

СОЦИОЛОГИЯ

УДК 316.354

ИЗМЕРЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА
(ОПЫТ АПРОБАЦИИ МЕТОДИКИ МЕЙЕР—АЛЛЕН)*И.А. Германов, Е.Б. Плотникова*

Представлены результаты исследования организационной лояльности персонала промышленных предприятий, выполненного по методике Дж. Мейер и Н. Аллен. Полученные данные свидетельствуют о недостаточной надежности использованной шкалы измерения и ставят под сомнение правомерность рассмотрения организационной лояльности в качестве трехкомпонентной структуры.

Ключевые слова: организационная лояльность; измерение; шкала.

В современной теории и практике управления лояльность работников¹ рассматривается как один из важнейших ресурсов компаний, условие успешности ее бизнес деятельности. Согласно результатам международных исследований приверженность персонала своим организациям оказывает позитивное влияние на экономическую эффективность предприятий, повышает их конкурентоспособность. По данным FleetBoston Financial Corp. увеличение на 1 % лояльности работников может дать \$11 миллионов годового дохода и экономит от \$15 до \$19 миллионов при найме и обучении только в

пределах одного направления деятельности¹. Подобную точку зрения разделяют и менеджеры ведущих российских компаний [см. напр., 12].

За рубежом лояльность персонала, ее следствия и определяющие факторы становятся одной из актуальных тем исследований организационного поведения с 1970-х гг. В настоящее время разработано несколько концептуальных моделей и инструментарий для диагностики данной характеристики работников. В то же время единое понимание ее сущности не сложилось. Ряд авторов рассматривают лояльность как социально-психологическую установку: эмоциональное отношение работника к организации, определяющее связь с ней и желание оставаться ее членом, готовность служить целям данной организации и упорно трудиться в ее интересах [4]. Другие исследователи концентрируют своё внимание на поведенческой компоненте, отражающей лояльность деятельности человека, связанной с наймом или увольнением из организации [5]. В некоторых случаях ло-

Публикация подготовлена при финансовой поддержке РГНФ. Грант №11-13-59002а/У

¹ Под организационной лояльностью в статье понимается характеристика, определяющая субъективную взаимосвязь между работником и организацией. В иностранной литературе для обозначения данного феномена используется термин *organizational commitment*. В интерпретациях отечественных авторов ему соответствуют различные понятия (лояльность, приверженность, преданность), которые мы будем использовать как синонимы.

ьяльность рассматривается как комплексная характеристика, включающая оба компонента, которые взаимно дополняют друг друга [1].

В отечественной литературе тема организационной лояльности персонала разрабатывается относительно недавно [см. напр., 9; 10; 11; 13]. Основная часть исследований представляет собой попытки адаптации зарубежных моделей и инструментария. В то же время имеющиеся публикации дают достаточно скудные сведения относительно методических результатов применения наработок иностранных исследователей, что ограничивает их распространение и использование другими авторами. Исключение составляют работы В.И. Доминьяка [7, 8], представившего достаточно развернутое описание собственного опыта применения шкалы организационной лояльности Дж. Мейера и Н. Аллен [2]. Однако и в указанном случае методические результаты даются в целом по выборке безотносительно специфики, связанной с социальным статусом обследуемых. На наш взгляд, указанная специфика требует углубленного изучения, поскольку известно, что в однородных выборках отклонения результатов, связанные с восприятием методики измерения можно отнести к случайным ошибкам измерения. Однако в том случае, когда восприятие методики, например трудности в понимании смысла задания (вопроса), связано с одним из параметров, закладываемых при формировании выборки, эти ошибки приобретают систематический характер.

