УДК 364.2:330.3

Варналій Захарій Степанович
доктор економічних наук, професор, професор кафедри фінансів
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Varnalii Zakharii
D.Hab., Professor, Professor of the Department of Finance
Taras Shevchenko National University of Kyiv
ORCID: 0000-0002-6479-6154

Микитюк Оксана Петрівна
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки підприємства
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Mykytiuk Oksana
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Business Economics
Taras Shevchenko National University of Kyiv
ORCID: 0000-0002-8657-7278

Онисенко Тетяна Сергіївна
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економіки підприємства
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Onysenko Tetiana
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Business Economics
Taras Shevchenko National University of Kyiv
ORCID: 0000-0003-2176-4168

Баженова Олена Володимирівна
доктор економічних наук, професор,
професор кафедри економічної кібернетики
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Bazhenova Olena
D.Hab., Professor,
Professor of the Department of Economic Cybernetics
Taras Shevchenko National University of Kyiv
ORCID: 0000-0003-3197-8426

Чеберяко Оксана Вікторівна
доктор історичних наук, кандидат економічних наук, професор,
професор кафедри фінансів
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Cheberyako Oksana
Doctor of Historical Sciences, PhD in Economics, Professor,
Professor of the Department of Finance
Taras Shevchenko National University of Kyiv
ORCID: 0000-0002-1563-9611

Плєшакова Наталія Анатоліївна
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри фінансів
Київський національний університет імені Тараса Шевченка
Plieshakova Nataliia
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance
Taras Shevchenko National University of Kyiv
ORCID: 0000-0002-0381-067X

DOI: 10.25313/2520-2294-2024-7-10086

ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОТРЕБ ПРАЦІВНИКІВ В БЕЗПЕКОВИХ МЕХАНІЗМАХ СУЧАСНОГО ПІДПРИЄМСТВА[1]

RESEARCH ON THE SOCIAL NEEDS OF EMPLOYEES IN THE SECURITY MECHANISMS OF A MODERN ENTERPRISE

Анотація. *Вступ. Проблеми формування та реалізації системи соціальної безпеки працівників на підприємствах на сьогодні постали надзвичайно гостро, оскільки в умовах війни для працівників підприємств важлива не лише професійна реалізація, а й фізична безпека, соціальний захист, психологічна підтримка тощо. Основна увага науковців наразі приділяється дослідженню соціальних потреб персоналу як ключових споживачів цієї системи. В статті аналізується вплив актуальних викликів, пов'язаних із забезпеченням соціальної безпеки людини в умовах війни та повоєнного відновлення.*

Мета. Мета дослідження полягає у вивченні соціальних потреб працівників у безпекових механізмах сучасного підприємства та розробці рекомендацій щодо вдосконалення системи соціальної безпеки, враховуючи специфічні потреби працівників та перспективи повоєнного відновлення.

Матеріали і методи. У роботі використовувалися методи дослідження потреб споживачів, зазвичай застосовувані для аналізу переваг на товарних ринках, для вивчення очікувань працівників щодо системи соціальної безпеки на підприємстві. Було проведено опитування серед працівників різних підприємств, яке дозволило виявити основні потреби та переваги працівників у контексті безпеки на робочому місці. Аналіз потреб персоналу в безпекових інструментах системи соціальної безпеки на підприємстві здійснено за допомогою методології Кано. Враховано різні аспекти соціальної безпеки, такі як фізична безпека, психологічний комфорт, доступ до медичних послуг, соціальна підтримка та інші важливі фактори.

Результати. Результати опитування свідчать про необхідність вдосконалення існуючих безпекових механізмів на підприємствах, враховуючи специфічні потреби працівників. Підкреслено важливість розробки комплексної системи соціальної безпеки, яка враховує поточні виклики та перспективи повоєнного відновлення. Активна участь працівників у процесі формування та реалізації системи соціальної безпеки сприяє підвищенню її ефективності та довіри до безпекових механізмів на підприємстві.

Перспективи. Дослідження соціальних потреб працівників у безпекових механізмах сучасного підприємства є важливим кроком до створення безпечного та комфортного робочого середовища, яке сприяє підвищенню продуктивності та задоволеності працівників. В роботі надано рекомендації щодо подальших досліджень у цій галузі та пропонується розробити практичні заходи для покращення системи соціальної безпеки працівників на підприємствах.

Ключові слова: *соціальна безпека людини, інструменти соціальної безпеки, безпекові механізми, дослідження потреби в соціальній безпеці персоналу.*

Summary. *Introduction. The issues of forming and implementing a system of social security for employees in enterprises have become extremely acute today. In the context of war, the importance for enterprise employees extends beyond professional fulfillment to include physical safety, social protection, psychological support, and more. Currently, researchers are primarily focused on studying the social needs of personnel as key consumers of this system. The article analyzes the impact of current challenges related to ensuring human social security in wartime and post-war recovery conditions.*

Objective. The aim of the study is to examine the social needs of employees in the security mechanisms of a modern enterprise and to develop recommendations for improving the social security system, taking into account the specific needs of employees and the prospects of post-war recovery.

Materials and Methods. The study employed consumer need research methods, typically used for analyzing preferences in product markets, to examine the expectations of employees regarding the social security system at the enterprise. A survey was conducted among employees of various enterprises, which allowed identifying the main needs and preferences of employees in the context of workplace safety. The analysis of personnel needs in the security tools of the enterprise's social security system was conducted using the Kano methodology. Various aspects of social security, such as physical safety, psychological comfort, access to medical services, social support, and other important factors were considered.

