

BADANIE POZIOMU SATYSFAKCJI ZAWODOWEJ PRACOWNIKÓW W PRZEDSIĘBIORSTWIE PRZEMYSŁOWYM

Marzena OGÓREK, Dominika STRYCHARSKA

Streszczenie: Przedsiębiorstwo, które chce utrzymać zaangażowanie pracowników na odpowiednim poziomie, musi zapewnić pracownikom satysfakcję z pracy na odpowiednim poziomie. Wysoki poziom satysfakcji zawodowej pracowników pozwala osiągnąć cele biznesowe, takie jak wydajność, efektywność i produktywność. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczących poziomu satysfakcji zawodowej.

Słowa kluczowe: satysfakcja zawodowa, zarządzanie zasobami ludzkimi, stabilność zatrudnienia, relacje z przełożonymi i współpracownikami

1. Wprowadzenie

W niniejszej pracy zaprezentowano wyniki badań, które zostały przeprowadzone z wykorzystaniem formularza ankiety, w jednej ze spółek dynamicznie rozwijającego się przedsiębiorstwa przemysłowego. Badania te dotyczyły między innymi badania poziomu satysfakcji zawodowej pracowników, dlatego też analizie poddano następujące zagadnienia: badanie ogólnej atmosfery w pracy, badanie poziomu oceny stabilności zatrudnienia, badanie poziomu relacji z przełożonymi, badanie poziomu oceny relacji ze współpracownikami, badanie poziomu zakresu obowiązków.

2. Istota satysfakcji zawodowej pracowników

Satysfakcja z pracy w literaturze definiowana jest jako oceniana różnica między tym, czego człowiek oczekuje, a tym co otrzymuje w miejscu pracy (jest to ocena subiektywna) [1]. Satysfakcja z pracy postrzegana jest jako element wspomagający działanie systemu motywacji oraz pozwala na jego wzmocnienie [2]. Zwiększenie poziomu satysfakcji zawodowej pracowników pozwala na zmianę zachowań, wynika to z tego, iż bardziej zadowoleni z pracy pracownicy: w większym stopniu identyfikują się z celami przedsiębiorstwa, stawiają mniejszy opór wobec zmian, w większym stopniu wykazują chęć do współpracy z innymi, są bardziej lojalni i zaangażowani w pracę, wykazują większą troskę o jakość pracy [2, 3]. Efektem braku satysfakcji w pracy może być cała grupa działań podejmowanych przez pracowników, które negatywnie wpływają na funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Działania te nazywane są zachowaniami kontrproduktywnymi [4]. Do zachowań kontrproduktywnych można zaliczyć: marnowanie materiałów i surowców należących do firmy, niszczenie sprzętu, przedłużanie przerw, wcześniejsze wychodzenie z pracy, odmawianie wykonania poleceń lub zadań, oczernianie firmy, nie przekazywanie informacji [5].

Jednym z narzędzi służących pomiarowi poziomu satysfakcji jest kwestionariusz opisu pracy (Job Descriptive Index). Narzędzie to służy do pomiaru pięciu czynników, dzięki którym możliwe jest określenie poziomu zadowolenia z pracy. Do czynników tych zalicza się: wynagrodzenie, awanse, nadzór, naturę pracy, właściwości współpracowników [6].

Kolejnym narzędziem służącym do wyznaczenia satysfakcji z pracy jest minesocki kwestionariusz satysfakcji (MSQ). Kwestionariusz ten służy do oceny poziomu zadowolenia i niezadowolenia z pracy. Kwestionariusz ten ocenia dwadzieścia właściwości pracy, między innymi takie jak: osiągnięcia, niezależność, uznanie, warunki pracy. Wymienione czynniki charakteryzują miejsce pracy, ale istnieją również czynniki związane bezpośrednio z pracownikiem, na podstawie których możemy wnioskować jaki będzie poziom zadowolenia. Właściwości indywidualne wpływają na poziom satysfakcji, lecz pod wpływem działań organizacji nie ulegają zmianie. Do właściwości tych zalicza się [6]:

