

CZU: 159.9.072.4:[005.73:004]

PERCEPȚIA SUPORTULUI ORGANIZAȚIONAL: MANAGERI VERSUS ANGAJAȚI (STUDIU DE CAZ)

Svetlana TOLSTAIA

Universitatea de Stat din Moldova

În articol sunt discutate rezultatele cercetării specificului percepției suportului organizațional și climatului organizațional de către manageri și angajați, realizată într-o organizație din sfera TI din Republica Moldova.

Cuvinte-cheie: tehnologii informaționale, specialiști TI, suport organizațional, climat organizațional, conflict muncă-familie.

PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL SUPPORT: MANAGERS VERSUS EMPLOYEES (CASE STUDY)

The article discusses the research results specific to the perception of the organizational support and the organizational climate by managers and employees, achieved in an organization from the IT sphere of the Republic of Moldova.

Keywords: information technologies, IT specialists, organizational support, organizational climate, work-family conflict.

Introducere

Piața tehnologiilor informaționale se dezvoltă astăzi dinamic, crește maturitatea clienților, disponibilitatea acestora de a implementa soluții complexe de infrastructură ce necesită suport tehnic semnificativ, instruire suplimentară, cunoștințe de specialitate etc. În consecință, există un potențial considerabil pentru utilizarea eficientă a tehnologiilor informaționale moderne în activitatea organizațiilor: există cerere, există ofertă, există resurse umane calificate. Astăzi, personalul TI este un grup mare de lucrători, care îndeplinește cele mai importante funcții economice, și nu numai [1].

În ultimii ani, Guvernul Republicii Moldova a recunoscut tehnologia informației și comunicațiilor drept un domeniu prioritar pentru viitorul țării, care poate deveni catalizatorul dezvoltării economice și sociale. În anul 2012 Moldova a adoptat Strategia națională de dezvoltare „Moldova 2020”, care pune la baza dezvoltării creșterea economică calitativă și, implicit, reducerea sărăciei, contribuind la edificarea unui stat prosper, cu un nivel înalt de viață pentru toți cetățenii. Implementarea eficientă a celor șapte priorități stabilite în Strategia menționată poate fi realizată cu succes doar prin utilizarea tehnologiei informației inteligente. Moldova are nevoie de o industrie TI bazată pe cunoștințe și inovații, care să anticipeze tendințele globale și care să coopereze cu oamenii de știință din țară și din străinătate, oferind o bază solidă pentru dezvoltarea produselor și a serviciilor ce satisfac necesitățile consumatorilor la nivel internațional [2].

Concept și argument

Specialitățile legate de tehnologiile informaționale devin tot mai actuale, crește și cererea din partea tinerei generații de a primi studii la aceste specialități [3].

Prin urmare, tematica de cercetare a conflictului muncă – viață personală la specialiștii din sfera IT este importantă nu doar din perspectiva unor schimbări semnificative, pe care sfera dată o aduce în viața oamenilor, dar și din considerentul că aceasta afectează mase enorme de oameni și societatea în ansamblu. De asemenea, amintim că această sferă este una nouă pentru progresul omenirii, iar specificul său încă nu este pe deplin înțeles [4]. De aceea, este necesară cercetarea sa detaliată la fazele incipiente pentru realizarea imaginii ce ar reprezenta ceea ce se poate întâmpla în viitor și cum să se pregătească la schimbări din timp, minimizând consecințele nedorite și optimizând perspectivele atractive ale devenirii și dezvoltării omului în noile condiții.

Există, de asemenea, o tendință, din partea proprietarilor sau a managerilor de afaceri, către tehnologiile informaționale, în special în sectoarele mici și mijlocii, ca o componentă secundară sau opțională a proceselor de afaceri. Statisticile arată că doar 40% din subordonați sunt mulțumiți de managerii lor, iar pentru managerii de TI acest procent este semnificativ mai mic. La ora actuală, rolul unui management competent al personalului TI este subestimat, însă curând acest domeniu se va plasa în prim plan. Organizarea muncii și utilizarea potențialului specialiștilor în TI este o sarcină complexă și necesită o soluționare urgentă în activitatea întreprinderilor [5].

