

eNPS Interview - Russian/English Comparison

eNPS-2025: Интервью с @ank	eNPS-2025: Interview with @ank
Настя @ank анализирует 115 ответов о том, как работает в компании: честные числа и что они значат	Nastya @ank analyzes 115 responses about working at the company: honest numbers and what they mean
В начале 2026-го проанализировали результаты eNPS — регулярного опроса о том, как нам работает в компании и что хотелось бы улучшить. Цифры оказались интересными: кто-то поставил пятёрки, кто-то — тройки, кто-то ответил анонимно (спойлер: анонимных оказалось всего шесть из 115). Настя, наш HR-лидер, поговорила с @nata и ответила на 10 вопросов в контексте результатов — получилось что-то вроде мини-расследования.	At the start of 2026, we analyzed the results of our eNPS (Employee Net Promoter Score) survey, a regular check-in about how we're doing at the company and what we'd like to improve. The numbers turned out to be interesting: some people gave fives, others gave threes, and some answered anonymously (spoiler: only six out of 115 were anonymous). Nastya, our HR lead, sat down with @nata and answered 10 questions in the context of these results — it turned out to be something like a mini-investigation.
Внутри: падение eNPS на 19% — это много или мало (и почему), какие основные боли большинство из нас подметило в своей рутине, и почему Настя решила поработать над отчётом 4 января в 23:00. Приятного чтения!	Inside: is a 19% drop in eNPS a lot or a little (and why), what are the main pain points most of us noticed in our daily routines, and why Nastya decided to work on the survey analysis on January 4th at 11 PM. Enjoy!
1. Ты готовила отчёт с AntigraVity. А как долго ты писала стартовый промпт?	1. You prepared the eNPS analytics with AntigraVity. How long did it take you to write the initial prompt?
— Я ленивый человек, поэтому в этом случае решила сделать так: открыла ChatGPT, включила голосовую диктовку и просто озвучила, какие у меня есть данные и какой результат хочу получить. Для меня это проще, чем писать всё руками. Затем проверила, что ChatGPT понял меня правильно и не приписал глупостей, что-то подправила — и за 10-15 минут получился структурированный промпт. Лень — двигатель прогресса.	— I'm a lazy person, so in this case I opened ChatGPT and simply voiced what data I had and what result I wanted to get. For me, this is easier than writing everything by hand. Then I checked that ChatGPT understood me correctly and didn't add any nonsense, made some edits—and in 10-15 minutes, I had a structured prompt. Laziness is the engine of progress.
<i>На картинке: итоговый промпт за 15 минут.</i>	<i>Image: The final prompt after 15 minutes.</i>

2. eNPS score за год просел почти на 19%. В чём причина?	2. The eNPS score dropped by almost 19% over the year. What's the reason?
Вообще, eNPS score — наша главная метрика — выводится из ответов на один вопрос: How likely are you to recommend Alconost as a place of work for your friends? Числовое значение выводится по определённой формуле, и наш результат за 2025-й — 63%. Вообще для IT-ниши хорошим показателем считается 50%, так что наши 63% — очень неплохо. Но по результатам прошлых лет я знаю, что Alconost может и лучше.	Overall, the eNPS score—our main metric—is derived from answers to one question: ‘How likely are you to recommend Alconost as a place of work for your friends?’ The value is calculated using a specific formula, and our result for 2025 is 63%. Generally, for the IT niche, a good indicator is considered to be 50%, so our 63% is pretty solid. But based on results from previous years, I know that Alconost can do even better.
<i>На картинке: eNPS score за 2025-й в сравнении с предыдущим годом.</i>	<i>Image: 2025 eNPS score compared to the previous year.</i>
Снижение связано с ростом числа тех, кто по 5-балльной системе оценил желание рекомендовать Alconost друзьям в 1-3 балла. В предыдущие годы доля таких ответов составляла меньше 1%, а в 2025-м — уже 7–8%. Это заметное проседание, но для меня это ожидаемый и даже здоровый результат.	The decline is connected to the growth of those who, on a 5-point scale, rated their willingness to recommend Alconost at 1-3 points. In previous years, the share of responses like these was less than 1%, but in 2025 it was already 7–8%. This is a noticeable drop, but for me it's an expected and even healthy result.
Выноска: "Для IT-ниши хорошим показателем считается 50%; наши 63% — очень неплохо. Но я знаю, что Alconost может лучше".	CALLOUT: "For the IT niche, a good indicator is considered to be 50%; our 63% is pretty solid. But I know that Alconost can do even better."
Мне понятны причины: у нас в прошлом году были заморожены бенефиты и рейзы, сама обстановка была нестабильной — логично, что не все были готовы рекомендовать компанию в момент турбулентности. Так что проседание оценки для меня говорит о том, что ребята отвечали на вопрос честно: eNPS отразил реальную ситуацию, а не нарисовал розовую картинку. Если бы все ставили только пятёрки, это был бы сигнал, что eNPS не работает как инструмент.	I understand the reasons: last year we had frozen benefits and salary increases, the overall situation was unstable—so it's logical that not everyone was ready to recommend the company during a time of turbulence. So the drop in the score tells me that people answered the question honestly: eNPS reflected the real situation, not a rosy picture. If everyone had only given fives, that would have been a signal that eNPS isn't working as a tool.
3. Только 5% анонимных ответов — это много или мало?	3. Only 5% anonymous responses—is that a lot or a little?
— Вообще, в IT-индустрии опросы такого плана анонимны по умолчанию. Мы же всегда проводили их не анонимно, чтобы с фидбэком можно было конструктивно	— Generally, in the IT industry, surveys like this are anonymous by default. We've always conducted them non-anonymously so that we could work constructively with the feedback:

