

Изучение факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников

И.Р. Ягудина, М.А. Долова

Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова (Сеченовский Университет),
Российская Федерация, 119991, Москва, ул. Трубецкая, д. 8, стр. 2

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Ягудина Роза Исмаиловна – заведующая кафедрой организации лекарственного обеспечения и фармакоэкономики Сеченовского Университета, доктор фармацевтических наук, профессор. Тел: +7 (903) 722-38-56. E-mail: yagudina@inbox.ru. *ORCID: 0000-0002-9080-332X*

Долова Марьяна Арсеновна – аспирант кафедры организации лекарственного обеспечения и фармакоэкономики Сеченовского Университета. Тел: +7 (965) 234-49-66. E-mail: mariana.dolova@yandex.ru

РЕЗЮМЕ

Введение. Термин «удовлетворенность трудом» имеет многогранное значение, основанное на эмоционально-оценочном отношении работника к выполняемым обязанностям. Уровень удовлетворенности трудом способствует заинтересованности фармацевтических работников в формировании лояльности посетителей к аптечной организации и повышению ее конкурентоспособности.

Цель исследования: выявление факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников, и их количественная оценка.

Материал и методы. Материал исследования – факторы, формирующие влияние на удовлетворенность трудом фармацевтических работников аптечных организаций. В качестве методов исследования использованы: контент-анализ, позволивший выделить 26 факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудом; логико-структурный анализ, с помощью которого выделенные факторы сгруппированы в 6 групп; социологический метод исследований; экономико-математические методы.

Результаты. Выделены группы факторов, формирующие удовлетворенность трудом фармацевтических работников. По результатам социологических исследований, на основании анализа репрезентативного количества анкет (214) рассчитаны усредненные балльные значения факторов, формирующих удовлетворенность трудом; определен групповой показатель и проведено ранжирование факторов с определением наиболее влиятельных. Максимальное воздействие на удовлетворенность трудом фармацевтических работников оказывает факторы из групп «организация труда» (суммарно 20,61 балла); «моральное и материальное удовлетворение» – 20,2 балла, а также факторы группы «условия труда в организации» (19,81 балла). Группа факторов, оказывающих влияние на «организацию труда», объединяет 5 позиций. При максимальной оценке каждого фактора в 5 баллов «интенсивность трудовой деятельности» получила 4,4 балла в среднем; «содержание выполняемой работы» – 4,31 балла; фактор «неравномерность в работе, сменность» – 4,13 балла. При оценке «условий труда» наиболее существенным фактором с усредненным баллом 4,27 является «режим труда и отдыха».

Заключение. Полученные результаты свидетельствуют о важности для фармацевтического работника разумной организации труда и обеспечения его условий, а нерациональная организация уменьшает удовлетворенность трудом и может снижать конкурентоспособность аптечной организации.

Ключевые слова: фармацевтический работник, социологические исследования, конкурентоспособность, удовлетворенность трудом, факторы.

Для цитирования: Ягудина И.Р., Долова М.А. Изучение факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников. Фармация, 2021; 70 (1): 34–39. <https://doi.org/10.29296/25419218-2021-01-06>

INVESTIGATION OF THE FACTORS THAT SHAPE JOB SATISFACTION IN PHARMACEUTICAL WORKERS

I.R. Yagudina, M.A. Dolova

I.M. Sechenov First Moscow State Medical University (Sechenov University), 8, Trubetskaya St., Build. 2, Moscow, 119991, Russian Federation

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Yagudina Rosa Ismayilovna – Head of the Department of the Organization of Medicines and Pharmacoeconomics of the Sechenov University, Doctor of Pharmaceutical Sciences, Professor. Tel.: +7 (903) 722-38-56. E-mail: yagudina@inbox.ru. *ORCID: 0000-0002-9080-332X*

Dolova Mariana Arsenovna – post graduate student of the Department of the Organization of Medicines and Pharmacoeconomics of the Sechenov University. Tel.: +7 (965) 234-49-66. E-mail: mariana.dolova@yandex.ru

SUMMARY

Introduction. The term «job satisfaction» has a multifaceted meaning that is based on an employee's emotional and evaluative attitude to the duties performed. The level of job satisfaction contributes to the interest of pharmaceutical workers in forming the loyalty of visitors to a pharmacy organization and in enhancing its competitiveness.

Objective: to identify factors that shape job satisfaction in pharmaceutical workers, as well as their quantitative assessment.

Material and methods. The factors that form their influence on job satisfaction in pharmaceutical workers in the pharmacy organizations were investigated using content analysis that could identify 26 factors that affect job satisfaction; logical and structural analysis that grouped the identified factors into 6 groups; a sociological survey; economic and mathematical methods.

