



РУСАЛ
Глобал Менеджмент

ОТЧЕТ
о результатах социологического исследования
по удовлетворенности
системой дистанционного обучения

Область бизнес-процессов:

Управление персоналом

№ текущей редакции документа:

1

**Подразделение, ответственное за контроль
исполнения:**

Дирекция по персоналу

Подразделение-разработчик:

Департамент Корпоративный университет РУСАЛ

1. Общая информация

Социологическое исследование по удовлетворенности системой дистанционного обучения (СДО) проведено согласно распоряжению Директора по персоналу № РГМ-11-Р642 от 16 ноября 2011 г.

СДО была создана в соответствии с приказом Генерального директора № 145-ГД от 13 сентября 2000 г., функционирует и развивается согласно корпоративному Положению о системе дистанционного обучения ОК РУСАЛ, введенному в действие распоряжением Директора по персоналу № РГМ-08-Р261 от 8 декабря 2008 г.

СДО функционирует на базе корпоративной информационной сети, доступна без ограничений всем сотрудникам подразделений и предприятий Компании с автоматизированных рабочих мест, информационных центров, компьютерных классов, а с 2007 г. - через Интернет (<http://sdo.rusal.ru>). Управление функционированием и развитием СДО осуществляется Департаментом Корпоративный университет РУСАЛ (ДКУ).

Главным информационным ресурсом СДО являются компьютерные средства обучения (курсы). В настоящее время библиотека СДО насчитывает более 200 курсов с рекомендуемым временем их изучения около 6500 часов. В СДО зарегистрировано более 60 тысяч пользователей, 118 организаторов СДО, 506 тьюторов на предприятиях компании и в учебных заведениях.

С 2010 г. ДКУ во взаимодействии с Фондом «Вольное дело» реализует программу «РУСАЛ школам России», обеспечивая доступ в СДО и использование ее потенциала учителями и учениками более 30 школ в регионах присутствия предприятий компании. Апробация и распространение лучших практик информатизации учебного процесса в образовательных учреждениях осуществляется через базовую школу № 26 г. Москвы.

Стратегической целью развития СДО является перевод существующей системы развития и подготовки персонала компании на качественно новый уровень функционирования через массовое использование технологии электронного обучения РУСАЛ (ТехнЭО). Данная технология разработана специалистами ДКУ.

Профессиональным сообществом СДО РУСАЛ признана одной из лучших корпоративных систем дистанционного обучения в России.

Участие в исследовании приняли 55 предприятий/подразделений Компании, МОУ СОШ № 26 г. Москвы, Муниципальное бюджетное учреждение "Районный учебно-методический центр" муниципального образования Усть-Лабинский район, МОУ СОШ № 2 г. Усть-Лабинска.

Общее число респондентов – 4291 человек (188% от численности, установленной согласно Распоряжению), в т.ч.:

руководящий состав и служащие (РСС) - 1627

рабочие - 2084

учителя школ - 88

ученики школ - 492

Распределение респондентов по возрасту:

До 20 лет – 10%

20-30 лет – 28%

31-40 лет – 32%

41-50 лет – 19%

51-60 лет – 10%

более 60 лет – 1%

Распределение респондентов по образованию:

Учащиеся общеобразовательных школ – 11%

Общее (общеобразовательная школа) – 6%

Начальное/среднее профессиональное – 28%

Незаконченное высшее – 8%

Высшее профессиональное – 43%

2 высших образования – 4%

Распределение респондентов по полу:

