

## EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE (ENPS).

### Вплив зовнішніх факторів на ефективність та точність методу

*Андрій Копил*

*аспірант кафедри управлінських технологій,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: kopylam@krok.edu.ua,  
ORCID: 0009-0005-5765-2397*

Дослідження «Стан та потреби бізнесу в умовах повномасштабної війни, серпень 2024» [1], що було проведено Центром розвитку інновацій, Офісом з розвитку підприємництва та експорту, Національним проектом Дія. Бізнес, стратегічним агенством Advanter Group у спільноті з міністерствами України визначило основні проблеми бізнесу, до топ-5 яких увійшли проблеми пов'язані з ресурсами, а саме – працівники (52,4% опитаних), платоспроможні клієнти (44,9% опитаних), капітал (31,4% опитаних). Національний банк України (далі – НБУ) в своєму Інфляційному звіті за жовтень 2025 року [2, с.20] зазначає, що хоча в перші 9 місяців 2025 року пропозиція робочої сили зростала швидше, ніж попит, однак брак працівників зберігався. Незважаючи на те, що НБУ вважає, що можливість перетинати кордон чоловікам віком від 18 до 22 років наразі не справила помітного впливу на ринок праці, він визнає, також визнає що за опитуваннями підприємств близько половини роботодавців відчули вплив виїзду [2, с.20]. Це підтверджується і опитуванням, що було проведено ресурсом robotha.ua серед 320 українських компаній [3]. Так на запитання «Чи відчули ви зростання кількості звільнень серед працівників віком 18-22 років за останній місяць?» 71% респондентів відповіли ствердно.

Таким чином ми можемо констатувати поглиблення ресурсної кризи в Україні, особливо що стосується трудових людських ресурсів. Даний контекст підтверджує важливість вимірювання лояльності персоналу, з метою управління нею та утримання організаціями працівників.

Тема вимірювання лояльності працівників організацій є популярною серед вітчизняних та зарубіжних науковців та практиків, серед яких важливо відмітити F.Reichheld, D. Mayer, Piotr Sedlak, Dinesh N. & Nandhini Rajasekaran, Kristensen & Eskidsen, Котовська І., Коноваленко І.В. та інші. Особливу увагу зазначені дослідники приділяли методу опитування для визначення індексу Employee Net Promoter Score (далі - EMPS) із-за його популярності та широкого використання в реальному секторі економіки.

Вважається, що метод розрахунку EMPS є елементарним, ефективним і не потребує жодних витрат, оскільки може реалізовуватись за допомогою онлайн-опитування, а індекс обчислюється опрацьовуючи відповіді на два запитання:

- По шкалі від 0 до 10, наскільки вірогідно, що Ви порекомендуєте свою компанію в якості робочого місця своїм друзям та знайомим.
- Яка основна причина такої оцінки [4, с. 116]

В залежності від отриманих результатів, всі працівники групуються за

трьома категоріями: промоутери (оцінка 9-10) – лояльні працівники; пасивні (оцінка 7-8) – нейтрально налаштовані працівники; критики (оцінка 1-6) – розчаровані місцем роботи і не готові рекомендувати організацію.

ENPS розраховується за формулою  $ENPS = \% (\text{Промоутери}) - \% (\text{Незадоволені})$ . Вважається, що якщо показник вищий за 30%, то більшість працівників задоволені роботою в компанії. Якщо ж показник нижчий, то керівництву необхідно звернути увагу на рівень залученості та задоволеності працівників [5, с. 106].

Варто зазначити, що деякі вчені, як от Piotr Sedlak, вже наголошували на важливості поєднання ENPS з якісними показниками для досягнення більш повного розуміння настроїв працівників [5, с. 106].

Задля кращого розуміння впливу зовнішніх факторів на ефективність та точність методу ENPS, нами було висунуто наступну гіпотезу – ENPS може мати значну похибку внаслідок впливу зовнішніх факторів і для кращого розуміння має бути підкріплений додатковим даними.

