



2023 JOB QUALITY

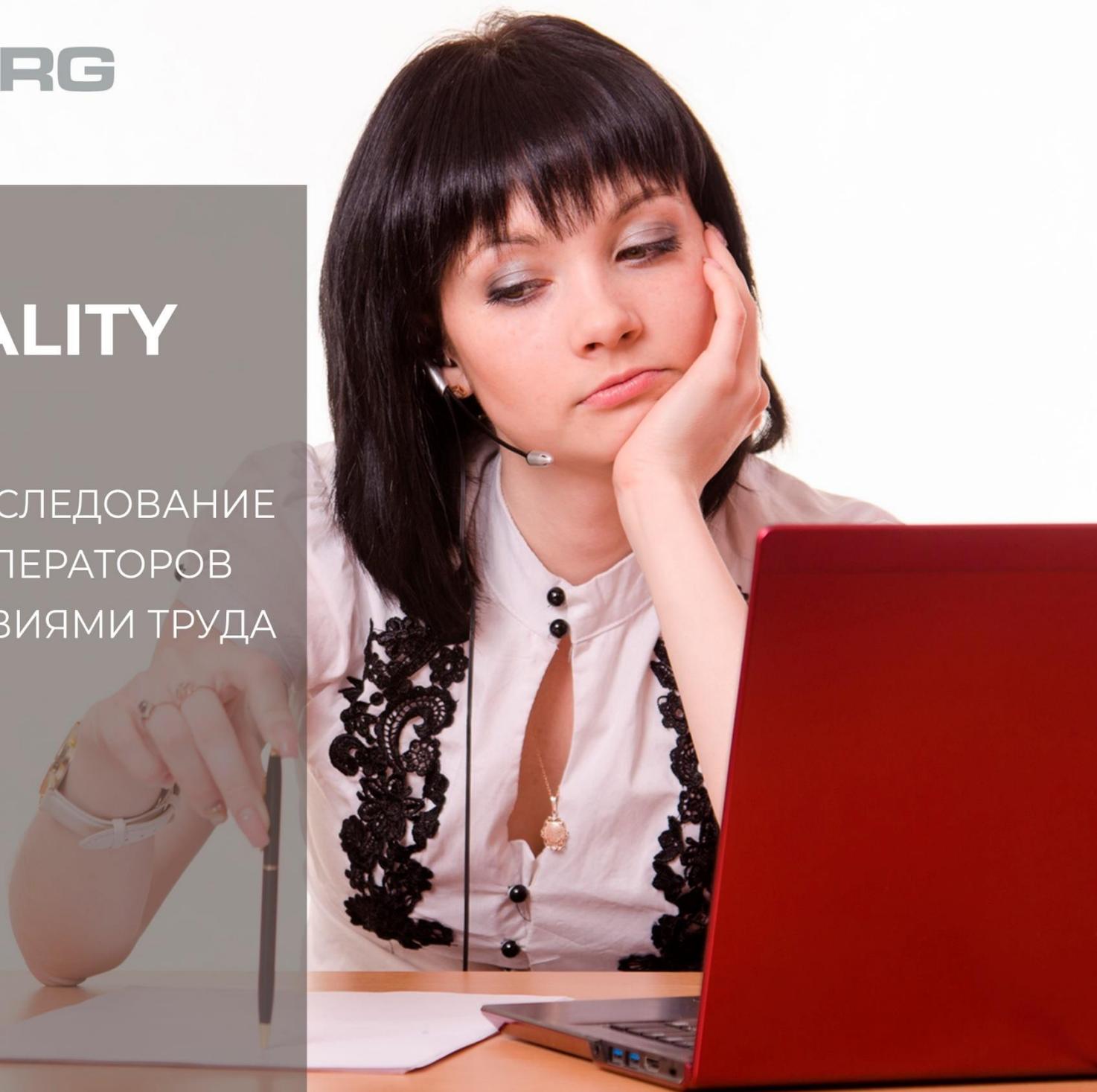
VIII МЕЖДУНАРОДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ
КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ УСЛОВИЯМИ ТРУДА

Апекс Берг

Контакт-Центр Консалтинг

+7 495 229-11-82

www.apexberg.ru



Общая информация.....	4
Распределение участников исследования по географии и отраслям.....	4
Распределение операторов по возрасту, полу и стажу работы в КЦ.....	5
Описание методики	6
Исследуемые параметры и компоненты.	6
Расчет оценок по каждому из компонентов Job Quality.....	7
Расчет общего показателя Job Quality.....	8
Дополнение методики исследования с 2018 года	8
Дополнение методики исследования с 2022 года	8
Дополнение методики исследования с 2023 года	8
Ключевые выводы.....	9
Рекомендации по использованию отчета для участников исследования.....	12
Раздел 1. Бенчмаркинг.....	13
Как провести бенчмаркинг?.....	13
Диаграммы распределения общей оценки Job Quality.	13
Диаграммы Voxplot - распределение оценок компонентов Job Quality.....	22
Табличные данные по оценкам Job Quality и его компонентов.....	24
Раздел 2. Некоторые аналитические срезы.	33
Динамика индекса Job Quality и его компонентов.....	33
Разница в оценках компонентов Job Quality операторов между операторами и менеджерами.....	35
Оценка Job Quality в зависимости от возраста и пола оператора.	37
Зависимость оценки Job Quality и его компонентов от стажа работы оператора	38
Зависимость Job Quality от режима работы операторов	40
Оценка уровня лояльности операторов	43
Лояльность операторов в зависимости от стажа и режима работы операторов	45
Раздел 3. Детализация по компонентам Job Quality.....	47
Прозрачность целей и задач.....	47

Корпоративное сотрудничество	48
Конфликт ролей	49
Отношения с руководством	50
Умение слышать клиентов	51
Умение слышать сотрудников	52
Возможности для развития	53
Удовольствие от работы	54
Инструменты для работы	55
Вовлеченность в процессы	56
Честность компании	57
Атмосфера в коллективе	58
Вознаграждение	59
Заключение	60
Информация о компании «Апекс Берг»	60

Общая информация

Данный отчет построен на основании информации, полученной в процессе VIII международного исследования удовлетворенности операторов контактных центров условиями труда, проведенного компанией «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг» в период с октября 2022 года по март 2023 года. В исследовании приводится сравнение с результатами аналогичных ежегодных исследований, проведенных с 2015 по 2022 год.

Распределение участников исследования по географии и отраслям

В общей сложности в исследовании 2023 года приняли участие: **145** площадок контактных центров, представляющие **55** компаний из **3-х** стран; **12482** операторов контактных центров; **1804** менеджеров контактных центров.



Для проведения отраслевого бенчмаркинга, отрасли, указанные участниками при регистрации, были сведены в семь групп:

Аутсорсинг

- 10 компаний
- 25 площадок
- 1800 операторов
- 230 менеджеров

Банки и финансы

- 12 компаний
- 20 площадок
- 2445 операторов
- 327 менеджеров

Телекоммуникации

- 7 компаний
- 41 площадка
- 6077 операторов
- 825 менеджеров

Различные услуги

- 9 компаний
- 15 площадок
- 834 оператора
- 148 менеджеров

Страхование/ассистанс

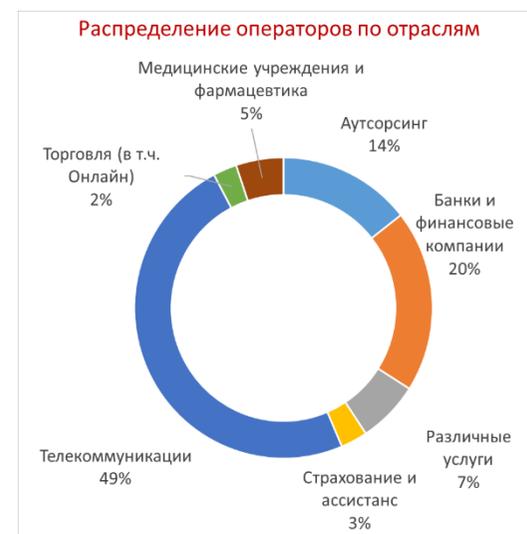
- 4 компании
- 4 площадки
- 363 оператора
- 72 менеджера

Торговля

- 5 компаний
- 12 площадок
- 321 оператор
- 92 менеджера

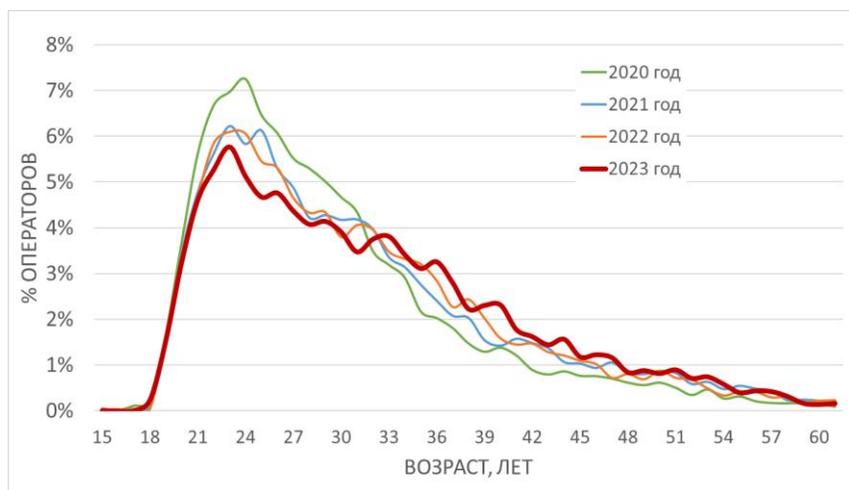
Медицина/фарма

- 8 компаний
- 27 площадок
- 642 оператора
- 110 менеджеров



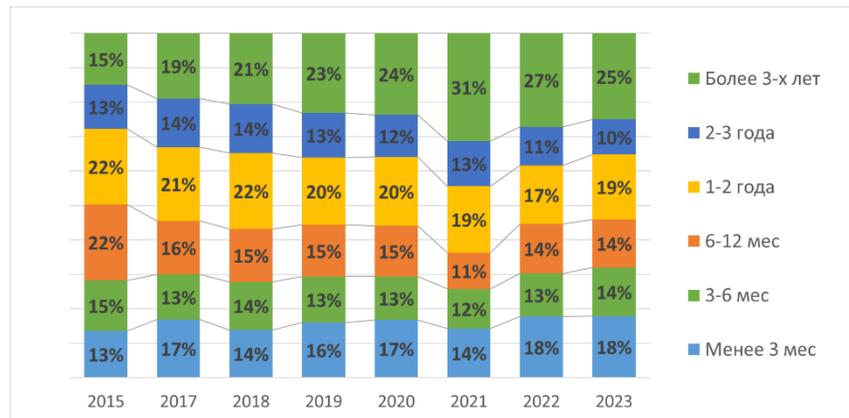
Распределение операторов по возрасту, полу и стажу работы в КЦ

Рисунок 1. Распределение участников исследования - операторов по возрасту



Тенденция к увеличению доли операторов более старшего возраста в 2023 году продолжилась. Медиана возраста операторов – участников исследования в 2023 году составила 30 лет (28,5 в 2021 году, 29 лет в 2022 году). Средний возраст составил 32 года. Наиболее частое значение (мода) – 23 года. На графике видно, что доля операторов самого «популярного» возраста (23 - 24 года) последние 4 года снижается, а доля операторов более старшего возраста увеличивается. Небольшими темпами, но возраст «типичного» оператора контакт-центра меняется с 2015 года – операторы становятся старше. Это необходимо учитывать в работе над повышением удовлетворенности операторов, поскольку, как показывают результаты исследования, операторы разного возраста по-разному оценивают условия труда. И чем старше операторы, тем удовлетворенность, как правило, ниже.

Рисунок 2. Распределение участников исследования – операторов по стажу работы в КЦ

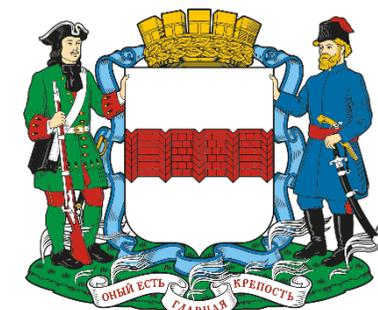


Распределение операторов по стажу работы в контакт-центрах – участников исследования практически не изменилось по сравнению с 2022 годом. У наибольшего количества операторов стаж составляет более трех лет – 25%. 46% операторов имеют стаж менее 1 года. В исследовании в достаточном объеме присутствуют операторы различного стажа, что позволяет в результатах исследования судить о мнении очень широкого круга операторов – как операторов - новичков, так и срезом будет рассмотрена зависимость «старожилов». Кроме этого, в отдельных аналитических срезках будет рассмотрена зависимость удовлетворенности операторов от стажа их работы.

Рисунок 3. Распределение участников исследования – операторов по полу



Распределение операторов по полу, последние три года остается на традиционном для России уровне. Пропорция в 2023 году составила 23% мужчин и 77% женщин.



Наибольшее количество участников исследования работает в Омске – 964 оператора

Челябинск и Саранск – на втором и третьем местах.

Описание методики

Исследование проводилось на основании результатов работы «Job Quality in the Customer Contact Center: Conceptual Foundation and Scale Development». Авторы - Z. van Dun, J. Bloemer, J. Henseler. Статья опубликована в журнале Service Industries Journal 07.02.2010 года.

Исследуемые параметры и компоненты.

Авторы методики разработали 57 параметров, которые были объединены в 12 компонентов, из которых состоит оценка уровня удовлетворенности операторов Контактных Центров условиями своего труда – Job Quality.

На основании данных параметров были составлены утверждения (1 параметр – 1 утверждение), согласие с которыми предлагалось оценить операторам Контактных Центров по шкале от 1 до 7, где 1 означает абсолютное несогласие, а 7 – полное согласие с утверждением. Таким образом каждый оператор выставил свою оценку по каждому параметру (при анализе использовались только те анкеты, где были оценены ВСЕ параметры).

Такие же вопросы по смыслу были заданы менеджерам тех же КЦ. Выяснялось мнение менеджеров о том, что думают операторы, а не оценка менеджерами параметров Job Quality. Для того, чтобы менеджеры понимали, о чем их спрашивают – вопросы были переформулированы при сохранении того же смысла.

Таблица параметров, которые объединены в компоненты и весовые значения каждого параметра указаны в таблице. (Таблица 1)

Таблица 1. Компоненты, параметры и вес параметров

№	Компонент	Параметр	Вес
1	Прозрачность целей и задач	Для Вас установлены четкие и понятные показатели (KPI), по которым оценивается Ваша работа	0,701
2		Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит	0,850
3		Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности	0,844
4		Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей	0,722
5		Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов	0,855
6		Вы знаете, какие услуги/действия можете предоставлять/выполнять, работая с клиентом, а какие - нет	0,814
7		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вашу компанию	0,780
8		Вы знаете, как действовать в непредвиденных обстоятельствах и при возникновении проблем	0,779
9		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вас лично	0,779
10	Корпоративное сотрудничество	Все команды операторов Вашего Контактного Центра регулярно делятся между собой информацией, которая помогает вам лучше обслуживать клиентов	0,619
11		Другие подразделения Вашей компании (а не только Контактный Центр) делают все возможное, чтобы Вы могли лучше обслуживать клиентов	0,804
12		Между Вашим КЦ и другими подразделениями компании все коммуникационные процессы полностью отлажены	0,830
13		Ваш КЦ предоставляет другим подразделениям вашей компании ценную и полезную информацию, полученную от клиентов в результате их обслуживания	0,802
14		Другие подразделения Вашей компании используют в своей работе информацию, полученную от Вашего Контактного Центра	0,824
15		Другие подразделения Вашей компании всегда вовремя уведомляют Контактный Центр о своих действиях, которые важно знать для того, чтобы лучше обслуживать клиентов	0,692
16		Внутри Вашей компании все подразделения тесно взаимодействуют друг с другом	0,847
17	Качество продуктов Вашей компании и работы всех её подразделений позволяет избежать ненужных обращений от клиентов в Контактный Центр	0,656	
18	Конфликт ролей	Вам приходится многое переделывать за другими	0,598
19		Вам приходится выполнять некоторые функции, на которые у Вас нет полномочий	0,661
20		Вам приходится идти против правил для выполнения поставленных задач	0,770
21		Вам приходится взаимодействовать с двумя или более командами, стиль работы которых полностью отличается	0,699
22		Вам ставят противоречащие друг другу задачи два или более руководителя	0,750
23		Вам приходится делать то, что принимается одним руководителем, но не принимается другим	0,770

24		Вам ставят задачи, но не предоставляют инструментов для их выполнения	0,775
25		На работе Вам часто приходится заниматься какой-то ерундой	0,720
26	Отношения с руководством	Ваш руководитель верит в Вас	0,798
27		Ваш руководитель всегда Вам поможет, если возникнет такая необходимость	0,836
28		Ваш руководитель вдохновляет Вас	0,879
29		Ваш руководитель всегда объяснит Вам – что сделано не так и подскажет – как не повторять ошибок	0,855
30		Ваш руководитель воспринимает Вас всерьез	0,819
31		Ваш руководитель всегда обеспечивает Вас нужной информацией	0,815
32		Ваш руководитель хвалит Вас, если Вы что-то делаете хорошо	0,750
33	Умение слышать клиентов	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты	0,747
34		Ваша компания постоянно поддерживает связь с клиентами, чтобы получать информацию об их потребностях	0,779
35		Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг	0,854
36		Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов	0,815
37		Ваша компания учится распознавать "сигналы" от клиентов, на основании которых ей надо что-то менять	0,820
38	Умение слышать сотрудников	В Контактном Центре регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	0,806
39		Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	0,934
40		Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	0,901
41	Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании	0,751
42		Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом	0,811
43		Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач	0,903
44	Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно разнообразна	0,861
45		Ваша работа достаточно интересна	0,91
46		Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе	0,683
47	Инструменты для работы	На Вашем рабочем месте есть все необходимое для быстрого и верного ответа на запросы клиентов	0,661
48		На Вашем рабочем месте есть все необходимое для регистрации информации о клиентском запросе	0,891
49		Между рабочими местами в Вашем Контактном Центре есть достаточно комфортное расстояние	0,847
50	Вовлеченность в процессы	У Вас есть желание и возможность проявлять инициативу	0,904
51		Ваша компания приветствует проявление инициативы	0,913
52		Вашей оценке ситуации всегда доверяют	0,811
53	Честность компании	Ваша компания является клиентоориентированной	0,862
54		Ваша компания всегда честна с клиентами	0,879
55		Ваша компания всегда честна со своими сотрудниками	0,855
56	Атмосфера в коллективе	Вам приятно работать с Вашими коллегами	0,878
57		В Вашем Контактном Центре царит хорошая атмосфера	0,920

Расчет оценок по каждому из компонентов Job Quality

На основании оценок по каждому вопросу рассчитывалась оценка интервьюируемого по каждому компоненту.

Расчет проводился как доля от максимального значения, которое может получить каждый компонент с учетом веса каждого параметра. Для этого сумма произведений оценки, которую поставил интервьюируемый по каждому вопросу, входящему в компонент, на соответствующий вес вопроса делилась на сумму произведений максимальной оценки (7) на соответствующий вес вопроса.

Чтобы легче понять, рассмотрим пример расчета оценки компонента «Атмосфера в коллективе». Предположим, что оператор оценил свое согласие с утверждением номер 56 как 5 баллов, а с утверждением 57 как 2 балла. Тогда расчет оценки компонента производится так:

$$\text{Оценка}_{\text{Атмосфера в коллективе}} = \frac{5 * 0,878 + 2 * 0,92}{7 * (0,878 + 0,92)} * 100\% = 49,5\%$$

Для компонента «Конфликт ролей» перед расчетом ответы вначале преобразовывались в обратные (1 менялась на 7, 2 на 6 и т.п.), а потом расчет проводился так же, как описано выше. Таким образом рассчитывалась оценка каждого компонента каждым интервьюируемым. Максимальная оценка может быть 100%, минимальная – 0%

Расчет общего показателя Job Quality.

Оценка удовлетворенности условиями труда *каждого оператора* (Job Quality) рассчитывалась, как среднее арифметическое оценок каждого компонента, оцененного этим оператором. Общая оценка *объекта* рассчитывалась, как среднее арифметическое оценок Job Quality каждого оператора объекта. Под объектом в данном исследовании понимается компания в целом или отдельная площадка КЦ.

Дополнение методики исследования с 2018 года

По просьбам участников исследования в 2015 и 2017 годах, методика исследования с 2018 года была дополнена еще одним компонентом «материальное стимулирование». Компонент состоит из 6 утверждений (Таблица 2). Методика расчета результата по данному компоненту соответствует общей методике расчета для остальных компонент. В 2018–2019 годах участникам предлагался выбор анкеты – с дополнительным блоком или без. В 2019 году 94% компаний выбрали анкету с блоком вопросов про материальное стимулирование. С 2020 года исследование проводится только по расширенной анкете, включающей 63 утверждения.

Таблица 2. Дополнительный компонент для проведения исследования – «Материальное стимулирование»

№	Компонент	Параметр	Вес
58	Материальное стимулирование	Вы знаете, что и как нужно делать для получения премии	0,860
59		Вы хорошо понимаете, как рассчитывается Ваша заработная плата и премия за месяц	0,840
60		В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей	0,760
61		Результаты Вашей персональной работы значительно влияют на размер Вашей премии	0,820
62		Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы	0,910
63		Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы и премии)	0,780

Дополнение методики исследования с 2022 года

В исследовании 2021–2022 годов добавлены вопросы, связанные с лояльностью оператора по отношению к контакт-центру. Вопрос сформулирован следующим образом: «Оцените пожалуйста, какова вероятность, что вы порекомендуете Ваш контактный центр в качестве места для работы своим друзьям и знакомым? Поставьте оценку от 1 до 10, где 1 – ни при каких условиях не буду рекомендовать, 10 – обязательно порекомендую (или уже неоднократно это делал)». Для тех операторов, которые поставили оценки 9 или 10, задается дополнительный вопрос «Напишите, пожалуйста, своими словами главную причину, по которой Вы НЕ стали бы рекомендовать Ваш КЦ в качестве места для работы». Для тех операторов, которые поставили оценки от 1 до 6, задается дополнительный вопрос «Напишите пожалуйста своими словами главную причину, по которой Вы хотите рекомендовать Ваш КЦ в качестве места для работы».

Дополнение методики исследования с 2023 года

В исследовании 2022–2023 годов добавлен вопрос о режиме работы оператора. Вопрос предполагает 5 вариантов ответа с точки зрения соотношения времени работы оператора в офисном или удаленном режиме работы. В настоящем отчете проводится дополнительный анализ удовлетворенности операторов в зависимости от режима работы.

Ключевые выводы

Как говорил Ричард Брэнсон: «Удовлетворенность сотрудников — это не побочный эффект, а ключевой фактор успеха бизнеса». Если вы заботитесь о своих сотрудниках, они будут заботиться о вашем бизнесе». Поэтому, кроме качества обслуживания клиентов, менеджменту также следует уделять внимание условиям труда операторов контакт-центра, чтобы повышать их удовлетворенность и, как следствие, улучшать производительность и качество работы. В итоге, это приведет к удержанию лучших сотрудников и повышению прибыли компании.

На основании результатов VIII исследования, проведенного в 2022–2023 годах, а также в сравнении с результатами предыдущих исследований, можно сделать следующие ключевые выводы:

1. Положительная динамика общего значения индекса Job Quality, начавшаяся в 2018 году прервалась. Общий уровень удовлетворенности операторов за прошедший год снизился на 1% и составил 84,9%¹. Двенадцать компонент общего индекса показали в 2023 году отрицательную динамику по сравнению с итогами исследования 2022 года. Наибольшее падение наблюдается у компонент «Удовольствие от работы»: -2,2%, «Вовлеченность в процессы»: -2,1%, «Возможности развития»: -1,9%, «Умение слышать сотрудников»: -1,7%, «Вознаграждение»: -1,7%. Единственный компонент, значение которого в 2023 году выросло – это «Конфликт ролей»: +0,8%. Компоненты «Прозрачность целей и задач», «Атмосфера в коллективе», «Корпоративное сотрудничество» и «Отношения с руководством» сохранили свои значения на близком к 2022 году уровнях.
2. Три утверждения, показавшие наибольшее падение в 2023 году:
 - Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы (5,13 в 2023 году, 5,33 в 2022 году)
 - У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании (5,52 в 2023 году, 5,71 в 2022 году).
 - Ваша работа достаточно интересна (5,49 в 2023 году, 5,67 в 2022 году)
3. Разброс значений Job Quality по компаниям – участникам исследования составил 69,8%–99,4%. Большой размах значений обусловлен двумя участниками исследования, показавшими наименьшее и наибольшее значения с большим отрывом от остальных участников. При исключении двух указанных участников, результаты сгруппированы достаточно «плотно» от (76,4%–94,7%). Среднее значение индекса Job Quality по компаниям – 85,7%² (+1,7% к значению 2022 года), медиана в 2023 году равна также 85,7%.
4. Женщины традиционно оценивают качество условий труда примерно на одном уровне с операторами-мужчинами.
5. В 2023, как и в предыдущие годы, в интервале возраста операторов от 20 до 28 лет (на этот возрастной интервал приходится около 44% всех опрошенных операторов) прослеживается падение индекса на 4-5% с 88% до 84%. Далее в интервале возрастов от 29 до 40 лет значение индекса колеблется на уровне 84-85%. Необходимо отметить, что до 2019 зависимость индекса JQ от возраста операторов практически полностью отсутствовала, а в 2020 и 2021 годах была менее ярко выражена. С учетом того, что последние 4 года возрастной состав операторов меняется в сторону увеличения среднего возраста, менеджменту КЦ нужно обратить внимание на разницу в оценке операторов разного возраста, поскольку меры, которые сейчас предпринимают контакт-центры для увеличения удовлетворенности операторов, как правило, не дифференцированы по возрасту операторов.
6. В отраслевом разрезе наиболее высокие значения оценки общего индекса Job Quality выявлены у компаний в области торговли – 89%. Наиболее низкие показатели у компаний из телекоммуникационной отрасли – 83,9%.