Results. The survey results indicate the need to improve existing security mechanisms at enterprises, considering the specific needs of employees. The importance of developing a comprehensive social security system that addresses current challenges

[1] Статтю підготовлено в межах виконання проєкту НФД України «Нові геостратегічні загрози соціальній безпеці людини в умовах гібридної війни та шляхи їх запобігання» № 2021.01/0239.

and the prospects of post-war recovery is emphasized. Active employee participation in the process of forming and implementing the social security system contributes to its effectiveness and trust in the security mechanisms at the enterprise.

Perspectives. The study of employees' social needs in the security mechanisms of a modern enterprise is an important step towards creating a safe and comfortable working environment that enhances employee productivity and satisfaction. The work provides recommendations for further research in this area and proposes practical measures to improve the social security system for employees at enterprises.

Key words: *human social security, social security tools, security mechanisms, research on the need for social security of personnel.*

Постановка проблеми. Безпека є основною умовою для життя кожної людини та колективу, включаючи робочий колектив. Відповідно до теорії А. Маслоу, безпека належить до базових потреб людини, її важливість еквівалентна фізіологічним потребам [15]. Невиконання цієї потреби призводить до втрати здатності людини ефективно та стабільно брати участь у соціально-економічному житті, що знижує продуктивність її діяльності.

Створення ефективної системи соціальної безпеки на підприємствах обумовлене кількома чинниками: вимогами законодавства, економічними та морально-етичними аспектами розвитку суспільства, соціальною відповідальністю бізнесу. Для забезпечення належного рівня захищеності працівників, як фізичної, так і психологічної, держава постійно вдосконалює законодавчу базу, створює і реалізує програми соціального захисту працівників, жорстко контролюючи дотримання нормативів безпеки суб'єктами господарювання. Це сприяє зниженню ризиків виникнення виробничих травм та професійних захворювань, що, в свою чергу, знижує витрати на компенсації та лікування.

Підприємства, що піклуються про своїх працівників, створюючи та реалізуючи систему соціальної безпеки, сприяють підвищенню рівня лояльності та мотивації персоналу, що позитивно впливає на продуктивність праці. Особливо актуально розробка нових креативних механізмів підтримки працівників в умовах воєнного стану, коли особливо важливо утримати професіоналів та забезпечити їм комфортні умови для праці та розвитку.

Зважаючи на зміни в зовнішньому середовищі суб'єктів господарювання, в сучасному суспільстві зростає значення соціальної відповідальності бізнесу. Підприємства, які впроваджують високі стандарти соціальної безпеки, підвищують свою репутацію та конкурентоспроможність на ринку..

Однак при створенні ефективної системи соціальної безпеки людини підприємства стикаються з рядом проблем, що ускладнюють цей процес. Впровадження системи соціальної безпеки потребує значних фінансових витрат, що може бути складним для малого та середнього бізнесу.

Ефективна система соціальної безпеки на підприємстві є важливим інструментом забезпечення стабільної та продуктивної роботи організації. Враховуючи сучасні виклики та проблеми, впровадження такої системи потребує комплексного підходу, включаючи фінансову підтримку, освітні програми, оновлення законодавства та інтеграцію системи безпеки в корпоративну культуру.

З урахуванням позитивних змін у реалізації програм соціальної безпеки на підприємствах, суб'єкти господарювання мають можливість посилювати свої конкурентні переваги завдяки цьому чиннику. Однак війна внесла свої корективи, здійснюючи як системний, так і хаотичний, неструктурований вплив, що часто мав руйнівний характер на економіку, соціальну структуру та умови праці. Військові дії підвищують ризик травмування або загибелі працівників. Пошкодження або руйнування виробничих приміщень, транспорту та логістичних мереж впливає на можливість ведення бізнесу. Вимушене переселення працівників та їхніх сімей призводить до втрати кваліфікованого персоналу, а військові дії викликають стрес, тривогу та інші психологічні проблеми, що впливають на працездатність працівників підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Соціальна безпека є важливою складовою економічної безпеки. Українські вчені вже майже два десятиліття активно досліджують проблеми соціальної безпеки на різних рівнях, як частини економічної та національної безпеки [17]. Так, результати вивчення питання безпекології розкриті в працях Буняк Н. [8], Галушки З. [10; 12], Грішнової О. [5; 18], Гурочкіної В. [2], Лібанової Е. [13], Мєдвєдкової Н. [7; 14; 17], Нікитенка Д. В. [7], Новікової О. [16; 18], Онищенко С. [9], Харазішвілі Ю. М. [5; 19] та інших.

Буняк Н. у своїх працях розкрила сутність соціальної безпеки людини та визначила шляхи її забезпечення, підкреслюючи важливість соціалізації всіх сфер життєдіяльності. Науковицею проведено поглиблений аналіз дефініції «соціальна безпека людини», що дозволило сформувати авторське бачення та розкрити сутнісні характеристики поняття. Буняк Н. визначила, що соціальна захищеність особи є результатом соціальної політики держави, а наявність дієвої системи соціального захисту дозволяє людині повноцінно жити [7].

Галушка З. І. та Нафус І. І. проводять цікаві дослідження соціальної безпеки, визначення чинників, що її формують, та особливостей створення соціального капіталу. Автори визначають метрики, які вказують на недостатню зрілість соціального

капіталу в Україні, та обґрунтовують шляхи впливу соціальних інвестицій на його накопичення і форми прояву [9].

Палій О.М., Новікова О.Ф. та Гнибіденко І.Ф. у своїх працях визначають чіткий перелік індикаторів соціальної безпеки людини, що дозволяє оцінити її рівень. Зокрема, ці індикатори враховують різноманітні аспекти соціального благополуччя. Їхня методологія допомагає аналізувати та покращувати соціальну безпеку на різних рівнях [16].