- wiek – badania wykazały, że zadowolenie z pracy rośnie wraz z wiekiem i jest zdecydowanie wyższe u pracowników dojrzałych niż u pracowników młodych wkraczających na rynek pracy – ma to wpływ na rodzaj wykonywanych zadań, młodzi ludzie w swojej pierwszej pracy wykonują proste zadania, które nie wymagają od nich większego zaangażowania – przez to oceniają pracę negatywnie; starsi, dojrzały pracownicy z wieloletnim stażem pracy spotykają się z wyższym zaufaniem i bardziej pozytywną oceną swoich kompetencji i umiejętności – skutkuje to wyższym poziomem zadowolenia z pracy;
- płeć – wyniki badań dotyczące wpływu płci na poziom satysfakcji z pracy są sprzeczne – prawdopodobnie na ocenę poziomu z satysfakcji w pracy mają wpływ w tym przypadku stereotypy, a nie to czy jest się kobietą czy mężczyzną; nierówności w ocenie satysfakcji z pracy mogą być związane z faktem, iż kobiety często otrzymują mniejsze wynagrodzenie za realizację tych samych zadań, a także mają mniejsze szanse na awans;
- zdolności poznawcze – osiągnięcie wysokiej satysfakcji z pracy oraz wyższy poziom produktywności wymaga często odpowiedniego poziomu inteligencji; osoby wykonujące niektóre zawody mogą posiadać niewystarczający poziom tej cechy co skutkuje niższym ich poziomem zadowolenia, osoby takie mają często trudności z realizacją powierzonych im zadań; pracownicy o wysokim poziomie inteligencji wykonujący zbyt łatwe zadania mogą odczuwać znudzenie, co powoduje u nich niezadowolenie z pracy; poziom inteligencji związany jest z edukacją i wykształceniem, badania wykazały, że ukończenie wyższej uczelni może mieć negatywny wpływ na poziom zadowolenia u pracownika – ma to związek z oczekiwaniami w stosunku do pracy;
- doświadczenia zawodowe – osoby podejmujące nową pracę zwykle są z niej zadowolone, jest to związane z faktem, iż praca jest nowa i dlatego ciekawa, z upływem czasu jeżeli pracownik nie czyni postępów i zaczyna odczuwać stagnację praca przynosi mu mniejszą satysfakcję; brak zmian może wywoływać zniechęcenie, a odpowiednie warunki rozwoju powodują dynamiczny wzrost satysfakcji, który z upływem czasu wzrasta już w mniejszym stopniu;
- cechy osobowości – osoby oceniające swoją pracę jako satysfakcjonującą charakteryzują się wysoką stabilnością emocjonalną, ciężko jest stwierdzić czy osoby stabilne emocjonalnie w przyszłości osiągną wyższą satysfakcję czy to satysfakcja z pracy zapewnia im stabilność;
- status pracy – wraz ze wzrostem statusu pracy rośnie zadowolenie z jej wykonywania, jest to związane z tym, iż osoby zajmujące wyższe stanowiska mają dostęp do większej liczby motywatorów, mają większą odpowiedzialność oraz stawiane im zadania są trudniejsze.

3. Charakterystyka metody badawczej i narzędzia analitycznego

Badanie zostało przeprowadzone w jednej ze spółek dynamicznie rozwijającego się przedsiębiorstwa, które znajduje się w centralnej Polsce.

Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem formularza ankiety w formie kontaktu bezpośredniego. W celu sprawdzenia poprawności narzędzia oraz weryfikacji wiedzy ankietowanych związanej z podjętą tematyką wykonano badanie pilotażowe, które dało obraz badanego środowiska w głównych jego zarysach. Wielkość próby celowej została określona na podstawie konsultacji dotyczących oczekiwanej precyzji i reprezentatywności ocen i wyniosła ona 200. W wyniku przeprowadzonego badania uzyskano 191 kwestionariuszy. Ankietowani udzielali odpowiedzi na 28 pytań o charakterze zamkniętym. Zastosowana ankieta miała charakter anonimowy. Pytania dotyczyły dwóch kategorii syntetycznych: badanie wybranych obszarów zarządzania zasobami ludzkimi oraz rozwój kapitału ludzkiego i intelektualnego.

W pytania zastosowano pięciostopniową skalę ocen:

1. zdecydowanie się nie zgadzam;
2. raczej się nie zgadzam;
3. nie mam zdania;
4. raczej się zgadzam;
5. zdecydowanie się zgadzam.

