

DISTRIBUCIJA STAVOVA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIKA U BIH

DISTRIBUTION OF VIEWS ON EMPLOYEE SATISFACTION IN BIH

Belma Duvnjak*

SAŽETAK

Prema Teoriji krajnjih tačaka zadovoljstvo se postiže zadovoljavanjem osnovnih ciljeva ili potreba (Wilson, 1960; prema Zlopaša, 2017:4). No, da li su te potrebe zadovoljene kod zaposlenika u BiH? Da li godine radnog staža imaju utjecaja na zadovoljstvo zaposlenika? Te u kakvom su odnosu zadovoljstvo zaposlenika i polje djelovanje. Danas često možemo čuti izjave da zadovoljan zaposlenik biva produktivniji. Jedan od ciljeva organizacija je veća produktivnost. Rekli bismo, da imamo jedan ciklus gdje jedan faktor uvjetuje pojavu i/ili povećanje drugoga. Našim istraživanjem želimo dati odgovore na data pitanja i tako potaknuti organizacije u BiH da provjere stepena zadovoljstva njihovih zaposlenika. Na organizacijama, tačnije Hr-u, je da uoči, ispita i pronađe uzročnike manjka zadovoljstva kod zaposlenika. Tek tada se može raditi na poboljšanju, rastu i razvoju zaposlenika i uspješnosti same organizacije.

Ključne riječi: zadovoljstvo zaposlenika, BiH, radni staž, polje djelovanja.

SUMMARY

According to the endpoint theory, satisfaction is achieved by meeting basic goals or needs (Wilson, 1960; according to Zlopasha, 2017:4). But are these needs met with employees in BiH? Do years of work experience have an impact on employee satisfaction? And what is the relationship between employee satisfaction and field of action. Today we can often hear statements

that a satisfied employee is more productive. One of the organisation's goals is to increase productivity. We would say, if we had one cycle where one factor conditioned the appearance and/or enlargement of the other. Our research aims to provide answers to the questions and thus encourage the organizations in Bosnia-Herzegovina to check the gradual satisfaction of their employees. It is up to organizations, i.e. the HR, to examine and find the causes of lack of satisfaction among employees. Only then can we work on improvement, growth and development of employees and success of the organization itself.

Keywords: employee satisfaction, BiH, work experience, field of activity.

UVOD

Posao koji se obavlja mora pridonositi ličnom identitetu čovjeka. To objašnjava i činjenica da neki ljudi imaju dovoljno novca i ne bi morali uopće više raditi, ali oni i dalje rade jer je posao nešto što im je u životu vrlo važno – daje im osjećaj slobode, osobne vrijednosti i nezavisnosti. Način na koji mi vidimo svoj posao utječe na zadovoljstvo poslom. Također, zadovoljniji zaposlenik biva produktivniji u svom radu. U online istraživanju koje smo proveli sudjelovalo je 415 ispitanika iz različitih dijelova Bosne i Hercegovine koji rade bez obzira na radni status. Osnovni cilj našeg istraživanja bio je utvrditi stavove o zadovoljstvu životom zaposlenika, te tako ukazati na značaj zadovoljstva zaposlenika na uspjeh same organizacije.

* - Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju Univerziteta u Travniku

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA

Prije no što krenemo govoriti o zadovoljstvu zaposlenika, smatramo da je bitno ukazati na različita gledišta o tome šta za nekog pojedinca znači posao, odnosno rad. Još 1997. godine grupa autora (Wrzesniewski, McCauley, Rozin i Schwartz) u svom radu je vodila raspravu o tome, te su naveli tri razine rada:

- posao, kao vid zarade
- karijera, kao status, napredovanje
- životni poziv.