Окремою частиною нашого дослідження є використання методів оцінки потреби в тих чи інших складових системи соціальної безпеки підприємства. Для цього ми обрали методологію Кано. Кано Н. та його співавтори запропонували цю модель у 1984 році для вимірювання емоційної реакції споживачів щодо різних продуктів та послуг, що впливають на їхню якість. Цей інструмент базується на двофакторній теорії Герцберга «Мотивація — Гігієна» [4]. Основними складовими моделі є різноманітні характеристики, властивості та атрибути продукції або послуги, які визначають їх якість та задовольняють потреби споживачів.

В роботі «Застосування моделі Кано у розробці нової продукції та задоволенні потреб клієнтів (адаптація традиційного мистецтва виготовлення плитки до ювелірних виробів)» проаналізовано та систематизовано праці вчених з усього світу щодо застосування моделі Кано як у теоретичному, так і в практичному аспектах, зокрема у різних галузях промисловості. Модель Кано, також відома як «Теорія привабливої якості», дозволяє розділити всі характеристики товару на три типи. Вчені у своїй праці [4] класифікували очікування споживачів ювелірного сектору за допомогою моделі Кано для розроблення нової продукції. Це дозволило виявити кореляційний зв'язок між проведеною класифікацією очікувань та рівнем задоволеності споживачів цього ринку [1].

Застосування моделі Кано знайшло своє практичне використання і в дослідженні галузі залізничних перевезень [6], де було проведене моделювання привабливості послуг транспортної сфери, а саме залізничних перевезень, що дозволило обґрунтувати ключові фактори вибору споживачем способу переміщення чи подорожування в залежності від розвитку діджитал-технологій.

Метою статті є вивчення потреб працівників в різних складових системи соціальної безпеки персоналу підприємства як специфічного роду послуг соціального характеру, визначення доцільності запровадження таких безпекових інструментів на підприємстві та їх ефективність.

Матеріали і методи. У роботі використовувалися методи дослідження потреб споживачів, зазвичай застосовувані для аналізу переваг на товарних ринках, для вивчення очікувань працівників щодо системи соціальної безпеки на підприємстві. Основний акцент було зроблено на якісні та кількісні методи збору даних, включаючи анкетування та глибинні інтерв'ю. Було проведено опитування серед працівників різних підприємств різних галузей, що дозволило виявити основні потреби та переваги працівників у контексті безпеки на робочому місці. Опитування охоплювало питання щодо фізичної безпеки, психологічного комфорту, доступу до медичних послуг, соціальної підтримки та інших важливих факторів, що впливають на загальний добробут працівників.

Аналіз потреб персоналу в безпекових інструментах системи соціальної безпеки на підприємстві здійснено за допомогою методології Кано, яка дозволяє класифікувати потреби на базові, очікувані та захоплюючі. Методологія Кано включає в себе два основних етапи: збір даних за допомогою анкетування з двосторонніми питаннями (позитивними та негативними формулюваннями) та подальший аналіз результатів для визначення категорій потреб.

Виклад основного матеріалу. Соціальна безпека працівників є надзвичайно важливою для стабільного та ефективного функціонування будь-якої організації. У мирний час підприємства можуть розробляти та впроваджувати комплексні системи соціального захисту, спрямовані на охорону праці, забезпечення належних умов роботи та підтримку фізичного і психологічного здоров'я працівників. Однак у воєнний час ці системи стикаються зі значними викликами, що вимагають радикальних перетворень для адаптації до нових умов.

Війна збільшує ризики для життя і здоров'я, порушує трудові відносини, руйнує інфраструктуру та спричиняє масове переміщення населення. Ці фактори ускладнюють нормальне функціонування підприємств і вимагають нових підходів до соціальної безпеки.

Вивчення проблем соціальної безпеки під час війни важливе не тільки через безпосередній вплив на працівників, але й через загальний вплив на економічну стабільність та соціальну структуру. Важливо досліджувати механізми, які можуть забезпечити належний рівень захисту для працівників, та як підприємства можуть адаптувати свої системи соціальної безпеки в умовах криз.

Формування та впровадження систем соціальної безпеки можна розглядати з трьох сторін: з боку держави, підприємства та працівника.

Держава повинна реалізовувати програми соціальної підтримки працівників, включаючи фінансові системи безпеки та грантові програми, і встановлювати чіткі вимоги для забезпечення фізичної та психічної безпеки персоналу підприємств, а також можливостей для професійного та особистісного розвитку.

Відповідальність підприємств реалізується через підтримку стабільного фінансового стану, відповідність вимогам держави у сфері безпеки праці і розробку прозорої корпоративної соціальної політики, яка гарантує безпеку працівників.

Працівники ж, в свою чергу, повинні активно брати участь у формуванні та трансформації системи соціальної безпеки в межах підприємства. Ця система, хоча і специфічна для компанії, має значне соціальне значення і може впливати на вибір працівниками місця роботи, особливо під час дефіциту кваліфікованого персоналу на ринку праці під час війни.

Таким чином, системи соціальної безпеки працівників на підприємствах можна ефективно вивчати за допомогою методів оцінки потреб споживачів. Цей підхід допомагає виявити реальні потреби в безпекових механізмах та очікування працівників, що сприяє більш ефективному розробленню та впровадженню заходів соціальної безпеки.

Методи вивчення потреб споживачів, такі як опитування, фокус-групи та інтерв'ю, дозволяють отримати детальну інформацію про запити та очікування працівників щодо їх соціальної безпеки. Це допомагає виявити конкретні проблеми та ризики, які можуть бути неочевидними для керівництва підприємства.

