

**Чекмарев О.П. Возможности применения концепции личных издержек для оценки связи между удовлетворенностью работника и факторами мотивации.//Известия Санкт-Петербургского Государственного Аграрного Университета. - СПб.: СПбГАУ, №12, 2009, с.64-68 (журнал рекомендованный ВАК)**

Электронная версия материала скачана с сайта: <http://motivtrud.ru> и предназначена только для индивидуального ознакомления, после чего файл должен быть удален. При заимствовании материалов ссылка на первоисточник и сайт обязательны.

## **ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ КОНЦЕПЦИИ ЛИЧНЫХ ИЗДЕРЖЕК ДЛЯ ОЦЕНКИ СВЯЗИ МЕЖДУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ РАБОТНИКА И ФАКТОРАМИ МОТИВАЦИИ**

Труд, удовлетворенность, мотивация, условия труда, личные издержки

Задачей данной статьи является исследование факторов, способных вызвать удовлетворенность работников организаций. При этом теоретической базой исследования является концепция личных издержек, разработанная автором настоящей статьи [3, 4].

В рамках данной концепции под личными издержками понимаются ограничения с которыми сталкивается человек при реализации своих интересов. Чем выше уровень этих ограничений, тем выше личные издержки. Личные издержки делятся на личные материальные издержки (потери дохода в любых формах) и издержки дискомфорта, представляющие собой уровни ограничений в преследовании нематериальных интересов работника. Если рассматривать удовлетворенность как базовую цель деятельности человека, то достижение ее заключается в снижении уровня личных издержек. При этом отдельные личные издержки могут выступать как цель (то есть требовать своего снижения), так и средство ее достижения (за счет их роста удается снизить уровень других личных издержек, являющихся более значимыми для работника). Основная идея концепции заключается в том, что индивид, отказываясь от одних личных издержек в пользу других, пытается найти то их соотношение, которое обеспечило бы ему максимальный уровень удовлетворенности при имеющихся ресурсных, институциональных, информационных и пр. ограничениях.

В основу статьи были положены данные опроса, проведенного ее автором в 2000-2005 гг. среди работников организаций Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

Первоначальная выборка состояла из 189 человек. Анкетиремым, помимо общих вопросов об их социальном статусе, предлагалось оценить мотивирующие факторы по 25 пунктам с точки зрения того, каков их уровень присутствует на месте работы и какой уровень они считают достаточным для себя. Оценка проводилась по семибалльной шкале. Один балл соответствовал наибольшим ограничениям работника по соответствующему фактору, семь баллов соответствовал наименьшим ограничениям. Кроме того, людям предлагалось отметить факторы, которые они считают наиболее важными (значимыми) для себя. Выборка была случайной и не была направлена на выявление приоритетов в отношении условий труда в рассматриваемом регионе. Основной задачей была оценка факторов, вызывающих удовлетворенность экономических агентов, поэтому выборка не обязательно должна была отражать структуру генеральной совокупности.

Исходные гипотезы исследования, исходящие из концепции личных издержек, и которые нуждались в доказательстве, были следующими:

1. Удовлетворенность человека возрастает, когда уменьшаются ограничения свободы деятельности человека по отдельным условиям труда и во всей их совокупности. Например, удовлетворенность должна возрастать, в случае больших возможностей человека в получении большего количества свободного от работы времени при прочих равных условиях.

2. На изменение удовлетворенности от работы оказывают влияние нематериальные факторы условий труда (свободное время, ответственность, возможности самореализации, повышения в должности и пр.).

3. Удовлетворенность человека должна возрастать, когда уменьшается разница между уровнем условий труда, которые человек считает для себя нормальным и фактическим (эта разница в исследовании была названа «дельтой условий труда»).

4. Удовлетворенность человека должна возрастать, когда наблюдается повышение суммы баллов и снижение дельты условий труда по наиболее значимым для человека признакам.

5. Значимость факторов условий труда возрастает для человека, когда возрастает их дельта.

На первом этапе анализа анкет, по результатам всей выборки было выявлено 8 наиболее значимых для анкетированных работников факторов (исходя из частоты их упоминания респондентами): уровень доходов, связь оплаты с количеством и качеством труда, уверенность в постоянной работе и зарплате, защищенность и забота фирмы о сотруднике, взаимовыручка и сплоченность в коллективе, возможность свободы действий, возможность самореализации на работе, возможность повышения в должности.

В таблице 1 приведены коэффициенты корреляции между уровнем удовлетворенности и совокупными значениями сумм баллов и суммарных дельт по всей выборке (189 работникам) с учетом фактора дохода и без него.

Для данного объема выборки все коэффициенты корреляции, приводимые в таблице, являются значимыми, по крайней мере, для уровня значимости 0,05 [ 1, С. 635].