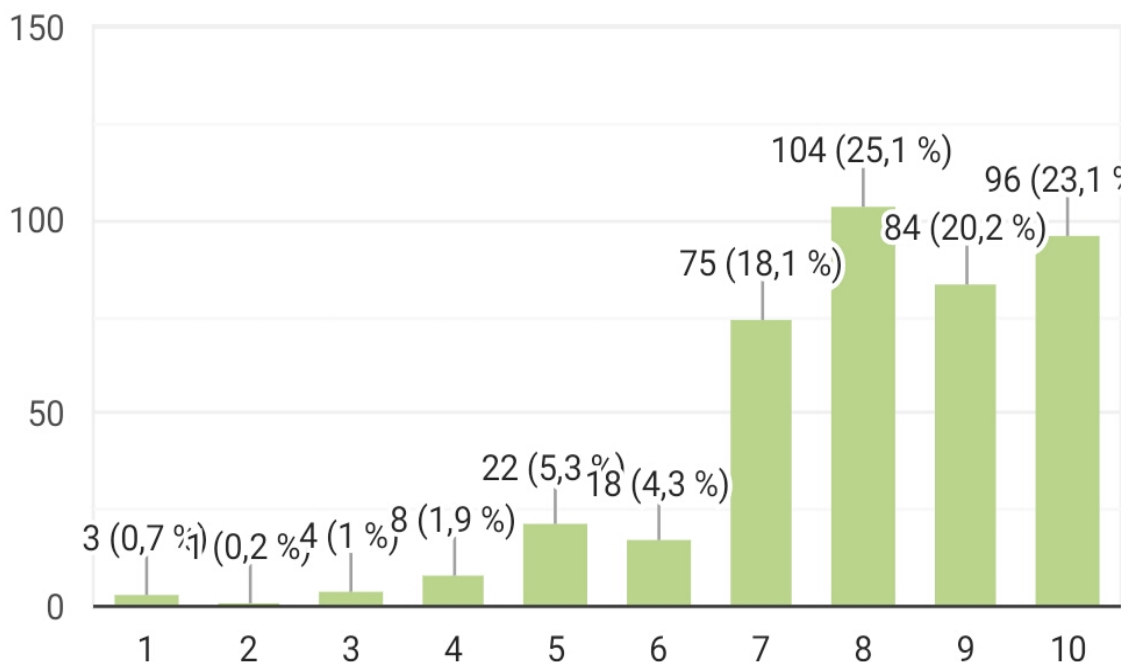
“Posao samo kao posao stajalište je prema kojem se radno zadovoljstvo povezuje s količinom zarađenog novca. Posao kao karijera shvaćanje je prema kojem radno zadovoljstvo primarno dolazi iz kontinuiranog napretka. Posao kao poziv,

stajalište je prema kojem zadovoljstvo dolazi iz samog posla – osoba se osjeća pozvana obavljati određeni posao.” (Wrzesniewski, McCauley, Rozin i Schwartz, 1997, prema Mihaliček, 2011:394)

Prema Kutleša (2005) zadovoljstvo u poslu, zaokupljenost poslom i odanost organizaciji predstavljaju neke od najznačajnijih stavova prema radu i radnoj ustanovi. Kao takvi ti stavovi utječu na motivaciju radnika i radno ponašanje. Dok je, prema Vidiček i sur.(2014) zadovoljstvo životom svjesna kognitivna procjena života u kojem kriteriji za procjenu ovise o osobi.

U našem istraživanju pitali smo: koliko su zaposlenici zadovoljni svojim životom općenito, koliko uživaju u životu. Također, ispitali smo zadovoljstvo životom zaposlenika s obzirom na radni staž i polje djelovanja.

Grafikon 1. Prikaz odgovora na pitanje: Koliko ste zadovoljni svojim životom općenito?



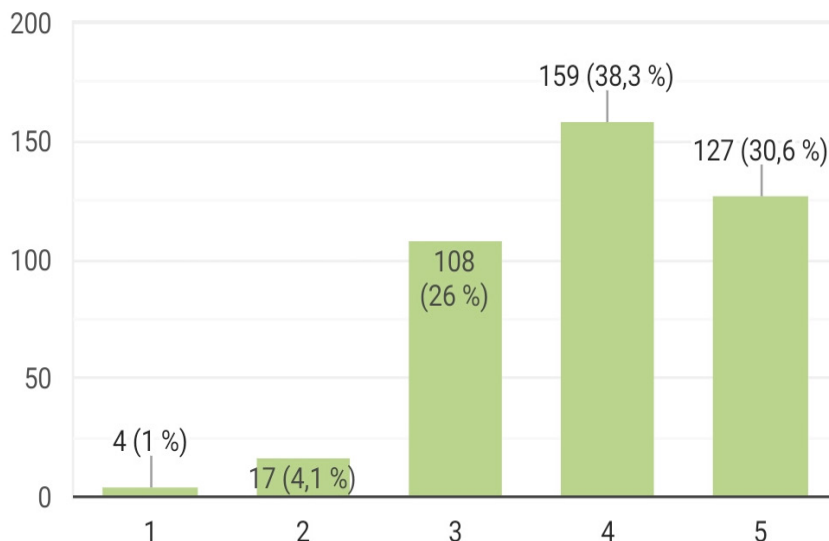
Izvor: Autor rada, 2020.

