# Zadovoljstvo poslom i odanost organizaciji – primjer Agronomskog fakulteta Zagreb

Jerko Markovina1

1 Agronomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zavod za marketing u poljoprivredi,

 Svetošimunska 25, Zagreb, Hrvatska (kontakt-osoba: jmarkovina@agr.hr )

**Sažetak**

Cilj ovog istraživanja bio je istražiti zadovoljstvo poslom i odanost organizaciji na Agronomskom fakultetu u Zagrebu i istraživanje je provedeno na uzorku od 156 ispitanika. Podaci o općem zadovoljstvu poslom ukazuju na iznadprosječno zadovoljstvo poslom. Analizom pojedinih obilježja posla otkriva da zaposlenici zadovoljstvo izvlače iz zanimljivog posla, ugodnih suradnika i sigurnosti radnog mjesta. Manje su zadovoljni pravednšću plaće, vanjskim uvjetima rada i vodstvom organizacije. Odanost organizaciji za Agronomski fakultet je iznadprosječna. Pronađene su značajne razlike između grupa zaposlenika pri čemu su profesori pokazaju najvišu razinu organizacijske odanosti i zadovoljstva poslom.

**Ključne riječi**: zadovoljstvo poslom, odanost organizaciji, stavovi, Agronomski fakultet Zagreb

**Uvod**

Jedan od najvažnijih stavova u istraživanjima organizacijskog ponašanja je zadovoljstvo poslom. Zadovoljstvo poslommože se definirati kao pozitivan odnos osobe prema vlastitom poslu koji proizlazi iz procjene karakteristika posla (Robbins i Judge, 2007). Zadovoljstvo poslom može se jednostavno mjeriti ispitivanjem zaposlenika u kojoj mjeri su zadovoljni na radnom mjestu. Međutim, procjena zaposlenika o zadovoljstvu poslom može također uključivati i kompleksnije mjere, kao što je zbrajanje zadovoljstva većim brojem različitih karakteristika određenog posla. Svaki zaposlenik može biti vrlo zadovoljan nekim karakteristikama posla i u isto vrijeme nezadovoljan nekim drugim. Zbog toga se zadovoljstvo poslom obično mjeri na dva načina – jedinstvenom, globalnom ocjenom i zbrojnim rezultatom procjena različitih obilježja posla. Od raznih obilježja posla, kao što su plaća, mogućnosti napredovanja, nadređeni, suradnici na poslu, obično je najvažniji čimbenik za ukupno zadovoljstvo sam posao (aktivnosti koje se obavljaju u opisu radnog mjesta). Osoba koja radi posao koji on/a voli ponekad može podnositi druge, manje povoljne, aspekte na radnom mjestu. Zanimljiv posao koji pruža neovisnost, raznovrsnost i nove izazove je zadovoljavajući za većinu zaposlenih. Razina zadovoljstva poslom ima značajne posljedice za zaposlenika i za njegovu organizaciju. Kad su zaposlenici zadovoljni poslom koji obavljaju, to pozitivno utječe na njihovu produktivnost, što je dobro za samo poduzeće, ali i za zaposlenike i njihovo samopoštovanje i ukupno zadovoljstvo u životu. Nezadovoljstvo na radnom mjestu je češće tema znanstvenih istraživanja zbog toga što su posljedice nezadovoljstva ozbiljnije za pojedinca i za organizaciju i izražavaju se kroz smanjenu produktivnost rada, povećanu odsutnost s posla i fluktuaciju (odlazak iz poduzeća). Odanost organizacijije također jedan od važnijihstavova vezanih uz posao i definira se kao stanje u kojem se zaposlenik identificira s organizacijom i njenim ciljevima te izražava želju da ostane u organizaciji (Robbins i Judge, 2007).

