

**Презентационные материалы
комплексного исследования
качества клиентского опыта**



БЛОК 1. НАСЕЛЕНИЕ

Цели и задачи исследования

**Оценить мнения населения
об услугах и сервисах
государственной службы
занятости**

Выявить осведомленность об услугах и сервисах государственной службы занятости

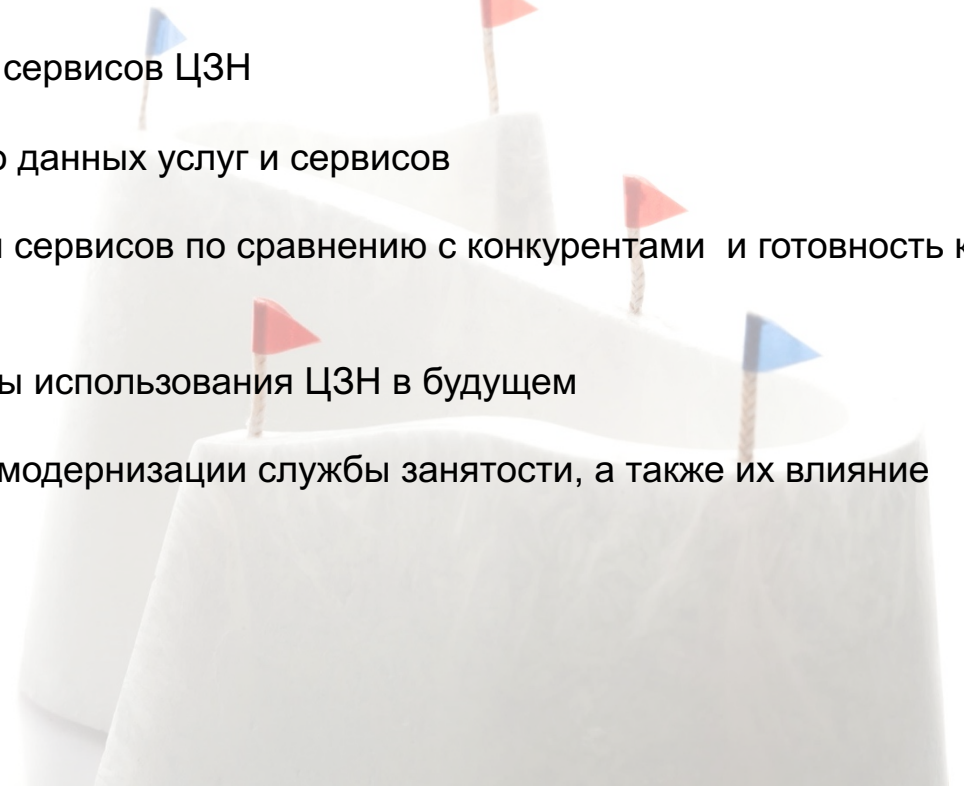
Определить восприятие услуг и сервисов ЦЗН

Оценить доступность и качество данных услуг и сервисов

Оценить эффективность услуг и сервисов по сравнению с конкурентами и готовность к повторному обращению

Определить барьеры и драйверы использования ЦЗН в будущем

Охарактеризовать ожидания от модернизации службы занятости, а также их влияние на повторное посещение



Методология исследования

Целевая аудитория

Население РФ 18+

Выборка

2000 человек
Репрезентативные квоты на пол, возраст, место проживания

География

Вся Россия
В выборке представлены все 85 субъектов РФ

Метод

Всероссийский телефонный опрос

Даты проведения исследования

9 ноября 2021 года – 03 декабря 2021 года



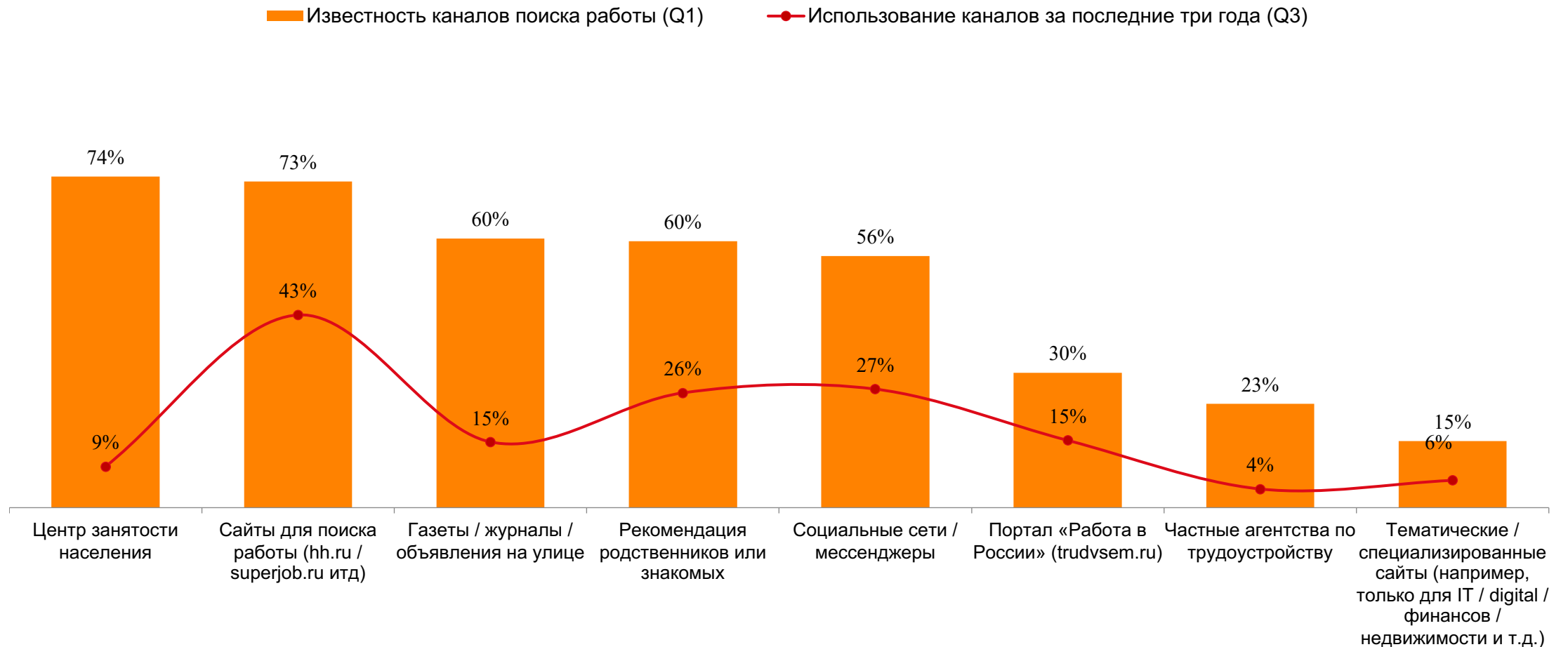
Выборка исследования

Пол	Мужской	45.1%
	Женский	54.9%
Возраст	18 – 19 лет	2.3%
	20 – 29 лет	14.0%
	30 – 39 лет	21.2%
	40 – 49 лет	17.7%
	50 – 59 лет	16.5%
	60 – 69 лет	15.9%
	70 лет и старше	12.3%
Место проживания	Городское население	72.8%
	Сельское население	27.2%



Знание и использование сервисов

ЦЗН является одним из самых известных каналов поиска работы, наряду с сайтами для поиска работы.



Q1. С какими каналами поиска работы Вы знакомы? Q3. Какие каналы поиска работы Вы лично использовали за последние 3 года? Выборка: все респонденты (2000).

Знание каналов поиска работы

Женщины, в отличие от мужчин, в большей степени осведомлены о ЦЗН, как о каналах поиска работы. При этом о тематических, специализированных сайтах наоборот – чаще знают мужчины, а не женщины.

	Тотал	Мужчины	Женщины
Центр занятости населения	74%	69%	78%
Сайты для поиска работы	73%	75%	71%
Газеты / объявления на улице	60%	58%	62%
Рекомендации знакомых	60%	58%	60%
Социальные сети / мессенджеры	56%	55%	57%
Портал «Работа в России»	30%	30%	30%
Частные агентства	23%	24%	22%
Специализированные сайты	15%	18%	12%

Q1. С какими каналами поиска работы Вы знакомы? Q3. Какие каналы поиска работы Вы лично использовали за последние 3 года?
Выборка: все респонденты (2000).

15 Значимо меньше, чем Тотал

15 Значимо больше, чем Тотал



Знание каналов поиска работы

Аудитория до 49 лет чаще в качестве каналов для поиска работы отмечала диджитал: сайты для поиска работы, соц. сети и мессенджеры, портал «Работа в России», а также специализированные сайты.

	Тотал	18 – 19 лет	20 – 29 лет	30 – 39 лет	40 – 49 лет	50 – 59 лет	60 – 69 лет	70 лет и старше
Центр занятости населения	74%	23%	62%	76%	77%	85%	77%	71%
Сайты для поиска работы	73%	60%	81%	86%	84%	71%	72%	34%
Газеты / объявления на улице	60%	40%	52%	59%	60%	62%	64%	68%
Рекомендации знакомых	60%	32%	54%	56%	59%	64%	62%	69%
Социальные сети / мессенджеры	56%	74%	70%	67%	65%	50%	49%	23%
Портал «Работа в России»	30%	17%	36%	41%	40%	25%	23%	9%
Частные агентства	23%	11%	24%	27%	22%	26%	22%	18%
Специализированные сайты	15%	13%	26%	20%	17%	10%	9%	4%

Q1. С какими каналами поиска работы Вы знакомы? Q3. Какие каналы поиска работы Вы лично использовали за последние 3 года?
Выборка: все респонденты (2000).

15 Значимо меньше, чем Тотал

15 Значимо больше, чем Тотал



Использование каналов по поиску работы

Центрами занятости населения, как каналом для поиска работы, значительно чаще пользовались респонденты предпенсионного возраста (50-59 лет).

	Тотал	18 – 19 лет	20 – 29 лет	30 – 39 лет	40 – 49 лет	50 – 59 лет	60 – 69 лет	70 лет и старше
Сайты для поиска работы	43%	40%	61%	61%	52%	39%	26%	8%
Социальные сети / мессенджеры	27%	49%	44%	39%	30%	19%	14%	2%
Рекомендация родственников или знакомых	26%	17%	30%	28%	28%	26%	18%	24%
Портал «Работа в России»	15%	4%	22%	22%	21%	13%	6%	2%
Газеты / журналы / объявления на улице	15%	19%	15%	20%	16%	13%	10%	11%
Центр занятости населения	9%	6%	9%	9%	10%	16%	5%	6%
Тематические / специализированные сайты	6%	6%	14%	9%	5%	3%	2%	2%
Частные агентства по трудоустройству	4%	6%	6%	7%	3%	3%	2%	3%

Q1. С какими каналами поиска работы Вы знакомы? Q3. Какие каналы поиска работы Вы лично использовали за последние 3 года?
Выборка: все респонденты (2000).

15 Значимо меньше, чем Тотал

15 Значимо больше, чем Тотал



Восприятие основных функции ЦЗН

По мнению населения, основная деятельность ЦЗН связана именно с трудоустройством и выплатами пособия. О дополнительных опциях осведомлены значительно меньше.



Основные причины обращения в ЦЗН

Большинство обращались для поиска работы (65%), еще 39% получали пособие по безработице. Каждый пятый опрошенный клиент ЦЗН проходил профессиональное обучение или повышение квалификации.



Удовлетворенность направлениями работы

По большинству услуг и сервисов, по которым респонденты обращались в ЦЗН, клиенты остались удовлетворены процессом получения услуги и сервиса.



* Выборка по данному направлению мала для анализа, данные приведены справочно без анализа.

Q11. Скажите, пожалуйста, насколько в целом Вы остались удовлетворены процессом получения услуги и сервиса после обращения в ЦЗН по следующим ситуациям?

Выборка: обращались в ЦЗН за последние три года (184).



Оценка результата

По большинству услуг и сервисов, по которым респонденты обращались в ЦЗН, клиенты остались довольны полученным результатом.



* Выборка по данному направлению работы мала для анализа, данные приведены справочно без анализа.

Q12. Скажите, пожалуйста, насколько Вы довольны или нет результатом той услуги или сервиса, которые Вы получили, когда обращались в ЦЗН по следующим ситуациям? Выборка: обращались в ЦЗН за последние три года (184).



Оценка каналов по поиску работы в целом

Большинство опрошенных респондентов удовлетворены опытом обращения в Центр занятости населения. Для всех каналов поиска работы характерен сходный показатель удовлетворенности.



Вероятность обращения в будущем

Наблюдается устойчивая популярность диджитал каналов (сайты, мессенджеры), а также трудоустройство по рекомендации.



Барьеры использования ЦЗН

Основные барьеры обращения в ЦЗН - отсутствие подходящих вакансий (52%) и, как следствие, отсутствие желаемого результата (44%). 38% думают, что при обращении в ЦЗН существуют сложные бюрократические процедуры.



Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

Ключевой драйвер – подбор работы исходя из пожеланий соискателя. Также важна возможность проводить процедуры онлайн (44%) и наличие бесплатных курсов по востребованным профессиям и навыкам (39%).



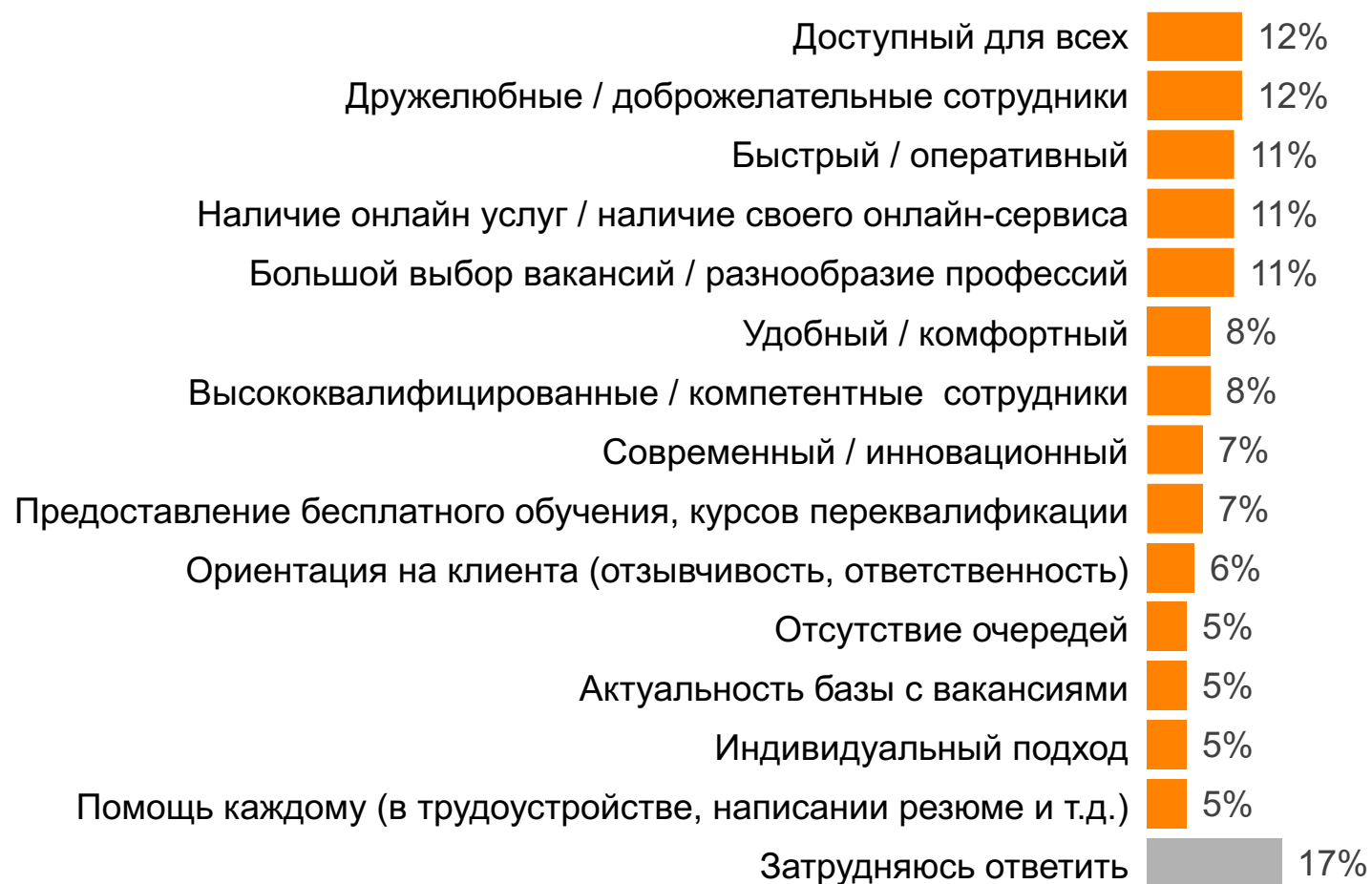
Характеристика ЦЗН

Основной параметр, каким респонденты характеризуют ЦЗН, — это место, куда можно прийти лично и пообщаться с консультантом.



