

Социально-психологическая удовлетворенность и привлекательность труда у работников банковской сферы

Миронова Оксана Ивановна^{1,2}

Д-р психол. наук, проф. каф. психологии и развития человеческого капитала¹, проф. Департамента психологии²
ORCID: 0000-0003-4822-5877, e-mail: mironova_oksana@mail.ru

Дралина Вероника Михайловна²

Студент
ORCID: 0009-0001-2809-8172, e-mail: dravero1@yandex.ru

¹Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва, Россия

²Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», г. Москва, Россия

Аннотация

Представлены результаты исследования социально-психологических факторов, связанных с удовлетворенностью и привлекательностью труда у работников банковской сферы. Развитие современного общества ведет к постоянным изменениям в организации труда, поэтому становится необходимым постоянно изучать аспекты, влияющие на эффективность и привлечение сотрудников, от которых зависит успешность бизнеса, в том числе в банковской сфере. В литературе существует много подходов к терминам «удовлетворенность трудом» и «привлекательность труда», в настоящем исследовании использована теория, где одна переменная является степенью другой. Авторы зарубежных исследований выявили лидерство и мотивацию как наиболее значимые факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность сотрудников банков. На их основе проведено эмпирическое исследование на российской выборке. По результатам статистического анализа с использованием критерия корреляции Спирмена выявлено, что лидерство имеет значимую связь с удовлетворенностью трудом у сотрудников банка, тогда как с внутренней мотивацией подобной связи выявлено не было. Полученные выводы стоит использовать при развитии корпоративной культуры внутри банка, чтобы успешно привлекать профессиональные кадры и удерживать имеющиеся.

Ключевые слова

Удовлетворенность трудом, привлекательность труда, лидерство, мотивация, банковская сфера, внутренняя мотивация, корпоративная культура

Для цитирования: Миронова О.И., Дралина В.М. Социально-психологическая удовлетворенность и привлекательность труда у работников банковской сферы // Вестник университета. 2025. № 6. С. 250–260.

Social and psychological satisfaction and labor attractiveness among banking sector employees

Oksana I. Mironova^{1,2}

Dr. Sci. (Psy.), Prof. at the Psychology and Human Development Department¹, Prof. at the Psychology Department²
ORCID: 0000-0003-4822-5877, e-mail: mironova_oksana@mail.ru

Veronika M. Dralina²

Student
ORCID: 0009-0001-2809-8172, e-mail: dravero1@yandex.ru

¹Financial University Under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia

²National Research University "Higher School of Economics", Moscow, Russia

Abstract

The results of a study of social and psychological factors related to job satisfaction and labor attractiveness among banking sector employees have been presented. Modern society development leads to constant changes in management, therefore it becomes necessary to constantly study the aspects that affect effectiveness and attraction of employees, on which the success of a business depends, including in banking sector. There are many approaches to the job satisfaction and labor attractiveness concepts in the scientific literature, and this study uses the theory where one variable is the degree of the other. The foreign scientists have identified management and motivation as the most significant factors related to and influencing bank employees' satisfaction. Based on it, an empirical study has been conducted on a Russian sample. According to the statistical analysis results using the Spearman correlation criterion, it has been revealed that management has a significant relationship with job satisfaction among bank employees, while no such relationship has been found with intrinsic motivation. The study results should be used when developing corporate culture within banks in order to successfully attract professional staff and retain existing ones.

Keywords

Job satisfaction, labor attractiveness, leadership, motivation, banking sector, intrinsic motivation, corporate culture

For citation: Mironova O.I., Dralina V.M. (2025) Social and psychological satisfaction and labor attractiveness among banking sector employees. *Vestnik universiteta*, no. 6, pp. 250–260.

ВВЕДЕНИЕ

Становление современного общества несет за собой все больше изменений в организацию труда внутри компаний. Растущее влияние технологий не оставляет шанса на сохранение старых методов работы персонала, внося значительные изменения в различные процессы. Не обошло оно стороной и банковскую сферу, которая также подверглась множественной автоматизации и реорганизации. Тем не менее ручной труд все еще занимает важную часть в осуществлении деятельности такой компании, например, в работе с клиентами или рисками, хотя теперь работникам необходимо осваивать новые компетенции и направления деятельности, чтобы успевать за инновациями и быть полезными в организации.

Как известно, сотрудники являются главным ресурсом компании и именно от их эффективности зависит успешность бизнеса [1]. Исследования показывают, что мотивация работника, прямо влияющая на эффективность, в свою очередь зависит от таких факторов, как вовлеченность и общая удовлетворенность [2]. Однако растущая автоматизация труда может иметь негативное влияние на второй фактор, что приводит к необходимости модернизации системы работы персонала, чтобы сохранить тот же уровень или выше эффективности сотрудников. Отсюда вытекает актуальность темы исследования – работа позволит определить удовлетворенность трудом у банковских сотрудников и тем самым сделать выводы о приемлемости имеющейся кадровой политики, а также дать несколько рекомендаций по ее улучшению.