<p>работать: прийти к конкретному человеку, обсудить консьерны и улучшить ситуацию в каждом конкретном случае. Но в 2025-м, на фоне заморозки рейзов и бенефитов, мне показалось важным дать ребятам возможность высказаться анонимно.</p>	<p>come to a specific person, discuss concerns, and improve the situation in each individual case. But in 2025, against the backdrop of frozen salary increases and benefits, it seemed important to me to give people the option to speak up anonymously.</p>
<p><i>На картинке: процент анонимных ответов на eNPS-опросник за 2025-й.</i></p>	<p><i>Image: Percentage of anonymous responses to the eNPS survey for 2025.</i></p>
<p>По факту анонимной опцией воспользовались только в 6 случаях из 115. Я думаю, это немного. Для меня этот опыт послужил подтверждением, что у нас в целом здоровая культура, потому что даже в непростое время абсолютному большинству комфортно делиться мнениями в открытую.</p>	<p>In reality, only 6 out of 115 answers were anonymous. I think that's not much. For me, this experience confirmed that we have a generally healthy culture, because even in difficult times, the absolute majority feels comfortable sharing their opinions openly.</p>
<p>4. Pay — проседание меньше чем на 0,3 пункта. Как ты оцениваешь такой показатель с учётом турбулентного 2025-го?</p>	<p>4. Pay—the drop is less than 0.3 points. How do you assess this indicator given the turbulent 2025?</p>
<p><i>На картинке: сравнение удовлетворённости оплатой, задачами, возможностями роста и процессами в 24-м и 25-м годах.</i></p>	<p><i>Image: Comparison of satisfaction with pay, tasks, growth opportunities, and processes in 2024 and 2025.</i></p>
<p>На графике мы видим сравнение только в пределах двух лет. Но из опросов ещё более ранних я знаю, что этот тренд не появился внезапно. Удовлетворённость оплатой снижалась даже в стабильные годы, хоть и очень постепенно. Делюсь точными числами ниже.</p>	<p>In the chart, we see a comparison only within two years. But from surveys from even earlier years, I know that this trend didn't appear all of a sudden. Satisfaction with pay was declining even in stable years, very gradually though. I'm sharing the exact numbers below.</p>
<p>Год Показатель Pay Проседание год к году 2025 4,11 - 0,28 2024 4,39 - 0,03 2023 4,42 - 0,02 2022 4,44 </p>	<p>Year Pay Score Year-over-year Change 2025 4.11 -0.28 2024 4.39 -0.03 2023 4.42 -0.02 2022 4.44 </p>
<p>Ещё хочу отметить, что именно в 2025-м мы стали продвигать eNPS как инструмент, через который желательно делиться фидбэком по удовлетворённости компенсациями. В предыдущие годы эту тему чаще поднимали в контексте перформанс-ревью, но в 2025-м главным каналом фидбэка по финансам стал</p>	<p>I also want to note that it was specifically in 2025 that we started promoting eNPS as the tool through which people share feedback about compensation satisfaction. In previous years, this topic was more often connected to performance reviews, but in 2025, eNPS became the main channel for financial feedback. I think the noticeable drop in this</p>

