

**Алевтина Викторовна СТАРШИНОВА<sup>1</sup>**  
**Светлана Николаевна ПАНКОВА<sup>2</sup>**

УДК 316.628.5

## **ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ: МОТИВАЦИЯ ТРУДА СПЕЦИАЛИСТОВ**

<sup>1</sup> доктор социологических наук, профессор, заведующая кафедрой,  
Уральский федеральный университет  
имени первого президента России Б. Н. Ельцина (г. Екатеринбург)  
a.v.starshinova@urfu.ru

<sup>2</sup> кандидат социологических наук, доцент,  
Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (г. Екатеринбург)  
s.n.pankova@urfu.ru

### **Аннотация**

В статье представлены результаты сравнительного анализа мотивов трудовой деятельности специалистов государственных и негосударственных организаций (общественных, некоммерческих организаций, социальных предпринимателей), предоставляющих социальные услуги населению. Изучение мотивации труда работающих в негосударственных организациях социального обслуживания дает представление об их включенности в реформирование социальной сферы, формирование полисубъектной среды поставщиков социальных услуг, что будет способствовать повышению качества услуг, отвечать на все более сложные и многообразные запросы населения. По специально разработанной анкете, включающей 23 вопроса, был проведен социологический опрос (N = 141), в выборку которого вошли сотрудники 5 государственных и 6 негосударственных учреждений, с различным уровнем образования, стажем работы, возрастом. По результатам опроса выявлено, что трудовая мотивация работников социальных учреждений определяется комплексом факторов, связанных с содержанием,

---

**Цитирование:** Старшинова А. В. Факторы развития негосударственных поставщиков социальных услуг: мотивация труда специалистов / А. В. Старшинова, С. Н. Панкова // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. 2018. Том 4. № 4. С. 62-77.  
DOI: 10.21684/2411-7897-2018-4-4-62-77

---

условиями труда, общественным значением их трудовой деятельности. Вступая в новые условия деятельности, государственные социальные учреждения обладают преимуществами, связанными с профессиональным типом работников, но их трудовая мотивация характеризуется неготовностью отвечать на новые вызовы социальной действительности. Сотрудники негосударственных организаций, в частности общественных организаций и некоммерческих организаций, мотивированы возможностями творческой деятельности, саморазвития и самореализации, проявляют готовность к более эффективной и результативной работе, связанной с помощью общественным группам, в интересах которых они действуют. Социальные предприниматели, проявляя больше, чем другие участники социального обслуживания, материальную заинтересованность, нуждаются также в общественном признании своего труда, их трудовые мотивы связаны с установками на взаимодействие с другими поставщиками социальных услуг. Мотивация работников негосударственных организаций, высокая заинтересованность в повышении их социальной роли выступает условием их развития как полноправных участников новых отношений в сфере социальных услуг, отвечающих общественным ожиданиям.

#### **Ключевые слова**

Мотивация труда, социальные услуги, государственные и негосударственные организации социального обслуживания, некоммерческие организации, социальные предприниматели.

**DOI: 10.21684/2411-7897-2018-4-4-62-77**

#### **Введение**

Современная система социального обслуживания населения начала формироваться в России по мере становления новых социально-экономических отношений в 1990-х г. и выступает неотъемлемым атрибутом социального государства, провозглашенного Конституцией РФ. Социальное обслуживание является одним из механизмов реализации социальной политики государства в сфере социальной защиты граждан. Функционирование социальных учреждений позволяет удовлетворять потребности социально уязвимых слоев населения, обеспечивая приемлемый уровень и качество их жизни в соответствии с принятыми минимальными социальными стандартами. В период глубокого социально-экономического кризиса благодаря быстрому развитию социальных учреждений государству удалось обеспечить выживание многих социальных групп, особенно семей с детьми, пожилых людей, инвалидов и других людей, оказавшихся в объективно трудных жизненных обстоятельствах. В современных условиях система социального обслуживания в интересах целевых групп, на нужды и запросы которых она ориентирована, способна содействовать их социальному развитию. В социальной политике государства в сфере социальной защиты населения сегодня сделан акцент не только на материальном обеспечении нуждающихся в поддержке граждан, но и на создании условий

для того, чтобы часть из них могла решать возникающие проблемы самостоятельно посредством собственной активности и трудового участия. Происходит переход от «политики расходов» к политике «социальных инвестиций».

Обозначенный подход соответствует основным тенденциям, проявляющимся практически во всех существующих моделях социальных государств [17]. Реагируя на глобальные изменения в социально-экономической сфере, вследствие которых появляется необходимость рационализации и экономии государственных ресурсов для достижения социальных целей, прежде всего соответствующего уровня благосостояния населения, происходит поиск и апробация новых подходов к решению «социального вопроса» [9].

