

Удовлетворенность слушателей

Программа

ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

Опрос выпускников программы, зачисленных и обученных в
2020 году

Подготовлено исследовательской компанией
Aquarelle research в феврале 2021 года.



Отчет подготовлен агентством маркетинговых исследований

Год основания



◆ 2016

Сфера деятельности



- ◆ полный цикл количественных исследований: от разработки метода до отчета, а также помощь и консультирование на любом этапе

Команда



- ◆ 10 менеджеров
- ◆ средний опыт работы – от 7 лет
- ◆ опыт работы в крупных исследовательских агентствах
- ◆ совмещаем экспертизу с хорошим знанием современных онлайн методов

Наши клиенты

 **Avito**

 **DANONE**

 **Kellogg's**

 **Яндекс**

 **PEPSICO**

 **ABInBev/EFES**

 **KARAT**

 **MAXIUM
RUSSIA**

Содержание

- ◆ Цели и задачи
- ◆ Описание исследования и терминология
- ◆ Удовлетворенность программой «Лидеры производительности»
- ◆ CSI и NPS программы «Лидеры производительности»
- ◆ Важность критериев при прохождении дополнительного обучения
- ◆ Предыдущий опыт прохождения дополнительного обучения
- ◆ Основные выводы
- ◆ Дополнительные вопросы

4

5

6

13

17

19

22

26

Цели и задачи исследования

Основная цель

исследования

Мониторинг удовлетворенности слушателей программы обучения «Лидеры производительности» зачисленных и обученных в 2020 году в соответствии с методикой расчета показателя «Доля участников программы обучения управленческим навыкам для повышения производительности труда, удовлетворенных программой обучения» Минэкономразвития России

Задачи

исследования

Измерить общий уровень удовлетворенности слушателей программы

Измерить уровень удовлетворенности слушателей отдельными параметрами программы:

- Структурированность полученных знаний;
- Применимость полученных знаний;
- Новизна полученных знаний;
- Экспертиза тренеров;
- Доступность изложения материала преподавателями;
- Возможность получения ответов от тренеров на вопросы;
- Оценка эффективности проектной работы;
- Организация процесса обучения;
- Общая удовлетворенность программой обучения;
- Готовность и применимость проектных работ

Описание исследования и терминология

Описание исследования

- ◆ Онлайн-опрос, рассылка по базе слушателей Программы
- ◆ Общее количество выпускников 1207
- ◆ Выборка – 606 респондент (50%)
- ◆ Целевая аудитория – выпускники программы «Лидеры производительности», зачисленные и обученные в 2020 году
- ◆ Сроки проведения исследования – декабрь 2020 – февраль 2021

Терминология

- ◆ База – общее количество респондентов, ответивших на вопрос
- ◆ Top-3 (топ-3) – самые высокие баллы (8-10 баллов по 10-балльной шкале)
- ◆ Bottom-3 (боттом-3) – самые низкие баллы (1-3 балла по 10-балльной шкале)

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРОГРАММОЙ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРОГРАММОЙ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

95% 

доля участников,
удовлетворенных программой
оценки 6-10 баллов по 10-балльной шкале

80%

доля участников, полностью
удовлетворенных программой
оценки 8-10 баллов по 10-балльной шкале (Top-3)

2.1%

доля участников,
не удовлетворенных программой
оценки 1-3 баллов по 10-балльной шкале (Bottom-3)

