

ШОВГЕЛЯ Олена Миколаївна,
аспірант ДРІДУ НАДУ

ВПЛИВ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ НА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Аналізується проблема мотивації державних службовців у контексті визначення впливу задоволеності роботою на результативність професійної діяльності державних службовців на основі результатів соціологічного дослідження.

Ключові слова: задоволеність роботою, результативність професійної діяльності, мотивація, трудова діяльність, стимулювання, державна служба, державний службовець.

***Шовгеля Е. Н.* Влияние уровня удовлетворенности работой на результативность профессиональной деятельности государственных служащих**

Анализируется проблема мотивации государственных служащих в контексте определения влияния удовлетворенности работой на результативность профессиональной деятельности государственных служащих на основе результатов социологического исследования.

Ключевые слова: удовлетворенность работой, результативность профессиональной деятельности, мотивация, трудовая деятельность, стимулирование, государственная служба, государственный служащий.

***Shovgelya E. N.* Satisfaction influence by work on productivity of professional activity of civil servants**

The problem of motivation of civil servants in a context of definition of influence of satisfaction by work on productivity of professional activity of civil servants on the basis of results of sociological research is investigated.

Key words: satisfaction work, productivity of professional activity, motivation, labor activity, stimulation, public service, civil servant.

Постановка проблеми. Побудова й упровадження в роботу органів управління якісної системи стимулювання праці виконує важливу роль у підвищенні результативності професійної діяльності державних службовців.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання мотивації державних службовців останнім часом активно розглядалися українськими вченими: Т. І. Пахомовою, В. М. Щегорцовою, С. Д. Дубенко, С. М. Серьогіним, Н. Ф. Артеменко, Н. А. Липовською.

Проте дослідженню впливу задоволеності роботою на ефективність професійної діяльності державних службовців майже не приділялося уваги. Фрагментарно ця проблема вивчалася лише в межах мотиваційної кризи, професійної свідомості та культури державних службовців.

Мета статті – дослідження на підставі результатів соціологічного опитування впливу задоволеності роботою на ефективність професійної діяльності державних службовців.

Виклад основного матеріалу. Питання задоволеності державних службовців своєю роботою ми порушили не випадково. Оскільки в даний час якісні емпіричні дані про результативність роботи державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування майже недоступні, необхідно вивчити інші чинники, що впливають на їх діяльність і на показники їх результативності. До таких чинників, поза сумнівом, слід віднести задоволеність службовців роботою, яка по-різному трактується дослідниками: як емоційний стан працівника, пов'язаний з його оцінками трудової діяльності і робочої ситуації в даному колективі [2, с. 276 – 277]; ступінь позитивного ставлення індивідуума до своєї роботи [4, с. 1008]; ставлення до роботи, яке засноване на сприйнятті роботи і організаційного середовища [16, с. 489 – 490].

Існує багато зарубіжних і вітчизняних досліджень (Е. Мейо, В. Врум, Ф. Херцберг, В. Отрут, А. Муругар, Т. Кітвель та ін.), що розкривають суть задоволеності працею, її структуру і різні чинники. Проте питання про наявність і характер зв'язку між задоволеністю індивідуума своєю роботою та її результативністю залишається до кінця не вивченим, що обумовлює необхідність проведення подальших досліджень. Хоча деякі вчені продовжують стверджувати, що існує пряма залежність між задоволеністю і результативністю роботи, тобто що працівник, який задоволений своєю роботою, працює результативно, емпіричні дані свідчать про відсутність значущої залежності між задоволеністю і результативністю [10; 19]. Таким чином, зв'язок між задоволеністю і результативністю не є очевидним. Сучасні дослідження вказують на

переважання непрямих зв'язків між результативністю роботи службовців та їх задоволеністю роботою: так, емпірично підтверджено, що високий рівень задоволеності роботою скорочує прогули і плинність кадрів [20], тоді як низький рівень задоволеності може стати причиною порушення трудової дисципліни [1; 3]. Крім того, як стверджують деякі дослідники [12; 13], працівники, які задоволені своєю роботою, більш схильні до виконання робіт, що виходять за межі їх безпосередніх обов'язків. Таким чином, вивчення задоволеності працівників працею дає можливість одержати інформацію про ступінь відданості і лояльності працівників до організації. Аналіз задоволеності персоналу роботою служить інструментом для дослідження кадрових ризиків організації.