Дельта в виде разницы между условиями труда желаемыми работником и фактическими была разнонаправленной. В одних случаях, работник желал иметь условие труда, оцениваемое в баллах, выше, чем фактическое состояние дел, тогда дельта была положительной величиной. В других случаях, желание сводилось к меньшему уровню условий труда относительно реально действующего по месту работы. В этом случае дельта получалась отрицательной. Подобное разделение знаков дельты согласуется с концепцией личных издержек, когда желание снять одни ограничения в работе (цели), сопровождается потребностью повысить другие ограничения (средства) [5, С.106-135].

Таблица 1.

Коэффициенты корреляции между оценкой условий труда и удовлетворенностью работников

№ п/п	Параметр, воздействующий на удовлетворенность работника	Коэффициент корреляции
-------	---	------------------------

1	Корреляция по общей сумме баллов всех условий труда	0,22
2	Корреляция по общей сумме дельт всех условий труда (дельта берется по модулю)	-0,23
3	Корреляция по общей сумме дельт всех условий труда (дельта берется по фактическому знаку +/-)	-0,16
4	Корреляция по общей сумме положительных дельт всех условий труда	-0,21
5	Корреляция по баллам дохода	0,37
6	Корреляция по дельте дохода (по модулю)	-0,23
7	Корреляция по общей сумме баллов всех условий труда кроме дохода	0,19
8	Корреляция по общей сумме дельт всех условий труда кроме дохода (по модулю)	-0,23

Исходя из этого, при оценке корреляции были исследованы зависимости между удовлетворенностью и дельтой по трем ее характеристикам.

В пункте 2 табл.1 отражена связь удовлетворенности и суммарной дельты по всем условиям труда, при этом каждый показатель слагаемых в этой сумме брался по модулю. Это делалось для того, чтобы избежать элиминирования суммы разными по знаку показателями слагаемых. В п. 3 табл.1 использовалась простая сумма дельт. Как видно из таблицы сила связи при этом, как и следовало ожидать уменьшалась в сравнении с п. 2 (-0,16 к -0,23 соответственно).

В п.4 табл. 1 суммировались только те дельты, которые выражали желание работника уменьшить ограничения по соответствующему условия труда. То есть олицетворяли целевые функции человека. Коэффициент корреляции в данном случае лишь немногим меньше, чем в п.2 (-0,21 против -0,23), что в предварительной версии может свидетельствовать о главенствующей роли в мотивации человека целевых установок, но одновременно указывает на воз-

возможность влияния на удовлетворенность человека ограничений тех факторов трудовой деятельности, которые последний рассматривает как средства достижения целей.

Выводы из анализа данных, размещенных в таблице 1, сводятся к следующему:

1. Связь между удовлетворенностью и всей совокупностью условий труда является слабой (за исключением связи с уровнем дохода), но значимой. Объяснение этому, как представляется автору, состоит в том, что для каждого человека существует собственная система целевых установок, исходя из которых, только некоторые из факторов условий труда являются значимыми для него. Поэтому рассмотрение всех факторов в совокупности снижает силу связи между ними и удовлетворенностью человека.

2. Доказана первоначальная гипотеза о связи удовлетворенности со снятием ограничений по отдельным условиям труда. По всем группам оценки суммы баллов видна положительная и значимая корреляция между ними и уровнем удовлетворенности.

3. Подтверждается довод о зависимости удовлетворенности от имеющейся дельты условий труда (3-я гипотеза). Все коэффициенты корреляции удовлетворенности с дельтами носят отрицательный характер.

4. Несмотря на ведущее место в связи условий труда с удовлетворенностью занимает доход (коэффициент корреляции по уровню дохода равен 0,37), отмечается значимая связь удовлетворенности с уровнем нематериальных интересов человека отраженных в прочих условиях труда, оцениваемых работниками. Причем при анализе связи «дельта - удовлетворенность» сила этой связи по доходу и прочим условиям труда практически одинакова (-0,23) и значима. Это свидетельствует о важной роли нематериальных факторов в повышении удовлетворенности работников, а следовательно они могут являться мотивирующими факторами их деятельности.

В целях дополнительной проверки результатов исследования были рассчитаны средние баллы условий труда и средние дельты в каждой группе пер-

сонала, отличающегося по уровню своей удовлетворенности от работы (табл.2.).

Таблица 2.

