

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Л.А. Верещагина

Санкт-Петербургский государственный университет, г. Санкт-Петербург, Россия

ladaver@pisem.net

Аннотация. В статье представлены результаты теоретического и эмпирического исследования особенностей мотивационно-потребностной сферы специалистов в области информационных технологий. Выявлены доминирующие потребности и мотивы работников, проанализированы и обобщены результаты исследования.

Ключевые слова: IT-специалисты, потребности, мотивы, мотивирование, стимулирование, удовлетворенность работой.

Актуальность изучения доминирующих мотивов и потребностей работников в сфере информационных технологий (IT-специалистов) обусловлена растущим спросом на этих специалистов во всем мире, в том числе, в России. Все компании стремятся к самым современным инновационным сервисным системам обработки и учёта своих процессов, использованию новых технологий и программных продуктов. В этом залог их конкурентоспособности и выживания на рынке. Для качественного обслуживания сложных программных продуктов требуются высокопрофессиональные специалисты в сфере информационных технологий. Спрос на таких специалистов как у нас в стране, так и за рубежом, высок. Службы управления персоналом в компаниях озабочены поиском высококлассных работников и их сохранением (удержанием) любой ценой. Известно, что «охота за головами», практикуется во всем мире, поэтому компания прилагает немало усилий, что бы работники не уходили к конкурентам, а оставались в ней на необходимое время. Руководители компаний, службы управления персоналом предлагают таким работникам самые различные преференции, не всегда задумываясь над тем, нужны ли предлагаемые льготы данному конкретному работнику. Здесь мы напрямую сталкиваемся с проблемой эффективного управления персоналом. Известно, что в сфере информационных технологий в настоящее время в России занято более 225 тысяч специалистов, в том числе – 40 тысяч программистов. К сожалению, специалисты этого направления практически не были объектом изучения профессиональных психологов. Они остались без внимания, как психологов труда, так и организационных психологов. Научные публикации специалистов единичны. В этой связи представляется необходимым «восстановить справедливость» и организовать научные исследования как деятельности специалистов в сфере информационных технологий, так и психологических, личностных, мотивационных особенностей таких работников.

Цель нашего исследования состояла в анализе и описании деятельности специалистов в области информационных технологий, в представлении типовой схемы, организационной структуры IT-компании, должностных позиций её сотрудников. Предмет исследования: внешние и внутренние, по отношению к работникам, факторы, обуславливающие состояние их мотивационно-потребностной сферы, удовлетворенность трудом. Объект исследования: потребности, мотивы, субъективные и объективные условия и переменные, влияющие на удовлетворенность IT-специалистов.

Остановимся на описании организационной структуры и особенностей деятельности специалистов в сфере информационных технологий. Анализ данных литературы показал, что независимо от размеров компании, структура IT-отделов во многом схожа и включает в свой состав следующих специалистов: системных аналитиков и системных программистов; прикладных программистов. В компаниях работают также: тестировщики и хранители программ; администраторы данных и безопасности; инженеры по компьютерному оборудованию и телекоммуникациям; эксперты службы поддержки и другие специалисты [2,3]. Руководят такими отделами линейные менеджеры и

руководители проектов. Линейные менеджеры (или функциональные) чаще всего руководят статистическими отделами, такими как: поддержка пользователей, обслуживание оборудования и другие, по сути, вспомогательные отделы. Руководители проектов (Project Managers) реализуют оперативное управление конкретными проектами на этапе их разработки и практического применения (внедрения). Ведущую роль в управлении такими компаниями играет ИТ- директор.

Задачи ИТ-отдела компании:

- Реализация ИТ проектов;
- Обеспечение эффективности работы информационных систем;
- Подготовка и предоставление руководителям компании сведений о новых возможностях информационных технологий и управления ими;
- Организация работы отдела; делопроизводство; ведение бюджета и учёт активов отдела; работа с персоналом (обеспечение кадрового состава).