ЧТО ПОНРАВИЛОСЬ В ПРОГРАММЕ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

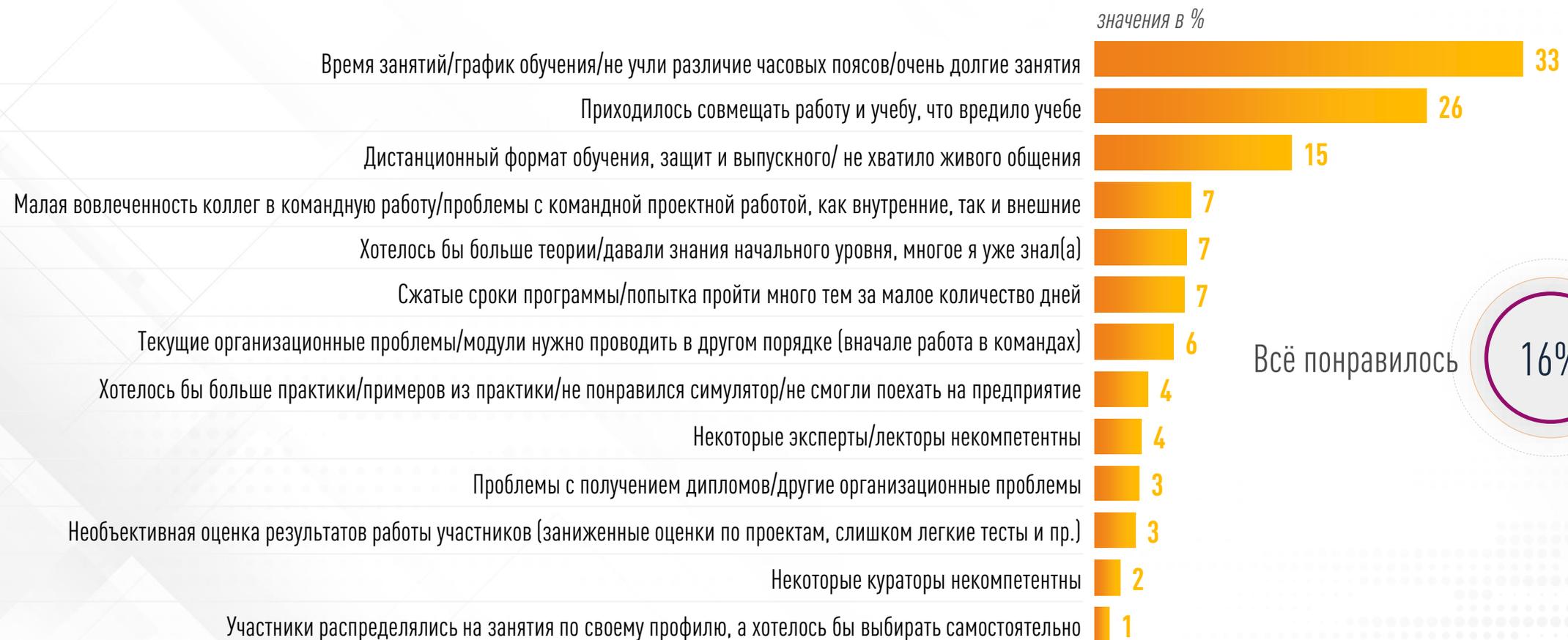
Больше всего слушатели оценили новизну и пользу полученной информации (51% опрошенных), а также опыт экспертов и преподавателей (29% опрошенных).

значения в %



ЧТО НЕ ПОНРАВИЛОСЬ В ПРОГРАММЕ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

Большинству слушателей не понравилось время и график обучения, не учтенное различие в часовых поясах (33% опрошенных), а также то, что приходилось совмещать работу и учебу, что вредило процессу учебы (26% опрошенных).



Всё понравилось

16%

ОЦЕНКА ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ» ПО ОТДЕЛЬНЫМ КРИТЕРИЯМ

В таблице ниже представлены оценки критериев прохождения программы из представленного списка. Оценка каждого критерия проводилась по 10-балльной шкале. По результатам ответов все критерии были высоко оценены респондентами, средние оценки выше 8 баллов. Наиболее удовлетворены респонденты остались понятным и доступным изложением материалов преподавателями, а также возможностью получения ответов от тренеров в ходе программы (9.0 из 10 по каждому критерию), наименее – организацией процесса обучения на программе (8.4 из 10).

