

## Дослідження відданості персоналу організації в державних службовцях

**Т.В. Грубі.** Дослідження відданості персоналу організації в державних службовцях. Проаналізовано теоретичну літературу зарубіжних, російських та вітчизняних вчених з даної проблематики. В ході дослідження використано такі методики: «Анкета з відкритими питаннями» К.Ю. Охотницької та методика «Відданість організації» В.О.Розанової. Дослідження дало можливість виявити, що працівники державної служби розуміють відданість як добросовісне виконання службових обов'язків та цікаву роботу, задоволення від виконуваної професійної діяльності в конкретній організації. За результатами дослідження виявлено низький та середній рівні відданості персоналу організації. Отримані результати свідчать про необхідність розробки практичних рекомендацій щодо підвищення рівня відданості персоналу організації.

**Ключові слова:** відданість, персонал, організація, рівні відданості, державний службовець, міська рада.

**Т.В. Груби.** Исследование преданности персонала организации у государственных служащих. Автором проанализировано теоретическую литературу зарубежных, российских и отечественных учёных по данной проблематике. В ходе исследования были использованы такие методики: «Анкета с открытыми вопросами» К.Ю. Охотницкой и методика «Преданность организации» В.О.Розановой. В исследовании выявлено, что работники государственной службы рассматривают преданность как добросовестное выполнение служебных обязанностей и интересную работу, удовлетворение от профессиональной деятельности в конкретной организации. Согласно результатам исследования выявлено низкий и средний уровни преданности персонала организации. Полученные результаты свидетельствуют о необходимости разработки практических рекомендаций, направленных на повышение уровня преданности персонала организации.

**Ключевые слова:** преданность, персонал, организация, уровни преданности, государственный служащий, городской совет.

**Постановка проблеми.** Одним із важливих психологічних чинників забезпечення ефективної діяльності сучасних організацій виступає відданість персоналу організації. Особливо актуальною ця проблема постає для працівників державної служби, діяльність яких має певну специфіку (перенасиченість контактами, велика відповідальність, порівняно низька заробітна плата тощо). Все це обумовлює максимальну концентрацію персоналу на робочому місці та вимагає віддачі зусиль працівників.

Теоретичний аналіз літератури свідчить про те, що проблема відданості організації знайшла певне відображення у працях багатьох авторів. У *зарубіжній психології* проблема відданості персоналу організації розроблялася такими дослідниками, як Н. Аллен, Х. Беккер, С. Бернард, Дж. Груб, Р. ван Дік, Р. Дунхем, М. Кастаньєда, Р. Кнуп, Д. Колемен, Ф. Лютенс, Дж. Мейер, П. Мучинські, Т. Саммерс, Л. Тейлор та ін.

У *російській психології* проблема формування відданості персоналу організації є достатньо новою, і досліджена вона значно менше. Результати дослідження цієї проблеми знайшли відображення у працях таких учених: Ю.Г. Васильєвоє, В.Д. Доміняка, А.К. Калабіна, А.В. Коврова, С.А. Ліпатова, М.І. Магури, О.Г. Овчинниковоє, Б.Г. Ребзуєва, К.В. Харського та ін.

В *українській психології* висвітлено окремі аспекти проблеми відданості персоналу організації у працях І.А. Андрєєвої, Т.В. Зайчикової, Л.М. Карамушки, Н.Г. Лебедевої, С.Г. Нікітенка та ін.

**Мета дослідження** полягає у визначенні змісту та рівня відданості організації у державних службовців.

Для реалізації цієї мети слід виконати наступні **завдання**:

- узагальнити та систематизувати основні підходи до вивчення відданості персоналу організації;
- дослідити вплив соціально-психологічних чинників формування відданості персоналу організації в державних службовців;
- визначити рівень відданості організації у персоналу державної служби та чинники, що впливають на процес її становлення.

**Методика організації дослідження.** З метою визначення рівня відданості персоналу організації в працівників державної служби було досліджено 25 працівників Кам'янець-Подільської міської ради.

Вік респондентів коливався від 23 до 55 років. Середній вік становив 38 роки. Стаж роботи респондентів коливався від 1 до 21 року, середній показник стажу становив 9 років. 84,0% (21 особа) опитаних були жінки, 16,0% (4 особи) – чоловіки.