Metodologie

Cercetarea desfășurată este focalizată pe specificul percepției suportului organizațional și a climatului organizațional de către manageri și angajați. Cercetarea a fost efectuată într-o organizație din sfera TI din Republica Moldova. Au fost colectate răspunsuri de la 5 manageri și 27 de angajați, dintre care 7 interviuați de gen feminin și 25 de gen masculin, cu vârste cuprinse între 22 și 41 de ani ($M=31,5$). 17 dintre aceștia sunt căsătoriți, iar 11 respondenți au copii, vârstele primului copil fiind cuprinse între 3 luni și 19 ani, iar ale celui de-al doilea între 3 luni și 14 ani. Pentru cercetarea subiectului anunțat au fost aplicate două metode:

1. Scala percepției suportului organizațional (Booth și Matthews, 2012), alcătuită din 6 afirmații, subiecții indicând, pe un interval de la 1 la 5 (1 – dezacord total, 5 – acord total), percepțiile cu referire la valorile organizației în care sunt angajați.
2. Chestionar „Climatul organizațional”. Prezentul chestionar, elaborat de T.Constantin (2004), măsoară 8 factori care vizează climatul organizațional: sarcina, structura, relațiile, motivația, suportul, conducerea, schimbarea, performanța.

Selectarea datelor a fost efectuată la locul de muncă al angajaților. În fiecare caz au fost prealabil discutate condițiile și subiectul de cercetare cu obținerea ulterioară a acordului de participare. Subiecții au fost binevoitori să completeze chestionarele.

Rezultatele evaluării percepției suportului organizațional la manageri sunt prezentate în Figura 1.

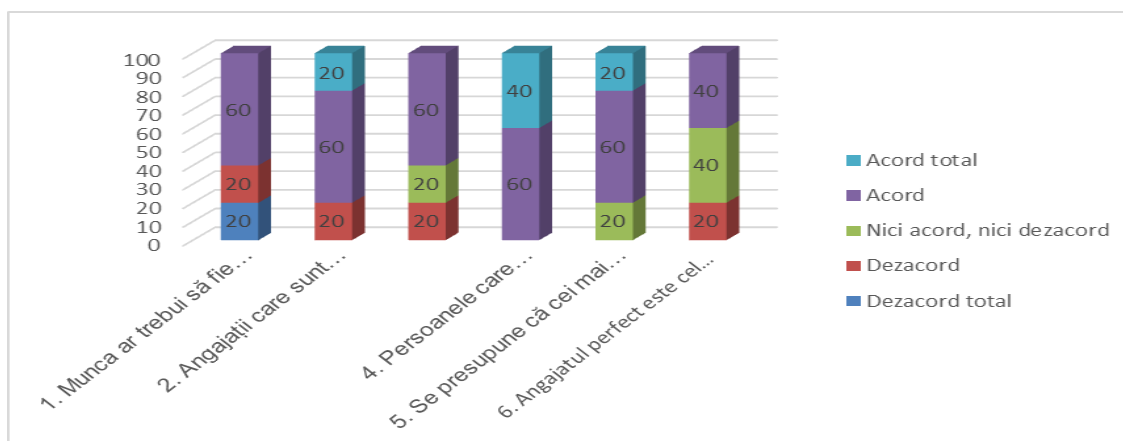


Fig.1. Rezultatele evaluării percepției suportului organizațional la manageri (în %).

După cum se vede din această figură, 3 (60%) din 5 manageri consideră că munca ar trebui să fie prioritatea de bază în viața unei persoane, 80% (4 manageri) consideră că cei mai productivi angajați sunt cei care dau prioritate în primul rând activităților de la locul de muncă și apoi vieții de familie și 40% (2 manageri) consideră că angajatul perfect este cel care este disponibil 24/24 de ore. 3 manageri (60%) consideră că faptul că nevoilor personale li se consacră prea mult timp împiedică productivitatea la locul de muncă și nu se acceptă.

Rezultatele evaluării climatului organizațional în grupul managerilor sunt prezentate în Figura 2.

