

Борисова Ульяна Семеновна

доктор социологических наук,
профессор Финансово-экономического института
Северо-Восточного федерального университета
им. М.К. Аммосова

Borisova Ulyana Semenovna

D.Phil. in Social Science, Professor,
Institute of Finance and Economics,
North-Eastern Federal University

Васильева Лена Николаевна

бакалавр

**ВОВЛЕЧЕННОСТЬ
ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ:
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ****Vasilyeva Lena Nikolaevna**

Bachelor

**THE INVOLVEMENT OF
THE ORGANIZATION'S STAFF:
A SOCIOLOGICAL ANALYSIS****Аннотация:**

В статье представлены результаты анкетного опроса 2017 г., проведенного с целью изучения состояния вовлеченности, удовлетворенности и лояльности персонала организации – государственного автономного учреждения дополнительного образования Республики Саха (Якутия). Разработаны рекомендации по повышению вовлеченности персонала указанной организации.

Ключевые слова:

анкетный опрос, исследование, персонал, удовлетворенность, вовлеченность, лояльность, рекомендация.

Summary:

The article presents the results of the questionnaire conducted in 2017 in order to study the state of involvement, satisfaction and loyalty of the staff in the State Autonomous Institution of Further Education of the Republic of Sakha (Yakutia). The authors developed recommendations for improving the involvement of this organization's staff.

Keywords:

questionnaire, research, staff, satisfaction, involvement, loyalty, recommendation.

Тема кадрового потенциала сотрудников в организации является актуальной среди исследователей. Это объясняется необходимостью изучения кадрового потенциала организации, так как именно кадры представляют собой наиболее перспективный и потенциально неисчерпаемый ресурс предприятия, который определяет эффективность и успешность его работы в целом [1].

В современном менеджменте растет значение управления вовлеченностью персонала в дела организации. В условиях жесткой конкуренции появляется потребность в сотрудниках, которые оперативно реагируют на изменения, неформально относятся к работе, эффективно справляются с задачами. По этой причине вовлеченность персонала становится важным объектом управленческой деятельности и предметом социологических исследований.

Один из первых исследователей вовлеченности У. Кан выделял в данной категории три аспекта: когнитивный – мнение сотрудников об организации, ее руководителях и условиях труда, эмоциональный – положительное или отрицательное отношение к организации и ее руководителям и физический – энергию, которую вкладывают сотрудники в выполнение своей работы [2].

Работник выступает наиболее важным источником организации. С одной стороны, организация готова предоставлять определенные условия сотрудникам, с другой – работники имеют право ожидать со стороны организации определенных действий по удовлетворению их запросов. В случае партнерского отношения организации к своему персоналу работники в ответ могут заинтересованно, уважительно воспринимать работодателя. Эффективность организации в этом направлении может быть измерена с помощью различных показателей, таких как: отношение к труду, удовлетворенность трудом, лояльность организации, вовлеченность персонала и др. [3, с. 158].

В марте 2017 г. нами был проведен анкетный опрос среди работников государственного автономного учреждения дополнительного образования Республики Саха (Якутия) с целью изучения состояния и тенденций развития вовлеченности, удовлетворенности и лояльности персонала организации.

В исследовании приняли участие 50 сотрудников, что составляет 62,5 % от общего числа работников организации. 64 % респондентов – женщины, 36 % – мужчины. 29 % опрошенных представляют возрастную группу от 25 до 34 лет, 30,5 – от 35 до 49, 24 – от 18 до 24, 16,5 % – от 50 до 64 лет. 72 % опрошенных имеют высшее, 20 – среднее специальное, 8 % – среднее образование. У 59 % опрошенных стаж работы составляет свыше 2 лет, 27 – свыше 5 лет, 14 % – от 6 месяцев до года.

Удовлетворенность трудом предполагает ярко выраженную индивидуальную оценку личности, ее некую пристрастность [4, с. 159]. Эту категорию можно расценивать как выражение общего отношения сотрудника к своей работе. Понятно, что огромное значение здесь имеют эмоциональные состояния, которые в каждый конкретный момент времени оказывают влияние на восприятие трудовой ситуации.

85 % опрошенных работников удовлетворены своей работой и аспектами трудовой деятельности, 15 % затруднились ответить.

Подавляющее число (84 %) дали высокую оценку условиям труда и организационному процессу, охарактеризовали их как полностью соответствующие современным требованиям. 8 % указали на частичное соответствие, 8 % затруднились ответить. При этом удовлетворена своим рабочим местом только половина (54 %) опрошенных. 44 % респондентов отмечают, что их рабочее место не позволяет качественно выполнять работу.

Удовлетворены соответствием заработной платы трудовому вкладу, уровню квалификации, практическому опыту, затратам времени и физической нагрузке 78 % респондентов. На частичное несоответствие указали 14 % респондентов, затруднились ответить 8 % участников анкетирования.

Взаимоотношения руководства и подчиненных всегда играют большую роль, потому важно грамотно их выстроить. 86 % опрошенных сотрудников вполне понятны ожидания руководства, 10 % не знают, чего от них ждут. 74 % респондентов отметили, что «руководитель уделяет им достаточно времени», 22 % не чувствуют внимания со стороны руководства.

84 % респондентов отметили, что руководитель и коллеги заинтересованы в результатах их труда, 14 % не уверены, что они делают нужную кому-либо работу. 70 % работников отметили, что руководство ценит их заслуги, отмечает успехи, 28 % уверены, что руководство не замечает их успехов и достижений. 72 % опрошенных указали, что к ним часто обращаются за советом коллеги и руководство, а 26 % отметили, что «их мнением вряд ли кто интересуется».