З метою підтвердження чи спростування теоретичних даних нами було проведено соціологічне опитування державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування у м. Кривий Ріг Дніпропетровської області (кількість опитаних – 1 066 осіб) у жовтні 2011 р.

На сьогоднішній день існує декілька теорій, що базуються на різних припущеннях про задоволеність службовців своєю роботою. Так, за теорією Герцберга, задоволеність службовців роботою залежить від двох типів характеристик, властивих даній роботі – мотиваційних (пов'язаних з підвищенням рівня людського капіталу) і гігієнічних (які визначаються вимогами працівників до умов праці) [9]. В основі теорії невідповідності потребам лежить гіпотеза про те, що задоволеність роботою є мірою відповідності між потребами працівника і одержуваною ним віддачею від роботи [14]. Інструментальна теорія ставить задоволеність роботою в залежність від відповідності між одержаними працівником винагородами і його очікуваннями [15], тоді, як згідно з теорією цінностей основним джерелом задоволеності працівників є можливість досягнення ними за допомогою роботи важливих для них цілей [11].

За результатами нашого дослідження, більшість респондентів (2/3) в цілому задоволені своєю роботою (табл. 1).

Таблиця 1

**Розподіл відповідей на запитання:
чи задоволені Ви роботою в органах публічної влади?**

Відповідь	Респонденти, %
Робота, яку я виконую, досить цікава для мене і приносить мені задоволення	66,3
Робота не дає мені можливості повною мірою використовувати мій професійний і творчий потенціал	14,8

Я не відчуваю віддачі від своєї роботи і не відчуваю свого внеску в кінцеві результати своєї організації	7,0
Інша відповідь	1,3
Важко відповісти	10,6

Незважаючи на концептуальні відмінності між сучасними теоріями задоволеності службовців роботою, у всіх з них можна виділити дві основні категорії чинників, які впливають на задоволеність, а саме: організаційні характеристики й індивідуальні характеристики працівників.

Що стосується організаційних характеристик, то однією з найзначущих, поза сумнівом, є задоволеність службовців оплатою своєї праці, яка позитивно впливає на задоволеність роботою, що підтверджують різні дослідники [8; 18]. Іншим важливим чинником є наявність системи додаткових заохочень, як матеріальних, так і нематеріальних: М. Еліксон, К. Логедон, Я. Тінг наголошують про позитивний вплив наявності пільг і компенсацій у службовців на їх задоволеність роботою [8; 18]. Проте матеріальна складова за всієї своєї важливості є не єдиним чинником, що впливає на задоволеність роботою. Формуючи своє ставлення до роботи, люди беруть до уваги не тільки поточні, але й майбутні доходи, і тому враховують можливість інвестування у свій людський капітал. Зокрема, існування у державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування можливостей кар'єрного зростання і самореалізації, позитивно впливає на їх задоволеність роботою, тоді як недостатність можливостей професійного навчання знижує її. Чинники, пов'язані з якістю управління, такі як наявність у працівників зворотного зв'язку з керівництвом і чітка постановка перед ними завдань, організація належного рівня забезпеченості працівників ресурсами і матеріалами, а також стабільність зайнятості можуть значно впливати на задоволеність службовців своєю роботою [8; 20].

За результатами нашого дослідження виявлено, що серед чинників, які визначають задоволеність роботою для 2/3 опитаних державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, домінують матеріальні, кожен п'ятий також відзначає інші значущі стимули – сприятливу атмосферу в колективі і високий рівень організації праці (табл. 2).

