Программы повышения удовлетворенности и вовлеченности персонала на Свердловской железной дороге

Начальник центра оценки, мониторинга персонала и молодежной политики
Свердловской железной дороги – филиала ОАО «РЖД»

Власова Ольга Закиржановна

Цель и задачи исследования

Цель исследования: получение от сотрудников ОАО «РЖД» оценки эффективности мер по развитию человеческого капитала, предпринимаемых в компании в настоящее время, через измерение и анализ показателей лояльности сотрудников, их вовлеченности в рабочий процесс и удовлетворенности различными факторами работы.

Задачи исследования:

- Определить степень удовлетворенности сотрудников различными факторами работы в компании и их влияние на общую удовлетворенность работой;
- Выявить долю вовлеченных сотрудников – положительно отзывающихся о компании, желающих быть её частью и достигать вместе с ней высоких результатов;
- Получить оценку восприятия компании как работодателя (бренда работодателя) среди самих работников на основе показателей лояльности сотрудников;
- Выявить сильные стороны и зоны развития социально-кадровой политики компании;
- Проанализировать динамику показателей, измерявшихся в корпоративных исследованиях 2010-2021 гг. (самооценка удовлетворенности работой в компании, намерение работать в компании длительное время).

Онлайн-опрос на Сервисном портале
Формат проведения

79 287
Работников опрошено

СВЕРД 4777 чел.

Основные показатели удовлетворенности и вовлеченности сотрудников

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

- СРЕДНЯЯ САМООЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
- ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

- ОБЩАЯ ДОЛЯ ВОВЛЕЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

ЛОЯЛЬНОСТЬ

- eNPS
- ДОЛЯ ГОТОВЫХ РАБОТАТЬ БОЛЕЕ 8-ми ЛЕТ

Удовлетворенность работой в компании
Методика расчета

14 факторов удовлетворенности

2 оценки по каждому фактору:

- удовлетворенность фактором
- значимость фактора

ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ:

Международная методика CSI – Customer Satisfaction Index
Рассчитывается с учетом значимости факторов

1. Рассчитывается **сумма всех оценок значимости** фактора:
сумма всех оценок, которые дал сотрудник по каждому фактору.

2. Рассчитываются **коэффициенты значимости** для каждого фактора:
(значимость по каждому высказыванию) / (сумма всех оценок значимости).

3. Рассчитывается **удовлетворенность** для каждого фактора с учетом его значимости:
(удовлетворенность по каждому фактору) * (коэффициент значимости по каждому фактору).

4. Рассчитывается **общий индекс** удовлетворенности с учетом значимости всех факторов: сумма индексов удовлетворенности по каждому фактору, приведенная в 100-балльную шкалу.

ДОЛЯ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ РАБОТНИКОВ:

Сумма % опрошенных, которые дали ответ «Удовлетворен» и «Скорее удовлетворен»

Вовлеченность персонала. Методика расчета

Международная модель вовлеченности Kincentric

«Говорит» – положительно отзывается о компании, разговаривая с коллегами, потенциальными сотрудниками и клиентами.

1. Когда представляется возможность, я очень хорошо отзываюсь о работе в нашей компании;
2. Я без сомнения рекомендовал бы нашу компанию другу, который ищет работу;

«Остается» – испытывает чувство принадлежности и желание быть частью компании.

3. Потребуются серьезные причины для того, чтобы заставить меня уйти из нашей компании;
4. Я редко думаю о том, чтобы уйти из компании и работать в другом месте;

«Стремится» – мотивирован прилагать дополнительные усилия для достижения успеха в своей работе и для компании в целом.

5. Наша компания побуждает меня ежедневно делать свою работу как можно лучше;
6. Работа в нашей компании побуждает меня стремиться достигнуть большего, чем ожидалось вначале.

Участники опроса выставляли **оценки по 6 приведённым утверждениям по 6-балльной шкале**
(от 1 – «Совершенно не согласен» до 6 – «Полностью согласен»)

ИНДЕКС ВОВЛЕЧЕННОСТИ:

1. Рассчитывается **сумма оценок по шести утверждениям** (максимум – 36 баллов)
2. Производится перевод в 100-балльную шкалу

ДОЛЯ НАИБОЛЕЕ ВОВЛЕЧЕННЫХ РАБОТНИКОВ:

Доля сотрудников, давшие оценки «Полностью согласен» и «Согласен» со всеми 6 утверждениями

Лояльность (eNPS): готовность рекомендовать компанию как работодателя

eNPS индекс:
разница между долей Лояльных (9-10 баллов) и долей Критиков (0-6 баллов) в выборке