Лояльность персонала – одно из главных условий развития организации. Слово «лояльность» произошло от французского *loyal*, которое переводится как «верный». Лояльного работника можно охарактеризовать как сотрудника, который с гордостью отзывается о своей работе [5, с. 159]. Верность компании – это обязательное правило для любого сотрудника компании. Взамен организация должна предоставить ему рост – карьерный, профессиональный, заработной платы. Если сотрудник уверен в интересующем его росте, значит, укрепляются его преданность и вера компании. 90 % опрошенного персонала признали свою лояльность и отмечают, что им нравится работать в организации. 42 % сотрудников привлекает возможность повышения профессионального уровня, 36 – возможность карьерного роста, 22 % – высокий престиж организации. Престижность работы важна для 76 % работников, не имеет значения для 18 %.

60 % опрошенных оценили степень информированности персонала о жизнедеятельности организации как высокую, 36 % – среднюю, 2 % – низкую. Затруднились с ответом 2 % респондентов.

Причиной проявления инициативы в работе 48 % респондентов назвали чувство ответственности за свою работу, 38 % – стремление улучшить работу организации, 10 % – стремление к получению материального вознаграждения. Всего 4 % объяснили свою инициативность стремлением применить имеющиеся знания. В графе «Другое» были указаны стремление получить заработную плату, опыт, профессиональный рост.

Основные побудительные мотивы продолжения работы после достижения пенсионного возраста: осознание полезности своего труда (44 %), возможность реализовать имеющиеся навыки (26), авторитет и уважение коллег (16), работа как основной источник средств к существованию (14 %).

В последние несколько лет теория вовлеченности сотрудников приобретает всеобщее признание. Она рассматривает вопрос о том, как организация способна достигнуть своих стратегических целей, создавая условия для развития персонала, где каждый сотрудник, менеджер и руководитель будут выполнять все возможное для блага компании [6].

84 % респондентов конкретно понимают свои функциональные обязанности, а 14 % не имеют четкого представления о них. 70 % опрошенных сотрудников знают критерии, по которым оценивается их работа, 26 % – нет.

64 % респондентов обсуждают рабочие вопросы с коллегами во вне рабочее время, у 34 % опрошенных нет ни времени, ни желания обсуждать рабочие проблемы после работы.

Лояльность и удовлетворенность всегда сопутствуют друг другу. Можно сделать заключение, что вовлеченность персонала является интегральным признаком, который выступает в качестве индикатора отношения работников к изменениям, которые происходят в организации.

Большинство опрошенных членов трудового коллектива (80 %) отмечают, что у них интересная работа, они имеют возможность развиваться, учиться, решать новые задачи. 18 % уверены, что они делают все время одно и то же, новые задачи не возникают и учиться особо

нечему. 86 % работников гордятся своей работой и вкладывают в нее душу, а 12 % уверены, что поводы для гордости отсутствуют.

Подводя итоги проведенного исследования, предлагаем руководству организации обратить особое внимание на отсутствие возможности для повышения профессионального уровня и карьерного роста, оказывающее влияние на трудовую мотивацию персонала; создать необходимые условия на рабочем месте, что позволит сотрудникам качественно выполнять свою работу; четко определить значимость каждого сотрудника, признавать ценность конкретных их достижений. Нужно повысить информированность работников о различных возможностях, предоставляемых организацией, что усилит их причастность к делам предприятия, повысит их заинтересованность, обеспечит принятие коллективом ценностей организации.

Таким образом, вовлеченность персонала отражает степень удовлетворенности трудом сотрудников, лояльность к ценностям организации, активность, выходящую за рамки их должностных обязанностей. Подобное сочетание лояльности и удовлетворенности обеспечит успешность деятельности и достижение высоких результатов организацией.

Ссылки:

1. Потуданская В.Ф., Трункина Л.В. Оценка трудового потенциала персонала предприятия // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2011. № 4 (17). С. 96–101.
2. Kahn W.A. Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work // *Academy of Management Journal*. 1990. Vol. 33, no. 4. P. 692–724.
3. Долженко Р.А. Удовлетворенность, лояльность, вовлеченность персонала: уточнение и конкретизация понятий // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. 2014. № 9 (119). С. 157–162.
4. Там же. С. 159.
5. Там же.
6. Хеллеви́г Й. Что такое вовлеченность персонала и почему она так важна [Электронный ресурс]. URL: <https://www.awaragroup.com/ru/blog/what-employee-engagement-is-and-why-it-matters/> (дата обращения: 22.05.2017).

References:

- Dolzhenko, RA 2014, 'Satisfaction, loyalty, involvement of staff: clarification and specification of concepts', *Vestnik Altayskogo gosudarstvennogo agrarnogo universiteta*, no. 9 (119), pp. 157-162, (in Russian).
- Hellewig, J 2017, *What is the involvement of staff and why is it so important*, viewed 22 May 2017, <<https://www.awaragroup.com/ru/blog/what-employee-engagement-is-and-why-it-matters/>>, (in Russian).
- Kahn, WA 1990, 'Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work', *Academy of Management Journal*, vol. 33, no. 4, pp. 692–724, <https://doi.org/10.2307/256287>.
- Potundanskaya, VF & Trunkina, LV 2011, 'Assessment of the labor potential of enterprise personnel', *Biznes. Obrazovaniye. Pravo. Vestnik Volgogradskogo instituta biznesa*, no. 4 (17), pp. 96-101, (in Russian).