Таблиця 2

**Розподіл відповідей на запитання:
який стимул роботи має більш важливе значення для Вас?**

Відповідь	Респонденти, %
-----------	----------------

Збільшення оплати праці	59,4
Робота з новими технологіями	11,0
Сприятлива атмосфера в колективі	23,4
Хороша організація праці	22,0
Чітка перспектива підвищення по службі	7,5
Інша відповідь	0,6
Важко відповісти	1,7

До другої групи чинників, що впливають на задоволеність роботою, входять індивідуальні характеристики державних службовців: вік, стать і посада. Проте, як правило, їх значення невелике. Зокрема, дослідники говорять про відсутність значущої залежності між задоволеністю роботою і статтю працівника [8; 18].

Що стосується залежності між задоволеністю роботою і віком службовця, то тут думки експертів розходяться. Деякі дослідники припускають позитивну лінійну залежність між віком і задоволеністю роботою [5; 6], деякі – квадратичну [7], а деякі – не підтверджують існування значущого впливу віку працівника на його задоволеність роботою [8; 18]. Що стосується такого чинника, як посада, то можна припустити, що посадовий рівень працівника позитивно впливає на його задоволеність роботою, оскільки з підвищенням посади, як правило, поліпшуються умови праці працівника, розширюються його можливості і зростає ступінь його автономії [17]. Ці дані кореспондуються з результатами нашого соціологічного опитування (табл. 3).

Таблиця 3

Розподіл відповідей на запитання:

чи задоволені Ви роботою в органах публічної влади?

Відповідь	Чоловіки, %	Жінки, %
Робота, яку я виконую, досить цікава для мене і приносить мені задоволення	53,3	67,8
Робота не дає мені можливості повною мірою використовувати мій професійний і творчий потенціал	16,2	83,8
Я не відчуваю віддачі від своєї роботи і не відчуваю свого внеску в кінцеві результати своєї організації	13,7	86,3
Інша відповідь	21,4	78,6
Важко відповісти	9,8	90,2

У сучасних дослідженнях, присвячених аналізу задоволеності роботою, використовуються декілька методів вимірювання задоволеності. З одного боку, задоволеність роботою можна вимірювати в цілому, як позитивну оцінку робочої ситуації, з іншого боку, можна оцінювати задоволеність роботою шляхом оцінки різних аспектів

задоволеності (наприклад, задоволеністю оплатою праці, престижністю роботи, існуючою системою оцінки роботи, можливостями для кар'єрного зростання та ін.). У нашому дослідженні показник задоволеності роботою відображає загальну оцінку робочої ситуації.

Ми зробили припущення, що задоволеність працею більшою мірою залежить не від рівня оплати праці, а від ступеня задоволеності нею. Результати аналізу даних свідчать про те, що серед державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, задоволених розміром одержуваної оплати праці, на 19% вища частка тих, хто задоволений роботою в цілому (табл. 4).

Таблиця 4

Частка службовців, задоволених роботою залежно від їх задоволеності оплатою праці, %

Службовці	Не задоволені оплатою праці	Задоволені оплатою праці
Не задоволені роботою	29,6	10,6
Задоволені роботою	70,4	89,4

Оцінюючи рівень одержуваної оплати праці, службовці розглядають його в порівнянні, наприклад, з рівнем заробітної плати, одержуваної на аналогічних посадах у комерційному секторі. Так, серед державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, оплата праці яких не нижча, ніж у комерційному секторі, частка задоволених працею становить 73 %, тоді як серед малооплачуваних службовців – 68 %.

Можна припустити, що отримання і використання публічними службовцями пільг позитивно впливає на їх задоволеність роботою, оскільки аналіз даних показує, що серед службовців, що використовують пільги, частка задоволених своєю професійною діяльністю вища на 7 %.