В данной статье мы проанализируем результаты применения шкалы организационной лояльности с учетом специфики различных групп персонала, различающихся по занимаемому положению в организации и образовательному статусу. Эмпирическую базу нашего исследования составили результаты опроса 1135 работников пяти крупных промышленных предприятий г. Перми. Исследование проведено методом формализованного интервью на ра-

бочем месте. Для построения выборочной совокупности использовался квотный метод. Квоты формировались с учетом занимаемой должности респондентов. В выборке представлены следующие категории персонала: руководители — 181 чел. (16%), специалисты — 274 чел. (24%), рабочие основного и вспомогательного производства — 680 чел. (60%). По уровню образования респонденты были объединены в три группы. К первой группе были отнесены работники, имеющие общее и начальное профессиональное образование, — 505 чел. (45%). Во вторую группу — работники, имеющие среднее профессиональное образование, — 278 чел. (24%). В третью группу вошли респонденты с высшим и неполным высшим образованием — 352 чел. (31%). Состав выделенных групп частично пересекается (например, должность руководителя и специалиста предполагает высшее образование, а среди рабочих, напротив, преобладают люди с общим и начальным профессиональным образованием). Тем не менее эти группы рассматривались отдельно, поскольку существующие на предприятиях программы поддержания лояльности ориентированы по категориям персонала (должностным позициям), а восприятие инструментария связано с образовательным уровнем.

Описание модели и методики измерения

В нашем исследовании мы использовали одну из наиболее известных и авторитетных методик измерения — шкалу организационной лояльности Дж. Мейер и Н. Аллен. Авторы предлагают трехкомпонентную модель, выделяя аффективную (АЛ), нормативную (НЛ) и продолженную (ПЛ) лояльность. Первая компонента отражает эмоциональную привязанность работника к организации. Нормативная компонента измеряет степень ощущения обязательств перед организацией. Продолженная лояльность рассматривается как связь организации и работника, основанная на осознании последним потерь, обусловленных увольнением. Исследователи указывают на многомерность анализируемого конструкта, подразумевая относительную независимость каждого из измерений [2; 3]. При конструировании инструмен-

¹ Costanzo C. Increasing Employee Loyalty Requires Daily Diligence // American Banker. 2003. Vol. 168. P. 3-4. цит. по [7. С.4]

тария мы воспользовались переводом методики Мейер–Аллен, выполненным В.И. Доминяком [8]. Коррективы были внесены лишь в один из пунктов шкалы¹. Таким образом, респондентам были предложены 18 суждений с предложением выразить степень своего согласия или несогласия с ними по 7-балльной шкале. Итоговые значения анализируемых характеристик рассчитывались как среднее арифметическое из значений, полученных респондентами по соответствующим субшкалам. Учитывая результаты, полученные В.И. Доминяком², аналогично нами было рассчитано значение для шкалы общей лояльности (ОЛ), включающей все 18 исходных суждений.

Надежность и валидность

Для оценки надежности-согласованности использовался коэффициент альфа Кронбаха. Соответствующие значения приведены в табл. 1. Анализ, проведенный по выборке в целом, выявил довольно низкую пригодность шкал аффективной лояльности ($\alpha=0,697$); значения указанного коэффициента для продолженной и нормативной лояльности находятся на минимально допустимом уровне (соответственно 0,705 и 0,733). Согласованность шкалы в целом оказалась достаточно высокой ($\alpha=0,862$) и превысила данный показатель для всех компонентов шкалы, взятых по отдельности.

Полученные значения коэффициентов надежности — согласованности являются значительно более низкими в сравнении с результатами авторов методики [3], однако сопоставимы с результатами, полученными В.И. Доминяком. Он указывает, что значения коэффициента альфа для нормативной лояльности составляет

0,8, для аффективной — 0,7 и для продолженной лояльности — 0,54 [8].

Анализ надежности отдельных пунктов рассматриваемых шкал позволил выделить суждения, плохо согласующиеся с другими. В шкале аффективной лояльности им оказалось «Я не чувствую себя членом коллектива в моей организации» (при его удалении α незначительно увеличивается до 0,701). В шкале нормативной лояльности «проблемным» является суждение «Я не чувствую никаких обязательств по отношению к этой организации» (при его исключении α существенно увеличивается — 0,758). В шкале продолженной лояльности все пункты достаточно хорошо согласуются друг с другом.