Залучення працівників до процесу визначення та вдосконалення системи соціальної безпеки підвищує їхню мотивацію та задоволеність. Коли працівники бачать, що їхні думки та потреби враховуються, вони стають більш лояльними та залученими до роботи, що сприяє підвищенню продуктивності праці.

Методи дослідження потреб споживачів, зокрема щодо заходів безпеки, які надаються підприємством своїм працівникам, дозволяють адаптувати систему соціальної безпеки до унікальних умов і характеристик організації. Різні категорії працівників можуть мати різні потреби залежно від їхніх ролей, віку, сімейного стану та інших факторів. Такий персоналізований підхід забезпечує більш ефективний захист та підтримку, допомагаючи виявити приховані проблеми, які можуть негативно впливати на соціальну безпеку працівників.

На основі даних, зібраних під час вивчення потреб працівників у сфері соціальної безпеки, керівництво може розробити стратегічні плани для покращення системи соціальної безпеки. Це може включати створення нових політик, програм та ініціатив, спрямованих на забезпечення безпеки та добробуту працівників.

Щоб ефективно надавати конкретні послуги з безпеки, підприємства повинні адаптувати свої системи соціальної безпеки до потреб різних груп працівників. Ми пропонуємо використати модель Кано для визначення та аналізу поведінки різних груп працівників щодо їх емоційних реакцій на нові інструменти системи соціальної безпеки, моделюючи цю поведінку як у воєнний час, так і в період післявоєнного відновлення.

Для визначення інтересів, уподобань та потреб працівників у формуванні та трансформації системи соціальної безпеки підприємства у 2024 році було проведено опитування за допомогою Google-форми. У дослідженні взяли участь 269 респондентів. Формат опитування був індивідуальний, одноразовий, а вид експертної оцінки — опитування-думка. Анкета складалася з дев'яти запитань, об'єднаних у три блоки ідей, а також містила поля для заповнення особистих даних респондентів. Для обробки результатів були використані методи багатовимірного статистичного аналізу. Закриті питання були сформульовані таким чином, щоб їх можна було застосувати в подальшому для моделювання привабливості складових системи безпеки як інструменту оцінювання соціальної безпеки працівників на підприємстві.

Ця методика моделювання привабливості складових системи соціальної безпеки включає аналіз структури респондентів (вік, місце проживання, доступ до інтернету, соціальний стан) і ступінь їх задоволеності якістю послуги. Властивості послуг та інструментів, що впливають на задоволеність працівників, поділяються на три групи: базові (очікувані), основні (бажані) та захоплюючі (впливаючі) [6].

Базові (очікувані) властивості включають основні характеристики, які працівники сприймають як належне. Їх відсутність призводить до негативних наслідків, але наявність не забезпечує конкурентної переваги.

Основні (бажані) складові безпеки безпосередньо впливають на задоволеність працівників і можуть забезпечити конкурентні переваги. Приклади: можливість переміщення в безпечний регіон, віддалена робота, додаткове страхування життя.

Захоплюючі складові завжди неочікувані для працівників. Наприклад, фінансова підтримка для працівників з індивідуальними потребами. Відсутність таких властивостей не розчаровує працівників, бо вони не очікували цього.

З часом працівники звикають до певного рівня підтримки, що змушує керівництво постійно покращувати послуги. Відсутність послуг впливає більше, ніж їх наявність, тому подальші покращення можуть стати неефективними.

Об'єктивне вивчення потреб працівників вимагає з'ясування їх типів і поведінки, що впливають на використання інструментів соціальної безпеки. Запропоноване моделювання привабливості дозволяє ідентифікувати та розподілити потреби персоналу за пріоритетами. Це включає розроблення спеціальної методики опитування для оцінювання сприйняття працівниками безпекових механізмів.

Методи дослідження потреб дозволяють не лише створити систему соціальної безпеки, але й постійно моніторити та оцінювати її ефективність. Регулярні опитування та зворотній зв'язок від працівників допомагають оцінити впроваджені заходи та вчасно коригувати їх.

Аналіз дозволяє кількісно оцінити масові явища, класифікувати та групувати об'єкти, розпізнавати нові та виявляти латентні якості.

Наше анкетування проводилось серед користувачів системи безпеки підприємств різних галузей

України та дозволило отримати відповіді від респондентів щодо рівня задоволеності такими безпековими послугами, що пропонуються суб'єктами господарювання. В опитуванні взяли участь 269 респондентів, згрупованих за віком, статтю, родом занять, рівнем освіти та місцем проживання. Результати показали, що найактивніші користувачі безпекових інструментів — жінки (55%) у віці 18–28 років (30%) та 40–49 років (28%), працівники сфери освіти та науки (40%) (рис. 1, рис. 2).

Наступним етапом є аналіз якості наданих послуг з безпеки та рівня задоволеності ними працівників. Цей етап реалізовано за допомогою моделі Кано, яка визначає взаємозв'язок між атрибутами послуги та задоволеністю працівників, виділяючи шість типів функцій (рис. 3.):

1. «Обов'язкова» функція (Must-be) — основна функція, відсутність якої призводить до крайнього невдоволення працівників. Виконання цієї функції сприймається як належне і не підвищує рівень задоволеності (правий нижній кут графіка).

2. «Одновимірна» функція (Performance або One-Dimensional) — лінійна ознака, реалізація якої підвищує задоволеність працівників системою соціальної безпеки, а її відсутність — підвищує незадоволення. Ця функція відображає очікування працівників від пропонованого соціального блага або послуги та вимоги до продуктивності (червона лінія).

3. «Приваблива» функція (Attractive) — функція, яка може викликати захоплення або wow-ефект. Відсутність такого блага не викликає у працівників незадоволення, але його наявність призводить до максимального рівня задоволення (правий верхній кут графіка).