Зависимость среднего балла и средней дельты по совокупности условий труда и уровня удовлетворенности работников

Группа по баллу уровня удовлетворенности (по 7-ми балльной шкале)	Средний балл условий труда при заданном балле удовлетворенности	Средняя дельта условий труда при заданном балле удовлетворенности
1	3,54	1,86
2	3,55	1,51
3	3,68	1,46
4	3,79	1,39
5	3,92	1,25
6	3,93	1,36
7	3,95	1,04
Критерий Фишера (Fфакт.)	28,63	28,19
F критическое	2,19	2,19

Как видно из таблицы, подтверждение находят вторая и третья выдвинутые гипотезы. Рост удовлетворенности связан с ростом среднего балла по совокупности условий труда (чем выше балл, тем выше удовлетворенность), т.е. снижением ограничений, которые испытывает работающий. Кроме того, рост удовлетворенности связан со снижением дельты, т.е. разницы между фактическим и желаемым уровнем условий труда.

Дисперсионный анализ указанной совокупности групп подтвердил значимость полученных различий. Результаты его представлены в нижней части таблицы.

При этом следует отметить, что ориентация при анализе только на один из факторов (средний балл или средняя дельта) не позволяет точно охарактери-

зовать уровень удовлетворенности персонала. При переходе от 1-ой группы ко 2, от 5-ой к 6 и от 6-ой к 7, наблюдаются лишь незначительные изменения среднего балла условий труда. Однако если обратить внимание на характер изменений в дельтах условий труда, то в двух из трех случаев становится очевидно, что различия в удовлетворенности групп 1 и 2, а так же 6 и 7 связаны прежде всего со значительным сокращением разниц между фактическими и желаемыми условиями труда, намного превышающими подобные отличия между другими группами.

Следующим шагом анализа была проверка 4-ой гипотезы о том, что удовлетворенность человека возрастает в случае снижения дельты и роста среднего балла по условиям труда наиболее значимым для человека. Для этого были оценены коэффициенты корреляции между удовлетворенностью и группой наиболее значимых условий труда, выделенных по частоте их упоминания респондентами, а также условиями труда, которые являлись наиболее значимыми индивидуально для каждого работника. Результаты анализа представлены в табл. 3.

Обзор коэффициентов корреляции приведенных в данной таблице позволяет констатировать наличие значимых связей между удовлетворенностью и наиболее значимыми для работников условиями труда. При этом средняя по силе связь [2, С.80] возникает уже между тремя группами факторов (1, 2 и 7 п.п. в табл. 3).

Таблица 3.

Коэффициенты корреляции удовлетворенности работника  
с группами наиболее значимых условий труда

№ п/п	Параметр, воздействующий на удовлетворенность работника	Коэффициент корреляции
1	Корреляция по общей сумме баллов всех наиболее значимых условий труда, сформированных на основании частоты упоминания о них респондентами	0,36

2	То же без учета дохода	0,33
3	Корреляция по общей сумме дельт всех наиболее значимых условий труда, сформированных на основании частоты упоминания о них респондентами (дельта берется по модулю)	-0,28
4	То же без учета дохода	-0,26
5	Корреляция по общей сумме баллов всех наиболее значимых условий труда, сформированных на основании индивидуального упоминания о них респондентами	0,29
6	То же без учета дохода	0,23
7	Корреляция по общей сумме дельт всех наиболее значимых условий труда, сформированных на основании индивидуального упоминания о них респондентами (дельта берется по модулю)	-0,3
8	То же без учета дохода	-0,22

Сравнивая данные в табл.3 с показателями в табл.1, можно сделать вывод, что теснота связи удовлетворенности с наиболее значимыми для работника условиями труда явно выше, чем по всей совокупности факторов.

При этом возрастает роль факторов не связанных с доходом. Так, корреляция суммы дельт наиболее значимых условий труда без учета фактора дохода (п.4 табл.3)) даже выше, чем корреляция «доход – удовлетворенность» (-0,26 против -0,23).

Еще одно важное замечание можно сделать, изучая данную таблицу. Четко проявляется снижение тесноты связи с удовлетворенностью по индивидуально отмеченным респондентами значимым условиям труда (кроме корреляции по общей сумме дельт) в сравнении с факторами значимости, полученными на основании частотности их упоминания по выборке в целом (среди всех 189 респондентов). Так при оценке коэффициента корреляции по суммам баллов значения этих коэффициентов составляют соответственно 0,29 и 0,36. Хотя по

логике должно было происходить обратное явление. Если человек заявляет факторы как значимые лично для него (а не для всех работников), то и связь между удовлетворенностью и этими факторами должна быть теснее.

Одним из вариантов объяснения данного парадокса может являться неспособность респондента в момент опроса четко оценить приоритеты своей деятельности. Помимо действительно значимых для него условий труда он начинает отмечать и те факторы, которые в действительности таковыми не являются. Однако в любом случае связь «удовлетворенность – значимые условия труда» является более выраженной (тесной) в сравнении со связью «удовлетворенность – вся совокупность условий труда».

На последнем этапе корреляционного анализа выборки было проведено сопоставление уровня удовлетворенности и отдельных значимых условий труда (определенных по частоте упоминания) попарно.

