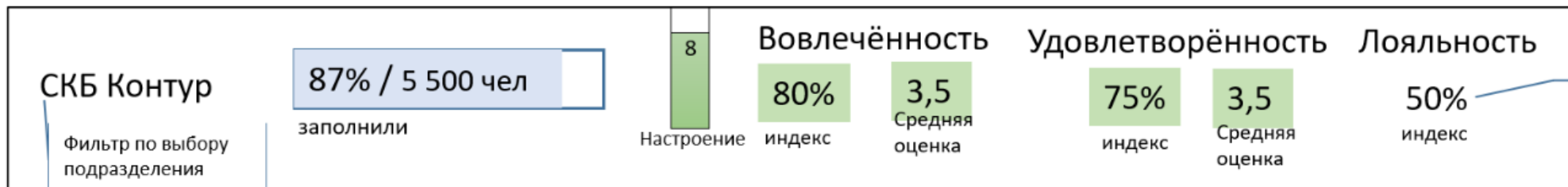
возраст

СТАЖ (или как в  
VI)

цикл

Скачать

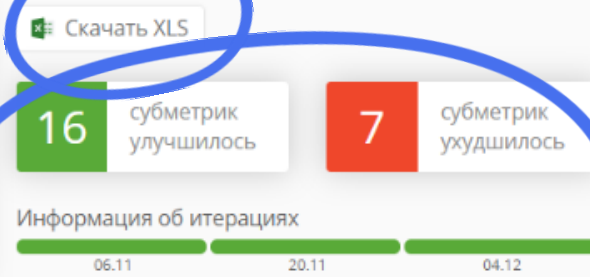
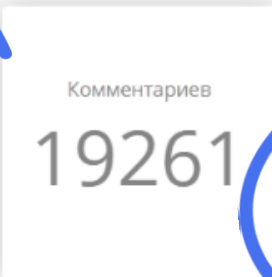
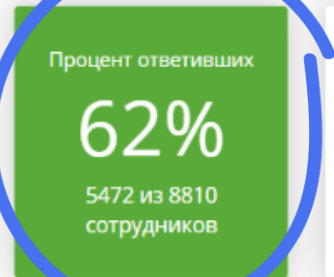
Мои ответы.xlsx



### Обработка открытых ответов

Класс	Кол-во ответов
Обучение софт скилс	15
.....	.....

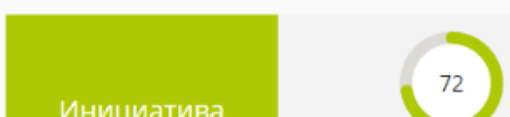
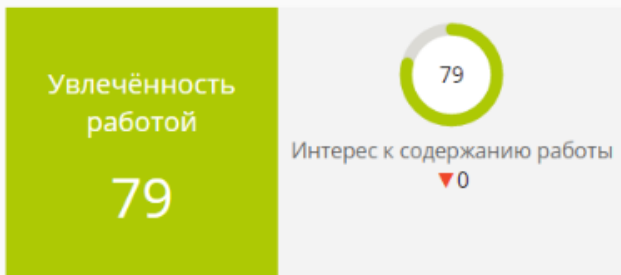
Сводная статистика **Статистика по вопросам** Сравнение фильтров



Показать:

Все	Есть ответы	Без моих ответов		
Все	Всё плохо	Зона риска	Нормально	Отлично

**Вовлечённость 78**



Опрос  
Пульт-опрос. Пилотный запуск

Цикл  
06.11.2019 - 11.12.2019

Итерации  
Все

Группы  
Все

Подразделения  
Все

Возраст  
Все

Стаж  
Все

post  
Все

town  
Все

## Статистика по вопросам

на 16.04.2020

Мои ответы доступны для просмотра:

