

Обследование удовлетворенности персонала и стратегическое направление по укреплению кадрового потенциала в органах государственной статистики Республики Беларусь.

Ольга Пожарицкая
Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

Дэвид Паккард, основатель фирмы Hewlett Packard, на вопрос: «Что является ключом к успеху?» ответил: «Люди»

Персонал является важнейшим ресурсом организации и фактором ее успеха. Люди, работающие в организации, помимо знаний, опыта, профессиональных навыков, обладают силой своих желаний и мотивов, своего характера и личности в целом. Управление персоналом без использования современных методов его обследования может привести к противоположным от ожидания руководителей результатам.

Одной из наиболее эффективных персонал-технологий является анкетирование, использование которого позволяет выявить удовлетворенность персонала рабочей средой, имиджем организации, морально-психологическим климатом в коллективе, перспективами для карьерного роста и обучения. Данная технология широко применяется в статистических офисах многих стран.

Учитывая опыт наших коллег из других стран, Национальным статистическим комитетом было принято решение о проведении в 2012 году анкетирования по вопросу удовлетворенности персонала. При разработке анкеты использовался опыт проведения подобных обследований Евростата, статистических офисов Литвы, Болгарии, Венгрии, учитывались такие факторы, как специфика деятельности Национального статистического комитета, ментальность, доступность и ясность поставленных вопросов.

Анкетирование проводилось на трех уровнях, поскольку в Республике Беларусь сложилась трехуровневая система органов государственной статистики.

3 уровень – районный

отделы статистики в районах и городах (районах города Минска) (входят в структуру главных статистических управлений областей и города Минска).

Основная задача – взаимодействие с респондентами.

2 уровень – областной

территориальные органы государственной статистики – главные статистические управления областей и города Минска.

Основная задача – обработка, обобщение и накопление статистических данных (информации) на основе статистической методологии.

1 уровень – республиканский

республиканский орган государственного управления в области государственной статистики – Национальный статистический комитет Республики Беларусь.

Основная задача - разработка научно обоснованной статистической методологии и ее совершенствование в соответствии с национальными и международными стандартами в области статистики.

Каждый работник органов государственной статистики имел возможность на добровольной основе принять участие в анкетировании, которое носило анонимный характер. Участникам гарантировалась конфиденциальность предоставленной ими информации.

Обработка анкет осуществлялась в центральном статистическом офисе, обобщенные результаты обследования были рассмотрены на заседании коллегии по итогам работы за год в феврале 2012 года.

Анкета включала в себя четыре блока вопросов:

1. Удовлетворение от работы
2. Рабочая среда
3. Имидж Белстата
4. Смена места работы

В анкетировании приняли участие 90% государственных служащих системы Белстата.

Как представлено на слайде, менее активно проявили себя респонденты на республиканском уровне, более активно – на районном уровне.

1. Удовлетворение от работы

Удовлетворенность работой тесно связана с лояльностью персонала, преданностью работников своей организации, их желанием прилагать максимум усилий в ее интересах, разделять ее ценности и цели.

Изучая удовлетворенность, мы получаем информацию о силе привязанности персонала к организации, информацию о кадровых рисках.

В первом блоке вопросов данного раздела «Содержание работы» большинство работников органов государственной статистики (64%) абсолютно удовлетворены четкостью поставленных перед ними задач и целей. Однако следует отметить, что на республиканском уровне абсолютную удовлетворенность поставленных перед работниками целей и задач выразили только 27% респондентов, на областном уровне – 69%. Данный факт говорит о том, что чем больше работа требует творческого подхода и аналитического мышления, тем ниже удовлетворенность поставленными целями и задачами, хотя каждый специалист самостоятельно должен определять для себя «границу» достижений в той или иной предметной области.

Частично удовлетворены результатами своей работы 45% респондентов, в то время как абсолютно удовлетворены – 49%. Частичную удовлетворенность результатами своего труда можно расценивать как стремление работников улучшить свои профессиональные навыки, необходимые для более качественного выполнения служебных обязанностей.

Эффективное планирование и контроль деловой карьеры специалиста заключается в том, чтобы с момента принятия на работу специалист знал не только свои перспективы, но и то, каких показателей он должен добиться в профессиональном и личностном плане, чтобы рассчитывать на продвижение по службе. Значительная часть работников стремится к должностному росту, следовательно, ограничение возможностей карьерного роста может привести к ярко выраженной неудовлетворенности и даже агрессивности в поведении.

