

МЕТОДИКА И ОПЫТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЙ

И.П. Поварич, О.К. Слинкова

В статье раскрывается авторская методика оценки удовлетворенности трудом как важнейшего психологического результата трудовой мотивации. Для количественной оценки удовлетворенности трудом работников любой организации предлагается ранжировать факторы по показателю степени удовлетворенности трудом. На основе разработанной методики на предприятиях г.Братска было проведено социологическое исследование степени удовлетворенности трудом, результаты которого и обобщены в предлагаемой статье.

Удовлетворенность трудом – наиболее очевидный психологический результат трудовой мотивации. Именно поэтому исследователи, занимающиеся проблемами трудовой мотивации и мотивационного управления, часто обращаются к этой категории. При исследовании удовлетворенности трудом важно понимать, что трудовая деятельность работника не ограничивается конкретными действиями и операциями, а включает разнообразные аспекты, связанные с особенностями межличностных взаимоотношений и многими другими ситуационными переменными. Поэтому удовлетворенность трудом является интегральной характеристикой, отражающей удовлетворенность различными аспектами трудовой деятельности и элементами производственной ситуации.

Возрастающий интерес исследователей, занимающихся проблемами социального управления, к вопросам удовлетворенности трудом диктуется тем обстоятельством, что сегодня все более распространенным становится представление о том, что, говоря о результатах трудовой деятельности отдельного работника и социального управления в целом, нельзя оперировать только количественными показателями объема выполненных работ или полученной прибыли и (или) показателями, отражающими качество этих работ. Важна и та составляющая, которая характеризует психологическое состояние отдельного работника или коллектива в целом и влияет на его желание и готовность демонстрировать высокие результаты в труде.

Удовлетворенность трудом является одной из наиболее популярных категорий эко-

номики труда. Тем не менее, недостатком многих концепций удовлетворенности трудом остается слабая связь теоретических построений и практических возможностей оценки измерения удовлетворенности трудом на рабочих местах. Наблюдается явный недостаток в конкретных приложениях современной теории удовлетворенности трудом к решению практических задач управления.

В научной литературе предлагаются различные подходы к оценке удовлетворенности трудом. При этом различными авторами используется весьма разнообразный набор индикаторов удовлетворенности трудом без какой-либо их систематизации. В этой связи, нами была осуществлена попытка составления систематизированного перечня факторов удовлетворенности трудом. Поскольку удовлетворенность трудом есть важнейший психологический результат трудовой мотивации, основанием для такой классификации могут служить мотивы трудовой деятельности. В результате было выделено три группы факторов удовлетворенности трудом:

1. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием рационалистических мотивов трудовой деятельности, в том числе:
 - 1.1 Условия и охрана труда.
 - 1.2 Организация труда.
 - 1.3 Отношение администрации к нуждам работников.
 - 1.4 Оплата труда, вознаграждения и льготы.

2. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием социальных мотивов трудовой деятельности, в том числе:

2.1 Морально-психологический климат в коллективе.

2.2 Объективность оценки работы руководителем.

2.3 Политика администрации.

2.4 Информированность о делах в организации.

2.5 Возможность влиять на дела в коллективе.

2.6 Возможность карьерного роста.

3. Факторы, обусловленные действием мотивов самоактуализации, в том числе:

3.1 Компетентность руководства.

3.2 Возможность проявить творчество, продемонстрировать способности.

3.3 Стиль и методы работы руководителя.

3.4 Возможность ощутить собственную значимость.

3.5 Возможность профессионального роста.

Использование рассмотренной системы индикаторов в процессе эмпирических исследований, по нашему мнению, позволяет дать наиболее полную и всестороннюю оценку удовлетворенности трудом работников организации.

Наиболее часто используемым методом исследования удовлетворенности трудом является опрос. Л. Джуэлл отмечает по этому поводу: «Практически все исследования удовлетворенности работой основаны на ее оценках, полученных с использованием вопросников. Поскольку удовлетворенность работой – это индивидуальное, субъективное явление, такой метод оценки, вероятно, является наиболее подходящим» [1, с. 282]. Поэтому для проведения исследования удовлетворенности трудом работников предприятий нами была разработана анкета, включающая представленный выше систематизированный перечень факторов удовлетворенности. Для выяснения мнения респондентов в анкете используется следующая шкала ответов: «совершенно удовлетворен», «пожалуй, удовлетворен», «не вполне удовлетворен» и «совершенно не удовлетворен».