Iz grafikona 1. vidljivo je da na pitanje „Koliko ste zadovoljni svojim životom općenito?“ većina ispitanika odgovara pozitivno na skali od 1-10 najviše odgovora imamo:

pod brojem 8 i to 104 ispitanika što čini 25,1% od ukupnog broja ispitanika (N=415) čak 96 (23,1%) ispitanika je obilježilo broj

10, što označava maksimalno zadovoljstvo. 84 (20,2%) ispitanika je obilježilo broj 8, a 75 (18,1%) je obilježilo broj 7 na skali od 1-10.

Grafikon 2. Prikaz odgovora na pitanje: Koliko uživate u životu?



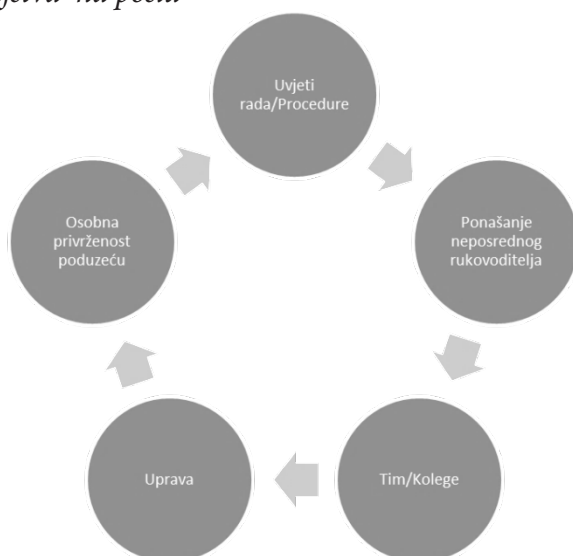
Izvor: Autor rada, 2020.

Prema očekivanom, shodno odgovorima na prethodnom grafikonu 1., na pitanje: „Koliko uživate u životu?“ (grafikon 2.) odgovori ispitanika se također kreću od sredine ka vrhu, na skali od 1-5. Čak 127 (30,6%) ispitanika je obilježilo broj 5 što označava maksimalno uživanje u životu.

Prediktivni faktori zadovoljstva zaposlenika

Faktore povezane sa zadovoljstvom poslom

Slika 1. Faktori zadovoljstva na poslu



Izvor: Buckingham i Coffman, 1999; prema Tatlović Vorkapić, S. 2014:87, obrada autora 2020.

Faktori koji najviše pridonose zadovoljstvu na poslu, slika br. 1 (Buckingham i Coffman, 1999; prema Tatlović Vorkapić, S. 2014:87) Prema Rutherford et al. (2009; prema Malenica, 2018:6) ključni elementi za postizanje zadovoljstva su sljedeći: zadovoljstvo nadređenim, opis posla, politika poduzeća, mogućnost napredovanja, materijalni uvjeti, međuljudski odnosi, i zadovoljstvo klijentima. Kao što vidimo postoje različita viđenja koji i koliko faktora su predikatori zadovoljstva zaposlenika. No, bitno je istaći da svi polaze od osnove - provedeno vrijeme na radnom mjestu. Te stoga nije svejedno kako se u tom vremenu, koji je veliki dio našeg vremena, osjećamo. Prema Tatlović Vorkapić (2014) doživljavanje pozitivnih emocija značajno utječe na zadovoljstvo poslom. Također, u radnim organizacijama s većim brojem pozitivnih interakcija zaposleni brže rješavaju probleme i donose odluke, kreativniji su, bolje se odnose prema drugima, velikodušniji su, spremni pomoći i suosjećajniji su. Istraživanja su utvrdila kako zadovoljstvu životom u značajnoj mjeri doprinose: "osobine ličnosti i unutarnje snage pojedinca, vanjski pozitivni i negativni čimbenici (poput socijalne podrške u okruženju, povjerenja u institucije u zajednici i sl.) i iskustva uspjeha u suočavanju s vanjskim rizicima, odnosno iskustvo otpornosti." (Achour i Nor, 2014; prema Kovčo Vukadin, Novak, Križan, 2016:93-94.)