Ожидания от модернизации ЦЗН

Современный государственный кадровый центр должен быть доступен для всех граждан (12%), сотрудники центра должны быть дружелюбными в отношении клиентов (12%), имея при этом высокую квалификацию





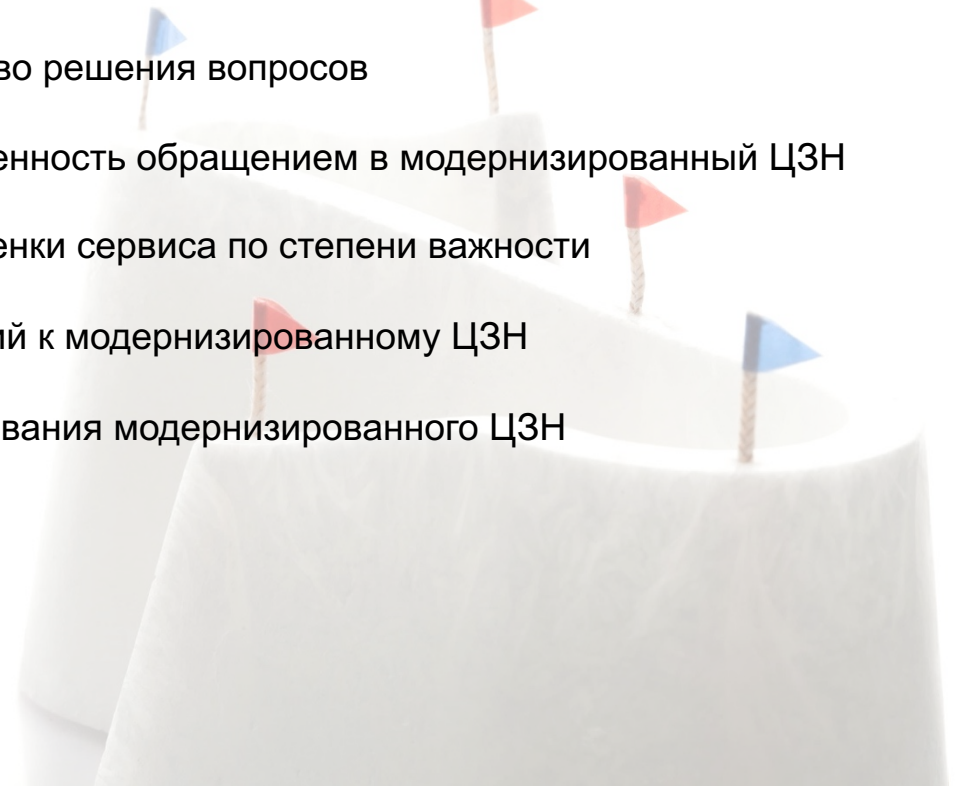
БЛОК 2. СОИСКАТЕЛИ И РАБОТОДАТЕЛИ

Оценка обращения в модернизированные ЦЗН

Цели и задачи исследования

Описать опыт взаимодействия организаций с модернизированным ЦЗН

- Определить основные причины обращения в модернизированный ЦЗН
- Оценить, изменилось ли качество решения вопросов
- Определить общую удовлетворенность обращением в модернизированный ЦЗН
- Проранжировать параметры оценки сервиса по степени важности
- Оценить лояльность организаций к модернизированному ЦЗН
- Определить драйверы использования модернизированного ЦЗН



Методология исследования

География исследования

В выборке представлены клиенты не менее чем 20ти модернизированных центров занятости населения из следующих регионов:

- Белгородская область
- Волгоградская область
- Воронежская область
- Калининградская область
- Калужская область
- Кемеровская область-Кузбасс
- Краснодарский край
- Нижегородская область
- Новгородская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Мордовия
- Республика Татарстан
- Рязанская область
- Самарская область
- Саратовская область
- Свердловская область
- Ставропольский край
- Томская область
- Тульская область
- Тюменская область
- Чувашская Республика

Целевая аудитория

Работодатели и соискатели

Выборка

1000 человек (800 – соискателей, 200 – работодателей)


Метод

Рассылка запрограммированных онлайн-анкет и последующий телефонный опрос

Даты проведения исследования

09 ноября 2021 года – 03 декабря 2021 года





Основные показатели: работодатели

Оценка обращения в модернизированные ЦЗН

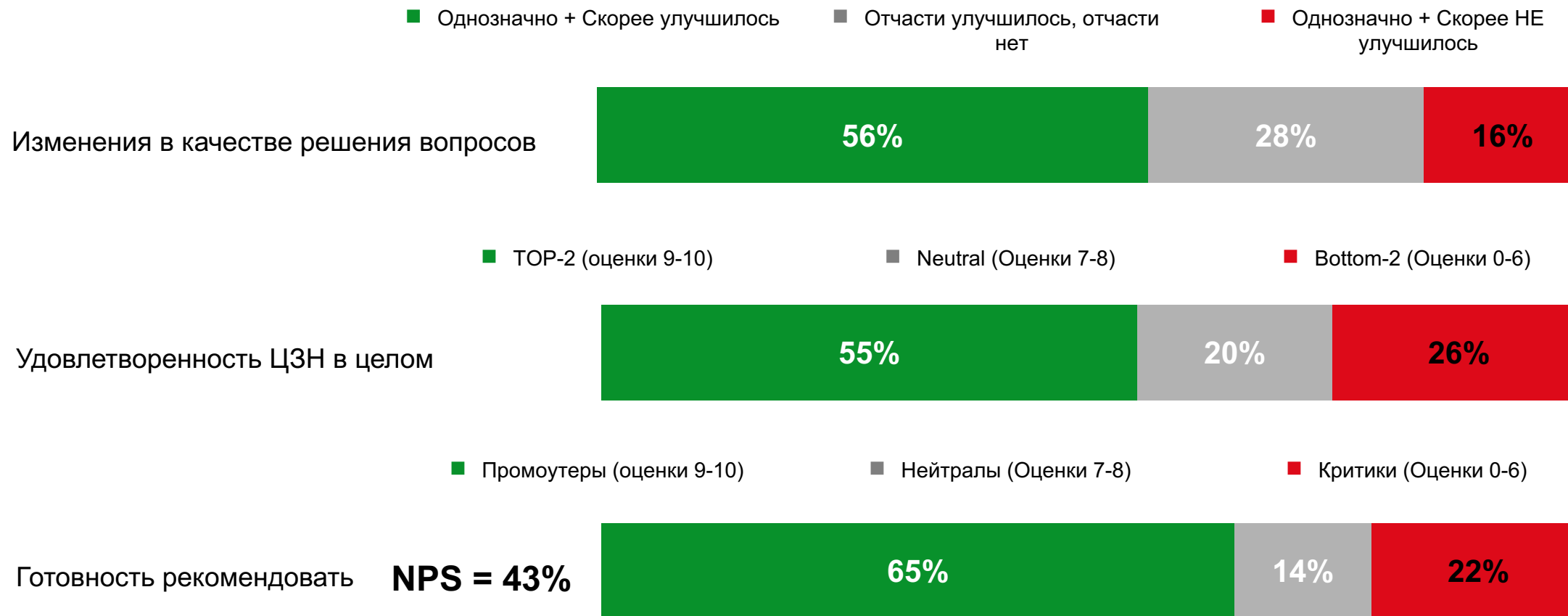
Основные цели обращения в модернизированный ЦЗН

Наиболее частой целью обращения организаций в модернизированный ЦЗН является подбор необходимых работников на постоянную или срочную работу – 93%.



Оценка модернизированных ЦЗН

Респонденты, ранее обращавшиеся в ЦЗН, преимущественно отмечают улучшения в качестве решения вопросов. Больше половины всех работодателей остались полностью удовлетворены ЦЗН.



Удовлетворенность параметрами ЦЗН

Высоко оцениваются график работы с клиентами, необходимое количество документов, доступность и понятность информации, скорость реагирования на обращение и профессионализм сотрудников.



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Q5. Скажите, насколько Вы остались удовлетворены следующими параметрами? Выборка: работодатели (200).

Важность отдельных характеристик

При ранжировании параметров по степени важности на первые места были вынесены наличие желаемого результата, профессионализм сотрудников, индивидуальный подход. Данные параметры чаще других респонденты ставили на первое место, определяя их самыми важными для себя.

Параметры работы ЦЗН, отранжированные по степени важности	Присваиваемое место в среднем целом по выборке*	Доля выбора данного параметра на 1 место
Наличие желаемого результата	3,2	41%
Профессионализм сотрудников	3,7	14%
Индивидуальный подход	4,5	17%
Простота процедур	4,7	12%
Срок предоставления услуги	4,9	6%
Количество документов, которое необходимо предоставить	5,9	5%
Время ожидания в очереди	7,1	1%
График работы с клиентами	7,1	1%
Комфортность помещения	7,6	3%
Наличие дополнительных сервисов	8,4	1%
Транспортная доступность ЦЗН	9,0	1%

*Показатель рассчитан, как среднее значение среди всех мест, которые были присвоены данному параметру.



Расчет показателя важности характеристик ЦЗН

Схема расчета показателя

$$\text{Среднее взвешенное арифметическое} = \frac{\sum X_i \times K_i}{n}, \text{ где}$$

X_i – количество ответов по каждому присвоенному для параметра месту,
 K_i – место, присвоенное параметру,
 n – выборка для вопроса.

Пример расчета для параметра - Индивидуальный подход

	X_i	K_i	$\sum X_i \times K_i$
1 место	82	1	82
2 место	24	2	48
3 место	28	3	84
4 место	19	4	76
5 место	10	5	50
6 место	11	6	66
7 место	5	7	35
8 место	8	8	64
9 место	8	9	72
10 место	2	10	20
11 место	3	11	33
		Итого	630

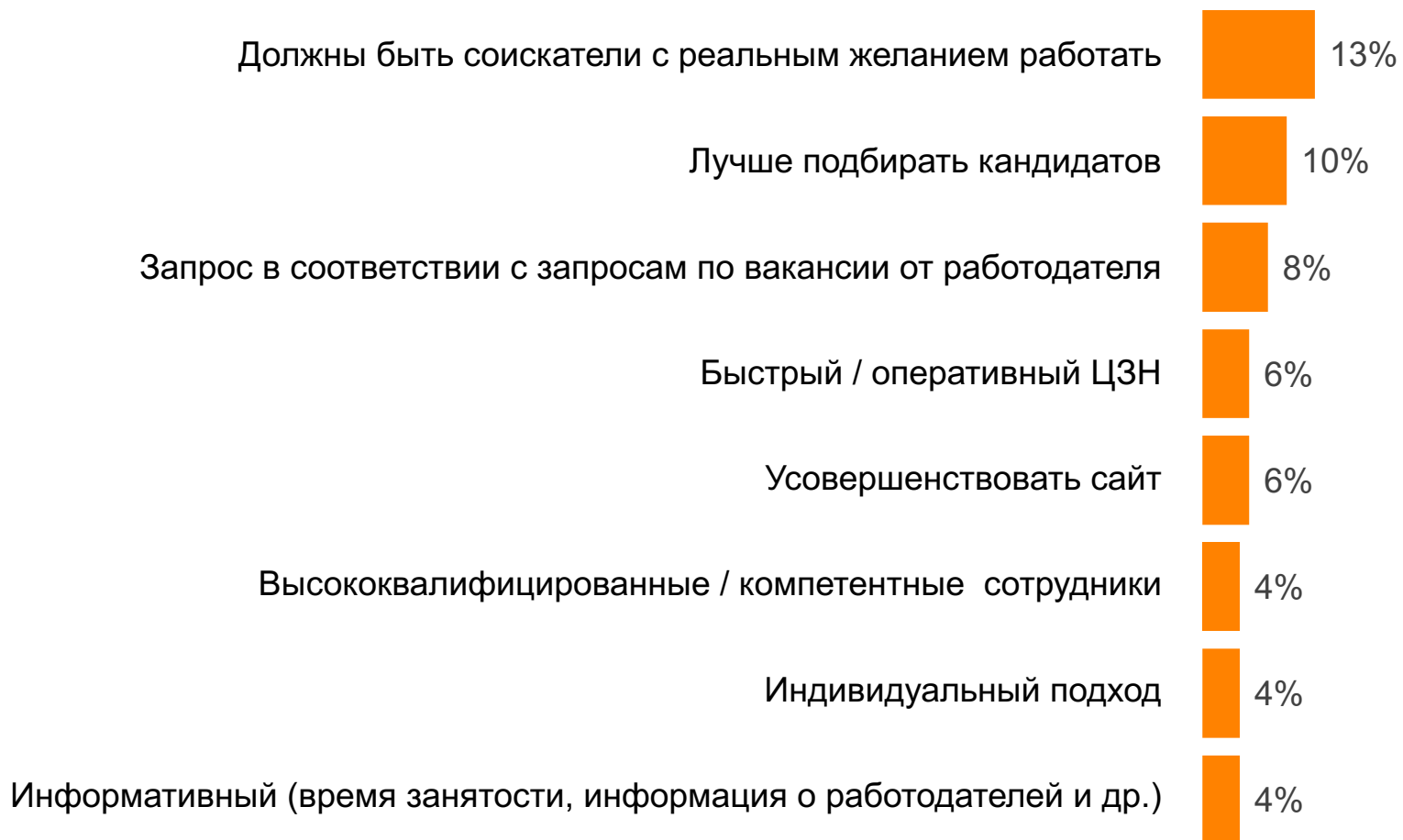
$$\text{Среднее взвешенное арифметическое} = \frac{630}{200} = 3,15 \text{ (с учетом округления 3,2)}$$

Чем ниже полученное значение, тем важнее данный параметр для респондентов



Необходимые изменения в ЦЗН

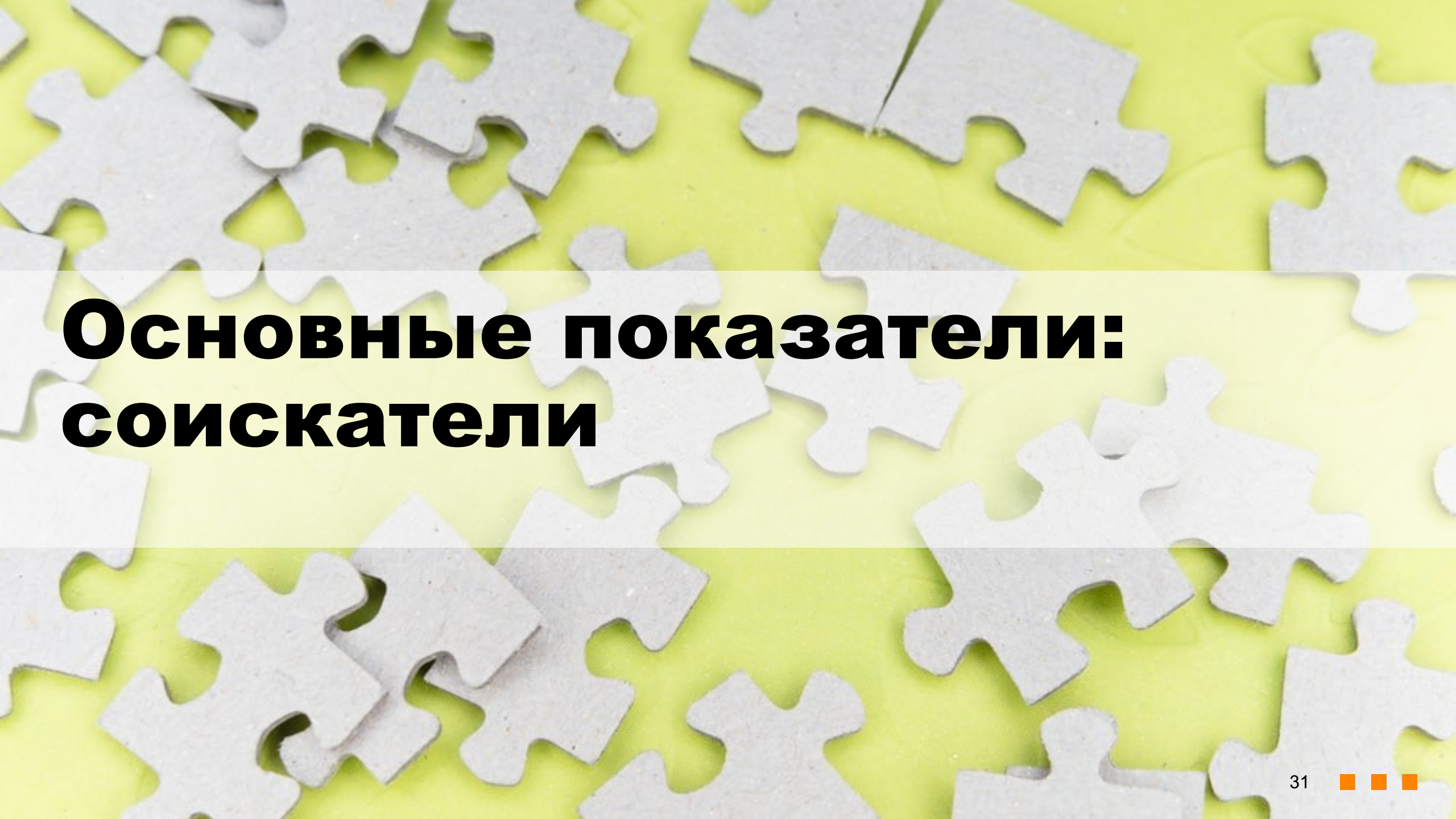
Среди основных пожеланий об изменениях в работе ЦЗН наиболее часто звучали предложения о том, что хотели бы больше видеть соискателей с реальным желанием работать (13%), а также более точечный подбор кандидатов (10%).



Драйверы обращений в ЦЗН

Привлекательность ЦЗН могла бы повысить широкая база резюме соискателей, не ограниченная безработными, а также профессионализм сотрудников.





Основные показатели: соискатели

Основные цели обращения в модернизированный ЦЗН

Наиболее частой целью обращения организаций в ЦЗН поиск работы – 71%.



Удовлетворенность параметрами ЦЗН

Высоко оцениваются комфортность помещения, профессионализм сотрудников, доступная и понятная информация, а также транспортная доступность ЦЗН.