Проблема эффективности и привлечения сотрудников часто поднимается в научном обществе, поэтому и по сей день ученые и HR-менеджеры работают над темой удовлетворенности и привлекательности труда. Существует множество статей и мета-анализов, обобщающих эту тематику как с общей стороны, так и на локальных примерах [3]. Это связано с тем, что каждый год возникают нововведения в общественной науке и культуре, что оказывает влияние на то, как люди должны работать. Возьмем для примера эпидемию коронавируса в 2020 г. – всем компаниям пришлось резко продвигаться в развитии технологий, организовать удаленную работу, чтобы иметь шанс продолжить бизнес даже в столь ограниченных условиях. Уже в 2022 г. пришлось возвращать очные форматы, так как оказалось, что выполнение обязанностей из дома подходит далеко не всем и снижает как удовлетворенность, так и эффективность [4]. Таким образом, в обществе стремительно меняются тренды в отношении работы, что приводит к необходимости снова измерять и обобщать такие базовые конструкты как удовлетворенность работой.

Компаниям следует поддерживать уровень удовлетворенности трудом у сотрудников банка. Это поможет избежать больших финансовых потерь, необходимых для поиска и найма нового сотрудника, а также приведет к высокой эффективности фирмы. Довольные работники на волне положительных эмоций создают более прочные отношения с коллегами, что не менее важно для успешной коммуникации отделов в сложной бюрократической системе [5]. Банк – это еще и про работу с клиентами. Высокий сервис обеспечивает развитие бренда и способствует росту спроса на услуги, но он возможен лишь при удовлетворенных сотрудниках. Более того, такие работники относятся лояльно к своей фирме и поддерживают ее, что помогает на долгий период сохранить ценные кадры [3]. Исходя из всего вышеперечисленного можно сделать вывод о том, что высокая удовлетворенность труда у банковских сотрудников имеет только положительные стороны, способствует развитию как внешнего бренда, так и внутреннего HR-бренда, а также обеспечивает конкурентоспособность фирмы на рынке.

Существует много исследований, которые изучают в целом удовлетворенность сотрудников, а также есть некоторые более узкие работы, направленные именно на банковскую сферу [3]. Однако в последнее время не было проведено экспертиз для российской выборки банковских сотрудников, которые выявляли бы значимые факторы, влияющие на их удовлетворенность трудом, что создает пробел в данной сфере и усложняет деятельность HR-отделов.

Настоящее исследование отличается тем, что здесь анализируются социально-психологические факторы удовлетворенности сотрудников трудом на основе результатов исследований зарубежных авторов. Это дает возможность провести сравнение полученных результатов в банках различных стран и Российской Федерации (далее – РФ, Россия), в том числе сделать выводы о разнице или сходстве в восприятии корпоративной культуры.

ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

Удовлетворенность трудом складывается из многих факторов, о которых мы поговорим чуть позже. Сначала стоит выделить некоторые особенности в банковской сфере, описанные М.С. Марамыгиным, Е.Г. Шатковской, Е.В. Янченко и Э.Р. Альмухаметовой в своих работах, которые могут влиять на формат работы сотрудников и их условия, что в свою очередь формирует особое видение ситуации и устанавливает некоторые ограничения в компании для корпоративной политики [6; 7].

Деятельность сотрудников внутри банка может различаться. Можно подразделить все отделы на front-office и back-office, то есть сотрудники, работающие непосредственно с клиентами, и те, кто своей работой поддерживает деятельность банка [8]. В связи с этим особенности, перечисленные далее, могут быть актуальны только для одной из двух групп сотрудников.

1. Вся деятельность банка носит рискованный характер, что дает почву многим стрессовым ситуациям на работе. Сотрудникам необходимо уметь быстро реагировать на ту или иную проблему и знать пути решения. Каждый такой выбор отдельного человека может привести как к прибыли, так и к большим финансовым и репутационным убыткам банка. Существуют риски, связанные с человеческим фактором, — речь идет о неправомерных или просто негативных действиях, совершенных кем-то из коллег. Это может быть как превышение должностных прав, так и хищение некоторых ценностей. Подобная обстановка отражается на психологическом благополучии кадров, может формировать напряженность и тревожность у сотрудника в течение рабочего дня, а также требует постоянной внимательности, сконцентрированности и высокой ответственности. Поддерживать подобное состояние сложно — лишь профессионалы приспособлены к таким условиям работы.

2. Принципы конфиденциальности. Поскольку работа банка тесно связана с людьми и их личной информацией, от сотрудников требуется четкое соблюдение этических норм и норм закона по сохранению этой информации внутри организации. Это может создавать трудности в коммуникации между отделами или между персоналом по поводу рабочих задач. Сотрудникам необходимо быть внимательными во время общения со своими знакомыми или при выходе в сеть «Интернет» — малейшие детали, о которых они упомянут, могут принести неприятные последствия компании, особенно учитывая развитость мошеннического бизнеса и продвинутость в компьютерных технологиях таких преступников.