Непосредственному руководителю, HR моего подразделения

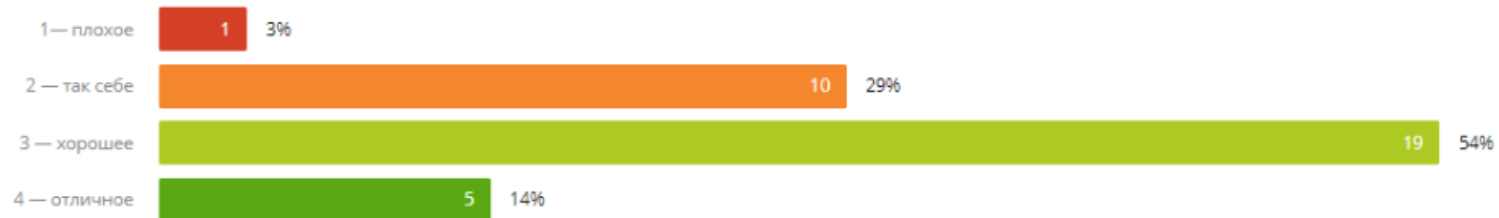
### 1 Я доверяю решениям руководителей компании.

Ответов: 28



### 2 Как твоё настроение сегодня ?

Ответов: 35



[Сводная статистика](#) [Статистика по вопросам](#) [Сравнение фильтров](#)

Цикл	Цикл
14.08.2019 - 25.09.2019	06.11.2019 - 11.12.2019
Подразделения	Подразделения
5050. Центр бизнес-аналитики	5050. Центр бизнес-аналитики

### Вовлечённость

74

74

#### Увлечённость работой

70

76

#### Интерес к содержанию работы

70

76

#### Инициатива

73

69

#### Готов улучшить процессы

73

69

#### Приверженность

79

78

[Добавить фильтр](#)[Сравнить](#)

# HR

Видеть ответы всех сотрудников

Вовремя выявлять выгоревших  
и работать с ними

Детально анализировать по разным  
фильтрам (стаж, возраст и т.д.)

# Эксель выгрузка

№	Кому открыл ответы	Участник	Стаж
8195	HR моего подразделения	11111. Иванов Иван Иванович	больше 10 лет
8203	Непосредственному руководителю и HR моего подразделения	22222. Васильев Василий Васильевич	до 3-х месяцев
8208	Непосредственному руководителю, вышестоящим руководителям, функциональному руководителю, HR моего подразделения	33333. Иванов Анастасия Петровна	от 1-3 лет
8256	Непосредственному руководителю и HR моего подразделения	44444. Грачев Игорь Сергеевич	до 3-х месяцев
8257	HR моего подразделения	55555. Константинов Константин Иванович	от 3-5 лет
8268	HR моего подразделения	77777. Титов Петр Сергеевич	от 5-10 лет