У сучасних дослідженнях, присвячених задоволеності праці, крім зовнішньої винагороди у вигляді оплати праці і пільг, одержуваної працівником, велика увага надається таким чинникам, як наявність у даного працівника можливостей кар'єрного зростання і самореалізації. Проведений аналіз даних показав, що частка державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, задоволених працею, серед тих респондентів, що мають можливість кар'єрного зростання, лише трохи (на 2 %) перевищує відповідну частку серед службовців, що не мають перспектив кар'єрного зростання на даній роботі. У зв'язку з цим необхідно детальніше дослідити залежність

задоволеності працею від можливості кар'єрного зростання методом регресійного аналізу. Серед службовців, що мають нагоду реалізувати свій творчий потенціал і ініціативу, частка тих, хто задоволений своєю професійною діяльністю, на 14 % перевищує відповідну частку серед службовців, що не мають можливості самореалізації на своїй роботі. Тут же варто відзначити, що можливість приносити користь регіону, суспільству і державі також позитивно позначається на задоволеності службовців працею. Так, серед державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, що мають можливість приносити користь регіону, частка задоволених працею вища на 11 %, а серед тих, що мають нагоду приносити користь державі, – на 4 %.

Важливо також відзначити існування зв'язку між престижністю роботи і задоволеністю даною роботою. Серед державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, що вважають свою роботу престижною, частка задоволених працею вища на 26%.

Характеристики робочого середовища також виконують значущу роль у визначенні міри задоволеності державних службовців своєю роботою. Результати опитування свідчать, що незадовільні умови роботи (недостатнє облаштування робочого місця і інформаційного забезпечення), а також неякісне управління персоналом і неефективне планування роботи співробітників негативно впливає на міру задоволеності службовців працею. Водночас в органах управління, де існує практика обговорення і узгодження завдань на майбутній період, частка публічних службовців, задоволених своєю професійною діяльністю, на 24 % вища, ніж в таких органах управління, де ця практика відсутня.

Висновки. Мотивація до роботи держслужбовців є необхідною, але не достатньою умовою результативності їх роботи. Проте при виконанні інших необхідних умов, наприклад, при існуванні необхідних професійних знань і навичок у державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, достатньому ресурсному забезпеченні, посилення трудової мотивації працівників сприяє підвищенню результативності їх роботи.

Стабільність оплати праці і зайнятості є найзначущим мотивуючим чинником для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування. Наступними за значущістю є мотиви служіння державі і суспільству, а також престиж роботи на державній службі. У той же час «інструментальні» мотиви (мотиви досягнення) не є в цілому значущими для державних службовців. Структура мотивів змінюється залежно від посадового рівня і рівня управління.

Ефективна система стимулювання персоналу на публічній службі повинна враховувати стимулюючі чинники, пропоновані як теорією суспільного вибору, так і теорією «мотивації до державної служби». З одного боку, надання винагороди за наслідками праці, існування чіткої і справедливої системи оцінки діяльності службовців в органі управління, підконтрольність і підзвітність службовців, а також чітке визначення їх посадових обов'язків допоможе знизити можливість опортуністичної поведінки державних службовців. З іншого боку, забезпечення зв'язку між цілями і завданнями службовця та цілями і завданнями організації дає можливість службовцю відчутися значущість своєї роботи і прихильність цілям організації, що підвищить його мотивацію до державної служби.

Проведене дослідження підтверджує той факт, що оплата праці державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування та одержуваний ними соціальний пакет не задовольняє більшість опитаних, що дозволяє дійти висновку про те, що система матеріального стимулювання потребує поліпшення. Структура оплати праці на публічній службі не дозволяє ефективно привертати й утримувати талановитих і конкурентоздатних співробітників. Проте необхідність у зміні матеріального забезпечення державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування не може і не повинна зводитися просто до збільшення рівня їх оплати праці. Найбільш оптимальним рішенням проблеми може стати підвищення оплати праці службовців з урахуванням результатів їх діяльності. Хоча стимулююча роль оплати праці за результатами обмежена, і неможливо зробити висновок про можливість значного посилення мотивації службовців за рахунок використання системи оплати праці за результатами, інституційні зміни, необхідні для упровадження системи оплати праці за результатами, можуть значно вплинути на мотивацію і результативність роботи державних службовців. Удосконалення потребує також система негрошових матеріальних винагород. Необхідно орієнтувати соціальний пакет, що надається, на реальні потреби державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування і здійснити його прив'язку до посадового статусу і результатів роботи публічного службовця.

