

## Аналитическая записка

по проведению замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с СЗН в рамках пути клиента

Был проведен опрос 50 клиентов СЗН по качеству предоставляемых услуг на портале СЗН Владимирской области, а также анализ контента в социальных сетях. 60% опрошенных нашли интерфейс интерактивного портала неудобным («не могу быстро найти», «долго искать важную для меня информацию»); 53% респондентов выразили недовольство тем, как предоставляется информация по услугам ЦЗН («нет ответов на вопросы в отзывах»).

При приеме заявления клиента в ЦЗН анализируется и его резюме. По данным анализа только 10% клиентов правильно заполняют резюме. Большинство клиентов не указывает образование, опыт работы.

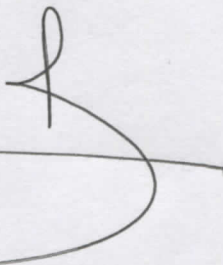
Опрос 35 клиентов-женщин СЗН при выдаче направлений на работу показал, что 36% опрошенных не соответствуют требованиям работодателя к наличию у них определенного уровня знаний и навыков. 12% клиентов-женщин желали бы получить работу с дистанционной или гибридной формой работы.

Тренинг «Пазлы жизни» прошли 17 участниц проекта «Занятость МАМ». Участниц могло быть больше, но при заполнении анкеты в начале проекта (130 анкет заполнено) 25% женщин не смогли принять участие в тренинге из-за транспортной недоступности и не возможности принять участие в режиме онлайн.

Анализ контента в социальных сетях и опрос женщин, получивших приглашение на ярмарку вакансий, показал, что 15% женщин не могут принять участие в ярмарках вакансий из-за транспортной недоступности, не возможности принять участие в режиме онлайн, отсутствием возможности оставить детей под присмотром.

По результатам опроса 58% клиентов СЗН на вопрос о возможности оставить обратную связь, внести свои предложения в работу СЗН ответили, что не знают, где можно оставить свой отзыв, поделиться впечатлениями от посещения СЗН.

Секретарь рабочей группы



О.И.Яковлева