¹ Среднее значение индекса JQ по всем заполненным анкетам операторов КЦ (усреднение по анкетам операторов)

² Среднее значение индекса JQ по участникам исследования – контактными центрами (усреднение по значениям JQ компаний)

7. В целом, по исследованным контактными центрами, как и в 2022 году, наиболее проблемной областью является **умение компаний в лице их менеджмента «слышать» своих сотрудников**. Этот вывод делается на основании двух фактов:
- В целом, операторы компаний, которые приняли участие в исследовании, оценили этот компонент ниже остальных
 - Именно в этой области у операторов и менеджеров возникают самые серьезные расхождения в оценках. В 2023 году разница в оценках этого компонента между операторами и менеджерами составила более 10%
8. Другой актуальной областью, получающей с 2015 года низкие оценки удовлетворенности, является уровень удовлетворенности непосредственно от работы. Оценка данного компонента находится на двенадцатом месте из тринадцати.
9. Пять утверждений, получивших минимальные оценки от операторов (в баллах по 7-бальной шкале). Причем 3 из 5 утверждений также попадали в этот перечень в 2022 году:
- «Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь» (компонент «Умение слышать сотрудников») - 5,05 (5,17 в 2022 году)
 - «Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы» (компонент «Вознаграждение») - 5,13 (5,33 в 2022 году)
 - «Вы всегда получаете обратную связь о полезности Ваших предложений» (компонент «Умение слышать сотрудников») - 5,23 (5,40 в 2022 году)
 - «Ваша работа достаточно разнообразна» (компонент «Удовольствие от работы») - 5,24 (5,40 в 2022 году)
 - «Вам приходится многое переделывать за другими» (компонент «Конфликт ролей») – 5,25 (4,92 в 2022 году)
10. Пять утверждений, получивших максимальные оценки от операторов (в баллах по 7-бальной шкале). Четыре из пяти утверждения входили в ТОП-5 утверждений по итогам исследования 2021 и 2022 годов:
- «Вам приятно работать с Вашими коллегами» - (компонент «Атмосфера в коллективе») - 6,57 (6,59 в 2022 году)
 - «Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей» - (компонент «Прозрачность целей и задач») - 6,59 (6,59 в 2022 году)
 - «Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит» - (компонент «Прозрачность целей и задач») - 6,61 (6,60 в 2022 году)
 - «Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности» - (компонент «Прозрачность целей и задач») - 6,65 (6,67 в 2022 году)
 - «Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов» - (компонент «Прозрачность целей и задач») - 6,68 (6,69 в 2022 году)
11. Индекс «розовых очков»¹ менеджеров КЦ в 2023 году значительно снизился с 33% в 2022 году до 20%. Это минимальное значение индекса за всю историю исследований. В 11-ти компаниях менеджеры носят «розовые очки» по поводу уровня Job Quality их операторов. В этих компаниях разница в средних оценках менеджеров и операторов составляет 5% и более. Компаниям, у которых наблюдаются значительные отличия в оценке, рекомендуется еще раз внимательно обратить внимание на свое место на диаграмме общего распределения Job Quality. У 5 компаний из 11, входящих в индекс «Розовых очков», значение JOB QUALITY находится на уровне ниже среднего значения. Четыре из 11 компаний с «розовыми очками» менеджеров входят в нижний квартиль (25% компаний с наименьшим значением Job Quality). Менеджменту этих компаний рекомендуется критическим образом пересмотреть свое отношение к удовлетворенности операторов и пониманию реальных факторов, которые волнуют операторов КЦ.
12. Уровень удовлетворенности операторов контактных центров снижается по мере увеличения их стажа работы. Согласно результатам исследования, уровень удовлетворенности является наибольшим у новых сотрудников на испытательном сроке, а затем падает до уровня 85% - 85,4% у сотрудников со стажем от 3 месяцев до 2 лет, а у операторов с более чем 2-летним стажем уровень удовлетворенности еще ниже. Тем не менее, ценность операторов растет с ростом их стажа, однако удовлетворенность условиями труда уменьшается, что может негативно повлиять на результаты работы и привести к увольнению. Из-за этого

¹ Доля компаний, в которых оценки менеджеров более чем на 5% больше, чем оценки операторов

необходимо проводить различные мероприятия по увеличению удовлетворенности операторов, учитывая их стаж работы. По результатам текущего исследования можно сказать, что только два компонента не демонстрируют падения вместе с увеличением стажа работы – это, «Умение слышать сотрудников» и «Прозрачность целей и задач». Причем последний показывает рост с увеличением стажа работы оператора. Наибольшее падение с ростом стажа показывают следующие компоненты: «Корпоративное сотрудничество» - 5,7%, «Конфликт ролей» - 4,9%, «Честность компании» - 4,8%. Очевидно, что именно в этих областях ожидания операторов возрастают с ростом их стажа и понимания «как может быть устроено» взаимодействие внутри КЦ, между КЦ и смежными подразделениями и между КЦ и клиентами. При отсутствии на практике улучшений в КЦ в этих областях удовлетворенность операторов в этих областях должна снижаться

13. Удовлетворенность сотрудников, работающих в офисном режиме выше, чем у их коллег, работающих удаленно. Однако следует заметить, что более высокая удовлетворенность офисных сотрудников проявилась только в 60% компаний. Анализ значений удовлетворенности по отдельным компонентам в зависимости от режима работы операторов показал схожую картину почти по всем компонентам.
14. Индекс лояльности операторов КЦ (eNPS) показал значение 28%, что на 9% ниже, чем в 2022 году. По мнению аналитиков Apex Берг текущая оценка является достаточно высокой. Характер зависимости уровня лояльности операторов от режима работы и стажа работы операторов совпадает с зависимостью общего индекса Job Quality от этих двух факторов. С точки зрения режима работы – лояльность операторов, работающих в офисном или преимущественно офисном режиме выше, чем лояльность операторов, в работе которых присутствует значительная доля времени на удаленке. С точки зрения стажа работы – максимальное значение лояльности наблюдается у операторов – новичков, а минимальное у операторов со стажем работы более 3 лет. Участникам исследования рекомендуется обратить внимание не только на конкретное распределение оценок операторов на вопрос о лояльности к контакт-центру, но и на произвольные ответы на дополнительные вопросы по конкретным причинам, по которым операторы готовы или не готовы рекомендовать КЦ в качестве места для работы.

Рекомендации по использованию отчета для участников исследования

Настоящее исследование позволяет провести реальный бенчмаркинг – то есть сравнить результаты своего КЦ с показателями остальных участников. В том числе исследование позволяет провести сравнение результатов с компаниями внутри отрасли.

Каждая компания – участник исследования получает:

1. Данные по своим площадкам КЦ в виде, подготовленном для последующего использования в сводных таблицах для более глубокого анализа.
2. ID компании – для того, чтобы найти свою компанию в отчете
3. ID площадки - это необходимо для тех участников, которые представлены несколькими площадками. **ВНИМАНИЕ!** – если у Вас только одна площадка – это не означает, что её ID совпадает с ID компании – поэтому не забудьте учесть это при бенчмаркинге по площадкам.

Аналитическая часть отчета состоит из трех разделов:

Раздел 1. Бенчмаркинг

Раздел 2. Некоторые аналитические срезы.

Раздел 3. Детализация по компонентам Job Quality

В разделе «Бенчмаркинг» участники исследования смогут провести сравнение показателя Job Quality и его компонентов своей компании с соответствующими показателями других участников, а также со следующими статистическими параметрами:

1. Максимум рассматриваемого набора – 4-й квартиль¹
2. 3-й квартиль – это такое число, что 75% от общего количества элементов рассматриваемого набора меньше его значения
3. 2-й квартиль - это такое число, что 50% от общего количества элементов рассматриваемого набора – меньше его значения (медиана)
4. 1-й квартиль - это такое число, что 25% от общего количества элементов рассматриваемого набора меньше его значения
5. Минимум рассматриваемого набора
6. Среднее арифметическое рассматриваемого набора

В разделе «Некоторые аналитические срезы» приведены результаты детализированного анализа общего индекса Job Quality, различных компонентов Job Quality, показателя лояльности операторов eNPS.

В разделе «Детализация по компонентам Job Quality» приведены оценки по конкретным вопросам каждого компонента, отраслевые срезы, срезы по режиму работы операторов, а также средние оценки компонента по полу участника. Также справочно приведены средние значения оценок компонентов по странам и городам с самым высоким и низким значениями оценки по компоненту JQ. Необходимо обратить внимание на то, что количество участников в отдельных странах и городах является низким, и данные по отдельным странам и городам нельзя считать достаточно точными.

¹ Расчет квартилей осуществлялся с помощью, включенной в Microsoft Excel функции КВАРТИЛЬ.ВКЛ.

Раздел 1. Бенчмаркинг

Как провести бенчмаркинг?

Данные для бенчмаркинга в настоящем разделе отчета представлены в таблицах и диаграммах, где вы сможете найти:

1. Показатель оценки Job Quality и его компонентов по своей компании и/или площадке.

Идентифицируйте показатели своей компании и ее площадок по предоставленным ID (*ID Вашей компании может не совпадать с ID Вашей площадки*). После этого Вы сможете сравнить их с соответствующими показателями всех других компаний и площадок.

2. Показатель разницы уровня Job Quality и его компонентов для операторов с разных точек зрения – самих операторов и их менеджеров. Вы сможете сравнить его с соответствующими показателями всех других компаний - участников исследования.
3. Статистические параметры распределения данных – квартили и средние значения – с которыми Вы сможете сравнить свои показатели с этими параметрами, чтобы определить уровень соответствующего параметра Вашей компании по сравнению со статистическими показателями рынка. Интерпретировать значения параметров Вашей компании можно следующим образом:
 - 3.1. Если параметр Вашего КЦ и/или площадки находится в пределах между максимумом и 3-м квартилем – это означает, что Ваш КЦ/площадка входят в число 25% компаний, показавших наиболее высокие результаты.
 - 3.2. Если Ваш параметр находится ниже 3-го квартиля и выше медианы – это значит, что Вы в числе лучшей половины, но не входите в ТОП 25% компаний.
 - 3.3. Если Ваш параметр находится ниже медианы, но выше 1-го квартиля – значит Вы в числе худшей половины компаний, участвовавших в исследовании, но все же не входите в число 25% самых худших.
 - 3.4. Если Ваш параметр находится ниже 1-го квартиля – значит Ваш КЦ находится среди худших 25% компаний.

Диаграммы распределения общей оценки Job Quality.

Ниже представлены диаграммы, на которых отображено распределение показателя общей оценки Job Quality каждой компании, участвовавшей в исследовании. В представленных ниже диаграммах расчет Job Quality производился только на основании данных, полученных у операторов КЦ

Рисунок 4 представляет диаграмму по всем компаниям, участвовавшим в исследовании. Рисунок 5 - Рисунок 11– представлены диаграммы-срезы по отраслям компаний, участвовавших в исследовании. Каждой компания присвоен свой ID.

Расположение компаний по горизонтали несущественно с точки зрения бенчмаркинга. Оно осуществлено в соответствии с увеличением номера ID – и только для того, чтобы можно было легко отыскать на графике свою компанию. Для сравнения следует использовать относительное расположение сверху вниз, которое обозначено в соответствии с уровнем Job Quality компании-участника.

На каждом из графиков (Рисунок 4 - Рисунок 11) слева представлены расчетные значения квартилей общего значения Job Quality (Минимум, 1-й квартиль, медиана, 3-й квартиль, максимум, а также среднее арифметическое)

Рисунок 4. Анализ разброса значений Job Quality – **ВСЕ УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**. N=55

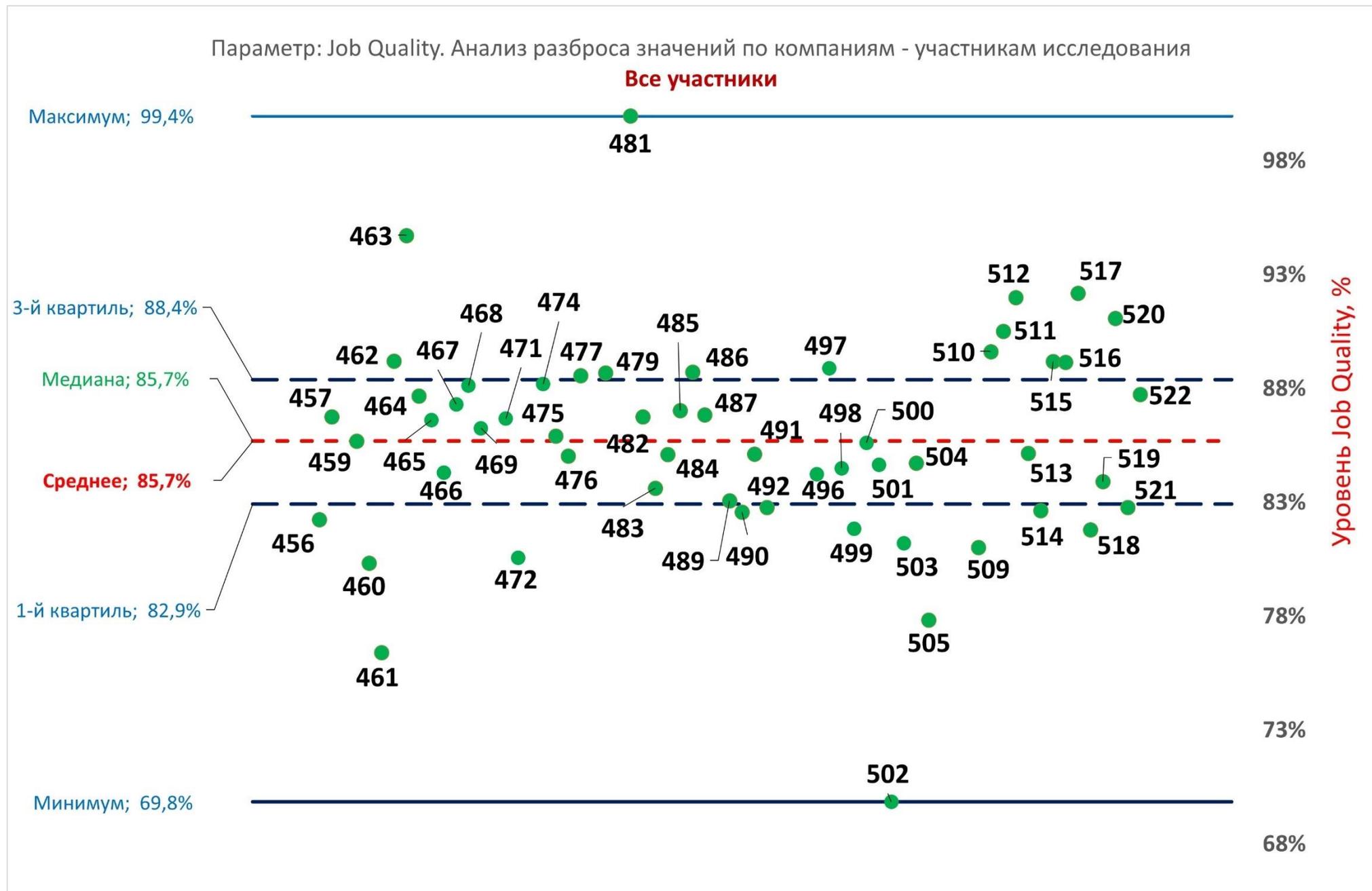
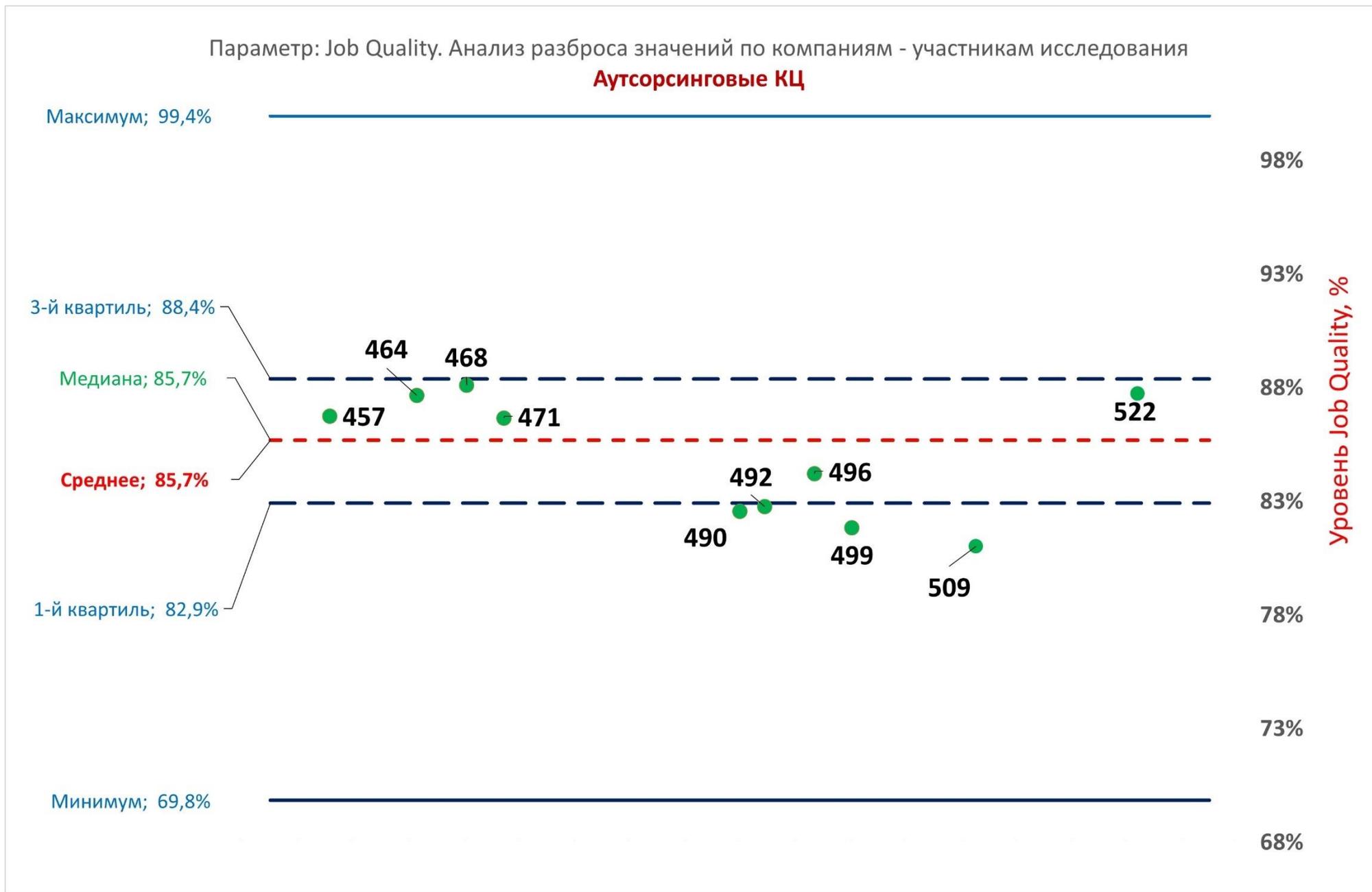
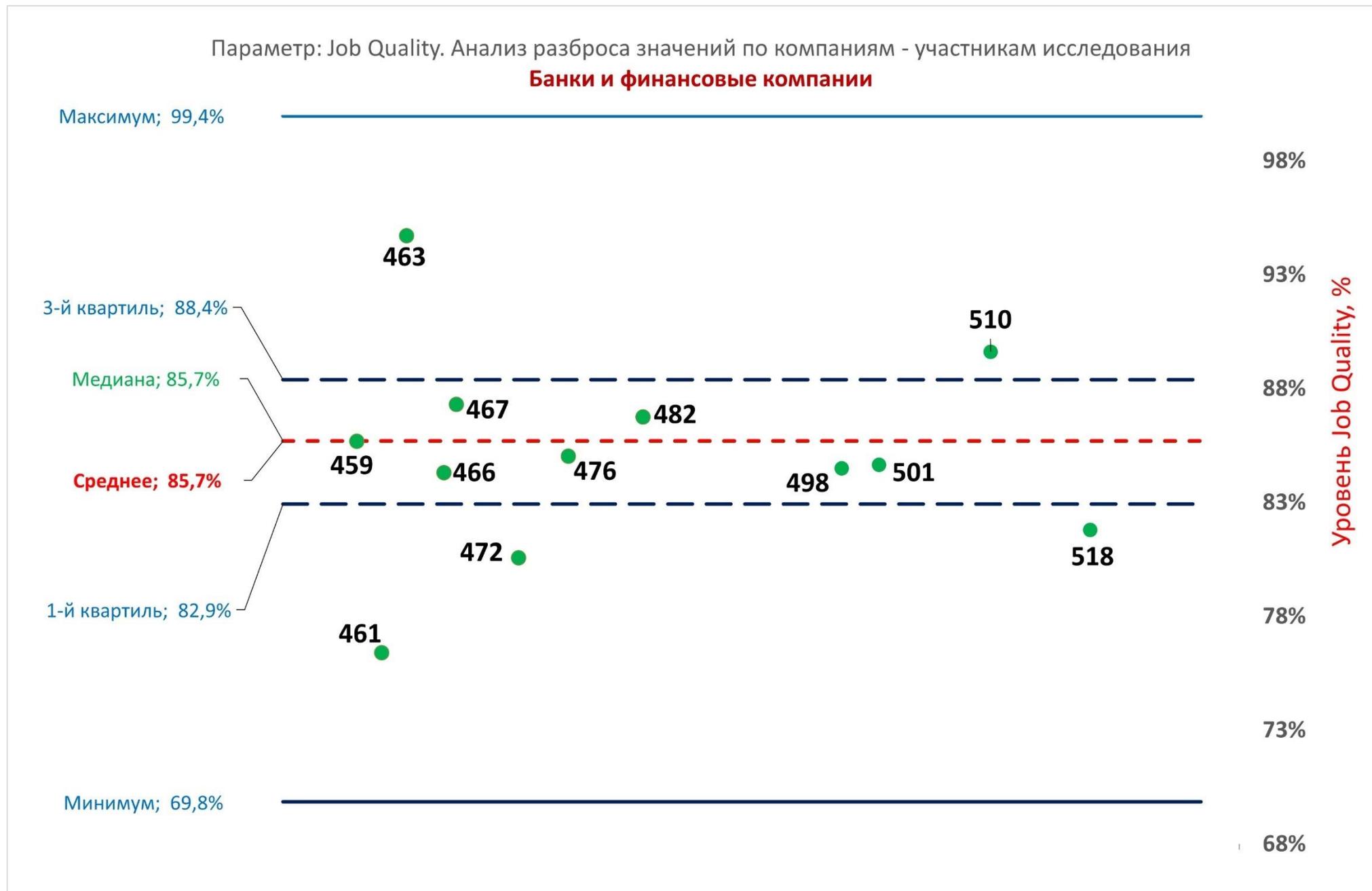
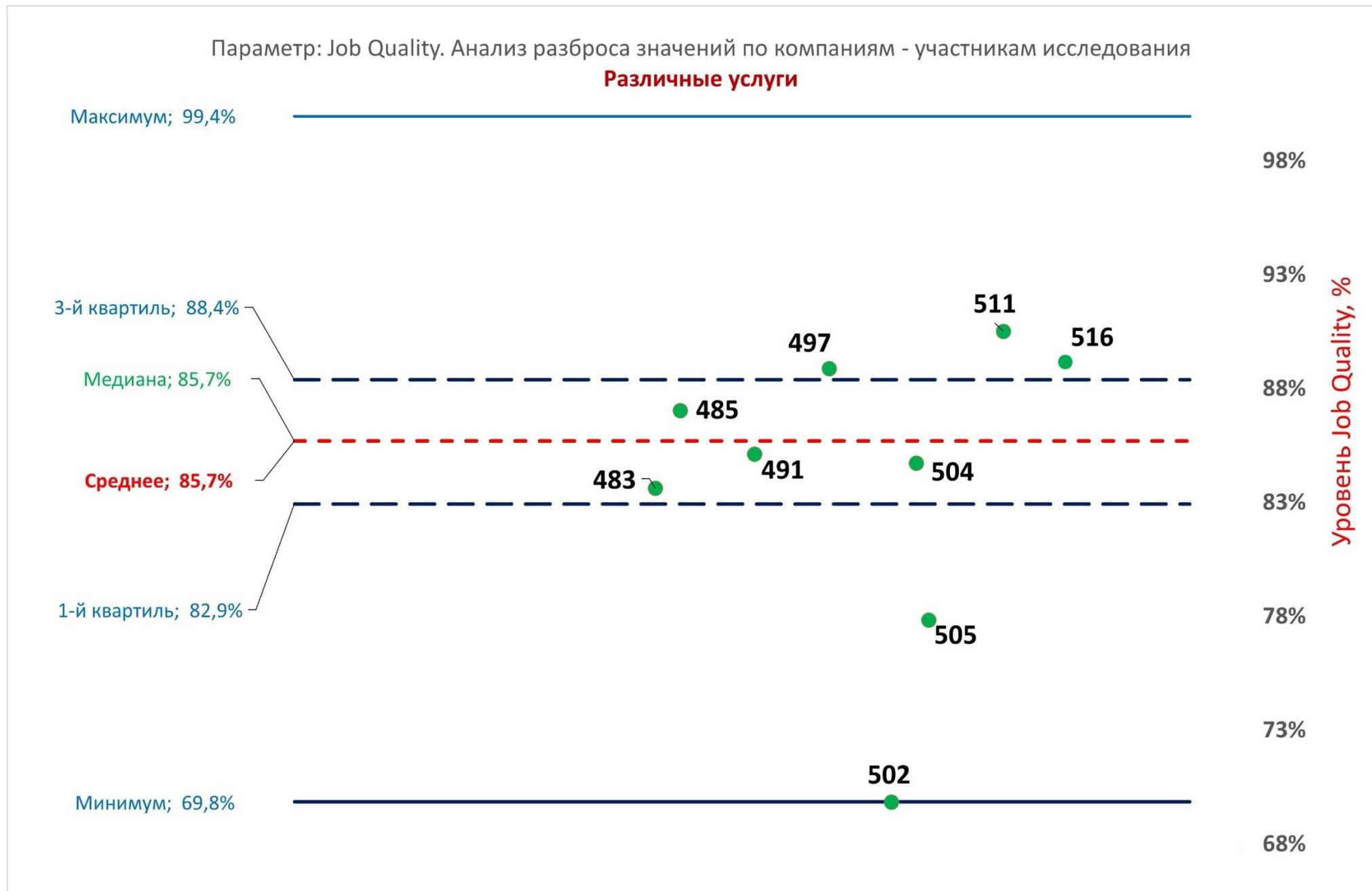
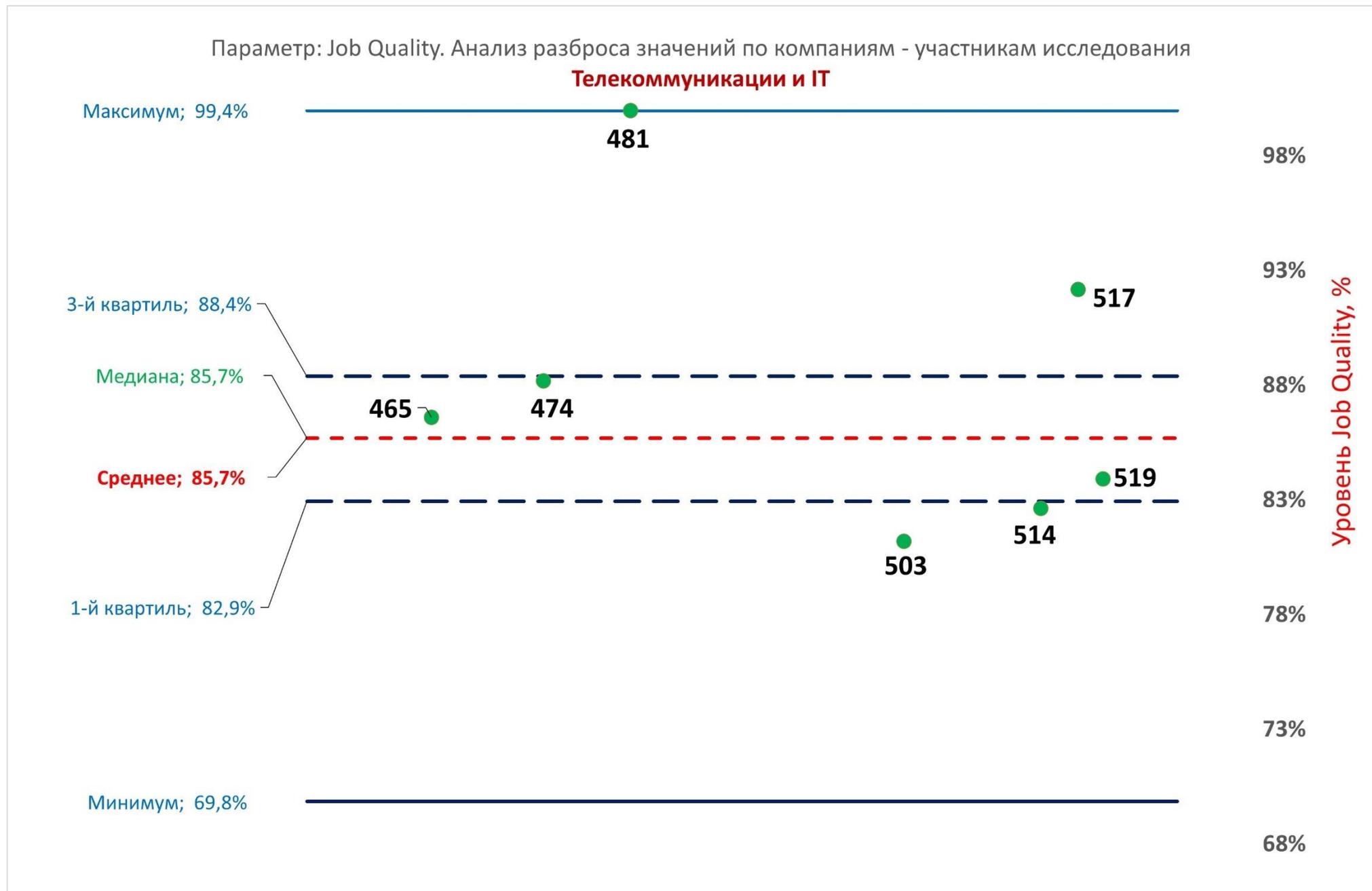