Prema Jaredić i sur. (2017) crte afektivnog temperamenta mogu se smatrati prediktorima zadovoljstva životom, ali se moraju uzeti u obzir i aspekti šireg socijalnog okruženja i izvora stresa na radu, kako bi ovo predviđanje bilo potpunije. Ključni aspekti zadovoljstva (prema Miličević i sur. 2012): politički faktori, ekonomski faktori, institucionalni faktori, ljudski razvoj i kultura.

Najjednostavnije i općeprihvaćena podjela faktora koji utječu na zadovoljstvo zaposlenika poslom jeste podjela na dvije grupe faktora:
Organizacijski faktori zadovoljstva poslom

(Bakotić, 2009:44): karakteristike posla, plaća, nadređeni, suradnici, mogućnost napredovanja, nagrade i priznanja, sigurnost zaposlenja, uvjeti rada.

Lični faktor zadovoljstva poslom (Noe i sur.2006:364): Lične dispozicije, raspoloženje i emocije, usklađenost ličnih interesa i posla, dob i radni staž zaposlenika, status radnik.

Zadovoljstvo životom zaposlenika s obzirom na radni staž

S obzirom na to da je pitanje o radnom stažu bilo otvorenog tipa, prije svega smo napravili četiri kategorije do 5 god, od 5 do 10 godina, od 10 do 20 godina i od 20 do 30 godina radnog staža, ispitanike preko 30 godina radnog staža smo isključili u ovom djelu. Zadovoljstvo životom zaposlenika različitog radnog staža te rezultati testiranja razlike između grupa prikazani su u Tabela 1.

Tabela 1. Testiranje razlika u zadovoljstvu životom zaposlenika različitog radnog staža

	N	M	SD
Do 5 godina	172	76,35	12,68
Od 5 do 10 godina	83	77,70	10,03
Od 10 do 20 godina	104	77,86	9,14
Od 20 do 30 godina	47	73,64	10,87
<i>F</i>		0,89	

* $p < 0,05$

Izvor: Autor rada, 2020.

Rezultati su pokazali kako zadovoljstvo životom ne ovisi o duljini radnog staža, odnosno zaposlenici različite dobi podjednako su zadovoljni životom.

Zadovoljstvo životom zaposlenika s obzirom na polje djelovanja

Područja djelovanja zaposlenika smo naveli prema Klasifikaciji djelatnosti BiH iz 2010 godine. Po kategorijama imali smo sljedeću situaciju (N=415):

- područje djelatnosti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi – 41 (9,9%) ispitanik
- drugo – 126 (30,4) ispitanika

- finansijske djelatnosti i djelatnosti osiguranja – 24 (5,8%) ispitanika
 - informacije i komunikacije - 16 (3,9%) ispitanika
 - obrazovanje - 109 (26,3%) ispitanika
 - prerađivačka industrija - 19 (4,6%) ispitanika
 - prijevoz i skladištenje - 8 (1,9%) ispitanika
 - trgovina na veliko i na malo - 48 (11,6%) ispitanika
- ispitanika
- umjetnost, zabava i rekreacija - 24 (5,8%) ispitanika
- Odnos polja djelovanja zaposlenika i zadovoljstva životom, odnosno izraženost zadovoljstva životom i kvalitete života kod zaposlenika različitih polja djelovanja prikazani su u tabeli 2.

