

Альтапова Алсу Фаритовна

бухгалтер

ООО «Нике»

г. Казань, Республика Татарстан

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ И НА НЕЕ ВЛИЯЮЩИХ ФАКТОРОВ

Аннотация: в статье выявлены основные компоненты удовлетворенности работой банковских сотрудников. Автором произведена их количественная оценка с помощью построения эконометрической модели.

Ключевые слова: удовлетворенность работой, Gretl, регрессионная модель.

Важнейшим условием развития профессионального самосознания является удовлетворенность трудом, которая является важным составляющим эффективности сотрудников, что в свою очередь непосредственно влияет на успешность компании в целом.

Большой вклад в изучение удовлетворенности трудом внесли такие ученые, как К. Альдерфер, А. Маслоу, Ф. Тейлор, Ф. Херцберг, З.Т. Голенкова, В.С. Магун и другие. Однако надо признать, что большинство исследований основано на интегральной оценке удовлетворенности трудом, что не позволяет выявить и учесть ее структуру. Кроме того, деятельность каждой организации специфична, что требует ее индивидуального анализа.

Целью исследования является количественное измерение уровня удовлетворенности работой банковских сотрудников. В качестве объекта исследования выбран дополнительный офис ОАО «Сбербанк» N-района Республики Татарстан.

В работе использован метод анкетирования. Анкета состоит из 25 вопросов. Ответы оценивались по 5-балльной шкале. Максимальное количество баллов за вопрос равно 5. При обработке ответов анкеты и для количественной оценки результатов использовалась вербально-числовая шкала Харрингтона (таблица 1).

Таблица 1

Шкала Харрингтона

Содержательное описание градаций	Числовое значение	Принимаемое в анкете значение
Очень низкая	0,0–0,2	0,1
Низкая	0,2–0,37	0,3
Средняя	0,37–0,64	0,5
Высокая	0,64–0,8	0,72
Очень высокая	0,8–1,0	0,9

При разработке анкеты были выделены основные компоненты удовлетворенности работой сотрудников – удовлетворенность заработной платой сотрудников (УЗП), организацией труда в компании (УОТ), удовлетворенность руководством (УР), удовлетворенность коллективом (УК), процессом, содержанием и профессиональными достижениями (УСПР). Каждому компоненту удовлетворенности соответствует 5 вопросов. Оценка уровня удовлетворенности работой сотрудниками показывает последний вопрос, который обозначается в работе как Y. Построение регрессионной модели реализовано с помощью пакета прикладных программ Gretl.

В ходе диагностики удовлетворенности работой были получены результаты, представленные в таблице 1.

Таблица 2

Диагностика удовлетворенности работой сотрудников в организации

Уровень удовлетворенности	Доля от общей численности, %	УЗП, чел.	УОТ, чел.	УР, чел.	УК, чел.	УСПР, чел.
Удовлетворен в очень высокой степени	6,7	3	13	1	8	5
Удовлетворен в высокой степени	25,3	9	54	19	28	20
Удовлетворен в средней степени	44,0	34	6	41	30	39
Удовлетворен в низкой степени	20,0	21	2	10	7	5
Не удовлетворен	4,0	8	0	4	2	6

У 44% испытуемых выявлен средний уровень удовлетворенности работой. $\frac{1}{4}$ сотрудников не удовлетворены работой или удовлетворены в низкой степени. Однако в целом по организации уровень удовлетворенности достаточно высокий, что положительно характеризует ситуацию в компании.

Наибольшая удовлетворенность соответствует организации труда в компании (54%), куда входят благоприятные условия работы, санитарно-гигиенические нормы, техническая оснащенность организации. Также сотрудники высоко оценили психологический климат в коллективе (28% и 30%). Большинство работников довольны и процессом труда, профессиональными успехами, выраженные через желание работать и получать профессиональные навыки. Высокая колеблемость уровня удовлетворенности показало отношение к руководству: среди сотрудников нет единого мнения по поводу этого компонента. Довольно низкая удовлетворенность прослеживается в уровне заработной платы работников, ее связи с результатами труда.

Далее были на основе регрессионного анализа выявлены наиболее значимые факторы удовлетворенности работой сотрудников. Результаты конечной регрессионной модели представлены в таблице 2.