Prethodna istraživanja su pokazala da se odanost organizaciji može podijeliti u tri različite dimenzije (Green i Tsitsianis, 2005.). Afektivna komponenta odanosti odnosi se na emocionalnu privrženost organizaciji i vjerovanje u njene vrijednosti. Instrumentalna odanost proizlazi iz procjene ekonomske koristi ostanka ili odlaska iz organizacije, dok se normativna odanost temelji na osjećaju obaveze ostanka zbog moralnih ili etičkih razloga. Dosadašnja istraživanja pokazuju da postoji pozitivna povezanost odanosti organizaciji i produktivnosti rada kao i negativna povezanost odanosti organizaciji i izostanaka s posla i fluktuacije (Welbourne et al., 2007.). Međutim, nedavna istraživanja također pokazuju da bi koncept odanosti organizaciji u današnjim vremenima mogao biti zastario, jer mnogi zaposlenici ne ostaju u jednoj organizaciji tijekom cijelog radnog vijeka i da je današnja radna snaga mnogo fluidnija nego što je nekad bila (Maslić-Seršić i Šverko, 2000). Glavni cilj istraživanja bio je izmjeriti stavove vezane uz posao u organizaciji (Agronomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu). Stavovi koji su bili predmet istraživanja su zadovoljstvo poslom (ukupno i po obilježjima) i odanost organizaciji.Glavna istraživačka pitanja bila su odrediti razinu ukupnog zadovoljstva poslom u organizaciji, odrediti koja obilježja posla najviše pridonose ukupnom zadovoljstvu poslom te utvrditi razinu odanosti organizaciji.

**Materijal i metode**

Istraživanje je provedeno na uzorku zaposlenika na Agronomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Ispitanicima je dana uputa za ispunjavanje i zagarantirana tajnost podataka. Ukupan broj stalno zaposlenih u organizaciji je 427, a vraćeno je 156 valjanih upitnika, što čini stopu odaziva od 36,5%. Podaci su analizirani pomoću SPSS softverskog paketa (Statistical Package for Social Sciences, Version 17.0, 2009, SPSS Inc, Chicago, IL, USA). Istraživanje je provedenom primjenom upitnika zadovoljstva poslom koji se sastojao od više dijelova. Prvi dio prikuplja osnovne sociodemografske podatke: dob, zanimanje, staž u organizaciji, mjesečna plaća, položaj u upravi, bračni i roditeljski status te članstvo u sindikatu. Zadatak ispitanika bio je da odabere jedan od odgovora ponuđenih u upitniku. Drugi dio upitnika mjeri zadovoljstvo određenim obilježjima posla. Navedeno je devet obilježja posla: poticajan i zanimljiv posao, mogućnost napredovanja, ugodni suradnici, pravedna plaća, dobra zarada, sposobno rukovodstvo, vanjski uvjeti rada, sudjelovanje u odlučivanju te sigurnost posla. Svako obilježje posla ocjenjivano je na dvije ljestvice od pet stupnjeva – na prvoj ljestvici ispitanik je trebao ocijeniti stupanj u kojem mu je određeno obilježje općenito važno, a na drugoj ljestvici je zadatak bio ocijeniti koliko je određeno obilježje prisutno ili ostvareno na njegovom trenutnom radnom mjestu. Treći dio upitnika je posvećen mjerenju odanosti organizaciji. Skala odanosti organizaciji je sastavljena od 18 čestica (izjava) a zadatak ispitanika je bio odrediti svoj stupanj slaganja sa svakom izjavom na ljestvici od pet stupnjeva gdje 1 znači uopće se ne slažem, a 5 znači potpuno se slažem s određenom izjavom. Pojedinačni rezultat ispitanika može se izračunati zbrajanjem odgovora na svih 18 izjava. Maksimalan rezultat na ovoj skali je 90 (18 izjava x 5 što je najveća ocjena). Posljednji dio upitnika sadrži četiri pitanja s višestrukim izborom koja se odnose na ukupno (općenito) zadovoljstvo poslom.

Kod obrade rezultata, prikazat će se srednje vrijednosti zadovoljstva poslom i organizacijske odanosti po grupama zaposlenika te na ukupnom uzorku svih zaposlenika te utvrditi postojanje statistički značajnih razlika među grupama zaposlenika u tim pokazateljima.