Одним из способов снижения нагрузки на государство как основной субъект социальной защиты населения выступает диверсифицированная система организации социальных услуг. В Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» содержится положение о том, что услуги могут предоставляться индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, осуществляющими социальное обслуживание, независимо от их организационно-правовой формы [13]. Среди них — государственные и муниципальные учреждения, коммерческие и некоммерческие социально ориентированные организации. Законодательство предусматривает включение участников социального обслуживания в Реестр поставщиков социальных услуг. В зависимости от региональной и муниципальной специфики их число и соотношение может существенно различаться [6, 10]. В законодательстве, регулирующем развитие системы социального обслуживания, подчеркивается, что государством поощряется расширение участников социального обслуживания, не относящихся к государственному сектору. Изучение Реестров поставщиков социальных услуг демонстрирует преобладание государственных поставщиков по сравнению с негосударственными. Так, в 2018 г. на территории Свердловской области в Реестр поставщиков включены 182 поставщика социальных услуг, из них 159 государственных организаций, 22 негосударственные организации (НКО) и 1 индивидуальный предприниматель [6]. В Екатеринбурге в 2017 г. было зарегистрировано 33 поставщика социальных услуг, из них 23 государственные организации, 9 негосударственных организаций (все они являются НКО) и 1 индивидуальный предприниматель [10].

Заинтересованность государства в расширении участников социального обслуживания граждан вызвана возрастающими потребностями населения в социальных услугах и неспособностью государственных учреждений в условиях ограниченных ресурсов реализовать эти потребности в полном объеме. Негосударственные поставщики социальных услуг выполняют государственный заказ на контрактной основе. Не связанные бюрократическими ограничениями, они способны к быстрым изменениям в соответствии с запросами потребителей услуг, обеспечению необходимого качества обслуживания [2, 4]. Не меньшее значение имеет и то, что их развитие означает создание новых рабочих мест для населения.

Среди факторов, влияющих на развитие негосударственных организаций, трудовая мотивация их сотрудников имеет приоритетное значение, поскольку персонал выступает решающим ресурсом любой организации, обеспечивающим ее устойчивое развитие и конкурентоспособность. Но оправданность ожиданий результатов инвестирования в «человеческий фактор» возможна лишь тогда, когда действующие субъекты, в нашем случае работники социальных организаций, мотивированы на достижение этих результатов. Инвестиции обычно связывают с материальными вложениями в повышение заработной платы, с формированием пакетов социального страхования как формы продленной заработной платы и т. п., обсуждаются возможные эффекты таких вложений. Из поля зрения исследователей ускользают иные ценностные составляющие мотивации, такие как благотворительность, альтруизм, желание быть «человеком помогающим» и другие. Деятельность общественных организаций, социально-ориентированных некоммерческих организаций, социальных предпринимателей связана с определенной социальной миссией — решением общественных проблем, актуальных в локальном контексте. «Это противоположная по отношению к идее конкуренции идея ниши (профессиональной, географической, социальной). Поэтому особенность социальных предприятий не только в готовности к небольшим масштабам деятельности и скромным доходам, но и в умении экономить, использовать подручные возможности и ресурсы. А главные статьи расходов социальных предпринимателей — это затраты на развитие своей деятельности и на предоставление доступных услуг для социально незащищенных групп», — пишет Д. Степанова, характеризуя особенности социального предпринимательства [11]. С данным высказыванием невозможно не согласиться, в полной мере эту характеристику можно отнести и к другим субъектам социальных услуг негосударственного сектора. Представление о неоднозначности мотивов новых акторов социальной сферы, в частности о мотивах нематериального характера, составило одну из отправных идей изучения мотивации сотрудников социальных учреждений в проведенном исследовании, апробированную нами в исследованиях учреждений социальной сферы иного функционального назначения [12].

В литературе, посвященной мотивации труда персонала социальных учреждений, представлена типология трудовой мотивации [5, 7, 14, 16], характеризуются достоинства и ограничения различных типов сотрудников в соответствии с трудовой мотивацией — материального, организационного, социального, профессионального, информационного. Поведение личности в сфере труда, подчеркивают авторы, определяется комплексом мотивов, образующих «мотивационное ядро». Методологическое значение для целей нашего исследования имеет развиваемая С. А. Шапиро циклическая концепция мотивации труда (пятилетние временные циклы), предполагающая смену сфер трудовой деятельности и, соответственно, мотивации труда, что может быть вызвано изменениями жизненных ценностей и сменой их приоритетов [15, с. 23]. Исследование трудовой мотивации позволяет выявить причины и факторы, которые побуждают человека к трудовой деятельности [1, 3, 5]. При раскрытии сущности данного феномена важно по-