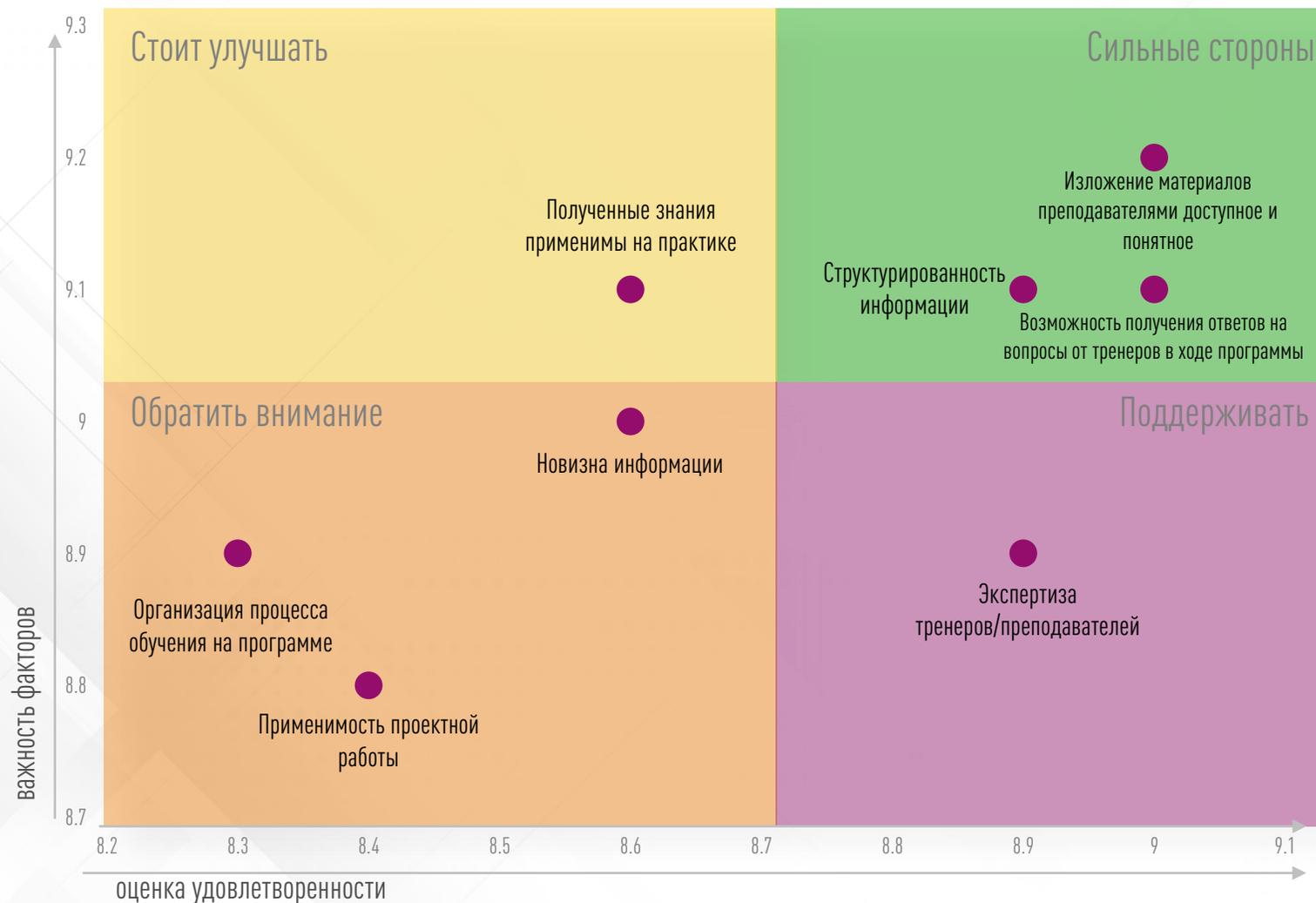
сортировка по мере убывания важности*

	оценка по 10-балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен и 10 – полностью удовлетворен	Среднее значение по 10 балльной шкале	Топ-3 (оценки 8-10 («Полностью удовлетворен»))
Изложение материалов преподавателями было понятным и доступным		9.0	90%
Структурированность информации		8.9	89%
Полученные знания применимы на практике		8.6	81%
Возможность получения ответов на вопросы от тренеров в ходе программы		9.0	87%
Новизна информации		8.6	84%
Удовлетворенность экспертизой тренеров/преподавателей		8.9	88%
Организация процесса обучения на программе		8.3	73%
Применимость проектной работы		8.4	79%

выше среднего значения

* все респонденты сначала распределяли критерии по степени важности, а потом ставили оценку удовлетворенности по каждому критерию

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ И ВОЗМОЖНОСТИ УЛУЧШЕНИЯ ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»



База: 606 чел.

Для улучшения показателя удовлетворенности слушателей необходимо работать над критерием

- **«Применимость полученных знаний на практике»**
- а также обратить внимание на поддержку и улучшение критериев
- **«Новизна информации»**
 - **«Организация процесса обучения на программе»**
 - **«Применимость проектной работы»**

Наиболее сильные критерии программы «Изложение материалов преподавателями», «Возможность получения ответов» и «Структурированность информации», их можно поддерживать на текущем уровне.

«Экспертиза тренеров/ преподавателей» получила высокие оценки, и она менее важна для обучающихся, поэтому в корректировках нет необходимости.

ПОЖЕЛАНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

Большинство респондентов, а именно 19%, хотели бы сделать более удобным график, время обучения, учитывать часовые пояса.