4. Analiza wyników badań

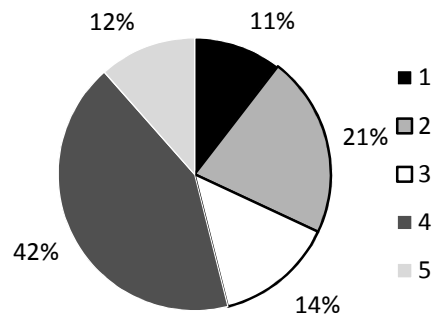
4.1. Badanie ogólnej atmosfery w pracy

Na rysunku 1 przedstawiono rozkłady odpowiedzi na pytanie 1.1 - *atmosferę w pracy określić mogą jako satysfakcjonującą*. Po przeprowadzonej analizie zaobserwować można, że atmosfera w pracy oceniania jest wysoko (ponad połowa przyznanych ocen była na poziomie 4 i wyższym), może to świadczyć o tym, że występują tam pozytywne relacje między pracownikami oraz między pracownikami a kierownikiem. Jedną wymaganą jest bliższa analiza gdyż aż 32% ankietowanych oceniło atmosferę jako raczej niesatysfakcjonującą, wskazywać to może na istnienie wewnętrznych konfliktów, występowania braku poczucia równego traktowania, niewłaściwego stylu kierowania, itp. Szczegółowe określenie przyczyn takiego stanu rzeczy wymaga przeprowadzenia dodatkowego pogłębionego badania.

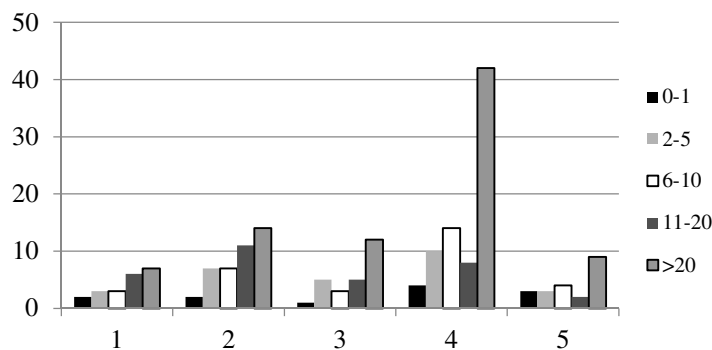
Uzyskane odpowiedzi poddano dodatkowej analizie ze względu na kryteria dodatkowe, takie jak: staż pracy oraz wiek.

Rysunek 2 przedstawia dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.1 ze względu na staż pracy zatrudnionych osób. Stwierdzić należy, iż staż pracy nie wpływa w istotny sposób na odbiór atmosfery w środowisku pracy, gdyż rozrzut odpowiedzi w poszczególnych grupach jest duży. Zauważyć można, że atmosferę w pracy jako satysfakcjonującą najliczniej oceniła grupa ze stażem pracy powyżej 20 lat.

Rysunek 3 przedstawia dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.1 ze względu na wiek zatrudnionych osób. Stwierdzić należy, iż wiek nie wpływa w wyraźny sposób na poziom oceny atmosfery w pracy, rozrzut danych nie wskazuje na istnienie wyraźnych trendów. Poza tym dla znacznej liczby pracowników w wieku od 26 do 50 lat (cztery przedziały wiekowe) atmosfera w pracy jest obojętna (na poziomie 3).



Rys. 1. Procentowy rozkład ocen pracowników ogółem – pytanie 1.1.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



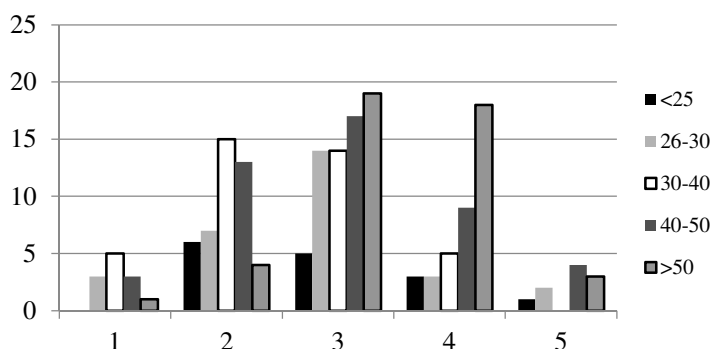
Rys. 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.1. według kryterium podziału: staż pracy. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

4.2. Badanie poziomu oceny stabilności zatrudnienia

Na rysunku 4 przedstawiono rozkłady odpowiedzi na pytanie 1.2 - *poziom stabilności zatrudnienia mogą określić jako satysfakcjonujący*. Przeprowadzona analiza pozwala stwierdzić, że stabilność zatrudnienia oceniana jest na wysokim poziomie, który wynosi ok. 60%. Zaledwie ok. 20% pracowników jest niezadowolona z aktualnego poziomu stabilności zatrudnienia. Pracownicy obecnie bardzo cenią stabilność zatrudnienia jest ona uważana za najbardziej atrakcyjną cechę pracodawcy, często ma większe znaczenie niż wysoka pensja.