нимание его природы [8, 18]. В мотивах находят выражение определенные потребности субъектов трудовой деятельности. Процесс мотивации как более широкое понятие предполагает выявление не только механизма формирования внутренних мотивов, но и анализ совокупности взаимодействующих между собой факторов и условий, оказывающих влияние на процесс формирования у личности мотивов к трудовой деятельности. К ним относятся условия труда, его характер и интенсивность, уровень заработной платы, отношения, складывающиеся в трудовом коллективе, стиль руководства и т. п., то есть внешние по отношению к трудовой деятельности факторы. В то время как внутренние факторы, выступающие непосредственными мотивами трудовой деятельности, связаны с реализацией целевых установок личности к труду — возможность самореализации и развития, карьерный рост, возможность творчества, познавательные возможности, признание и одобрение результатов труда окружающими и другие [5, с. 12].

### Методы исследования

Противоречие между потребностью в негосударственных поставщиках социальных услуг и реальным, относительно незначительным их числом, участвующим в этой сфере, определило цели проведенного нами исследования — изучение мотивов трудовой деятельности социальных работников и специалистов социальных учреждений, предоставляющих социальные услуги населению, различающихся между собой по форме собственности, их сравнительный анализ. Исследование проходило в феврале — мае 2018 г., использовался метод опроса с помощью специально разработанной анкеты, которая включала 23 вопроса.

Исследование было проведено среди сотрудников 5 государственных социальных учреждений и 6 негосударственных организаций. Общее число участников опроса — 141 сотрудник. Государственные учреждения были представлены тремя Комплексными центрами социального обслуживания, расположенными в трех городах Свердловской области, а также районным Управлением по социальной политике и Центром социальной помощи семье и детям в г. Екатеринбурге. В этих учреждениях было опрошено 74,1% от общего числа респондентов. Из 6 негосударственных организаций, предоставляющих социальные услуги, сотрудники которых ответили на вопросы анкеты, были 2 общественные организации и 2 некоммерческие организации (в них работают 15,8% участников опроса) и 2 частные организации (10,1% респондентов). Все негосударственные организации расположены на территории Екатеринбурга. В целом в исследовании приняли участие сотрудники социальных учреждений, расположенных в трех городах Свердловской области — Екатеринбурге (областной центр, численность населения — 1 455 514 чел.), Ревде (62 632 чел.) и Красноуфимске (38 731 чел.). Выбор городов был случайным и определялся стремлением более разнообразно с точки зрения территориального расположения и специфики запросов их населения, нуждающегося в социальных услугах, представить социальные учреждения. В Екатеринбурге на вопросы анкеты ответил 91 сотрудник социальных учреждений и организаций, что составляет 64,5% опрошенных.

Город Ревда расположен в 43 км от Екатеринбурга, является относительно небольшим по численности муниципалитетом, в нем было опрошено 20 социальных работников государственного учреждения (14,2% респондентов). Красноуфимск — также небольшой город в Свердловской области, расположенный в 224 км от областного центра. В этом городе было опрошено 23 социальных работника и 7 специалистов по социальной работе Комплексного центра социального обслуживания населения (21,3% респондентов).

Женщины составили 92,8% участников опроса, что соответствует реальной структуре по гендерному составу занятых в этой сфере. Преобладающий возраст респондентов — от 24 до 45-50 лет (53,9%). По профессиональной принадлежности большинство из них являются социальными работниками или специалистами. Среди них высшее образование имеют 54,3% работников, среднее и начальное образование — соответственно 44,3% и 1,4%. Профиль образования большинства сотрудников учреждений и организаций, в которых проведен опрос, соответствует характеру трудовой деятельности: 53,4% из них имеют образование по социальной работе или по организации этого направления деятельности. Работники, имеющие образование, близкое к социальному обслуживанию, составили примерно 18%, как правило, они имеют образование, связанное со здравоохранением, образованием, культурой и т. п. Около трети из числа опрошенных людей имеют образование, не связанное с социальной сферой. Важной характеристикой участников опроса выступает стаж трудовой деятельности, который является достаточно большим: 42,4% работающих имеют стаж работы в учреждениях социальной сферы свыше 10 лет, 20,9% — свыше 5 лет, остальные работают менее 5 лет.

### **Результаты и обсуждение**

Анализ результатов опроса позволил сформулировать, во-первых, желаемое («идеальное») представление сотрудников разных типов учреждений и негосударственных организаций о том, что должна обеспечивать работа, которую они выбрали бы для реализации своих потребностей, ценностных ориентаций и установок (таблица 1).