3. Сложная бюрократическая система. Банки являются крупными коммерческими организациями, деятельность которых строго регламентирована законом. Сотрудникам необходимо четко знать и соблюдать все правила в отношении проводимых ими операций, чтобы не допустить нарушений и следующих за ними последствий. Персоналу нужно уметь правильно составлять различные документы и знать регламент, по которому осуществляется связь между всеми частями системы, даже если им кажется, что необходимости в тех или иных действиях нет, что они слишком формальны. В банке важно документировать большую часть процессов. Это необходимо как для обычных проверок, чтобы можно было отследить все происходящее, так и для крайних случаев, когда нужно найти виновного в той или иной ситуации.

4. Постоянные коммуникации. Кассиры работают с людьми, управленцы — с персоналом, директор — с другими директорами и т.д. Нужно иметь как навыки общения, так и соответствующую энергию, контроль над собой, чтобы четко выполнять обязанности. Правильная коммуникация поможет привлечь клиентов и успешно вести переговоры. Сотрудники должны в любом своем психологическом и физическом состоянии уметь вести разговор и находить в себе силы на выстраивание соответствующих отношений. От них зависит — вернется ли человек в организацию или воспользуется услугами другого банка. Особенно важно терпение, так как люди всех возрастов обращаются за услугами и часто им бывает тяжело понять запутанную систему цифр и счетов. Перед сотрудником в таком случае стоит задача постараться донести информацию до клиента, как много времени это бы ни потребовало, ведь вопрос денег всегда значим в жизни любого.

5. Постоянные изменения. Речь идет как об изменениях в законе, так и о внутренних движениях в системе банка. Прогресс не стоит на месте — в последние годы набирает обороты искусственный интеллект, который стараются внедрить во все процессы компании для упрощения деятельности. Сопrotивляться изменениям бесполезно и бессмысленно — устаревшие системы потеряют свою популярность. Отсюда вытекает постоянная необходимость в адаптации к новым условиям, обучение, освоение новых навыков. Как и в любой другой сфере, работники банка обязаны постоянно развивать и улучшать свои компетенции для эффективной работы.

Перечисленные выше пункты создают особые условия труда для банковских сотрудников. В таких организациях больше правил и норм и меньше свободы в связи с уровнем ответственности той работы, которую они выполняют. Это накладывает определенные ограничения на корпоративную культуру и в целом жизнь банка [9]. В последние годы банковская сфера старается не отставать от трендов и внедряет много новых технологий в свои процессы. Акционерное общество «Тинькофф Банк», которое находится полностью на дистанционном обслуживании и не имеет розничных отделений, – отличный пример автоматизации. Не все банки могут и должны позволить себе подобное развитие. Каждая организация ориентирована на свою аудиторию, поэтому технологии в ней будут соответствовать людям, которые к ней обращаются.

Теперь стоит рассмотреть основные термины, с которыми работает настоящее исследование – это «удовлетворенность трудом» и «привлекательность труда». Они до сих пор вызывают много споров в научном сообществе. Эти понятия кажутся схожими по своему смыслу, однако в то же время в них присутствует отличающийся вектор направленности. М.А. Жуйкова и Е.А. Лысова в своих работах рассмотрели большое количество подходов к изучению этих конструктов [10; 11]. Далее представлены некоторые из них, описаны их отличия и сходства между собой, а также указан тот подход, по которому будет проводиться исследование.

Первый подход, о котором мы поговорим, – это удовлетворенность трудом как оценка. В данном случае присутствуют два противоположных состояния – удовлетворенность и неудовлетворенность. Они формируются в зависимости от оценки индивидом всей трудовой ситуации. Характеристики трудовой ситуации отражаются в сознании индивида и формируют его понимание своего положения. Центральной теорией является теория Ф. Герцберга. Согласно ей, описанная оценка будет складываться под влиянием факторов-мотиваторов и факторов гигиены. К первым относят ощущение успеха, уровень признания, ответственность, продвижение по службе, карьерные и профессиональные возможности. Факторами гигиены считаются оплата труда, межличностные отношения, трудовые условия, методы контроля в организации.

Следующий подход трактует удовлетворенность трудом как эмоционально-психическое состояние. Она измеряется в определенный момент времени и включает совокупность переживаний и настроений субъекта с учетом особенностей его личности. Такой подход имеет несколько недостатков по сравнению с остальными. Во-первых, учитываются только состояния непосредственно во время самой трудовой деятельности, но вне работы непонятно – удовлетворен ли человек своим трудом, так как в этот момент нет влияния соответствующей обстановки. Во-вторых, подход не принимает во внимание человеческую составляющую – сотрудник может быть удовлетворен, но при этом пребывать в плохом настроении по личным причинам, не относящимся к работе, хотя состояние его при этом считается как реакция на трудовой процесс.