В целом показатель государственных служащих органов государственной статистики, которые абсолютно удовлетворены созданными условиями для профессионального развития, составил 47,5%, частично удовлетворены – 33,5%, недостаточно удовлетворены – 12%, абсолютно не удовлетворены – 4,5%.

Важным показателем является удовлетворенность условиями труда, которые включают в себя всё, что касается экологии и эргономики рабочего места: наличие и удобство расположения технического обеспечения, помещение, освещенность, отопление, мебель. Здесь же следует вспомнить и требования относительно необходимых норм и правил, касающихся внешнего вида, поведения.

Следует отметить, что респонденты в большей степени удовлетворены техническим обеспечением рабочего места, чем такими условиями труда, как помещение, освещение, отопление, мебель. Возможно, это объясняется более высокими требованиями, предъявляемыми к условиям труда, в которых работают специалисты, техническому обеспечению. Конечно, без оснащения рабочих мест современными техническими средствами,

своевременного автоматизированного доступа к необходимой информации невозможно будет достигнуть качества статистического продукта, оперативности выполнения поставленных задач.

Абсолютное большинство респондентов удовлетворены требованиями относительно предъявляемых к ним норм, правил поведения, внешнего вида (97%). Это оправдывает целесообразность принятия Правил профессиональной этики государственных служащих органов государственной статистики, которые представляют собой свод норм, определяющих требования, предъявляемые к поведению государственных служащих органов государственной статистики при исполнении служебных обязанностей.

В блоке «Персональная работа» большинство респондентов практически согласились с тем, что работа становится сложнее, объемы работ постоянно растут (85%). Это объяснимо, с учетом требований времени каждый день перед органами государственной статистики ставятся более сложные задачи, выполнить которые необходимо на высоком профессиональном уровне.

Как положительный момент необходимо отметить, что около 99% государственных служащих стараются улучшить качество выполняемой работы, 80% респондентов имеют возможность выполнять больший объем, чем требует от них работа. С целью повышения эффективности рабочего процесса и использования кадрового потенциала следует совершенствовать рабочий процесс.

Важно было узнать мнение респондентов относительно обучения – одно из актуальных направлений кадровой политики Белстата сегодня. Немаловажно, что 93,5% респондентов стараются развиваться и вне работы, хотя при этом только 53,5% соглашались с тем, что для выполнения своих должностных обязанностей им необходимо приобрести дополнительные знания в определенной области. Наиболее распространенными ответами на предложение перечислить предметные области, в которых необходимо приобрести дополнительные знания для улучшения результатов работы, были следующие:

- современные информационные технологии и бухгалтерский учет;
- изучение иностранных языков;
- знания в различных отраслях статистики;
- делопроизводство;
- правоведение;
- психология.

Противоречивы мнения респондентов и относительно стимула для профессионального развития: 7% считают, что у них нет стимула для развития на своей работе, частично с этим соглашались – 20%, не совсем согласны – 30%, абсолютно не согласны – 39%.

Наиболее приемлемыми формами повышения квалификации были выбраны:

- курсы
- семинары
- самообразование

Для большинства респондентов мотивация участвовать в обучении и получении новых знаний заключается в том, чтобы выполнять свои обязанности лучше (76%), самосовершенствоваться (63,5%), продвигаться по карьерной лестнице (27%).

2. Рабочая среда

Повышение эффективности управления персоналом тесно связано с его мотивацией, морально-психологическим климатом в коллективе.

Для большинства работников важны отношения с непосредственным руководителем. Они ожидают не только выплаты определенной суммы денег, но и внимания к своей личности. Недоступность руководителя или взаимное непонимание между руководством и работниками могут существенно снизить эффективность работы организации.

Важным является вопрос о том, как оценивается работа специалистов, поскольку результаты такой оценки закладываются в основу системы материального стимулирования.

Субъективизм, ошибки в оценке и несправедливость при применении системы стимулирования разрушают лояльность и мотивацию работников, что становится тормозом развития корпоративной культуры организации, может вызывать противоречия, конфликтные ситуации.

Большинство респондентов, принявших участие в анкетировании, считают, что внутренние разногласия в коллективе решаются посредством диалога (92%), чувствуют поддержку коллег в своем управлении (95%).

Согласились с утверждениями «руководством приветствуются проявления инициативы» 88% респондентов, «результаты работы, профессионализм и развитие оценены руководством» 89% респондентов.