Следует отметить, что численность сотрудников ИТ-отдела и их квалификация определяется теми задачами, которые они реализуют. Если, например, компания небольшая и штат её сотрудников не превышает 50 человек, то для обслуживания одной автоматизированной системы учёта достаточно одного системного администратора средней квалификации. В крупных компаниях уже придется создавать полноценные ИТ-отделы с определенным штатом сотрудников разной квалификации и специализации. Итак, количество сотрудников в таких отделах, определяется сложностью решаемых задач и объемом, выполняемых работ. Кроме того, в штате отдела должны быть специалисты разного профиля, работа которых координируется управляющим или ИТ-директором. Для эффективного функционирования отдела информационного обеспечения компании необходимо правильно организовывать, распределять, контролировать, оценивать работу его сотрудников, собственно, как и в любом другом подразделении компании. Это задачи качественного менеджмента. Однако, как было замечено ранее, специалисты ИТ-отделов относятся к особой категории специалистов, чрезвычайно востребованных на рынке труда как у нас в стране, так и за рубежом. Спрос на наших ИТ-специалистов в большинстве европейских стран и в Соединенных штатах Америки достаточно высок. Оплата труда таких работников за рубежом достаточно высока и труд этих специалистов, нередко, оценивается выше, чем местных работников. Нередко, квалифицированные специалисты в данной области, постоянно повышающие свой профессиональный уровень, овладевают новыми знаниями в предметной области, становятся, по сути, незаменимыми в своей компании. Управлять такими работниками непросто. Они в любой момент могут покинуть компанию, поэтому руководители подразделения и специалисты службы управления персоналом предпринимают немало усилий, связанных с поиском средств и путей адекватного мотивирования таких работников.

Организация и проведение эмпирического исследования.

Приступая к организации собственного эмпирического исследования, мы принимали во внимание работы отечественных и зарубежных исследователей и результаты дипломных и выпускных работ, выполненных на факультете психологии Санкт-Петербургского государственного университета под моим научным руководством. Речь в них идет об управлении персоналом компании, ориентируясь на состояние потребностной и мотивационной сферы работников. В литературе обосновывается положение, что управлять и формировать, требуемые профессиональные мотивы, можно, используя множество, хорошо зарекомендовавших себя, инструментов мотивирования персонала [4,5].

Реалии жизни таковы, что управление персоналом в нашей стране предполагает использование, в большинстве случаев, материальных стимулов (благ), как «панацею» ото всех бед. Неоспорим тот факт, что обеспечение необходимого уровня материального

достатка – это первоочередная задача работодателя. Однако, для поддержания у работника требуемого уровня активности, необходимо использовать более широкий спектр мотиваторов. Адекватное использование инструментов мотивирования персонала невозможно без изучения доминирующих потребностей и мотивов у каждого работника в данный момент. Для изучения состояния потребностной и мотивационной сферы работников, занятых в области информационных технологий, был подобран, хорошо зарекомендовавший себя в аналогичных исследованиях, психодиагностический инструментарий.

Психодиагностические методики, использованные в эмпирическом исследовании.

Для выявления состояния потребностной сферы была использована методика: «**Потребности или парные сравнения**» [1]. С помощью этой методики можно выявить, актуальные для работника в настоящий момент, потребности. Среди потребностей выявляются: материальные, межличностные, потребность в безопасности и в признании; потребность в самореализации. Диагностируя доминирующий для работника вид потребности или потребностей, работодатель или специалист службы управления персоналом сможет подобрать такие мотиваторы, к которым будет «чувствителен» специалист. Он получит то, что ему необходимо в данный момент, в чем он нуждается, что бы снять напряжение из-за неудовлетворенной потребности.

Вторая методика, использованная в исследовании, «**Диагностика мотивационной структуры личности**», разработанная В.Э Мильманом, [1]. Данная методика позволяет выявить доминирующую общежитетскую или рабочую направленность личности. В состав общежитетской направленности входят такие шкалы как: «жизнеобеспечение», «комфорт», «социальный статус», «общение». Рабочая направленность включает: «общую активность», «творческую активность», «социальную полезность». Важно выявить те «зоны» в мотивационном профиле работника, которые для него значимы, и на которые можно влиять в процессе мотивирования персонала.

Для оценки удовлетворенности работников различными переменными труда, его организацией, уровнем оплаты, взаимодействиями с руководителями и сослуживцами, условиями и содержанием, выполняемой деятельностью и другими факторами использовалась методика «**Оценка удовлетворенности работой**». Методика разработана В.А. Розановой и позволяет определять те составляющие, которые способствуют, либо препятствуют эффективной работе, как отдельного специалиста, так и группы работников [1].