Наиболее важным выводом, явилось открытие достаточно тесной связи между баллом и дельтой возможностей самореализации и уровнем удовлетворенности. Показатель корреляции здесь составил  $-0,25$  по дельте и  $0,37$  по баллам. Для такой многофакторной модели как рассматриваемая это очень весомая величина. Кроме того, связи «общий балл реальной возможности самореализации – удовлетворенность» и «дельта самореализации – удовлетворенность» практически равны связи между соответствующими показателями дохода и удовлетворенности. Данное обстоятельство свидетельствует о том, что стремление к самореализации является ключевым нематериальным мотивом деятельности человека (правда зачастую подавляемым внешними условиями) и по своему потенциалу сопоставимо с влиянием дохода на оценку трудовой деятельности.

Второй вывод состоит в том, что еще, по крайней мере, четыре фактора, связанных с нематериальными интересами работника оказываются в статистически значимой связи с уровнем его удовлетворенности: чувство защищенности и заботы фирмы о сотруднике, возможность свободы действий, возможность

повышения в должности, уровень взаимовыручки и сплоченности в коллективе.

В отношении пятой гипотезы о том, что значимость факторов условий труда возрастает для человека, когда возрастает их дельта, однозначных доказательств получить не удалось. Данная зависимость соблюдалась по таким условиям как «возможность самореализации», «защищенность и забота фирмы о сотруднике». Однако по фактору «уверенность в постоянной работе и заработной плате» связь была прямо противоположной, что требует дальнейших исследований в данной области.

Подводя итоги данного исследования нужно отметить, что в целом в его результате было получено подтверждение всем основным гипотезам, выдвинутым в начале работы и основанных на концепции личных издержек.

Применяемая в работе методика позволяет выявлять и оценивать основные факторы, от которых зависит удовлетворенность работников организаций.

Удовлетворенность человека связана как с материальными, так и с нематериальными факторами, с которыми он сталкивается в производственных отношениях. Факторы удовлетворенности достаточно специфичны у каждого человека. Однако наибольшее значение при этом играют факторы возможностей самореализации и дохода. Удовлетворенность зависит от степени ограничения свободы человека в очень широком контексте. Чем выше общее количество этих ограничений, тем менее удовлетворен работой человек. Кроме того, важную роль в процессе удовлетворения занимает сопоставление фактического уровня условий труда и того уровня, который работник воспринимает в качестве «должного» исходя из своих ценностей, интересов и предпочтений.

### Литература

1. **Елисеева И.И., Юзбашев М.М.** Общая теория статистики: Учебник/Под ред. И.И. Елисейевой. – М.: Финансы и кредит, 2005. – С.635
2. **Статистика: учеб./И.И. Елисеева.** – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. – С.80
3. **Чекмарев О.П.** Теоретические основы концепции личных издержек. – СПб.: Изд. По-

литех. Ун-та, 2008 – С. 126-133 184с. – ISBN 5-7422-1744-7

4. **Чекмарев О.П.** Экономические институты России: влияние фактора мотивации. – СПб.: МИЭП, Лики России, 2003. – С. 65-71 184 с. – ISBN 5-87417-204-1
5. **Чекмарев О.П.** Нематериальная составляющая понятия «эффективность» в экономической деятельности/ Институциональные аспекты развития систем управления в современной России/ Под ред. Л.С. Пузыревского. – СПб.: Изд. Политех. инст., 2007. – С.106-135

**О.П. Чекмарев**

**Возможности применения концепции личных издержек для оценки связи между удовлетворенностью работника и факторами мотивации**

Предметом изучения настоящей статьи является зависимость между удовлетворенностью работника и условиями его труда. Цель исследования – выявление факторов оказывающих влияние на удовлетворенность работников. Статья основана на опросе персонала российских фирм. Теоретической базой опроса является концепция личных издержек. Доказано, что удовлетворенность человека возрастает, когда уменьшаются ограничения свободы деятельности человека по отдельным условиям труда и во всей их совокупности; снижается разница между условиями труда, которые человек считает для себя нормальными и фактическим уровнем (дельта условий труда).

**O.P. Chekmarev**

**Possibilities of application of the concept of personal costs for a communication estimation between satisfaction of the worker and working conditions**

Subject of studying of present article is dependence between satisfaction of the worker and conditions of its work. A research objective – revealing of factors of workers influencing satisfaction. Article is based on interrogation of the personnel of the Russian firms. Theoretical base of interrogation is the concept of personal costs. It is proved, that satisfaction of the person increases, when restrictions of freedom of activity of the person on separate working conditions and in all their set decrease; the difference between working conditions as which the person considers for itself normal and actual level (delta of working conditions) decreases.