4. «Неважлива» функція (Indifferent) — функція, що відображає характеристики, до яких працівники байдужі. Відсутність вимог щодо цієї ознаки не впливає на задоволеність (лівий верхній кут графіка).

5. «Небажана» функція (Reverse) — функція, яка викликає зворотну реакцію працівників, коли їх сподівання не справджуються (лівий нижній кут).

6. «Сумнівна» функція (Questionable) — функція, яка вказує на неправильну відповідь працівника під час заповнення анкети [11, с. 88].

Модель Кано дозволяє підприємствам зрозуміти, які атрибути системи соціальної безпеки або її благ та послуг впливають на задоволеність працівників корпоративною культурою підприємства та самою системою соціальної безпеки, і як ці атрибути можуть змінюватися з часом. Це, у свою чергу, допомагає керівництву приймати обґрунтовані рішення щодо покращення наданих послуг з безпеки та їх відповідності очікуванням персоналу.

Як уже зазначалося, модель Кано включає інструмент опитування, яке містить в собі двовимірну анкету для кожного атрибута безпекової послуги. До анкети включається функціональне питання (позитивне), яке ставиться з метою вивчення емоційної відповіді працівників у випадку наявності запропонованої функції, а друге — дисфункціональне (негативне питання), щоб з'ясувати їхню реакцію у разі відсутності цієї ознаки.

Кожне з питань (функціональне та дисфункціональне) містить п'ять варіантів відповідей:

1. «Мені це подобається (I like it)» (подобається);
2. «Це має бути так (I expect it)» (повинно бути);
3. «Я нейтральний (I am neutral)» (нейтральний);
4. «Я можу жити з цим (I can tolerate it)» (терпіти це);

Рис. 1. Розподіл респондентів за віком
Джерело: авторська розробка

Рис. 2. Розподіл респондентів за галузями економічної діяльності
Джерело: авторська розробка

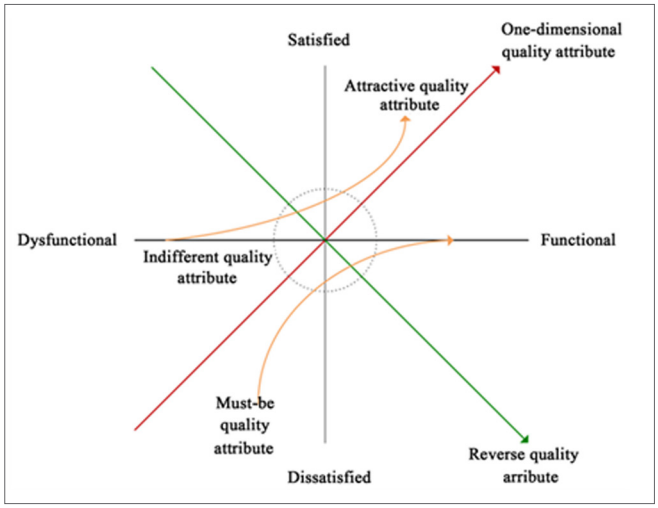

Рис. 3. Модель Кано
Джерело: [3, с. 915]

5. «Мені це не подобається (I dislike it)» (не подобається).

Після опитування результати підсумовуються та усереднюються, щоб визначити вподобання респондентів. Це класифікується за такими категоріями: M — «Must-be», P — «Performance», A — «Attractive», I — «Indifferent», R — «Reverse» та Q — «Questionable».

Аналіз задоволеності працівників передбачає дослідження декількох атрибутивних ознак об'єкту, причому кожен атрибут може бути віднесений до різних квадрантів осі координат, що відповідають різним типам Кано. Усі можливі комбінації відповідей респондентів та відповідного типу атрибута безпекового інструменту зведено в таблиці 1.

У нашому дослідженні було застосовано метод Кано для аналізу складових системи соціальної безпеки, що пропонуються підприємствами в рамках реалізації корпоративної соціальної відповідальності та механізму соціального захисту і професійного розвитку працівників. Було визначено перелік питань, які, на нашу думку, сприятимуть покращенню соціальної безпеки персоналу, підвищенню привабливості механізмів соціального захисту працівників та збільшенню конкурентних переваг компанії на ринку праці: 1) питання щодо наявності інфраструктури фізичного захисту працівників, 2) психічного/психологічного захисту та 3) можливостей для розвитку, навчання, адаптації та реінтеграції працівників на підприємстві.

Відповідно до зазначеної методології, респондентам було поставлено три питання, що стосувалися вищеназваних трьох функціональних характеристик системи соціальної безпеки на підприємстві: позитивне, негативне та нейтральне, які відображають ступінь задоволення певним атрибутом.

Результатом цього етапу стало підрахування кількості разів, коли атрибут був віднесений до тієї чи іншої категорії (табл. 2).

Результати розрахунків дозволили класифікувати зазначені характеристики відповідно до типів Кано. Подальший аналіз дав можливість визначити важливість кожного компонента системи соціальної безпеки для працівників підприємств (табл. 3).

Дані щодо розподілу переваг респондентів, розраховані в таблиці, можна графічно представити на рисунку (рис. 4).