Задля випробовування даної гіпотези нами було проведено опитування працівників ГС «Хоуп оф Юкрейн», ENPS серед яких було досліджено також 12 місяців тому. Участь працівників склала 100%. Окрім стандартних питань методу ENPS було задано 40 додаткових питань (по шкалі від 1 до 5), які були розділені на категорії, що покликані допомогти зрозуміти, що саме впливає на показник ENPS, а саме: довіра, матеріальний стан, зрозумілість роботи та необхідні ресурси, можливості для професійного зростання, підтримка та турбота, вигорання на робочому місці. За даними категоріями показники вище 4 вважаються позитивними, нижче 4 такими, що вимагають додаткової уваги та дослідження.

За результатами проведеного опитування та розрахунків, було визначено, що ENPS працівників «Хоуп оф Юкрейн» складає 50%, що є позитивним, але на 21% меншим від показника, який було отримано 12 місяців тому. Разом з тим додаткові категорії показали наступні результати: довіра – 4,14, матеріальний стан – 4, зрозумілість роботи та необхідні ресурси – 4,34, можливості для професійного зростання – 4,43, підтримка та турбота – 4,12, вигорання на робочому місці – 3,27.

Підсумовуючі отримані дані, констатуємо, що ENPS працівників «Хоуп оф Юкрейн» за 1 рік дослідження впав на 21% пункт і основним фактором, що вплинув на це, є вигорання на робочому місці.

Задля глибшого розуміння причин вигорання на робочому місці було проведено додаткове анонімне опитування, де працівникам було запропоновано описати дві основні причини вигорання на робочому місці. 100% працівників однією з причин назвали загальну втому внаслідок недосипання та ворожих нічних атак.

Результати дослідження підтвердили гіпотезу, що ENPS може мати значну похибку внаслідок впливу зовнішніх факторів і для кращого розуміння має бути підкріплений додатковим даними. Тобто, при наявності деяких важких

зовнішніх факторів (як от війна, терористичні атаки тощо) ENPS може не показати реальний рівень лояльності працівників організації, що, в свою чергу, може суттєво вплинути на прийняття релевантних управлінських рішень. Зазначена гіпотеза, а також метод ENPS, потребують додаткових досліджень, задля розробки рекомендацій щодо ефективного використання даного методу в українських реаліях та правильного розуміння його результатів.

**Ключові слова:** лояльність; управління лояльністю; ENPS; ресурсна криза.

### Список використаних джерел

1. Стан та потреби бізнесу в умовах повномасштабної війни, серпень 2024. URL: <https://business.dii.gov.ua/analytics/research/stan-ta-potreby-biznesu-v-umovakh-povnomasshtabnoi-viiny> (дата звернення - 27.11.2025).
2. Національний банк України. Інфляційний звіт за жовтень 2025 року. URL: [https://bank.gov.ua/admin\\_uploads/article/IR\\_2025-Q4.pdf](https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/IR_2025-Q4.pdf) (дата звернення - 27.11.2025).
3. Опитування ресурсу [roboota.ua](http://roboota.ua). URL: <https://budni.roboota.ua/recruiting/viyizd-cholovikiv-18-22-rokiv> (дата звернення - 27.11.2025).
4. Котовська І. Залученість персоналу та її вплив на розвиток компанії. Соціально-економічні проблеми і держава. 2025. Вип.1 (32). С.113-122.
5. Стамбульська Х.Б., Передало Х.С. Лояльність працівників: сутність та індикатор виміру. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку, №2 (8), 2022. С. 104 – 111.
6. Sedlak, P. Employee Net Promoter Score (eNPS) as a Single-item Measure of Employee Work Satisfaction. An Empirical Evidence from Companies Operating in Poland. In Michalkiewicz & W. Mierzejewska (Eds.), *Contemporary organisation and management. Challenges and trends*. 2020. pp. 347–357.