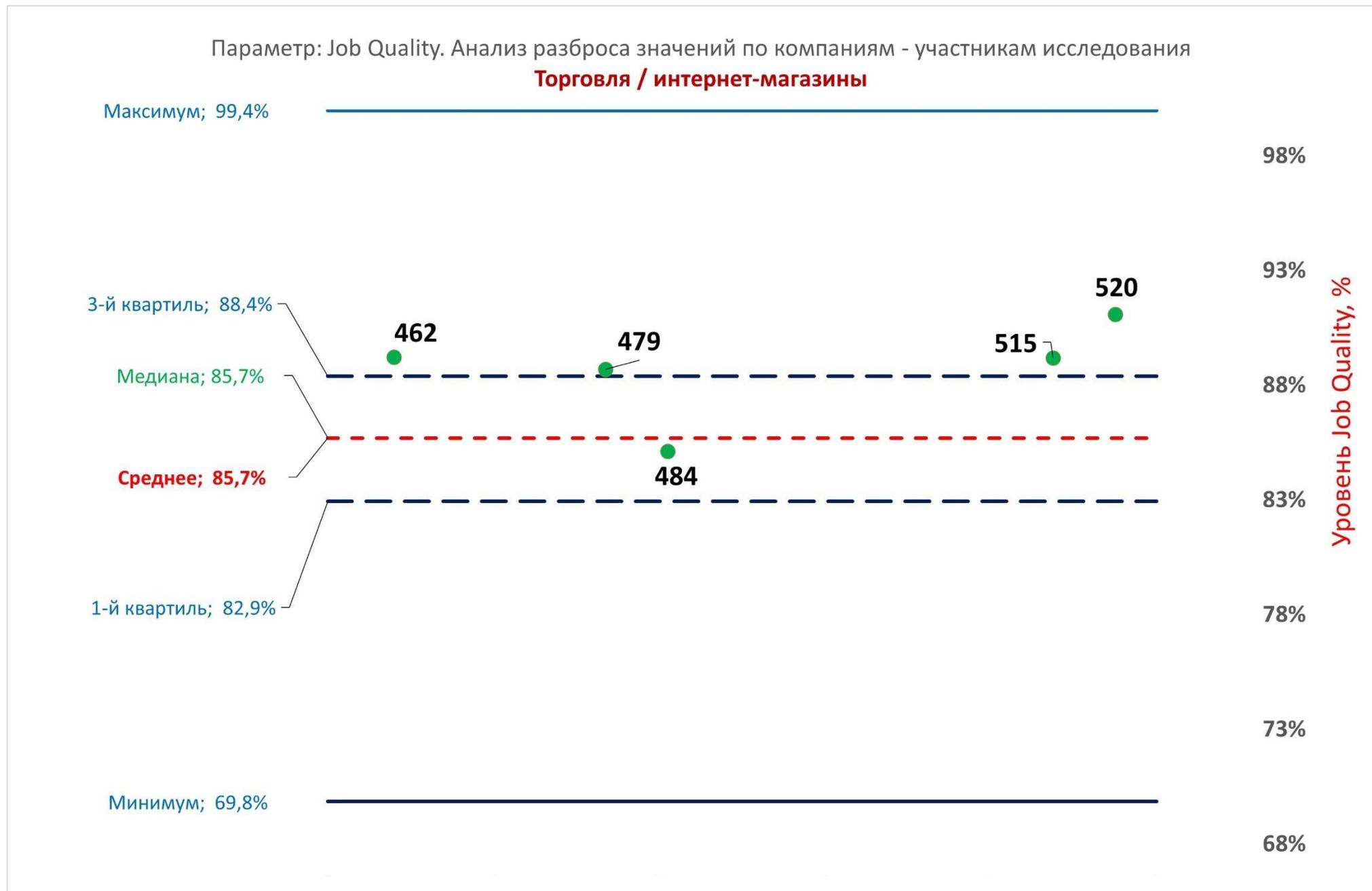
Рисунок 5. Анализ разброса значений Job Quality – **АУТСОРСИНГОВЫЕ КОНТАКТНЫЕ ЦЕНТРЫ**. N=10. Расчет статистических параметров – N=55

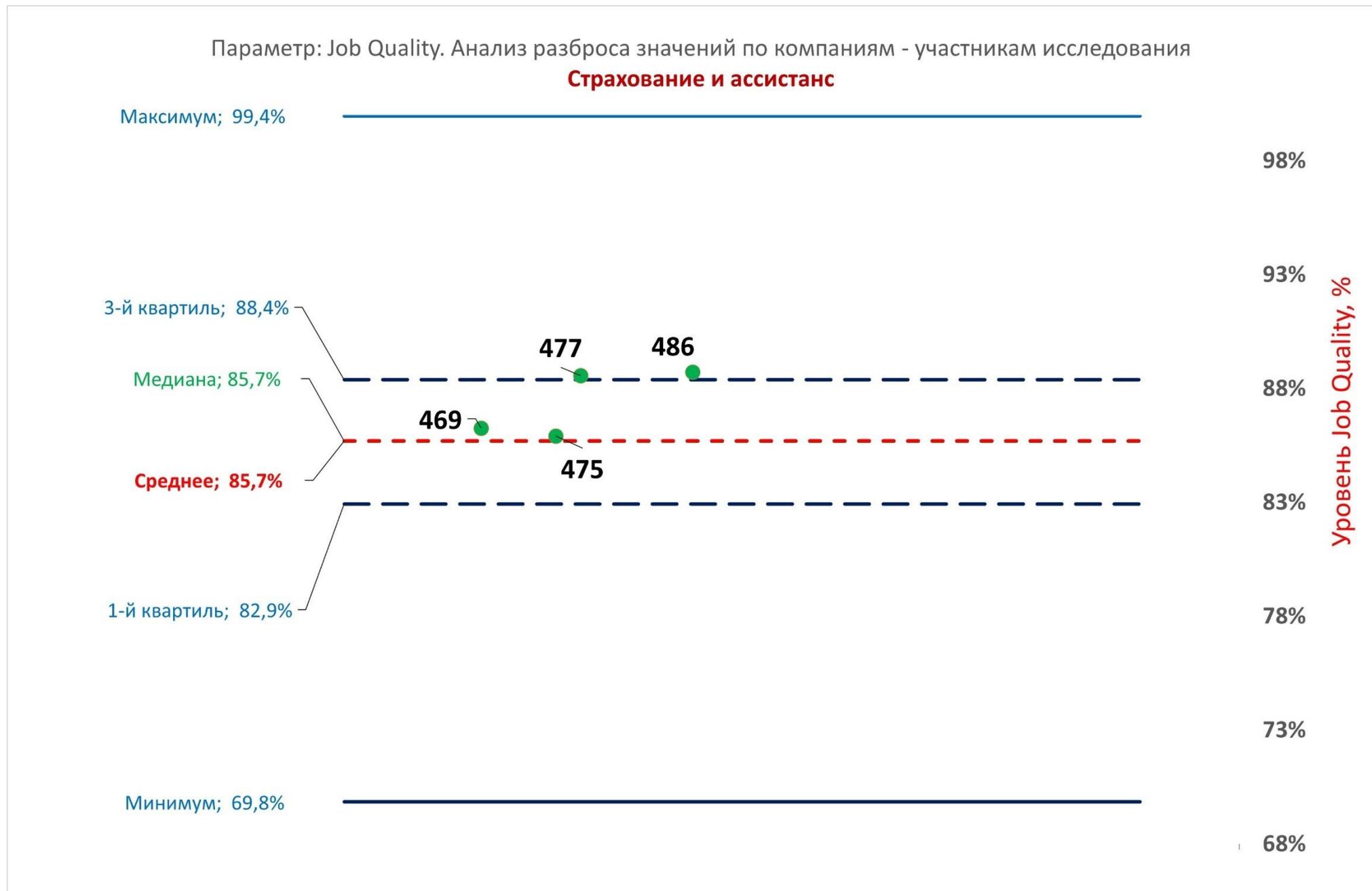


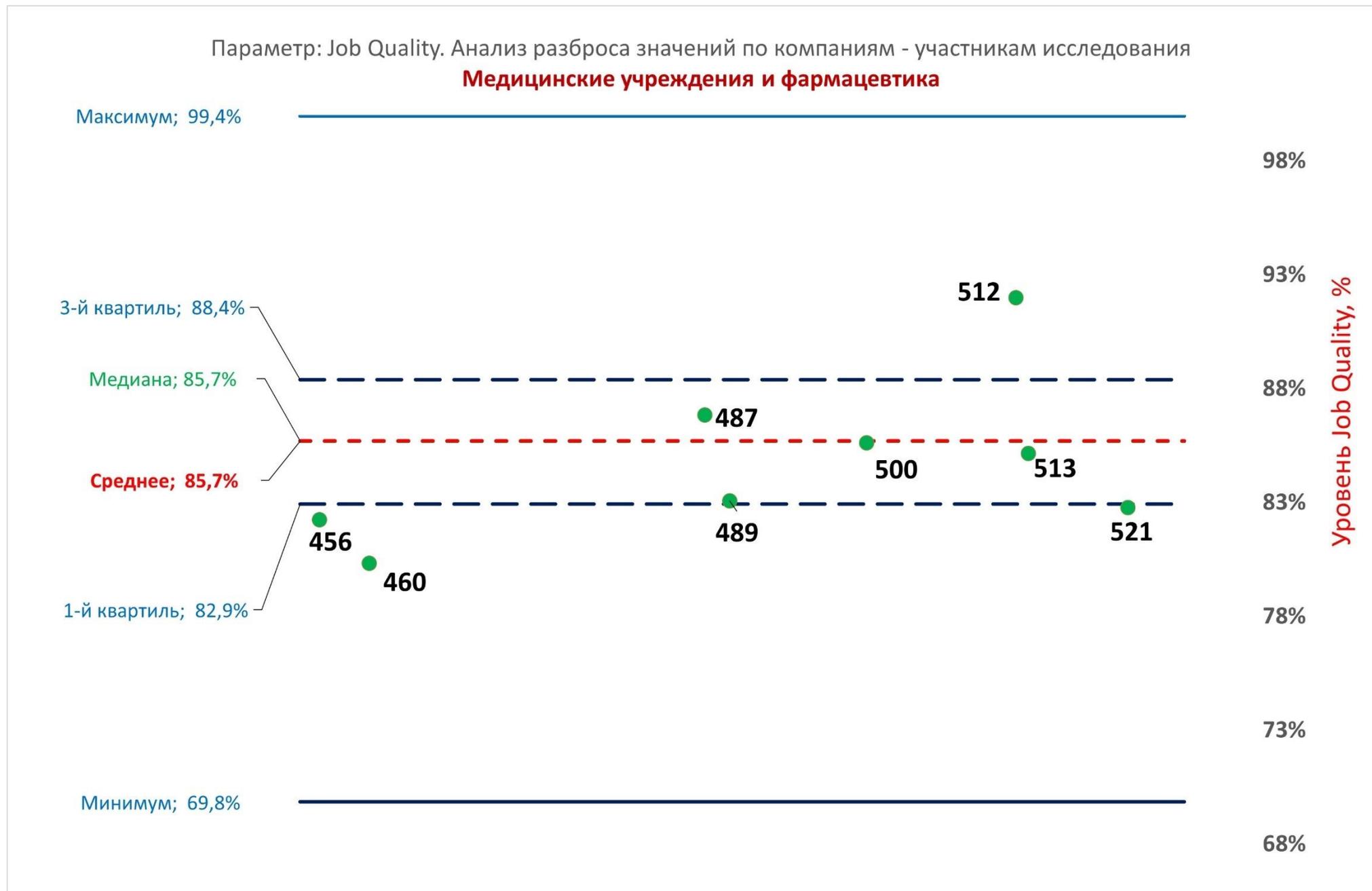






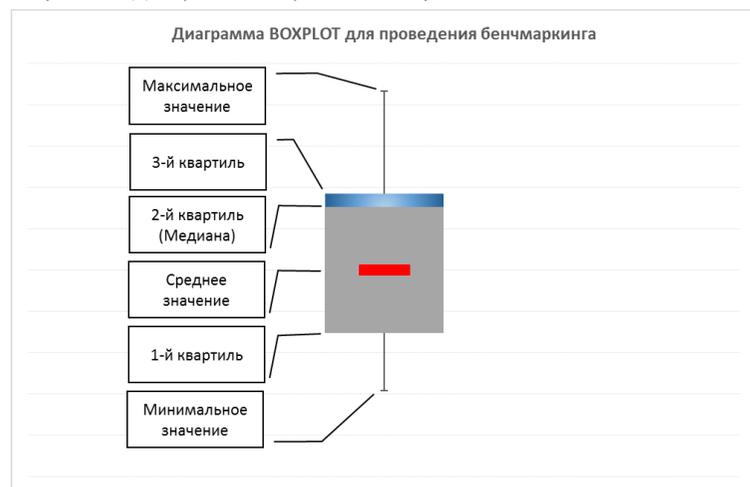






Диаграммы Boxplot - распределение оценок компонентов Job Quality.

Рисунок 12. Диаграмма Boxplot, используемая в отчете



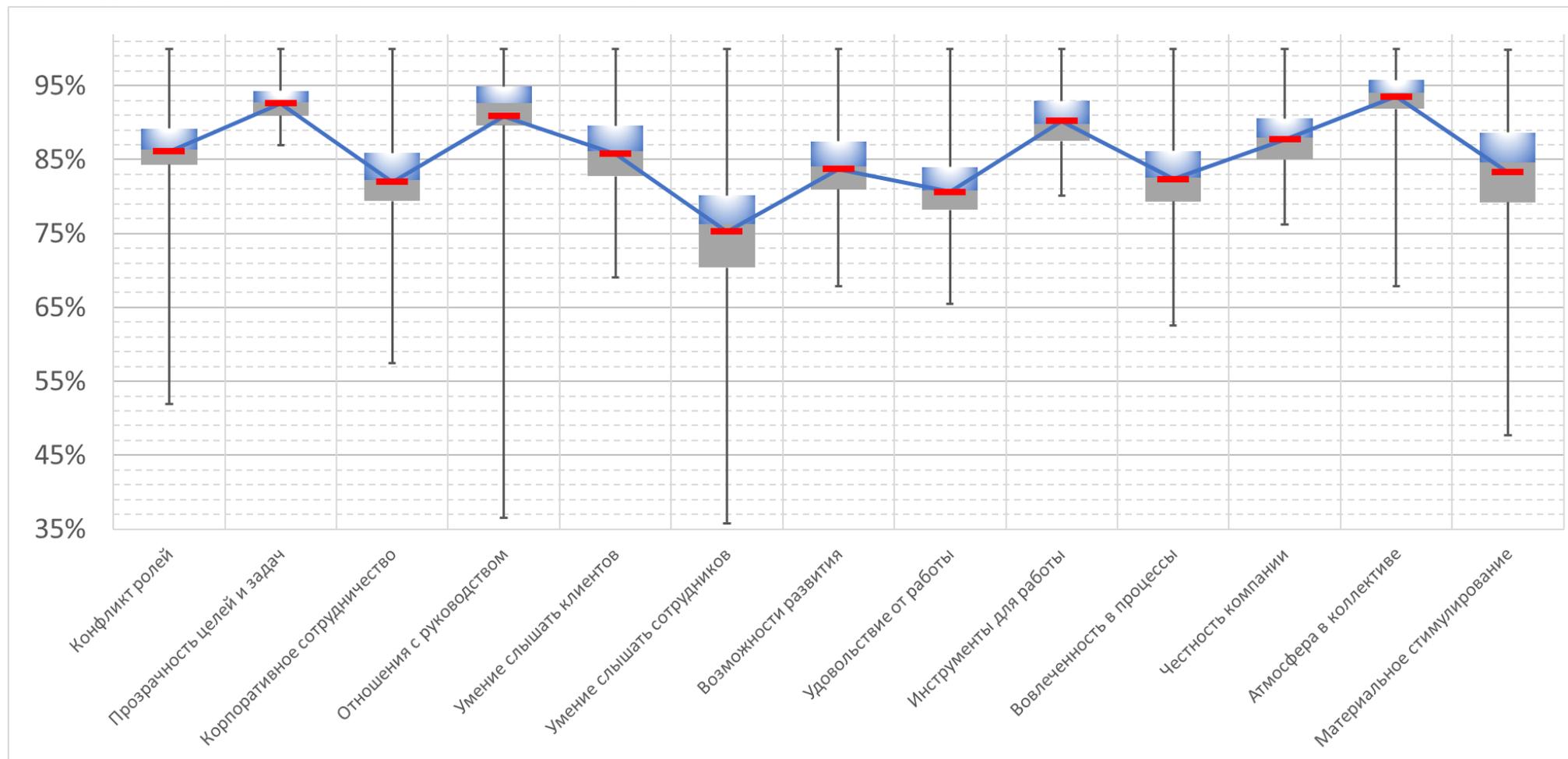
Ниже на графиках результаты квартильного анализа представлены в виде диаграмм Boxplot (Рисунок 12). Значения статистических параметров отображены на диаграмме так, как показано на рисунке. Для удобства численные значения квартилей, медианы, а также средние значения также приводятся в табличном виде.

В Таблице 3 представлены точные численные данные статистических параметров, используемых в анализе. На диаграмме представлены результаты анализа по каждому из компонентов, составляющих оценку Job Quality (Рисунок 13).