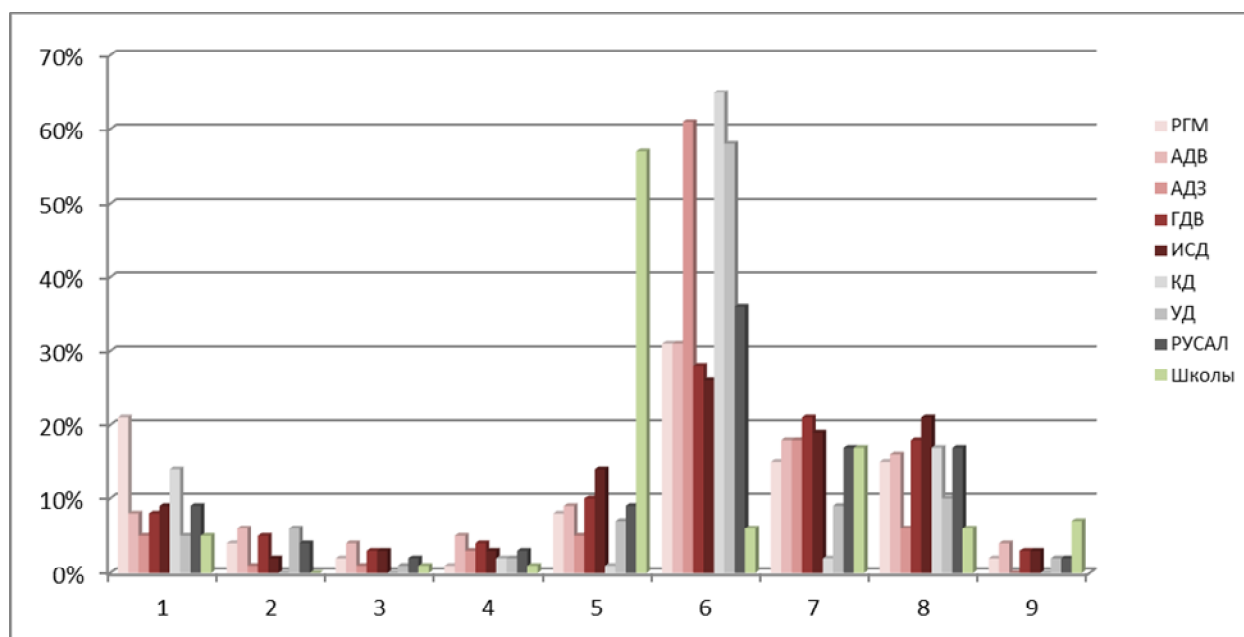
мужской – 70%

женский – 30%

2. Общие результаты анкетирования

Вопрос 1: Как Вы узнали об СДО?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	прочитал(-ла) на корпоративном портале	21%	8%	5%	8%	9%	14%	5%	9%	5%
2	прочитал(-ла) на заводском портале	4%	6%	1%	5%	2%	0%	6%	4%	0%
3	прочитал(-ла) в «Вестнике РУСАЛа» (в журнале «АЛгоритм успеха»)	2%	4%	1%	3%	3%	0%	1%	2%	1%
4	прочитал(-ла) на информационных стендах	1%	5%	3%	4%	3%	2%	2%	3%	1%
5	в ходе информационных встреч/дней информирования	8%	9%	5%	10%	14%	1%	7%	9%	57%
6	в отделе развития и подготовки персонала	31%	31%	61%	28%	26%	65%	58%	36%	6%
7	от коллег, проходивших обучение в СДО	15%	18%	18%	21%	19%	2%	9%	17%	17%
8	участвовал(-ла) в корпоративных мероприятиях, где использовалась СДО	15%	16%	6%	18%	21%	17%	10%	17%	6%
9	узнал(-ла) только на этом анкетировании	2%	4%	0%	3%	3%	0%	2%	2%	7%



Комментарий: результаты опроса показывают, что основными каналами информирования об СДО являются целевая деятельность сотрудников отделов развития и подготовки персонала, преподавательского состава школ, а также личное общение обучающихся. Учитывая ответы респондентов на вопрос № 2 (более 90% положительных), можно сделать вывод о благоприятной обстановке по распространению технологии электронного обучения в Компании и учебных заведениях программы «РУСАЛ школам России».