Отсюда вытекает третий подход – удовлетворенность как отношение человека к своей работе. А.С. Мясичевым отношение определяется как избирательная и индивидуальная система связей индивида с объективной действительностью [12]. К составляющим таких отношений можно отнести вкусы, оценки, склонности, потребности, убеждения и принципы. Данный подход имеет преимущество перед вторым в том, что удовлетворенность предстает здесь как более стабильная переменная. Подразумевается, что отношение человека к работе постоянно, находится вне зависимости от его деятельности и эмоций в данный момент, поэтому измерение удовлетворенности у сотрудника будет более точным и исключит другие непостоянные переменные, такие как физическое состояние, влияние личных проблем и др.

Четвертый подход имеет интересную концепцию. В нем удовлетворенность трудом предстает как совокупность социально-фиксированных установок. Сюда входят когнитивные, поведенческие и эмоциональные аспекты. Согласно подходу, человек, долго находясь в определенной рабочей ситуации, формирует социальные установки, основанные на объективной реальности. Переходя в другую команду или компанию, его удовлетворенность уже зависит не от его потребностей, но от сложившихся у него установок и от того, насколько новая ситуация соответствует им. Таким образом, подход подразумевает различие в факторах, влияющих на удовлетворенность, в зависимости от рода деятельности субъекта.

Следующий подход говорит об удовлетворенности как о мотиве деятельности. Переживаемая в данный момент удовлетворенность или представление о ней в будущем могут дать сильное побуждение к работе. Эта теория привлекла внимание множества авторов. Как известно, понятие мотива изучают уже давно, и в организационной психологии эта тема имеет ключевое понятие, так как именно понимание мотивов и мотивации сотрудников дает толчок к развитию персонала и повышению эффективности.

Без надлежащего знания о потребностях и стремлениях своих сотрудников не получится выстроить соответствующее рабочее пространство.

Теперь перейдем к понятию привлекательности труда. Сформулировать его можно как степень удовлетворенности человека деятельностью, насколько для него возможно в процессе рабочей деятельности удовлетворить свои потребности [13]. Уровень привлекательности влияет на расположенность сотрудника к труду. Понятие привлекательности включает понятие удовлетворенности. В связи с этим все составляющие второго, такие как условия труда, организация рабочего места, коллектив и прочие будут входить и в составляющие первого.

Однако можно выделить и некоторые отличия между этими двумя конструктами. Привлекательность имеет функцию побудительную, то есть она заставляет человека действовать [14]. В ходе переживания она окрашивает элементы организационной среды, делая их отдельными мотивами, что немного отличается от удовлетворенности, которая возникает как результат труда, а не предвосхищение. Таким образом, удовлетворенность возникает после воздействия факторов в компании, а привлекательность строится на предположениях сотрудника о возможном состоянии факторов на его будущем рабочем месте.

В настоящем исследовании акцент будет на том, что одно входит в другое, то есть привлекательность труда – это степень удовлетворенности сотрудника трудом, поэтому измеряться они будут с помощью одной методики.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель настоящего исследования – выявить особенности социально-психологической удовлетворенности и привлекательности труда у сотрудников банковской сферы и на их основе разработать рекомендации для компании. Исследование основано на работе N. Nantavisit, K. Long и U. Dorn, которые провели большой мета-анализ и собрали результаты многих ученых о факторах удовлетворенности банковских сотрудников [3]. В числе наиболее значимых факторов оказались лидерство, внутренняя мотивация и вознаграждение. Использованы также результаты исследования И.Ю. Федяевой о связи мотивации и удовлетворенности трудом [15]. В работе будут проанализированы два фактора – лидерство и внутренняя мотивация, а также рассмотрено, связаны ли они с удовлетворенностью труда сотрудников в российском банке.

Выборка состояла из 60 участников от 22 лет до 71 года, являющихся сотрудниками публичного акционерного общества «Банк Кузнецкий» – 40 женщин и 20 мужчин. Использовались три методики: опросник привлекательности (ПТР) В.М. Снеткова, тест «Руководитель глазами подчиненных» Я.В. Подоляк, «Структура мотивации трудовой деятельности» К. Замфир [16–18].

Гипотезы исследования заключаются в том, что:

- существует значимая связь между удовлетворенностью лидерством и удовлетворенностью трудом банковских сотрудников;
- существует значимая связь между внутренней мотивацией и удовлетворенностью трудом банковских сотрудников.

В качестве методов исследования применялся теоретический анализ отечественных и зарубежных исследований по теме, а также анкетирование респондентов. Для обработки и статистического анализа данных использовались программа Jamovi и критерий корреляции Спирмена $\rho(\rho)$, так как не все данные имели нормальное распределение.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перейдем к количественному этапу. Характеристики возраста по всей выборке представлены в табл. 1.