Вызывает чувство неудовлетворенности и снижает уровень мотивации неравное распределение должностных обязанностей среди сотрудников, непонимание со стороны руководства, отсутствие обратной связи. Результаты анкетирования показали, что, по мнению большинства респондентов, работа распределена равномерно, отношение к сотрудникам одинаково (57% - абсолютно согласны, 27,5% - частично согласны, 11% - не совсем согласны, 4% - абсолютно не согласны).

Важно отметить, что 90% респондентов убеждены в том, что моральное поощрение является стимулом в работе. Следовательно, руководителям всех уровней было рекомендовано более активно использовать методы мотивации работников в форме морального поощрения.

Введение в организации инноваций положительно влияет на ее имидж и результативность решения поставленных задач. Как правило, работники организации неоднозначно относятся к инновациям, особенно на первоначальном этапе их введения. Но если привлечь персонал к активному участию в процессе изменений на всех его стадиях, то можно заручиться поддержкой работников и снизить сопротивление. Этот способ позволяет создать атмосферу, в которой люди чувствуют себя «авторами» перемен: идеи поступают не сверху, не извне, а изнутри группы.

По мнению большинства респондентов (75 %) в органах государственной статистики вводятся инновации.

3. Имидж Белстата

Имидж организации – это фактор доверия к ней. Имидж зависит от каждого ее работника. Если работники расценивают отношение к ним как плохое, то это недовольство так или иначе скажется на их отношении к работе, что подорвет позитивный имидж организации.

По результатам анкетирования можно сказать, что по мнению 90% респондентов органы государственной статистики развиваются в правильном направлении, 89% считают, что Белстат делает все возможное, чтобы достичь максимального качества статистического продукта, 83,5% удовлетворены репутацией органов государственной статистики как сотрудники.

4. Смена места работы

Цель разработки последнего блока вопросов в анкете – выявить причины, по которым сотрудники задумывались о смене места работы.

По результатам анкетирования большинство респондентов отметили, что в последнее время не рассматривали возможность ухода из своей организации. Однако, в центральном статистическом офисе такую возможность рассматривали 57% респондентов. Основными причинами являлись финансовая составляющая и недостаточная возможность для карьерного роста.

Поменять рабочее место внутри организации хотели бы 10% участников анкетирования, в качестве основных причин были выделены финансовая составляющая и перевод в другое структурное подразделение, на другую должность.

По результатам проведенного обследования были выработаны **некоторые решения:**

продолжить совершенствование системы мотивации персонала в органах государственной статистики, уделив особое внимание формам морального и материального стимулирования работников;

организовать обучение сотрудников по наиболее востребованным областям знаний, выявленным в результате проведенного обследования;

руководителям шире применять методы «командной работы» по привлечению персонала в решение поставленных задач, информированию работников о результатах их труда с использованием принципа «обратной связи».

Хотелось бы сказать несколько слов о стратегическом направлении по укреплению кадрового потенциала в органах государственной статистики Республики Беларусь.

В феврале 2012 года Национальным статистическим комитетом Республики Беларусь утверждена Стратегия развития государственной статистики Республики Беларусь на период до 2015 года. Цель Стратегии заключается в создании предпосылок для дальнейшего развития государственной статистики и максимального удовлетворения информационных потребностей общества в обоснованных, достоверных объективных, актуальных и своевременных статистических данных (информации), об экономическом, демографическом, социальном и экологическом положении в Республике Беларусь.

Для достижения поставленной цели Стратегия включает 7 основных направлений, одним из которых является укрепление кадрового потенциала. Реализация данного направления позволит внедрить эффективные методы управления кадровыми ресурсами, повысить уровень подготовки кадров по вопросам статистики, менеджмента, информационно - коммуникационных технологий, изучению иностранных языков.

Направление включает в себя такие мероприятия, как ежегодный анализ качественного состава кадров в мониторинговом режиме с учетом влияния внешней среды на требования, предъявляемые к персоналу в органах статистики; создание системы непрерывного многоуровневого профессионального образования и обучения кадров, в т.ч. изучение иностранных языков; внедрение в практику психологического тестирования для кандидатов на должности руководителей; работа с молодыми сотрудниками; создание единой информационной базы данных по кадрам и организационно - штатной структуре; совершенствование оценки персонала в форме компьютерного тестирования в сочетании с методами собеседования, проведение анкетирования по вопросу удовлетворенности персонала в мониторинговом режиме.

Подводя итог, необходимо отметить, что сбалансированное и динамичное сочетание всех методов и форм управления человеческими ресурсами позволит сформировать в органах государственной статистики высокопрофессиональный кадровый потенциал, обладающий достаточным уровнем знаний в области международных стандартов, статистических методологий и современных информационных технологий.