



كل ما تحتاج معرفته عن  
مقياس ولاء الموظفين eNPS



# ما هو NPS ؟

NPS وهو اختصار Net Promoter Score, وهو مقياس ولاء العملاء ورضاهم تم تطويره لأول مرة في عام 1993 من قبل Fred Reichhold. بعد تجربة أنواع مختلفة من الاستطلاعات والاستبيانات وإرسالها إلى آلاف العملاء في مختلف القطاعات، توصل Reichhold وفريقه إلى استنتاج مفاده أن سؤالاً محدداً برز باعتباره الأكثر ارتباطاً بسلوك الشراء والإحالة للعملاء.

على مقياس من 0 إلى 10، ما هي احتمالية أن تنصح صديقاً باستخدام هذا المنتج؟

أصبح هذا السؤال هو أساس "مقياس ولاء العملاء NPS" ويتم اعتماده الآن على نطاق واسع من قبل الشركات لقياس ولاء عملائها ورضاهم.

# ما هو eNPS ؟

يرمز eNPS إلى مقياس ولاء الموظفين، وهو مقياس يركز على الموظفين مبني على نفس أسس مقياس ولاء العملاء NPS. نظراً لأن الموظفين الراضون والمخلصون والسعداء هم مفتاح نجاح أي عمل ولهم تأثير مباشر على رضا العملاء، يتم الآن استخدام NPS لقياس ولاء الموظفين من خلال eNPS. تمت صياغة eNPS أيضاً من خلال سؤال بسيط موجه إلى الموظفين:

على مقياس من 0 إلى 10، ما مدى احتمالية أن تنصح صديقاً بشركتك كمكان عمل؟

# قياس eNPS

مثل NPS، يرد الموظفون على السؤال باختيار رقم من 0 إلى 10، و 0 يرمز إلى عدم النصح بالشركة على الإطلاق كمكان للعمل، و 10 يعني بأنه ينصح بالشركة كمكان عمل بشكل كبير. بعد الحصول على النتائج يتم تقسيم الموظفين إلى ثلاث فئات رئيسية وفقاً للدرجة التي يمنحونها:

## المروّجون



## المحايدون



## المنتقدون



### المروّجون (9-10)

المروّجون، المعروفون أيضاً باسم السفراء، هم الموظفون الذين يمنحون الشركة 9 أو 10 على المقياس. هؤلاء الموظفون مخلصون ويسعدون بالعمل في الشركة ويوصون بالشركة ويتحدثون عنها كمكان العمل المفضل بالنسبة لهم.

### المحايدون (7-8)

المحايدون هم الموظفون الذين يختارون 7 أو 8 على المقياس. ليسوا بالضرورة سلبيين بشأن العمل في الشركة، لكنهم ليسوا مخلصين تماماً. بمعنى آخر، المحايدون هم موظفون راضون عن العمل في الشركة ولكنهم في نفس الوقت يتقبلون العروض المنافسة من الشركات الأخرى. لا يؤثر المحايدون على حساب eNPS.

### المنتقدون (0-6)

المنتقدون هم الموظفون الذين يمنحون الشركة من 0 إلى 6 على المقياس. وهم غير راضين عن وظيفتهم أو الشركة التي يعملون بها وقد ينشرون كلاماً سلبياً عنها. من المهم معرفة السبب وراء عدم رضا هؤلاء الموظفين ومعالجة مخاوفهم لمنع ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي.

# ما هو مقياس ولاء الموظفين eNPS الجيد؟

تخضع eNPS للعديد من الاختلافات عبر الثقافات والقطاعات المختلفة، لذلك لا يوصى بالنظر إلى الشركات الأخرى كمعيار. ومع ذلك، يجب أن تبدأ الشركات بدرجة أولية بالعمل من أجل تحسينه من عام إلى آخر. يمكن أن تتراوح نتيجة في أي مكان عمل من 100 إلى -100. بشكل عام، هذه هي الطريقة التي يجب أن تفسر بها النتيجة:



أكثر من 30  
ممتاز



NPS  
30-10  
جيد



10-0  
مقبول



تحت الصفر "سالب"  
علامة تحذير!