Каждый четвертый участник опроса считает, что одна из основных целей трудовой деятельности состоит в обеспечении материального достатка, поэтому заработная плата должна быть высокой. Отметим, что удовлетворенность этим показателем работы среди сотрудников социальных учреждений достаточно высока: 66,9% из них на момент проведения опроса отметили, что их труд оценивается справедливо, хотя 28,1% ответивших высказали мнение о том, что они делают больше того, чем им платят. Высокий показатель удовлетворенности оплатой труда, очевидно, является результатом проводимой органами управления политики. Руководители учреждений, в которых проводился опрос, отмечали, что в соответствии с выполнением мероприятий плана по повышению оплаты труда — «дорожной карты» — уровень заработной платы социальных работников должен составлять на период опроса не менее 32 тыс. рублей. В соответствии с приведенными в таблице данными, материальная заинтересованность присуща прежде всего представителям частных

Таблица 1

**Представления сотрудников о том, что должна обеспечивать работа (в %)**

Table 1

**Employees' ideas about what the job should provide (%%)**

Значения	Государственное учреждение	Общественное учреждение	Частное учреждение	Всего опрошенных
Высокий уровень заработной платы	25,0	12,5	36	23,7
Широкий круг контактов с интересными мне людьми	16,3	20,8	28,0	18,4
Возможность установления и достижения целей работы	10,5	27,1	16,0	14,3
Уважение людей, ради которых я работаю	20,3	0	0	14,3
Возможность влиять на принятие решений	7,0	20,8	16,0	10,6
Уважение коллег и непосредственного начальства	8,1	4,2	0	6,5
Возможность постоянно совершенствовать свои знания, развиваться	6,4	8,3	0	6,1
Чувство гордости и удовлетворенности проделанной работой	5,8	6,3	4,0	5,7
Другие	0,6	0	0	0,4
Итого	100	100	100	100

организаций, что по определению соответствует их изначальной ориентации на выгоду как организационно-правовой формы. Несколько меньше ориентация на материальную составляющую в мотивации труда характеризует сотрудников государственных учреждений. Практически в два раза ниже среднего показателя ориентация на материальную выгоду в трудовой деятельности среди сотрудников социально-

ориентированных НКО и общественных организаций, для них первостепенное значение имеет возможность формировать цели своей деятельности и достигать определенного результата в процессе их реализации. Данная ценностная ориентация является социально значимой, поскольку направлена на реализацию интересов и запросов тех людей, ради которых эти организации создаются и действуют, т. е. на конечный результат. Этот показатель подтверждает ожидания со стороны общества, и в частности государства, связанные с потенциальными возможностями этих организаций как поставщиков услуг населению, более заинтересованных, оперативных, способных чутко реагировать на запросы населения.

Низкие позиции в ценностной иерархии, отражающей цели трудовой деятельности, занимают морально-этические ценности в качестве возможных трудовых мотивов среди сотрудников общественных и частных организаций. В то время как для социальных работников и специалистов учреждений государственного сектора ценность, выражающая уважение к ним людей, получающих помощь, стоит на втором месте. Работающие в частных учреждениях отметили, что для них важно, чтобы трудовая деятельность, помимо материального фактора, представляла им возможности устанавливать контакты с широким кругом интересующих их людей, видимо, как потенциальных партнеров по бизнесу или получателей своих услуг, и влиять на принятие решений. Для членов общественных организаций и НКО отмеченные ценности имеют значение даже в большей мере, что характеризует предпринимательскую направленность этих организаций и объединяет с социальными предпринимателями.

Во-вторых, анализ результатов опроса позволил получить представление об иерархии непосредственных мотивов к труду, которыми руководствовались социальные работники и специалисты в реальных обстоятельствах, выбирая место работы (таблица 2). Практически каждый третий участник опроса отметил в качестве первостепенной ценности, которой они руководствовались при поступлении на работу, привлекательность работы с людьми, возможность помогать тем, кто нуждается в поддержке. Это означает, что характер трудовой деятельности занимает ведущую позицию в системе побудительных мотивов сотрудников, выбравших работу в социальных учреждениях и организациях, занимающихся социальным обслуживанием. Различия состоят в том, что для работников государственных учреждений наряду с содержанием значение имеют условия труда и психологический климат в трудовом коллективе — территориальное расположение учреждения, оснащенность рабочего места, взаимоотношения с коллегами, стабильность, предсказуемость, хорошее отношение к ним руководства и т. п. Для представителей общественных организаций и НКО ценности саморазвития и творчества, которые позволяют реализовать их труд, имеют большее значение, чем отношения в трудовом коллективе и с руководителями организации. Среди частных социальных предпринимателей отчетливо проявилась позиция, свидетельствующая, что для них помимо характера работы имеет значение общественное признание их трудовой деятельности, а уже затем они придают значение психологическому климату в коллективе и возможностям, которые предоставляет их трудовая деятельность для саморазвития и творчества.