именно eNPS. Я думаю, что заметное проседание показателя за прошлый год обусловлено и этим в том числе.	indicator over the past year is partly due to this as well.
У меня не было конкретных числовых ожиданий за 2025-й. Я отношусь к eNPS не как к точному измерительному прибору, а скорее как к компасу: он показывает направление и динамику, но не даёт микроточности. Числа показывают, что в длинной динамике нисходящий тренд сохраняется, а проседание в 2025-м можно считать объективной реакцией на заморозку бенефитов и рейзов.	I didn't have specific numerical expectations for 2025. I don't treat eNPS like a precise measuring instrument, but more like a compass: it shows direction and dynamics, but doesn't give micro-precision. The numbers show that in the long-term dynamics, the downward trend continues, and the drop in 2025 can be considered an objective reaction to the freeze on benefits and salary increases.
5. Но при этом процент удовлетворённости задачами даже вырос. Почему?	5. But at the same time, the percentage of satisfaction with tasks actually increased. Why?
Я связываю это с более широким контекстом. Мир и рынок в целом изменились, «встряхнуло» не только нашу компанию и не только индустрию локализации. Возможно, на этом фоне, наблюдая, как обстоят дела других, мы просто начали больше ценить то, что у нас есть.	I connect this to a broader context. The world and the market as a whole have changed; not just our company and not just the localization industry got "shaken up." Perhaps, observing how things are going for others, we simply started to cherish more what we have.
Выноска: "Удалось выстроить довольно здоровую систему: негатив не накапливается, проблемы проговариваются, решения находятся."	CALLOUT: "We managed to build a pretty healthy system: negativity doesn't accumulate, problems get discussed, solutions are found."
Ещё я знаю вот что: на рост этого показателя точно повлияло то, как мы с лидами и менторами в предыдущие годы работали с сигналами, когда ребята не были довольны своими задачами. Я в конце прошлого года проводила опрос о том, как работает eNPS, и на вопрос "Do you feel that your eNPS feedback has ever helped improve your work experience or any processes at Alconost?" положительный эффект отметили 3/4 ребят — 77%.	I also know this: the growth of this indicator was definitely influenced by how we, together with team leads and mentors in previous years, worked with signals when people weren't satisfied with their tasks. At the end of last year, I conducted a survey about how eNPS works, and to the question "Do you feel that your eNPS feedback has ever helped improve your work experience or any processes at Alconost?" three-quarters of people—77%—noted a positive effect.
Вижу, что нам удалось выстроить довольно здоровую систему, в том числе и благодаря сигналам из eNPS, когда проблемные моменты обсуждаются и решаются — с учётом интересов каждого конкретного алконостианина. Это конструктивный подход, благодаря	I see that we've managed to build a pretty healthy system, including thanks to signals from eNPS, where tough things are discussed and resolved—taking into account the interests of each specific Alconostian. This is a constructive approach, thanks to which negativity doesn't accumulate,

<p>которому негатив не накапливается, проблемы проговариваются, решения находятся. И в итоге, несмотря на внешние факторы, мы остаемся здоровыми и мотивированными внутри.</p>	<p>problems get discussed, and solutions are found. And in the end, despite external factors, we remain healthy and motivated inside.</p>
<p>6. Если говорить о процессах в компании, бросается в глаза, что целых 15 оценок — в «красной зоне». В чём тут причина?</p>	<p>6. When it comes to processes at the company, it's striking that a whole 15 ratings are in the "red zone." What's the reason here?</p>
<p><i>На картинке: Company processes estimation — оценки за 2025-й.</i></p>	<p><i>Image: Company processes estimation—2025 ratings.</i></p>
<p>— Одна из причин — в течение года были тормоза в работе App, а это инструмент, с которым постоянно работает большинство опрошенных. К концу года скорость работы App заметно улучшилась, но т.к. наш опрос отражает динамику за целый год — думаю, этот фактор повлиял. Хочу поблагодарить ребят из App за их работу — у App хоть и небольшая команда, но они изо всех сил стараются удовлетворить запросы всех в Alconost.</p>	<p>— One of the reasons is that throughout the year there were slowdowns in App's performance. And this is a tool that most respondents work with on a daily basis. By the end of the year, App's performance speed improved noticeably, but since our survey reflects dynamics over the entire year—I think this factor had an impact. I want to thank the App team for their work—even though App has a small team, they're doing their absolute best to satisfy everyone's requests at Alconost.</p>
<p>Выноска: "К концу года скорость работы App заметно улучшилась, спасибо команде App."</p>	<p>CALLOUT: "By the end of the year, App's performance speed improved noticeably, thanks to the App team."</p>
<p>Плюс — и у нас, и в целом на рынке постоянно появляются новые тулы и сервисы, полезные для работы. Пока ребята освоят что-то одно, уже появляется новое, другое — не всегда успеваешь за апдейтами, это тоже может создавать напряжение. такой вот Fear of Missing Out.</p>	<p>Plus—both for us and in the market in general—new tools and services useful for work are constantly appearing. By the time people master one thing, something new and different has already appeared—you can't always keep up with the updates, and this can also create tension. It's that Fear of Missing Out.</p>
<p>И, конечно, сжатие команд в 2025-м добавило нагрузки на ребят — особенно локменеджеров, маркетологов и сейлзов. Какие-то процессы пришлось пересобирать и перестраивать по ходу работы. Ребята, вы огромные молодцы, что do your best несмотря ни на что — спасибо, спасибо, не устаю всем повторять.</p>	<p>And, of course, team compression in 2025 added workload for everyone—especially loc. managers, marketers, and salespeople. Some processes had to be reassembled and restructured on the fly. Guys, you all are absolutely incredible for doing your best despite everything—thank you, thank you, I never get tired of saying it.</p>