Ничего менять не нужно

18%

CSI и NPS программы «Лидеры производительности»

МЕТОДИКИ РАСЧЕТОВ ИНДЕКСОВ CSI И NPS



Индекс CSI (customer satisfaction index)

Индекс удовлетворенности клиентов.

Измеряет степень удовлетворенности клиента компанией и услугами, которыми пользуется.

CSI = «коэффициент важности каждого фактора» x «оценка каждого фактора в программе»

Общий CSI – сумма коэффициентов всех факторов.

Коэффициент важности рассчитывается на основании оценок каждого фактора при ответе на вопрос «Оцените, пожалуйста, насколько важны лично Вам следующие факторы при обучении на дополнительных курсах/программах»



Индекс NPS (net promoted score)

Индекс лояльности клиентов.

Показывает степень удовлетворенности: насколько клиенты довольны, что будут вас рекомендовать своему окружению.

NPS=«промоутеры» – «недовольные»

«промоутеры» – респонденты, поставившие оценки 9-10 по 10-балльной шкале при ответе на вопрос «Насколько вероятно, что Вы порекомендуете программу «Лидеры производительности» друзьям и коллегам?»

«недовольные» - – респонденты, поставившие оценки 0-6 по 10-балльной шкале при ответе на вопрос «Насколько вероятно, что Вы порекомендуете программу «Лидеры производительности» друзьям и коллегам?»

ИНДЕКС CSI ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

Программа «Лидеры производительности» получила высокий индекс удовлетворенности слушателей, выше, чем другие программы дополнительного обучения, на которых обучались опрашиваемые респонденты (например, курсы повышения квалификации, узкоспециализированные курсы, программы по бережливому производству итп.). Про оценку других программ дополнительного обучения задавались отдельные вопросы в анкете.

	Индекс CSI «Лидеры производительности»	Индекс CSI Дополнительное обучение
Изложение материалов преподавателями понятное и доступное	11.6	10.4
Структурированность информации	11.3	9.9
Полученные знания применимы на практике	10.2	10.2
Возможность получения ответов на вопросы от тренеров в ходе программы	10.9	10.3
Новизна информации	10.5	9.5
Экспертиза тренеров/преподавателей	10.9	9.5
Организация процесса обучения на программе	9.0	9.1
Применимость проектной работы	9.6	10.2
ОБЩИЙ ИНДЕКС CSI	84	79

сортировка по мере убывания важности*

*все респонденты сначала распределяли критерии по степени важности, а потом ставили оценку удовлетворенности по каждому критерию

ИНДЕКС NPS ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

Уровень индекса NPS 50-80 показывает очень высокую лояльность и расположение респондентов.

Индекс NPS для программы «Лидеры производительности» на уровне 57 указывает на то, что у нее высокий уровень лояльности.

Индекс NPS =

57



ВАЖНОСТЬ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ ОПРАШИВАЕМЫХ РЕСПОНДЕНТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

ЗНАЧИМЫЕ ФАКТОРЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ СЛУШАТЕЛЕЙ В ЦЕЛОМ

Почти все факторы получили высокие оценки важности, более 8 по 10-балльной шкале, за исключением «Возможности самостоятельно выбирать удобное время и место обучения» и «Мнения высшего руководства или собственников бизнеса при выборе обучения». Эти критерии менее важны, по сравнению с другими вариантами. Наиболее важные критерии, оценки Топ-3 90% и более - «Изложение материалов преподавателями понятное и доступное», «Структурированность информации», «Возможность получения ответов в ходе обучения», «Возможность узнать больше об опыте других предприятий внутри отрасли».

сортировка по мере убывания важности*

оценка по 10-балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен и 10 – полностью удовлетворен	Среднее значение по 10 балльной шкале	Топ-3 (оценки 8-10 («Полностью удовлетворен»))
Изложение материалов преподавателями понятное и доступное	9.2	92%
Структурированность информации	9.1	91%
Полученные знания применимы на практике	9.1	88%
Возможность получения ответов на вопросы от тренеров в ходе обучения	9.1	90%
Возможность узнать больше об опыте других предприятий внутри отрасли	9.1	90%
Новизна информации	9.0	89%
Возможность быть в курсе всех текущих трендов развития производства	9.0	87%
Возможность узнать больше об опыте других предприятий в смежных отраслях	9.0	87%
Экспертиза тренеров/преподавателей	8.9	86%
Организация процесса обучения на программе	8.9	86%
Применимость проектной работы	8.8	84%
Возможность сформировать новые деловые связи благодаря обучению	8.4	77%
Возможность самостоятельно выбирать удобное время и место обучения	7.7	60%
Мнение высшего руководства или собственников бизнеса при выборе обучения	7.4	54%