Таблица 1

Описательные статистики возраста во всей выборке

Показатель	Вся выборка	Мужчины	Женщины
Средний возраст (в годах)	40,07	42,60	39,75
Стандартное отклонение (в годах)	11,20	13,85	9,68

Составлено автором по материалам исследования

Значения коэффициента корреляции Спирмена между шкалами мотивации, лидерства и привлекательностью труда представлены в табл. 2.

Таблица 2

Корреляционная матрица

Наименование шкалы	Критерий	Привлекательность труда	Внутренняя мотивация	Лидерство
Привлекательность труда	Спирмен $\rho(\rho)$	–	–	–
	p-значение	–	–	–
Внутренняя мотивация	Спирмен $\rho(\rho)$	0,2509	–	–
	p-значение	0,0530	–	–
Лидерство	Спирмен $\rho(\rho)$	0,3643	0,2920	–
	p-значение	0,0040	0,0240	–

Составлено автором по материалам исследования

Значимая корреляция ($\rho < 0,5$) была обнаружена между шкалой привлекательности труда и шкалой лидерства. Эти две шкалы имеют слабую положительную связь ($\rho(\rho) \sim 0,36$). Значимой корреляции между шкалой привлекательности труда и шкалой внутренней мотивации обнаружено не было.

Решено провести дополнительное исследование и выяснить, будет ли различаться уровень удовлетворенности трудом для групп с оптимальным соотношением мотивации и неоптимальным. Оптимальным соотношением в данном случае является то, при котором значения и внутренней мотивации, и внешней положительной больше, чем внешней отрицательной. Мы провели U-тест Манна-Уитни для независимых выборок. Результаты представлены в табл. 3.

Таблица 3

Результаты U-теста Манна-Уитни

Наименование шкалы	Критерий	Статистика	p
Привлекательность труда	Манна-Уитни U	410,50	0,751

Составлено автором по материалам исследования

Тест не показал значимого различия между группами ($\rho > 0,5$), поэтому отвергнуть нулевую гипотезу о равенстве групп мы не можем.

Данные анализа говорят о том, что фактор отношений с руководителем имеет некоторый вклад в степень привлекательности труда для сотрудников этого банка, то есть подтверждается первая гипотеза. Внутренняя мотивация не оказала должного влияния на удовлетворенность трудом, поэтому вторую гипотезу подтвердить мы не можем. Это свидетельствует о том, что для сотрудников банка действительно важны их руководитель и стиль его управления, это помогает повысить эффективность и справиться со сложными задачами на работе. Вид мотивации не влиял на их удовлетворенность трудом, что говорит об одинаковом уровне удовлетворенности трудом как у тех, кто работает, потому что ему хочется работать, так и у тех, кто работает, чтобы избежать проблем с начальником или коллегами. Стоит также отметить, что все участники высоко оценили своих руководителей: по их мнению, их начальники обладают как эмоциональностью, так и требовательностью, поэтому выделить единого стиля, принятого в данной организации, нельзя.

Рассмотрим причины, по которым фактор руководства оказал влияние на удовлетворенность работой. О.П. Нечепоренко провел похожее исследование для организаций в сфере массмедиа [19]. Он рассматривал влияние стиля руководства на социально-психологический климат и на удовлетворенность работой. Руководство действительно играло большую роль в построении отношения сотрудников к своему труду, причем эмоциональное руководство способствовало большей удовлетворенности работой у сотрудников.

А.А. Ларина указывает на то, что хороший руководитель должен подстраивать свой стиль управления под нужды группы [20]. Это может быть одним из объяснений невыраженности конкретного стиля руководства в настоящем исследовании. Учитывая особенности банковского бизнеса, хорошему управленцу нужно уметь подстраиваться под разные ситуации и вести себя так, чтобы команда сохраняла эффективность. С одной стороны, важна эмоциональность и вовлеченность начальника. Именно такой человек сможет правильно поддержать коллектив в трудной ситуации, подходяще отреагировать на какое-то событие и просто быть другом для сотрудников, чтобы они видели поддержку, формировали приятное впечатление о нем и вместо порицаний за спиной гордились им. С другой стороны, управленец должен быть директивен. Как было описано выше, сотрудники каждый день сталкиваются с ответственными, сложными и стрессовыми задачами, в которых цена ошибки может быть высока. В такие моменты рядом нужен компетентный, организованный и строгий человек, который проконтролирует процесс выполнения и сможет обучить правильным действиям, даже если для этого потребуются жесткие меры. Если начальник объединяет эти качества, он добьется успеха и эффективности от своей команды.

А.В. Новак приводит интересное высказывание о руководителях: «...Руководители делают правильные вещи» [21]. Это утверждение о том, что задача начальника не просто следить за людьми и за их процессами, но стремиться вперед, к изменениям. Это важно в банковской сфере, наполненной сложными и постоянно развивающимися технологиями. Управленцу стоит постоянно учиться у людей вокруг себя, быть более чутким к ним и открытым к опыту, так он сможет не только показать смысл труда своим подчиненным, но и привести их к чему-то новому.