Таблица 2

**Факторы, побудившие сотрудников выбрать место работы в социальном учреждении или организации, предоставляющих социальные услуги населению (в %)**

Table 2

**Factors that prompted employees to choose a job in a social institution or organization that provides social services to the population (%)**

Значения	Государственное учреждение	Общественное учреждение	Частное учреждение	Итого
Характер и содержание работы	32,5	30,0	35,3	32,3
Условия работы	22,3	8,6	8,8	17,7
Хорошие отношения в трудовом коллективе	15	14,3	14,7	14,8
Значимость работы для общества	9,7	12,9	20,6	11,6
Отношения с руководством	6,3	14,3	5,9	8,1
Возможности для саморазвития, для профессионального творчества	4,4	17,1	11,8	8,1
«Это единственное место работы, на которое я смог(ла) устроиться»	5,3	0	0	3,5
Перспектива продвижения в должности	3,9	2,9	0	3,2
Другие	0,5	0	2,9	0,6
Итого	100	100	100	100

Перспективы карьерного роста в целом не представляют существенного значения для сотрудников социальных учреждений, хотя входят в структуру трудовых мотивов. Они значимы в большей мере для сотрудников государственных учреждений и несколько меньше характерны для сотрудников общественных организаций и НКО. Для частных социальных предпринимателей продвижение по службе в качестве мотива деятельности не представляет никакой ценности и значения, что является следствием, на наш взгляд, более старшего возраста работников этого типа организаций и их большого стажа работы; эти мотивы для них не входят в число актуальных. Данный аспект обсуждается среди исследователей трудовой мотивации,

и высказано положение, в соответствии с которым на каждом этапе жизненного пути происходит смена ведущих мотивов в трудовой деятельности. На протяжении жизни сменяются мотивы, которые характерны для определенного возрастного периода [15].

Наконец, в-третьих, в процессе анализа результатов исследования мы выявили факторы, которые, по мнению участников опроса, удерживают их на рабочем месте, и факторы, которые могли бы повлиять на эффективность их трудовой деятельности. В связи с этим следует отметить, что социальные учреждения интенсивно развивались в период социально-экономического кризиса, когда резко возросла безработица, многие государственные предприятия закрывались, переходили в другую форму собственности, происходило сокращение персонала. Наблюдался процесс своеобразного «перетекания» людей, оставшихся без работы, в социальную сферу, сферу услуг, торговли. Но по мере преодоления кризиса персонал социальных учреждений, освоив специфику работы, закрепился в них. Работников государственных учреждений удерживают на работе такие факторы, как содержание и условия труда, хорошие отношения с коллегами и руководством, престиж работы в государственном учреждении. Для них имеет значение и возможность карьерного роста, но они не усматривают в своей работе особых возможностей для саморазвития, творчества. Напротив, они высказали мнения, что работа будет более эффективной, если они будут четко знать функции своей ежедневной деятельности, инструкции, содержащие алгоритм выполнения поставленных задач. Это указывает на профессиональный подход к выполнению трудовых функций тех, кто работает в государственных социальных учреждениях, и их можно отнести к профессиональному типу работников. В целом анализ мнений о том, что удерживает сотрудников на работе длительный период времени, а также об ожидаемых ими изменениях в работе, свидетельствует о направленности их интересов в большей мере на внутреннюю среду, чем на внешнюю.

При анализе мнений работников формирующихся в настоящее время негосударственных организаций обращает на себя внимание тот факт, что они продемонстрировали высокий уровень удовлетворенности своей работой. В частных учреждениях никто не выразил неудовлетворительных мнений. В общественных организациях и НКО этот показатель составил 13,6%. Среди сотрудников, работающих в государственных учреждениях, этот показатель примерно такой же. Но среди них полностью неудовлетворенных работой сотрудников оказалось 5,9%, в то время как тех, кто скорее неудовлетворен, чем удовлетворен — 6,9%.

Среди факторов, стимулирующих трудовую деятельность, для социальных работников и специалистов значимыми являются следующие (по степени значимости для сотрудников, независимо от типа учреждения):

- хорошая обстановка в коллективе;
- общественная значимость трудовой деятельности;
- творческий характер работы, предоставляющий возможность узнавать что-то новое;
- положительная оценка их работы коллегами и начальством;

— хороший результат, полученный при оказании помощи людям.