Вопрос 2: Посоветовали бы Вы своим коллегам использовать СДО для повышения уровня профессиональных знаний?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	да	53%	52%	42%	51%	49%	84%	39%	52%	50%
2	скорее да	42%	39%	48%	43%	42%	16%	58%	41%	40%
3	скорее нет	5%	7%	9%	4%	7%	0%	4%	6%	7%
4	нет	1%	2%	2%	2%	2%	0%	0%	2%	4%

Вопрос 3: Знаете ли Вы организатора СДО вашего предприятия?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	Да	91%	73%	95%	80%	85%	99%	98%	84%	87%
2	Нет	9%	27%	5%	20%	15%	1%	2%	16%	13%

Комментарий: результаты ответа на вопрос наглядно свидетельствуют о целесообразности создания в Компании института организаторов СДО, функции которых выполняют сотрудники служб управления персоналом (начальники, менеджеры, специалисты отделов развития и подготовки персонала). Осуществляя полный цикл планирования, организации, сопровождения, подведения итогов обучения в СДО они обеспечивают максимально эффективное использование потенциала системы и возможности ее неограниченного масштабирования.

Вопрос 4: Знаете ли Вы имя пользователя и пароль для входа в СДО?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	Да	84%	76%	81%	77%	75%	50%	69%	75%	95%
2	Нет	2%	13%	5%	10%	6%	6%	2%	8%	2%
3	Обычно обращаюсь для их напоминания к организатору СДО предприятия	15%	11%	15%	13%	19%	45%	29%	18%	3%

Вопрос 5: Удобен ли доступ в систему и ее интерфейс?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	Да	94%	94%	95%	94%	94%	89%	96%	94%	94%
2	Нет	6%	6%	5%	6%	6%	11%	4%	6%	6%

Комментарий: практически все респонденты отмечают простоту доступа в СДО и удобство ее интерфейса. Более детальный анализ негативных ответов свидетельствует, что их авторы, как правило, редко пользуются СДО или только начинают знакомство с ней.

Вопрос 6: Где Вам доступна система дистанционного обучения?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	на рабочем месте	70%	38%	41%	38%	34%	33%	39%	39%	16%
2	на рабочем месте руководителя/ мастера/ бригадира	8%	20%	19%	17%	26%	30%	11%	21%	3%
3	в информационном центре/компьютерном классе предприятия	5%	22%	20%	24%	18%	9%	22%	19%	40%
4	дома, используя Интернет	16%	20%	21%	21%	22%	28%	28%	21%	40%

Комментарий: ответы респондентов подтверждают факт доступности СДО с любого автоматизированного рабочего места, свидетельствуют о целесообразности создания на предприятиях Компании информационных центров и компьютерных учебных классов. Положительным фактором для распространения технологии электронного обучения является растущая динамика домашнего обучения с использованием доступа в СДО через Интернет. Вместе с тем более 20% респондентов вынуждены использовать для доступа в СДО компьютеры непосредственных руководителей, что свидетельствует о целесообразности увеличения общедоступной компьютерной базы учебного назначения, приближаемой к непосредственным рабочим местам сотрудников.

Вопрос 7: Как часто Вы пользуетесь системой дистанционного обучения РУСАЛа?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	ежедневно	3%	4%	3%	3%	2%	12%	3%	4%	4%
2	примерно раз в неделю	9%	13%	9%	8%	6%	46%	3%	12%	28%
3	примерно раз в месяц	21%	23%	37%	22%	28%	25%	16%	25%	45%
4	два-три раза в год, не чаще	56%	50%	44%	54%	57%	13%	72%	50%	8%
5	СДО не использую	10%	10%	7%	13%	8%	5%	6%	9%	15%

Комментарий: для более чем 40% респондентов СДО стала инструментом ежемесячного использования, что является положительной динамикой. Респонденты, использующие СДО два-три раза в год, как правило, относятся к категории рабочих профессий, привлекаемых к ежегодной проверке профессиональных знаний, а также сотрудники, проходящие обучение согласно приказу/распоряжению руководителей (Вопрос № 8).