Не оставляет сомнений тот факт, что руководство имеет значимый вклад в удовлетворенность трудом у сотрудника. Именно начальник задает тон всей работе, от его настроения может зависеть настроение всех остальных. Если стиль управления подобран неверно, команда потеряет доверие к нему, что в свою очередь приведет к упадку эффективности, разладам в команде и отсутствию стремления. В связи с этим компаниям стоит обращать внимание на управленцев и периодически собирать обратную связь о них у подчиненных.

Если говорить о причинах отсутствия связи внутренней мотивации и удовлетворенности работой, то здесь могут преобладать локальные особенности. В России в других предприятиях уже проводились подобные исследования, которые четко выявляли эту зависимость и говорили о том, что внутренняя мотивация обязательно приводит к большей эффективности и большей удовлетворенности трудом [21; 22]. Если в будущем сделать акцент на исследовании мотивации в организации, можно будет выявить это влияние. В связи с этим стоит описать все ограничения настоящего исследования, которые могли повлиять на результаты.

ВЫВОДЫ

С помощью трех методик, измеряющих привлекательность труда, направленность мотивации и стиль лидерства, удалось подтвердить одну из предложенных гипотез, которая предполагает, что в российском банке у сотрудников удовлетворенность трудом будет связана с лидерством. Однако вторая гипотеза о связи привлекательности труда сотрудников банка с их внутренней мотивацией не подтвердилась. Данные результаты дают предположительный вывод о том, что корпоративная культура и отношение людей к своей работе могут различаться в иностранных и российских банках.

По итогам проведенного исследования можно дать некоторые рекомендации. Общая удовлетворенность трудом всех участников оказалась ниже нуля, что свидетельствует о недовольстве работой в каких-то аспектах. Судя по баллам, отношения с руководителем у сотрудников хорошие, но внутренняя мотивация развита лишь у половины. Банковская деятельность в некоторых моментах может быть сложной и однотонной, поэтому постоянное выполнение одних и тех же задач может привести к снижению заинтересованности в работе. Прямо повлиять на процесс сложно – для этого банку необходимо коренным образом менять процессы и привносить технологии, к чему могут быть готовы не все из персонала. Однако с мотивацией можно поработать через корпоративную культуру, например, устраивать больше совместных мероприятий, завести некоторые традиции во время рабочего дня, которые помогли бы отвлечься и немного расслабиться. Полезно будет провести несколько интересных тренингов для сотрудников на сближение, развитие чувства общности и принадлежности к компании. Стоит позволить персоналу поучаствовать в жизни организации – слушать их идеи, приглашать их выступить от лица банка на мероприятиях, что поможет им почувствовать свою значимость на работе и даст ощущение соучастия в жизни компании, что в свою очередь приведет к желанию постараться на работе для общего успеха.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Растущее влияние технологий влечет за собой постоянные изменения в структуре и корпоративной культуре организаций, в том числе банков, что приводит к необходимости обновления знаний об удовлетворенности трудом у сотрудников и влияющих на нее факторах.

Обзор литературы помог выявить особенности труда банковских сотрудников. Для них характерны ответственность на работе, сложность системы в организации, постоянная коммуникация с клиентами и др. Обратившись к литературе об удовлетворенности трудом и привлекательности труда, мы выявили различные подходы к этим понятиям, однако для настоящего исследования выбрана теория, по которой эти конструкты являются одним целым, то есть одно входит в другое.

Из зарубежных источников взяты те факторы, которые оказали наибольшее влияние. С ними проведено исследование в российской банковской организации среди ее сотрудников. Результаты выявили положительную значимую корреляцию между факторами руководства и удовлетворенностью работой, но особой связи между внутренней мотивацией и удовлетворенностью работой выявлено не было. Сделан вывод о том, что в какой-то степени такие цифры связаны с особенностями самой компании и ограничениями исследования. Тем не менее на основе полученных результатов выстроены рекомендации для поднятия уровня удовлетворенности трудом у сотрудников.

Для будущих исследований стоит доработать формат проведения тестирования, чтобы снизить влияние негативных эффектов. Интересно будет углубиться в тему руководства в банке и выяснить, какой стиль преобладает среди управленцев и как он влияет на сотрудников банка. Другой ветвью является изучение мотивации сотрудников – как она проявляется, что способствует ее росту и как она влияет на удовлетворенность трудом. При возможности стоит обратиться к разным компаниям в сфере банковского бизнеса, ведь, как уже упоминалось выше, банковский бизнес постоянно растет и развивается, что является необходимым условием движения экономики в стране. Старые технологии и устои должны уступать новой культуре, хотя не везде это возможно, так как сама сфера кредитования сложна и важна, что приводит ко многим ограничениям и особенностям в ней, влияющим на развитие. Таким образом, банки в разных регионах могут сильно отличаться по своей структуре и культуре, что дает почву изучению различий и сходств между их сотрудниками.