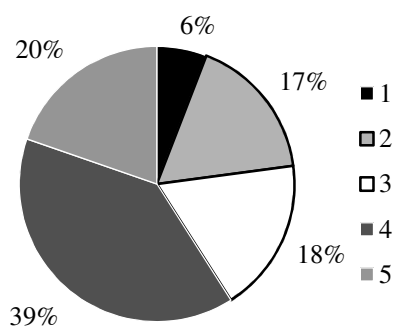
Rysunek 5 przedstawia dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.2 ze względu na staż pracy zatrudnionych osób. Stwierdzić należy, iż za satysfakcjonującą stabilność zatrudnienia (na poziomie 4 i 5) uznali pracownicy ze stażem pracy od 6 do 10 lat oraz

powyżej 20 lat. Natomiast dla znacznej części pracowników ze stażem do 1 roku stabilność zatrudnienia jest nieistotna.

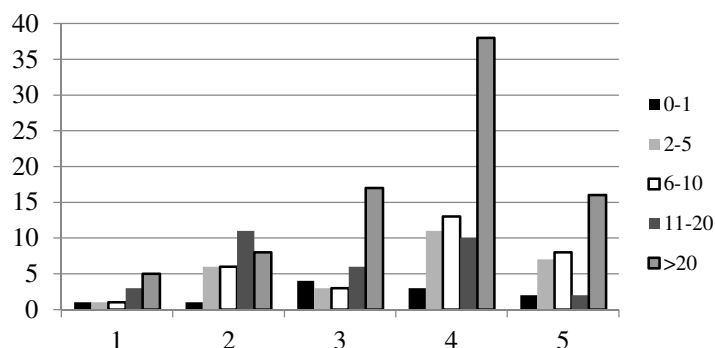


Rys. 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.1. według kryterium podziału: wiek. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

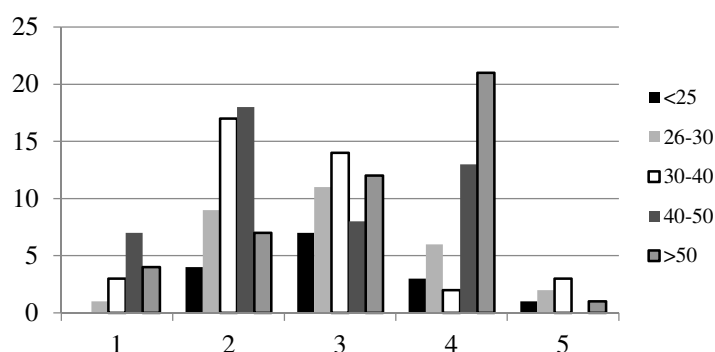
Rysunek 6 przedstawia dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.2 ze względu na wiek zatrudnionych osób. Zauważyć można, że osoby w wieku powyżej 50 lat są zadowolone ze stabilności zawodowej (większość odpowiedzi na poziomie 4). W grupie wiekowej od 30 do 40 lat oraz w wieku od 40 do 50 lat pracownicy uważają stabilność zatrudnienia oferowaną przez pracodawcę za niesatysfakcjonującą. Natomiast dla pracowników z przedziału wiekowego poniżej 25 lat oraz od 26 do 30 lat problem ten jest obojętny.



Rys. 4. Procentowy rozkład ocen pracowników ogółem – pytanie 1.2. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



Rys. 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.2. według kryterium podziału: staż pracy. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



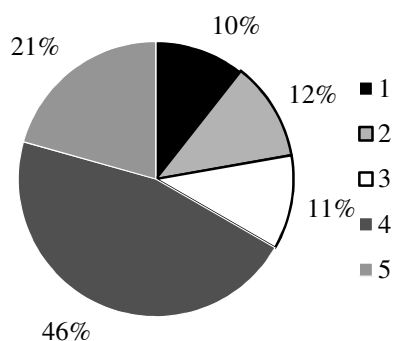
Rys. 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.2. według kryterium podziału: wiek. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