Анализ надежности методики в выделенных группах персонала подтвердил различия в ее восприятии, которые связаны с должностным и образовательным статусом респондентов.

По шкале аффективной лояльности прослеживается тенденция увеличения значений коэффициентов надежности — согласованности по мере повышения должностного положения респондентов и их образовательного уровня. Так, у руководителей коэффициент альфа составляет 0,786, в то время как у рабочих — только 0,641. У лиц с высшим образованием — 0,769, тогда как у работников с общим и начальным профессиональным образованием — всего 0,644 (см. табл. 1). Низкие значения согласованности пунктов шкалы у категории обследуемых с низким статусом обусловлены особенностями восприятия суждения «Я не чувствую себя членом коллектива». Однако при его исключении существенных улучшений внутренней согласованности не происходит (у рабочих альфа принимает значение 0,657, у работников с низким уровнем образования — 0,652).

По шкале нормативной лояльности наблюдается обратная тенденция: чем выше статус респондента, тем хуже согласованность пунктов шкалы. У руководителей $\alpha=0,706$, у рабочих — 0,778. У групп персонала с высоким образовательным статусом $\alpha=0,699$, тогда как у

¹ Суждение «Если я сейчас уйду из организации, многое в моей жизни разрушится» (п. 8) было заменено на более мягкое: «Если я сейчас уйду из организации, многое в моей жизни изменится к худшему».

² Автор, используя аналогичную методику, обнаружил, что коэффициент Кронбаха для шкалы, включающей все 18 пунктов, превышает значения всех отдельных субшкал. Это дало ему основание выдвинуть предположение, что опросник Мейер–Аллен измеряет не три отдельных компонента, а один конструкт [8].

тех, кто обладает низким уровнем образования, — 0,769 (см. табл. 1). Упомянутые выше проблемы восприятия суждения «Я не чувствую никаких обязательств по отношению к этой организации», которые приводят к снижению согласованности пунктов шкалы, наблюдаются во всех категориях опрошенных.

В своем исследовании В.И. Доминьяк, основываясь на полученных им низких значениях коэффициента надежности — согласованности, рекомендует не использовать шкалу продолженной лояльности в российских организациях [8]. Однако наши эмпирические данные свидетельствуют об обратном. В большинстве изучаемых групп значения альфа находятся на минимально приемлемом уровне, достигая максимальных значений у категории специалистов ($\alpha=0,745$) и лиц со средним профессиональным образованием ($\alpha=0,728$). Лишь у рабочих и групп персонала с низким образовательным статусом данные показатели находятся ниже допустимого (соответственно 0,693 и 0,692) — см. табл. 1. Специфика социального положения респондента проявилась также в особенностях восприятия суждения «Мне кажется, что у меня слишком мало вариантов трудоустройства,

чтобы рассматривать возможность ухода из этой организации». Оказалось, что у категории руководителей и работников с высшим образованием данный пункт недостаточно тесно связан с лояльностью. При его исключении внутренняя согласованность шкалы повышается (соответственно до 0,727 и 0,753).

Согласованность пунктов шкалы общей лояльности находится на высоком уровне во всех категориях персонала. При этом, чем выше статус обследуемого, тем больше значения коэффициентов альфа Кронбаха (см. табл. 1). У руководителей и работников с высшим образованием значения альфа приближаются к тем, которые были получены Дж. Мейером и его коллегами. Улучшение качества измерения наблюдается при исключении пунктов «Я не чувствую себя членом коллектива в моей организации» (для всех категорий персонала за исключением руководителей и работников с высшим образованием) и «Мне кажется, что у меня слишком мало вариантов трудоустройства, чтобы рассматривать возможность ухода из этой организации» (для работников, обладающих высоким должностным и образовательным статусом).