Results. The authors identified groups of job satisfaction-shaping factors in pharmaceutical workers. Using the results of sociological surveys based on the analysis of a representative number of questionnaires (n=214), they calculated the average scores of the factors shaping the job satisfaction; defined a group indicator, and ranked factors, by determining the most influential one. The factors from the labor organization groups, a moral and material satisfaction group, and a working-conditions-in-the-organization group with total scores of 20.61; 20.2, and 19.81, respectively, had the maximum impact on job satisfaction in pharmaceutical workers. The group of factors that influence labor organization combines 5 positions. With the maximum score of 5 per factor, the «intensity of work activity» had an average score of 4.4; «the content of work performed» averaged 4.31 scores; and «work irregularity, a shift system» had 4.13 scores. When assessing the «working conditions», the «work and rest regime» was the most significant factor with an average score of 4.27.

Conclusion. The findings suggest that to reasonably organize work and to ensure its conditions are important for the pharmaceutical worker, whereas an irrational organization lowers job satisfaction and can reduce the competitiveness of a pharmacy organization.

Key words: pharmaceutical worker, sociological surveys, competitiveness, job satisfaction, factors.

For reference: Yagudina I.R., Dolova M.A. Investigation of the factors that shape job satisfaction in pharmaceutical workers. *Farmatsiya*, 2021; 70 (1): 34–39. <https://doi.org/10.29296/25419218-2021-01-06>

Введение

В настоящее время аптечные организации рассматриваются многими экспертами как социально-ориентированные предприятия, для повышения конкурентоспособности которых, важно создание системы долгосрочных взаимоотношений «потребитель-аптека». Такие связи возможны при удовлетворенности посетителей уровнем оказания фармацевтической помощи, которое во многом обусловлено профессионализмом работников «первого» стола», от деятельности которых зависит не только имидж организации, но и ее конкурентоспособность. Работа провизора по отпуску лекарственных препаратов требует не только профессиональных знаний, творческого подхода, но и прогрессивных организационных форм работы. Фармацевтический персонал осознает важность высокого уровня обслуживания посетителей, формирует их лояльность к данной аптечной организации среди ее многочисленных конкурентов [1].

Повышение уровня удовлетворенности трудом способствует снижению текучести кадров, ведь только постоянные сотрудники могут установить доверительные и долговременные отношения с посетителями аптечных организаций. В настоящее время сформировано направление научных исследований, которое с одной стороны изучает взаимосвязь человеческих ресурсов и возможностей с эффективностью организации,

а с другой, исследует влияние социально-психологических факторов на производительность и удовлетворенность трудом. Основываясь на многогранности термина удовлетворенности трудом, как показателя эмоционально-оценочного отношения работника к выполняемым обязанностям, изучение факторов, влияющих на данный процесс, является важным научным направлением, обеспечивающим конкурентоспособность организации.

Целью данного исследования явилось выявление факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников, и их количественная оценка.

Материал и методы

В рамках настоящего исследования «удовлетворенность трудом» рассматривалась как оценочное представление субъекта трудовой деятельности своего труда и положения в организации. В качестве основных методов исследования использован контент-анализ, логико-структурный анализ, позволившие выделить и сгруппировать факторы, оказывающие влияния на удовлетворенность трудом фармацевтических работников; социологический метод в форме анонимного анкетирования фармацевтических работников аптечных организаций, расположенных в разных административных округах Москвы (2019), позволивший определить балльную оценку выделен-

ных факторов. Разработанная анкета содержала 2 блока вопросов – первый блок включал вопросы, характеризующие респондента (пол, возраст, образование, должность, стаж работы в организации); во втором блоке респондентам предлагалось по пятибалльной шкале дать количественную оценку 26 предварительно выделенным факторам.

На основании метода случайной бесповторной выборки рассчитано репрезентативное количество респондентов, при доверительной вероятности в 0,95 и ошибке $\leq 10\%$ достаточно учесть мнение ≥ 100 респондентов. Фактически розда-

но 250 предварительно разработанных анкет, для анализа отобрано 214 полностью заполненных анкеты фармацевтических работника, имеющих высшее и среднее фармацевтическое образование, стаж работы по профессии от 5 до 30 лет. Статистическая обработка полученных результатов проводилась с помощью программы Microsoft Office Excel-2010, по каждому фактору определялись балльные значения, для получения обобщенной балльной оценки рассчитывались среднеарифметические значения с определением среднеквадратического отклонения, дисперсии и коэффициента вариации.