من المهم أيضاً ملاحظة أنه من المرجح أن تكون نتيجة مقياس ولاء الموظفين eNPS أقل من نتيجة مقياس ولاء العملاء NPS لأن الموظفين يميلون إلى أن يكونوا أكثر قسوة من العملاء عند إعطاء درجة للشركة التي يعملون بها لأنهم متعلقون بشكل عاطفي بوظائفهم.



# كيفية حساب eNPS

يتم حساب eNPS ببساطة عن طريق طرح النسبة المئوية للمنتقدين من النسبة المئوية للمروّجين:

$$eNPS = 100 \times \frac{\text{المرؤجون} - \text{المنتقدون}}{\text{المحايدون}}$$

## إليك مثال على كيفية حساب eNPS:

لقد تلقيت إجمالي 500 إجابة من الموظفين:

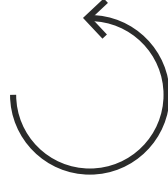
- 300 إجابة كانت في النطاق 6-0 (منتقدون)
- 100 إجابة كانت في النطاق 8-7 (محايدون)
- 100 إجابة كانت في النطاق 10-9 (مرؤجون)

$$40- = 100 \times \frac{300 - 100}{100}$$

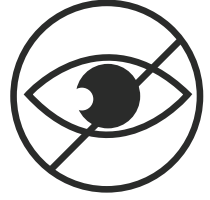
يتم عرض نتيجة مقياس الولاء للموظف دائماً كرقم كامل وليس كنسبة مئوية. بناء على ذلك فإن eNPS في هذا المثال هو -40. النتيجة -40 تبين بوضوح بأن الشركة بحاجة إلى تحليل الأسباب وراء هذه النتيجة المنخفضة جداً لمقياس ولاء الموظفين eNPS.

# نصائح لاستخدام eNPS بشكل فعال

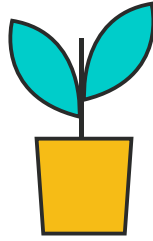
قم بقياس eNPS بانتظام



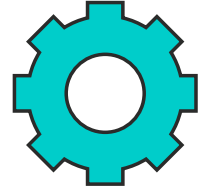
اجمع النتائج مع ضمان خصوصية هويات الموظفين



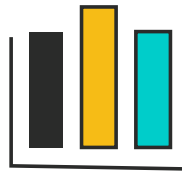
لا تكتفي بمؤشر eNPS لتقييم ثقافة شركتك



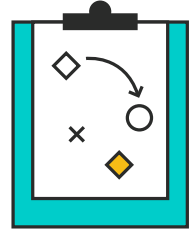
قم بأتمتة العملية



شارك نتائجك مع جميع المدراء



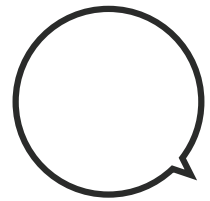
ارفق نتائجك مع خطط قابلة للتنفيذ



أضف سؤال "لماذا" إلى استطلاع eNPS الخاص بك



قم بإشراك موظفيك لتحسين eNPS



# المحصلة:

مقياس الولاء للموظف هو مقياس بسيط وفعال من حيث التكلفة ويمكن تفسيره بسهولة لقياس سعادة الموظفين وولائهم. ومع ذلك، فإن eNPS ليست أداة كافية بمفردها!

لتحقيق أقصى استفادة من eNPS، تأكد من دمج هذا المقياس مع استطلاعات إضافية على مدار العام لفهم مخاوف موظفيك تماماً وما يمكنك القيام به لتعزيز وولائهم ورضاهم وتصرف وفقاً لما تخبرك به البيانات وراقب تقدمك بشكل مستمر.





# تكنولوجيا ذكية لأتمتة إدارة الموارد البشرية

---

[sales@zenhr.com](mailto:sales@zenhr.com)

KSA +966 55 790 7402  
Jordan +962 6 577 7500  
UAE +971 58 816 7685

[أطلب عرض توضيحي](#)

[zenhr.com](http://zenhr.com)