Варто зауважити, що існують певні труднощі у виборі та розробці діагностичного інструментарію для дослідження відданості організації [7]. Більша частина методик вимірювання організаційної відданості представлена у вигляді опитувальників, що містять питання або ж твердження про ставлення співробітників до своєї організації, присвячена окремим аспектам і характеристикам їх

роботи в ній. Як правило, подібні методики спрямовані на виявлення рівня фактичної відданості співробітників, тобто відданості до організації, в якій вони працюють на даний момент. Для зниження ризиків отримання соціально схвалюваних відповідей використовуються шкали соціально бажаності, питання-інверсії або ж додаткові питання, що не стосуються відданості організації [6].

Вибір методів дослідження продиктований поставленою метою й вимогами до проведення психологічних досліджень. В ході дослідження використовувалися такі методики:

1. Анкета з відкритими питаннями, автором якої є К.Ю. Охотницька [5].

2. Методика «Відданість організації» В.О.Розанової[6].

Перейдемо до характеристик методик, які були використані в емпіричному дослідженні.

**1. Анкета з відкритими питаннями К.Ю. Охотницької [5].** Для проведення дослідження було використано анкету з відкритими питаннями, яка передбачає дописування незакінчених речень на бланку з інструкцією [30]. Як матеріал для дослідження пропонувалися, зокрема, такі речення:

1) «На Ваш погляд, відданість організації – це...»,

2) «Умови, що можуть впливають на підвищення почуття відданості у Вас та Ваших колег щодо організації такі...»,

3) «Якби Ви були керівником Вашої організації, щоб Ви зробили, перш за все, для підвищення рівня відданості Ваших співробітників...».

Також респондентам було запропоновано обрати рівень відданості організації (високий, низький, середній).

**2. Методика «Відданість організації» В.О.Розанової [6].** Дана методика використовується для виявлення зацікавленості співробітників у роботі організації. Складається з 15 тверджень, на які респондентам потрібно дати відповідь, використовуючи п'ятибальну шкалу, де відповіді «не згоден» відповідає 1 бал, а відповіді «повністю погоджуюся» відповідає 5 балів.

**Результати дослідження та їх обговорення.** Базуючись на наявних у літературі підходах [1; 2; 3; 4; 5], *відданість персоналу організації* – це стійке емоційне ставлення персоналу до організації, яке характеризується прийняттям організаційних цілей та норм, отожднюванням з організацією, бажанням докладати значних зусиль заради забезпечення ефективної діяльності організації, вираженим прагненням якомога довше залишатись членом цієї організації.

Для вирішення поставленого завдання нами було проаналізовано рівень розуміння працівниками державної служби зна-

чення феномена «відданість організації» (табл. 1). Для обробки результатів використовувалась процедура контент-аналізу.

Дані, які представлено в табл. 1, свідчать про високий відсоток (50%) працівників, які визначають відданість організації як обов'язок працівників та керівництва якісно виконувати свої посадові функції, діяти відповідно до інтересів організації та розділяти їх, відповідально ставитись до покладених на них завдань, своєю щоденною наполегливою ініціативною працею підвищувати власний професійний рівень та досягати високих результатів роботи заради ефективної діяльності організації. Бажання багато років залишатись членом цієї організації.

**Таблиця 1**

**Визначення поняття «відданість організації» персоналом державної служби (% від загальної кількості опитаних)**

«Відданість організації – це добросовісне виконання службових обов'язків»	50%
«Відданість організації – це адекватна заробітна плата»	12,5%
«Відданість організації – це цікава робота, задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації»	12,5%
«Відданість організації – це комфортні умови праці»	6,25%
«Відданість організації – це повага до людей, прагнення працювати, щоб допомогти громадянам»	6,25%
«Відданість організації – це доброзичливе ставлення працівників до організації»	6,25%
«Відданість організації – це особиста відповідальність кожного працівника за свій напрям роботи»	6,25%

Набагато менший відсоток (12,5%) респондентів вкладає в поняття відданості організації рівень заробітної плати, який є адекватним обсягу виконуваних обов'язків та посадових інструкцій. Але, не зважаючи на низьку заробітну плату, респонденти вказують високий та середній рівень відданості організації, жоден з респондентів не вказав низький рівень відданості організації.

Також 12,5% респондентів розглядають відданість організації як цікаву роботу, задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації. Адже емоційна складова відданості організації займає чи не провідну роль.

Досить низький відсоток (6,25%) респондентів вкладає в поняття відданості організації комфортні умови праці, тобто забезпечення робочого місця сучасною технікою тощо.

Так, 6,25% респондентів вважають, що відданість організації припускає наявність взаєморозуміння та взаємодопомоги



між колегами та керівництвом у колективі, злагоджену роботу колективу як однієї команди, ставлення до колективу як до сім'ї.