В государственных учреждениях для сотрудников первостепенное значение имеют такие стимулы, как хорошая обстановка в коллективе (48,0%). Этот фактор на первое место поставили и работники частных предприятий (57,1%), но для работников частных организаций важно и признание личных достижений в работе. Стимулом для них является также работа, предполагающая выполнение интересных и полезных задач. В то время как работники общественных организаций и НКО выделили в качестве существенного стимула наличие познавательных возможностей в их трудовой деятельности (70,0%) и общественную значимость работы (60,0%), что может свидетельствовать об изначально свойственной ориентации на потребителей услуг развивающихся организаций негосударственного сектора.

В целом мотивацию трудовой деятельности социальных работников и специалистов социальных учреждений и организаций образуют мотивы, связанные с содержанием труда, условиями, в которых сотрудники работают, общественной значимостью их трудовой деятельности.

### **Заключение**

Исследование позволило установить общие характеристики и особенности трудовой мотивации социальных работников и специалистов, работающих в государственных и негосударственных учреждениях социального обслуживания. Различия состоят в ценностных приоритетах, которые находят выражение в трудовых мотивах (установки и ценностные ориентации, выражающие отношение к труду сотрудников этих учреждений).

Для сотрудников государственных учреждений имеют значение содержание и условия труда, важны для них и социально-психологические факторы, положительные оценки их работы коллегами и руководителями. Они в большей мере ориентированы на внутренние условия труда, чем на конечный результат деятельности тех учреждений, в которых они работают. Но это отличительная особенность практически всех государственных учреждений социальной сферы, для которых свойственен бюрократический тип организационной культуры. Вступая в новый этап развития при отсутствии опыта работы в конкурентной среде, они тем не менее обладают существенным преимуществом — нацеленностью на четкую организацию работы, предполагающую рациональное распределение трудовых функций и алгоритм решения поставленных задач, что может составить весомый ресурс их работы в новых условиях.

Для общественных организаций и НКО значение имеют в первую очередь познавательные возможности трудовой деятельности, социальные и лишь затем социально-психологические. Во многом это объясняется возрастными особенностями сотрудников этих учреждений, характеризующихся молодежным кадровым составом. В эти организации приходят работать молодые люди, заинтересованные в творческой работе, позволяющей узнавать и создавать что-то новое, получая импульс для саморазвития. Они нацелены на достижение результатов,

связанных непосредственно с людьми, в интересах которых эти организации создаются, и им необходимо общественное признание своей деятельности.

Сотрудники частных учреждений нуждаются в большей мере в комфортной обстановке в процессе выполнения своих профессиональных функций, поэтому их могут стимулировать социально-психологические факторы, но они нуждаются и в познавательных стимулах. Они, как и НКО, продемонстрировали в своих ответах ярко выраженную потребность в общественном признании их трудовой деятельности. Последнее обстоятельство свидетельствует о том, что происходящие изменения, связанные с появлением негосударственных поставщиков услуг, не стали предметом общественного обсуждения, но необходимость такой дискуссии существует и отвечает потребностям всех заинтересованных участников этого нового процесса в социальной сфере.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Бакетин П. Т. Понятие мотивации в трудах отечественных и зарубежных психологов / П. Т. Бакетин. М.: Лаборатория книги, 2012. 144 с.
2. Дорожная карта «Расширение участия негосударственного сектора экономики в оказании услуг в социальной сфере». URL: <http://www.asi.ru/npi/social/> (дата обращения: 31.10.2018).
3. Дрожжин Л. П. Мотивация и стимулирование деятельности человека в менеджменте / Л. П. Дрожжин. М.: Лаборатория книги, 2012. 154 с.
4. Еферица Т. В. Механизмы повышения качества социальных услуг: разгосударствление сферы социального обслуживания населения / Т. В. Еферица, В. О. Лизунова, Д. В. Просянюк // Социальное обслуживание. 2014. № 2. С. 15-25.
5. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. СПб.: Питер, 2002. 512 с.
6. Информационная система «Социальное обслуживание населения». URL: <http://185.68.101.148:7778/sonsvd/orglist.jsp> (дата обращения: 22.10.2018).
7. Комаров Е. И. Управление эффективностью социальных учреждений: учебно-практическое пособие / Е. И. Комаров, Н. Н. Стрельникова, И. В. Малофеев. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016. 304 с.
8. Мешков Н. И. Мотивация личности как ключевая проблема психологии / Н. И. Мешков, Д. Н. Мешков // Интеграция образования. 2015. Том 19. № 1 (78). С. 37-43.
9. Розанваллон П. Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство благосостояния / П. Розанваллон. М.: Ad Marginem, 1997. 188 с.
10. Социальное обслуживание населения. Региональная автоматизированная система управления предоставлением государственных услуг в сфере социального обслуживания населения. URL: <http://37.79.247.28:7778/sonsvd/title.jsp> (дата обращения: 10.03.2017).
11. Степанова Д. Роль социального предпринимательства в процессе разгосударствления социальных услуг / Д. Степанова. URL: <https://pandia.ru/text/80/605/23572.php> (дата обращения: 31.10.2018).