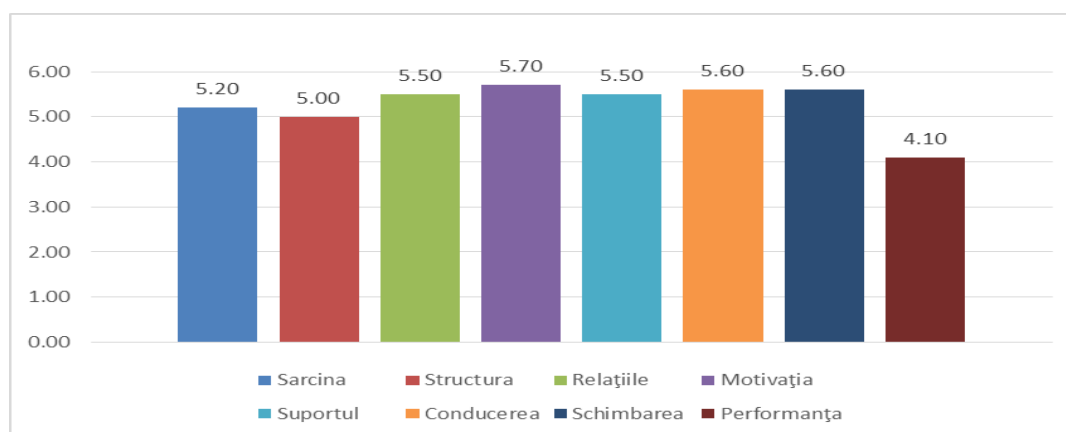


Fig.2. Rezultatele evaluării climatului organizațional în grupul managerilor.

Managerii organizației au apreciat la nivel mediu modul de definire a sarcinilor și obiectivelor (5,20); modul de organizare a muncii, cu referire la eficiența acesteia (5,00); calitatea relațiilor dintre angajați (5,50); resursele și condițiile de muncă (5,50) și stilul de conducere (5,60). Destul de intens sunt apreciate climatul motivațional existent în firmă (5,70) și atitudinea generală a organizației față de schimbare (5,60); totodată, performanța realizată de către organizație, imaginea pozitivă a acesteia este apreciată la nivel slab (4,10). Atitudinea generală fiind între nivelul mediu și cel intens (5,43).

În continuare vom prezenta rezultatele studiului în grupul angajaților.

În studiu au participat 27 de persoane, 5 din care sunt de gen feminin, 14 fiind căsătoriți.

Rezultatele evaluării percepției suportului organizațional la angajați sunt prezentate în Figura 3.

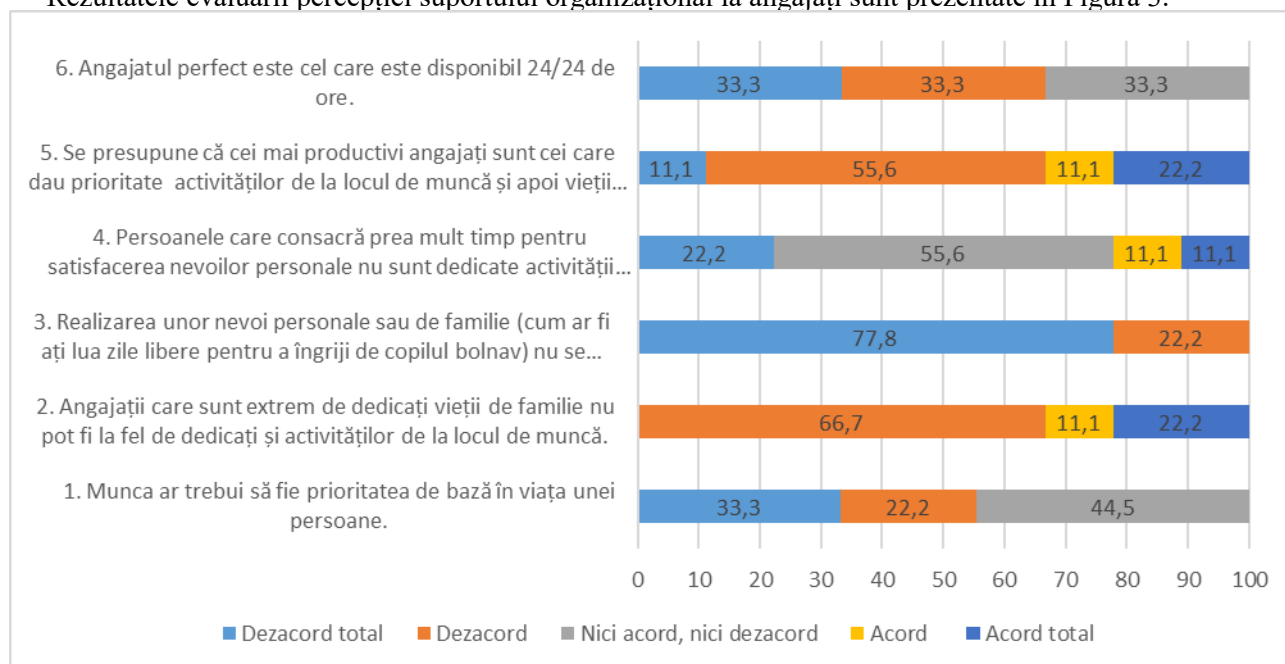


Fig.3. Rezultatele evaluării percepției suportului organizațional la angajați (în %).