7. У вендоров самые низкие оценки по компенсации (3,5) и задачам (4). Почему?	7. Vendor managers have the lowest ratings for compensation (3.5) and tasks (4). Why?
<i>На картинке: удовлетворённость компенсацией и задачами в разрезе отделов.</i>	<i>Image: Satisfaction with compensation and tasks broken down by departments.</i>
— Отдел вендоров почти полностью поменялся с 2024 года. Эта команда пересобралась по людям, процессам и даже по сути — у них появились новые задачи и сферы ответственности. Сначала команда уменьшилась, но с ростом объёма задач мы догнали размеры 2024-го. Ни одна другая команда в Alconost так сильно не пересобиралась — думаю, это основной фактор, из-за которого оценки от вендоров так заметно отличаются от оценок из других отделов	— The vendor managers department changed drastically in 2025. This team was reassembled in terms of people, processes, and even essence—they got new tasks and areas of responsibility. Initially the team shrank, but as the volume of tasks grew, we caught up to 2024 sizes. No other team at Alconost was so dramatically reassembled—I think this is the main factor why ratings from vendor managers differ so noticeably from ratings from other departments.
Конечно, мы с Димой @dv, лидером отдела вендоров, не просто смотрим на эти числа и провисания, а действуем. В 2025-м продуктивно общались с девочками из @vendorteam, обсуждали ситуации и искали компромиссы.	Of course, Dima @dv, the vendor team lead, and I aren't just looking at these numbers and drops, we're taking action. In 2025 we fruitfully communicated with the girls from @vendorteam, discussed situations, and looked for compromises.
8. Главная ценность компании для ребят — команда и культура, это отметили в абсолютном большинстве ответов. Что ты об этом думаешь?	8. The main value of the company for people is the team and culture—this was noted in the absolute majority of responses. What do you think about this?
— Думаю, у нас изначально сложилась уникальная культура, а со временем мы ещё научились нанимать хороших людей. В 90–95% случаев и HR, и нанимающие команды очень хорошо видят и чувствуют, есть ли culture fit у кандидата.	— I think we initially developed a unique culture, and over time we also learned to hire good people. In 90–95% of cases, both HR and the hiring teams can see and feel very well whether a candidate has a culture fit.
<i>На картинке: что больше всего в компании ценят алконостиане</i>	<i>Image: What Alconostians value most about the company.</i>
А ещё и сам рынок заметно меняется. Эпоха, когда IT-компании соревновались офисами, едой и сиропами для латте, ушла. Ведь всё это — внешние атрибуты, на удовлетворённость от работы влияют не они. Гораздо важнее здоровая атмосфера, команда и культура. Мы отличались этим всегда и не продавали себя через бонусы. Наши преимущества —	And the market itself is changing noticeably too. The era when IT companies competed with offices, cookies, and latte syrups is gone. After all, all of that is just bells and whistles—they don't affect job satisfaction. Much more important are a healthy atmosphere, team, and culture. We've always stood out in this way and haven't sold ourselves through bonuses. Our advantages