Вопрос 8: Чаще Вы используете СДО для:

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	участия в анкетировании	13%	19%	17%	19%	17%	13%	25%	18%	17%
2	тестирования по профессиональным тестам	13%	23%	18%	21%	23%	15%	23%	21%	30%
3	для обязательного обучения согласно приказу/ распоряжению	24%	20%	20%	18%	24%	32%	22%	21%	9%
4	повышения уровня своей квалификации	17%	17%	18%	16%	12%	12%	12%	15%	7%
5	получения новых профессиональных знаний	17%	11%	13%	12%	12%	13%	10%	12%	9%
6	общего саморазвития	17%	11%	15%	12%	12%	16%	8%	12%	28%

Вопрос 9: Когда в последний раз Вы изучали курсы СДО?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	сейчас изучаю	19%	19%	22%	16%	8%	35%	9%	17%	28%
2	менее 1 месяца назад	9%	16%	15%	10%	28%	31%	7%	18%	30%
3	более 1 месяца назад	28%	24%	36%	28%	37%	15%	33%	30%	21%
4	более 6 месяцев назад	22%	18%	10%	19%	11%	11%	26%	16%	2%
5	в прошедшем году	14%	13%	8%	15%	9%	4%	16%	12%	2%
6	не обучался по курсам СДО	8%	10%	8%	12%	6%	4%	9%	8%	16%

Вопрос 10: Какие из изученных в последнее время курсов СДО были для Вас наиболее полезными?

Комментарий: перечень курсов, указанных респондентами, охватывает более 60% наименований библиотеки СДО. Чаще упоминаются курсы по тематике производственных систем: «Минимально достаточное производство», «Рациональная организация рабочих мест», «Производственная система точно в срок (ЛТ)», «Быстрая переналадка оборудования (SMED)»; программы «Стандарт менеджера РУСАЛ»: «Лидерство», «Мотивационный менеджмент», «Ситуационное руководство»; курсы по охране труда, промышленной безопасности и экологии, управлению персоналом, финансовой тематике, изучения иностранных языков и по информационным технологиям.

Вопрос 11: Доступно ли изложено содержание изученных Вами курсов?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	да	44%	52%	42%	46%	45%	43%	40%	46%	46%
2	скорее да	47%	39%	50%	48%	47%	42%	51%	46%	46%
3	скорее нет	7%	5%	5%	3%	6%	15%	8%	6%	5%
4	нет	3%	5%	3%	2%	2%	0%	1%	2%	3%

Вопрос 12: Всегда ли удобен для изучения материал курсов СДО?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	да	37%	43%	33%	36%	34%	74%	28%	40%	47%
2	скорее да	50%	48%	55%	57%	54%	25%	60%	51%	44%
3	скорее нет	10%	6%	8%	5%	9%	1%	12%	7%	6%
4	нет	3%	3%	3%	2%	3%	0%	0%	2%	4%

Вопрос 13: Какие из изученных курсов СДО были для Вас наиболее сложными?

Комментарий: перечень курсов, указанных респондентами, как наиболее сложные, включает более 30% наименований, перечисленных при ответе на вопрос анкеты о наиболее полезных курсах. Учитывая ответы респондентов на вопросы №№ 11, 12, можно заключить, что сложность изучаемых курсов чаще связана с индивидуальными особенностями восприятия их содержания обучающимися.

Вопрос 14: Насколько теория изученных курсов соответствует Вашей профессиональной деятельности?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	ШКОЛЫ
1	полностью соответствует	17%	24%	13%	12%	10%	27%	14%	16%	35%
2	соответствует в большей степени	37%	43%	30%	46%	39%	37%	32%	40%	34%
3	частично соответствует	33%	22%	44%	29%	40%	29%	41%	33%	15%
4	полностью не соответствует	2%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	1%	1%
5	затрудняюсь ответить	11%	10%	12%	11%	9%	7%	13%	10%	15%

Вопрос 15: Насколько изученный материал применим в Вашей практической деятельности?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	полностью соответствует	16%	20%	11%	9%	8%	18%	9%	12%	30%
2	соответствует в большей степени	34%	43%	32%	45%	36%	61%	32%	41%	34%
3	частично соответствует	39%	29%	41%	35%	46%	14%	45%	36%	18%
4	полностью не соответствует	0%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	2%
5	затрудняюсь ответить	10%	8%	15%	11%	9%	7%	13%	10%	16%

Комментарий: более 50% респондентов отмечают соответствие содержания изучаемых курсов как полезное и применимое в практической деятельности. Данный факт позволяет сделать вывод о достаточно высоком уровне учебных ресурсов СДО и методике их использования.