Таблица 3

Модель 1: МНК, использованы наблюдения 1–75

Зависимая переменная: Y

	Коэффициент	Ст. ошибка	t-статистика	P-значение	
X2	0,346531	0,0354648	9,771	1,04e-014	***
X6	0,238272	0,0304892	7,815	4,00e-011	***
X9	0,336646	0,0353038	9,536	2,78e-014	***
X10	0,193869	0,0297054	6,526	9,01e-09	***
X23	-0,129143	0,0256100	-5,043	3,46e-06	***

Среднее зав. перемен	0,526400	Ст. откл. зав. перемен	0,192681
Сумма кв. остатков	0,151693	Ст. ошибка модели	0,046551
R-квадрат	0,993553	Испр. R-квадрат	0,993185
F (25, 50)	2157,590	P-значение (F)	3,46e-75
Лог. правдоподобие	126,2066	Крит. Акаике	-242,4132
Крит. Шварца	-230,8258	Крит. Хеннана-Куинна	-237,7865

Анализ качества модели показал, что данная модель обладает достоверностью на уровне 0,9936, поскольку значение R-квадрат = 0,9936, это означает, что данная регрессионная модель описывает 99,36% изменений уровня удовлетворенности работой сотрудников, а 0,64% – подпадает под влияние других причин, не вошедших в модель. О значимости модели в целом также свидетельствует P-значение, который равно 3,46e-75.

Согласно модели 1, значимыми являются все пять независимых переменных:

Х2 – стимулирование системы оплаты труда сотрудников (УЗП);

Х6 – интерес к осуществляющей деятельности (УПСР);

Х9 – знания и квалификации, которые получает сотрудник (УПСР).

Х10 – хорошие отношения сотрудника с коллективом (УК)

Х23 – частота возникновения конфликта в организации (УК).

Для оценки степени влияния факторов Х2, Х6, Х9, Х10 и Х23 на уровень удовлетворенности работой сотрудников рассчитаем средние коэффициенты эластичности по формуле:

$$Ex1 = (\bar{b}_{x1} * X_{1cp}) / Y_{cp}, \quad (1)$$

где: \bar{b}_{x1} – средний коэффициент эластичности по фактору X_1 ; \bar{b}_{x1} – коэффициент регрессии фактора X_1 ; X_{1cp} – среднее значение фактора X_1 ; Y_{cp} – среднее значение зависимой переменной.

Значения показателей эластичности по факторам составили:

$Ex_2 = (0,346 * 0,488) / 0,526 = 0,321$. При снижении степени стимулирующей функции заработной платы в организации на 1% уровень удовлетворенности работой сотрудников сократится на 0,321%;

$Ex_6 = (0,238 * 0,609) / 0,526 = 0,275$. При снижении степени интереса к работе сотрудников на 1% уровень удовлетворенности работой сократится на 0,275%;

$Ex_9 = (0,337 * 0,515) / 0,526 = 0,330$. При снижении частоты получаемых знаний и квалификации на работе на 1% уровень удовлетворенности работой сотрудников сократится на 0,330%.

$Ex_{10} = (0,194 * 0,587) / 0,526 = 0,216$. При снижении степени доверительных отношений сотрудника с коллективом на 1% уровень удовлетворенности работой сотрудников сократится на 0,216%.

$Ex_{23} = (0,129 * 0,589) / 0,526 = 0,144$. При увеличении частоты возникновения конфликтов в организации на 1% уровень удовлетворенности работой сотрудников сократится на 0,144%

Таким образом, наиболее важным компонентом удовлетворенности работой сотрудников в организации являются стимулирующая функция заработной платы и знания и опыт, получаемые в рассматриваемой организации. Увеличение данных показателей могут значительным образом обеспечить высокий уровень удовлетворенности работой сотрудников.

Список литературы

1. Иванова Т. Ю. Структура и диагностика удовлетворенности трудом: разработка и апробация методики / Т.Ю. Иванова, Е.И. Рассказова, Е.Н. Осин // Организационная психология. – 2012. – №3. – С. 2–15.
2. Патрушев В.Д. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты / В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан. – М.: Экономика, 1993. – 203 с.