Небагато респондентів (6,25%) визначили відданість організації як прагнення працювати, щоб допомогти. При цьому велику роль відіграє шанобливе ставлення не лише до колег, але й до клієнтів та громадян, які звернулися до працівників державної служби. 6,25% респондентів визначили відданість організації як особисту відповідальність кожного працівника за свій напрямок роботи.

У процесі дослідження було виділено **чотири групи умов**, які, на думку опитаних, впливають на формування відданості організації.

*Першу групу* (48%) утворили умови, які стосуються адекватної оцінки праці та задоволення матеріальних потреб працівників («справедлива оплата праці», «матеріальне стимулювання», «підвищення заробітної платні», «матеріальна винагорода», «матеріальне заохочення (премії, надбавки) при сумлінному виконанні службових обов'язків та досягненні позитивних результатів по напрямках діяльності працівника» тощо).

*До другої групи* (24%) належать умови, які стосуються шанобливого ставлення та поваги колег («сприятливий психологічний клімат в колективі», «взаєморозуміння між колегами», «професійність колег», «коректність та доброзичливе ставлення» тощо).

*До третьої групи* (24%) входять умови, які стосуються визнання керівництвом заслуг працівників («шанобливе ставлення керівництва», «доручення керівництвом відповідальних завдань», «справедливість», «взаєморозуміння з керівництвом», «підтримка керівника у вирішенні нагальних проблем», «рівень турботи з боку керівництва», «взаєморозуміння з керівництвом» тощо).

*Четверту групу* (4%) складають умови роботи («забезпечення робочого місця необхідною технікою та відповідними засобами», «наявність робочого місця» тощо).

Відповідаючи на запитання «Якби Ви були керівником Вашої організації, що б Ви зробили, перш за все, для підвищення рівня відданості Ваших співробітників...» респонденти дали відповіді, які ми розділили на 5 основних груп:

*До першої групи* (37,5%) входить «Підвищення заробітної плати» («підвищення зарплати», «достойна зарплата», «матеріальне заохочення працівників», «система матеріальних заохочень (пільги, нагороди)» тощо).

*До другої групи* (21.88%), належить «Заохочення» («організація для відданих працівників турів та екскурсій», «зацікавлення

роботою», «заохочування до кращого виконання посадових обов'язків»). Варто наголосити, що до цієї групи входять заохочення нематеріальні, а скоріше «духовні» у вигляді екскурсій, надання привілеїв, визнання працівників тощо.

До *третьої групи* (18,75%) відноситься «Покращення психологічного клімату в колективі», тобто («покращення психологічного клімату у підрозділах організації», «налагодження комфортного мікроклімату в колективі», «особисті бесіди з кожним працівником (віч-на-віч) щоб з'ясувати що є проблемним в роботі для нього, що можна поправити, чим допомогти», «постійна похвала за сумлінно виконану роботу», «доброзичливість у стосунках в колективі» тощо.

*Четверту групу* (12,5%) складають «Покращення умов праці», тобто («комфортні умови праці», «підвищення рівня умов праці (орг. техніка, меблі)»).

До *п'ятої групи* (9,3%) належить «Справедливе та толерантне ставлення керівництва до працівників», зокрема («професіоналізм», «справедливість», «вимогливість до виконання уставу службовця», «окреслення конкретних завдань згідно з посадовими обов'язками», «розвиток почуття взаємодопомоги». Тобто працівники державної служби визначають провідну роль керівництва у формуванні відданості організації у своїх підлеглих.

Також респондентам було запропоновано обрати рівень відданості організації (високий, низький, середній). Отримані дані свідчать, що 60% досліджуваних респондентів вважають, що в них високий рівень відданості організації, в якій вони працюють, 40% досліджуваних вважають свій рівень відданості організації середнім.

Отримані дані свідчать, на наш погляд, про такі важливі тенденції.

*По-перше*, досить велика кількість працівників державної служби не орієнтуються в суті проблеми відданості організації. Це свідчить про необхідність їх спеціальної підготовки з цього питання.

*По-друге*, відданість організації розуміється переважною кількістю опитуваних як феномен, який має *односторонню спрямованість* (активність персоналу щодо організації), в той час як відсутнє розуміння того, що цей феномен передбачає і активність організації щодо працівників. Тому посилення розуміння держслужбовцями сутності відданості організації як феномена з *двосторонньою спрямованістю* сприятиме, на наш погляд, підвищенню рівня відданості організації у персоналу державної служби.

*По-третє*, досить невелика кількість опитаних розуміють феномен відданості в контексті партнерської взаємодії між керівниками та працівниками. Це свідчить, на нашу думку, про необхідність посилення осмислення керівниками та працівниками державної служби цього аспекту проблеми.