Таблица 3. Данные по статистическим параметрам компонентов Job Quality операторов Оценка самих операторов. N=55

Статистические параметры	Конфликт ролей	Прозрачность целей и задач	Корпоративное сотрудничество	Отношения с руководством	Умение слышать клиентов	Умение слышать сотрудников	Возможности развития	Удовольствие от работы	Инструменты для работы	Вовлеченность в процессы	Честность компании	Атмосфера в коллективе	Материальное стимулирование
Минимум	51,9%	87,0%	57,5%	36,5%	69,0%	35,7%	67,9%	65,5%	80,1%	62,6%	76,2%	67,8%	47,7%
1-й квартиль	84,3%	90,9%	79,4%	89,6%	82,7%	70,4%	81,0%	78,2%	87,5%	79,3%	85,0%	91,8%	79,2%
Медиана	86,3%	92,7%	82,2%	92,6%	86,1%	76,3%	84,1%	80,8%	89,8%	82,5%	88,0%	94,1%	84,6%
3-й квартиль	89,2%	94,3%	85,9%	94,9%	89,6%	80,1%	87,5%	84,0%	92,9%	86,2%	90,6%	95,8%	88,6%
Максимум	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%
Среднее значение	86,1%	92,6%	82,0%	90,9%	85,8%	75,3%	83,7%	80,6%	90,2%	82,3%	87,7%	93,5%	83,3%

Рисунок 13. Диаграмма Voxplot для бенчмаркинга по компонентам Job Quality. N=55



Табличные данные по оценкам Job Quality и его компонентов.

Ниже представлены таблицы с данными, рассчитанными по каждому компоненту и показателю Job Quality в целом для каждого участника исследования. Данные отсортированы по убыванию значения показателя Job Quality. В первом столбце таблиц указан ID компаний или ID площадок – участников исследования.
ВНИМАНИЕ – ID компании не совпадает с ID площадки.

Значение N означает количество данных, которые были обработаны при проведении анализа, результаты которого представлены в соответствующей таблице или диаграмме.

Таблица 4. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. Данные по компаниям. N=55

Таблица 5. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. Данные по площадкам. N=144.

Таблица 4. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. **Данные по компаниям.** N=55

ID	Конфликт ролей	Прозрачность целей и задач	Корпоративное сотрудничество	Отношения с руководством	Умение слышать клиентов	Умение слышать сотрудников	Возможности развития	Удовольствие от работы	Инструменты для работы	Вовлеченность в процессы	Честность компании	Атмосфера в коллективе	Материальное стимулирование	JOB QUALITY+
481	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%
463	94,1%	96,9%	93,0%	96,8%	94,5%	92,4%	94,2%	91,4%	95,8%	93,5%	95,4%	98,1%	95,3%	94,7%
517	85,3%	96,8%	93,0%	95,1%	92,7%	88,2%	92,0%	87,0%	95,0%	91,1%	93,3%	96,3%	92,6%	92,2%
512	84,9%	95,9%	92,6%	96,9%	94,1%	95,0%	87,9%	81,7%	96,2%	89,4%	95,1%	94,2%	92,2%	92,0%
520	94,7%	98,5%	89,6%	97,9%	86,3%	85,6%	89,1%	86,0%	96,1%	87,2%	86,0%	97,0%	89,9%	91,1%
511	91,2%	95,2%	83,8%	95,8%	86,7%	83,4%	93,1%	87,4%	93,0%	88,3%	90,8%	96,6%	91,3%	90,5%
510	92,3%	95,4%	86,2%	96,4%	88,9%	81,6%	84,1%	83,5%	93,5%	87,5%	93,1%	98,1%	84,4%	89,6%
462	93,1%	95,1%	83,5%	95,8%	84,6%	79,9%	87,8%	84,4%	92,6%	87,7%	87,9%	98,4%	89,0%	89,2%
515	89,5%	94,1%	85,9%	93,1%	89,8%	81,7%	86,6%	87,4%	93,3%	86,3%	91,0%	95,1%	85,6%	89,2%
516	86,1%	93,6%	86,4%	96,1%	88,6%	79,6%	88,4%	86,0%	94,5%	88,6%	89,5%	95,4%	86,2%	89,2%
497	91,1%	92,5%	87,4%	89,4%	91,2%	81,1%	82,7%	81,4%	95,6%	85,1%	94,3%	94,1%	89,5%	88,9%
486	84,7%	93,2%	84,0%	92,1%	89,5%	83,3%	89,9%	84,2%	90,5%	87,3%	91,0%	93,4%	90,2%	88,7%
479	87,6%	96,1%	85,9%	94,7%	87,3%	74,1%	84,5%	83,8%	96,6%	82,5%	93,0%	95,4%	91,5%	88,7%
477	93,7%	90,6%	86,3%	95,9%	91,3%	80,3%	87,6%	88,1%	88,9%	85,3%	94,8%	97,6%	70,9%	88,6%
474	81,7%	92,7%	83,7%	95,5%	89,7%	85,0%	87,7%	80,8%	92,0%	87,2%	92,6%	91,0%	87,1%	88,2%
468	92,4%	94,5%	86,1%	95,0%	84,3%	76,5%	84,8%	80,8%	94,9%	82,8%	90,1%	97,0%	86,4%	88,1%
522	88,9%	94,5%	84,1%	92,2%	93,4%	77,0%	80,8%	79,4%	97,3%	84,6%	92,1%	93,0%	83,3%	87,7%
464	85,3%	95,2%	87,8%	89,0%	87,4%	77,1%	87,3%	82,6%	92,8%	82,7%	89,4%	94,1%	89,0%	87,7%
467	88,7%	92,6%	84,7%	93,0%	86,1%	76,7%	88,4%	83,0%	90,4%	85,6%	88,2%	94,5%	83,0%	87,3%

485	95,2%	92,7%	79,3%	94,7%	83,1%	78,4%	85,4%	73,2%	91,8%	80,5%	90,0%	97,1%	89,8%	87,0%
487	85,6%	95,6%	82,7%	93,0%	94,0%	72,3%	85,3%	84,6%	85,1%	83,0%	88,6%	90,3%	88,9%	86,8%
482	87,0%	93,5%	80,7%	94,4%	85,3%	74,9%	87,8%	79,6%	89,2%	84,1%	88,4%	96,1%	86,8%	86,8%
457	89,8%	87,0%	61,9%	94,7%	89,9%	90,5%	81,2%	78,4%	85,1%	86,1%	95,2%	100,0%	87,9%	86,8%
471	85,7%	92,7%	86,7%	92,7%	86,4%	76,8%	83,1%	82,6%	89,8%	84,2%	90,4%	93,0%	82,6%	86,7%
465	77,9%	93,6%	80,2%	92,3%	84,8%	80,4%	85,2%	87,5%	89,7%	84,5%	85,4%	93,0%	91,7%	86,6%
469	88,0%	93,0%	85,0%	92,6%	85,4%	79,2%	82,5%	78,7%	91,2%	82,3%	84,9%	93,0%	85,6%	86,3%
475	86,9%	94,0%	77,6%	92,9%	82,4%	79,2%	84,9%	81,2%	87,4%	82,2%	84,7%	94,9%	88,4%	85,9%
459	79,9%	92,6%	82,9%	89,9%	83,7%	78,1%	85,4%	79,3%	89,3%	86,2%	86,7%	93,7%	86,2%	85,7%
500	85,6%	92,4%	81,1%	91,6%	88,1%	73,1%	84,1%	80,0%	89,9%	82,0%	88,3%	92,0%	84,9%	85,6%
513	88,9%	90,9%	82,2%	89,9%	88,6%	76,2%	82,2%	80,1%	85,7%	79,0%	89,6%	92,7%	81,2%	85,2%
491	87,8%	93,4%	81,9%	96,0%	87,6%	72,3%	80,1%	76,2%	92,0%	84,0%	85,1%	94,5%	75,7%	85,1%
484	87,7%	92,9%	83,1%	92,7%	90,2%	68,0%	82,9%	84,3%	90,8%	82,0%	86,9%	94,4%	70,6%	85,1%
476	86,3%	90,9%	80,5%	87,8%	81,8%	75,1%	88,5%	83,8%	87,7%	81,6%	85,6%	91,2%	84,6%	85,0%
504	78,8%	91,9%	78,8%	91,3%	85,4%	80,0%	82,4%	73,9%	91,5%	81,3%	89,2%	89,1%	87,9%	84,7%
501	81,7%	92,0%	81,5%	93,0%	84,8%	79,8%	83,6%	78,5%	86,1%	82,4%	84,3%	93,3%	79,5%	84,6%
498	88,4%	93,4%	80,6%	93,9%	80,7%	74,2%	84,1%	75,2%	88,8%	82,0%	81,8%	94,7%	80,8%	84,5%
466	86,3%	88,7%	77,8%	91,2%	86,8%	76,3%	83,7%	78,0%	85,6%	83,1%	86,6%	93,0%	79,1%	84,3%
496	90,7%	93,0%	81,6%	93,3%	79,5%	71,8%	81,8%	75,7%	91,5%	79,7%	81,5%	94,7%	80,3%	84,2%
519	83,6%	94,5%	81,4%	95,4%	81,2%	73,8%	76,0%	67,9%	89,4%	86,6%	88,0%	94,6%	78,6%	83,9%
483	76,3%	92,8%	77,7%	90,0%	82,7%	70,0%	84,2%	80,6%	88,1%	81,7%	85,8%	89,7%	87,6%	83,6%
489	88,9%	88,2%	81,7%	86,9%	85,1%	68,1%	80,0%	75,2%	88,1%	74,6%	87,6%	91,8%	83,8%	83,1%
521	80,3%	88,7%	81,8%	81,3%	90,3%	57,8%	84,2%	82,6%	89,8%	78,6%	87,4%	94,0%	79,4%	82,8%
492	93,6%	92,3%	79,7%	87,8%	69,0%	70,8%	74,2%	79,9%	87,5%	81,0%	79,2%	94,1%	87,0%	82,8%
514	82,1%	88,5%	84,9%	81,9%	84,6%	73,0%	80,4%	79,9%	85,2%	80,4%	88,2%	89,2%	76,0%	82,6%
490	85,0%	91,0%	78,0%	91,4%	84,1%	70,5%	76,8%	81,7%	88,5%	78,7%	84,0%	91,1%	72,8%	82,6%
456	84,1%	91,9%	86,0%	84,6%	87,7%	66,4%	74,2%	79,2%	85,1%	76,1%	86,9%	91,7%	75,5%	82,3%
499	86,0%	92,0%	79,2%	90,7%	78,4%	62,9%	81,7%	76,7%	85,6%	74,7%	84,2%	91,7%	80,3%	81,9%
518	78,3%	88,8%	77,1%	88,0%	80,1%	70,3%	84,1%	79,6%	85,9%	78,9%	81,2%	92,7%	78,5%	81,8%
503	81,4%	90,5%	79,5%	89,1%	78,1%	68,8%	80,4%	75,4%	87,6%	76,2%	79,6%	90,6%	78,5%	81,2%
509	84,5%	91,5%	83,6%	92,6%	74,1%	64,2%	76,2%	70,8%	86,9%	76,3%	78,2%	91,9%	82,5%	81,0%
472	85,6%	89,3%	71,4%	85,8%	81,8%	56,7%	79,2%	81,7%	87,6%	73,9%	85,3%	96,4%	72,7%	80,6%
460	87,1%	89,7%	77,1%	88,8%	91,3%	66,7%	74,9%	74,6%	80,1%	74,1%	88,9%	67,8%	83,0%	80,3%
505	87,1%	89,7%	71,0%	78,5%	77,8%	65,1%	75,8%	65,5%	89,3%	72,5%	81,0%	85,3%	73,4%	77,8%
461	75,4%	87,7%	70,2%	91,1%	73,2%	63,5%	67,9%	70,1%	85,2%	69,5%	76,2%	90,1%	73,4%	76,4%
502	51,9%	89,1%	57,5%	36,5%	82,8%	35,7%	81,5%	84,5%	95,0%	62,6%	83,3%	100,0%	47,7%	69,8%

Таблица 5. Результаты расчетов Job Quality и его компонентов для проведения бенчмаркинга. **Данные по площадкам.** N=144. ID площадки может не совпадать с ID компании!

ID	Конфликт ролей	Прозрачность целей и задач	Корпоративное сотрудничество	Отношения с руководством	Умение слышать клиентов	Умение слышать сотрудников	Возможности развития	Удовольствие от работы	Инструменты для работы	Вовлеченность в процессы	Честность компании	Атмосфера в коллективе	Материальное стимулирование	JOB QUALITY+
84	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%
85	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%
181	98,3%	100,0%	96,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	98,4%	97,6%	95,6%	98,7%
167	95,9%	98,4%	98,3%	99,5%	99,7%	98,9%	98,7%	96,9%	98,5%	98,4%	99,0%	100,0%	96,7%	98,4%
35	97,6%	99,3%	97,4%	97,0%	97,9%	96,6%	98,7%	98,7%	99,6%	98,2%	97,5%	99,4%	98,2%	98,2%
15	99,3%	100,0%	95,9%	100,0%	100,0%	95,3%	97,4%	97,5%	100,0%	90,4%	100,0%	100,0%	98,7%	98,0%
147	97,6%	96,9%	96,6%	100,0%	93,1%	95,0%	91,3%	100,0%	100,0%	92,9%	97,6%	100,0%	95,1%	96,6%
96	93,2%	94,8%	95,5%	100,0%	100,0%	81,0%	100,0%	100,0%	84,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,1%
28	89,5%	97,6%	94,7%	95,1%	96,1%	95,2%	94,7%	91,3%	98,4%	94,7%	96,9%	98,1%	97,1%	95,3%
168	89,3%	97,5%	90,7%	95,1%	95,9%	92,5%	95,4%	91,5%	96,6%	92,9%	100,0%	98,4%	95,9%	94,7%
27	95,8%	96,6%	92,3%	97,5%	94,0%	91,4%	94,0%	91,4%	94,8%	93,0%	94,8%	98,1%	94,6%	94,5%
16	98,5%	92,1%	90,6%	100,0%	100,0%	100,0%	86,1%	85,7%	85,7%	95,1%	100,0%	100,0%	86,0%	93,8%
8	96,2%	97,9%	94,5%	100,0%	94,2%	96,7%	86,6%	82,9%	85,2%	92,0%	98,4%	100,0%	91,0%	93,5%
175	87,2%	97,1%	93,8%	97,5%	92,8%	88,8%	92,6%	88,8%	96,0%	92,7%	94,5%	97,8%	92,3%	93,2%
172	88,2%	96,8%	92,9%	96,0%	92,9%	88,5%	91,8%	85,7%	95,6%	91,9%	93,2%	96,6%	92,5%	92,5%
31	93,9%	100,0%	92,4%	100,0%	79,7%	77,7%	94,0%	88,1%	95,7%	90,8%	93,6%	100,0%	94,6%	92,3%
174	84,1%	96,3%	93,1%	95,0%	93,6%	88,8%	92,3%	89,0%	94,0%	91,8%	93,6%	95,3%	93,2%	92,3%
180	96,4%	98,2%	90,5%	98,3%	86,3%	91,6%	91,9%	86,7%	96,6%	90,0%	84,6%	96,5%	91,6%	92,2%
183	84,9%	95,9%	92,6%	96,9%	94,1%	95,0%	87,9%	81,7%	96,2%	89,4%	95,1%	94,2%	92,2%	92,0%
135	93,8%	96,5%	89,1%	96,6%	92,1%	83,9%	91,2%	87,0%	96,9%	89,5%	95,8%	97,0%	81,1%	91,6%
34	87,5%	95,9%	89,8%	94,8%	90,5%	87,2%	87,8%	87,7%	93,9%	90,5%	92,8%	96,0%	92,9%	91,3%
30	82,2%	95,6%	93,3%	93,6%	90,2%	83,6%	95,1%	85,4%	97,2%	87,2%	90,8%	98,4%	94,8%	91,3%
173	81,2%	97,0%	92,4%	91,8%	91,3%	86,5%	91,1%	84,5%	94,6%	87,7%	91,8%	95,5%	92,1%	90,6%
160	91,2%	95,2%	83,8%	95,8%	86,7%	83,4%	93,1%	87,4%	93,0%	88,3%	90,8%	96,6%	91,3%	90,5%
158	92,3%	95,4%	86,2%	96,4%	88,9%	81,6%	84,1%	83,5%	93,5%	87,5%	93,1%	98,1%	84,4%	89,6%
18	90,4%	88,1%	49,6%	100,0%	97,1%	97,8%	76,9%	84,7%	98,0%	95,6%	97,6%	100,0%	85,6%	89,3%

26	93,1%	95,1%	83,5%	95,8%	84,6%	79,9%	87,8%	84,4%	92,6%	87,7%	87,9%	98,4%	89,0%	89,2%
171	86,1%	93,6%	86,4%	96,1%	88,6%	79,6%	88,4%	86,0%	94,5%	88,6%	89,5%	95,4%	86,2%	89,2%
58	90,1%	92,7%	88,1%	93,5%	90,3%	80,3%	88,6%	88,0%	90,2%	87,4%	91,9%	93,9%	83,2%	89,1%
108	91,1%	92,5%	87,4%	89,4%	91,2%	81,1%	82,7%	81,4%	95,6%	85,1%	94,3%	94,1%	89,5%	88,9%
9	90,6%	90,8%	89,6%	85,7%	84,7%	85,3%	79,8%	95,0%	95,2%	89,0%	82,5%	100,0%	87,3%	88,9%
97	87,4%	97,4%	83,0%	99,2%	89,5%	70,7%	82,4%	95,9%	82,9%	87,8%	91,5%	95,6%	91,0%	88,8%
29	89,8%	94,4%	88,4%	90,4%	90,2%	78,0%	86,3%	85,3%	93,6%	83,9%	91,7%	94,0%	87,5%	88,7%
94	84,7%	93,2%	84,0%	92,1%	89,5%	83,3%	89,9%	84,2%	90,5%	87,3%	91,0%	93,4%	90,2%	88,7%
81	87,6%	96,1%	85,9%	94,7%	87,3%	74,1%	84,5%	83,8%	96,6%	82,5%	93,0%	95,4%	91,5%	88,7%
185	92,6%	97,4%	81,2%	93,0%	93,4%	79,0%	81,2%	80,8%	96,5%	86,4%	92,8%	92,6%	85,9%	88,7%
64	93,7%	90,6%	86,3%	95,9%	91,3%	80,3%	87,6%	88,1%	88,9%	85,3%	94,8%	97,6%	70,9%	88,6%
179	91,8%	98,6%	87,4%	97,1%	84,4%	74,6%	83,4%	83,5%	94,9%	81,2%	86,4%	97,6%	86,6%	88,3%
61	81,7%	92,7%	83,7%	95,5%	89,7%	85,0%	87,7%	80,8%	92,0%	87,2%	92,6%	91,0%	87,1%	88,2%
47	92,4%	94,5%	86,1%	95,0%	84,3%	76,5%	84,8%	80,8%	94,9%	82,8%	90,1%	97,0%	86,4%	88,1%
13	91,5%	91,3%	89,0%	93,9%	91,9%	75,3%	87,5%	94,0%	87,9%	84,9%	90,5%	100,0%	67,4%	88,1%
161	93,1%	92,7%	83,6%	92,5%	90,0%	83,0%	84,8%	80,9%	89,6%	80,2%	92,4%	94,2%	86,9%	88,0%
186	89,9%	93,1%	87,3%	91,8%	92,4%	72,0%	81,3%	79,3%	97,1%	84,1%	94,0%	93,3%	82,3%	87,5%
36	73,1%	95,3%	74,4%	94,4%	87,7%	82,8%	90,0%	95,0%	88,7%	85,7%	84,3%	94,9%	91,2%	87,5%
118	88,6%	92,9%	84,4%	92,7%	90,0%	75,2%	85,1%	80,4%	91,6%	84,4%	91,5%	94,1%	85,6%	87,4%
92	98,7%	94,9%	77,4%	100,0%	82,4%	71,4%	75,9%	74,4%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	80,5%	87,3%
32	84,3%	96,5%	89,2%	87,7%	89,5%	73,1%	86,2%	81,5%	93,8%	81,3%	90,4%	93,5%	88,2%	87,3%
46	88,7%	92,6%	84,7%	93,0%	86,1%	76,7%	88,4%	83,0%	90,4%	85,6%	88,2%	94,5%	83,0%	87,3%
87	76,0%	93,4%	84,4%	93,4%	87,0%	76,2%	89,9%	86,7%	85,3%	88,0%	89,5%	89,8%	94,8%	87,2%
184	83,8%	93,4%	82,9%	92,0%	94,7%	81,5%	79,6%	77,9%	98,5%	83,4%	89,0%	93,2%	81,8%	87,1%
93	94,4%	92,2%	79,8%	93,3%	83,3%	80,2%	87,8%	72,9%	89,8%	80,7%	87,5%	96,4%	92,1%	87,0%
170	89,4%	91,9%	81,4%	90,0%	88,0%	77,5%	81,2%	81,2%	93,5%	85,4%	90,1%	96,4%	82,5%	86,8%
86	87,0%	93,5%	80,7%	94,4%	85,3%	74,9%	87,8%	79,6%	89,2%	84,1%	88,4%	96,1%	86,8%	86,8%
10	88,3%	98,8%	90,1%	88,6%	98,3%	60,7%	73,8%	74,7%	97,1%	84,0%	91,5%	91,4%	88,7%	86,6%
169	88,0%	92,8%	75,6%	91,5%	86,1%	71,0%	86,1%	90,9%	89,5%	85,4%	88,8%	96,4%	81,7%	86,5%
48	88,0%	93,0%	85,0%	92,6%	85,4%	79,2%	82,5%	78,7%	91,2%	82,3%	84,9%	93,0%	85,6%	86,3%
91	88,3%	94,4%	81,9%	92,0%	90,9%	71,5%	85,2%	84,8%	92,8%	84,4%	87,4%	95,8%	70,7%	86,1%
155	82,7%	94,9%	87,7%	94,8%	82,0%	74,0%	80,3%	78,2%	90,1%	85,6%	86,1%	93,0%	88,8%	86,0%

21	91,0%	85,1%	85,0%	91,2%	93,6%	83,2%	86,5%	86,4%	83,6%	84,6%	89,3%	78,5%	80,1%	86,0%
62	86,9%	94,0%	77,6%	92,9%	82,4%	79,2%	84,9%	81,2%	87,4%	82,2%	84,7%	94,9%	88,4%	85,9%
125	86,6%	92,5%	84,4%	91,6%	84,6%	75,6%	85,2%	81,0%	91,0%	81,2%	86,3%	93,2%	82,1%	85,8%
19	79,9%	92,6%	82,9%	89,9%	83,7%	78,1%	85,4%	79,3%	89,3%	86,2%	86,7%	93,7%	86,2%	85,7%
121	81,2%	92,0%	78,5%	92,2%	82,8%	81,6%	85,2%	77,2%	88,7%	83,6%	84,5%	95,2%	87,4%	85,4%
111	90,9%	92,9%	81,0%	94,5%	80,0%	76,0%	84,4%	75,3%	89,6%	83,2%	82,1%	94,1%	83,5%	85,2%
101	87,8%	93,4%	81,9%	96,0%	87,6%	72,3%	80,1%	76,2%	92,0%	84,0%	85,1%	94,5%	75,7%	85,1%
120	85,8%	93,0%	82,1%	93,0%	86,5%	81,2%	84,9%	80,0%	84,8%	81,8%	85,1%	92,9%	75,1%	85,1%
63	86,3%	90,9%	80,5%	87,8%	81,8%	75,1%	88,5%	83,8%	87,7%	81,6%	85,6%	91,2%	84,6%	85,0%
110	90,2%	94,8%	80,9%	93,9%	80,6%	74,5%	85,1%	74,5%	88,8%	82,9%	81,0%	94,7%	81,8%	84,9%
142	78,8%	91,9%	78,8%	91,3%	85,4%	80,0%	82,4%	73,9%	91,5%	81,3%	89,2%	89,1%	87,9%	84,7%
4	86,2%	91,9%	87,4%	93,6%	90,2%	74,9%	76,7%	79,0%	78,3%	77,4%	88,4%	98,0%	78,7%	84,7%
95	83,8%	95,3%	80,4%	89,9%	94,2%	71,2%	83,6%	78,5%	85,8%	78,5%	85,8%	87,0%	86,3%	84,6%
39	64,1%	94,4%	82,7%	86,9%	84,0%	80,3%	78,8%	83,7%	92,0%	81,3%	85,3%	93,5%	91,1%	84,5%
112	87,8%	93,7%	81,2%	94,3%	81,8%	74,5%	83,0%	76,2%	89,8%	80,9%	82,8%	94,6%	77,2%	84,5%
45	86,3%	88,7%	77,8%	91,2%	86,8%	76,3%	83,7%	78,0%	85,6%	83,1%	86,6%	93,0%	79,1%	84,3%
107	90,7%	93,0%	81,6%	93,3%	79,5%	71,8%	81,8%	75,7%	91,5%	79,7%	81,5%	94,7%	80,3%	84,2%
11	87,1%	92,6%	86,1%	84,4%	90,0%	74,8%	73,5%	80,7%	92,7%	79,8%	89,9%	89,7%	73,1%	84,2%
17	89,2%	85,9%	74,2%	89,4%	82,7%	83,3%	85,4%	72,1%	72,2%	76,7%	92,8%	100,0%	90,2%	84,2%
140	82,3%	91,5%	83,9%	88,5%	83,9%	72,1%	80,7%	78,8%	89,9%	79,9%	85,8%	90,5%	83,4%	83,9%
178	83,1%	94,8%	81,8%	95,8%	81,0%	72,5%	75,8%	67,1%	89,5%	85,4%	88,9%	95,2%	80,2%	83,9%
177	85,3%	93,7%	80,0%	94,0%	81,8%	77,9%	76,9%	70,3%	88,8%	90,3%	85,3%	92,6%	73,8%	83,9%
88	83,5%	91,9%	80,1%	92,6%	80,1%	69,3%	82,7%	78,9%	90,1%	79,1%	84,5%	90,6%	86,6%	83,8%
123	78,9%	90,0%	84,8%	92,7%	80,9%	72,7%	84,1%	79,9%	89,5%	79,8%	81,6%	91,4%	83,2%	83,8%
57	80,4%	92,7%	85,1%	91,8%	81,6%	72,4%	76,5%	76,1%	89,4%	80,3%	88,5%	91,8%	81,9%	83,7%
138	84,3%	92,6%	72,4%	89,7%	78,8%	80,1%	87,2%	79,1%	90,8%	82,2%	78,0%	90,9%	80,6%	83,6%
166	85,8%	91,6%	83,2%	90,0%	83,9%	74,3%	77,7%	79,6%	90,8%	76,7%	84,6%	89,5%	78,4%	83,6%
119	76,2%	90,4%	82,7%	93,5%	83,8%	76,3%	80,7%	77,1%	86,3%	82,3%	83,0%	92,6%	80,4%	83,5%
115	88,0%	93,1%	81,9%	91,7%	80,2%	64,5%	81,7%	79,8%	87,7%	75,8%	85,7%	92,6%	80,0%	83,3%
165	83,2%	91,0%	88,1%	82,1%	84,4%	72,4%	78,9%	80,3%	84,8%	80,9%	88,4%	91,5%	75,4%	83,2%
114	85,4%	92,2%	81,9%	90,0%	81,0%	65,9%	83,9%	78,9%	85,5%	78,0%	86,5%	90,9%	80,8%	83,2%
117	81,5%	91,8%	76,4%	90,0%	85,5%	70,2%	82,7%	79,4%	87,5%	78,7%	83,9%	89,0%	84,0%	83,1%