Формат проведения тестирования мог сильно повлиять на ответы респондентов. Рандомизацию предоставления вопросов нельзя было технически реализовать, поэтому могло произойти смещение ответов из-за эффекта прайминга и усталости респондента к концу прохождения методики. Рандомизацию предоставления методик также невозможно было реализовать, однако в начальной инструкции указано, что участники могут проходить их в любом порядке. Если смотреть на результаты, можно заметить, что больше внимания уделено методике на привлекательность труда, тогда как вторые две могли проходиться быстро и без особого желания, с целью технически выполнить данный тест. Не было возможности повлиять на мотивацию респондентов и их старательность при заполнении. Прохождение всей методики занимает около 15–20 минут, что может показаться слишком длительным для сотрудников с большим количеством более важных задач, тем более вознаграждения за прохождение не предусматривалось. Несмотря на наши старания сохранить анонимность каждого ответа, все заполненные опросники присылались в первую очередь старшему работнику в отделе кадров для централизованной пересылки, поэтому по названию электронной почты можно было понять кто является отправителем. Несмотря на то что профессионализм кадровика не подвергается сомнению, некоторые сотрудники все равно могли испугаться возможных последствий из-за своих ответов (особенно из-за методики о стиле руководства). Стоит учитывать и возраст респондентов, который в среднем составил 40 лет.

Перечисленные выше факторы могли так или иначе оказать влияние на итоговые результаты. Эти переменные мы не смогли проконтролировать, но мы удалили те ответы, которые казались некорректными, поэтому из изначальных 73 ответов в анализ взяты только 60. В будущих исследованиях стоит учесть все особенности проведения тестирования в подобной организации и провести работу над оптимизацией.

Список литературы

1. Эзрох Ю.С., Каранова С.О. Управление кадровым ресурсом банков: проблемы и пути решения. Известия ТулГУ. Экономические и юридические науки. 2016;1-1:3–14.

2. Халфина Р.Р., Сафронова Е.В., Сафронов А.М. Психологические особенности взаимосвязи мотивационной сферы деятельности банковских служащих и степени удовлетворенности трудом. Проблемы современного педагогического образования. 2018;60-2:462–465.
3. Nantavisit N., Long K., Dorn U. A meta-analysis of determinants influencing bank employees' satisfaction. Banks and Bank Systems. 2023;3(18):49–60.
4. Файзилова М., Гойитпазаров С., Абдурахмонова Г. Оценка влияния дистанционной работы на производственный труд сотрудников и эффективность предприятия во время пандемии COVID-19. Общество и инновации. 2020;2:35–52.
5. Kim L., Jindabot T., Pongsakornrungrungsilp S., Horam N. How to Enhance Perceived E-Learning Usefulness: Evidence from Thai University Students. Abac Journal. 2023;1(43):18–33.
6. Марамыгин М.С., Шатковская Е.Г. Банковское дело и банковские операции. Екатеринбург: Издательство Уральского университета; 2021. 567 с.
7. Янченко Е.В., Альмухаметова Э.Р. Определение профессиональных компетенций работников банковской сферы. Казанская наука. 2014;4:104–110.
8. Хатламджиян А.Г. Особенности и структура банковского персонала: формирование профессиональных компетенций. Пространство экономики. 2012;3-3:132–134.
9. Слинков А.М. Стратификация работников банков. Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2015;2(4):71–80.
10. Жуйкова М.А. Удовлетворенность трудом как объект социологического изучения. Вестник Удмуртского университета. Философия. Психология. Педагогика. 2014;1:18–22.
11. Лысова Е.А. Анализ подходов к понятию удовлетворенности трудом. Бюллетень науки и практики. 2017;12(25).
12. Мясников В.Н. Психология отношений. М.: МОДЭК; 2004. 158 с.
13. Зубова А.В., Шербинина О.А. Взаимосвязь привлекательности труда и профессионально правомерной направленности личности (на примере журналистов). Теоретическая и экспериментальная психология. 2021;4:20–27.
14. Веселова О.Ю., Кузьмина В.М. Привлекательность трудовой деятельности для сотрудников образовательных учреждений. В кн.: Перспективы развития профессионального образования в социально-экономических условиях современной России: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Екатеринбург, 23 апреля 2013 г. Екатеринбург: Уральский федеральный университет; 2013. С. 35–38.
15. Федяева И.Ю. Взаимосвязь профессиональной мотивации и удовлетворенности трудом работников предприятия. Вестник ВятГУ. 2018;4:139–146. <https://doi.org/10.25730/VSU.7606.18.046>
16. Крылов А.А., Маничев С.А. (ред.) Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии. 2^е изд., доп. и перераб. СПб: Питер; 2003. 560 с.
17. Райгородский Д.Я. (ред.) Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Самара: БАХРАХ-М; 2001. 672 с.
18. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер; 2002. 512 с.
19. Нечепоренко О.П. Стиль руководства как фактор социально-психологического климата коллектива и удовлетворенности работой. ОмГУ. 2013;1:45–52.
20. Ларина А.А. Особенности стиля руководителя как фактор удовлетворенности работой коллектива. Территория науки. 2014;6:39–42.
21. Новак А.В. Роль руководителя в формировании кредитной культуры банка. Вестник Хабаровской государственной академии экономики и права. 2012;6:87–94.
22. Царева Н.А., Мельникова А.А. Мотивация труда персонала: удовлетворенность трудом и командная работа. Вестник Академии знаний. 2022;6(53):486–490.