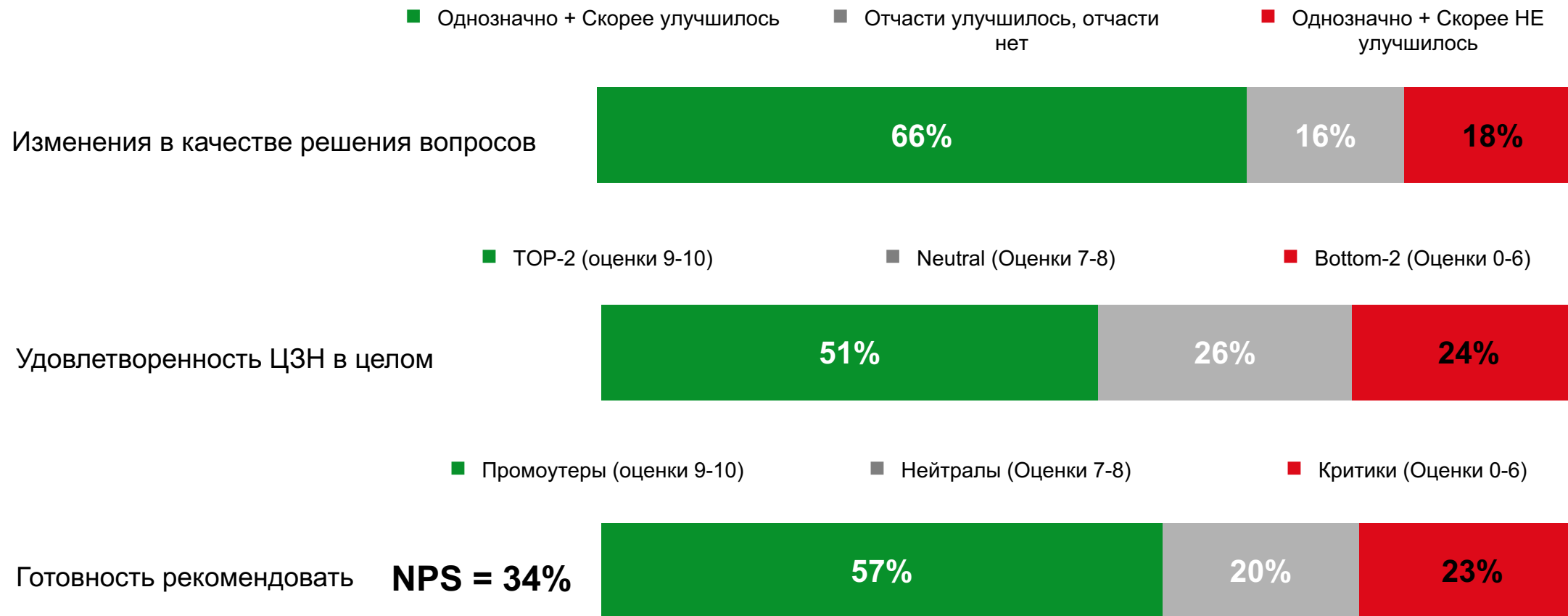
* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Q5. Скажите, насколько Вы остались удовлетворены следующими параметрами? Выборка: соискатели (800).



Оценка модернизированных ЦЗН

Респонденты, ранее обращавшиеся в ЦЗН, преимущественно отмечают улучшения в качестве решения вопросов. Больше половины всех соискателей остались удовлетворены ЦЗН. Готовы рекомендовать его 34%.



Важность отдельных характеристик

При ранжировании параметров по степени важности на первые места были вынесены наличие желаемого результата, профессионализм сотрудников, индивидуальный подход. Данные параметры чаще других респонденты ставили на первое место, определяя их самыми важными для себя.

Параметры работы ЦЗН, отранжированные по степени важности	Присваиваемое место в среднем целом по выборке*	Доля выбора данного параметра на 1 место
Наличие желаемого результата	4,0	31%
Профессионализм сотрудников	4,5	14%
Индивидуальный подход	4,8	12%
Простота процедур	5,0	12%
Срок предоставления услуги	5,4	6%
Количество документов, которое необходимо предоставить	5,6	7%
Время ожидания в очереди	6,2	7%
График работы с клиентами	7,0	4%
Комфортность помещения	7,6	2%
Наличие дополнительных сервисов	7,9	2%
Транспортная доступность ЦЗН	7,9	4%

*Показатель рассчитан, как среднее значение среди всех мест, которые были присвоены данному параметру.



Расчет показателя важности характеристик ЦЗН

Схема расчета показателя

$$\text{Среднее взвешенное арифметическое} = \frac{\sum X_i \times K_i}{n}, \text{ где}$$

X_i – количество ответов по каждому присвоенному для параметра месту,
 K_i – место, присвоенное параметру,
 n – выборка для вопроса.

Пример расчета для параметра – Наличие желаемого результата

	X_i	K_i	$\sum X_i \times K_i$
1 место	244	1	244
2 место	109	2	218
3 место	98	3	294
4 место	71	4	284
5 место	60	5	300
6 место	45	6	270
7 место	29	7	203
8 место	37	8	296
9 место	44	9	396
10 место	38	10	380
11 место	25	11	275
		Итого	3160

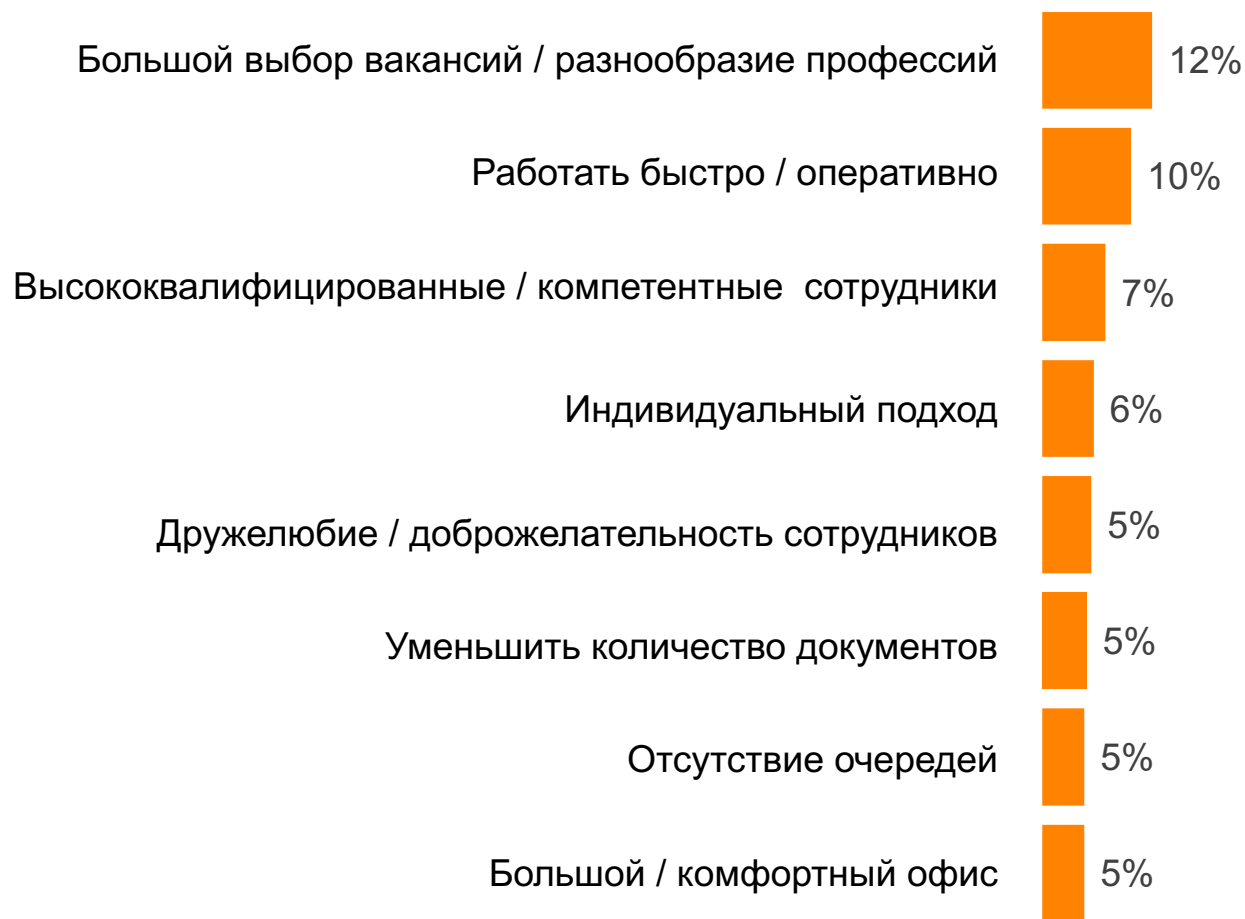
$$\text{Среднее взвешенное арифметическое} = \frac{3160}{800} = 3,95 \text{ (с учетом округления 4,0)}$$

Чем ниже полученное значение, тем важнее данный параметр для респондентов



Необходимые изменения в модернизированных ЦЗН

Среди основных пожеланий об изменениях в работе ЦЗН наиболее часто звучали предложения большого выбора вакансий и большего разнообразия профессий (12%), более оперативная работа (10%), высокая компетенция сотрудников (7%).



Драйверы обращений в ЦЗН

Ключевые драйверы – подбор работы исходя из пожеланий соискателя (55%), бесплатные курсы обучения по востребованным профессиям (53%), возможность оформить все процедуры онлайн (37%).



Q13. Скажите, пожалуйста, что из нижеперечисленного могло бы поднять привлекательность ЦЗН как организации, в которую вы готовы обращаться для решения проблем кадрового обеспечения? Выборка: те, кто НЕ отметил вариант «Точно обратился(лась) бы» в вопросе «Насколько вероятно, что в будущем ваша организация останется клиентом ЦЗН?» (480).





БЛОК 3. СОИСКАТЕЛИ И РАБОТОДАТЕЛИ. ПРОФИЛЬНЫЕ ГРУППЫ.

Методология исследования

Целевая аудитория

Работодатели и соискатели (15+)

Выборка

Количественная часть: 3452 человек (3001 – соискатель, 451 – работодатель)
Качественная часть: 27 интервью

География

Количественная часть: не менее 300 соискателей и не менее 50 работодателей
Качественная часть: не менее 3 интервью
В регионах:
Белгородская область, Краснодарский край, Нижегородская область, Республика Башкортостан, Рязанская область, Самарская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край

Метод


Количественная часть: Рассылка запрограммированных онлайн-анкет и последующий телефонный опрос
Качественная часть: Глубинные интервью

Даты проведения исследования

09 ноября 2021 – 03 декабря 2021

Регионы для опроса выбраны в соответствии с Приказом Минтруда России №751 от 26.10.2017 г. по итогам деятельности органов службы занятости в 2019 и 2020 гг.





Основные показатели: соискатели (общий раздел)

Основные причины обращения в ЦЗН

Абсолютно все опрошенные обращались в ЦЗН с целью поиска работы. В качестве дополнительных задач выступают также получение пособия по безработице (34%), получение актуальной информации о рынке труда (18%), получение справки (14%) и другие.



Основные причины обращения в ЦЗН (в разрезе по категориям граждан)

Значимо высокий процент уволенных по сокращению и не работающих более года обращается в ЦЗН с целью получения пособий по безработице. Выпускники средних-специальных и высших учебных заведений чаще остальных обращаются за актуальной информацией о рынке труда, помощью в поиске профессиональной ориентации, а также за поддержкой в открытии собственного дела.

	Тотал	Предпенсионный возраст	Пенсионеры	Инвалиды	Дети-сироты	Уволенные по сокращению	Выпускники школ	Выпускники средних-специальных / высших учебных заведений	Женщины с детьми от 0 до 6 лет	Не работающие более года
Поиск работы	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Получение пособия по безработице	34%	34%	14%	34%	30%	48%	7%	26%	38%	40%
Узнать актуальную информацию о рынке труда	18%	16%	21%	20%	20%	18%	13%	25%	19%	13%
Получение справки	14%	13%	10%	17%	12%	18%	4%	16%	16%	10%
Профессиональное обучение и повышение квалификации	13%	11%	9%	9%	12%	12%	7%	15%	20%	13%
Временное трудоустройство	11%	7%	14%	12%	11%	8%	29%	12%	12%	7%
Помощь в составлении резюме и прохождении собеседований	9%	10%	6%	10%	4%	10%	9%	11%	11%	7%
Профессиональная ориентация	9%	6%	6%	14%	11%	9%	12%	14%	10%	6%
Консультация психолога	4%	4%	3%	5%	4%	5%	1%	3%	5%	2%
Консультация и финансовая поддержка в открытии собственного дела	3%	2%	3%	1%	4%	2%	1%	5%	3%	3%
Поиск работы для граждан с инвалидностью	2%	2%	3%	3%	3%	2%	1%	4%	3%	1%
Поддержка при трудоустройстве с переездом	2%	1%	3%	16%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Q1. Скажите, пожалуйста, с какой целью Вы обращались в ЦЗН за последние 5 лет? Отметьте, пожалуйста, все подходящие варианты. Выборка: 3001 / 558 / 173 / 270 / 90 / 375 / 151 / 404 / 640 / 340

15 Значимо меньше, чем Тотал

43

15 Значимо больше, чем Тотал



Способы взаимодействия с ЦЗН

Наиболее частыми способами взаимодействия работодателей с ЦЗН являются личное посещение (85%), обращение с помощью региональных порталов СЗН (18%) или портала «Работа в России» (16%)



Способы взаимодействия с ЦЗН (в разрезе по категориям граждан)

Значимо высокий процент граждан предпенсионного возраста, пенсионеров, инвалидов предпочитают личное посещение ЦЗН другим способам взаимодействия. Женщины с детьми от 0 до 6 лет напротив выбирают онлайн-форматы – обращение через региональные порталы СЗН и портал «Работы в России».

	Тотал	Предпенсионный возраст	Пенсионеры	Инвалиды	Дети-сироты	Уволенные по сокращению	Выпускники школ	Выпускники средних-специальных / высших учебных заведений	Женщины с детьми от 0 до 6 лет	Не работающие более года
Личное посещение	85%	94%	97%	90%	88%	88%	61%	85%	81%	77%
Региональный портал СЗН	18%	12%	7%	13%	17%	21%	32%	21%	22%	19%
Портал «Работа в России»	16%	7%	2%	11%	10%	15%	22%	17%	25%	20%
Электронная почта	13%	9%	4%	15%	13%	16%	16%	14%	13%	16%
Колл-центр	10%	8%	6%	14%	12%	14%	7%	16%	10%	6%
SMS-сообщения	5%	5%	2%	8%	7%	7%	3%	6%	5%	2%
Мессенджер	4%	2%	2%	4%	2%	5%	3%	4%	5%	4%
Социальные сети	3%	3%	-	3%	3%	5%	4%	5%	3%	1%

Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Более высокая частота обращения в ЦЗН характерна для вопросов, связанных с получением информации о рынке труда и поиском работы в целом. По данным направлениям деятельности количество систематических обращений (2 и более раз) превышает разовые.



A1. Сколько раз Вы обращались в ЦЗН по следующим вопросам? Выборка: обращались за поддержкой при трудоустройстве с переездом (74), профессиональным обучением (397), поддержкой в открытии своего дела (79), консультацией психолога (116), помощью в определении профессиональной ориентации (284), перерегистрации в качестве безработного (1006), регистрации в качестве безработного (1006), за помощью в составлении резюме (285), временным трудоустройством (332), получением справки (421), поиском работы для граждан с инвалидностью (76), получением пособия по безработице (1006), поиском работы (3001), получением актуальной информации о рынке труда (548).



Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Самое высокое среднее количество обращений в ЦЗН наблюдается по вопросам поиска работы для граждан с инвалидностью (3.6), получении актуальной информации о рынке труда (2.7), а также по вопросу поиска работы (2.3)

Направления деятельности ЦЗН

Поддержка при трудоустройстве с переездом в другой регион / внутри региона
Профессиональное обучение и повышение квалификации
Консультация и финансовая поддержка в открытии собственного дела
Консультация психолога
Профессиональная ориентация
Прохождение перерегистрации в качестве безработного
Регистрация в качестве безработного
Помощь в составлении резюме и прохождении собеседований
Временное трудоустройство
Получение справки
Поиск работы для граждан с инвалидностью
Получение пособия по безработице
Поиск работы
Узнать актуальную информацию о рынке труда

Среднее количество обращений *

1.1
1.4
1.7
1.3
1.4
1.9
1.4
1.5
1.8
2.0
3.6
2.1
2.3
2.7

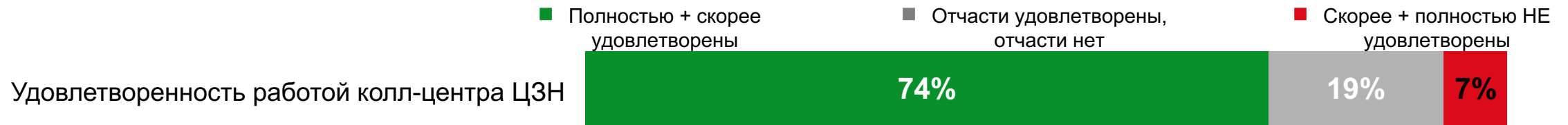
* Среднее количество обращений было рассчитано по каждому направлению деятельности ЦЗН. Показатель рассчитан как среднее значение между всеми обращениями, которые совершили респонденты.