98	88,9%	88,2%	81,7%	86,9%	85,1%	68,1%	80,0%	75,2%	88,1%	74,6%	87,6%	91,8%	83,8%	83,1%
7	82,1%	91,4%	94,2%	79,2%	100,0%	80,5%	78,2%	74,5%	77,0%	97,8%	83,4%	100,0%	40,6%	83,0%
89	73,6%	93,1%	75,6%	88,4%	82,9%	69,2%	83,8%	80,2%	87,8%	81,5%	85,6%	89,3%	86,7%	82,9%
100	81,9%	89,9%	82,6%	91,6%	83,7%	70,8%	77,6%	83,1%	89,6%	77,7%	86,8%	88,6%	72,4%	82,8%
182	80,3%	88,7%	81,8%	81,3%	90,3%	57,8%	84,2%	82,6%	89,8%	78,6%	87,4%	94,0%	79,4%	82,8%
102	93,6%	92,3%	79,7%	87,8%	69,0%	70,8%	74,2%	79,9%	87,5%	81,0%	79,2%	94,1%	87,0%	82,8%
109	81,6%	89,9%	78,4%	92,1%	80,1%	70,7%	83,3%	74,7%	85,4%	80,2%	81,1%	95,8%	81,6%	82,7%
99	86,1%	91,4%	76,3%	91,3%	84,2%	70,4%	76,5%	81,2%	88,2%	79,1%	83,0%	91,9%	72,9%	82,5%
139	86,6%	94,4%	76,2%	88,2%	77,9%	68,6%	79,3%	79,9%	90,0%	79,6%	75,1%	90,7%	81,1%	82,1%
40	63,4%	93,9%	75,2%	88,6%	79,9%	76,6%	84,1%	77,3%	89,4%	83,2%	81,5%	81,0%	93,3%	82,1%
164	80,9%	85,9%	81,5%	81,6%	84,8%	73,6%	82,0%	79,6%	85,7%	79,8%	87,9%	86,6%	76,7%	82,1%
24	84,4%	89,2%	74,1%	93,8%	82,5%	70,2%	69,6%	74,2%	94,2%	75,9%	88,9%	89,7%	77,8%	81,9%
124	79,5%	92,0%	79,4%	89,7%	77,6%	69,5%	82,7%	77,1%	88,7%	77,2%	78,8%	90,5%	81,1%	81,8%
176	78,3%	88,8%	77,1%	88,0%	80,1%	70,3%	84,1%	79,6%	85,9%	78,9%	81,2%	92,7%	78,5%	81,8%
136	78,9%	91,8%	79,8%	91,8%	75,7%	73,7%	81,6%	75,1%	86,7%	76,8%	76,0%	92,6%	80,6%	81,6%
126	80,5%	91,3%	79,6%	90,6%	75,0%	70,6%	80,1%	75,4%	88,8%	76,3%	76,7%	92,2%	79,4%	81,3%
131	82,9%	88,9%	78,8%	87,4%	80,9%	67,8%	80,3%	73,1%	88,7%	75,1%	84,7%	91,3%	75,4%	81,2%
23	73,1%	94,0%	74,3%	95,9%	75,7%	66,2%	75,4%	75,8%	88,2%	74,9%	79,6%	98,3%	81,7%	81,0%
5	82,6%	90,6%	89,6%	84,8%	85,4%	61,0%	76,6%	79,1%	80,2%	71,3%	85,4%	90,1%	74,3%	80,9%
146	88,7%	87,0%	76,7%	73,8%	85,8%	90,1%	80,1%	69,6%	89,1%	69,4%	92,2%	90,3%	58,1%	80,8%
59	85,6%	89,3%	71,4%	85,8%	81,8%	56,7%	79,2%	81,7%	87,6%	73,9%	85,3%	96,4%	72,7%	80,6%
113	85,0%	91,6%	75,9%	90,5%	76,7%	59,8%	80,5%	74,1%	85,5%	72,7%	82,5%	91,9%	80,4%	80,5%
116	86,0%	89,8%	78,9%	90,8%	73,4%	64,0%	80,5%	72,7%	80,1%	71,2%	81,1%	90,4%	78,8%	79,8%
6	77,3%	96,2%	82,2%	84,8%	88,5%	47,4%	67,6%	84,9%	82,2%	70,3%	83,3%	82,1%	86,4%	79,5%
130	81,3%	89,7%	78,5%	88,2%	77,2%	65,9%	79,4%	69,4%	85,7%	73,3%	78,7%	88,9%	75,1%	79,3%
156	91,6%	91,6%	80,6%	95,5%	67,9%	56,4%	73,9%	69,3%	88,6%	72,6%	73,9%	90,4%	78,2%	79,3%
38	83,7%	93,9%	67,8%	86,9%	72,7%	62,4%	79,4%	78,5%	80,1%	59,8%	80,2%	91,6%	90,8%	79,1%
22	86,0%	91,0%	74,9%	88,1%	90,6%	62,0%	71,6%	71,2%	79,1%	71,1%	88,8%	64,8%	83,9%	78,7%
154	79,2%	90,7%	83,4%	87,8%	73,7%	59,6%	74,3%	67,4%	83,2%	70,8%	75,8%	92,6%	82,0%	78,5%
42	63,0%	85,5%	60,2%	91,2%	70,5%	66,1%	71,7%	86,0%	91,1%	74,3%	74,4%	95,4%	89,9%	78,4%
163	78,8%	86,5%	78,8%	83,4%	85,2%	60,1%	75,9%	78,3%	76,4%	76,0%	82,9%	89,3%	67,5%	78,4%
3	76,5%	87,6%	81,2%	79,3%	86,3%	64,2%	67,3%	74,1%	83,0%	67,0%	84,3%	86,0%	79,0%	78,1%

134	79,8%	90,5%	75,8%	89,6%	73,1%	61,6%	76,1%	71,9%	86,6%	72,1%	74,8%	89,3%	71,8%	77,9%
33	76,1%	93,0%	72,1%	77,0%	69,8%	72,7%	78,8%	70,9%	79,6%	72,7%	76,2%	87,7%	85,3%	77,8%
2	82,9%	92,3%	84,8%	77,7%	80,7%	50,7%	72,1%	72,2%	79,5%	71,6%	85,5%	92,1%	68,2%	77,7%
141	77,6%	89,4%	76,1%	89,2%	71,0%	60,8%	78,5%	73,3%	84,4%	72,1%	71,9%	90,4%	74,3%	77,6%
127	77,2%	88,9%	73,7%	87,9%	74,7%	61,4%	76,7%	70,9%	84,2%	72,6%	74,7%	88,0%	77,9%	77,6%
132	80,7%	91,4%	75,6%	89,2%	71,3%	50,0%	73,6%	69,3%	87,1%	69,2%	77,9%	91,4%	74,7%	77,0%
14	87,7%	92,8%	78,4%	91,9%	73,6%	55,8%	59,0%	84,6%	71,7%	71,1%	68,3%	100,0%	66,2%	77,0%
145	87,3%	87,6%	71,3%	75,6%	78,0%	60,3%	73,3%	63,0%	88,9%	73,8%	82,1%	83,4%	71,3%	76,6%
157	92,6%	83,8%	76,7%	94,5%	62,4%	60,7%	72,6%	61,1%	85,2%	70,1%	68,1%	89,0%	72,0%	76,1%
148	83,8%	93,9%	62,8%	82,3%	71,1%	61,9%	77,1%	62,6%	88,2%	65,8%	70,9%	84,9%	78,7%	75,7%
12	44,3%	85,9%	66,7%	65,9%	94,2%	33,6%	82,6%	84,7%	95,0%	66,9%	80,9%	85,7%	92,9%	75,3%
37	55,6%	82,3%	57,5%	87,6%	71,3%	63,2%	79,2%	82,4%	75,0%	73,9%	73,0%	92,8%	83,5%	75,2%
90	82,2%	78,0%	94,7%	100,0%	83,2%	34,6%	60,6%	79,4%	71,4%	59,0%	82,5%	81,0%	69,8%	75,1%
128	78,1%	87,9%	69,0%	85,3%	69,7%	60,1%	71,9%	66,4%	79,9%	67,7%	71,2%	85,7%	72,6%	74,3%
133	76,0%	89,4%	72,7%	72,0%	76,4%	60,8%	65,3%	78,2%	83,4%	66,6%	68,0%	89,3%	65,5%	74,1%
43	54,8%	90,7%	54,8%	95,6%	73,8%	57,7%	72,5%	84,9%	75,3%	60,2%	63,3%	60,0%	90,8%	71,9%
44	45,9%	86,2%	57,1%	75,8%	67,0%	67,1%	62,2%	82,3%	89,5%	64,4%	64,4%	94,0%	71,8%	71,4%
137	86,5%	74,1%	69,4%	70,2%	67,8%	64,0%	69,7%	66,2%	69,8%	67,0%	68,3%	72,5%	68,6%	70,3%
122	51,9%	89,1%	57,5%	36,5%	82,8%	35,7%	81,5%	84,5%	95,0%	62,6%	83,3%	100,0%	47,7%	69,8%
41	54,4%	82,6%	49,8%	85,8%	59,1%	48,2%	67,4%	68,6%	56,4%	69,7%	56,0%	82,9%	84,1%	66,5%
129	70,4%	82,6%	65,5%	85,7%	49,7%	49,9%	43,0%	61,2%	87,2%	61,5%	41,4%	87,1%	76,1%	66,3%
25	72,8%	76,6%	60,7%	81,4%	62,8%	54,5%	54,6%	57,9%	73,9%	56,2%	61,9%	77,4%	56,8%	65,2%

Разница в оценках Job Quality операторов между операторами и менеджерами.

Ниже представлены данные по каждому из участников исследования, расположенные по возрастанию разницы в оценках Job Quality для операторов между менеджерами и их подчиненными - Рисунок 14. Если столбик ниже нуля – это значит, что менеджеры оценивают условия труда ниже, чем операторы. Если выше нуля – то наоборот. Подпись к каждому столбику – это идентификатор компании (ID компании). В таблице ниже - Таблица 6 – приведены точные данные по каждой компании – участнику исследования.

Рисунок 14. Разница в оценках Job Quality операторов менеджерами КЦ и подчиненными. N=54

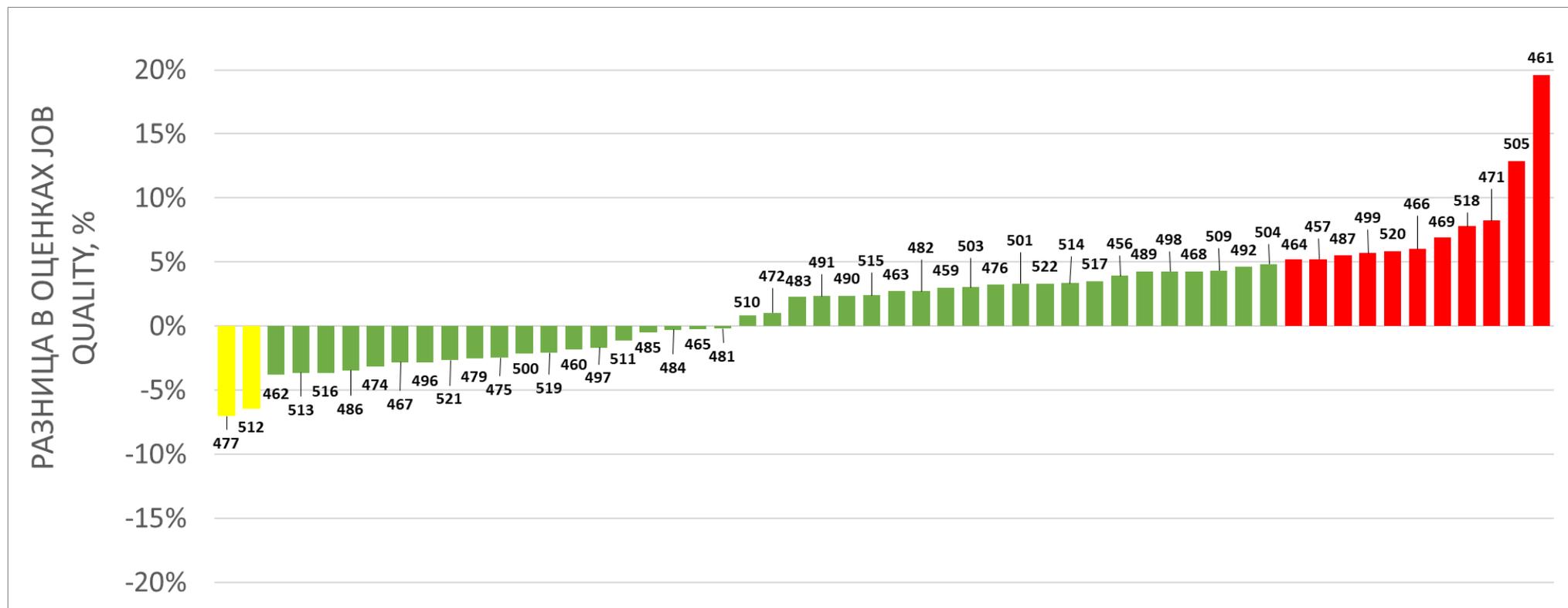


Таблица 6. Разница в оценках Job Quality операторов менеджерами КЦ и подчиненными. N=54

ID	477	512	462	513	516	486	474	467	496	521	479	475	500	519	460	497	511	485
Отклонение	-7,0%	-6,4%	-3,8%	-3,6%	-3,6%	-3,5%	-3,1%	-2,8%	-2,8%	-2,7%	-2,5%	-2,5%	-2,2%	-2,1%	-1,8%	-1,7%	-1,1%	-0,5%
ID	484	465	481	510	472	483	491	490	515	463	482	459	503	476	501	522	514	517
Отклонение	-0,3%	-0,2%	-0,2%	0,8%	1,0%	2,3%	2,4%	2,4%	2,4%	2,7%	2,7%	3,0%	3,0%	3,2%	3,3%	3,3%	3,4%	3,5%
ID	456	489	498	468	509	492	504	464	457	487	499	520	466	469	518	471	505	461
Отклонение	3,9%	4,3%	4,3%	4,3%	4,3%	4,6%	4,8%	5,2%	5,2%	5,5%	5,7%	5,9%	6,0%	7,0%	7,8%	8,2%	12,9%	19,6%

Комментарии по разнице оценок операторов и менеджеров

Рисунок 15. Доля компаний, в которых менеджеры носят "Розовые очки"



Как видно из графика и таблицы, менеджеры 11-ти компаний (20%) носят «розовые очки» по поводу уровня Job Quality их операторов. В этих компаниях разница в средних оценках менеджеров и операторов составляет 5% и более. Причем в компаниях с идентификаторами 505 и 461 разница в оценках превышает 10%, что означает огромный разрыв в понимании менеджментом реальной ситуации с операторами. В то же время только в двух компаниях менеджеры оценивают качество условий труда более строго, чем это делают операторы (компании с ID 477 и 512). В 76% компаний результаты показывают достаточную сбалансированность между оценками менеджеров и операторов параметра Job Quality.

Впервые с 2015 года индекс «Розовых очков» опустился до значения 20% (Рисунок 15). Снижение до такого значения, безусловно, является позитивным моментом, однако даже это значение, по мнению авторов исследования, является достаточно большим.

Компаниям, у которых наблюдаются значительные отличия в оценке, рекомендуется еще раз внимательно обратить внимание на свое место на диаграмме общего распределения Job Quality. У 5 компаний из 11, входящих в индекс «Розовых очков», значение Job Quality находится на уровне ниже среднего значения: это компании, с ID 461, 505, 518, 499, 466. Четыре из 11 компаний с «розовыми очками» менеджеров входят в нижний квартиль (25% компаний с наименьшим значением Job Quality): это компании: 461, 505, 518, 499. Менеджменту этих компаний рекомендуется критическим образом пересмотреть свое отношение к удовлетворенности операторов и пониманию реальных факторов, которые волнуют операторов КЦ.

Зависимость уровня удовлетворенности операторов от расхождения в оценках между операторами и менеджерами, по мнению авторов исследования, очевидна. Менеджмент, считающий, что операторы удовлетворены теми или иными факторами не прикладывает достаточного количества усилий для выявления реальной картины и предпринимает недостаточные действия по росту удовлетворенности операторов условиями труда. Подобная ситуация может складываться в компаниях, где исследования удовлетворенности проводятся редко или не на регулярной основе, а также по причине не полного охвата факторов, влияющих на удовлетворенность в рамках таких исследований.

Авторы исследования рекомендуют любому контактному центру проводить подобный анализ расхождений взглядов операторов и менеджеров по каждому из исследуемых аспектов. Это важно с точки зрения корректировки видения и отношения менеджмента КЦ в целом к рабочей среде в контакт-центре и к отдельным аспектам, включаемым в исследование.

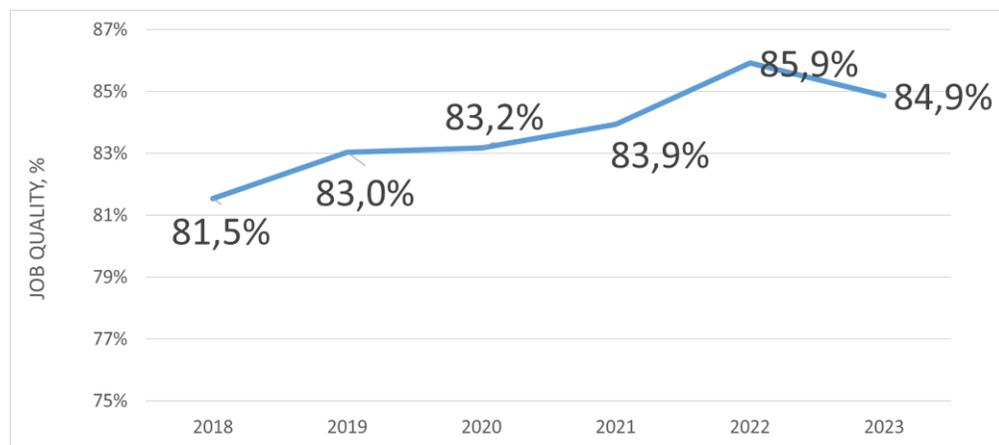
Раздел 2. Некоторые аналитические срезы.

Ниже представлены некоторые аналитические срезы, которые получены с использованием результатов обработки данных исследования. Все срезы ниже делаются на основании обработки индивидуальных оценок участников, сгруппированных по различным признакам. Поэтому следует понимать, что данные по срезам могут находиться под влиянием одной или нескольких компаний с большим количеством участников. На текущий момент аналитики Апекс Берг считают необходимым предупредить об этом. Мы будем продолжать привлекать участников в данное исследование для того, чтобы достичь такого количества, которое позволит перейти к анализу оценок не на уровне участников, а на уровне компаний. По мнению аналитиков Апекс Берг, это можно будет сделать после того, как количество участников исследования (компаний) станет больше 100. Представленные ниже аналитические срезы в большей степени рекомендуется воспринимать, как подход к анализу для поиска возможностей для улучшения в собственном КЦ, чем к общей тенденции рынка.

Динамика индекса Job Quality и его компонентов

Ниже (Рисунок 16) представлена динамика общего индекса Job Quality с 2018 года. Значения до 2018 года не приводятся так как в их расчете не участвовал компонент «Вознаграждение», добавленный в исследование в 2018 году.

Рисунок 16. Динамика индекса JQ. N=12427



Как можно видеть из графика, с 2018 по 2022 год наблюдался рост индекса Job Quality. В 2022 году индекс продемонстрировал самый большой рост – 2% и достиг рекордного значения 85,9% за все время проведения исследований с 2015 года.

В 2023 году индекс Job Quality снизился на 1%, его значение составило 84,9%. Влияние на снижение общего индекса Job Quality оказали практически все компоненты. В 2023 году все компоненты кроме одного продемонстрировали падение по сравнению с результатами 2022 года (Рисунок 17). Причем у 8 компонент из 13 падение составило более 1%.

Наибольшее падение наблюдается у компонент «Удовольствие от работы»: -2%, «Вовлеченность в процессы»: -2,1%, «Возможности развития»: -1,9%, «Умение

слышать сотрудников»: -1,7%, «Вознаграждение»: -1,7%.

Единственный, компонент, значение которого увеличилось – это «Конфликт ролей»: +0,8%. Компоненты «Прозрачность целей и задач», «Атмосфера в коллективе», «Корпоративное сотрудничество» и «Отношения с руководством» сохранили свои значения на близком к 2022 году уровнях.

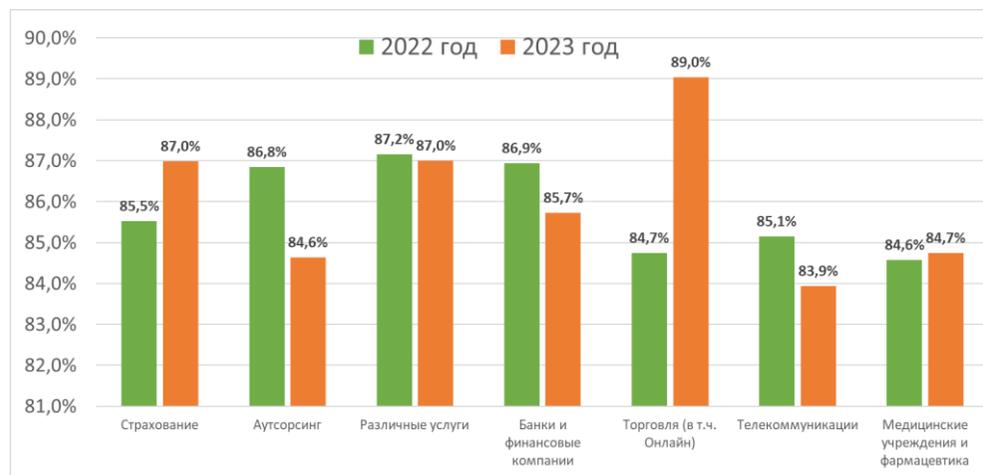
Рисунок 17. Изменения в оценках компонент Job Quality по сравнению с результатами исследования 2022 года. N=12427



Анализ динамики по конкретным утверждениям в компонентах Job Quality показал, что наибольшее падение среднего балла (по 7-бальной шкале) показали следующие утверждения:

- Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы (5,13 в 2023 году, 5,33 в 2022 году)
- У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании (5,52 в 2023 году, 5,71 в 2022 году).
- Ваша работа достаточно интересна (5,49 в 2023 году, 5,67 в 2022 году)
- Вашей оценке ситуации всегда доверяют (5,55 в 2023 году, 5,72 в 2022 году)
- Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого (5,23 в 2023 году, 5,40 в 2022 году)

Рисунок 18. Сравнение индекса Job Quality по отраслям с результатами исследования 2022 года. N=12427



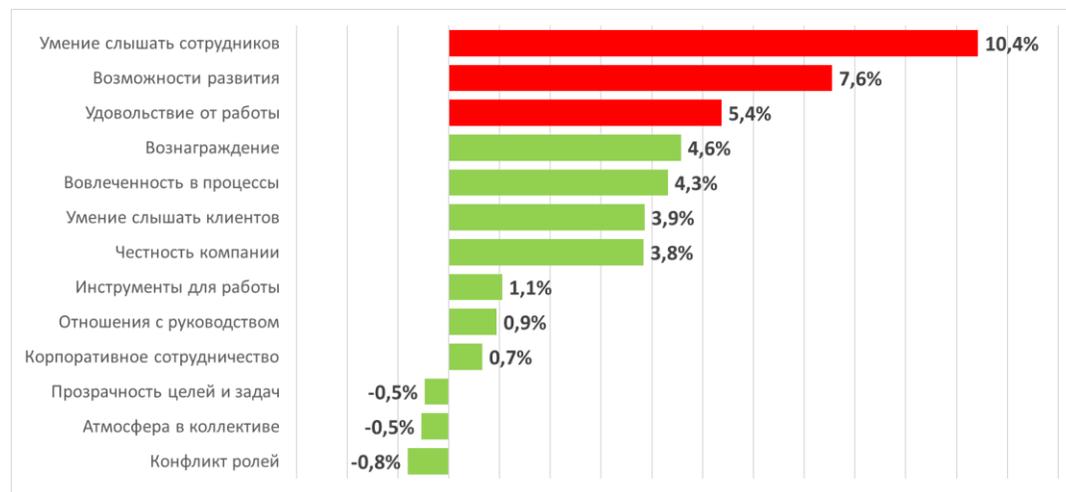
На рисунке слева (Рисунок 18) представлено сравнение индекса Job Quality по отраслям со значениями 2022 года. Значимый рост удовлетворенности операторов наблюдается только в предприятиях торговой сферы, а существенное падение в аутсорсинговых КЦ. В остальных отраслях значения изменились не существенно (страхование, банки, телекоммуникации) или осталось на прежнем уровне по сравнению с 2022 годом (медицинские организации и компании, предоставляющие различные услуги).