Щодо впливу статі персоналу державної служби на оцінку рівня відданості організації, то в нашому дослідженні брали участь лише 16 % (4 особи) респондентів чоловічої статі і їхні відповіді особливо не відрізнялися від відповідей представниць протилежної статі.

Але теоретичний аналіз наукової літератури свідчить, що значно більший відсоток чоловіків, ніж жінок, вважають рівень відданості організації високим. Вищий рівень відданості в чоловіків, скоріше за все, пов'язаний із тим, що вони приділяють своїй роботі більше часу та віддають більше зусиль [2]. В нашому дослідженні також не виявлено зв'язків між сімейним станом та рівнем відданості.

Щодо методики «Відданість організації», то, проаналізувавши отримані результати, можна прийти до висновку, що в працівників державної служби, які брали участь у нашому дослідженні, виявлено низький коефіцієнт рівня відданості організації, а саме 72% опитаних (18 осіб) (табл. 2).

Середній рівень відданості виявлено у 16 % респондентів (4 особи), високий рівень відданості у 8 % опитаних (2 особи), та 4% (тобто один державний службовець) взагалі бажають змінити місце роботи.

При цьому, відповідаючи на запитання з анкети «Який на вашу думку, у Вас рівень відданості організації, в якій Ви працюєте?», більшість респондентів вказали на високий рівень відданості організації 60 % (15 осіб) і 40 % (10 осіб) визначили власний рівень відданості організації як середній, при цьому жоден з респондентів не вказав на низький рівень чи бажання змінити роботу.

**Таблиця 2**

**Рівні відданості організації в працівників державної служби  
(% від загальної кількості опитаних)**

Високий рівень відданості організації	8%
Середній рівень відданості організації	16%
Низький рівень відданості організації	72%
Бажання змінити роботу при першій нагоді	4%

Показники методики «Відданість організації» в респондентів, які в анкеті вказували на середній рівень відданості персоналу (40%) збігалися, на відміну від працівників, які вказували на високий рі-

вень відданості організації (60%), але отримані результати завдяки методиці показали відмінність у сприйнятті працівниками відданості та наявними показниками методики «Відданість організації».

**Висновки.** Відданість організації є умовою забезпечення благонадійності персоналу, зниження плинності кадрів та підвищення ефективності і якості їх роботи, сприяє безперебійній роботі організації та її процвітання. Високий рівень відданості є однією з найважливіших умов забезпечення конкурентоспроможності організації.

Дослідження дало можливість виявити, що працівники державної служби розуміють відданість як добросовісне виконання службових обов'язків та цікава робота, задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації.

У процесі дослідження виділено чотири групи умов, які, на думку опитаних, впливають на формування відданості організації.

За результатами методики «Відданість організації» можна зробити висновок, що у працівників державної служби переважає низький рівень відданості персоналу організації (72%) та у меншості (16%) виявлено середній рівень відданості персоналу організації.

Отримані результати свідчать про необхідність розробки практичних рекомендацій щодо підвищення рівня відданості персоналу організації.

#### Список використаних джерел

1. Грубі Т.В. Теоретичний аналіз основних підходів до визначення відданості організації / Т.В. Грубі / Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження, 18-19 квітня 2013 р., м. Київ: тези XV міжнародної конференції молодих науковців / За ред. І.В.Данилюка, І.В.Ващенко. – К.:ОВС, 2013. – С. 26-28.
2. Доминьяк В.И. Различные подходы к феномену лояльности и безопасность организаций / В.И. Доминьяк // Теория и практика становления и развития школы безопасности (научные, учебные, методические и организационные аспекты) : сб. тезисов докладов Всероссийской научно-практической конференции. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. – С. 31-32.
3. Карамушка Л.М. Психологія відданості персоналу організації (на матеріалі діяльності банківських структур): монографія / Л.М.Карамушка, І.А. Андреева. – К.-Львів : Галицький друкар, 2012. – 212 с.
4. Неглядова В.В. Система управління сатисфакцією лояльності персоналу підприємства / В.В. Неглядова: [Електронний ре-



- курс] // Портал Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. – 2010. – Режим доступу: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/SocGum/VSWU/2011\\_7\\_2/Negladkova.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/SocGum/VSWU/2011_7_2/Negladkova.pdf)
5. Охотницька К.Ю. Теоретичний аналіз феномену відданості організації. Підходи зарубіжних авторів / К.Ю. Охотницька // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2012. – Ч. 32. – С. 304-308.
  6. Сардак О.В. Управління лояльністю персоналу підприємств в умовах ринкової економіки / О. В. Сардак: [Електронний ресурс] // Портал Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського – 2010. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/socgum/Vdnuet/econ/2010>
  7. Meyer, J.P. Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization / J.P. Meyer, N.J. Allen, C.A. Smith // Journal of Applied Psychology. – 1993. – Vol. 78. – P. 538-551.