A1. Сколько раз Вы обращались в ЦЗН по следующим вопросам? Выборка: обращались за поддержкой при трудоустройстве с переездом (74), профессиональным обучением (397), поддержкой в открытии своего дела (79), консультацией психолога (116), помощью в определении профессиональной ориентации (284), перерегистрации в качестве безработного (1006), регистрации в качестве безработного (1006), за помощью в составлении резюме (285), временным трудоустройством (332), получением справки (421), поиском работы для граждан с инвалидностью (76), получением пособия по безработице (1006), поиском работы (3001), получением актуальной информации о рынке труда (548).



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство соискателей, обратившихся в ЦЗН через колл-центр, остались удовлетворены его работой. Основными недостатками оказались сложность самого дозвона, общение оператора только по сценарию, без ответов на дополнительные вопросы, а также частое переключение с одного специалиста на другого.



Цель обращения

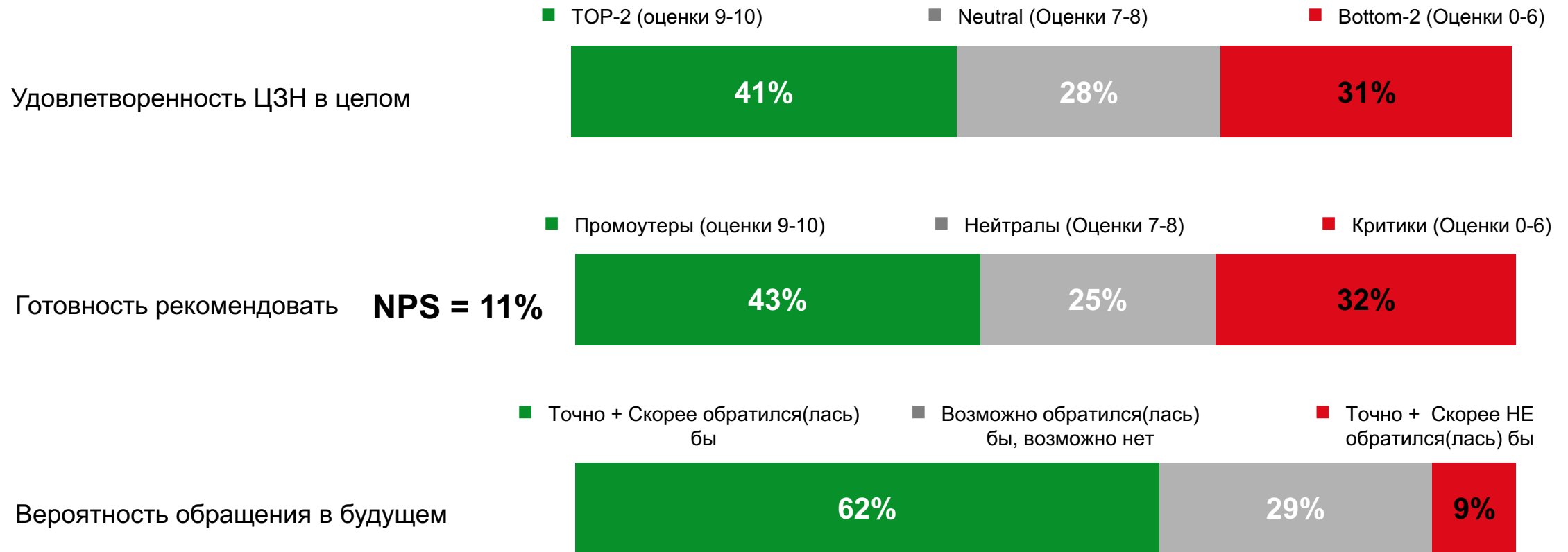


Недостатки работы колл-центра



Оценка ЦЗН

41% соискателей остался удовлетворен работой ЦЗН, еще 28% удовлетворены частично. Индекс NPS оказался на уровне 11%. В будущем в ЦЗН намерено обращаться большинство опрошенных – 62%.



Необходимые изменения в ЦЗН

Среди основных пожеланий об изменениях в работе ЦЗН наиболее часто звучали предложения большого выбора вакансий и большего разнообразия профессий (12%), более оперативная работа (11%), высокая компетенция сотрудников (7%).



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры, рабочие часы (77%), транспортная доступность (74%), профессионализм сотрудников (72%) и комфортность помещения (70%).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Q5. Вспомните, пожалуйста, опыт обращения Вашей организации по вопросу и скажите, насколько Вы остались удовлетворены следующими параметрами. Выборка: работодатели (3001).

Удовлетворенность отдельными параметрами (в разрезе по категориям граждан)

Значимо высокий процент выпускников школ удовлетворен такими параметрами работы ЦЗН, как профессионализм сотрудников, комфортность помещения, наличие дополнительных сервисов, индивидуальный подход, быстрое решение вопроса, а также наличие желаемого результата.

	Тотал	Предпенсионный возраст	Пенсионеры	Инвалиды	Дети-сироты	Уволенные по сокращению	Выпускники школ	Выпускники средних-специальных / высших учебных заведений	Женщины с детьми от 0 до 6 лет	Не работающие более года
Рабочие часы	77%	77%	72%	73%	84%	75%	82%	79%	78%	78%
Транспортная доступность ЦЗН	74%	77%	66%	68%	80%	73%	80%	78%	75%	69%
Профессионализм сотрудников	72%	73%	58%	73%	76%	70%	83%	73%	76%	64%
Комфортность помещения	70%	73%	63%	61%	80%	70%	78%	72%	71%	65%
Необходимое количество документов	68%	68%	61%	60%	70%	68%	72%	70%	71%	65%
Простота процедур	67%	69%	60%	63%	66%	65%	74%	71%	70%	62%
Срок предоставления услуги	62%	63%	53%	59%	66%	61%	68%	68%	66%	55%
Время ожидания в очереди	61%	62%	57%	64%	66%	60%	50%	62%	61%	61%
Наличие дополнительных сервисов	60%	61%	51%	56%	69%	63%	68%	62%	63%	53%
Индивидуальный подход с учетом вашей жизненной ситуации	60%	59%	55%	58%	57%	60%	70%	64%	63%	53%
Быстрое решение вопроса	58%	61%	65%	63%	58%	58%	69%	55%	55%	54%
Наличие желаемого результата	56%	54%	46%	53%	57%	53%	71%	62%	59%	48%

Представлено распределение оценок Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а).

Q1. Скажите, пожалуйста, с какой целью Вы обращались в ЦЗН за последние 5 лет? Отметьте, пожалуйста, все подходящие варианты. Выборка: 3001 / 558 / 173 / 270 / 90 / 375 / 151 / 404 / 640 / 340

15 Значимо меньше, чем Тотал

52 

15 Значимо больше, чем Тотал

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

Ключевые драйверы – подбор работы исходя из пожеланий соискателя (57%), бесплатные курсы обучения по востребованным профессиям (41%), возможность оформить все процедуры онлайн (34%).



Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН (в разрезе по категориям граждан)

Значимо высокий процент женщин с детьми 0-6 лет отмечает, что спрос на услуги ЦЗН мог бы повыситься, если бы проводились бесплатные курсы обучения по востребованным профессиям (51%), была возможна предварительная запись на прием, а также возможность оформить все процедуры онлайн.

	Тотал	Предпенсионный возраст	Пенсионеры	Инвалиды	Дети-сироты	Уволенные по сокращению	Выпускники школ	Выпускники средних-специальных / высших учебных заведений	Женщины с детьми от 0 до 6 лет	Не работающие более года
Подбор работы исходя из пожелания соискателя	57%	59%	61%	59%	63%	63%	46%	50%	57%	55%
Бесплатные курсы обучения по востребованным профессиям	41%	37%	33%	34%	37%	33%	32%	44%	51%	45%
Возможность предварительной записи на прием	38%	33%	36%	32%	34%	35%	39%	40%	47%	40%
Возможность оформить все процедуры онлайн	34%	24%	19%	27%	36%	40%	46%	38%	42%	33%
Эффективная система обратной связи со стороны СЗН	30%	30%	23%	34%	29%	32%	41%	28%	28%	27%

Q1. Скажите, пожалуйста, с какой целью Вы обращались в ЦЗН за последние 5 лет? Отметьте, пожалуйста, все подходящие варианты. Выборка: 3001 / 558 / 173 / 270 / 90 / 375 / 151 / 404 / 640 / 340

15 Значимо меньше, чем Тотал

15 Значимо больше, чем Тотал

54

Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Основные характеристики, которыми должен отличаться ЦЗН как современный государственный кадровый центр, по мнению респондентов – широкий выбор вакансий (24%), а также оперативная помощь (23%).





Соискатели (Граждане предпенсионного возраста)

Основные причины обращения в ЦЗН

Помимо поиска работы, за которым обращались все граждане предпенсионного возраста, 34% также обращались в ЦЗН за получением пособия по безработице. 16% также интересна была информация о рынке труда.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение.



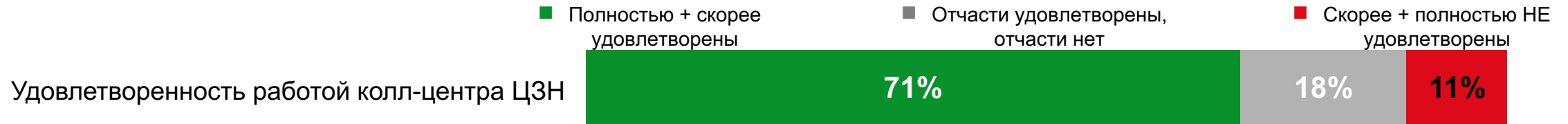
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных с получением информации о рынке труда и поиском работы количество систематических обращений превышает разовые. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.

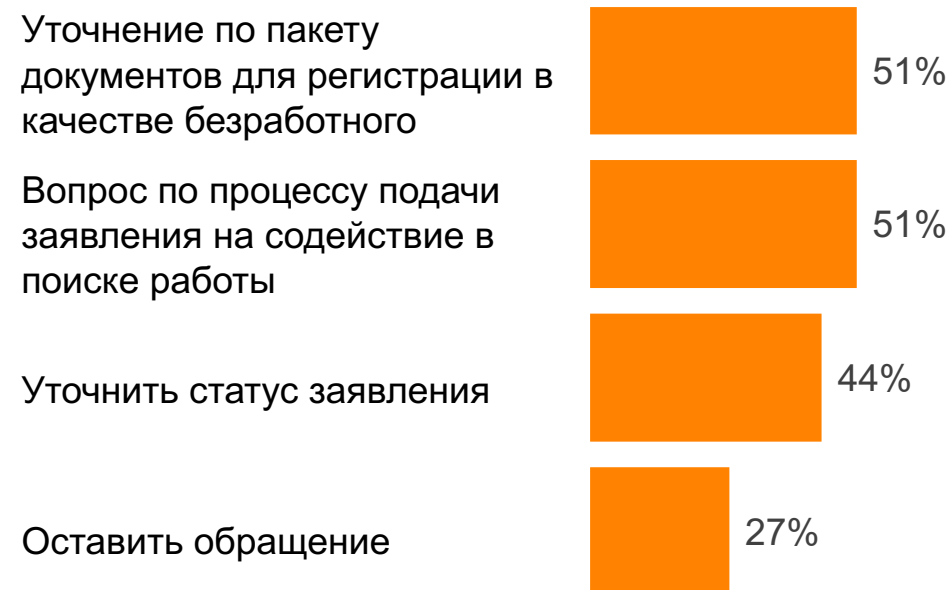


Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство граждан предпенсионного возраста, обратившихся в ЦЗН через колл-центр, остались удовлетворены его работой. Основной недостаток - общение оператора только по сценарию, без ответов на дополнительные вопросы



Цель обращения



Недостатки работы колл-центра*



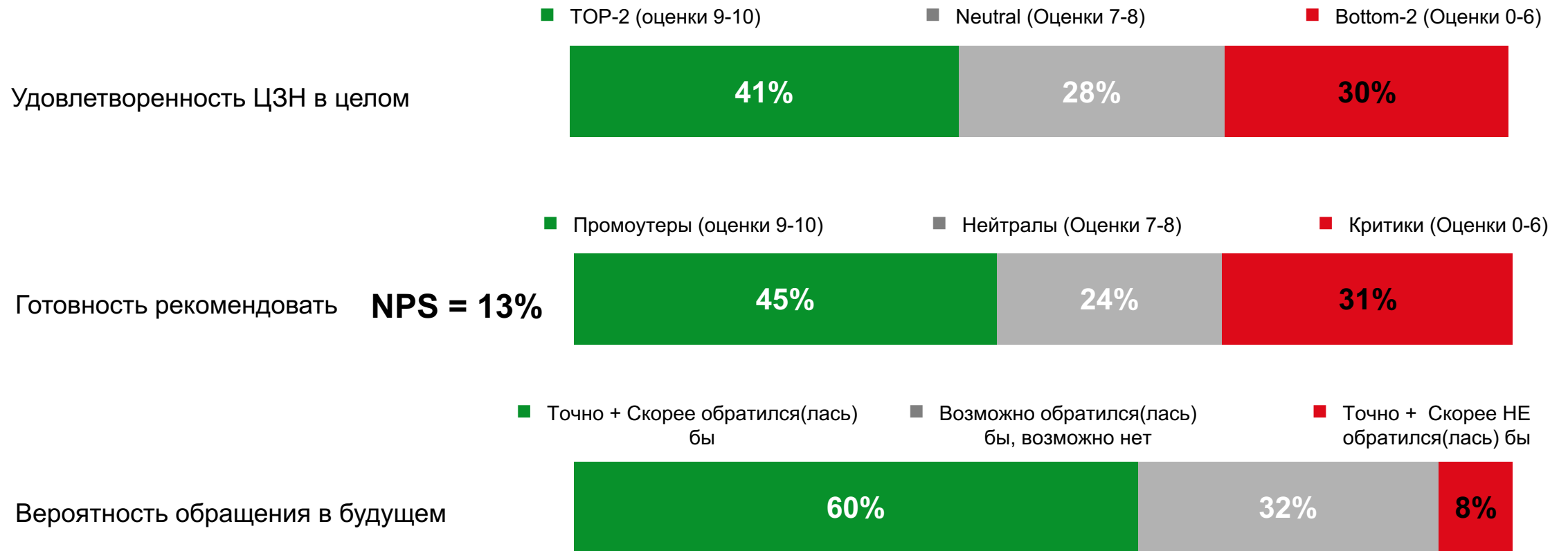
* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно

Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?

Оценка ЦЗН

41% граждан предпенсионного возраста остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 28% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 13%. В будущем в ЦЗН намерено обратиться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как рабочие часы и транспортная доступность ЦЗН (77% по параметрам), а также профессионализм сотрудников и комфорт в помещениях (73% по параметрам).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей предпенсионного возраста – это подбор работы исходя из пожеланий соискателя (59%).



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Граждане предпенсионного возраста чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать широкий выбор вакансий (28%). Отмечалась также важность оперативной помощи (22%) и профессионализм сотрудников (18%).





Соискатели (Пенсионеры)

Основные причины обращения в ЦЗН

Все респонденты из категории «пенсионеры» отметили своей целью обращения в ЦЗН - поиск работы. Еще 21% обращений были связаны с получением актуальной информации о рынке труда. 14% опрошенных также обращались для временного трудоустройства и получения пособия по безработице. Другие цели посещения составляют не более 10%.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение.



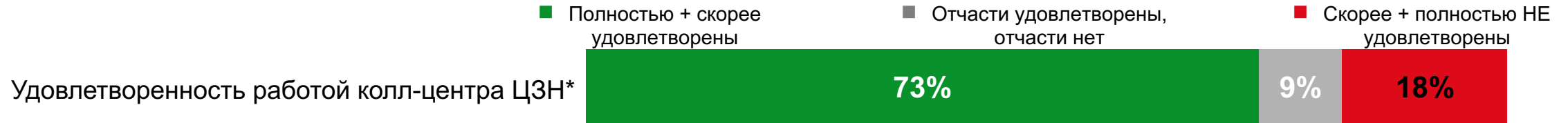
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных с поиском работы количество систематических обращений превышает разовые. Частота разовых обращений в вопросах получения справки, актуальной информации о рынке труда и временном трудоустройстве близка к частоте систематических обращений. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство опрошенных удовлетворены работой колл-центра.



Цель обращения*



Недостатки работы колл-центра*



* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно

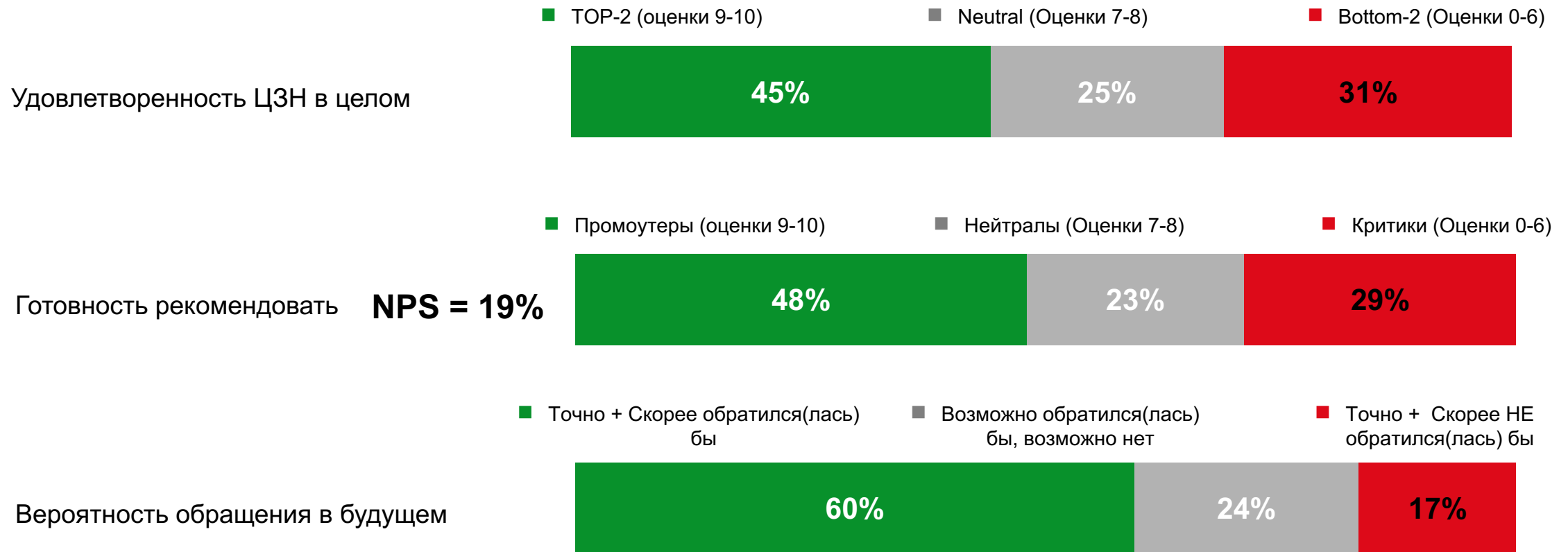
Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?