Вопрос 16: Какой новый курс Вы хотели бы видеть в СДО? Укажите, пожалуйста, его тематику:

Комментарий: респондентами предложено более 100 наименований курсов. Общей тенденцией является внимание на тематику, непосредственно отражающую знания по профессиям с учетом изменения требований к ним. Предлагаемая ДКУ технология создания курсов собственными силами предприятий, наряду с централизованной разработкой, создает благоприятные условия для максимальной реализации предложений сотрудников.

Вопрос 17: Знаете ли вы о возможности обучения Ваших детей в СДО РУСАЛ, в том числе по программе общеобразовательной школы?

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	да, знаю и уже пользуюсь этой возможностью	5%	6%	3%	3%	3%	7%	3%	4%	61%
2	знаю, но пока не пробовал (-ла)	22%	17%	29%	26%	26%	21%	44%	24%	19%
3	нет, не знаю, но хотел(-ла) бы узнать	48%	48%	33%	44%	41%	46%	29%	43%	7%
4	мне это не нужно	25%	29%	35%	28%	31%	26%	24%	29%	13%

Комментарий: использование СДО школами-участницами программы «РУСАЛ школам России», создание ими электронной учебной среды, соответствующей государственным образовательным стандартам, дает возможность детям сотрудников Компании применять лучшие педагогические практики. 43% желающих узнать о такой возможности свидетельствуют о недостаточном информировании сотрудников со стороны ДКУ и отделов развития и подготовки персонала.

Вопрос 18: Укажите положительные моменты обучения в СДО:

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	индивидуальный график обучения	34%	33%	37%	35%	32%	42%	32%	34%	42%
2	наглядность материала (видеофрагменты, схемы, графики, таблицы, анализ конкретных ситуаций), которая помогает быстрее разобраться в содержании и лучше усвоить курс	29%	30%	28%	28%	31%	18%	28%	29%	18%
3	задания для самопроверки (практические задания, текущий контроль), позволяющие выявить пробелы в знаниях по изучаемому материалу	27%	29%	27%	29%	29%	19%	33%	28%	28%
4	возможность использовать технологию виртуальных семинаров (вебинаров) для проведения обучения	10%	8%	8%	8%	8%	21%	7%	9%	12%

Комментарий: ответы респондентов практически подтверждают общеизвестные преимущества технологии электронного обучения в сравнении с традиционными формами и методами. Вместе с тем задача заключается не в их противопоставлению друг другу, а в поиске вариантов сочетания в интересах максимального повышения эффективности обучения.