4.3. Badanie poziomu relacji z przełożonymi

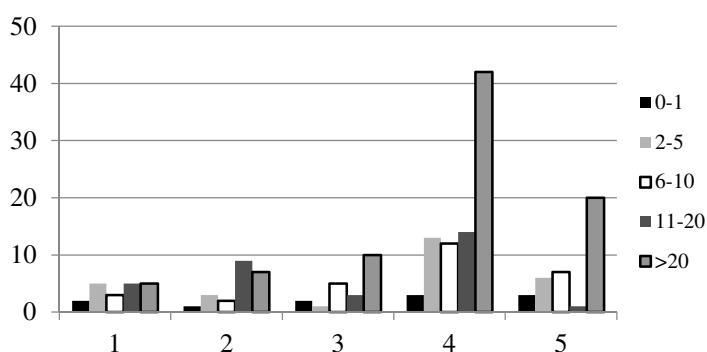
Na rysunku 7 przedstawiono rozkłady odpowiedzi na pytanie 1.3 - *swoje relacje z przełożonym określić mogę jako*. Po przeprowadzonej analizie zaobserwować można, że poziom relacji z przełożonymi oceniany jest wysoko (57% odpowiedzi na poziomie 4 i 5). Należy dodać, że zaledwie 10% pracowników nie jest zadowolonych ze swojej relacji z przełożonym. Dobre relacje z przełożonym to jeden z najważniejszych elementów, który ma wpływ na zadowolenie ze swojej pracy. Dobra komunikacja z przełożonym usprawnia naszą pracę oraz korzystnie wpływa na jej efekty, a także ma duże znaczenie psychologiczne.

Na rysunku 8 przedstawiono dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.3 ze względu na staż pracy zatrudnionych osób. Zaobserwowano, że swoje relacje z przełożonym wysoko (na poziomie 4 i 5) ocenili pracownicy ze stażem pracy od 6 do 10 lat oraz powyżej 20 lat.

Przedstawione na rysunku 9 dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.3 ze względu na wiek zatrudnionych osób. Swoje relacje z przełożonym wysoko (na poziomie 4 i 5) ocenili pracownicy w przedziale wiekowym od 26 do 30 lat, od 40 do 50 lat oraz powyżej 50 lat.



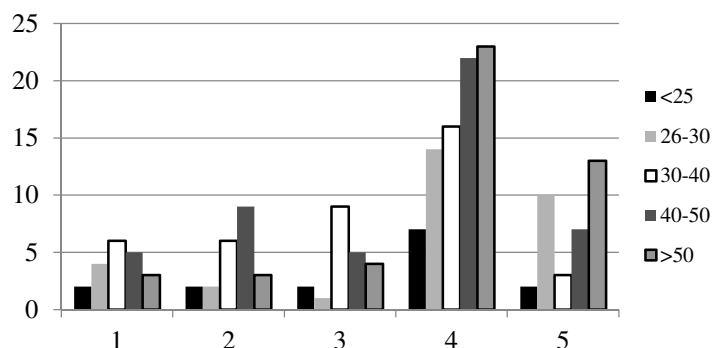
Rys. 7. Procentowy rozkład ocen pracowników ogółem – pytanie 1.3.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



Rys. 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.3. według kryterium podziału: staż pracy.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

4.4. Badanie poziomu oceny relacji ze współpracownikami

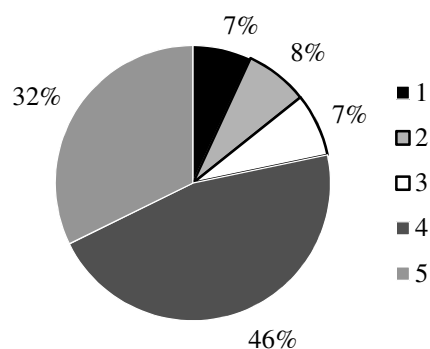
Na rysunku 10 przedstawiono rozkłady odpowiedzi na pytanie 1.4 - *swoje relacje ze współpracownikami określić mogę jako*. Przeprowadzona analiza pozwala stwierdzić, że pracownicy ocenili bardzo wysoko swoje relacje ze współpracownikami - ok. 80% pracowników oceniło te relacje na poziomie 4 i 5. Dobre relacje ze współpracownikami podobnie jak relacje z przełożonym mają wpływ na nasze zadowolenie z pracy oraz na jej wydajność.