References

1. Ezrokh Yu.S., Karanova S.O. Human resource management of banks: problems and solutions. News of Tula State University. Economic and Legal Sciences. 2016;1-1:3–14. (In Russian).
2. Khalfina R.R., Safronova E.V., Safronov A.M. Psychological features of the interrelationship of motivational sphere of bank employees' activity and job satisfaction degree. Problems of Modern Teacher Education. 2018;60-2:462–465. (In Russian).
3. Nantavisit N., Long K., Dorn U. A meta-analysis of determinants influencing bank employees' satisfaction. Banks and Bank Systems. 2023;3(18):49–60.
4. Fayziyeva M., Goyitpaazarov S., Abdurakhmonova G. Assessing the impact of teleworking on employees' labor productivity and efficiency of entity in the period of COVID-19. Society and Innovations. 2020;2:35–52. (In Russian).
5. Kim L., Jindabot T., Pongsakornrungrungsilp S., Horam N. How to Enhance Perceived E-Learning Usefulness: Evidence from Thai University Students. Abac Journal. 2023;1(43):18–33.

6. *Mamuygin M.S., Shatkovskaya E.G.* Banking and banking operations. Yekaterinburg: Ural University Publ. House; 2021. 567 p. (In Russian).
7. *Yanchenko E.V., Almkhametova E.R.* Defining professional competencies of banking sector employees. *Kazan Science*. 2014;4:104–110. (In Russian).
8. *Khatlamadzhiyan D.G.* Features and structure of banking personnel: forming professional competencies. *Space of Economy*. 2012;3-3:132–134. (In Russian).
9. *Slinkov A.M.* Bank employees' stratification. *Nauchnyi rezultat. Business and service technologies*. 2015;2(4):71–80. (In Russian).
10. *Zhuikova M.A.* Satisfaction with work as an object of sociological study. *Bulletin of the Udmurt University. Philosophy. Psychology. Pedagogy*. 2014;1:18–22. (In Russian).
11. *Lysova E.A.* An analysis of approaches to the job satisfaction concept. *Bulletin of Science and Practice*. 2017;12(25). (In Russian).
12. *Myasishev V.N.* Psychology of relationships. Moscow: MODEK; 2004. 158 p. (In Russian).
13. *Zubova L.V., Shcherbinina O.A.* Interconnection of attractiveness of labor and professionally legal direction of the person (on the example of journalists). *Theoretical and experimental psychology*. 2021;4:20–27. (In Russian).
14. *Veselova O.Yu., Kuzmina V.M.* Attractiveness of labor for educational institutions employees. In: *Prospects for vocational education development in the social and economic conditions in modern Russia: Proceedings of the All-Russian Scientific and Practical Conference with international participation, Yekaterinburg, April 23, 2013*. Yekaterinburg: Ural Federal University; 2013. Pp. 35–38. (In Russian).
15. *Fedyeva I.Yu.* The relationship between professional motivation and job satisfaction of employees. *Herald of Vyatka State University*. 2018;4:139–146. (In Russian). <https://doi.org/10.25730/VSU.7606.18.046>
16. *Krylov A.A., Manichev S.A.* (eds.) *Practicum on general, experimental and applied psychology*. 2nd ed., revised and enlarged. St. Petersburg: Piter; 2003. 560 p. (In Russian).
17. *Raigorodskiy D.Ya.* (ed.) *Practical psychodiagnostics. Techniques and tests*. Samara: BAKHRAKH-M.; 2001. 672 p. (In Russian).
18. *Ilyin E.P.* Motivation and motives. St. Petersburg: Piter; 2002. 512 p. (In Russian).
19. *Necheporenko O.P.* Management style as a factor of social-psychological climate of a team and job satisfaction. *OmGU*. 2013;1:45–52. (In Russian).
20. *Larina A.A.* Features of a leader's style as a factor of satisfaction with teamwork. *The territory of science*. 2014;6:39–42. (In Russian).
21. *Novak A.V.* The role of the head in the bank's credit culture formation. *Bulletin of the Khabarovsk State Academy of Economics and Law*. 2012;6:87–94. (In Russian).
22. *Tsareva N.A., Melnikova A.A.* Motivation of staff: job satisfaction and teamwork. *Bulletin of the Academy of Knowledge*. 2022;6(53):486–490. (In Russian).