Аналіз Кано трьох атрибутивних функцій, запропонованих для впровадження в системі соціальної без-

Таблиця 1

Комбінації відповідей респондентів за моделлю Кано

Functional (Y)		Dysfunctional (X)				
		I like it	I expect it	I am neutral	I can tolerate it	I dislike it
		–2	-1	0	2	4
I like it	4	Q	A	A	A	P
I expect it	2	R	Q	I	I	M
I am neutral	0	R	I	I	I	M
I can tolerate it	-1	R	I	I	Q	M
I dislike it	-2	R	R	R	R	Q

Джерело: складено та розраховано авторами на основі [4]

Таблиця 2

Підрахунок кількості відповідей респондентів відповідно до моделі Кано

Description	Discrete Analysis, %						
	M	P	A	I	R	Q	Total
Idea 1	6,90	24,14	27,59	13,79	3,45	24,14	100.00
Idea 2	13,79	34,48	13,79	13,79	0,00	24,14	100.00
Idea 3	6,90	31,03	20,69	17,24	6,90	17,24	100.00

Джерело: авторська розробка

Таблиця 3

Розподіл переваг респондентів за типами Кано

#	Description	Continuous Analysis			
		Dysfunctional (X)	Functional (Y)	Importance (Z)	Category
F1	Idea 1	2,14	2,95	5,00	Performance
F2	Idea 2	2,68	2,91	5,27	Performance
F3	Idea 3	2,00	2,50	4,75	Attractive

Джерело: авторська розробка

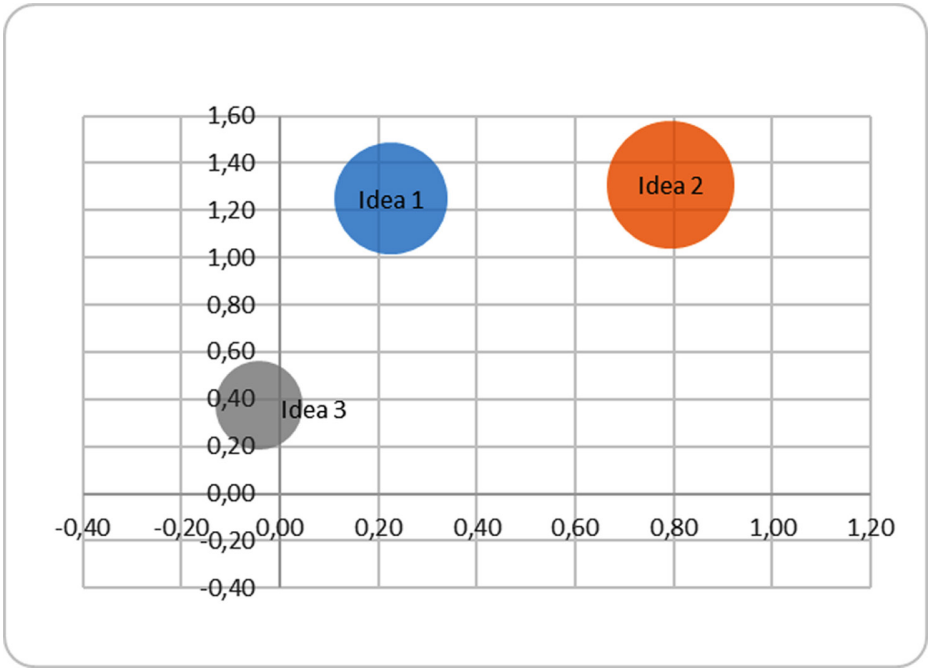

Рис. 4. Система координат атрибутивних функцій

Джерело: авторська розробка

пеки персоналу, показав, що на сьогодні можливості розвитку, навчання, адаптації та реінтеграції працівників не є критично важливими для визначеної структури респондентів. Опитувані вважають ці можливості неважливими, що пояснюється складом опитаних та загрозами зовнішнього середовища, в якому функціонують підприємства в умовах війни. Якщо б такі елементи були присутні в структурі соціальної безпеки, респонденти були б задоволені, але їхня відсутність не викликає негативних чи позитивних емоцій.

На противагу функції «можливість розвитку і навчання, адаптації та реінтеграції», наявність інфраструктури фізичного захисту та психічного/психологічного захисту працівників була оцінена респондентами позитивно та визнана майже однаково значущою. Наявність цих складових в системі соціальної безпеки підприємства підвищує задоволеність працівників, тоді як їх відсутність збільшує незадоволення. Працівники очікують, що запропоновані соціальні послуги будуть сприяти підвищенню продуктивності.

Найбільша кількість опитуваних відзначила важливість механізмів психічного/психологічного захисту працівників (що підтверджується найбільшою площею кола на рисунку 4 та найвищим показником важливості у відповідях анкетованих). Збільшення функціональності таких атрибутів сприяє зростанню задоволення працівників від їх використання в системі соціальної безпеки підприємства.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, застосування методів дослідження потреб споживачів для аналізу системи соціальної безпеки на підприємстві є ефективним засобом виявлення реальних потреб і очікувань працівників. Це дає змогу розробляти та впроваджувати дієві заходи, які сприяють підвищенню мотивації, задоволеності та продуктивності праці. Такий підхід також допомагає виявляти приховані проблеми та постійно вдосконалювати систему соціальної безпеки, забезпечуючи її відповідність сучасним тенденціям та потребам працівників.

Трансформація системи соціальної безпеки на підприємстві у воєнний час і під час повоєнного відновлення є складним, але необхідним процесом. Військові конфлікти ставлять перед підприємствами численні виклики, включаючи забезпечення фізичної безпеки працівників, підтримку їхнього психологічного здоров'я та відновлення економіки. Для успішної трансформації систем соціальної безпеки необхідно

застосовувати комплексний підхід, який охоплює фінансову підтримку, освітні програми, інвестиції в інфраструктуру та психологічну допомогу. Успішний досвід країн, які пройшли через воєнні конфлікти та періоди повоєнного відновлення, демонструє важливість системного підходу та ефективного управління для досягнення стабільності та процвітання.