Оценка ЦЗН

45% пенсионеров остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 25% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 19%. В будущем в ЦЗН намерено обратиться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как рабочие часы (72%) и транспортная доступность ЦЗН (66%), а также комфортность помещения (63%) и необходимое количество документов (61%).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН


Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей предпенсионного возраста – это подбор работы исходя из пожеланий соискателя (59%).



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Граждане предпенсионного возраста чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать широкий выбор вакансий (28%). Отмечалась также важность оперативной помощи (22%) и профессионализм сотрудников (18%).





Соискатели (Инвалиды 1, 2, 3 группы)

Основные причины обращения в ЦЗН

Наиболее частой целью обращения клиентов категории «инвалиды» в ЦЗН является поиск работы. Еще 34% обращений были связаны с получением пособия по безработице и 20%, чтобы узнать актуальную информацию о рынке труда. 17% опрошенных также обращались, чтобы получить справку, 16% – чтобы найти работу именно для граждан с инвалидностью.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение.



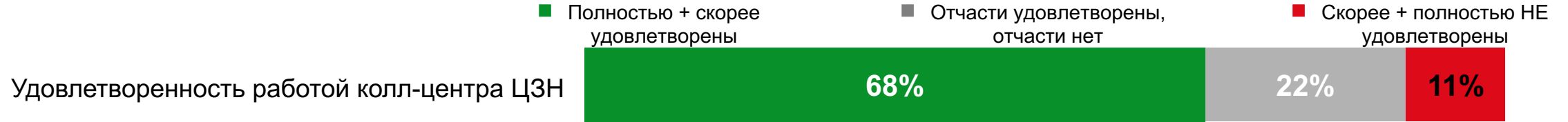
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных с поиском работы количество систематических обращений превышает разовые. Для вопросов, касающихся актуальной информации о рынке труда и получения пособий по безработице, количество систематических обращений приблизительно равно разовым. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Подавляющее большинство опрошенных граждан из числа инвалидов удовлетворены работой колл-центра.



Цель обращения



Недостатки работы колл-центра*



Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

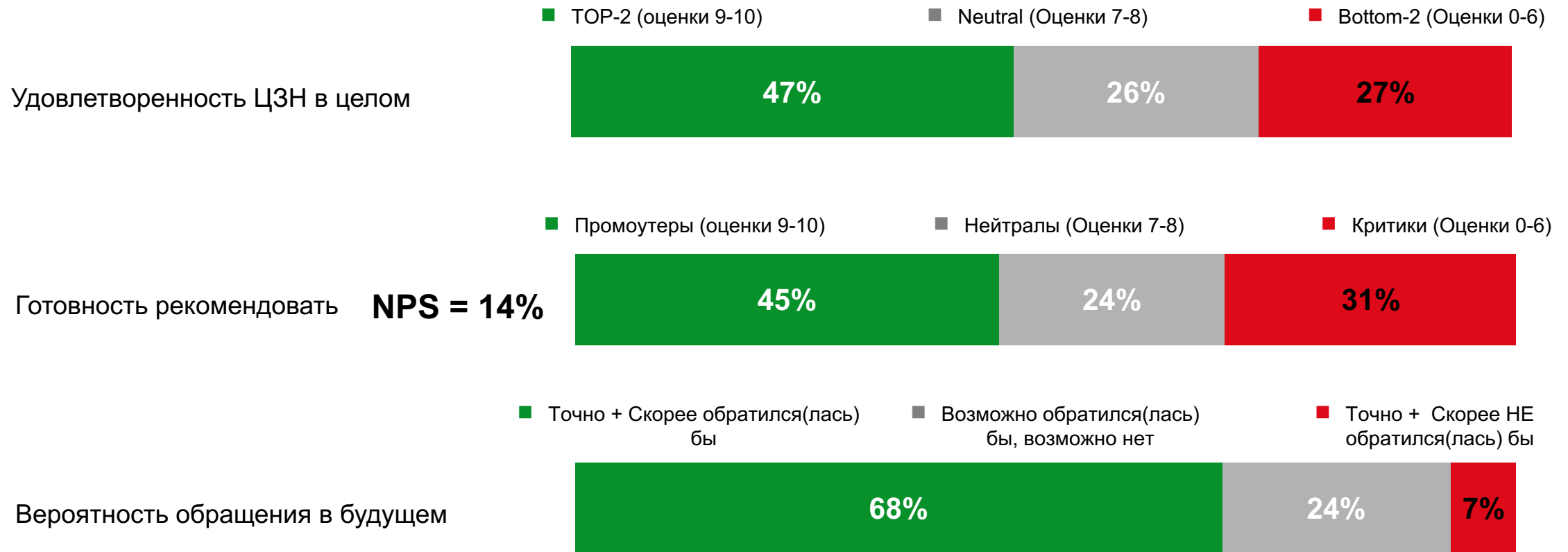
Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?

* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно



Оценка ЦЗН

47% инвалидов остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 26% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 14%. В будущем в ЦЗН намерено обратиться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры, как рабочие часы и профессионализм сотрудников (73% по параметрам), а также транспортная доступность ЦЗН (68%).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей из категории «инвалиды» – это подбор работы исходя из пожеланий соискателя (59%).



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Чаще всего отмечается, что современный государственный кадровый центр должен предлагать широкий выбор вакансий (30%). Отмечается также важность оперативной помощи (26%) и комфортабельность обстановки с профессионализмом сотрудников (22% по параметрам).





Соискатели (Дети-сироты)

Основные причины обращения в ЦЗН

Наиболее частой целью обращения клиентов из категории «дети-сироты» в ЦЗН является поиск работы. Еще 30% обращений были связаны с получением пособия по безработице и 20%, чтобы узнать актуальную информацию о рынке труда.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение.



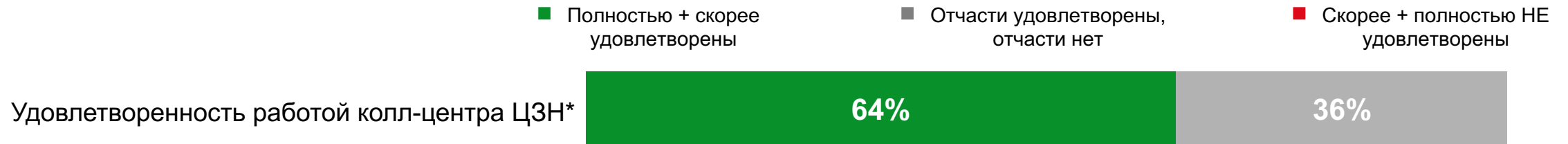
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных с консультацией психолога и поиском работы, количество систематических обращений превышает разовые. По вопросам, связанным с получением актуальной информации о рынке труда и получением пособия по безработице, количество систематических обращений приблизительно равно/ равно разовым. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство опрошенных удовлетворены работой колл-центра.



Цель обращения*



Недостатки работы колл-центра*



Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

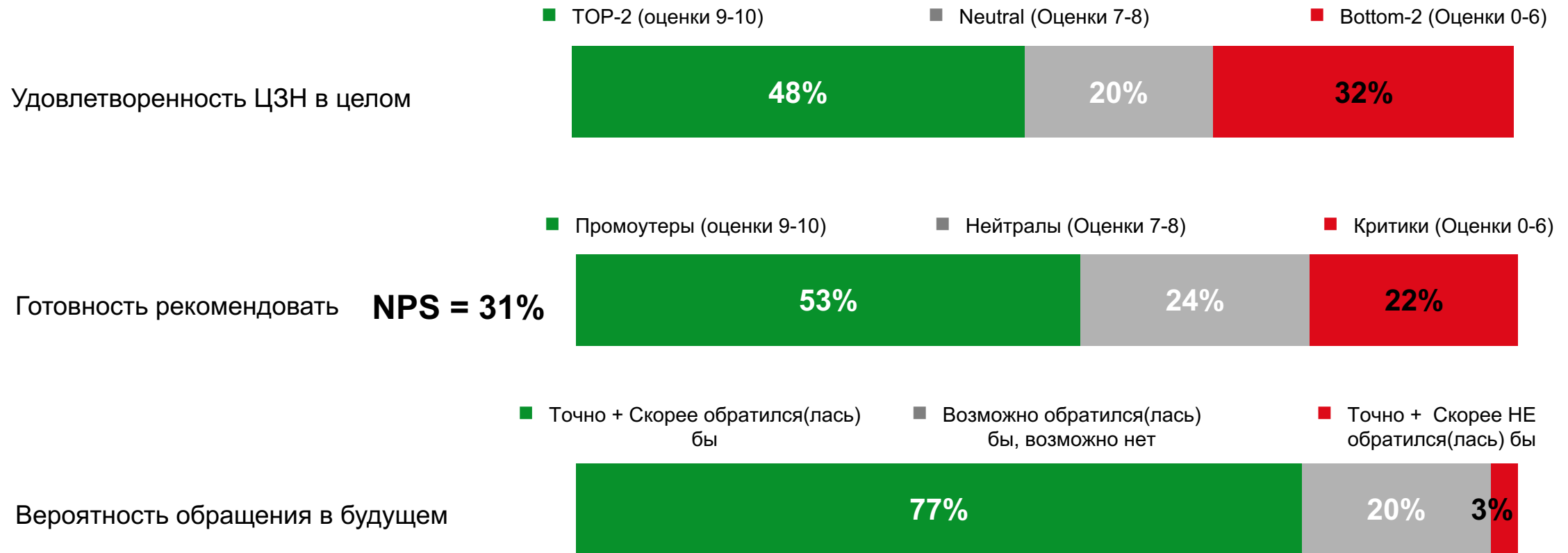
Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?

* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно



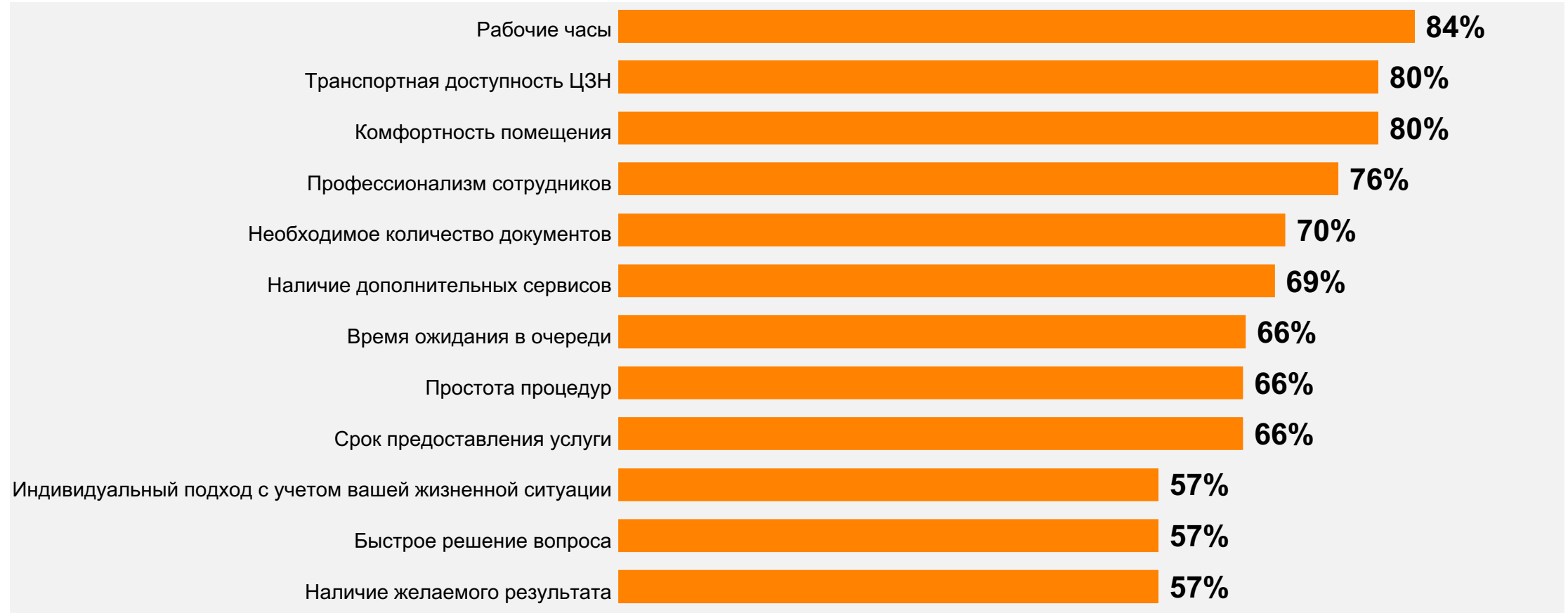
Оценка ЦЗН

48% детей-сирот остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 20% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 31%. В будущем в ЦЗН намерено обратиться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как рабочие часы (84%), транспортная доступность ЦЗН и комфортность помещения (80% по параметрам).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

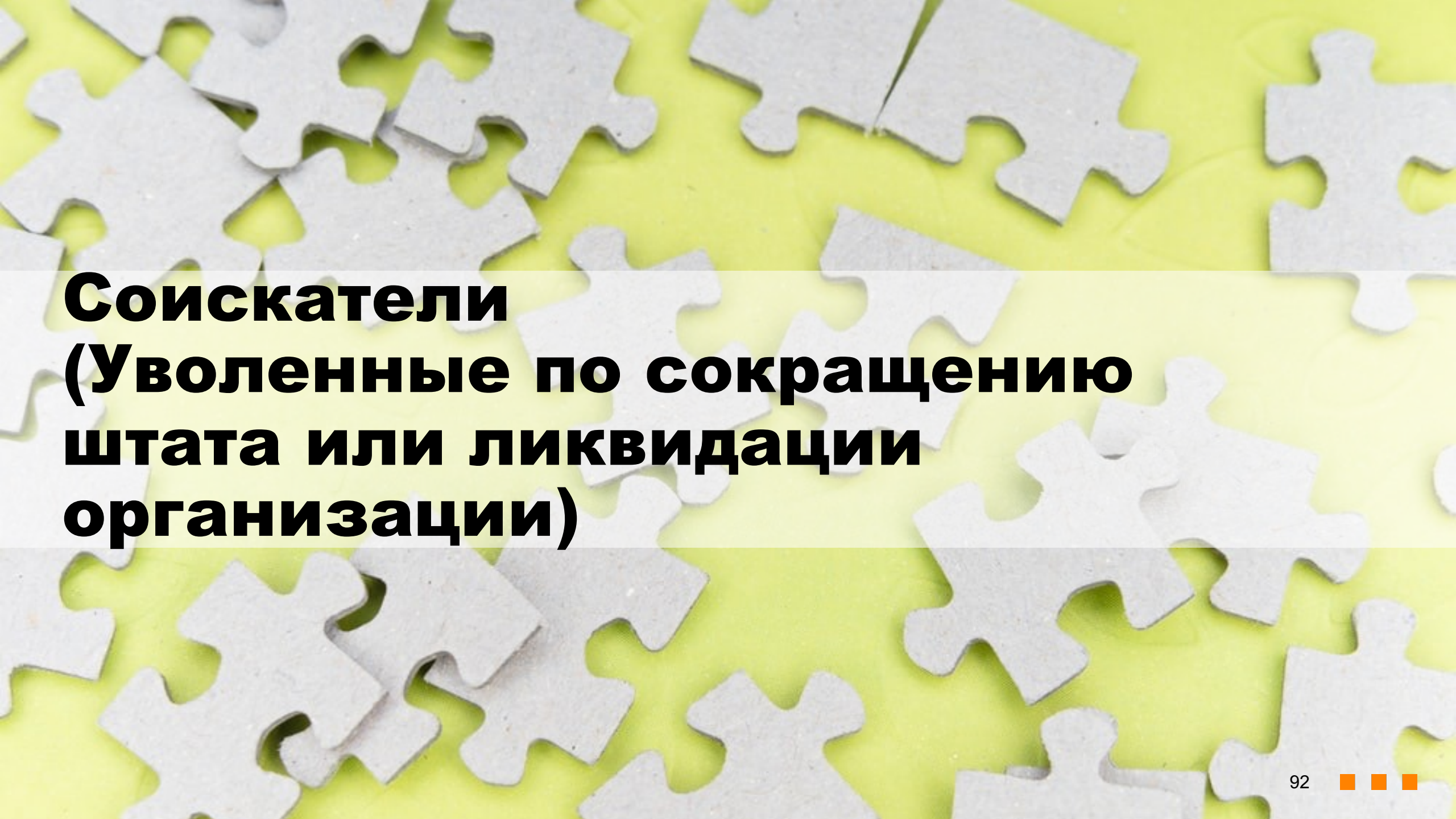
Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей категории «дети-сироты» – это подбор работы исходя из пожеланий соискателя (63%).