Для количественной оценки удовлетворенности трудом работников организации

предлагается осуществлять ранжирование факторов удовлетворенности по показателю степени удовлетворенности трудом. Показатель степени удовлетворенности трудом рассчитывается по каждому фактору, представленному в анкете по формуле:

$$U_i = (C_1 * K_1 + C_2 * K_2 + C_3 * K_3 + C_4 * K_4) / C_{\text{общ}}$$

где U_i – степень удовлетворенности трудом работников организации по i -му фактору; C_1 – численность совершенно удовлетворенных трудом работников, по i -му фактору; C_2 – численность работников, отметивших вариант ответа «пожалуй, удовлетворен» по i -му фактору; C_3 – численность работников, не вполне удовлетворенных трудом по i -му фактору; C_4 – численность совершенно не удовлетворенных трудом работников по i -му фактору; K_1, K_2, K_3 и K_4 – весовые коэффициенты, принимаемые равными 3, 2, 1 и 0 соответственно; $C_{\text{общ}}$ – общая численность опрашиваемых.

Используемая методика расчета предполагает следующие заключения в зависимости от принимаемых значений рассматриваемого показателя:

U_i = от 2 до 3: высокий уровень удовлетворенности.

U_i = от 1,5 до 2: удовлетворенность выше среднего уровня.

U_i = от 1 до 1,5: удовлетворенность ниже среднего уровня.

U_i = от 0 до 1: низкий уровень удовлетворенности.

Использование при анализе результатов анкетирования показателя степени выраженности мотивов позволяет:

– дать количественную оценку степени удовлетворенности трудом в рабочем коллективе по различным факторам;

– провести ранжирование и сравнительный анализ удовлетворенности трудом по различным факторам;

– выявить влияние типологических особенностей работников на степень их удовлетворенности трудом по различным факторам.

С использованием разработанной анкеты по оценке степени удовлетворенности трудом нами было проведено социологическое исследование на предприятиях г. Брат-

МЕТОДИКА И ОПЫТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

ска, обобщенные результаты которого представлены в таблице.

Таблица
Оценка степени удовлетворенности трудом работников предприятий

Факторы удовлетворенности	Степень удовлетворенности трудом (Y _i)
1. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием рационалистических мотивов трудовой деятельности	
1.1. Условия и охрана труда	1,75
1.2. Организация труда	1,71
1.3. Отношение администрации к нуждам работников	1,28
1.4. Оплата труда, вознаграждения и льготы	1,03
2. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием социальных мотивов трудовой деятельности	
2.1. Морально–психологический климат в коллективе	2,08
2.2. Объективность оценки работы руководителем	1,50
2.3. Информированность о делах в организации	1,50
2.4. Политика администрации	1,40
Прод. табл.	
2.5. Возможность влиять на дела в коллективе	1,41
2.6. Возможность карьерного роста	1,44
3. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием мотивов самоактуализации	
3.1. Стиль и методы работы руководителя	1,50
3.2. Компетентность руководства	1,77
3.3. Возможность ощутить собственную значимость	1,53
3.4. Возможность профессионального роста	1,49
3.5. Возможность проявить творчество, продемонстрировать способности	1,65
Обобщающий показатель степени удовлетворенности трудом	1,59

Как показало исследование, в целом удовлетворенность трудом работников предприятий г. Братска находится на уровне, несколько превышающем среднее значение (обобщающий показатель степени удовлетворенности трудом имеет значение 1,59). Высокий уровень удовлетворенности трудом имеет место только по одному фактору – «морально-психологический климат в коллективе»

(показатель степени удовлетворенности трудом равен 2,08). Надо сказать, что по данному фактору на всех предприятиях наблюдается относительно высокий (по сравнению с другими факторами) уровень удовлетворенности трудом.

Наиболее низкий уровень удовлетворенности имеет место по таким факторам, как «Отношение администрации к нуждам работников», «Оплата труда, вознаграждения и льготы» и «Политика администрации». Отметим, что такая оценка удовлетворенности данными факторами является традиционной для российских предприятий, поскольку эти факторы в значительной части связаны с уровнем социально-экономического развития общества в целом.

Представленные в таблице данные наглядно отражают сильные и слабые места в трудовой мотивации персонала. Подобное отражение данных придает сведениям о персонале вид оперативной управленческой информации, которая может служить веским аргументом для принятия решений, направленных на совершенствование системы управления персоналом на предприятиях.

Исследование показало некоторые различия в уровне удовлетворенности трудом среди респондентов женского и мужского пола, представляющие значительный интерес для выявления особенностей трудовой мотивации, обусловленных полом работников.

Прежде всего, женщины гораздо острее воспринимают факторы, которые обусловлены действием рационалистических мотивов труда и связаны с производственными и социально-бытовыми условиями труда. При этом наше исследование показало, что женщины по сравнению с мужчинами предъявляют больше претензий к уровню оплаты труда, вознаграждений и льгот. Эта тенденция является новой для российской действительности. В более ранних исследованиях данного вопроса отмечалось, что женщины предъявляют меньше запросов к заработной плате, чем мужчины [2, с. 263]. На наш взгляд, это объясняется изменением традиционной роли женщин в современных российских условиях. Мужчины, напротив, более критично по сравнению с женщинами относятся к таким факторам, как «Объективность оценки работы руководителем», «Ин-

формированность о делах в организации», «Политика администрации», «Возможность влиять на дела в коллективе», «Компетентность руководства». Это вполне «вписывается» в традиционный «портрет» мужчины.