Необходимо отметить, что среднее значение индекса Job Quality по отдельным отраслям, несмотря на большое количество анкет операторов, может определяться небольшим количеством компаний, представляющих данную отрасль. Поэтому делать статистически значимые выводы о каких-либо реальных тенденциях в рамках отрасли в настоящий момент преждевременно.

Разница в оценках компонентов Job Quality операторов между операторами и менеджерами

В предыдущем разделе был проведен анализ разницы в оценках общего показателя Job Quality для операторов между менеджерами и самими операторами. Здесь мы рассмотрим это более подробно – то есть проанализируем разницу в оценках по каждому из компонентов Job Quality.

Рисунок 19. Диаграмма разницы оценки компонентов Job Quality. N=12427



Как видно из графика, расхождения в оценке менеджеров и операторов в 3-х компонентах, формирующих оценку Job Quality операторов, составляют более 5%, причем здесь мы опять говорим о «розовых очках» менеджеров – то есть ситуации, когда они оценивают компоненты качества условий труда операторов выше, чем сами операторы.

Значительные расхождения выявлены в следующих компонентах:

1. Умение слышать сотрудников
2. Возможности развития
3. Удовольствие от работы

Первые два компонента уже традиционно, с 2017 года имеют наибольшее расхождение в оценках. Однако, разрыв в 2023 году между оценками

операторов и менеджеров оказался максимальным для данных компонент: 10,4% для компонента «Умение слышать сотрудников» и 7,6% для компонента «Возможности развития». Компонент «Удовольствие от работы» также традиционно имеет большой разрыв в оценках, однако в предыдущих исследованиях разрыв не превышал 5%, а находился на уровне 3%–4%.

Общее сокращение количества компаний с «розовыми очками менеджеров» является крайне позитивным фактором, однако на разрыв во взглядах именно в этих трех компонентах нужно обратить особое внимание. Компоненты «Умение слышать сотрудников» и «Удовольствие от работы» получили самые низкие оценки от операторов КЦ (см. Раздел 1). При этом именно в этих областях у операторов и менеджеров возникают серьезные расхождения в оценках. Поскольку менеджеры при разработке корректирующих мероприятий принимают решения в том числе на основании собственных суждений – им следует понимать, что они на самом деле не полностью представляют, что операторы недовольны указанными параметрами.

В таблице ниже представлены утверждения из исследования, расхождение в оценках операторов и менеджеров, по которым составило более 5% (представлены вопросы, где оценка менеджеров выше, чем у операторов). Значение в % рассчитано как разница в баллах между оценками операторов и менеджеров по отношению к оценке операторов.

Таблица 7. Перечень утверждений из исследования, по которым оценки менеджеров существенно выше оценок операторов

Компонент JOB QUALITY	Утверждение	Разница в оценках операторов и менеджеров
Умение слышать сотрудников	Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	16,4%
Умение слышать сотрудников	В КЦ регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	12,7%
Умение слышать сотрудников	Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	12,1%
Возможности развития	Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом	11,3%
Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании	11,0%
Вознаграждение	В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей	8,1%
Вовлеченность в процессы	Ваша компания приветствует проявление инициативы	7,2%
Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно разнообразна	7,1%
Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно интересна	6,9%
Вознаграждение	Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы)	6,7%
Вознаграждение	Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы	6,5%
Вовлеченность в процессы	Вашей оценке ситуации всегда доверяют	6,2%
Умение слышать клиентов	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты	5,7%
Удовольствие от работы	Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в работе	5,7%
Умение слышать клиентов	Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов	5,2%
Честность компании	Ваша компания всегда честна с клиентами	5,1%
Возможности развития	Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач	5,0%

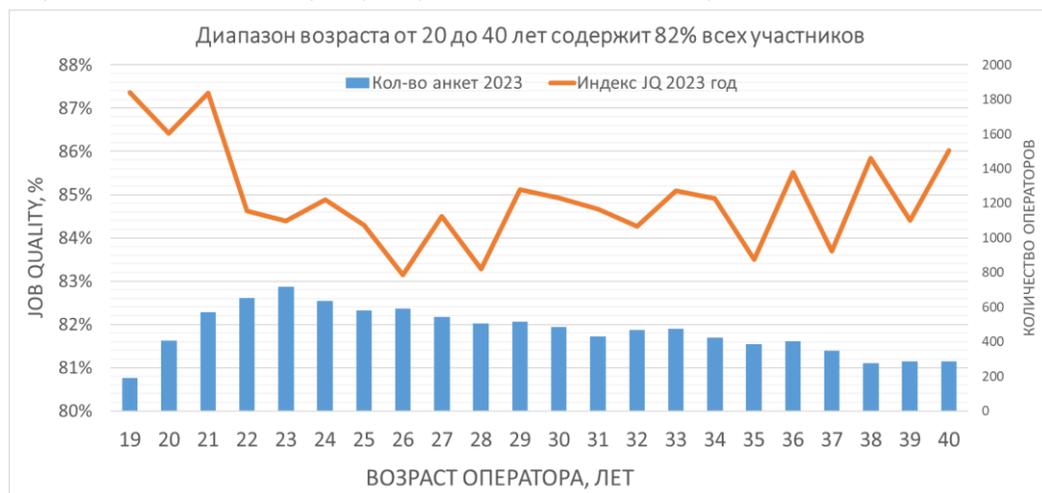
Оценка Job Quality в зависимости от возраста и пола оператора.

Зависимость оценки от возраста оператора.

Ниже (Рисунок 20) показан результат анализа зависимости оценки Job Quality от возраста для операторов от 20 до 40 лет. Операторы этого возраста составляют 82% от всех операторов, которые приняли участие в исследовании.

В 2023, как и в предыдущие годы прослеживаются падение индекса на 4-5% в интервале возраста от 20 до 28 лет (на этот возрастной интервал приходится около 42% всех операторов) и последующие колебания индекса на уровне 84% - 85% в интервале возрастов от 29 до 40 лет. Необходимо отметить, что до 2019 зависимость индекса JQ от возраста операторов практически полностью отсутствовала, а в 2020 и 2021 годах была, но менее ярко выраженная.

Рисунок 20. Оценка Job Quality операторами в зависимости от возраста N=12427



С учетом того, что последние 5 лет возрастной состав операторов меняется в сторону увеличения среднего возраста, менеджменту КЦ нужно будет обратить внимание на такое разное отношение операторов разного возраста, поскольку меры, которые сейчас предпринимают контакт-центры для увеличения удовлетворенности операторов, как правило, не дифференцированы по возрасту.

Зависимость оценки от пола оператора.

Ниже представлена диаграмма с оценками общего индекса Job Quality мужчинами и женщинами (Рисунок 21).

Рисунок 21. Оценка Job Quality в зависимости от пола оператора. N=12427

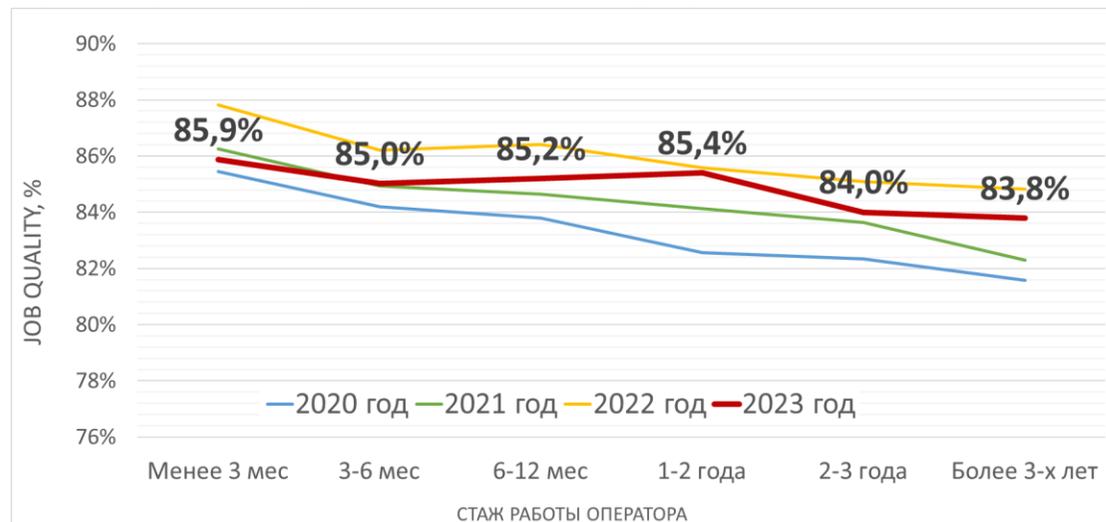


Расхождение в оценках удовлетворенности между операторами женщинами и мужчинами, которое было максимальным (более 3%) в 2015 году, к 2019 году практически исчезло. В 2023 году разница в оценках между мужчинами и женщинами не значимая.

Зависимость оценки Job Quality и его компонентов от стажа работы оператора

Ниже представлена зависимость общей оценки Job Quality от стажа работы оператора. Рисунок 22 представляет зависимость общей оценки, а Рисунок 23 – зависимость оценки компонентов от стажа работы в КЦ.

Рисунок 22. Оценка Job Quality в зависимости от стажа оператора N=12427



Характер зависимости удовлетворенности операторов от стажа работы в 2023 году несколько изменился по отношению к результатам предыдущих лет.

Как видно из графика зависимости общего индекса Job Quality, уровень удовлетворенности у операторов со стажем работы менее 3-х месяцев (например, на испытательном сроке) является максимальным. Затем наблюдается падение до уровня 85% - 85,4% в диапазоне стажа от 3 месяцев до 2 лет и еще большее падение у операторов со стажем более 2 лет. Минимальное значение приходится на операторов с наибольшим стажем работы.

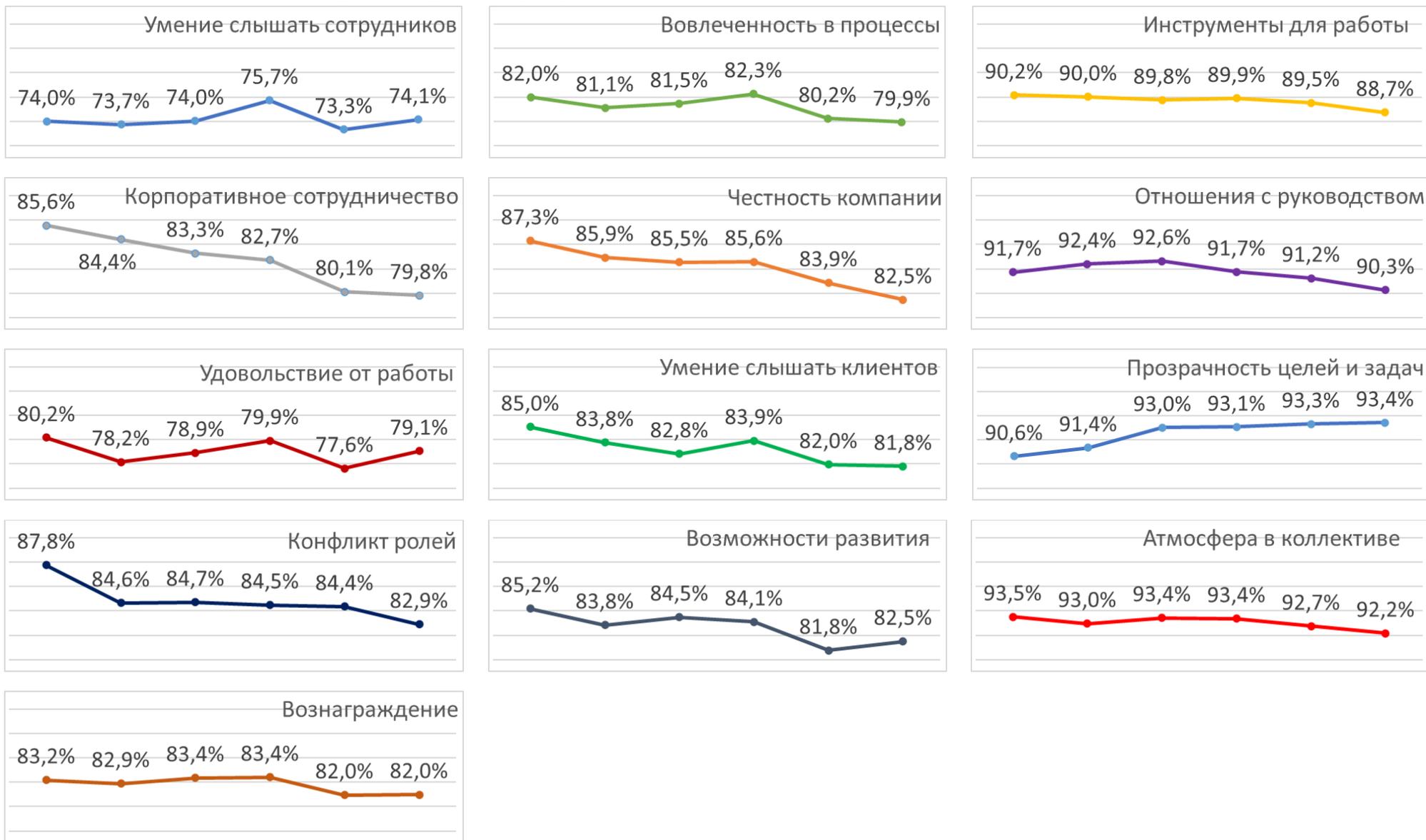
Несмотря на то, что характер зависимости несколько изменился, обобщение результатов исследований за предыдущие годы подталкивает к важному выводу, который можно сделать – это

необходимость дифференциации мероприятий по увеличению удовлетворенности операторов в зависимости от стажа их работы. Как минимум, в КЦ необходимо более «трепетно» относиться к сотрудникам со стажем более 1-2 лет. Ценность оператора по мере роста его стажа безусловно растет. Но вместе с этим падает удовлетворенность условиями труда, что негативно может повлиять на результаты работы операторов и их отток из компании. Более резкое падение удовлетворенности на рубеже 3-го месяца работы, вероятно, вызвано завершением испытательного срока, выхода оператора из «благоприятной» среды наставничества к более самостоятельной работе и более строгой оценке действий со стороны менеджеров.

Если рассмотреть зависимость компонент Job Quality от стажа работы операторов - то можно сделать следующие выводы:

1. По результатам текущего исследования можно сказать, что только два компонента не демонстрируют падения вместе с увеличением стажа работы – это компоненты «Умение слышать сотрудников» и «Прозрачность целей и задач». Причем последний показывает рост с увеличением стажа работы оператора.
2. Наибольшее падение с ростом стажа показывают следующие компоненты: «Корпоративное сотрудничество» - 5,7%, «Конфликт ролей» - 4,9%, «Честность компании» - 4,8%. Очевидно, что именно в этих областях ожидания операторов возрастают с ростом их стажа и понимания «как может быть устроено» взаимодействие внутри КЦ, между КЦ и смежными подразделениями и между КЦ и клиентами. При отсутствии на практике улучшений в КЦ в этих областях удовлетворенность операторов в этих областях должна снижаться.

Рисунок 23. Зависимость компонент Job Quality от стажа работы операторов. N=12427



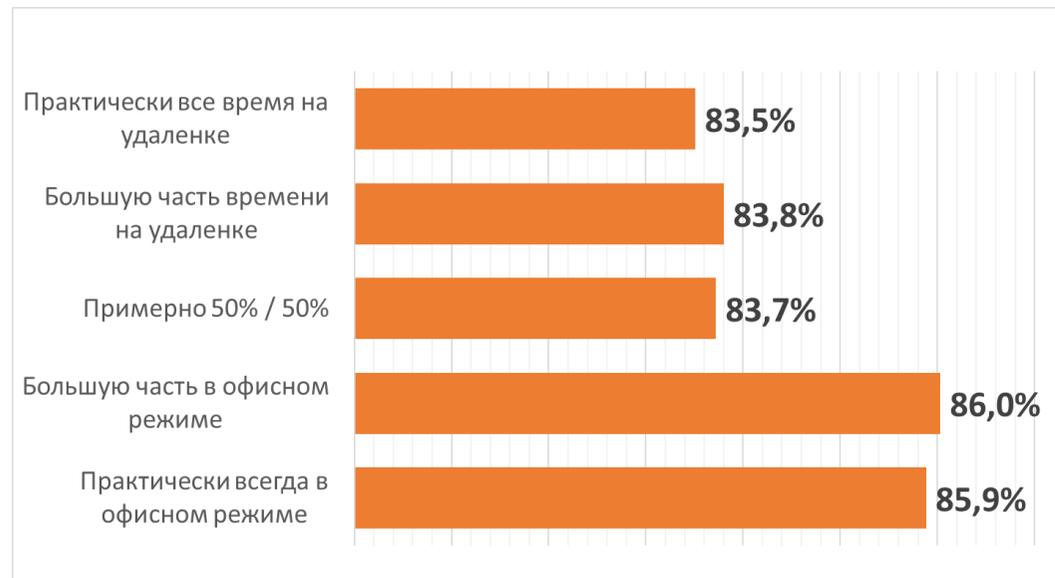
Зависимость Job Quality от режима работы операторов

В рамках исследования операторам задавался вопрос о степени присутствия в работе оператора удаленного режима. Результаты распределения анкет операторов с точки зрения режима представлены ниже (Рисунок 24). Среди представленных пяти режимов со значительным отрывом преобладают два: «Практически все время в офисном режиме» - 46% и «Практически все время на удаленке» - 35%. По анкетам операторов по каждому из представленных пяти режимов был рассчитан общий индекс Job Quality. Результаты представлены на диаграмме ниже (Рисунок 25).

Рисунок 24. Распределение операторов по режимам работы



Рисунок 25. Значение Job Quality в зависимости от режима работы операторов. N=12427



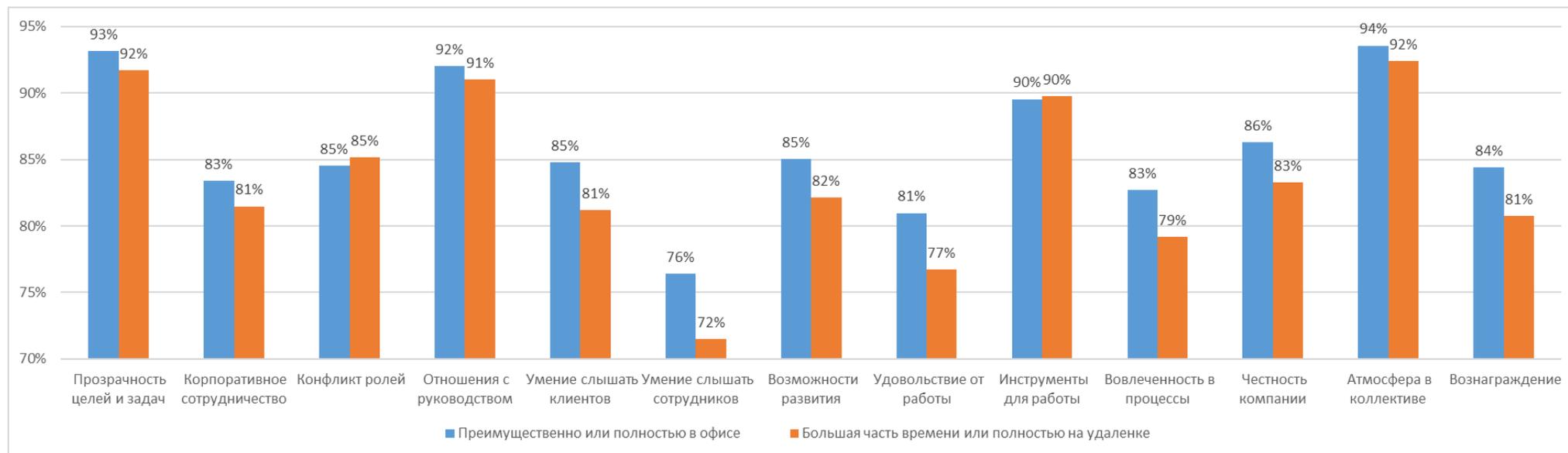
Как видно из диаграммы, удовлетворенность операторов, работающих только в офисном или преимущественно в офисном режимах практически не отличается. Также не наблюдается существенных отличий между режимами, в которых присутствует удаленный режим работы. При этом, видны существенные различия между перечисленными двумя группами режимов. Важно отметить, что эти различия проявились только у 60% компаний – участников. Поэтому делать выводы о том, что сотрудники на удаленном режиме всегда менее удовлетворены, чем их офисные коллеги, преждевременно! По мнению авторов исследования, важнее обратить внимание на собственные результаты и, если есть существенные различия для офисных и удаленных операторов, находить и устранять причину этих различий.

Анализ значений удовлетворенности по отдельным компонентам в зависимости от режима работы операторов показал схожую картину почти по всем компонентам - значения удовлетворенности по компонентам для офисного или преимущественно офисного режимов работы отличаются незначительно. Но есть существенное отличие с режимами, в которых часть времени сотрудники проводят в удаленном формате.

При дальнейшем анализе авторы исследования свели пять исходных режимов работы к двум: «Офисный или преимущественно офисный режим» и «Режим с присутствием значительной доли удаленной работы». Значения по компонентам и отдельным утверждениям были рассчитаны как средневзвешенные с учетом количества операторов на том или ином режиме работы.

Анализ значений удовлетворенности операторов по отдельным компонентам (Рисунок 26) показал значимые отличия между режимами работы операторов в 7 из 13 компонентах: «Умение слышать клиентов», «Умение слышать сотрудников», «Возможности развития», «Удовольствие от работы», «Вовлеченность в процессы», «Честность компании», «Вознаграждение». Именно эти семь компонент в наибольшей степени повлияли на различие в общем индексе Job Quality для офисного и удаленного режимов работы.

Рисунок 26. Значения компонент Job Quality в зависимости от режима работы операторов. N=12427



В таблице ниже (Таблица 7) приведены средние значения по утверждениям в приведенных 7 компонентах Job Quality, в зависимости от режима работы операторов. По каждому утверждению балл рассчитан средневзвешенно, с учетом количества анкет операторов по каждому из пяти исходных режимов работы, использованных в опросе.

Авторы исследования рекомендуют участникам обратить внимание на результаты исследования по компонентам и утверждениям в собственных КЦ с точки зрения режима работы операторов. Это позволит спланировать отдельные дополнительные мероприятия по улучшению тех или иных факторов для сотрудников, работающих в определенном режиме.