Таблица 1
Характеристика респондентов, принимавших участие в исследовании

Table 1
Characteristics of respondents who took part in the investigation

№	Фактор	Критерий оценки	Всего	%
1	Пол	М	28	13,1
		Ж	186	86,9
2	Должность	Фармацевт	69	32,2
		Провизор	127	59,3
		Зав. Аптекой	18	8,5
3	Возраст, годы	До 25	19	8,9
		26–35	88	41,1
		36–45	55	25,7
		46–55	31	14,5
		56–65	20	9,3
		66–70	1	0,5
4	Образование	Среднее	60	28,1
		Высшее	138	64,5
		Незаконченное высшее	5	2,3
		Второе высшее	11	5,1
5	Стаж работы в организации, лет	До 5	56	26,2
		6–10	68	31,8
		11–15	26	12,1
		16–20	25	11,7
		21–25	14	6,5
		26–30	12	5,6
		Свыше 30	13	6,1

Результаты и обсуждение

Для изучения факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудом, изучено мнение 214 фармацевтических работников, из которых 86,9% женщины, 64,5% респондентов имели высшее образование. Стаж работы в аптечной организации для 26,2% респондентов составлял до 5 лет, до 10 лет – 31,8% и свыше 30 лет 6,1%; свое мнение высказали 59,3% провизоров, 32,2% фармацевтов и 8,5% руководителей аптечных организаций (табл. 1).

Представленные данные свидетельствуют о том, что респонденты имеют необходимый уровень образования, опыт работы в аптечных организациях, а высказанные ими мнения могут быть положены в основу изучения и количественной оценки факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников.

Удовлетворенность трудом связана и обусловлена личностными качествами сотрудников и отождествляется с приятным эмоциональным состоянием при выполнении профессиональных обязанностей. Показатели текучести кадров нередко обусловлены низким уровнем удовлетворенности трудом. Однако, выявление факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность, направлено в большей степени на определение отрицательного влияния (аффективного) и в меньшей степени на положительное. Отрицательная аффективность интерпретируется как общий аспект, снижающий порог переживания негативных эмоций, высказывается респондентами более охотно и правдоподобно, нежели положительная эффективность [3].

Контент-анализ научной литературы позволил выделить 26 факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудом фармацевтических работников [4–6], которые были сгруппированы нами в 6 групп (рис. 1). Каждая

группа объединяла по несколько факторов, так по 5 факторов нами были включены в группы «организация труда», «материальное и моральное удовлетворение», «условия труда», две группы объединяли по 4 фактора, и группа «повышение профессионального уровня» содержала 3 фактора.

Для комплексной оценки влияния факторов, формирующих удовлетворенность трудом, использовали линейные модели анализа с дальнейшей категоризацией выделенных факторов. Для определения средневзвешенной оценки выделенных факторов применили пятибалльную шкалу, где 1 балл – очень слабое, а 5 баллов – сильное влияние на удовлетворенность трудом. Статистическая обработка балльных оценок позволила получить усредненные значения каждого фактора, определить обобщенный групповой показатель и провести ранжирование факторов с определением наиболее влиятельных (рис. 2).

По мнению респондентов, наибольшее воздействие на удовлетворенность трудом фармацевтических работников оказывают факторы, объединенные в группу «организация труда», с суммарным баллом 20,61; «моральное и материальное удовлетворение» – 20,2 балла, а также факторы, объединенные в группу «условия труда» (19,81 балла).

Установлено, что среди 5 факторов, включенных нами в группу «организация труда» наиболее существенной влияние оказывает «интенсивность трудовой деятельности», средний балл – 4,4, «содержание выполняемой работы» – 4,31 балла; фактор «неравномерность в работе, сменность» имеет 4,13 балла, при максимальном значении 5 баллов (табл. 2).

Во второй группе факторов, связанных с моральным и материальным стимулированием, существенное влияние оказывает такой фактор, как уровень оплаты труда

(средний балл – 4,27) и занимаемая должность (4,2 балла). Связано это, на наш взгляд с тем, что равные профессиональные обязанности по реализации фармацевтических товаров выполняют работники как со средним, так и с высшим фармацевтическим образованием. Респондентами отмечено, что несправедливость в оценке результатов работы (3,84 балла) оказывает большее влияние на удовлетворенность трудом, нежели такой фактор, как признание со стороны руководителей и коллег (3,8 балла).

При оценке условий труда наиболее влиятельным на удовлетворенность является фактор «режим труда и отдыха» со средним баллом 4,27 и фактор «оснащенность рабочего места» – 4,01 балла.