Следующая ситуация, выявленная в ходе исследования, заслуживает, по нашему мнению, особого внимания. Женщины, по сравнению с мужчинами более негативно оценивают имеющиеся в организации возможности для профессионального и карьерного роста, проявления собственной значимости. Это может свидетельствовать как о более высоком уровне их притязаний, так и о более благоприятных условиях, создаваемых на предприятиях для удовлетворения этих потребностей лицами мужского пола. Мужчины, по сравнению с женщинами, более высоко оценивают морально-психологический климат в коллективе. Это можно объяснить тем, что женщины более остро воспринимают отношения в коллективе. Наиболее высокий уровень различий в удовлетворенности трудом наблюдается по такому фактору, как «Возможность проявить творчество, продемонстрировать способности» (показатель степени удовлетворенности трудом у мужчин и женщин по данному фактору составляет соответственно 1,66 и 1,36). Из этого можно сделать заключение, что на рассматриваемых предприятиях женщины имеют меньше, по сравнению с мужчинами, возможностей для реализации собственного потенциала.

Оценка удовлетворенности трудом с учетом возраста респондентов дала следующую картину. В целом, наивысший уровень удовлетворенности трудом присущ самой молодой группе респондентов, имеющих возраст до 25 лет. Это может говорить об их меньшей притязательности к характеру и условиям трудовой деятельности. Отметим, в этой связи, что в г. Братске достаточно высок уровень безработицы именно среди молодежи. Возможно, что наличие работы в данном возрасте уже само по себе является важным фактором трудовой мотивации работников данной возрастной группы. Наиболее низкий уровень удовлетворенности трудом присущ работникам, имеющим возраст свыше 55 лет. Это может объясняться, во-первых, широко распространенной на предприятиях г. Братска политикой освобождения от лиц пенсионного возраста, формиру-

ющей у них чувство неуверенности и неудовлетворенности. Во-вторых, низкий уровень удовлетворенности трудом данной группы респондентов может объясняться и их более активным неприятием новых ценностей, порожденных изменениями социально-экономической ситуации, происходящими в нашей стране.

Следующим направлением нашего анализа было выявление зависимости между уровнем образования респондентов и их удовлетворенностью трудом. Результаты анкетирования с учетом уровня образования позволяют сделать следующие выводы. Наиболее высокий уровень удовлетворенности трудом в целом присущ работникам, имеющим высшее профессиональное образование. Это может объясняться лучшими условиями, создаваемыми на предприятиях для высококвалифицированных работников. Наиболее ощутимо прямая зависимость между уровнем образования респондентов и удовлетворенностью трудом обнаруживает себя по следующим факторам:

- организация труда;
- отношение администрации к нуждам работников;
- информированность о делах в организации;
- политика администрации;
- стиль и методы работы руководителя;
- морально психологический климат в коллективе;
- компетентность руководства.

Работники со средним образованием наиболее удовлетворены объективностью оценки работы руководителем, а менее всего – возможностью влиять на дела в коллективе. Это свидетельствует о том, что даже работники, не имеющие специального профессионального образования, имеют определенные амбиции и честолюбивые помыслы.

Определенный интерес вызывает анализ удовлетворенности трудом по категориям работников. Данный анализ выявил следующие особенности. Наиболее высокий уровень удовлетворенности трудом демонстрируют руководители, менее всего удовлетворены своей работой рабочие.

По большей части факторов удовлетворенность трудом рабочих оказалась ниже среднего уровня, исключение составляют только такие факторы, как «Условия и охра-

МЕТОДИКА И ОПЫТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

на труда», «Организация труда», «Морально-психологический климат», «Объективность оценки работы руководителем» и «Компетентность руководства».

Исследование позволило выявить довольно устойчивую тенденцию к увеличению удовлетворенности трудом в последовательности «рабочие – служащие – руководители» по целому ряду факторов:

- объективность оценки работы руководителем;
- информированность о делах в организации;
- возможность влиять на дела в коллективе;
- возможности профессионального и карьерного роста;
- стиль и методы руководителя;
- возможность ощутить собственную значимость;
- возможность проявить творчество, продемонстрировать способности.

Данная ситуация является следствием установленных приоритетов проводимой на предприятиях кадровой политики, которая, на наш взгляд, «страдает» недостаточным вниманием к работникам, непосредственно связанным с процессом производства продукции, работ и услуг.

Завершая оценку результатов проведенного социологического исследования, отметим, что в целом уровень удовлетворенности трудом работников рассматриваемых предприятий свидетельствует о существенных недостатках кадровой политики и требует принятия действенных мер по совершенствованию применяемых систем управления персоналом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Джуэлл Л. Индустриально - организационная психология. – СПб.: Питер, 2001. – 720 с.
2. Человек и его работа (социологическое исследование). Под ред. А. Г. Здравомыслова и др. – М.: «Мысль», 1967. – 391 с.