Таблица 8. Средние значения по утверждениям в зависимости от режима работы операторов. N=12427

Компонент JQ	Утверждение	Полностью или преимущественно в офисном режиме	Большая часть времени или полностью на удаленке
Умение слышать клиентов	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты	5,88	5,65
	Ваша компания постоянно поддерживает связь с клиентами, чтобы получать актуальную информацию об их потребностях	5,95	5,70
	Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг	5,91	5,68
	Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов	6,09	5,83
	Ваша компания учится распознавать "сигналы" от клиентов, на основании которых ей надо что-то менять	5,84	5,57
Умение слышать сотрудников	В КЦ регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить	5,47	5,16
	Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого	5,39	5,04
	Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь	5,20	4,87
Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании	5,69	5,34
	Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом	5,98	5,85
	Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач	6,14	6,01
Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно разнообразна	5,31	5,15
	Ваша работа достаточно интересна	5,56	5,41
	Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе	6,27	5,65
Вовлеченность в процессы	У Вас есть желание и возможность проявлять инициативу	5,70	5,48
	Ваша компания приветствует проявление инициативы	5,99	5,73
	Вашей оценке ситуации всегда доверяют	5,66	5,42
Честность компании	Ваша компания является клиентоориентированной	6,15	5,94
	Ваша компания всегда честна с клиентами	5,99	5,69
	Ваша компания всегда честна со своими сотрудниками	5,99	5,86
Вознаграждение	Вы знаете, что и как нужно делать для получения премии	6,52	6,30
	Вы хорошо понимаете, как рассчитывается Ваша заработная плата и премия за месяц	6,12	5,96
	В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей	5,75	5,45
	Результаты Вашей персональной работы значительно влияют на размер Вашей премии	6,29	6,06
	Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы	5,27	4,97
	Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы и премии)	5,51	5,21

Оценка уровня лояльности операторов

Начиная с 2022 года в методологию исследования добавлены вопросы, связанные с лояльностью оператора по отношению к контакт-центру. Основной вопрос для расчета индекса лояльности сотрудников (eNPS) сформулирован следующим образом: «Оцените пожалуйста, какова вероятность, что Вы порекомендуете Ваш контактный центр в качестве места для работы своим друзьям и знакомым? Поставьте оценку от 0 до 10, где 0 – ни при каких условиях не буду рекомендовать, 10 – обязательно порекомендую (или уже неоднократно это делал)».

В таблице ниже (Таблица 9) приведено распределение оценок операторов на данный вопрос исследования. На основе распределения оценок построен индекс лояльности операторов КЦ (eNPS) как разность между оценками «промоутеров» (оценки 9 и 10) и детракторов (оценки от 0 до 6). Абсолютное значение показателя eNPS в 2023 году составило 28% (Рисунок 28). По сравнению с 2022 годом индекс снизился на 9%. Учитывая хорошую корреляцию показателя eNPS с индексом Job Quality, снижение показателя eNPS на указанную величину вполне объяснимо.

Таблица 9. Распределение оценок операторов 2023. N=12426

Оценка	Доля оценки в общем объеме
0	3%
1	2%
2	2%
3	3%
4	3%
5	8%
6	5%
7	11%
8	14%
9	10%
10	40%

Рисунок 27. Индекс eNPS операторов 2022. N=9784

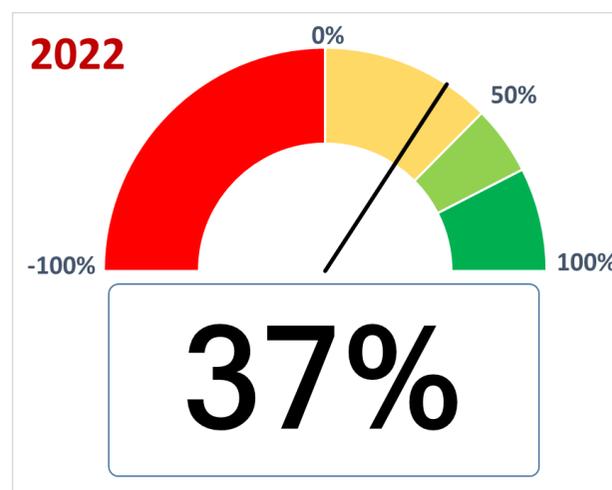
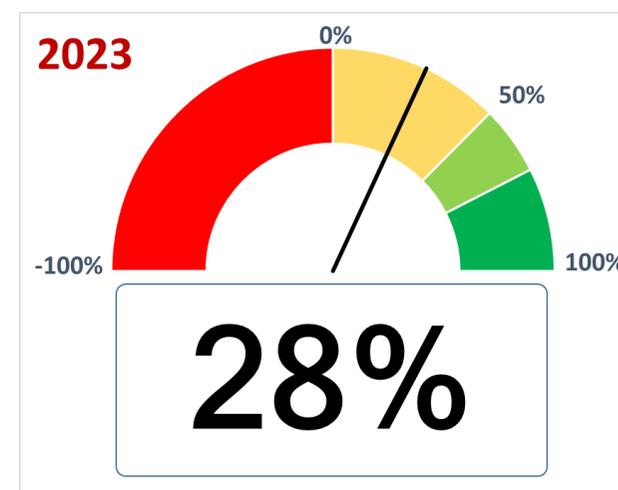
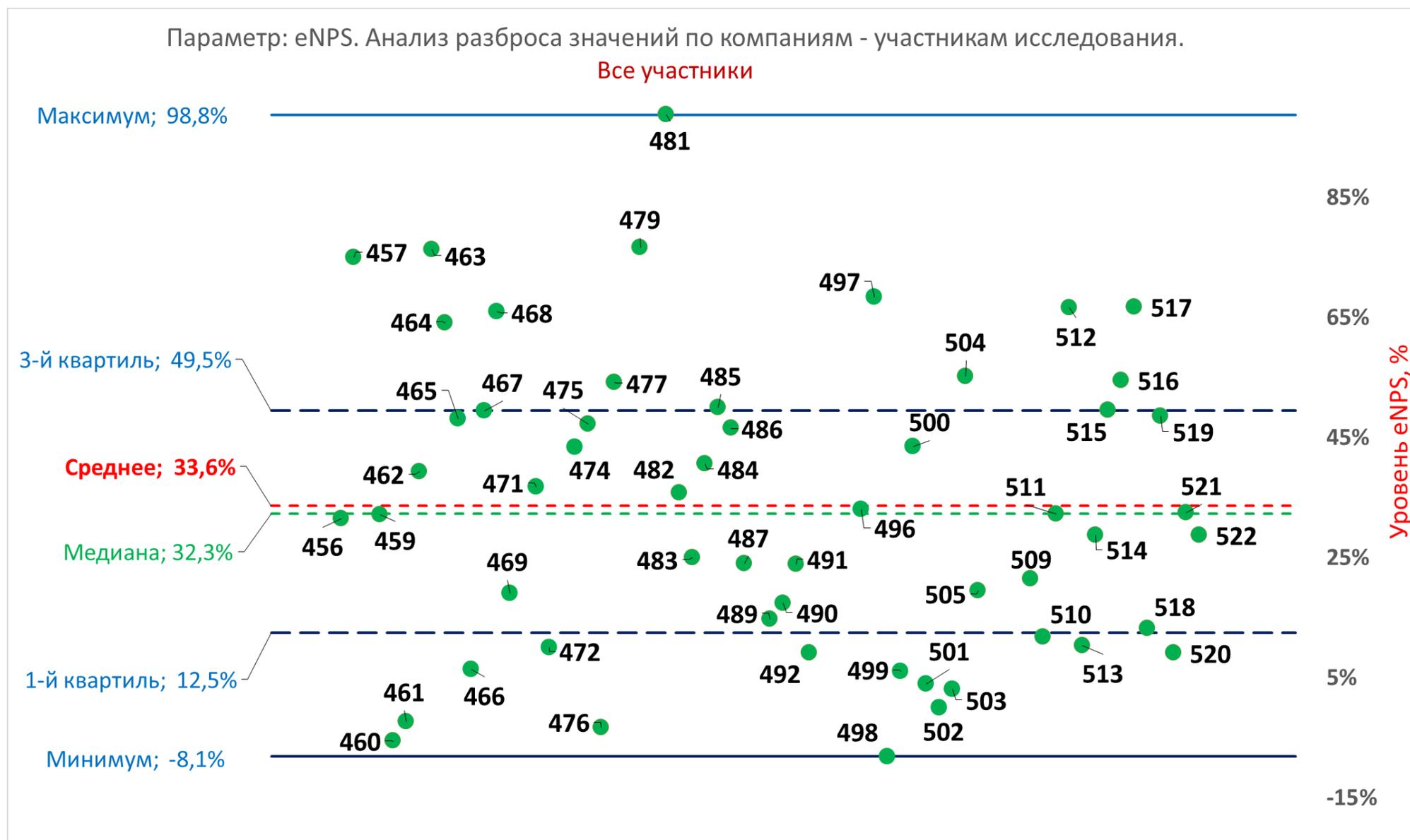


Рисунок 28. Индекс eNPS операторов 2023. N=12426



По аналогии со значением Job Quality, в рамках отчета подготовлена диаграмма, которая позволяет провести реальный бенчмаркинг – то есть сравнить результаты своего КЦ с показателями остальных участников. Ниже представлена диаграмма (Рисунок 29), на которой отображено распределение показателя лояльности операторов eNPS каждой компании, участвовавшей в исследовании. Каждой компании присвоен свой ID. Расположение компаний по горизонтали несущественно с точки зрения бенчмаркинга. Оно осуществлено в соответствии с увеличением номера ID – и только для того, чтобы можно было легко отыскать на графике свою компанию. Для сравнения следует использовать относительное расположение сверху вниз, которое обозначено в соответствии с уровнем eNPS компании-участника.

Рисунок 29. Анализ разброса значений индекса eNPS – **ВСЕ УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**. N=55



Лояльность операторов в зависимости от стажа и режима работы операторов

Ниже на диаграммах показаны значения индекса лояльности eNPS в зависимости от режима работы операторов (Рисунок 30) и в зависимости от стажа работы операторов (Рисунок 31).

Рисунок 30. Оценка eNPS в зависимости от режима работы. N=12427

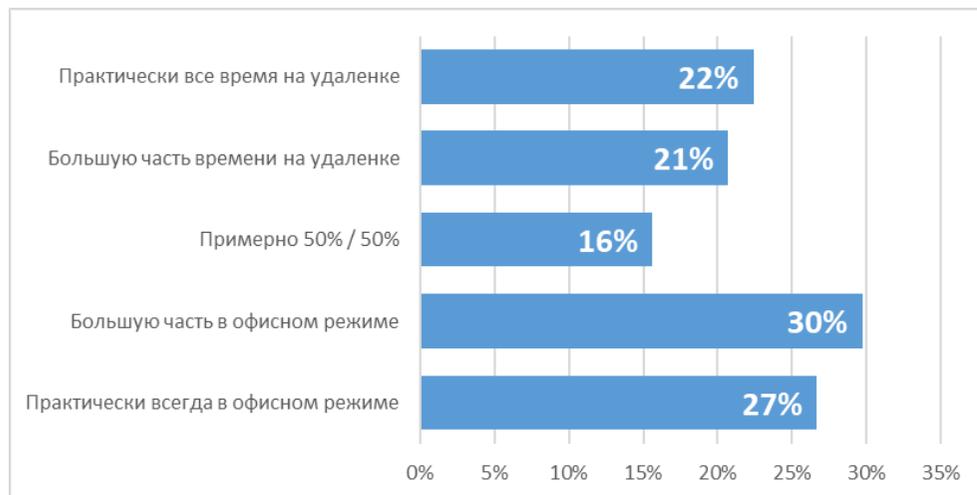
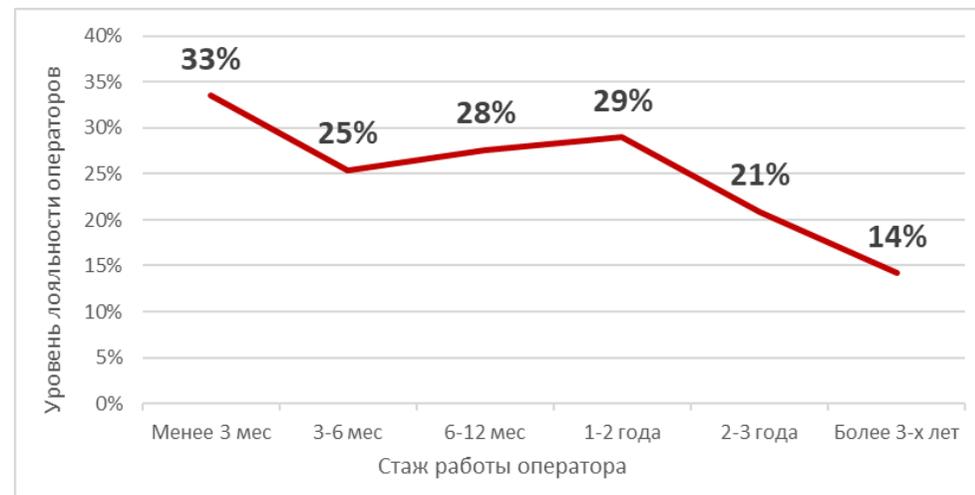


Рисунок 31. Оценка eNPS в зависимости от стажа работы. N=12427



Характер зависимости по двум указанным срезам повторяет зависимости удовлетворенности операторов. С точки зрения режима работы – лояльность операторов, работающих в офисном или преимущественно офисном режимах выше, чем лояльность операторов, в работе которых присутствует значительная доля времени на удаленке. Однако и здесь необходимо сделать оговорку, что такая зависимость проявилась только у 60% участников. В 40% компаний уровень удовлетворенности офисных сотрудников находится на таком же или более низком уровне, чем удовлетворенность операторов, работающих на удаленке.

С точки зрения стажа работы – максимальное значение лояльности наблюдается у операторов – новичков, а минимальное у операторов со стажем работы более 3 лет.

Соответственно, выводы, которые можно сделать исходя из анализа двух приведенных выше распределений будут аналогичными. В контактных центрах будет полезна дифференциация мероприятий по росту удовлетворенности как с точки зрения стажа работы сотрудника, так с точки зрения режима работы.

Для тех операторов, которые поставили оценки от 0 до 6, 9 или 10, задавался дополнительный вопрос о причинах, по которым они готовы рекомендовать или не рекомендовать свой КЦ в качестве места для работы. Каждый участник исследования в рамках персонального отчета получил ответы своих операторов на этот вопрос для детального анализа и планирования мероприятий по развитию. В рамках общего отчета мы включаем только облака наиболее популярных слов из ответов операторов КЦ. Рисунок 32 – ответы операторов, поставивших оценку от 0 до 6, Рисунок 33 – ответы операторов, поставивших оценку 9 или 10.

Рисунок 32. Облако слов из ответов операторов - детракторов

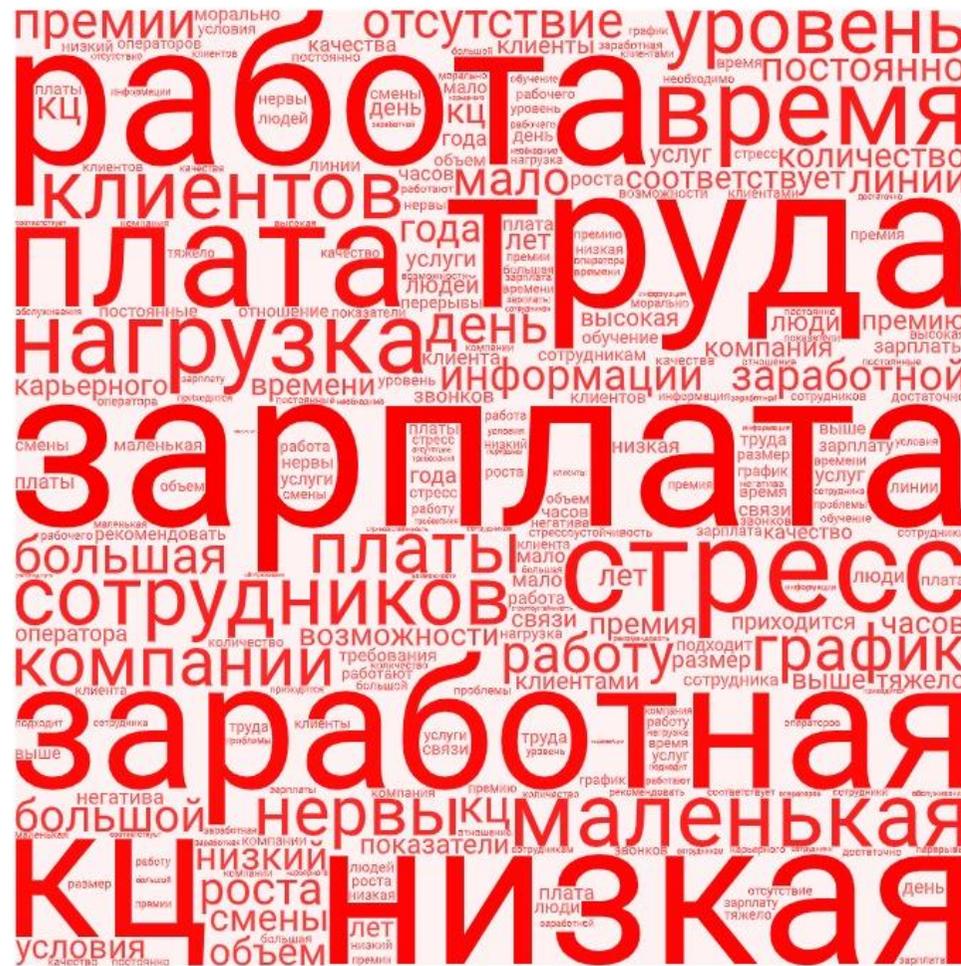
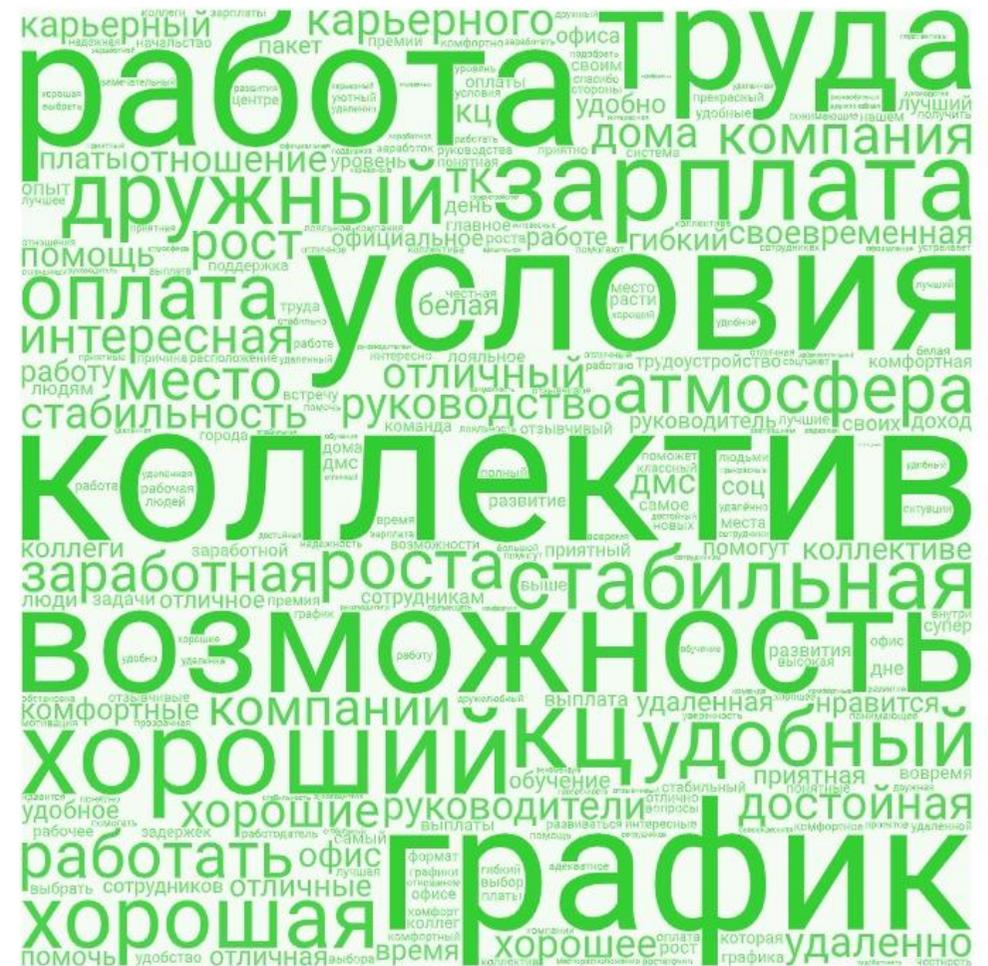


Рисунок 33. Облако слов из ответов операторов - промоутеров



Раздел 3. Детализация по компонентам Job Quality

Прозрачность целей и задач

Рисунок 34. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 35. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 36. Оценки операторов различного пола

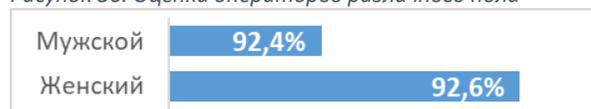


Рисунок 38. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 37. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту



Рисунок 39. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Корпоративное сотрудничество

Рисунок 40. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 41. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году

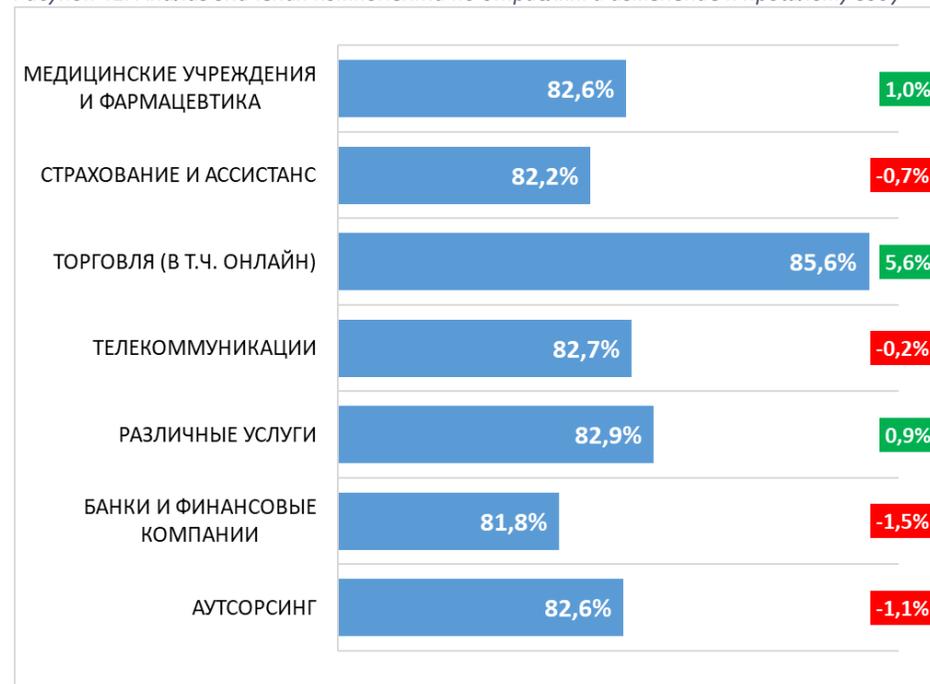


Рисунок 42. Оценки операторов различного пола

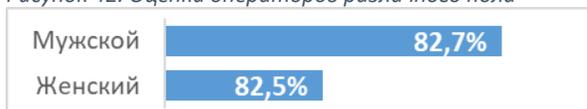


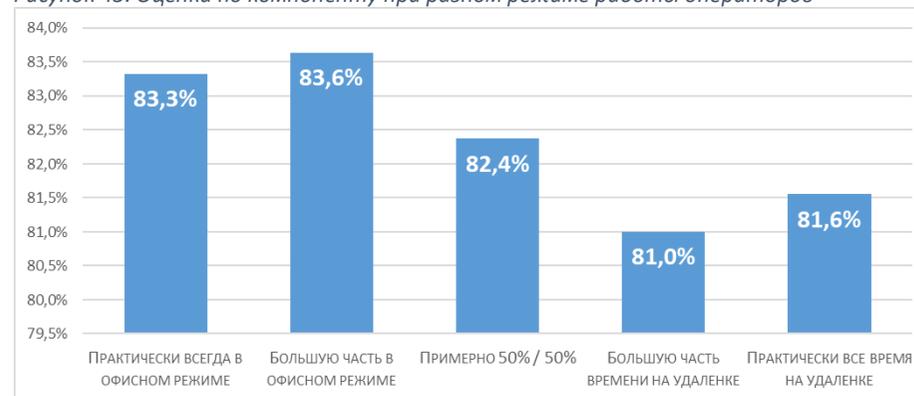
Рисунок 43. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Иркутск
Минимум		Томск

Рисунок 44. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 45. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Конфликт ролей

Рисунок 46. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 47. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 48. Оценки операторов различного пола

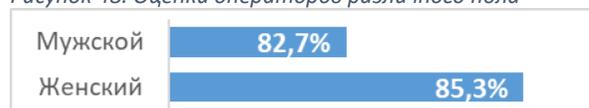


Рисунок 50. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 49. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Смоленск
Минимум		Томск