Описание выборки IT-специалистов, участвующих в эмпирическом исследовании.

Для проведения эмпирического исследования была специально подобрана выборка испытуемых, занятых в сфере информационных технологий из 6-ти компаний. Численность испытуемых – 44 человека, мужчины. Средний возраст работников – 28 лет, образование – высшее (84% опрошенных), 16 % – среднеспециальное (техническое). Опыт работы в сфере информационных технологий в среднем 4 года. Должностные позиции испытуемых:

- Программисты (15 человек);
- Системные администраторы (19 человек);
- Руководители IT-отделов (7 человек);
- Специалисты технической поддержки (3 человека).

Результаты эмпирического исследования были подвергнуты математико-статистической обработке с использованием программы SPSS 17.0. Проводился корреляционный анализ (критерий Пирсона-г) и определялись математические статистики (среднее арифметическое; стандартное отклонение).

Анализ результатов эмпирического исследования.

По результатам диагностики потребностей по методике **«Потребности или парные сравнения»** оказалось, что все потребности у работников находятся в зоне частичной актуальности или удовлетворенности. В целом «картина» такова:

- Материальные потребности – 23 балла;
- Потребности в безопасности – 19 баллов;
- Социальные (межличностные) потребности – 14 баллов;
- Потребности в признании – 22 балла;
- Потребности в самовыражении – 25 балла.

Анализ этих данных свидетельствует о том, что в группе IT-специалистов удовлетворенными (неактуальными) являются межличностные (социальные) потребности. На мой взгляд, это можно объяснить тем, что данные специалисты удовлетворяют свою социальную активность в динамике взаимодействия со своими коллегами и потребителями, предлагаемых ими услуг. Кроме того, персонал сферы информационных технологий, можно отнести, по классификации Е.А. Климова, к профессиям типа «человек – знаковая система». Социальная открытость в таких профессиях не является ведущим профессионально важным качеством. Для успеха в них требуется сформированность функций внимания, памяти, мышления и других познавательных процессов.

Материальные потребности и потребности в самовыражении для данных специалистов значимы по разным причинам. Материальные потребности актуальны, практически, для всех российских работников, независимо от их профессиональной принадлежности. Тем более что данные специалисты находятся в возрастной категории (в среднем – 28 лет), когда материальное благополучие только формируется, молодые люди создают свои семьи, отделяются от родителей и надо думать о том, как обеспечить себя и своих близких необходимыми финансовыми (материальными) ресурсами. По поводу актуальности у работников потребности в самоактуализации можно предположить, что в сферу информационных технологий идут молодые люди, стремящиеся к творчеству, самосовершенствованию, склонные к инновациям, креативные. Для таких людей самоактуализация, стремление к самореализации – устойчивое образование, которое будет проявляться в течение всей жизни и, прежде всего, в профессии.

Анализ результатов по выявлению мотивационных образований по методике **«Диагностика мотивационной структуры личности»** (по В.Э.Мильману) показал, что имеются определенные особенности в распределении доминирующих мотивов. Показатели сформированности мотивов у работников таковы:

- Жизнеобеспечение – 13.09 балла;
- Комфорт – 14.59 балла;
- Социальный статус – 14.93 балла;
- Общение – 17.27 балла;
- Общая активность – 14.7 балла;
- Творческая активность – 18.95 балла;
- Социальная полезность – 17.55 балла.

Сумма баллов по первым четырем видам мотивов (жизнеобеспечение, комфорт, социальный статус и общение) характеризуют общежитейскую направленность личности (сумма баллов – 59.89, в среднем на одну шкалу приходится – 14.97 балла). Сумма баллов по трем оставшимся видам мотивов (общая активность, творческая активность и социальная полезность) характеризует рабочую направленность личности работников (сумма баллов – 51.2 балла, средний показатель по отдельному мотиву – 17.06 балла). Согласно полученным данным в структуре личности IT-специалистов доминируют мотивы из сферы рабочей направленности (творческая активность и социальная полезность). Производительная (рабочая) мотивация определяет творческое развитие

личности и способствует включению человека в социум, его ориентацию на будущее. В этой мотивации содержатся предпосылки предметного развития, как отдельного человека, так и общества в целом. Производительная мотивация, исходя из её сути, является созидательной, способствующей порождению общественно значимых материальных и духовных ценностей. Общежитийская (потребительная) мотивация является индивидуалистической. Она направлена на поддержание жизнедеятельности субъекта и обусловлена его натуральными потребностями [5].