Таблица 1. Результаты теста надежности — согласованности (коэф. Альфа Кронбаха)

Группа персонала		Шкала лояльности			
		АЛ	ПЛ	НЛ	ОЛ
Выборка в целом (n=1135)		0,697	0,705	0,733	0,862
По должностной позиции	Руководители (n=181)	0,786	0,710	0,706	0,890
	Специалисты (n=274)	0,718	0,745	0,727	0,874
	Рабочие (n=680)	0,641	0,693	0,778	0,844
По образовательному статусу	Низкий (n=505)	0,644	0,692	0,769	0,849
	Средний (n=278)	0,693	0,728	0,751	0,865
	Высокий (n=352)	0,769	0,713	0,699	0,882

Таблица 2. Корреляция субшкал организационной лояльности (коэф. парной корреляции Спирмена)

Группа персонала		Шкала лояльности		
		АЛ — ПЛ	АЛ — НЛ	ПЛ — НЛ
Выборка в целом (n=1135)		0,524**	0,619**	0,616**
По должностной позиции	Руководители (n=181)	0,539**	0,752**	0,672**
	Специалисты (n=274)	0,538**	0,533**	0,658**
	Рабочие (n=680)	0,517**	0,584**	0,587**
По образовательному статусу	Низкий (n=505)	0,552**	0,614**	0,593**
	Средний (n=278)	0,530**	0,586**	0,642**
	Высокий (n=352)	0,512**	0,645**	0,641**

** Корреляция значима при $\alpha \leq 0,01$

Авторы методики приводят данные о взаимосвязях между отдельными компонентами организационной лояльности, свидетельствующие о многомерности данного конструкта. Так, были обнаружены довольно тесные связи между аффективной и нормативной лояльностью (коэффициент корреляции Спирмена $r_s=0,63$), в то время как нормативная и продолженная лояльность связаны слабо ($r_s=0,18$), также как и аффективная и продолженная ($r_s=0,05$) [2]. В.И. Доминьяк обнаружил, что все три компонента имеют тесную корреляцию друг с другом: аффективная — нормативная лояльность $r_s=0,65$; аффективная — продолженная $r_s=0,42$; продолженная — нормативная $r_s=0,53$, что стало одним из аргументов в пользу одномерной модели организационной лояльности [8]. Наши данные также подтверждают справедливость точки зрения российского автора. Более того, проведенный анализ выявил еще более тесные связи продолженной лояльности с аффективной ($r_s=0,524$) и нормативной ($r_s=0,616$) компонентами (см. табл. 2).

Тесные связи между компонентами организационной лояльности наблюдаются во всех обследованных группах персонала особенно это характерно для руководителей. У этой категории респондентов коэффициенты парной корреляции достигают максимального значения (см. табл. 2).

Валидность методики оценивалась с помощью определения силы корреляции между компонентами организационной лояльности и переменными, которые традиционно считаются связанными с данной установкой: удовлетворенностью трудом и намерением уволиться из организации. В ходе анализа были выявлены умеренные связи. Если рассматривать выборку в целом, обе контрольные переменные особенно тесно всего связаны с аффективной лояльностью (коэффициент корреляции Спирмена с удовлетворенностью трудом составляет

$0,427^1$, с готовностью уволиться — $0,465$). Связь с другими компонентами лояльности выражена слабее, но не значительно. Минимальные значения коэффициентов зафиксированы при оценке корреляции со шкалой продолженной лояльности (соответственно $0,347$ и $0,458$). Общая лояльность умеренно связана с удовлетворенностью трудом ($r_s=0,459$) и намерением уволиться ($r_s=0,539$).

При рассмотрении специфики связей организационной лояльности с контрольными переменными в выделенных группах персонала была выявлена следующая тенденция: чем выше статус респондента, тем теснее корреляция между показателями. Исключение составляет лишь связь между аффективной лояльностью и намерением уволиться в группе руководителей. Значение коэффициента корреляции в данном случае оказалось ниже, чем по выборке в целом. У респондентов с низким должностным и образовательным статусом наблюдаются самые слабые, но тем не менее статистически значимые связи между значениями шкал лояльности и контрольными переменными.