выше среднего значения

* все респонденты сначала распределяли критерии по степени важности, а потом ставили оценку удовлетворенности по каждому критерию

ПРЕДЫДУЩИЙ ОПЫТ ПРОХОЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Далее приведены ответы респондентов, имевших
предыдущий опыт прохождения дополнительного обучения

ПРЕДЫДУЩИЙ ОПЫТ ПРОХОЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

В первую очередь дополнительным обучением были узкоспециализированные курсы, на них ранее обучались 12% опрошенных, а также программы по бережливому производству и курсы повышения квалификации. Их ранее посещали по 10% слушателей соответственно.

Какое именно дополнительное обучение

значения в %



62% слушателей уже имели опыт прохождения дополнительного обучения

ОЦЕНКА КРИТЕРИЕВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

В таблице ниже представлены оценки респондентами программ дополнительного обучения, которые они проходили ранее, по определенным критериям. Все критерии были оценены выше 8 баллов по 10-балльной шкале.

По всем критериям оценки программы «Лидеры производительности» выше, чем у другого дополнительного обучения, за исключением «Организация процесса обучения на программе» и «Применимость проектной работы». При этом у этих критериев самый низкий уровень важности для слушателей.

сортировка по мере убывания важности*

оценка по 10-балльной шкале, где 1 – совсем не удовлетворен и 10 – полностью удовлетворен	Среднее значение по 10 балльной шкале	Топ-3 (оценки 8-10 («Полностью удовлетворен»))
Изложение материалов преподавателями было понятным и доступным	8.7	81%
Структурированность информации	8.5	78%
Полученные знания применимы на практике	8.6	81%
Возможность получения ответов на вопросы от тренеров в ходе программы	8.7	82%
Новизна информации	8.4	76%
Удовлетворенность экспертизой тренеров/преподавателей	8.5	77%
Организация процесса обучения на программе	8.4	74%
Применимость проектной работы	8.7	84%

* все респонденты сначала распределяли критерии по степени важности, а потом ставили оценку удовлетворенности по каждому критерию

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Удовлетворенность слушателей программой «Лидеры производительности» очень высокая. Большое количество респондентов, а именно **95%**, поставили оценки удовлетворенностью программой 6-10 баллов по 10-балльной шкале, при этом 85% опрошенных полностью удовлетворены (8-10 баллов по 10-балльной шкале).

Индекс удовлетворенности клиентов (CSI customer satisfaction index) равен **84**, что выше, чем аналогичный показатель по другим программам дополнительного обучения, которые проходили опрашиваемые респонденты. Их индекс равен 79. (Для сравнения другими программами дополнительного обучения респонденты оценивали их по отдельным вопросам в анкете).

Индекс лояльности (NPS net promoted score) для программы «Лидеры производительности» равен **57**. Он входит в интервал значения индекса 50-80, что говорит о высокой лояльности и расположении слушателей программы.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- По сравнению с результатами опроса слушателей программы, зачисленными в 2019 году и обученными в 2020 году, количество респондентов, удовлетворенных программой, снизилось на 2п.п., но все равно осталось на высоком уровне – 95%.
- Уровень индекса удовлетворенности клиентов (CSI) не изменился, и также составил 84 балла.
- Индекс лояльности NPS изменился незначительно, с 60 до 57, т.е. остался на высоком уровне, в пределах 50-80 баллов.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

В целом программа «Лидеры производительности» высоко оценивается слушателями по всем основным критериям и не требует существенной корректировки ни по одному из них.

По сравнению с результатами опроса слушателей программы, зачисленными в 2019 году и обученными в 2020 году снизились оценки по критерию:

- организация процесса обучения (с 8.5 до 8.3 по 10-балльной шкале)

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности пользователей и увеличения индекса лояльности необходимо обратить внимание на поддержку и улучшение этого фактора.