**Rezultati i rasprava**

Istraživanje je provedeno na uzorku od 156 zaposlenika Agronomskog fakulteta, raspon dobi išao je od 22 do 70 sa srednjom vrijednosti dobi ispitanika u uzorku od 40,5 godina. Sudionici u istraživanju podijeljeni su u četiri skupine – znanstveni novaci i stručni suradnici, asistenti i docenti, profesori (izvanredni i redovni) te administrativno i tehničko osoblje. U tablici 1 prikazana je struktura uzorka u ovom istraživanju koja je približna stvarnom udjelu pojedinih grupa zaposlenika na Fakultetu.

Tablica 1. Struktura uzorka prema grupama zaposlenika

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupa zaposlenika** | **Broj ispitanika** | **Postotak (%)** |
| Znanstveni novaci, stručni suradnici | 40 | 25,6 |
| Asistenti i docenti | 51 | 32,7 |
| Profesori | 28 | 17,9 |
| Stručne i tehničke službe | 37 | 23,7 |

Ukupno zadovoljstvo poslom mjereno je jednim pitanjem u kojem su ispitanici na skali od 5 stupnjeva procijenili opće zadovoljstvo poslom. Ta mjera odražava opći stav i osjećaj koji zaposlenik ima prema svom poslu.

Tablica 2. Ukupno zadovoljstvo poslom na Agronomskom fakultetu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupa zaposlenika** | **Aritm. sredina** | **Stand. devijacija** |
| Znanstveni novaci, stručni suradnici | 3,78 | 0,660 |
| Asistenti i docenti | **3,51** | 0,925 |
| Profesori | **4,21** | 0,686 |
| Stručne i tehničke službe | 3,62 | 0,828 |
| **UKUPNO** | **Aritm. sredina** |  | **Stand. devijacija**  |
| 156 |  3,73 |  | 0,830 |

Kao što se vidi iz tablice 2, ocjena općeg zadovoljstva poslom na Agronomskom fakultetu je iznadprosječna (3,73) te su ispitanici u ovom uzorku ocijenili općenito zadovoljstvo poslom vrlo dobrim. Ako pogledamo rezultate prema grupama zaposlenika, najviše opće zadovoljstvo poslom izražavaju profesori, a najniže asistenti i docenti. Ta razlika je statistički značajna (F=4,984; df=3, p<0,01). Ovakvi rezultati mogu biti ohrabrujući jer je zadovoljstvo poslom u cjelini iznadproječno ocijenjeno. Ipak, postoje razlike među različitim grupama ispitanika koje ne bi trebalo zanemariti.

Osim općeg zadovoljstva poslom, jedan od zadataka ispitanika bio je da ocjene pojedina obilježja trenutnog zaposlenja na ljestvici od pet stupnjeva.

Tablica 3. Ostvarenost pojedinih obilježja posla na trenutnom radnom mjestu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Obilježje posla** | **Aritm. sredina** | **Stand. devijacija** |
| Poticajan i zanimljiv posao | 3,74 | 1,022 |
| Siguran posao | 3,73 | 1,236 |
| Dobra zarada | 3,72 | 1,157 |
| Sudjelovanje u odlučivanju | 3,59 | 1,196 |
| Ugodni suradnici | 3,38 | 1,469 |
| Pravedna plaća | 2,99 | 1,298 |
| Sposobno rukovodstvo | 2,87 | 1,217 |
| Vanjski uvjeti rada | 2,80 | 1,204 |
| Mogućnost napredovanja | 2,70 | 1,115 |

Iz podataka navedenih u tablici 3, vidljivo je da su zaposlenici zadovoljni zanimljivošću posla koji obavljaju, sigurnošću, zaradom, sudjelovanjem u odlučivanju i suradnicima (prosječne ocjene iznad 3,5). Obilježja kojima ispitanicu nisu toliko zadovoljni (prosječne ocjene ispod 3,00) su pravednost plaće, rukovodstvo, vanjski uvjeti rada i mogućnosti napredovanja. Podaci o zadovoljstvu pojedinim obilježjima posla mogu poslužiti upravi ustanove da identificira problematična područja i uvede mjere za poboljšanja. Također, utvrđivanjem područja rada kojima zaposlenici nisu zadovoljni omogućava da se detaljnije istraže uzroci nezadovoljstva i načini na koje se situacija u budućnosti može popraviti.