Аналіз проблем соціальної безпеки, з якими стикаються підприємства у воєнний час, вимагає розробки можливих шляхів їх вирішення. Дослідження цих аспектів є надзвичайно важливим для розуміння того, як забезпечити безпеку працівників та стабільність підприємств у складних і непередбачуваних умовах військових конфліктів.

Література

1. Bilgilia B., Erciú A., Ünal S. Kano model application in new product development and customer satisfaction (adaptation of traditional art of tile making to jewelries). *Procedia — Social and Behavioral Sciences*. 2011. Vol. 24. P. 829–846. doi: https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.058.

2. Dzhedzhula V., Hurochkina V., Yepifanova I., Telnov A. Fuzzy Technologies for Modeling Social Capital in the Emergent Economy. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. 2022. Vol. 19. P. 915–923.

3. Huang J. Application of Kano Model in Requirements Analysis of Y Company's Consulting Project. *American Journal of Industrial and Business Management.* 2017. № 7. P. 910–918. doi: 10.4236/ajibm.2017.77064.

4. Kano N., Seraku N., Takahashi F., Tsuji S. Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control.* 1984. Vol. 41. P. 39–48.

5. Kharazishvili Y., Kwilinski A., Grishnova O., Dzwigol H. Safety of Society for Developing Countries to Meet Sustainable Development Standards: Indicators, Level, Strategic Benchmarks (with Calculations Based on the Case Study of Ukraine). *Sustainability*. 2020. Vol. 12. P. 8953.

6. Shpak N., Mykytiuk O., Dvulit Z., Maznyk L., Horbal, N. Simulation the attractiveness of transport services as a tool for assessing consumer loyalty in the digital epoch. *CEUR Workshop Proceedings*. 2021. Vol. 2870. P. 1500–1510. URL: http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-85107184674&partnerID=MN8TOARS. (дата звернення: 01.07.2024)

7. Varnalii Z., Cheberyako O., Miedviedkova N., Mykytiuk O., Nikytenko D. The Institutional and Legal Provision of Human Social Security Under the War. *Proceedings of 10th International Conference on Monitoring, Modeling & Management of Emergent Economy.* M3E2. P. 53–62. doi: 10.5220/0011931100003432.

8. Буняк Н. Соціальна безпека людини: сутність та шляхи забезпечення. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 37. doi: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-37-68.

9. Варналій З. С., Онищенко С. В., Маслій О. А. Загрози економічній безпеці України в умовах глобалізації. Конкурентні стратегії безпеки розвитку України у глобальному середовищі: монографія. ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долішнього НАН України»; за заг. ред. А. І. Мокія. Львів. 2019. 872 с. С. 21–95.

10. Галушка З. І., Нафус І. І. Соціальний капітал як економічний ресурс: сутність та умови нагромадження: монографія. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2021. 248 с.

11. Двуліт З. П., Микитюк О. П., Мазник Л. В. Вивчення поведінки споживачів транспортних послуг в умовах діджиталізації. *Теоретичні та прикладні питання економіки.* 2021. Вип. 2 (43). С. 86–99. doi: https://doi.org/10.17721/tppe.2021.43.8.

12. Економічний та управлінський потенціал соціалізації економіки : монографія. За заг. ред. З. І. Галушки. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 408 с.

13. Лібанова Е., Палій О. Ринок праці та соціальний захист. Навч. пос. із соц. політики. К. : Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. 491 с.

14. Мєдвєдкова Н. С. Зарубіжні практики розвитку смарт-сіті у забезпеченні соціальної безпеки людини в умовах криз. *Соціальна безпека людини в умовах війни: сутність, особливості та шляхи забезпечення: матеріали круглого столу* (28–30 червня 2023 р.). За заг. ред. проф. З. С. Варналія : Київ-Одеса. 2023. 90 с.

15. Павлов К. Теорія ієрархічних потреб А. Маслоу як вплив на розвиток наукової думки в галузі мотивації. *Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень: матер. XIV міжнар. наук.-практ. конф. аспір. і студ.* Луцьк, 2020. URL: https://www.researchgate.net/publication/341412494_Teoria_ierarhicnih_potreb_A_Maslou_ak_vpliv_na_rozvitok_naukovoi_dumki_v_galuzi_motivacii (дата звернення: 04.07.2024)

16. Палій О. М., Новікова О. Ф., Гнибіденко І. Ф. Індикаторний підхід до оцінювання соціальної безпеки суб'єкта господарювання. *Соціоекономіка та менеджмент: стан, тенденції, управлінські рішення: зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених.* Частина 2. Київ : КНЕУ, 2022. 240 с.

17. Соціальна безпека людини в умовах війни. Монографія. За ред. Варналія З. С. Київ : Знання України, 2023. 270 с.

18. Стан та перспективи соціальної безпеки в Україні: експертні оцінки : монографія. О. Ф. Новікова, О. Г. Сидорчук, О. В. Панькова та ін. Львівський регіональний інститут державного управління НАДУ; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. Київ; Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. 184 с.

19. Харазішвілі Ю.М., Грішнова О.А. Якість життя в системі соціальної безпеки України: індикатори, рівень, загрози. *Економіка України*. 2018. № 11–12. С. 684–685.

References

1. Bilgilia B., Erciú A., Ünal S. Kano model application in new product development and customer satisfaction (adaptation of traditional art of tile making to jewelries). *Procedia — Social and Behavioral Sciences.* 2011. Vol. 24. P. 829–846. doi: https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.058.

2. Dzhedzhula V., Hurochkina V., Yepifanova I., Telnov A. Fuzzy Technologies for Modeling Social Capital in the Emergent Economy. *WSEAS Transactions on Business and Economics.* 2022. Vol. 19. P. 915–923.