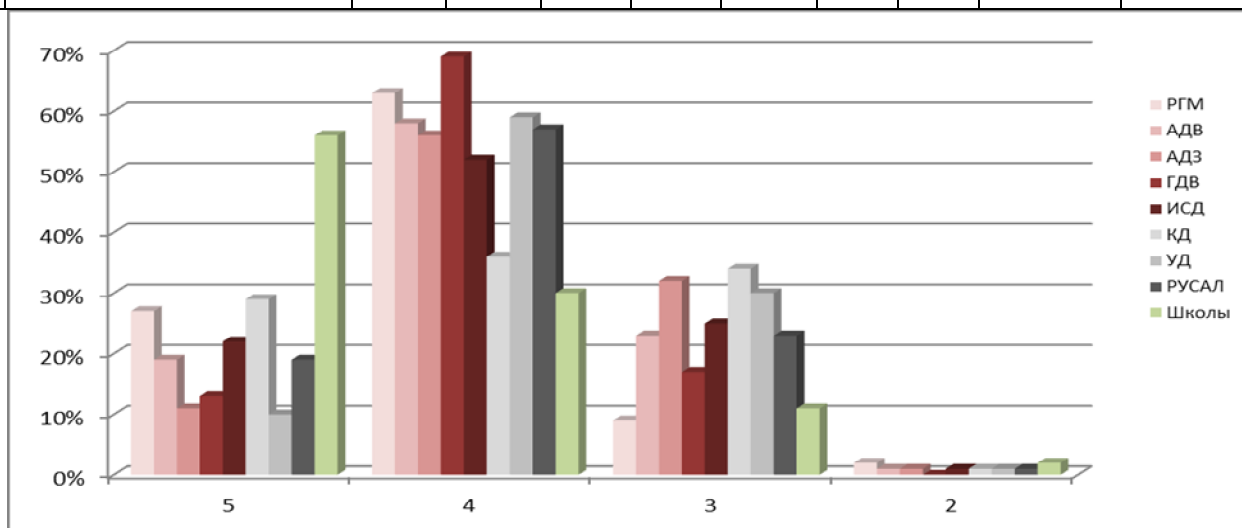
Вопрос 19: Укажите негативные моменты обучения в СДО:

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	жесткие сроки обучения	16%	16%	14%	16%	13%	39%	15%	16%	11%
2	отсутствие компьютеризированного рабочего места	6%	14%	8%	18%	21%	9%	19%	16%	6%
3	технические сбои в работе СДО	15%	15%	7%	14%	13%	15%	8%	13%	28%
4	некомпетентность организатора СДО	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
5	большая загруженность работой, проблематично выделить время для обучения	49%	43%	58%	43%	40%	36%	49%	44%	45%
6	сложности восприятия материала, перенасыщенность курсов специальными терминами	13%	12%	13%	9%	12%	2%	7%	10%	7%

Комментарий: основная часть респондентов связывают негатив СДО с большой загруженностью работой и отсутствием времени на обучение. Данный фактор может быть изменен путем административных решений и более тщательной организацией графика личной работы.

Вопрос 20: Поставьте свою оценку системе дистанционного обучения РУСАЛ на сегодняшний день:

№ п/п	Вариант ответа	Показатель, %								
		РГМ	АДВ	АДЗ	ГДВ	ИСД	КД	УД	РУСАЛ	Школы
1	отлично	27%	19%	11%	13%	22%	29%	10%	19%	56%
2	хорошо	63%	58%	56%	69%	52%	36%	59%	57%	30%
3	удовлетворительно	9%	23%	32%	17%	25%	34%	30%	23%	11%
4	неудовлетворительно	2%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	2%



Комментарий: практически все респонденты положительно оценивают СДО Компании и рассматривают ее как одну из эффективных форм повышения уровня своей квалификации.

3. Выводы

1. Общий результат социологического исследования положительный.
2. СДО обеспечивает все направления подготовки персонала и, благодаря разработанной ДКУ технологии электронного обучения, создает предпосылки реализации в компании непрерывного профессионального обучения, «обучения через всю жизнь».
3. Обеспечивая гарантированное и качественное формирование профессиональных знаний, СДО способствует повышению уровня профессионального мастерства сотрудников компании и, как следствие, росту производительности труда.
4. Результаты исследования наглядно подтверждают качественные изменения мышления сотрудников, рассматривающих СДО как одну из эффективных и доступных форм обучения и развития персонала.
5. Замечания и предложения, высказанные в ходе исследования, являются программой дальнейшего развития системы. Основным направлением при этом будет максимальное повышение эффективности обучения персонала в соответствии со стратегией развития Компании.
6. Текущая оценка сотрудниками СДО позволяет заключить, что в Компании сформированы условия, обеспечивающие достижение стратегической цели по переводу существующей системы развития и подготовки персонала на качественно новый уровень функционирования через массовое использование технологии электронного обучения РУСАЛ.