Tabela 2. Testiranje zadovoljstva životom zaposlenika različitih polja djelovanja

	Zadovoljstvo životom		
	N	M	SD
Obrazovanje	109	77,62	9,44
Trgovina na veliko i na malo	48	77,29	9,79
Djelatnosti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi	41	77,98	10,88
Financijske djelatnosti i djelatnosti osiguranja	24	76,83	12,01
Umjetnost, zabava i rekreacija	24	77,13	11,75
Prerađivačka industrija	19	78,47	12,34
Drugo	126	74,87	12,49
	<i>F</i>	0,89	

* $p < 0,05$

Izvor: Autor rada, 2020.

Rezultati istraživanja upućuju na zaključak kako je zadovoljstvo životom jednako izraženo kod zaposlenika različitih polja djelovanja ($p > 0,05$).

ZAKLJUČAK

Na temelju provedenog istraživanja dobili smo rezultate koji pokazuju da su zaposlenici zadovoljni svojim životom općenito te da shodno takvoj procjeni i stavu većina ispitanih uživa u životu. Dosadašnja istraživanja tvrde da na zadovoljstvo životom utječu osobine naša ličnosti te odnos s okolinom, tj. socijalna podrška u radnom i privatnom okruženju. Možemo reći da su zaposlenici u BiH procijenili svoj život zadovoljavajućim. No, s druge strane postavlja se pitanje koja su to očekivanja naših zaposlenika prema kojima su iznosili

svoje stavove. Također, rezultati pokazuju da godine radnog staža i polje djelovanja nemaju utjecaj na zadovoljstvo zaposlenika.

LITERATURA

- [1] Jaredić, B., Hinić, D., Stanojević, D., Zečević, S., Ignjatović-Ristić, D. (2017). Affective temperament, social support and stressors at work as the predictors of life and job satisfaction among doctors and psychologists. Original article. Vojnosanitetski pregled. 74(3): 241–248.
- [2] Kovčo Vukadin, I., Novak, M. & Križan, H. (2016) Zadovoljstvo životom: individualna i obiteljska perspektiva. Kriminologija & socijalna integracija : časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju, 24 (1), 84-115. Preuzeto 10.11.2017. s internet stranice:

<https://www.bib.irb.hr/835827>

object/hrstud:1306/preview

- [3] Mihaliček, S. (2011). Zadovoljstvo i sreća učitelja. Pregledni članak. Napredak, 152 (3 - 4) 389 - 402 (2011). Preuzeto 10.11.2017. s internet stranice: <https://hrcak.srce.hr/82782>
- [4] Milivojević, J. i sur. (2012). Zadovoljstvo životom- ključni aspekti. 39. Nacionalna konferencija o kvalitetu. 7. Nacionalna konferencija o kvaliteti života. FQ 2012 Festival kvaliteta. 48-58 str. Preuzeto 10.11.2017. s : www.cqm.rs › pdf
- [5] Vidiček, G., Sindik, J., Vukosav, J. (2014). Povezanost psihološke dobrobiti i zadovoljstva životom sa sociodemografskim karakteristikama studenata specijalističkog studija kriminalistike. Izvorni znanstveni članak. Polic. sigur., godina 23., broj 2., str. 129-139. Zagreb.
- [6] Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., Wright, P. M. (2006). Menadžment ljudskih potencijala. Mate d.o.o.
- [7] Tatalović Vorkapić, S. (2014). Pozitivna psihologija. Nastavni materijal za studente diplomskog studija Rani i predškolski odgoj i obrazovanje. Učiteljski fakultet u Rijeci.
- [8] Bakotić, D. (2009). Međuovisnost zadovoljstva na radu radnika, znanja i organizacijskih performansi. Doktorska disertacija. Ekonomski fakultet Split.
- [9] Kutleša, V. (2005). Povezanost nekih stavova prema radu s radnim učinkom i namjerom napuštanja organizacije kod znanstvenih djelatnika. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu. Filozofski fakultet. Odsjek za psihologiju. Zagreb.
- [10] Malenica, A. (2018). Motivacija i zadovoljstvo zaposlenika na primjeru poduzeća DM Hrvatska. Diplomski rad. Sveučilište u Splitu. Ekonomski fakultet. Split.
- [11] Zlopaša, K. (2017). Zadovoljstvo životom: sociološki pogled na primjeru studenata s Jamajke. Završni rad. Hrvatski studiji Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb. Preuzeto 05.06.2020. s internet stranice: <https://zir.nsk.hr/islandora/>