12. Старшинова А. В. Нематериальная мотивация развития медицинского центра: исследование организационной культуры / А. В. Старшинова, С. Н. Панкова, С. И. Блохина, Е. А. Гоголева, Т. Я. Ткаченко // Вестник Уральской медицинской академической науки. 2015. № 3 (54). С. 12-19.
13. Федеральный закон № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
14. Шапиро С. А. Концепции управления человеческими ресурсами: учебное пособие / С. А. Шапиро, Е. К. Самраилова, О. В. Баландина, А. Б. Вешкурова. М.: Директ-Медиа, 2015. 340 с.
15. Шапиро С. А. Циклическая концепция мотивации труда / С. А. Шапиро // Труд и социальные отношения. 2012. № 6. С. 21-28.
16. Шаховой В. А. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие / В. А. Шаховой, С. А. Шапиро. 4-е изд. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2015. 224 с.
17. Esping-Andersen G. The Three Worlds Welfare Capitalism / G. Esping-Andersen. Cambridge, 1990.
18. Fisher E. A. Motivation and Leadership in Social Work Management: A Review of Theories and Related Studies / E. A. Fisher // Administration in Social Work. 2012. Vol. 33. Pp. 347-367.

**Alevtina V. STARSHINOVA<sup>1</sup>**  
**Svetlana N. PANKOVA<sup>2</sup>**

UDC 316.628.5

**DEVELOPMENT FACTORS OF NON-STATE PROVIDERS  
OF SOCIAL SERVICES: LABOR MOTIVATION OF SPECIALISTS**

<sup>1</sup> Dr. Sci. (Soc.), Professor, Head of the Academic Department,  
Ural Federal University (Yekaterinburg)  
a.v.starshinova@urfu.ru

<sup>2</sup> Cand. Sci. (Soc.), Associate Professor,  
Ural Federal University (Yekaterinburg)  
s.n.pankova@urfu.ru

**Abstract**

This article presents the results of a comparative analysis of the motives behind state and non-state organizations (public or non-profit organizations and social entrepreneurs), who provide the population with social services. Studying the labor motivation of workers in non-governmental social service organizations shows their involvement in changing the social sector and forming the multi-subject environment of social service providers, which should improve the quality of services and respond to the increasingly complex and diverse needs of the population in the future.

The authors have conducted a sociological survey sociological survey (N = 141), based on a specially designed questionnaire (which included 23 questions), the sample included employees of five state and six non-state institutions with different levels of education, work experience, and of different age.

The survey results revealed that the labor motivation of employees of social institutions is determined by such factors, as the content, working conditions, and social significance of their work. State social institutions have certain professional advantages; however, they are rather unwilling to respond to new challenges of social reality. On the contrary, the employees of non-governmental organizations (in particular public organizations and non-

---

**Citation:** Starshinova A. V., Pankova S. N. 2018. "Development Factors of Non-State Providers of Social Services: Labor Motivation of Specialists". Tyumen State University Herald. Social, Economic, and Law Research, vol. 4, no 4, pp. 62-77.

DOI: 10.21684/2411-7897-2018-4-4-62-77

profit organizations) are motivated by the possibilities of creative activity, self-development and self-realization; they show readiness for more efficient and effective work if it helps community groups (in whose interests they act). Social entrepreneurs, rather looking for profit compared to the other participants in social services, also need public recognition of their work. Their labor motives include interacting with other social service providers. Out of all the social providers' employees, the workers of non-governmental organizations play a special role in developing and maintaining new relations in social services because of their motivation and higher interest in enhancing their social role.

### Keywords

Labor motivation, social services, state and non-state social service organizations, non-profit organizations, social entrepreneurs.