Рисунок 51. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Отношения с руководством

Рисунок 52. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

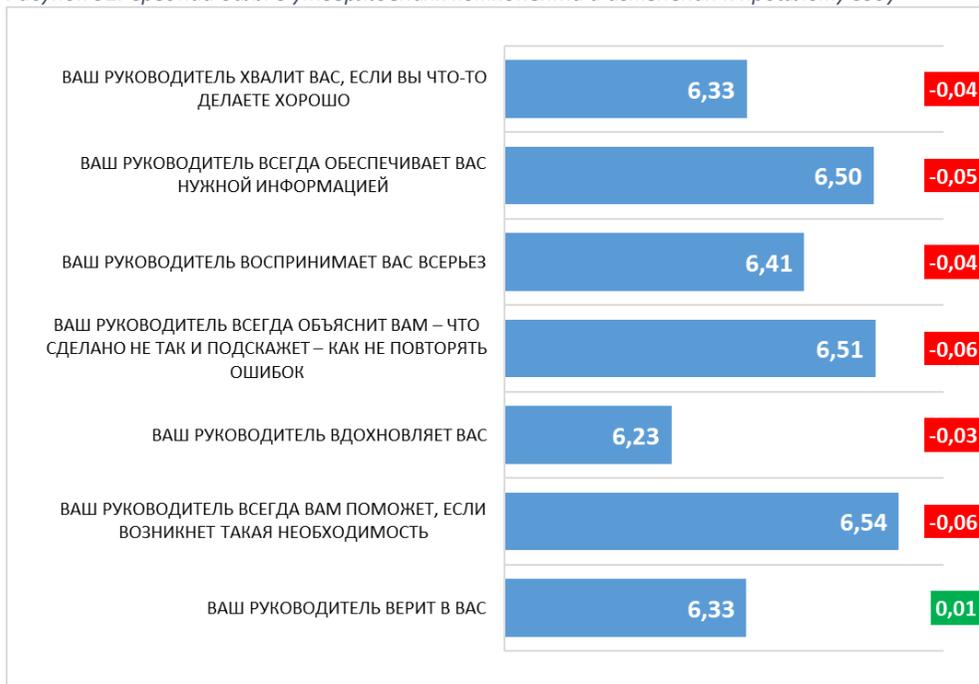


Рисунок 53. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 54. Оценки операторов различного пола

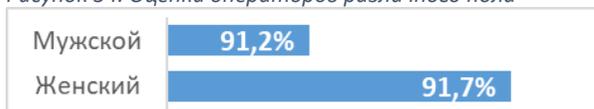


Рисунок 56. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 55. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Иркутск
Минимум		Уфа

Рисунок 57. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Умение слышать клиентов

Рисунок 58. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 59. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 60. Оценки операторов различного пола



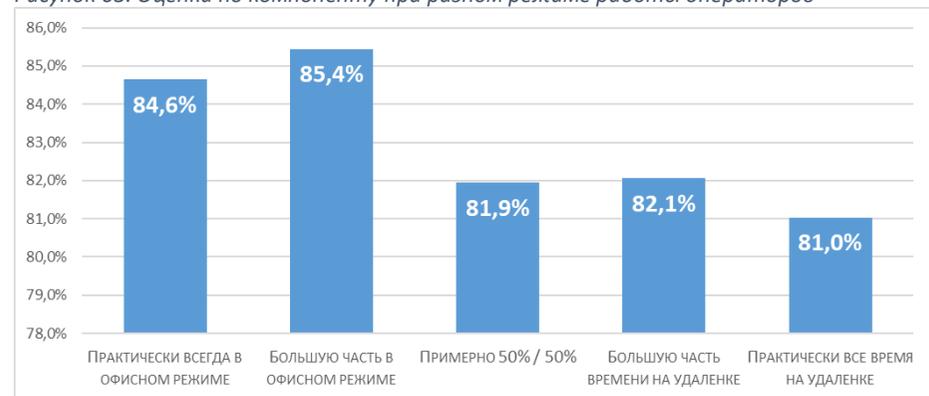
Рисунок 62. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 61. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Смоленск
Минимум		Томск

Рисунок 63. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Умение слышать сотрудников

Рисунок 64. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году

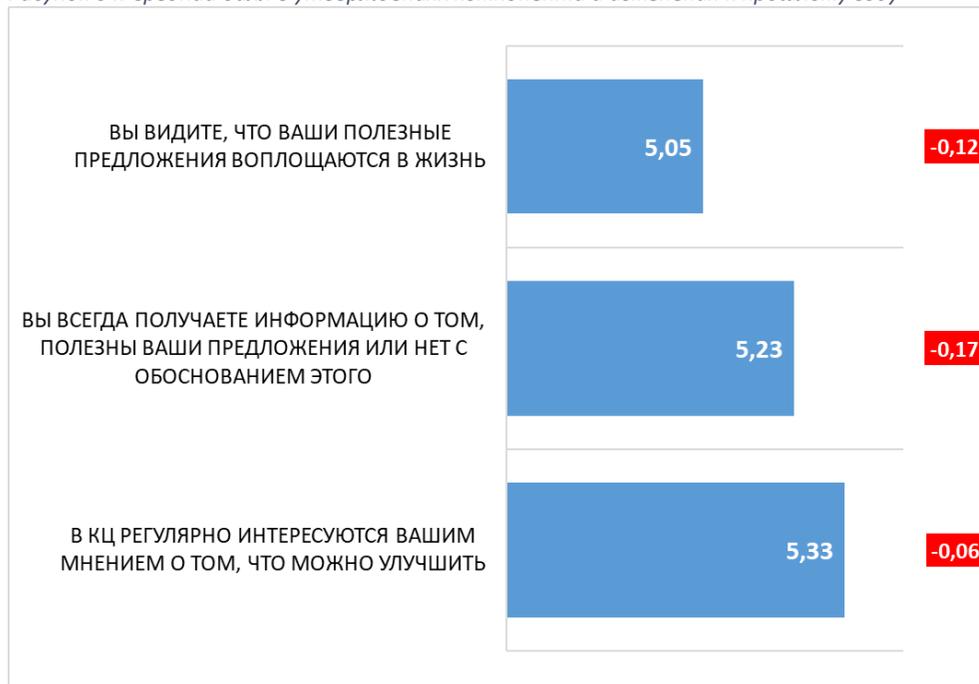


Рисунок 65. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 66. Оценки операторов различного пола

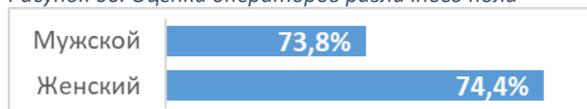


Рисунок 68. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 67. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Екатеринбург
Минимум		Томск

Рисунок 69. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Возможности для развития

Рисунок 70. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 71. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году

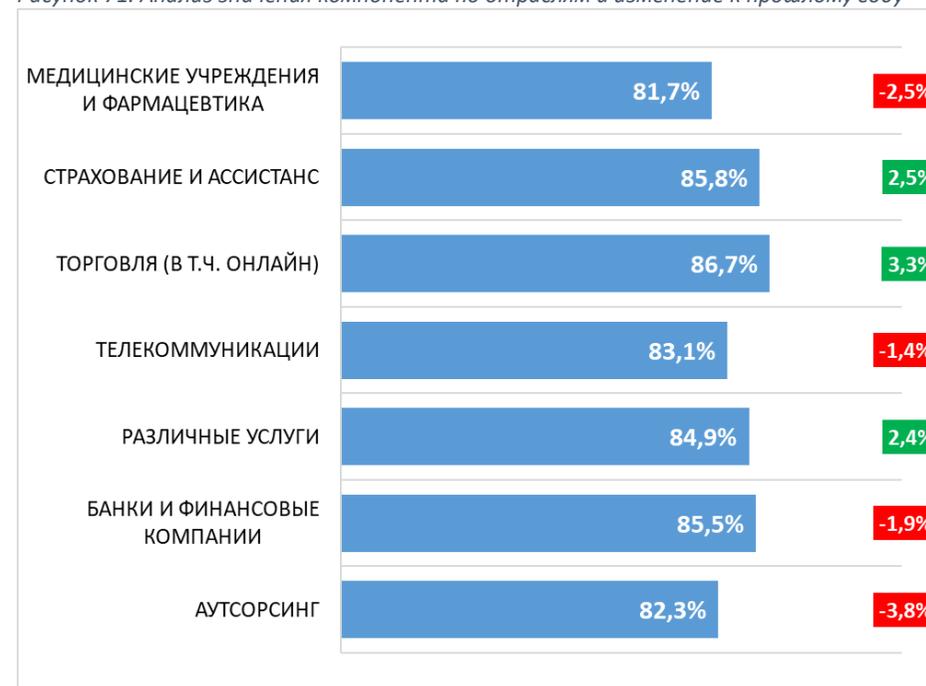


Рисунок 72. Оценки операторов различного пола

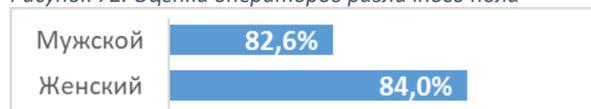


Рисунок 74. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 73. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Елец
Минимум		Томск

Рисунок 75. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Удовольствие от работы

Рисунок 76. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 77. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 78. Оценки операторов различного пола

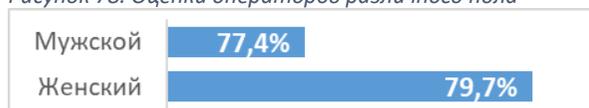


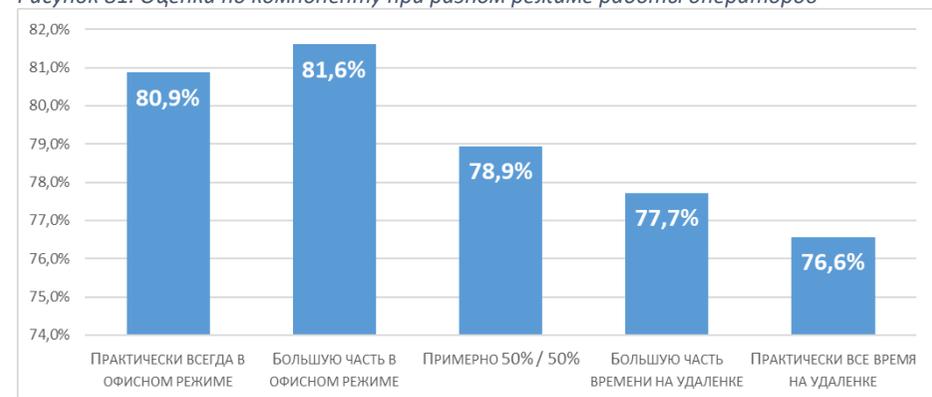
Рисунок 80. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 79. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Екатеринбург
Минимум		Томск

Рисунок 81. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Инструменты для работы

Рисунок 82. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 83. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 84. Оценки операторов различного пола



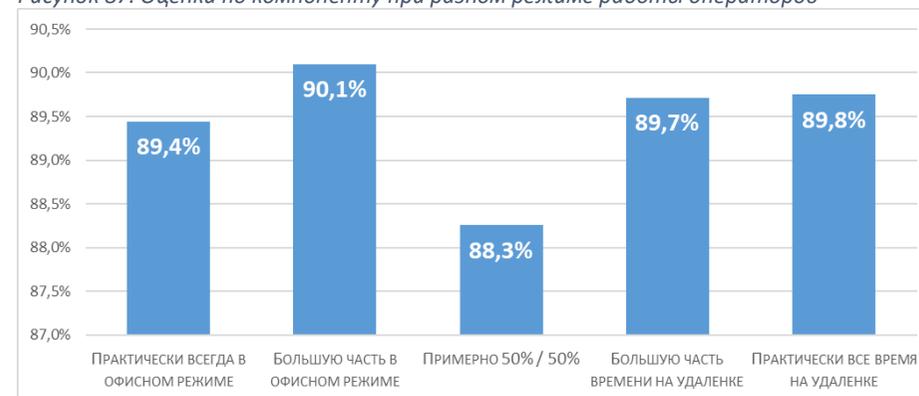
Рисунок 86. Средние значения по странам – участникам исследования



Рисунок 85. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Елец
Минимум		Новосибирск

Рисунок 87. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Вовлеченность в процессы

Рисунок 88. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 89. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году

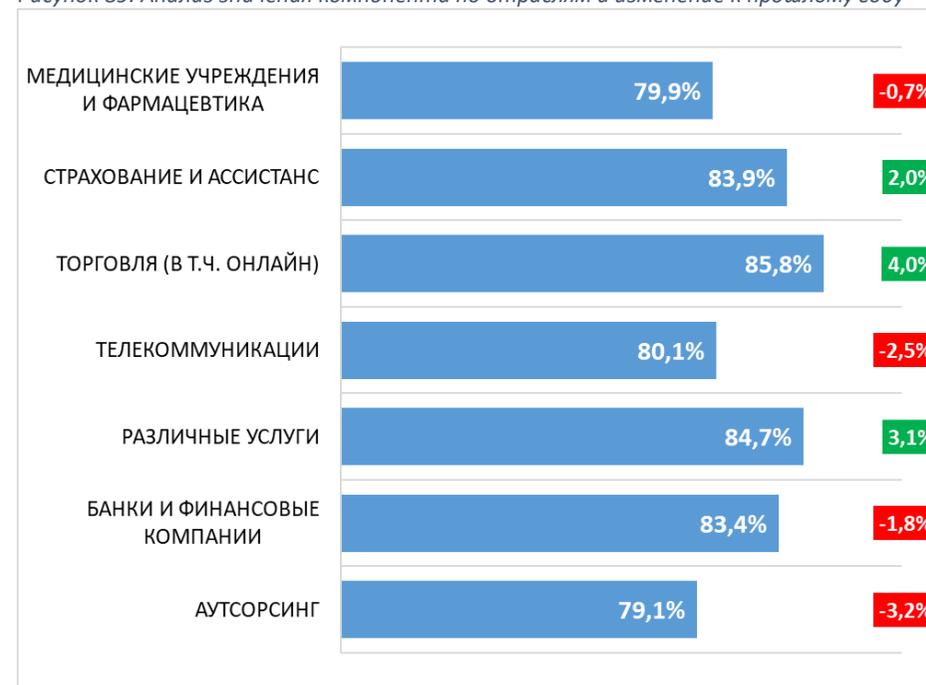


Рисунок 90. Оценки операторов различного пола

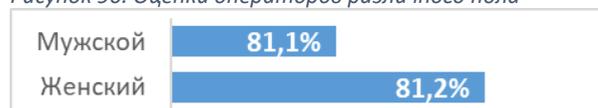


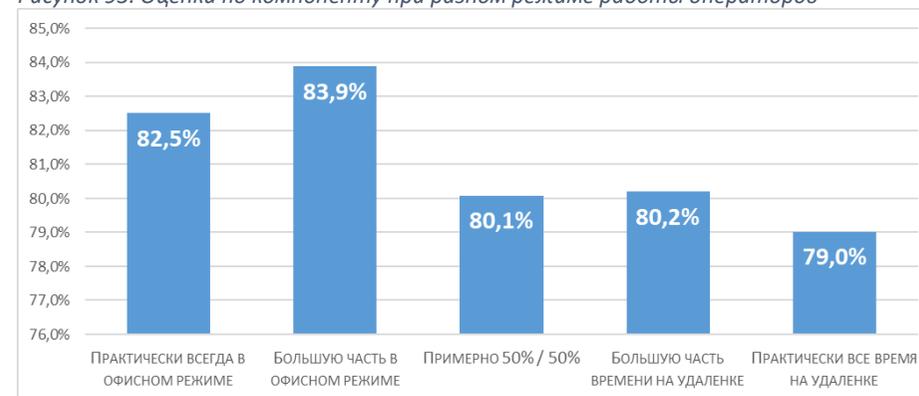
Рисунок 91. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Иркутск
Минимум		Томск

Рисунок 92. Средние значения по странам – участникам исследования

	81,1%
	82,0%
	86,6%

Рисунок 93. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Честность компании

Рисунок 94. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 95. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 96. Оценки операторов различного пола

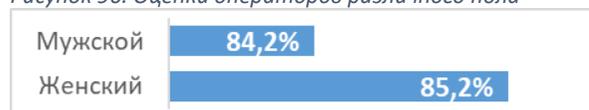


Рисунок 97. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Иркутск
Минимум		Томск

Рисунок 98. Средние значения по странам – участникам исследования

	84,9%
	87,6%
	88,0%

Рисунок 99. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Атмосфера в коллективе

Рисунок 100. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 101. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году



Рисунок 102. Оценки операторов различного пола



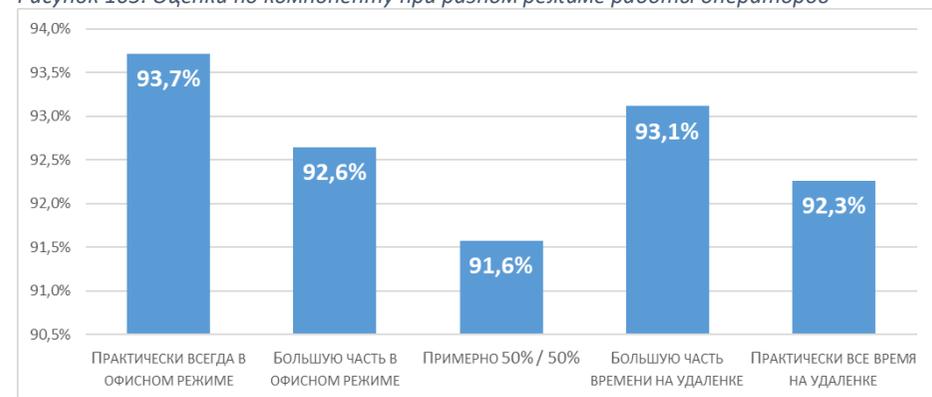
Рисунок 103. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Елец
Минимум		Академгородок

Рисунок 104. Средние значения по странам – участникам исследования

	93,0%
	94,4%
	94,6%

Рисунок 105. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Вознаграждение

Рисунок 106. Средний балл в утверждениях компонента и изменения к прошлому году



Рисунок 107. Анализ значения компонента по отраслям и изменение к прошлому году

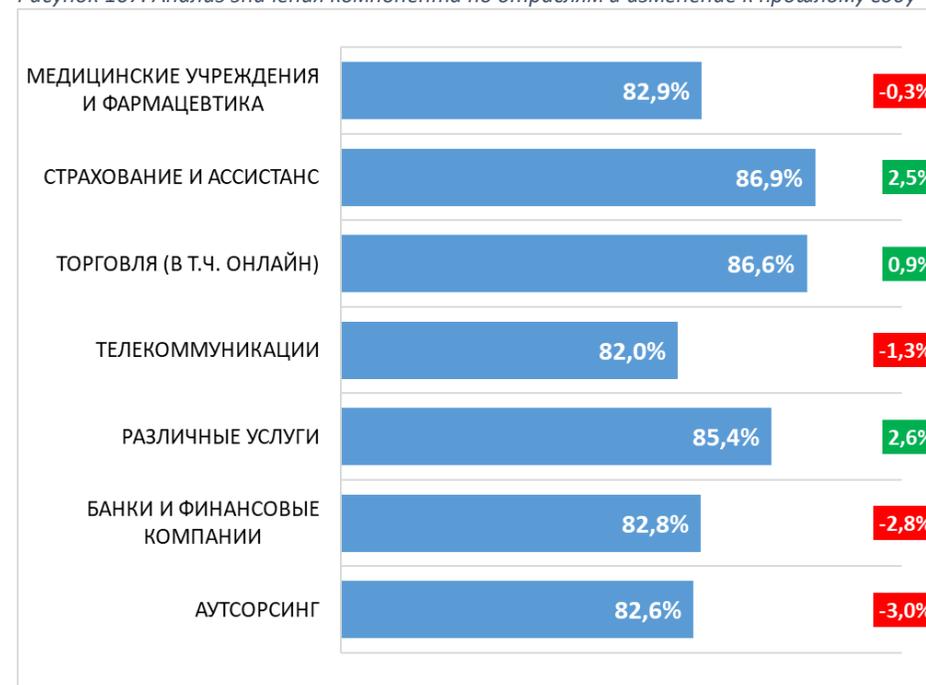


Рисунок 108. Оценки операторов различного пола



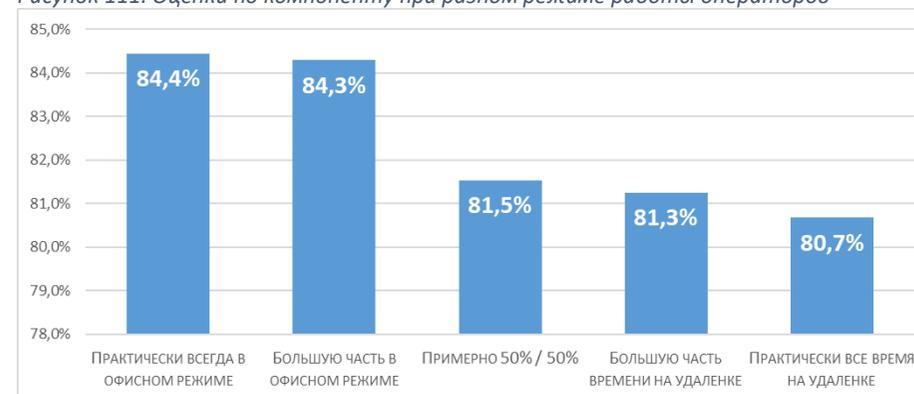
Рисунок 109. Города с наивысшим и самым низким значением по компоненту

Максимум		Екатеринбург
Минимум		Борисоглебск

Рисунок 110. Средние значения по странам – участникам исследования

	82,9%
	80,1%
	78,6%

Рисунок 111. Оценки по компоненту при разном режиме работы операторов



Заключение

Мы благодарим все контакт-центры, которые участвовали в исследовании, а также приглашаем присоединиться к этому и другим исследованиями бесплатно.

Информация о компании «Апекс Берг»



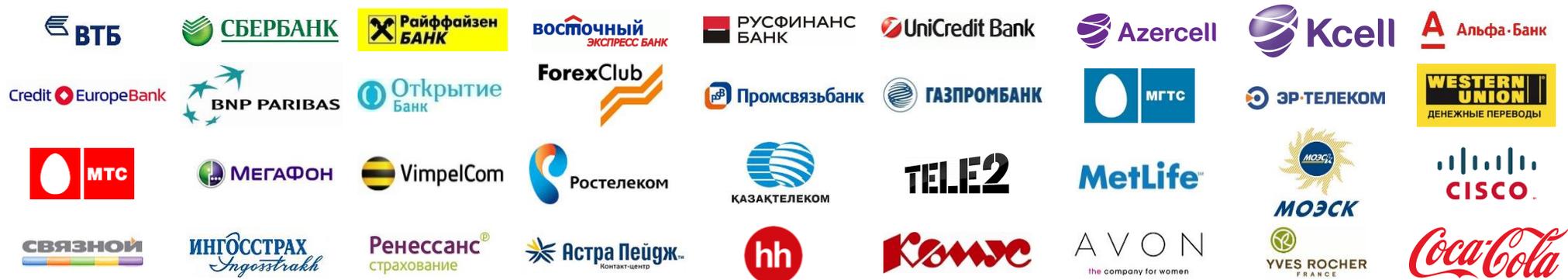
Компания Апекс Берг работает на рынке с 2006 года и заслужила репутацию высококлассной профессиональной консалтинговой и тренинговой компании не только в России, но и в странах СНГ.

За счет фокусирования нашего бизнеса на рынке Контакт-Центров и клиентского обслуживания мы очень хорошо понимаем стратегические задачи и возможности Контакт-Центров в различных организациях, структуру и составные элементы Контакт-Центров, их взаимодействие, возможные проблемы и подходы к оптимизации процессов и затрат.

Наши знания и опыт в сочетании с авторскими методиками и подходами к анализу и оптимизации позволяют нам гарантировать качество предоставляемых нами услуг и практический положительный результат от применения Заказчиками наших рекомендаций.

Коллектив Апекс Берг состоит из профессионалов, которые одними из первых в России и СНГ начали заниматься вопросами Call Центров и в настоящее время имеют большой опыт, как в создании, так и в управлении и развитии Call и Контакт-Центров. Мы постоянно стремимся к совершенствованию наших знаний и навыков. Мы также привлекаем к сотрудничеству ведущих специалистов в области подготовки персонала, разработки бизнес-процессов, технологических и программных решений для Call и Контакт-Центров.

Нашими клиентами являются компании из различных отраслей деятельности. Мы работаем как с крупными, так и с небольшими Контакт-Центрами, аутсорсинговыми и корпоративными, государственными и коммерческими.



С уважением, команда Апекс Берг.

Москва, апрель 2023 г.