Оценки остальных критериев остались на уровне опроса слушателей программы, зачисленных в 2019 году и обученных в 2020 году.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

ИЗМЕНЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ И ДОЛЖНОСТИ ПОСЛЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

значения в %

Изменения в должности после прохождения программы

у 7% опрошенных



значения в %

Задачи стали более интересными

у 30% опрошенных



значения в %

Принимали участие в других проектах на своем предприятии

38% опрошенных



значения в %

Эффективность работы выросла и существенно выросла

у 57% опрошенных



ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОТЕ, ПОВЛИЯВШИЕ НА РОСТ ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

У большинства слушателей, благодаря обучению на программе, улучшилось понимание работы, подход стал более осознанным, проработка проектов стала более детальной (21% опрошенных), 14% слушателей приобрели и начали применять новые знания.



РЕЗУЛЬТАТ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОТЕ

У большинства опрошенных (11%), благодаря обучению на программе, увеличилась скорость работы, сократилось время на выполнение задач, и также у 11% слушателей улучшилось понимание работы, стал более осознанным подход к ней. Быстрее и проще стали находить пути решений 10% респондентов, и также у 10% опрошенных увеличилась эффективность и производительность работы.



ПРИМЕНИМОСТЬ ПРОЕКТА, РАЗРАБОТАННОГО ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

значения в %

Проект был применим или полностью применим в работе
у 71% опрошенных



значения в %

Проект был готов или полностью готов
у 87% опрошенных



ЖЕЛАНИЕ ВЫПУСКНИКОВ ПРОДОЛЖАТЬ ОБУЧЕНИЕ

Наиболее предпочитаемые области дополнительного обучения: управление (18% опрошенных), маркетинг (13%), экономика (13%), планирование и организация производства (12%).

ПРЕДПОЧИТАЕМАЯ ОБЛАСТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ



90% слушателей планируют далее повышать квалификацию путем дополнительного обучения

ИНТЕРЕС К ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВABT

Из дополнительных программ VABT опрошенных респондентов в первую очередь интересуют «Стратегический менеджмент, планирование, системное и стратегическое мышление» (52%) и «Личная эффективность руководителя, навыки публичных выступлений, управление временем, планирование и делегирование и др.» (50%).



ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ВИД И ФОРМАТ ОБУЧЕНИЯ

значения в %

44% опрошенных считают наиболее удобными курсы средней длительности (1 модуль, 3-4 темы)



значения в %

62% опрошенных считают смешанный формат обучения (сочетание очного и дистанционного форматов) наиболее удобным и эффективным



ПРОФИЛЬ РЕСПОНДЕНТОВ

Описание

Пол:

60% мужчины

40% женщины

Возраст:

1% - 18-24 года

28% - 26-35 лет

48% - 36-45 лет

20% - 46-55 лет

3% - 56 лет и более

Образование:

94% - Высшее

4% - Ученая степень

2% - Среднее/среднее специальное

1% - Незаконченное высшее

Рабочий статус

Должность:

38% Руководитель/зам. руководителя по производству, ключевых производственных подразделений

9% Коммерческий директор, руководитель подразделений маркетинга и продаж

8% Руководитель/зам. руководителя HR

5% Руководитель предприятия/собственник

3% Руководитель/ зам. руководителя региональных служб занятости населения

38% другое

Люди в непосредственном подчинении:

58% 1-9 человек

27% 10-49 человек

7% 50-99 человек

8% 100-999 человек

1% 1000 и более человек

Люди в функциональном подчинении:

40% 1-9 человек

35% 10-49 человек

12% 50-99 человек

13% 100-999 человек

1% 1000 человек и более

Компания

Отрасль компании:

37% Обрабатывающее предприятие

11% Строительство

8% Сельское хозяйство

4% Транспорт

3% Регион. служба занятости населения

36% другое

Размер компании:

2% микропредприятие (до 15 чел. в штате)

5% малое предприятие (16-100 чел.)

19% среднее предприятие (101-250 чел.)

74% крупное предприятие (более 250 чел.)

ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ О ПРОГРАММЕ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

Наиболее распространенный источник информации о программе «Лидеры производительности» - рекомендации коллег. По ним узнали о программе 44% респондентов. 30% опрошенных получили информацию из письма Минэкономразвития России о наборе на программу.



ИНИЦИАТОР ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ «ЛИДЕРЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ»

Респондентам задавался вопрос «Что было первично при принятии решения о Вашем участии в Программе «Лидеры производительности»?»
40% слушателей программы прошли обучение по распоряжению руководства и 60% самостоятельно выразили желание участвовать.

Распоряжение руководства
моей компании/ организации **40%**



60% Мое личное желание пройти
данное обучение