DOI: 10.21684/2411-7897-2018-4-4-62-77

### REFERENCES

1. Baketin P. T. 2012. "Ponyatiye motivatsii v trudakh otechestvennykh i zarubezhnykh psikhologov" [The Concept of Motivation in the Works of Domestic and Foreign Psychologist]. Moscow: Laboratoriya knigi.
2. Dorozhnaya karta "Rasshireniye uchastiya negosudarstvennogo sektora ekonomiki v okazanii uslug v sotsial'noy sfere" [Roadmap "Expanding the Participation of the Non-State Sector of the Economy in the Provision of Services in the Social sphere"]. Accessed on 31 October 2018. <http://www.asi.ru/npi/social/>
3. Drozhzhin L. P. 2012. Motivatsiya i stimulirovaniye deyatel'nosti cheloveka v menedzhmente [Motivation and Stimulation of Human Activity in Management]. Moscow: Laboratoriya knigi.
4. Yeferina T. V., Lizunova V. O., Prosyanyuk D. V. 2014. "Mekhanizmy povysheniya kachestva sotsial'nykh uslug: razgosudarstvleniye sfery sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya" [Mechanisms to Improve the Quality of Social Services: Denationalization of the Sphere of Social Services for the Population]. Sotsial'noye obsluzhivaniye, no 2, pp. 144.
5. Ilyin Ye. P. 2002. Motivatsiya i motivy [Motivation and motives]. Saint Peterburg.
6. Informatsionnaya sistema "Sotsial'noye obsluzhivaniye naseleniya" [Information System "Social Services for the Population"]. Accessed on 31 October 2018. <http://185.68.101.148:7778/sonsvd/orglist.jsp>
7. Komarov Ye. I., Strelnikova N. N., Malofeyev I. V. 2016. Upravleniye effektivnost'yu sotsial'nykh uchrezhdeniy: uchebno-prakticheskoye posobiye [Management of the Efficiency of Social Institutions: Teaching and Practical Manual]. Moscow: Dashkov i Ko.
8. Meshkov N. I., Meshkov D. N. 2015. Motivatsiya lichnosti kak klyuchevaya problema psikhologii [Motivation of the Personality as the Key Problem of Psychology]. Integratsiya obrazovaniya, no 1, pp. 37-43.
9. Rozanvallon P. 1997. Novyy sotsial'nyy vopros. Pereosmyslivaya gosudarstvo blagosostoyaniya [New Social Issue. Rethinking Welfare State]. Moscow: Ad Marginem.

10. Sotsial'noye obsluzhivaniye naseleniya. Regional'naya avtomatizirovannaya sistema upravleniya predostavleniyem gosudarstvennykh uslug v sfere sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya [Social Service of the Population. Regional Automated Management System for the Provision of Public Services in the Field of Social Services]. Accessed on 10 March 2017. <http://37.79.247.28:7778/sonsvd/title.jsp>
11. Stepanova D. Rol' sotsial'nogo predprinimatel'stva v protsesse razgosudarstveneniya sotsial'nykh uslug [The Role of Social Entrepreneurship in the Process of Denationalization of Social Services]. Accessed on 30 October 2018. <https://pandia.ru/text/80/605/23572.php>
12. Starshinova A. V., Pankova S. N., Blokhina S. I., Gogoleva Ye. A., Tkachenko T. Ya. 2015. Nematerial'naya motivatsiya razvitiya meditsinskogo tsentra: issledovaniye organizatsionnoy kul'tury [Intangible Motivation for the Development of a Medical Center: A Study of Organizational Culture]. *Vestnik Ural'skoy meditsinskoy akademicheskoy nauki*, no 3 (54), pp. 12-19.
13. RF Budget Code of December 28, 2013, no 442-FZ. "Ob osnovakh sotsial'nogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossiyskoy Federatsii" [On the Principles of Social Services for Citizens in the Russian Federation]. In: *Sobranie zakonodatel'stva RF*.
14. Shapiro S. A., Samrailova Ye. K., Balandina O. V., Veshkurova A. B. 2015. *Kontseptsii upravleniya chelovecheskimi resursami: uchebnoye posobiye* [The Concept of Human Resource Management: A Training Manual]. Moscow: Direkt-Media.
15. Shapiro S. A. 2012. *Tsiklicheskaya kontseptsiya motivatsii truda* [The Cyclical Concept of Labor Motivation]. *Trud i sotsial'nyye otnosheniya*, no 6, pp. 21-28.
16. Shakhovoy V. A., Shapiro S. A. 2015. *Motivatsiya trudovoy deyatel'nosti: uchebnoye posobiye* [Motivation of Labor Activity: Study Guide]. Vol. 4. Moscow; Berlin: Direkt-Media.
17. Fisher E. A. 2012. "Motivation and Leadership in Social Work Management: A Review of Theories and Related Studies". *Administration in Social Work*, vol. 33, pp. 347-367.
18. Esping-Andersen G. 1990. *The Three Worlds Welfare Capitalism*. Cambridge.