ДИНАМИКА eNPS, пункты

НАСКОЛЬКО ВЫ ГОТОВЫ ПОРЕКОМЕНДОВАТЬ КОМПАНИЮ В КАЧЕСТВЕ РАБОТОДАТЕЛЯ СВОИМ ДРУЗЬЯМ ИЛИ ЗНАКОМЫМ?, %

eNPS = ЛОЯЛЬНЫЕ - КРИТИКИ

Результаты исследования используются

Для адресного определения зон развития по отдельным параметрам социально-кадровой политики на полигонах железных дорог, в функциональных филиалах и в их региональных подразделениях

Для выявления лучших подразделений по показателям удовлетворенности, вовлеченности, лояльности и дальнейшего анализа, за счет каких факторов они этого достигли, с целью тиражирования позитивных практик на другие подразделения

Для формирования рейтинга эффективности деятельности служб, отделов управления персоналом филиалов ОАО «РЖД» (показатели удовлетворенности и вовлеченности)

Для мониторинга эффективности реализации направлений Программы развития человеческого капитала ОАО «РЖД» на период до 2025 года

Направления Программы, удовлетворенность которыми изучается в ходе исследования

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ	Соответствующие факторы удовлетворенности в исследовании
ЗАБОТА О БЛАГОПОЛУЧИИ РАБОТНИКОВ	▪ Социальный пакет, предоставляемый компанией ▪ Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством
ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОЧИХ КАДРОВ	▪ Организация обучения в компании (показатель удовлетворенности представителей рабочих профессий)
РАЗВИТИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ	▪ Организация обучения в компании (показатель удовлетворенности ▪ руководителей и специалистов)
РАБОТА С КАДРОВЫМ РЕЗЕРВОМ	▪ Возможности карьерного роста
ОПЛАТА И МАТЕРИАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ ТРУДА	▪ Уровень заработной платы ▪ Зависимость оплаты труда от результатов работы
НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ	▪ Признание заслуг
РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ	▪ Отношение непосредственного руководителя ▪ Атмосфера в коллективе, отношения с коллегами ▪ Корпоративные культурно-массовые и спортивные мероприятия
ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ	▪ Информирование сотрудников о деятельности компании и подразделения
КОМФОРТНАЯ РАБОЧАЯ СРЕДА	▪ Состояние рабочего места ▪ Обеспеченность ресурсами ▪ Режим труда

Комплексная программа, направленная на повышение уровня удовлетворенности, вовлеченности и лояльности работников полигона Свердловской железной дороги, на 2022 год

Период реализации
2022 год

Актуализация
Ежегодно по результатам СИ

Контроль выполнения
Ежеквартально

	Факторы удовлетворенности сотрудников	Кураторы реализации мероприятий							
		НЗ-1	**НГ**	**НЗ-РБ**	**НЗС**	**НЗЭФ-1**	**НЗК**	**НЗК+ ДПРОФ**	
1	Состояние рабочего места		2		5		1		**+ 24 программы**
2	Обеспеченность ресурсами		2				1		
3	Режим труда						4		Д, ДИ, Т, ТР, ДМВ, ДРП, ДПМ, НС, ИВЦ, НТЭ, РДКРЭ, РДЖВ, ДПО, ДТВ, ДМ, ТЦФТО, ДМС, ОЦОР, ДСС, ДЭЗ, ДАВС, УЦПК, ДЦМ, АХЦ
4	Уровень заработной платы						2		
5	Зависимость оплаты труда от результатов работы	3					1		
6	Социальный пакет, предоставляемый компанией						5	6	
7	Соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством						1	1	
8	Организация обучения в компании						17		
9	Возможности карьерного роста						3		
10	Отношение непосредственного руководителя	1					1	1	
11	Атмосфера в коллективе, отношения с коллегами		1					4	
12	Корпоративные культурно-массовые и спортивные мероприятия						6	4	
13	Признание заслуг			1			5	3	
14	Информирование сотрудников					1	12	2	

Общесетевые направления и проекты

Контур проектов

- Развитие каналов информирования персонала и системы обратной связи
- Блог-сфера и новостной контент на Сервисном портале работника ОАО «РЖД»
- Реализация корпоративной молодежной политики и ее апгрейд
- Чемпионат профессионального мастерства работников ОАО «РЖД»
- Развитие мотивационной сферы
- Мероприятия по совершенствованию условий труда и отдыха (в т.ч. женщин)
- Современная платформа СДО, онлайн-библиотека
- Поддержка и развитие корпоративного волонтерства
- Актуализация коллективного договора
- Бонусный пакет сотрудника ОАО «РЖД»
- Развитие инфраструктуры физкультурно-спортивных клубов