При оценке взаимоотношений с руководством и отношениями внутри коллектива, уста-



Рис. 1. Группы факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников
Fig. 1. Groups of factors that shape job satisfaction in pharmaceutical workers

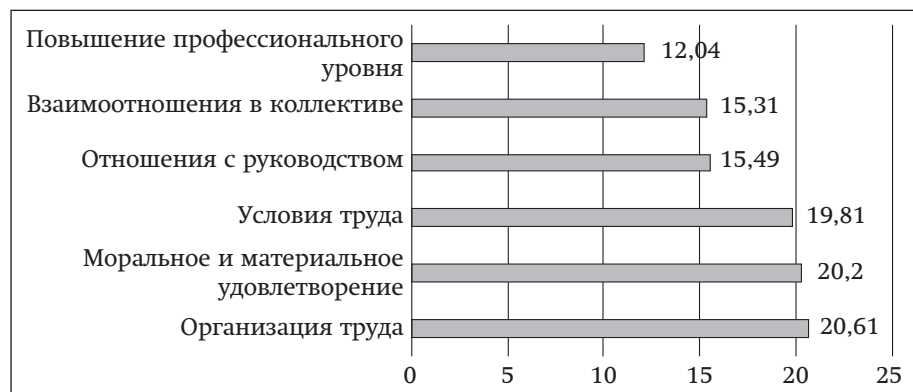


Рис. 2. Ранжирование факторов, оказывающих влияние на удовлетворенность трудом, баллы
Fig. 2. Ranking the factors that influence job satisfaction, scores

Оценка факторов, формирующих удовлетворенность трудом фармацевтических работников

Table 2

Assessment of factors that shape job satisfaction in pharmaceutical workers

Группы факторов	Факторы	Средний балл	μ
Организация труда	Интенсивность трудовой деятельности	4,4000±0,6465	0,151
	Содержание выполняемой работы	4,3100±0,7366	0,1715
	Неравномерность в работе, сменность	4,1300±0,8612	0,2073
	Самостоятельность и независимость в работе	4,0400±0,6443	0,1593
	Осведомленность о системе организации труда в организации	3,7300±0,6527	0,1708
Материальное и моральное удовлетворение	Уровень оплаты труда	4,2700±,7613	0,177
	Занимаемая должность, статус в организации	4,2000±0,8028	0,19
	Соответствие оплаты труда объему выполняемой работы	4,0900±0,8614	0,2128
	Несправедливость в оценке результатов работы подчиненных	3,8400±1,0146	0,2413
	Признание со стороны руководителей и коллег (моральные поощрения)	3,8000±0,9921	0,2873
Условия труда	Режим труда и отдыха (график, выходные, отпуск)	4,2700±0,8028	0,1908
	Оснащенность рабочего места	4,0100±0,7132	0,1788
	Непоследовательность, частая смена требований к исполнителю	3,9700±0,9268	0,231
	Стабильность и надежность организации	3,9600±0,7039	0,1493
	Конфликтные ситуации с посетителями	3,6000±0,9488	0,2628
Отношение с руководством	Неумение руководства обеспечить должный уровень информированности подчиненных по ключевым вопросам	4,0300±0,8832	0,2228
	Невнимание к личным проблемам подчиненных со стороны руководства	3,900±0,8944	0,2555
	Излишне мелочный контроль за работой подчиненных	3,800±20,9797	0,2743
	Постановка нечетких, неконкретных целей в работе	3,7400±1,0382	0,2863
Взаимоотношения в коллективе	Взаимопонимание и взаимовыручка в коллективе	4,2300±0,6193	0,1478
	Корпоративная культура	3,7700±0,7734	0,184
	Морально-психологический климат в коллективе	3,6800±0,9483	0,2643
	Корпоративные мероприятия	3,6300±0,7734	0,184
Повышение профессионального уровня	Подготовка и повышение квалификации	4,0800±0,9095	0,2208
	Постоянное повышение знаний и усовершенствование профессиональных навыков	3,9900±0,9312	0,236
	Возможность профессионального роста	3,9700±0,8504	0,2128

новлено, что взаимопонимание в коллективе имеет более существенное влияние на уровень удовлетворенности, чем неумение руководства обеспечить должный уровень информированности подчиненных по ключевым вопросам, балльная оценка факторов 4,23 и 4,03 соответственно. Невнимание к личным проблемам подчиненных (3,9 балла) со стороны руководства, как фактор

авторитета руководителя, оказывает большее влияние на удовлетворенность трудом по сравнению с корпоративной культурой (3,77 балла) и морально-психологическим климатом в коллективе (3,68 балла).