**Как сделать так,  
чтобы пользовались?**

# 1. Тестировать с участием сотрудников

---

## Этап 1 – 3% сотрудников

Дать посмотреть сервис, «потыкать» кнопки, найти баги, доработать сервис

## Этап 2 – 10% сотрудников

Укороченный вариант пульс-опроса (2 итерации), проверить методику

## Этап 3 – 25% сотрудников

Полный цикл пульс-опроса + пост работа с результатами

# 1. Тестировать с участием сотрудников

**ПОСТОЯННО СОБИРАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ  
ПО ИНСТРУМЕНТУ**

**Перед запуском на всех 30% компании знали  
о пульс-опросах**

Этап 1 – 3% сотрудников

Дать поработать сервис, «потыкать» кнопки, найти баги, доработать сервис

Этап 2 – 10% сотрудников

Укороченный вариант пульс-опроса (2 итерации), проверить метрику

Этап 3 – 25% сотрудников

Полный цикл пульс-опроса + пост работа с результатами

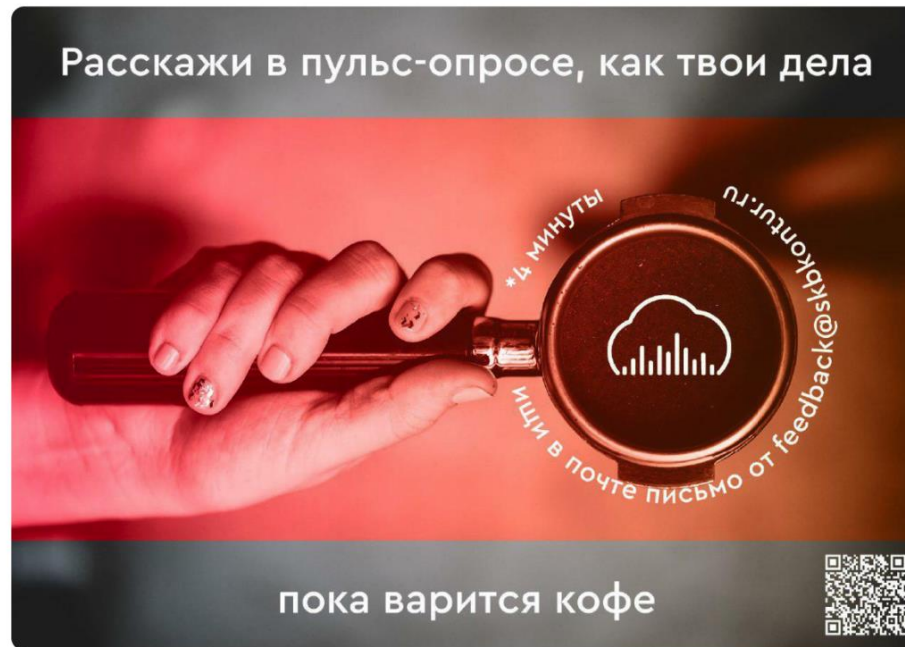
## 2. Регулярно информировать по делу



Пульс-опросы ↩

Новости 5 месяцев назад

34 👍



### Пульс-опросы. Первые результаты

С запуска пульс-опросов прошло две недели. В статье коротко напишу о первых результатах, которые есть [в сервисе](#), и ответу на популярные вопросы перед запуском второй части пульс-опроса.