Таким образом, собранные данные позволяют сделать ряд выводов относительно применимости методики Дж. Мейера и Н. Аллен для изучения лояльности работников в российских организациях, а также специфики ее использования при работе с различными группами персонала. Во-первых, мы нашли дополнительные подтверждения того, что указанная методика достаточно надежна лишь при рассмотрении организационной лояльности как одномерного конструкта, а не трехкомпонентной структуры, как это предлагают авторы. Об этом свидетельствуют относительно низкие значения коэффициентов согласованности по отдельным субшкалам, а также их тесная корреляция друг с другом. Во-вторых, методика достаточно надежна и валидна для измерения организационной лояльности различных групп

¹ Все коэффициенты связи, приводимые в данной части статьи, значимы при $\alpha \leq 0,01$.

персонала, однако эффективность ее применения зависит от состава обследуемых групп. Показатели качества измерения в низкостатусных группах оказываются хуже, чем в высокостатусных.

Список литературы

1. Meyer J., Allen N. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment // *Human Resource Management Review*. 1991. Vol. 1. №1. P. 61–89.
2. Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith C. A. Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization // *Journal of Applied Psychology*. 1993. Vol. 78. P. 538–551.
3. Meyer J. P., Stanley D. J., Herscovitch L., Topolnytsky L. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences // *Journal of Vocational Behavior*. 2002. Vol. 61. P. 20–52.
4. Mowday R.T., Porter L.W., Steers R.M. *Employee-organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. N. Y.: Academic Press, 1982.
5. O'Reilly C.A., Caldwell D.F. The Commitment and Job Tenure of New Employees: Some Evidence of Postdecisional Justification // *Administrative Science Quarterly*. 1981. Vol. 26. P. 597–616.
6. Доминьяк В. Феномен лояльности в разработках зарубежных исследователей // *Персонал-Микс*, 2003, №1. С.107–111.
7. Доминьяк В.И. Организационная лояльность: модель реализации ожиданий работника от своей организации: дис. на соиск. учен. степ. канд. псих. н. СПб., 2006.
8. Доминьяк В.И. Шкала организационной лояльности Дж. Мейера и Н. Аллен URL: <http://dominiak.spb.ru/lrc/locs.html> (дата обращения: 30.06.2011).
9. Измерение приверженности персонала компании с помощью опросной методики // Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции «Психология бизнеса: управление персоналом в государственных организациях и коммерческих структурах». Ч. 2. СПб.: ГП «ИМАТОН», 2001. URL: <http://dominiak.spb.ru/lrc/li2.html> (дата обращения: 30.06.2011).
10. Ковров А. В. Лояльность персонала. М.: Бератор, 2004. 168 с.
11. Магура М.И. Патриотизм персонала по отношению к своей организации — решающее конкурентное преимущество // *Управление персоналом*. 1998. №11.
12. Петрова В. Сегодня HR — это кровеносная система жизнедеятельности любой организации. Беседа с директором по персоналу Компании РУСАЛ Викторией Петровой // *Управление персоналом*. 2006. №3. С. 52–53.
13. Харский К. Благонадежность и лояльность персонала. СПб.: Питер, 2003. 496 с.

THE MEASUREMENT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT: EXPERIENCE IN APPROBATION OF THE MEYER AND ALLEN (1991) MEASURE

Igor A. Germanov, Elena B. Plotnikova

Perm State National Research University, 15, Bukirev str., Perm, 614990, Russia

The article presents results of studies of organizational commitment, carried out by the measure developed by J. Meyer and N. Allen (1991). The data indicate a lack of reliability of the test scale used; the results also question the legitimacy of the organizational review of loyalty as a three-component structure.

Key words: organizational commitment; measurement; scale.