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Соискатели категории «дети-сироты» чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать широкий выбор вакансий (36%). Отмечалась также важность оперативной помощи (29%) и профессионализм сотрудников (24%).





**Соискатели
(Уволенные по сокращению
штата или ликвидации
организации)**

Основные причины обращения в ЦЗН

Наиболее частой целью обращения клиентов, уволенных по сокращению штатов или ликвидации организации, в ЦЗН является поиск работы. Еще 48% обращений были связаны с получением пособия по безработице. 18% опрошенных также обращались, чтобы узнать актуальную информацию о рынке труда и получить справку.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение.



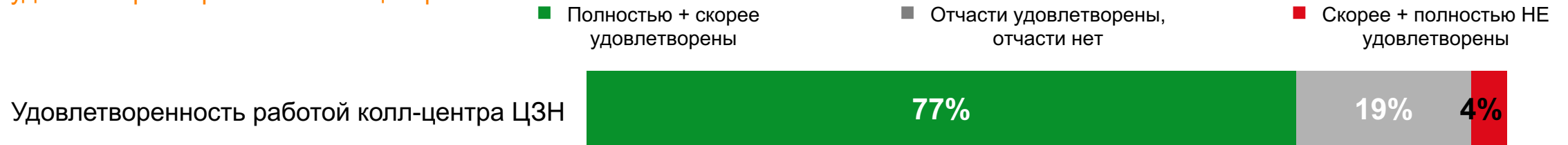
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных с поиском работы, получением информации о рынке труда и поддержкой при трудоустройстве с переездом, количество систематических обращений близко или равно разовым. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Подавляющее большинство опрошенных граждан из числа уволенных по сокращению штата или ликвидации организации удовлетворены работой колл-центра.



Цель обращения



Недостатки работы колл-центра*



* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно

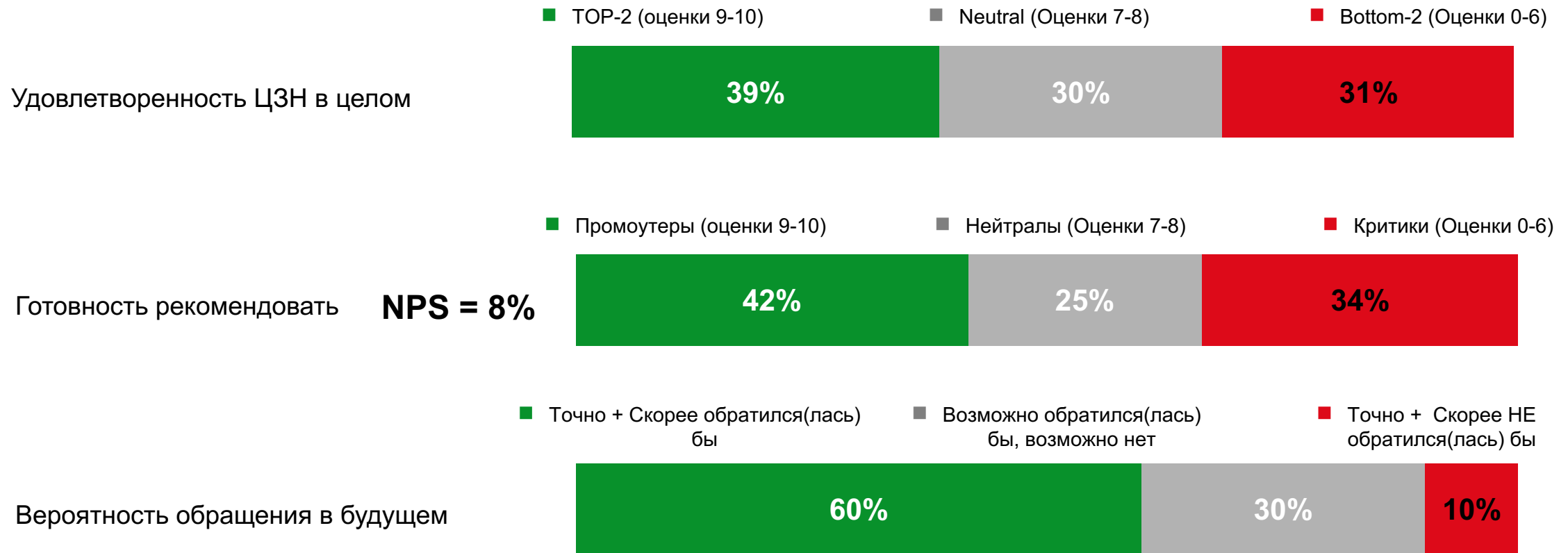
Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?



Оценка ЦЗН

39% уволенных по сокращению штата или ликвидации организации остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 30% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 8%. В будущем в ЦЗН намерено обратиться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как рабочие часы (75%) и транспортная доступность ЦЗН (73%), а также комфорт в помещениях и профессионализм сотрудников (70% по параметрам).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

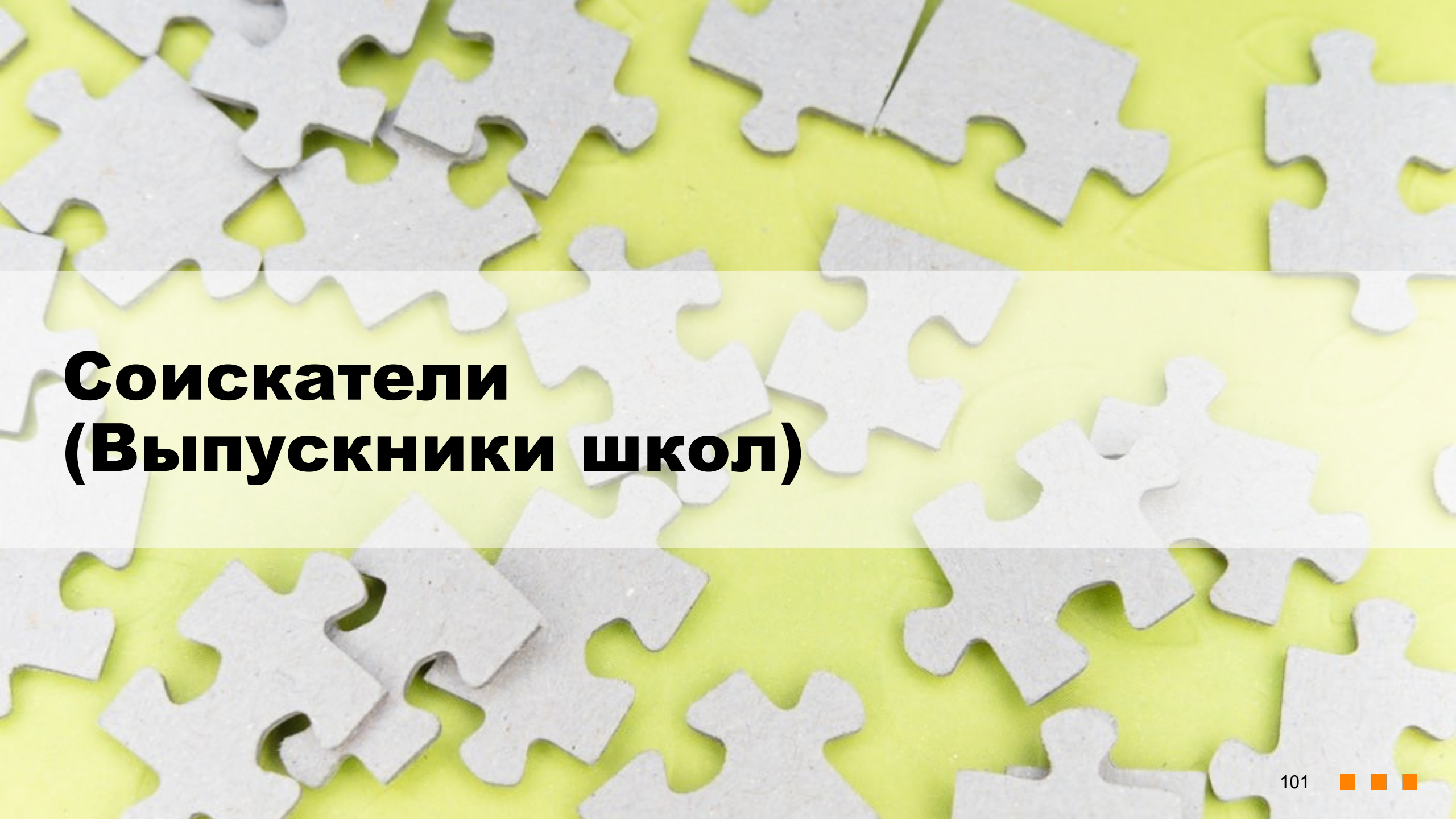
Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей, уволенных по сокращению штата или ликвидации организации, – это подбор работы исходя из пожеланий соискателя (63%).



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Опрошенные чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать оперативную помощь (23%). А также, отмечается важность профессионализма сотрудников и широкого выбора вакансий (21% по параметрам).





Соискатели (Выпускники школ)

Основные причины обращения в ЦЗН

Помимо поиска работы, выпускники школ также в 29% случаев обращались за временным трудоустройством. 13% опрошенных также обращались, чтобы узнать актуальную информацию о рынке труда, 12% – чтобы пройти профессиональную ориентацию. Другие цели посещения набрали не более 10%.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение. Выпускники также достаточно активно, в отличие от других аудиторий, используют диджитал каналы.



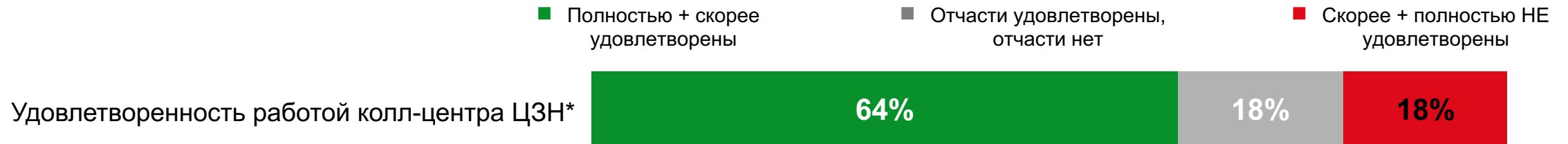
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных с консультацией и финансовой поддержкой в открытии собственного дела, количество систематических обращений равно разовым. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство опрошенных выпускников школ удовлетворены работой колл-центра.



Цель обращения*



Недостатки работы колл-центра*



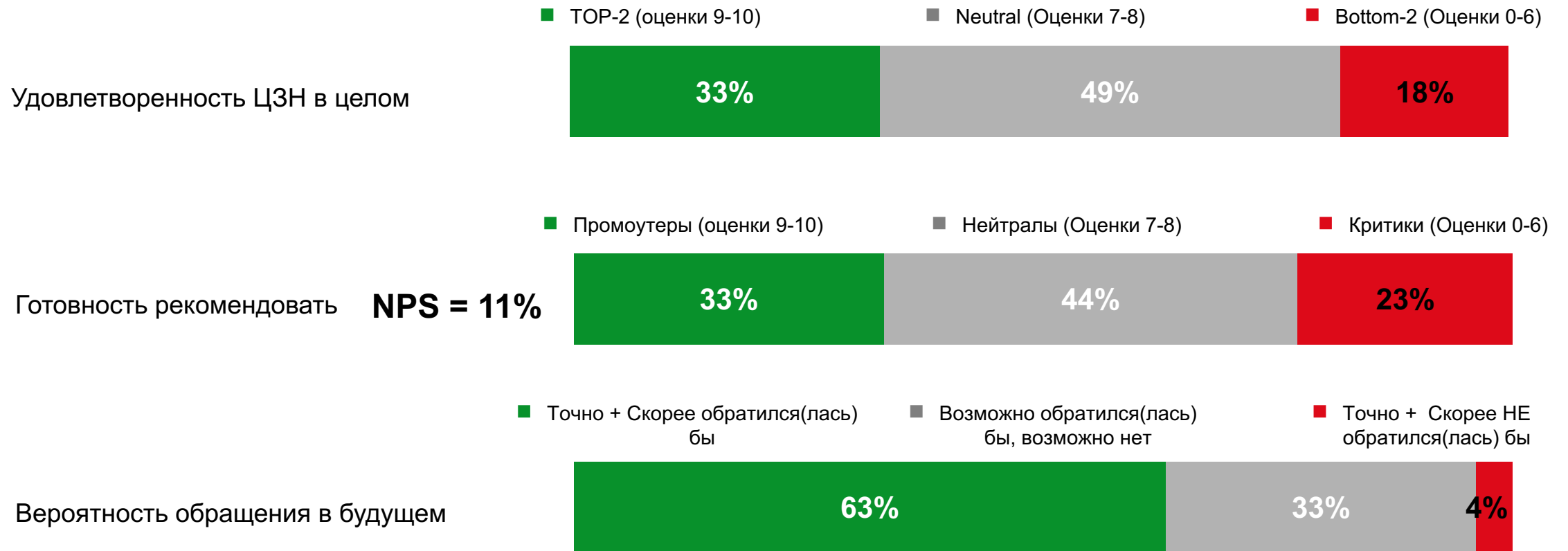
Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?

* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно

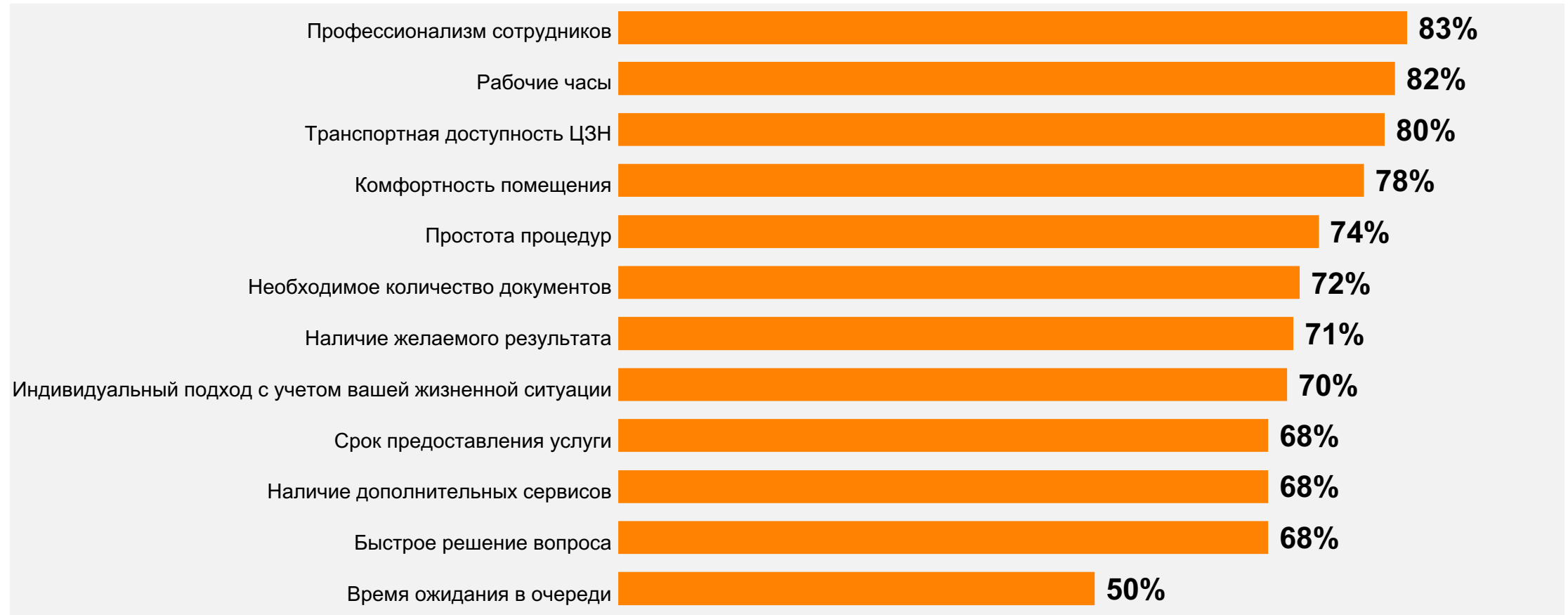
Оценка ЦЗН

33% выпускников школ остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 49% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 11%. В будущем в ЦЗН намерено обращаться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как профессионализм сотрудников (83%), рабочие часы (82%), а также транспортная доступность ЦЗН (80%).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей категории «выпускники школ» – это подбор работы исходя из пожеланий соискателя и возможность оформить все процедуры онлайн (46% по параметрам).



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Опрошенные чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать широкий выбор вакансий (34%). Отмечалась также важность оперативной помощи (25%) и онлайн-формат работы (17%).





Соискатели (Женщины с детьми до 6 лет)

Основные причины обращения в ЦЗН

Наиболее частой целью обращения клиентов из категории «женщины с детьми от 0 до 6 лет» в ЦЗН, помимо поиска работы, являются обращения, связанные с получением пособия по безработице (38%). 20% обращались также, чтобы пройти профессиональное обучение и повышение квалификации и 19%, чтобы узнать актуальную информацию о рынке труда.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение. Данный канал использовали 81% клиентов. Остальные каналы взаимодействия значительно менее популярны.



Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

По всем вопросам разовые обращения преобладают над систематическими в категории граждан «женщины с детьми от 0 до 6 лет».