După cum să vede din această figură, 55,5% din angajați nu sunt de acord că munca ar trebui să fie prioritatea de bază în viața unei persoane, Aproape 66,7% nu consideră că cel mai productiv este angajatul care dă prioritate în primul rând activităților de la locul de muncă și apoi vieții de familie și nu susțin ideea că angajații care sunt extrem de dedicați vieții de familie nu pot fi la fel de dedicați și activităților de la locul de muncă; 66,6% din respondenți nu consideră că angajatul perfect este cel care este disponibil 24/24 de ore; 100% consideră că organizația ar trebui să accepte soluționarea unor nevoi personale sau familiale (cum ar fi ați lua zile libere pentru a îngriji de copilul bolnav).

Rezultatele evaluării climatului organizațional în grupul angajaților sunt prezentate în Figura 4.

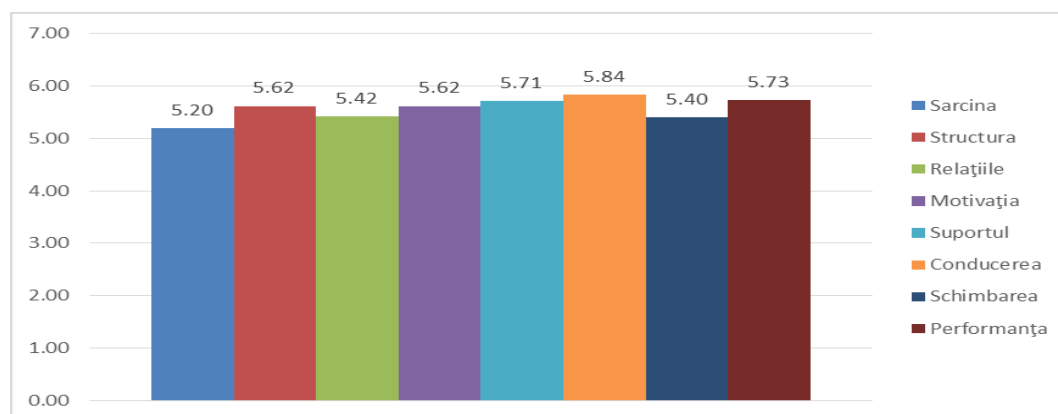


Fig.4. Rezultatele evaluării climatului organizațional în grupul angajaților.

Angajații din organizația evaluată la nivel mediu au apreciat modul de definire a sarcinilor și obiectivelor, resursele și condițiile de muncă pe care le asigură organizația în vederea realizării unei activități performante (sprijin performant) și atitudinea generală a organizației față de schimbare reflectată flexibil (adaptabilitate, inițiativă, creativitate – atitudine pentru schimbare). La nivel mai ridicat sunt apreciate modul de organizare a muncii, stilul de conducere, performanța realizată de către organizație și relațiile dintre angajați. În ce privește climatul motivațional existent în organizație și asigurat prin retribuție, promovare, competență, dezvoltare etc. (motivație stimulativă), acesta este considerat de angajați ca unul foarte intens.

În scopul realizării obiectivelor cercetării ne-am propus realizarea analizei comparative, pe care o prezentăm în tabelul ce urmează. Vom examina diferențele calitative, pe care le înregistrează managerii și angajații din organizația supusă cercetării. Parametrii în baza cărora au fost identificate diferențe au fost evidențiați cu text cursiv.