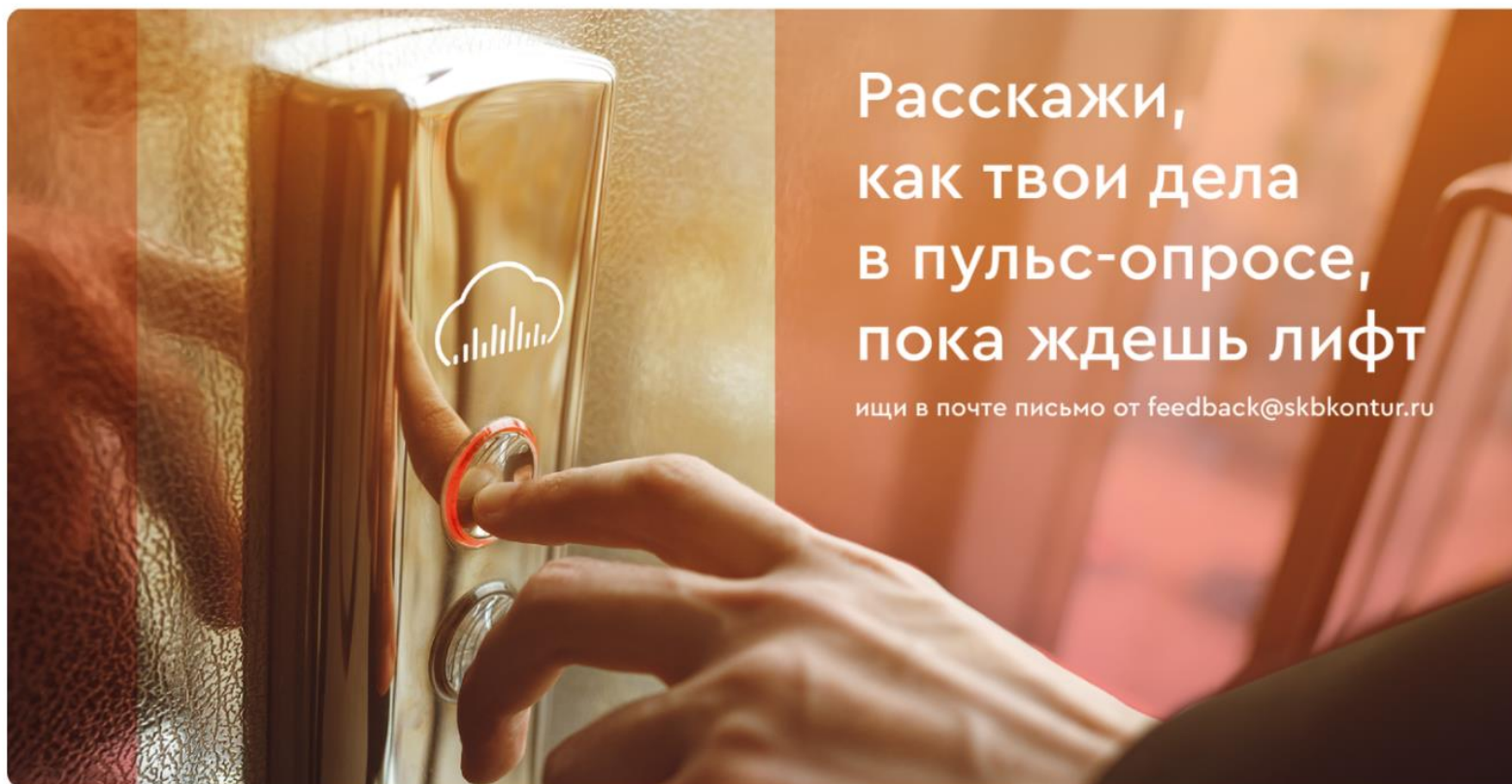
Читать статью



Пuls-опросы ↩

Новости 5 месяцев назад

41 👍



## Результаты после 2-й части

Уже 55 % сотрудников всей группы компаний Контур участвовали в пульс-опросе. Это значит, что 4 903 человек ответили хотя бы на одну анкету. В статье краткие результаты после второй части пульс-опроса и ответы на часто задаваемые вопросы.

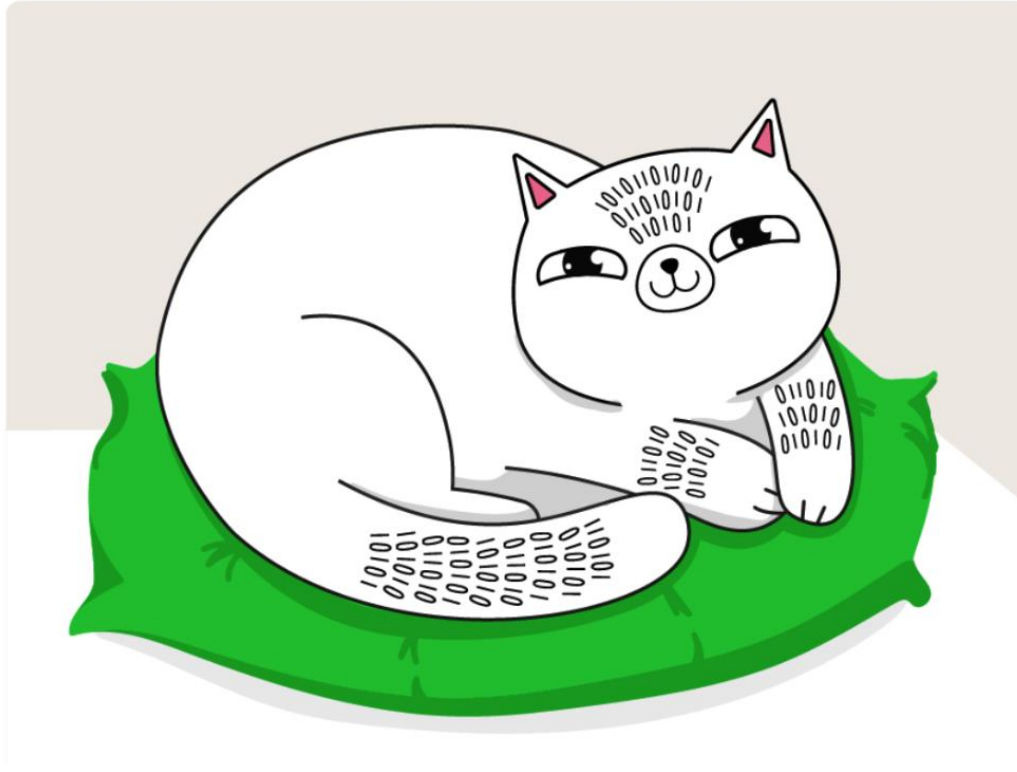
[Читать статью](#)