Полученные результаты свидетельствуют о том, что удовлетворенность и отношение фармацевтического работника к труду являются пока-

зателями степени адаптации к существующим условиям труда в аптечной организации. Чем выше удовлетворенность, тем значительнее вовлеченность работников в процесс и ниже текучесть кадров, и как следствие выше доходность предприятия. Это подчеркивает важность для фармацевтического работника разумной организации и обеспечения условий труда, а нерациональная организация уменьшает удовлетворенность трудом и может снижать конкурентоспособность аптечной организации.

Заключение

Таким образом, удовлетворенность трудом фармацевтических работников является эмоциональным состоянием сотрудника, которое возникает в результате реализации его запросов и требований к организации труда. Выделенные факторы формируют удовлетворенность трудом и могут как положительно, так и отрицательно оказывать влияние на его удовлетворенность. Управление наиболее значимыми факторами может способствовать формированию новых отношений фармацевтического работника к своему труду и содействовать повышению конкурентоспособности аптечной организации.

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов

Conflict of interest

The authors declare no conflict of interest

Литература

1. Казазаева К.Г. Изучение удовлетворенности трудом персонала аптек методом анализа «Важность – исполнение» [Электронный ресурс.] Режим доступа: <https://pandia.ru/text/80/151/3590.php>
2. Болдырева Е.В. Изучение проблем профессиональной адаптации молодых специалистов к условиям фармацевтического рынка. Здоровье и образование XXI веке, 2018; 20 (4). [Электронное издание]. Режим доступа: <https://e-pubmed.co.uk/gallery/e4-2018-28-35.pdf>
3. Вечерин А.В. Субъективные факторы удовлетворенности трудом сотрудников организаций. Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2011; 8 (2): 96–111.
4. Малинина С.Е. Удовлетворенность трудом в коллективе как фактор повышения производительности труда. Вестник науки и образования. 2018; 2 (5): 60–2.

[Электронное издание]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-trudom-v-kollektive-kak-faktor-povysheniya-proizvoditelnosti-truda>

5. Марин Е.Б., Цой С.Ю. Ценностно-мотивационные факторы удовлетворенности трудом сотрудников системы здравоохранения. Вестник Кемеровского государственного университета, 2019; 3. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennostno-motivatsionnye-factory-udovletvorennosti-trudom-sotrudnikov-sistemy-zdravoohraneniya>

6. Гуськова Е.А., Ярушкин Н.Н. Взаимосвязь социально-психологических характеристик трудового коллектива с удовлетворенностью работой персонала. Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. 2014; 2. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-sotsialno-psihologicheskikh-harakteristik-trudovogo-kollektiva-s-udovletvorennostyu-rabotoy-personala-13>

References

1. Kazazaeva K.G. Study of satisfaction with the work of pharmacy personnel by the method of analysis «Importance-performance». [Electronic resource]. Access mode: <https://pandia.ru/text/80/151/3590.php> (in Russian)
2. Boldyreva E.V. Studying the problems of professional adaptation of young specialists to the conditions of the pharmaceutical market. Health and education in the XXI century, 2018; 20 (4). [Electronic resource]. Access mode: <https://e-pubmed.co.uk/gallery/e4-2018-28-35.pdf> (in Russian)
3. Vecherin A.V. Subjective factors of satisfaction with the work of employees of organizations. Psikhologiya. Zhurnal Vysshey shkoly ekonomiki. 2011; 8 (2): 96–111 (in Russian).
4. Malinina S.E. Satisfaction with work in the team as a factor of increasing labor productivity. Vestnik nauki i obrazovaniya. 2018; 2 (5): 60–2. [Electronic resource]. Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-trudom-v-kollektive-kak-faktor-povysheniya-proizvoditelnosti-truda> (in Russian)
5. Marin E.B., Tsoi S.Yu. Value-motivational factors of satisfaction with the work of employees of the healthcare system. Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. 2019; 3 (79). [Electronic resource]. Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennostno-motivatsionnye-factory-udovletvorennosti-trudom-sotrudnikov-sistemy-zdravoohraneniya> (in Russian)
6. Guskova E.A., Yarushkin N.N. The relationship of socio-psychological characteristics of the labor collective with the satisfaction of the staff. Vestnik Samarskoy gumanitarnoy akademii. Seriya: Psikhologiya. 2014; 2. (16). [Electronic resource]. Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-sotsialno-psihologicheskikh-harakteristik-trudovogo-kollektiva-s-udovletvorennostyu-rabotoy-personala-1ces> (in Russian)

Поступила 7 июля 2020 г.

Received 7 July 2020

Принята к публикации 7 июля 2020 г.

Accepted 7 July 2020