Задоволеність державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування роботою можна підвищити за рахунок надання їм гідного рівня оплати праці, адекватної з оплатою праці в комерційному секторі, яка дозволить їм задовольняти свої насущні потреби. Крім того, на задоволеність службовців працею позитивно впливають підвищення престижності публічної служби; введення в роботу державних

установ і відомств практики обговорення і узгодження з працівниками і керівниками завдань на майбутній період, надання публічним службовцям можливостей для реалізації їх творчого потенціалу. Зниження вірогідності незадоволеності державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування своєю працею можливе за допомогою забезпечення якісного управління і підвищення якості планування роботи в органі управління.

Список використаних джерел

1. **Свенцицкий А. Л.** Психология управления организациями / А. Л. Свенцицкий. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 1999. – 290 с.
2. **Современные** проблемы психологии управления : сб. науч. тр. / отв. ред. : Т. П. Емельянова [та ін.]. – М. : Ин-т психологии РАН, 2002. – С. 24 – 33.
3. **Ядов В. А.** Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования / В. А. Ядов, А. А. Киссель // Соц. исследования. – 1974. – № 1. – С. 11 – 23.
4. **Agho A.** Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model / A. Agho, C. Mueller, J. Price // Human Relations. – 1993. – № 46 – 47. – P. 6 – 18.
5. **Bedeian A.** Age, tenure, and job satisfaction: a tale of two perspectives / A. Bedeian, G. Ferris, K. Kacmar // Journal of Vocational Behavior. – 1992. – № 40. – p. 14 – 23.
6. **Bernal D.** The age and job satisfaction relationship: Does its shape and strength still evade us? / D. Bernal, D. Snyder & M. McDaniel // Journal of Gerontology: Psychological Sciences. – 1998. – № 53-B (5). – P. 14 – 22.
7. **Clark A.** Is job satisfaction U-shaped in age? / A. Clark, A. Oswald, P. Warr // Journal of Occupational and Organizational Psychology. – 1996. – № 69. – P. 24 – 38.
8. **Ellickson M.** Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees / M. Ellickson, K. Logsdon // State and Local Government Review. – 2001. – № 33 (3). – P. 36 – 48.
9. **Herzberg F.** The motivation to work. New York / F. Herzberg, B. Mausner, B. Snyderman // John Wiley and Sons. – 1959. – № 5. – P. 7 – 18.
10. **Iaffaldano M. T.** Job satisfaction and job performance: A meta-analysis / M. T. Iaffaldano, P. M. Muchinsky // Psychological Bulletin. – 1985. – № 97(2). – P. 251 – 273.

11. **Locke E. A.** The Nature and Causes of Job Satisfaction / E.A. Locke // Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – Rand-McNally, 1976. – P. 1297 – 1349.
12. **Organ D. W.** A restatement of the satisfaction-performance hypothesis / D. W. Organ // Journal of Management. – 1988. – № 14(4). – P. 547 – 557.
13. **Organ D. W.** Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior // D. W. Organ, M. Konovsky // Journal of Applied Psychology. – 1989. – № 74 (1). – P. 157 – 164.
14. **Porter L. W.** A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs / L. W. Porter // Journal of Applied Psychology. – 1961. – № 45. – P. 110 – 151.
15. **Porter L. W.** Managerial Attitudes and Performance / L. W. Porter, E. E. Lawler. – Homewood, IL : Irwin, 1968. – 225 p.
16. **Reilly C.** People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organizational fit / C. Reilly, J. Chatman, D. Caldwell // Academy of Management Journal. – 1991. – № 34. – P. 485 – 496.
17. **The relation** between job level and job satisfaction / C. Robie, A. Ryan, R. Schmieder [etc.] // Group & Organizational Management. – 1998. – № 23. – P. 5 – 13.
18. **Ting Y.** Determinants of job satisfaction of federal government employees / Y. Ting // Public Personnel Management. – 1997. – № 26 (3). – P. 46 – 57.
19. **Vroom V. H.** Work and Motivation / V. H. Vroom. – N. Y. : Wiley, 1964. – 453 p.
20. **Wright B. E.** Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment / B. E. Wright, B. S. Davis // American Review of Public Administration. – 2003. – № 33(1). – P. 16 – 26.