Мария Мерзлякова ↩

Новости 4 месяца назад

87 👍



## Пульс-опрос 2019 завершен. Смотрим результаты

В начале статьи расскажу об общих результатах по компании.  
Чтобы узнать об итогах третьей части опроса дочитайте до конца.

Обратную связь по новому формату опроса вовлечённости можно оставить в [анкете](#).  
Пульс-опросы на всю компанию стартовали впервые, благодаря вашей обратной связи инструмент совершенствуется.

Читать статью

# 3. Сделать инструкции для руководителей и HR

контур  
учебный портал

[Главная](#)

[Новичку](#)

[Обучение по продуктам](#)

[Учебные программы](#)

[Открытые программы](#)

[Саморазвитие](#)

[Заявка на обучение](#)

[Панель руководителя](#)

[База знаний руководителя](#)

[Открытые мероприятия](#)

[Личный кабинет](#)

[Заявки на согласование](#)

[Конференции](#)

## Что такое пульс-опросы вовлечённости

Семь лет в Контуре измеряли уровень вовлечённости через ежегодный опрос. Инструмент устарел, так как не позволяет регулярно получать обратную связь от сотрудников и работать с ней. С пульс-опросами это станет возможным.



Из статьи вы узнаете:

[Что такое пульс-опрос](#)

[Что мы измеряем](#)

[Как вовлекать сотрудников в прохождение пульс-опросов](#)

[Как читать результаты опросов](#)

[Как работать с западающими метриками](#)