Tabel

Analiza comparativă a datelor obținute în grupul managerilor și al angajaților

Componenta studiată	Managerii	Angajați
Percepția suportului organizațional	<i>munca ar trebui să fie prioritatea de bază; cei mai productivi angajați sunt cei care dau prioritate activităților de la locul de muncă; a consacra prea mult timp pentru satisfacerea nevoilor personale împiedică productivitatea la locul de muncă și nu se acceptă.</i>	<i>munca nu ar trebui să fie prioritatea de bază în viață; angajații care dau prioritate activităților de la locul de muncă nu sunt cei mai efectivi; organizația ar trebui să accepte soluționarea unor nevoi personale sau familiale.</i>
Climat organizațional	Nivel mediu: modul de definire a sarcinilor și obiectivelor; <i>calitatea relațiilor dintre angajați</i> ; resursele și condițiile de muncă și stilul de conducere. Nivel intens: climatul motivațional și atitudinea generală a organizației față de schimbare. Nivel slab: <i>performanța realizată de către organizație</i> . Atitudinea generală fiind între nivelul mediu și cel intens.	Nivel mediu: modul de definire a sarcinilor și obiectivelor, resursele și condițiile de muncă și <i>atitudinea generală față de schimbare a organizației</i> . Nivel intens: <i>modul de organizare a muncii, stilul de conducere, performanța realizată de către organizație și relațiile dintre angajați</i> . Nivel înalt: climatul motivațional. Atitudinea generală fiind între nivelul mediu și cel intens.

Analiza comparativă a demonstrat că managerii și angajații au opinii diferite în aprecierea climatului organizațional (angajații văd mult mai eficient modul de organizare a muncii, stilul de conducere, performanța realizată de către organizație și relațiile dintre angajați și climatul motivațional existent în ea și asigurat prin retribuție, promovare, competență, dezvoltare etc. (motivație stimulativă), dar și în percepția suportului organizațional – angajații și managerii în mod diferit văd productivitatea angajaților care dau prioritate activităților de la locul de muncă sau celor casnice și, în general, ce ar trebui să fie mai prioritar în viață: munca sau familia.

Concluzii

Particularitățile de comportament al angajaților din tehnologiile informaționale joacă un rol esențial în activitatea de succes a oricărei organizații moderne. Acest lucru este determinat de complexitatea motivației specialiștilor în domeniul tehnologiilor informaționale, care este condiționată, în primul rând, de specificul muncii lor. Această muncă este extrem de creativă, este legată de crearea unui produs nou și, prin urmare, necesită mobilizarea maximă a resurselor intelectuale. Totodată, este dificil de a fi măsurată sau planificată și aproape că nu se supune unui control extern curent sau stimulentele financiare tradiționale. Rezultatele muncii

și calitatea acestora depind, într-o măsură mai mare decât în alte sectoare ale economiei, de conștiința angajaților, de dorința lor internă de a lucra eficient și de a crea produse atât de importante pentru societatea informațională.

La etapa actuală de dezvoltare a pieței tehnologiilor informaționale a avut loc o trecere de la o producție predominant individuală de software la o producție în masă. În aceste condiții, ponderea contribuției unui executant individual în costurile forței de muncă pentru întregul proiect este redusă. Aceasta duce la scăderea importanței eforturilor specialiștilor individuali pentru succesul general și, ca urmare, la scăderea sentimentului de implicare personală la rezultatele colective. Cu toate acestea, consecințele erorilor unice pot fi foarte clar resimțite de întreaga organizație.

Astfel, putem concluziona că activitatea de succes a unei organizații moderne depinde foarte mult de munca eficientă și coezivă a angajaților din sfera tehnologiilor informaționale, de randamentul maxim al fiecărui membru al echipei TI și de motivația sa ridicată.

Referințe:

1. O'DRISCOLL, M. The Interface between Job and Off-Job Roles: Enhancement and Conflict. In: C.Cooper and I.Robertson (eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 1986, vol.11, p.279–306.
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Strategiei de creștere a competitivității industriei tehnologiei informației pe anii 2015-2021, nr.254 din 14.05.2015.
3. The Global Competitiveness Report, 2013–2014. [Электронный ресурс] / World Economic Forum. Disponibil: <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2013-2014> (Accesat: 06.08.2019).
4. СКОПЫЛАТОВ, И.А. ЕФРЕМОВ, О.Ю. *Теоретические подходы к курсу «Организационное поведение»*. Москва, 2007. 8 с.
5. Dictionary of Information Technology. London: MacMillan Press, 1982.

Notă: *Lucrarea a fost elaborată în cadrul Proiectului „Interferențe dintre viața profesională și cea privată. Aspecte interculturale, experiențe locale și strategii de intervenție” (proiect instituțional 2015-2018, direcția strategică „Patrimoniul național și dezvoltarea societății”, cifrul Proiectului 15.817.06.06A).*

Datele despre autor:

Svetlana TOLSTAI, doctor în psihologie, conferențiar universitar, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Sociologie și Adistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.

E-mail: tolstaiasv@gmail.com

ORCID: 0000-0002-0985-6142

Prezentat la 09.12.2019