ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ eNPS В НКО

(чек-лист руководителя)

Цель – замерить не «настроение», а готовность рекомендовать НКО как работодателя

1. ПОДГОТОВКА (раз в квартал)

- **Анонимность:** используйте Яндекс Формы. В НКО сотрудники боятся «плохих» оценок из-за малого штата — гарантируйте анонимность публично
- **Время:** не проводите в понедельник утром или перед сдачей отчетов. Лучше в среду в 15:00

2. Блок «КЛАССИЧЕСКИЙ eNPS» (один вопрос)

- **Вопрос:** *«По шкале от 0 до 10, насколько вероятно, что вы порекомендуете нашу НКО как место работы вашим друзьям?»*
- Считаем: 9-10 (промоутеры), 7-8 (нейтралы), 0-6 (критики). Индекс = % промоутеров – % критиков
- Норма для НКО: не ниже +20 (в бизнесе норма +50, в НКО люди строже)

3. Блок «СПЕЦИФИКА НКО» (обязательные вопросы)

- *«Устраивает ли вас баланс между «миссией» и «бюрократией» (отчетностью)?»* (шкала 1-5)
- *«Чувствуете ли вы эмоциональное истощение из-за контактов с бенефициарами?»* (шкала 1-5)
- *«Понятны ли вам критерии повышения зарплаты?»* (Да/Нет — в НКО это вечная боль)

4. АНАЛИЗ и ДЕЙСТВИЯ

- **Срез по стажу:** удовлетворенность падает на 2-м году работы (кризис идеалов). Это норма — готовьте программу удержания
- **Публичный итог:** опубликуйте результаты (обезличенно) и напишите **конкретный план исправлений** на следующий месяц. Если вы не отреагируете на опрос — в следующий раз его никто не заполнит