3. Huang J. Application of Kano Model in Requirements Analysis of Y Company's Consulting Project. *American Journal of Industrial and Business Management.* 2017. № 7. P. 910–918. doi: 10.4236/ajibm.2017.77064.

4. Kano N., Seraku N., Takahashi F., Tsuji S. Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control.* 1984. Vol. 41. P. 39–48.

5. Kharazishvili Y., Kwilinski A., Grishnova O., Dzwigol H. Safety of Society for Developing Countries to Meet Sustainable Development Standards: Indicators, Level, Strategic Benchmarks (with Calculations Based on the Case Study of Ukraine). *Sustainability.* 2020. Vol. 12. P. 8953.

6. Shpak N., Mykytiuk O., Dvulit Z., Maznyk L., Horbal, N. Simulation the attractiveness of transport services as a tool for assessing consumer loyalty in the digital epoch. *CEUR Workshop Proceedings.* 2021. Vol. 2870. P. 1500–1510. URL: http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0–85107184674&partnerID=MN8TOARS.

7. Varnalii Z., Cheberyako O., Miedviedkova N., Mykytiuk O., Nikytenko D. *The Institutional and Legal Provision of Human Social Security Under the War. Proceedings of 10th International Conference on Monitoring, Modeling & Management of Emergent Economy*. M3E2. P. 53–62. Doi: 10.5220/0011931100003432.

8. Buniak N. Human Social Security: Essence and Ways of Provision. *Economics and Society.* 2022. № 37. doi: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-37-68 [in Ukrainian].

9. Varnalii Z.S., Onyshchenko S.V., Maslii O.A. Zahrozy ekonomichnii bezpetsi Ukrainy v umovakh hlobalizatsii. Konkurentni stratehii bezpeky rozvytku Ukrainy u hlobalnomu seredovyshchi. Monohrafiia. DU "Instytut rehionalnykh doslidzhen imeni M.I. Dolishnoho NAN Ukrainy". Za zah. red. A.I. Mokiia. Lviv, 2019. 872 s. [in Ukrainian].

10. Halushka Z.I., Nafus I.I. Sotsialnyi kapital yak ekonomichnyi resurs: sutnist ta umovy nahromadzhennia. Monohrafiia. Chernivets. nats. un-t im. Yu. Fedkovycha. 2021. 248 s. [in Ukrainian].

11. Dvulit Z.P., Mykytiuk O.P., Maznyk L.V. Studying Consumer Behavior of Transport Services in the Context of Digitalization. *Theoretical and Applied Issues of Economics.* 2021. № 2(43). P. 86–99. doi: https://doi.org/10.17721/tppe.2021.43.8 [in Ukrainian].

12. Ekonomichnyi ta upravlinskyi potentsial sotsializatsii ekonomiky. Monohrafiia. Za zah. red. Z.I. Halushky. Chernivtsi: Chernivets. nats. un-t. im. Yu.Fedkovycha, 2020. 408 s. [in Ukrainian].

13. Libanova E., Palii O. Rynok pratsi ta sotsialnyi zakhyst: Navch. pos. iz sots. polityky. K.: Vyd-vo Solomii Pavlychko "Osnovy", 2004. 491 s. [in Ukrainian].

14. Miedviedkova N.S. Zarubizhni praktyky rozvytku smart-siti u zabezpechenni sotsialnoi bezpeky liudyny v umovakh kryz. *Sotsialna bezpeka liudyny v umovakh viiny: sutnist, osoblyvosti ta shliakhy zabezpechennia: materialy kruhloho stolu.* 28–30 chervnia 2023 r. Za zah. red. prof. Z.S. Varnaliia: Kyiv-Odesa, 2023. 90 s. [in Ukrainian].

15. Pavlov K. Maslow's Hierarchy of Needs Theory as an Influence on the Development of Scientific Thought in the Field of Motivation. *Young Science of Volyn: Priorities and Research Prospects: Materials of the XIV International Scientific-Practical Conference.* Lutsk, 2020. URL: https://www.researchgate.net/publication/341412494_Teoria_ierarhicnih_potreb_A_Maslou_ak_vpliv_na_rozvitok_naukovoi_dumki_v_galuzi_motivacii [in Ukrainian].

16. Palii O.M., Novikova O.F., Hnybidenko I.F. Indykatornyi pidkhid do otsiniuvannia sotsialnoi bezpeky subiekta hospodariuvannia. *Sotsioekonomika ta menedzhment: stan, tendentsii, upravlinski rishennia. Zb. materialiv Vseukr. nauk.-prakt. konf. molodykh vchenykh.* Chastyna 2. Kyiv: KNEU, 2022. 240s. [in Ukrainian].

17. Sotsialna bezpeka liudyny v umovakh viiny. Monohrafiia. Za red. Varnaliia Z.S. Kyiv: Znannia Ukrainy, 2023. 270 s. [in Ukrainian].

18. Stan ta perspektyvy sotsialnoi bezpeky v Ukraini: ekspertni otsinky: monohrafiia. Novikova O.F., Sydorchuk O.H., Pankova O.V. ta in.; Lvivskyi rehionalnyi instytut derzhavnoho upravlinnia NADU; NAN Ukrainy, In-t ekonomiky promsti. Kyiv; Lviv: LRIDU NADU, 2018. 184 s. [in Ukrainian].

19. Kharazishvili Yu.M., Hrishnova O.A. Yakist zhyttia v sys-temi sotsialnoi bezpeky Ukrainy: indykatory, riven, zahrozy. *Ekonomika Ukrainy.* 2018. № 11–12. P. 684–685 [in Ukrainian].