## 4. Проанализировать и действовать

Западающая метрика

Факты, Эмоции

Что в реальности

Быстрые изменения

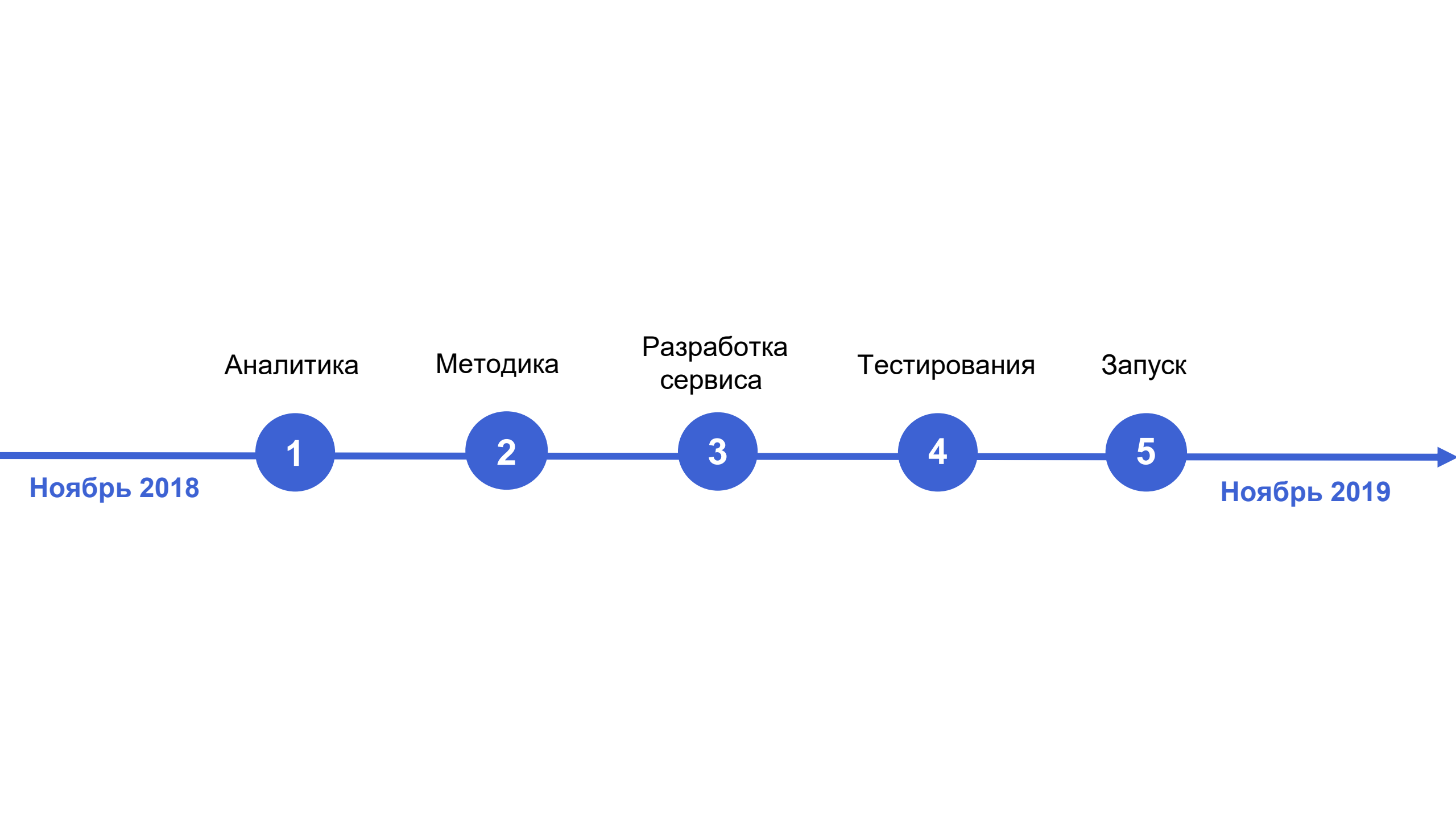
Системные изменения



# Пример из отчета

Метрика	Факт или восприятие		Что в реальности происходит в подразделении (причина)	Что делаем (Действия)	
	Факт из результатов	Комментарии		Быстрые результаты	Системные изменения
Обучение и развитие	по оценкам не хватает обучения, сотрудники пишут, что хотят прокачиваться в продуктах Контура	что обучения такого нет, учебные порталы не обновляются	По факту обучение предоставляется, ежемесячно есть тренинги.	Рассказать сотрудникам, где они могут смотреть и записываться	Обновить учебные программы, собрать ожидания сотрудников

# 4. Результаты



1. Заполнение не ниже, чем ежегодный (65%)

**63% заполнений без масштабной PR кампании**

2. Понятная отчётность онлайн

**руководители, HR, сотрудники оценили пользу**

3. Сервис работает корректно

**удовлетворённость на 4 и 5**



4. Сотрудники видят реальную работу после опроса

**выросло открытие ответов руководителям  
на 16% (54%)**

Путь продолжается...