культура, команда, задачи и то, как у нас устроена работа.	are culture, team, tasks, and how work is organized within.
Выноска: "Привлечь в компанию можно гибким графиком и удалёнкой, но вот из-за чего в компании захотят остаться — это как раз команда и культура".	CALLOUT: "You can attract people to a company with flexible schedules and remote work, but what makes people want to stay in a company—that's precisely team and culture."
Мы консистентны в этом: транслируем культуру в вакансиях, на собеседованиях, в общении с кандидатами. И регулярно получаем фидбэк, что люди принимают оффер именно из-за культуры. Это наше самое сильное позиционирование.	We're consistent in this: we communicate culture in job postings, at interviews, in communication with candidates. And we regularly get feedback that people accept offers specifically because of the culture. This is our strongest positioning.
Культура сложно формализуется, но глубоко вшивается. Настолько, что после 10–15 минут общения с человеком другой культуры уже понятно — не наше :)	Culture is hard to formalize, but it's deeply embedded. So much so that after 10–15 minutes of talking with a person from a different culture, it's already clear whether they have the similar spirit or not :)
Тут ещё интересна и разбежка между двумя верхними пунктами в What people value most: 98 ответов — про команду и культуру, и только 30 — про remote & flexibility. Я думаю, дело в том, что удалёнка, гибкий график, бонусы — это то, чем можно привлечь кандидата. Но вот ради чего в компании захотят остаться — это сильная культура и хорошая команда.	Here's what's also interesting about the gap between the two top points in "What people value most": 98 responses about team and culture, and only 30 about remote & flexibility. I think it's because remote work, flexible schedules, bonuses—these are things that can attract a candidate. But what makes people want to stay at a company—that's a strong culture and a good team.
9. Твоё видео записано 4 января в 22:56. Почему ты работаешь в праздники ночью?	9. Your video was recorded on January 4th at 10:56 PM. Why are you working on holidays at night?
Я довольно творческий человек, эта часть меня живёт по своему расписанию — я не умею подчинять вдохновение. Если оно пришло 4 января в 22:00 — ну, кто я такая, чтобы с ним спорить. Если «зажгло», я ушла гореть. Не выгорать — это другое.	I'm a pretty creative person, and that part of me lives on its own schedule—I don't know how to tame my own inspiration. If it came on January 4th at 10 PM—well, who am I to argue with it? When something lights me up, I follow that fire. That's not burnout — it's fuel.
Выноска: "Гореть задачей и выгорать на работе — разные, совершенно разные вещи".	CALLOUT: " Following the fire and burning out at work are different, completely different things."
При этом мой work-life balance не страдает. Я чётко понимаю, что я могу, когда и сколько. И если почувствую усталость от таких творческих вечеров, приму меры. Но это лично у меня так, брать с меня пример	At the same time, my work-life balance doesn't suffer. I clearly understand what I can do, when, and how much. And if I feel tired from creative evenings like these, I'll not keep doing the same. But this is personally how it

совсем не обязательно — ведь у каждого свои биоритмы и свой график приливов вдохновения.	works for me, you don't have to follow my example at all—after all, everyone has their own biorhythms and their own schedule of inspiration surges.
<i>На картинке: составление отчёта по eNPS в ночь после праздников.</i>	<i>Image: Compiling the eNPS report the night after the holidays.</i>
10. Твоё общее впечатление от eNPS-2025? Главные цели для HR по итогам?	10. Your overall impression of eNPS-2025? Main goals for HR based on the results?
Результаты eNPS в целом совпадают с реальностью. Даже с учётом того, что опрос заполняют не все и мы теперь рассылаем опросник немного реже, — я вижу, что наш компас работает.	The eNPS results overall match reality. Even considering that not everyone fills out the survey and we now send out the questionnaire a bit less frequently—I see that our compass is working.
Самым неожиданным лично для меня стал результат эксперимента с анонимной опцией. С одной стороны, я не получила того эффекта, которого ждала. С другой — если анонимная опция не пользуется спросом, значит, она нам действительно не так нужна.	The most unexpected thing for me personally was the result of the experiment with the anonymous option. On one hand, I didn't get the effect I expected. On the other hand—if the anonymous option isn't in demand, then we really don't need it that much after all.
Выноска: "Я за искренний и конструктивный фидбэк не только в eNPS, но и в ежедневной работе".	CALLOUT: "I'm all for sincere and constructive feedback not only in eNPS, but in daily work too."
Этот эксперимент стал важной точкой опоры на 2026 год. Моя главная цель — чтобы мы учились давать друг другу честный и конструктивный фидбэк не только через eNPS, но и вообще.	This experiment became an important reference point for 2026. My main goal is for us to learn to give each other honest and constructive feedback not only through eNPS, but in general.
Здоровая культура — это не про замалчивание или обсуждения в кулуарах, а про открытый диалог и умение говорить, желая сделать лучше. Мне хотелось бы, чтобы мы все — без исключения — учились этому: и те, кто даёт фидбэк, и те, кто его получает. Это про наше общее взросление как команды и компании.	A healthy culture isn't about staying silent or having discussions in the hallways, but about open dialogue and the ability to speak up with the desire to make things better. I'd like all of us—without exception—to learn this: both those who give feedback and those who receive it. This is about our collective growth as a team and as a company.