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство респондентов из категории «женщины с детьми от 0 до 6 лет», которые пользовались услугами колл-центров, остались удовлетворены опытом обращения. 80% опрошенных полностью или скорее удовлетворены, и еще 15% остались частично удовлетворены.

■ Полностью + скорее удовлетворены ■ Отчасти удовлетворены, отчасти нет ■ Скорее + полностью НЕ удовлетворены

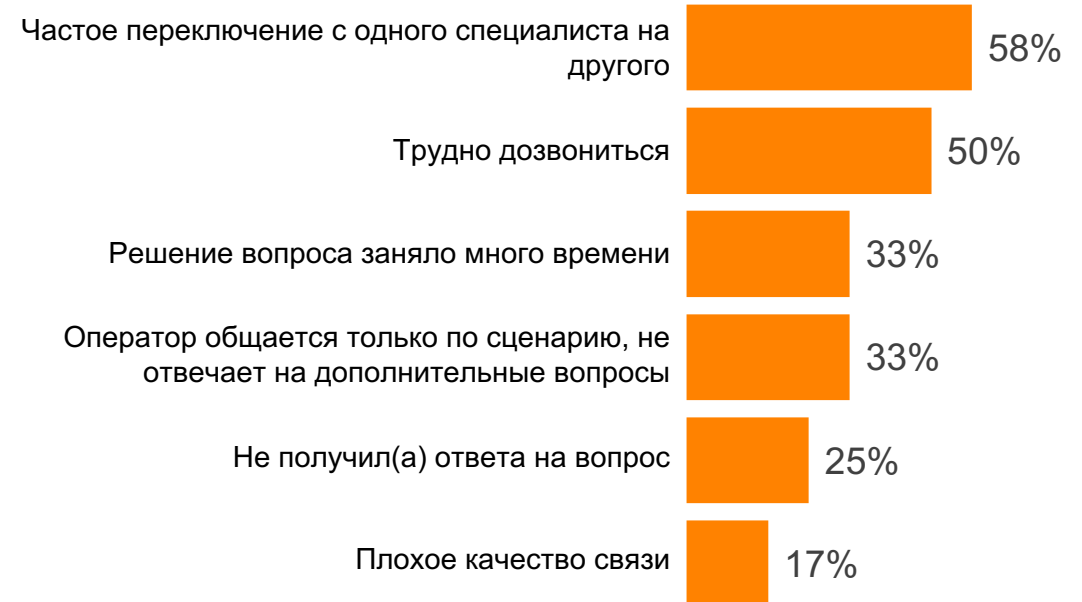
Удовлетворенность работой колл-центра ЦЗН



Цель обращения



Недостатки работы колл-центра*



Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

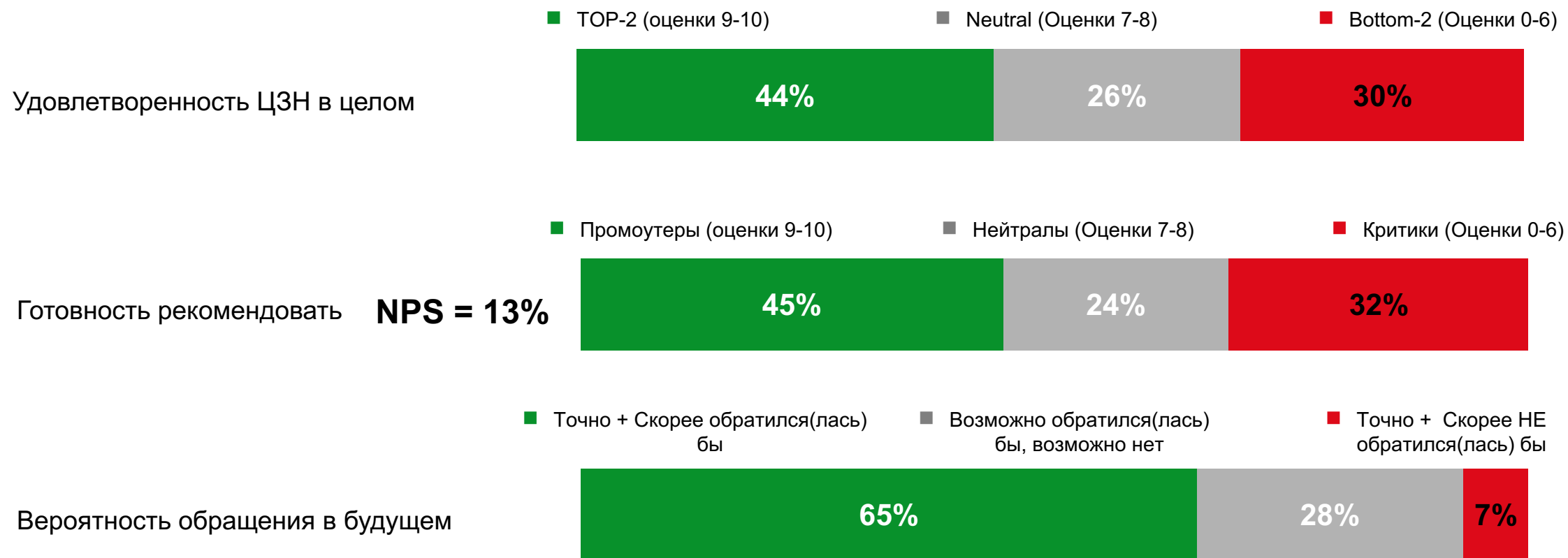
Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?

* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно



Оценка ЦЗН

44% женщин с детьми до 6 лет остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 26% удовлетворены частично. Индекс NPS составил 13%. В будущем в ЦЗН намерено обращаться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как рабочие часы (78%), профессионализм сотрудников (76%) и транспортная доступность ЦЗН (75%).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН


Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей категории «женщины с детьми от 0 до 6 лет» – это подбор работы, исходя из пожеланий (57%). Повысить привлекательность ЦЗН для будущего обращения могут также бесплатные курсы обучения по востребованным профессиям/ навыкам и возможность предварительной записи на прием.



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Соискатели категории «женщины с детьми от 0 до 6 лет» чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать оперативную помощь (26%). Отмечалась также важность наличия комнаты матери и ребенка и комфортабельной обстановки (22% по параметрам).





Соискатели (Не работающие более года)

Основные причины обращения в ЦЗН

Помимо основной цели – поиска работы, еще 40% обращений респондентов, не работающих более года, были связаны с получением пособия по безработице.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Самый популярный канал коммуникации и взаимодействия с ЦЗН – личное посещение. Данный канал использовали 77% клиентов. Остальные каналы взаимодействия значительно менее популярны.



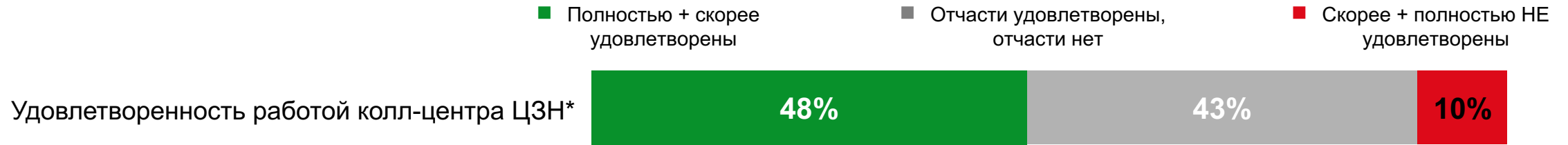
Частота обращения в ЦЗН по различным вопросам

Для вопросов, связанных получением актуальной информации о рынке труда, поиском работы и получением пособия по безработице, количество систематических обращений близко к разовым. По остальным вопросам преобладают разовые обращения.



Оценка работы колл-центра ЦЗН

Большинство респондентов остались удовлетворены работой колл-центра



Цель обращения*



Недостатки работы колл-центра*



* Выборка мала для анализа, данные приведены справочно

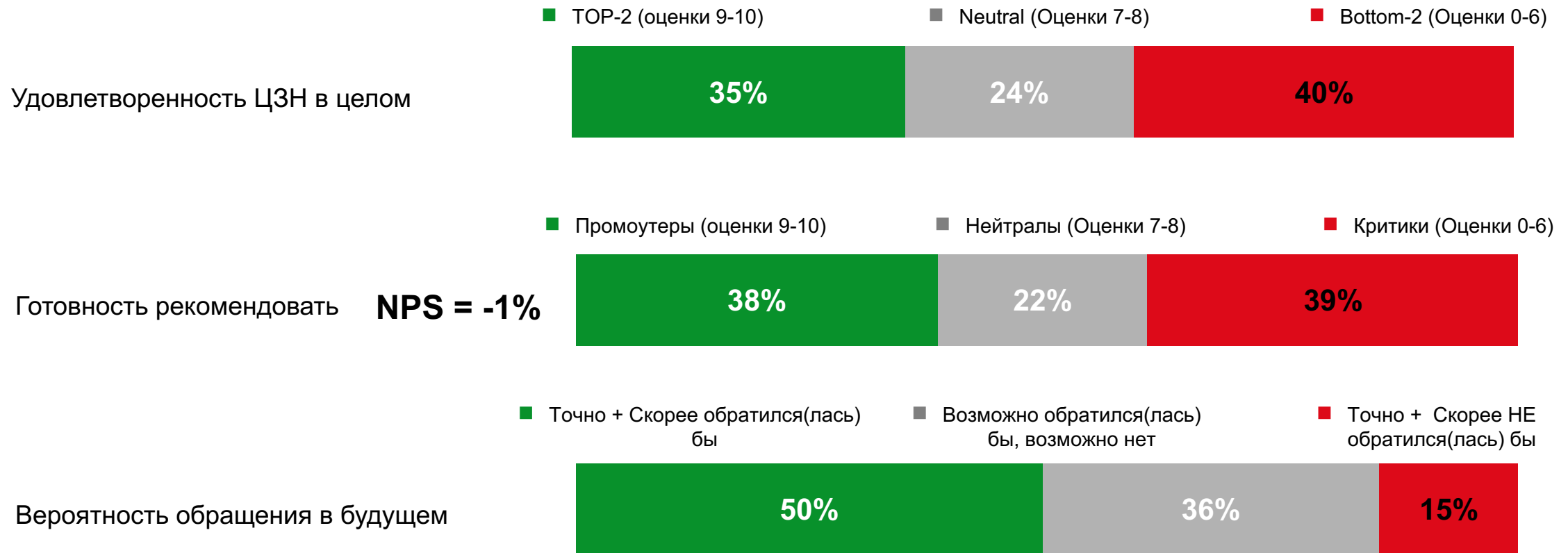
Q9. Ранее Вы указали, что обращались в колл-центр ЦЗН. Скажите, пожалуйста, с какой целью / вопросом?

Q10. Остались ли Вы удовлетворены работой колл-центра ЦЗН? Q11. Чем именно Вы остались недовольны в работе колл-центра ЦЗН?



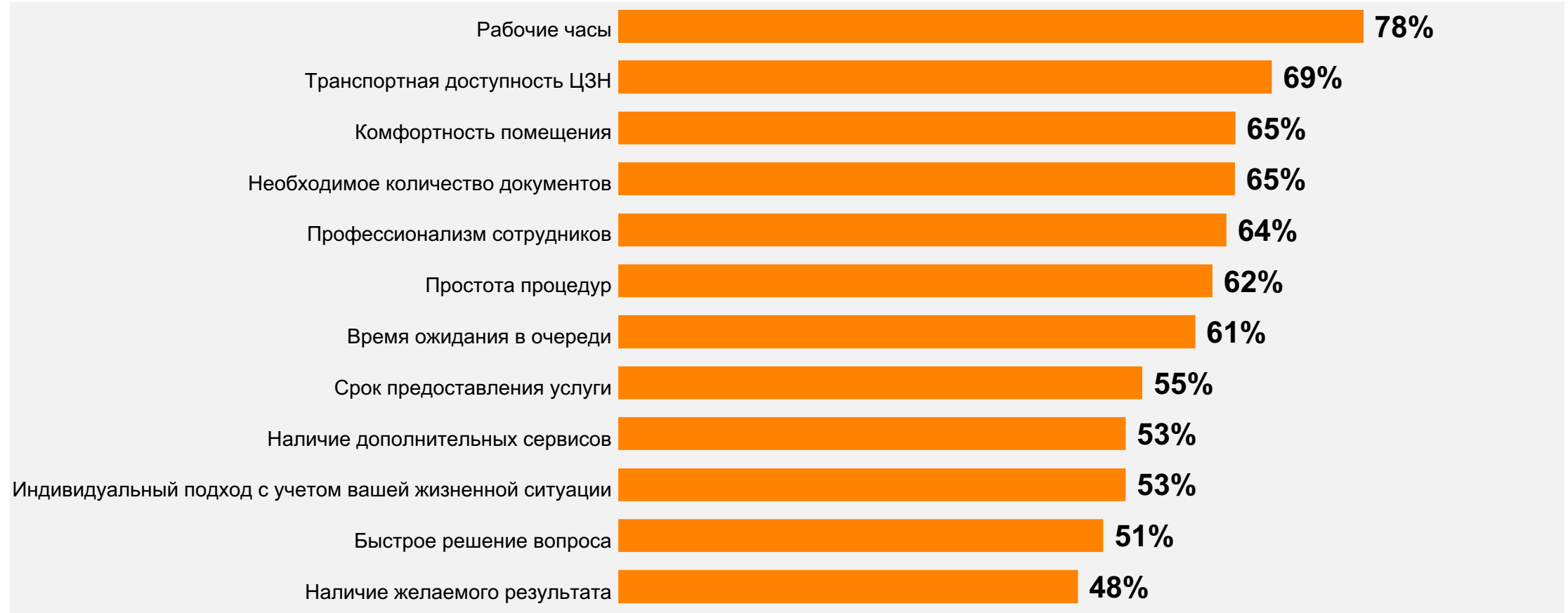
Оценка ЦЗН

35% респондентов, которые не работают более года, остались удовлетворены работой ЦЗН, еще 24% удовлетворены частично. Индекс NPS составил -1% (это самый низкий показатель среди всех изучаемых категорий респондентов). В будущем в ЦЗН намерено обращаться большинство опрошенных.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как рабочие часы (78%), транспортная доступность ЦЗН (69%), комфортность помещения и необходимое количество документов (65% по параметрам).



* Представлено распределение оценок TOP-2 (Полностью удовлетворен(а) + Скорее удовлетворен(а)).

Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

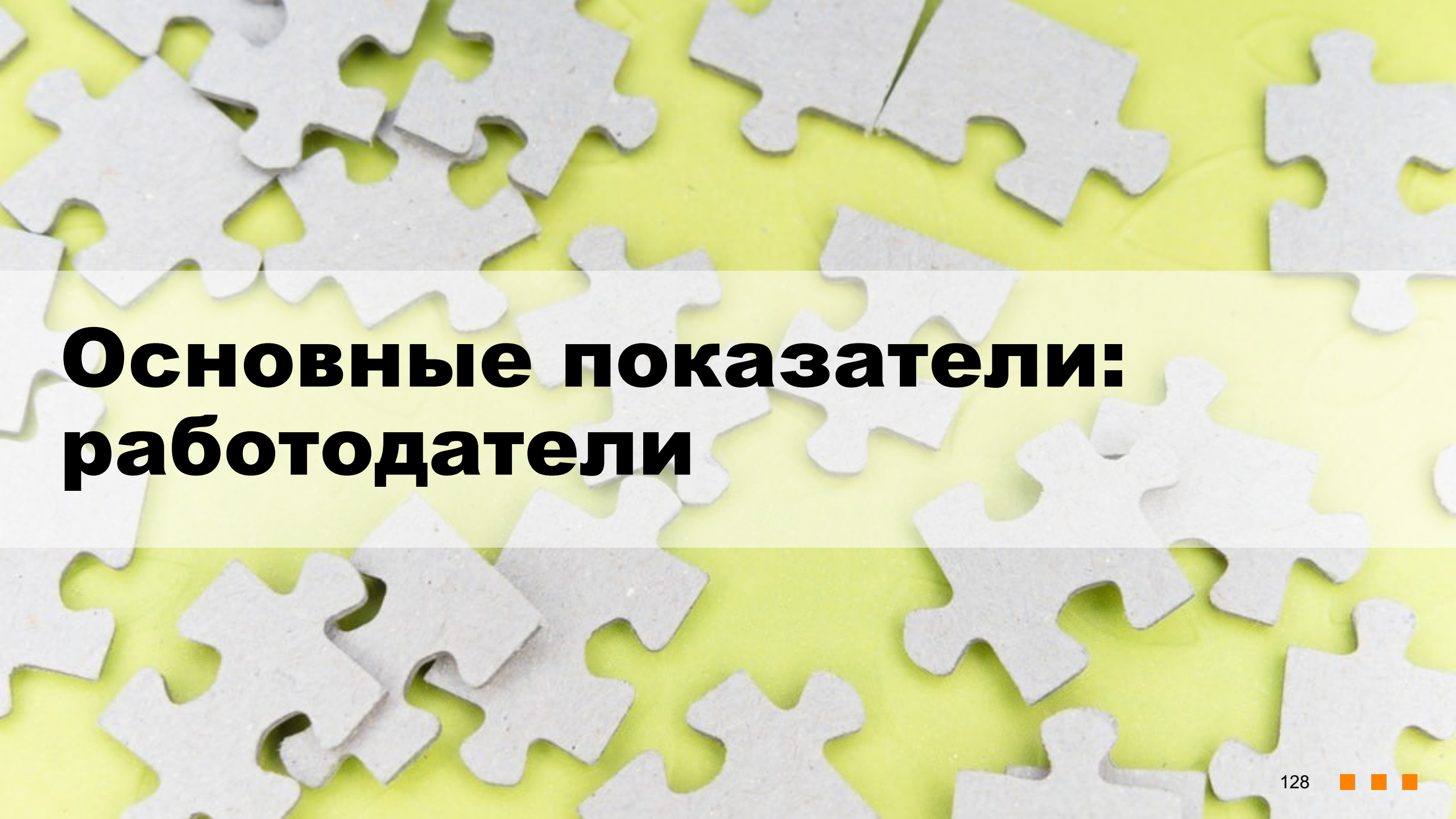
Наиболее частый ответ, что могло бы поднять привлекательность ЦЗН в глазах соискателей категории не работающих более года – это подбор работы, исходя из пожеланий соискателя (55%). Повысить привлекательность ЦЗН для будущего обращения могут также бесплатные курсы обучения по востребованным профессиям/ навыкам и возможность предварительной записи на прием.



Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Соискатели категории не работающих более года чаще отмечают, что современный государственный кадровый центр должен предлагать широкий выбор вакансий (20%). Отмечалась также важность онлайн-формата, оперативной помощи, грамотных специалистов и открытости в работе ЦЗН.





Основные показатели: работодатели

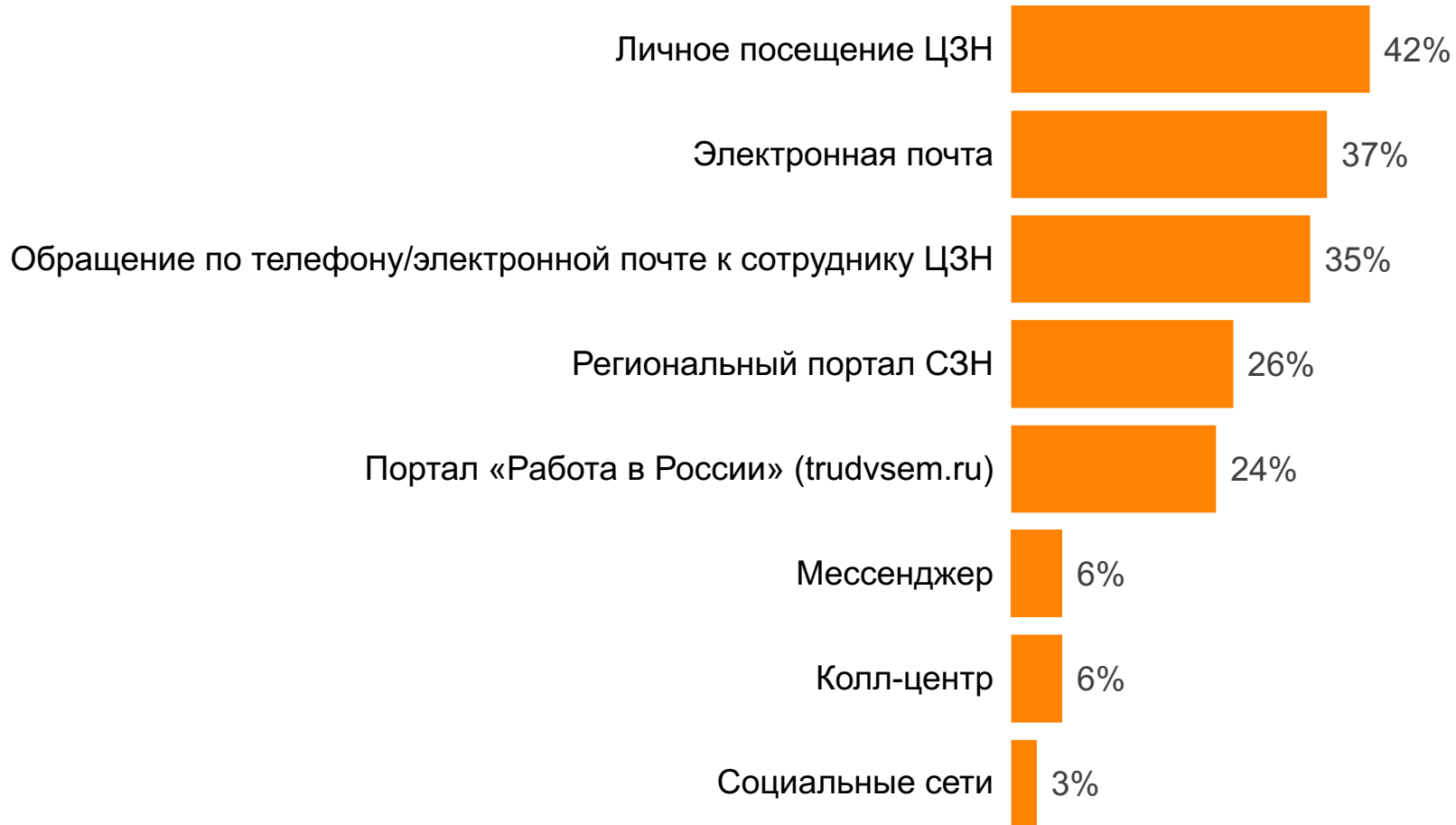
Основные цели обращения в ЦЗН

Наиболее частой целью обращения организаций в ЦЗН является подбор необходимых работников на постоянную или срочную работу – 88%.



Способы взаимодействия с ЦЗН

Наиболее частыми способами взаимодействия работодателей с ЦЗН являются личное посещение (42%), общение по электронной почте (37%), а также обращение напрямую к конкретному сотруднику по телефону или электронной почте (35%).



Цели обращения в колл-центры ЦЗН*

Основными целями обращения в колл-центр являются уточнения по пакету документов для получения услуг (44%) и вопросы по процессу подачи заявления на содействие в поиске сотрудников (40%).



*Выборка мала для анализа, данные представлены справочно

Q9. Скажите, пожалуйста, с какой целью Ваша организация обращалась в колл-центр ЦЗН? Выборка: работодатели, обратившиеся в ЦЗН через колл-центр (25).

Оценка ЦЗН

Более половины работодателей остались удовлетворены работой ЦЗН (53%). Готовы рекомендовать его своим коллегам или представителям других организаций 58% опрошенных. В будущем в ЦЗН намерено обращаться большинство опрошенных – 81%.



Удовлетворенность отдельными параметрами

Наиболее высокие оценки удовлетворенности получили такие параметры работы, как профессионализм сотрудников (85%), доступная и понятная информация (85%), график работы с клиентами (84%) и транспортная доступность ЦЗН (83%).



Драйверы увеличения спроса на услуги ЦЗН

Ключевые драйверы – широкая база резюме, не ограниченная безработными (48%), а также профессионализм сотрудников (40%), возможность оформить все процедуры онлайн (38%) и быстрая обратная связь (37%).



Q13. Скажите, пожалуйста, что из нижеперечисленного могло бы поднять привлекательность ЦЗН как организации, в которую вы готовы обращаться для решения проблем кадрового обеспечения? Выборка: те, кто НЕ отметил вариант «Точно обратился(лась) бы» в вопросе «Насколько вероятно, что в будущем ваша организация останется клиентом ЦЗН?» (204).

Характеристики ЦЗН как современного государственного кадрового центра

Основные характеристики, которыми должен отличаться ЦЗН как современный государственный кадровый центр, по мнению респондентов – профессионализм сотрудников (23%), а также оперативная помощь (22%).



Крупные (системообразующие) предприятия

Профиль предприятия, мотивы сотрудничества и взаимодействие с ЦЗН

Профиль предприятия и мотивы сотрудничества с ЦЗН

- Предпочитают размещать объявления об открытых вакансиях на различных **порталах по поиску работы** – Head Hunter, Superjob и других.
- Так как размещение вакансий в Центре занятости населения является обязательным условием работы организации, к данному источнику поиска возможных сотрудников также прибегают, но **не считают его приоритетным**.
- Подбором персонала чаще занимаются **кадровые специалисты**.

«Нам требуются разные отрасли рабочих, разнообразные рабочие, также руководящие должности. Поиском занимается наш отдел. Касаемо руководящих должностей изначально мы проводим собеседование по приему сотрудников на руководящие должности. Далее уже, если он проходит собеседование, которое проходит у нас, то мы уже отправляем к выше руководству на собеседование»

Поиск информации о ЦЗН

Информацию о ЦЗН не искали- необходимость подавать документы для введения организации в базу ЦЗН прописана на законодательном уровне.

Первое обращение

Предпочитают наиболее быстрый перевод взаимодействия с ЦЗН в онлайн-формат: по телефону, электронной почте, через личный кабинет на сайте.

Общие впечатления от начала работы с ЦЗН варьируются от негативных (оценка «2»), до положительных (оценка «4+»).

Дальнейшее взаимодействие с ЦЗН

Дальнейшее взаимодействие с центрами занятости даже в случае, если в первый раз сотрудники предпочитали личный визит, строится с помощью общения по электронной почте, телефону или в личном кабинете. Данный вариант взаимодействия является предпочтительным для компаний.

Крупные (системообразующие) предприятия

Процесс сотрудничества и оценка эффективности

Общая эффективность работы ЦЗН

В целом довольны работой ЦЗН, считают ее достаточно эффективной.
В качестве возможных улучшений отмечают популяризацию данной организации среди населения.

Компетентность сотрудников

Отмечают высокий уровень компетенции сотрудников.

Каналы взаимодействия и скорость реагирования

- Преимущественно онлайн – через **личный кабинет** или по **почте**.
- Реже очное посещение центра (в дальнейшем указывают на большие очереди – Самара, Екатеринбург).
- В среднем **через 3-5 дней** приходит соискатель.
- Самая высокая скорость работы сотрудников отмечена в **Краснодаре и Самаре**

Крупные (системообразующие) предприятия

Оценка факторов, как возможность повысить привлекательность ЦЗН

Возможность оформлять все процедуры онлайн	Комфортное помещение	Минимальное время ожидания в очереди	Быстрая обратная связь	Тренинги по проведению собеседований	Профессионализм сотрудников
Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Уделяют не так много внимания, так как в основном взаимодействуют в онлайн-формате.	Уделяют не так много внимания, так как в основном взаимодействуют в онлайн-формате.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Уделяют не так много внимания, так как на предприятии есть сотрудники, занимающиеся вопросами кадров.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.
Широкая база резюме соискателей	Персональный кадровый консультант	Составление привлекательного профиля вакансии	Бесплатные курсы для сотрудников предприятия	Массовые открытые отборы по вакансии	Предоставление помещения для проведения собеседований
Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Уделяют не так много внимания, так как на предприятии есть сотрудники, занимающиеся вопросами кадров.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.	Считают достаточно привлекательным фактором, часто пользуются («ярмарки вакансий»).	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.

Крупные (системообразующие) предприятия

Ожидания от модернизированных Центров занятости населения

Что ждут работодатели от модернизированных Центров занятости

- Необходимость популяризации ЦЗН как сервиса по поиску работы среди соискателей разных специальностей, так как на данный момент с его помощью сложно найти специалистов с высокой квалификацией.
- Перевод большинства услуг в онлайн-формат там, где это еще не сделано.
- Устранение излишней бюрократии, которая существует в ЦЗН на данный момент.

Малый бизнес

Профиль предприятия, мотивы сотрудничества и взаимодействие с ЦЗН

Профиль предприятия и мотивы сотрудничества с ЦЗН

- Работают с различными сервисами по подбору персонала, но не в такой высокой степени как крупные предприятия, так как **предпочитают менее затратные варианты поиска сотрудников.**
- По сравнению с крупными предприятиями, чаще пользуются **личными контактами, размещением рекламы в газетах, на различных площадках для объявлений на улицах и услугами центров занятости.**
- Подбором персонала занимаются кадровые специалисты, если такие есть в компании, либо руководство.

«Либо это знакомые наших сотрудников, либо это центр занятости. Если вы имеете в виду такие ресурсы как хед хантер, авито, то на этих сайтах я не размещаю объявления. Потому что я считаю это не рентабельным. Я должен ежемесячно платить за свое объявление, а будет ли от него польза - предсказать невозможно».

Поиск информации о ЦЗН

Информацию о ЦЗН не искали – необходимость подавать документы для введения организации в базу ЦЗН прописана на законодательном уровне.

Первое обращение

Чем дольше на рынке присутствует компания (соответственно, чем дольше она находится в базе ЦЗН), тем больше было личных визитов в начале сотрудничества. Компании, которые на рынке находятся меньше 10 лет, начинали взаимодействие с ЦЗН через онлайн-формат.

Общие впечатления от начала совместной работы варьируются от нейтральных (оценка «3») до положительных (оценка «5»).

Дальнейшее взаимодействие с ЦЗН

Дальнейшее взаимодействие с центрами занятости, даже в случае, если в первый раз сотрудники предпочитали личный визит, строится с помощью общения по электронной почте, телефону или в личном кабинете. Офлайн формат взаимодействия и в дальнейшем является предпочтительным для всех видов компаний.



Малый бизнес

Процесс сотрудничества и оценка эффективности

Общая эффективность работы ЦЗН

Сталкиваются с особенностями контингента, стоящего на учете в центре занятости: большое число соискателей, направленных ЦЗН, приходят на собеседования только для получения отметки с целью дальнейшего получения пособия, а не для действительного поиска работы.

Компетентность сотрудников

Чаще сталкиваются с проблемой некомпетентности сотрудников ЦЗН

Каналы взаимодействия и скорость реагирования

- Преимущественно онлайн – через **личный кабинет** или по **почте**.
- Реже очное посещение центра (в дальнейшем указывают на большие очереди – Самара, Екатеринбург).
- Самая высокая скорость работы сотрудников отмечена в **Краснодаре и Самаре**

Малый бизнес

Оценка факторов, как возможность повысить привлекательность ЦЗН

Возможность оформлять все процедуры онлайн	Комфортное помещение	Минимальное время ожидания в очереди	Быстрая обратная связь	Тренинги по проведению собеседований	Профессионализм сотрудников
Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Не считают данную услугу одной из тех, что могут значительно повысить привлекательность ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.
Широкая база резюме соискателей	Персональный кадровый консультант	Составление привлекательного профиля вакансии	Бесплатные курсы для сотрудников предприятия	Массовые открытые отборы по вакансии	Предоставление помещения для проведения собеседований
Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.	Считают полезной, так как часто не имеют сотрудников, занимающихся кадрами.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.	–	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.

Малый бизнес

Ожидания от модернизированных Центров занятости населения

Что ждут работодатели от модернизированных Центров занятости

- Необходимость популяризации центров занятости среди населения.
- Введение бесплатного обучения (курсов переквалификации) по всем специальностям (на данный момент они существуют, но по ограниченному кругу специальностей).

Компании, испытывающие кадровые риски

Профиль предприятия, мотивы сотрудничества и взаимодействие с ЦЗН

Профиль предприятия и мотивы сотрудничества с ЦЗН

Предпочитают использовать ЦЗН, так как в основном вакансии предполагают физический труд, на более высокие должности подбирают кандидатов с помощью **различных сервисов по поиску работы**.

«Чаще всего мы ищем сотрудников, тут разная специфика. Если более квалифицированный персонал, мы ищем через head hunter. Даем платные объявления, ищем там. Если нам нужны строители, разнорабочие, это все мы делаем через Центр занятости, либо в газетные издания даем».

Поиск информации о ЦЗН

Информацию о ЦЗН не искали – необходимость подавать документы для введения организации в базу ЦЗН прописана на законодательном уровне.

Первое обращение

Начинали взаимодействие с личных визитов при подаче документов, в дальнейшем уже переходили в онлайн-режим: общение по телефону, электронной почте, размещение вакансий в личном кабинете.

Начало сотрудничества с ЦЗН оценивают как нейтральное ли положительное (оценки варьируются от «3» до «4»).

Дальнейшее взаимодействие с ЦЗН

Дальнейшее взаимодействие с центрами занятости, даже в случае, если в первый раз сотрудники предпочитали личный визит, строится с помощью общения по электронной почте, телефону или в личном кабинете.

Компании, испытывающие кадровые риски

Процесс сотрудничества и оценка эффективности

Общая эффективность работы ЦЗН

Как и представители крупных компаний, считают взаимодействие с ЦЗН достаточно эффективным, в качестве возможных улучшений предлагают ввести должность психолога или кадрового консультанта в самом ЦЗН, который мог бы работать с соискателями и определить, какая именно работа им подходит.

Компетентность сотрудников

Отмечают среднюю компетентность сотрудников ЦЗН.

Каналы взаимодействия и скорость реагирования

- Преимущество во взаимодействии отдается онлайн формату
- Готовы к редким посещениям ЦЗН

Компании, испытывающие кадровые риски

Оценка факторов, как возможность повысить привлекательность ЦЗН

Возможность оформлять все процедуры онлайн	Комфортное помещение	Минимальное время ожидания в очереди	Быстрая обратная связь	Тренинги по проведению собеседований	Профессионализм сотрудников
Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.	Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.
Широкая база резюме соискателей	Персональный кадровый консультант	Составление привлекательного профиля вакансии	Бесплатные курсы для сотрудников предприятия	Массовые открытые отборы по вакансии	Предоставление помещения для проведения собеседований
Оценивают данный фактор как возможный способ повышения привлекательности ЦЗН.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.	Данная услуга могла бы поднять привлекательность ЦЗН.	Часто не подходит по специфике вакансий.	Не так сильно влияет на привлекательность ЦЗН, как другие факторы.

Компании, испытывающие кадровые риски

Ожидания от модернизированных Центров занятости населения

Что ждут работодатели от модернизированных Центров занятости

- Необходимость увеличения числа сотрудников самих ЦЗН.
- Более внимательное отношение к интернет-ресурсам.
- Как и представители малого бизнеса, выделяли бесплатную переквалификацию по всем специальностям как большой вклад в модернизацию ЦЗН.



Спасибо!

Команда Ромир