Kod mjerenja odanosti organizaciji istražuje se u kojoj mjeri se zaposlenici poistovjećuju s organizacijom u kojoj rade, na način da ciljeve organizacije osjećaju kao svoje, imaju osjećaj pripadnosti i želju da ostanu dijelom organizacije. Maksimalna vrijednost odanosti na skali korištenoj u ovom istraživanju je 90, a prosječne vrijednosti po grupama zaposlenika i za cijeli uzorak prikazane su u tablici 4.

Tablica 4. Prosječna vrijednost odanosti organizaciji

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupa zaposlenika** | **Aritm. sredina** | **Stand. devijacija** |
| Znanstveni novaci, stručni suradnici | 55,55 | 8,373 |
| Asistenti i docenti | 54,84 | 9,431 |
| Profesori | **63,25** | 10,419 |
| Stručne i tehničke službe | 61,30 | 8,276 |
| **UKUPNO** | **Aritm. sredina** |  | **Stand. devijacija**  |
| 156 |  58,06 |  | 9,672 |

Prosječan rezultat zaposlenika Agronomskog fakulteta na skali odanosti organizaciji iznosi 58,06 što ukazuje na natprosječnu odanost organizaciji. Međutim, i u varijabli odanosti organizaciji pokazale su se statistički značajne razlike između grupa zaposlenika. Isto kao i u slučaju sa zaokupljenosti poslom, profesori imaju značajno višu razinu odanosti organizaciji u odnosu na druge skupine zaposlenika (F=7,74, df=3, p<0,01). Ovaj rezultat je također očekivan ako znamo da se odanost organizaciji razvija tijekom vremena i ostvarenjem određenih poslovnih uspjeha i ciljeva.

**Zaključak**

Istraživanje zadovoljstva poslom provedeno je na uzorku od 36% ukupnog broja zaposlenika Agronomskog fakulteta, a uzorak prema svojoj strukturi sadrži sve grupe zaposlenika, različitog spola, životne dobi, osobnih primanja, duljine staža na poslu pa prema tom kriteriju uzorak zadovoljavajuće reprezentira populaciju zaposlenih na Fakultetu. Prosječna mjera ukupnog zadovoljstva poslom iznosi 3.73 (na Likertovoj ljestvici od pet stupnjeva gdje veća vrijednost označava veće zadovoljstvo) što ukazuje na iznadprosječnu razinu općeg zadovoljstva poslom. Obilježja posla koja najviše pridonose ukupnom zadovoljstvu poslom su poticajan i zanimljiv rad, sigurnost posla i dobra zarada. Odanost Agronomskom fakultetu kao poslodavcu je također iznadprosječna. Nađene su razlike između profesora i ostalih skupina zaposlenika u smjeru da profesori izražavaju veću odanost organizaciji i zadovoljstvo poslom.

**Literatura**

Green, F., Tsitsianis, N. (2005): An investigation of national trends in job satisfaction in Britain and German, British Journal of Industrial Relations, Vol. 43 Nr. 3, 401-429.

Maslić Seršić, D., Šverko, B. (2000): Croatian workers in the period of transition : a five-year follow-up of job-related attitudes. Social Science Information. Vol.39, Nr.2, 363-376.

Robbins, S., P., Judge, T. A. (2007): Organizational Behaviour, 12th edition, *Pearson, Prentice Hall.*

Welbourne, J. et al. (2007): Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction. Journal of Vocational Behaviour*.* 70, 312-325.

**Job satisfaction and organizational loyalty – the example of Faculty of Agriculture, University of Zagreb**

**Abstract**

The goal of this research was to investigate job satisfaction and organizational commitment on the Faculty of Agriculture in Zagreb and the research was conducted on a sample of 156 employees. Results show that overall job satisfaction is above average. The analysis of job satisfaction revealed that employees are satisisfied with interesting jobs, pleasant co-workers and job security. They are less satisfied with fair payment, external work conditions and leadership. Organizational commitment for Faculty of Agriculture is above average. Significant differences between employee groups were found with professors showing the highest levels of organizational commitment and job satisfaction.

**Key words**: job satisfaction, organizational commitment, attitudes, Faculty of Agriculture Zagreb