#### **Spysok vykorystanyh dzherel**

1. Grubi T.V. Teoretychnyj analiz osnovnyh pidhodiv do vyznachennja viddanosti organizacij' / T.V. Grubi / Problemy osobystosti v suchasnij nauci: rezul'taty ta perspektyvy doslidzhennja, 18-19 kvitnja 2013 r., m. Kyi'v: tezy XV mizhnarodnoi' konferencii' molodyh naukovciv / Za red. I.V.Danyljuka, I.V.Vashhenko. – K.:OVS, 2013. – S. 26-28.
2. Dominjak V.I. Razlichnye podhody k fenomenu lojal'nosti i bezopasnost' organizacij / V.I. Dominjak // Teorija i praktika stanovlenija i razvitija shkoly bezopasnosti (nauchnye, uchebnye, metodicheskie i organizacionnye aspekty): sb. tezisov dokladov Vserossijskoj nauchno-prakticheskoi konferencii. – SPb.: Izd-vo RGPU im. A.I. Gercena, 2001. – S. 31-32.
3. Karamushka L.M. Psihologija viddanosti personalu organizacij' (na materialii dijaj'nosti bankivs'kyh struktur): monografija / L.M.Karamushka, I.A. Andrijeva. – K.-L'viv : Galyc'kyj drukar, 2012. – 212 s.
4. Negljadova V.V. Systema upravlinnja satysfakcijeju lojal'nosti personalu pidprijemstva / V.V. Negljadova: [Elektronnyj resurs] // Portal Nacional'noi' biblioteki Ukrai'ny imeni V.I. Vernads'kogo. – 2010. – Rezhym dostupu: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/SocGum/VSWU/2011\\_7\\_2/Negladkova.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/SocGum/VSWU/2011_7_2/Negladkova.pdf)

5. Ohotnyc'ka K.Ju. Teoretychnyj analiz fenomenu viddanosti organizacii'. Pidhody zarubizhnyh avtoriv / K.Ju. Ohotnyc'ka // Aktual'ni problemy psyhologii'. Tom 1: Organizacijna psyhologija. Ekonomichna psyhologija. Social'na psyhologija : zb. naukovykh prac' Instytutu psyhologii' im. G. S. Kostjuka APN Ukrai'ny /za red. S.D. Maksymenka, L. M. Karamushky. – K. : Nauk. svit, 2012. – Ch. 32. – S. 304-308.
6. Sardak O.V. Upravlinnja lojal'nistju personalu pidprijemstv v umovah rynkovoї ekonomiky / O. V. Sardak: [Elektronnyj resurs] // Portal Nacional'noi' biblioteky Ukrai'ny imeni V. I. Vernads'kogo – 2010. – Rezhym dostupu: [http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/Vdnuet/econ/2010](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Vdnuet/econ/2010)
7. Meyer, J.P. Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization / J.P. Meyer, N.J. Allen, C.A. Smith // Journal of Applied Psychology. – 1993. – Vol. 78. – P. 538-551.

**T.V. Grubi. The research of staff devotion to the organization of civil servants.** The article considers the relevance of staff devotion to the organization of civil servants whose activity has certain characteristics (oversaturation of contacts, a great responsibility, relatively low wages, etc.). The author analysed theoretical literature of foreign, Russian and Ukrainian scientists related to the problem. With the purpose of determining the levels of devotion to the organization of civil servants 25 employees of Kamianets-Podilskyi City Council were investigated. Such methods were used in our research “Questionnaire with open questions”, authored by Ohotnytska K.Y. and method “Organizational Commitment” authored by V.O.Rozanova. The research made it possible to reveal that employees of public service understand the devotion as a good faith performance of professional responsibilities and interesting work, satisfaction from performed work in a particular organization. In our research according to respondents' answers four groups of conditions which have an influence on the formation of staff devotion to the organization were identified. According to the results of the method of “Organizational Devotion” authored by V.O.Rozanova we can come to the conclusion that the low level of staff devotion to the organization of civil servants is dominated (72%) and the average level of staff commitment to the organization of civil servants (16%) is also found. The received results testify the need for developing practical recommendations for increasing the level of staff devotion to the organization of civil servants.

**Key words:** devotion, personnel, staff, organization, levels of devotion, a civil servant, the City Council.

*Отримано: 15.12.2013 р.*