Согласно результатам диагностики работников по методике **«Оценка удовлетворенности работой»** (В.А. Розанова) оказалось, что все обследованные не вполне удовлетворены своей работой (40 баллов). Это средние значения оценки удовлетворенности. Наибольшая удовлетворенность предполагает по этой шкале оценки от 15 до 20 баллов. Если же оценки находятся в диапазоне от 45 до 60 баллов, то работник крайне не удовлетворен своей работой, её содержанием, условиями и другими переменными. Оказалось, что по мере увеличения стажа профессиональной деятельности, неудовлетворенность работой возрастает. Наиболее неудовлетворены работой специалисты, проработавшие в компании от 3-х до 6-ти лет. На мой взгляд, это связано с переоценкой ценностей по мере овладения профессией. Пока работник не имеет профессионального опыта, компетентности, он удовлетворен тем, что имеет, но, в последующем, он становится более критичным по отношению к своей работе и её составляющим. Такая же закономерность проявления неудовлетворенности отмечается по мере взросления человека. Чем старше работник, тем он более неудовлетворен своей работой.

Результаты корреляционного анализа показали, что имеются определенные, вполне логичные и объяснимые взаимосвязи важных для работников потребностей и мотивов. Так, в частности, материальные потребности отрицательно взаимосвязаны с потребностью в самореализации. Понятно, что работодатель должен позаботиться о материальном благополучии своих сотрудников, прежде чем надеяться на то, что все люди альтруисты и будут работать «не покладая рук» без достойной оплаты их труда. Потребность в безопасности также как и общежитийская направленность отрицательно взаимосвязана с потребностью в самоактуализации. Организаторам производства, руководителям надо определить, что беспокоит их работников: физическая или моральная угроза, например, боязнь потери работы, и, в случае обнаружения какой-либо реальной или виртуальной боязни, постараться её устранить или «снизить».

Обобщая результаты эмпирического исследования можно сказать, что у специалистов в сфере информационных технологий имеются определенные закономерности организации потребностной и мотивационной сфер. Доминирующими потребностями для этих работников являются: материальные потребности и потребности в самоактуализации. Ведущие мотивы у них находятся в области «рабочей» направленности. На основании этого можно сказать, что IT-специалисты нуждаются в материальной поддержке для обеспечения их творческой активности, реализации креативности, разработке новых идей и технологий. Они, по своей сути, творческие люди, поэтому освоить новые программы и разработать свои эти работники смогут при соответствующем материальном обеспечении. Следует также отметить, что эти специалисты нуждаются в постоянном мониторинге их состояния удовлетворенности работой. В нашем исследовании было установлено, что удовлетворенность факторами рабочей среды, отношениями с коллегами и руководителями, содержанием выполняемой работы ухудшается по мере увеличения профессионального стажа и возраста работников. Необходимо во время выявлять и устранять отрицательные факторы рабочего процесса и среды.

Литература

1. Верещагина, Л.А. Психология потребностей и мотивация персонала / Л.А. Верещагина, И.М. Карелина. – Харьков: Изд. Гуманитарный центр, 2002. – 152с.
2. Малуев, П.А. Управление персоналом / П.А. Малуев, Ю.Е. Мелихов. – М.: Альфа-Пресс, 2005. – 184с.
3. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 1995. – 346с.
4. Мерманн Э. Мотивация персонала. Инструменты мотивации для успеха организации. Пер. с нем. / Э. Мерманн – Харьков: Гуманитарный Центр, 2007. – 182с.
5. Самоукина, Н.В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах / Н.В. Самоукина. – М.: Вершина, 2008. – 224 с.

The summary. *In the article results of the theoretical and empirical research of features motivation- requirement spheres of experts in the field of information technology are presented. Dominating requirements and motives of workers are revealed, results of research are analyses and generalized.*

Keywords: *IT experts, requirements, motives, motivation, stimulation, satisfaction by work.*