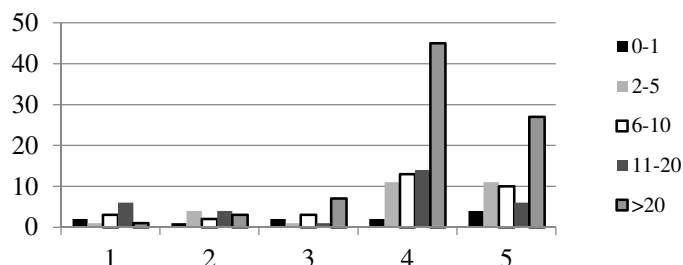
Rys. 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.3. według kryterium podziału: wiek.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

Na rysunku 11 przedstawiono dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.4 ze względu na staż pracy zatrudnionych osób. Zauważyć można, że w swoje relacje ze współpracownikami wysoko (na poziomie 4 i 5) ocenili pracownicy we wszystkich przedziałach stażowych. Nieznaczne niezadowolenie ze swoich relacji ze współpracownikami wykazano w przedziale stażowym od 11 do 20 lat (odpowiedzi na poziomie 2).

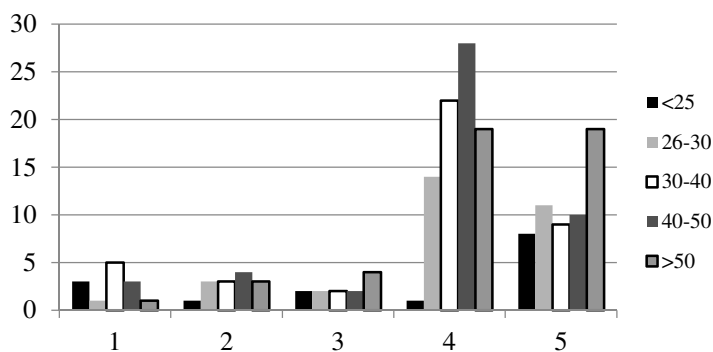
Przedstawia dane na rysunku 12 dotyczącą rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.4 ze względu na wiek zatrudnionych osób. Zaobserwowano, że pracownicy we wszystkich przedziałach wiekowych uznali za dobre swoje relacje ze współpracownikami (na poziomie 4 i 5). Nieznaczne niezadowolenie ze swoich relacji ze współpracownikami w podmiotach użyteczności publicznej wykazano w przedziale wiekowym od 30 do 40 lat (odpowiedzi na poziomie 2).



Rys. 10. Procentowy rozkład ocen pracowników ogółem – pytanie 1.4.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



Rys. 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.4. według kryterium podziału: staż pracy. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



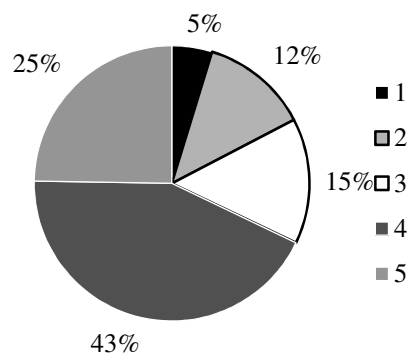
Rys. 12. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.3. według kryterium podziału: wiek. Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

4.5. Badanie poziomu zakresu obowiązków

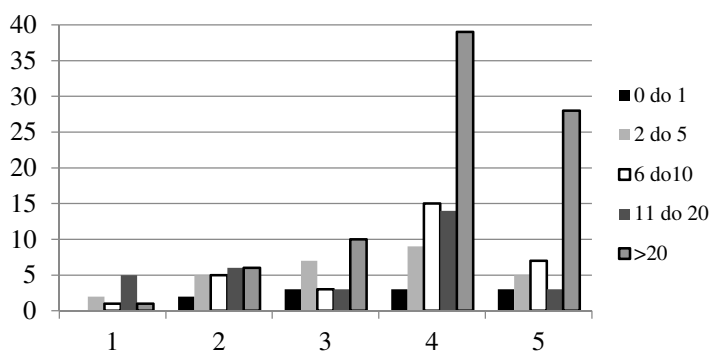
Na rysunku 13 przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytanie 1.5 - *mój obecny zakres obowiązków mogę określić jako satysfakcjonujący*. Przeprowadzona analiza pozwala stwierdzić, że pracownicy ocenili wysoko bo na poziomie 4 i 5 zadowolenie ze swojego zakresu obowiązków – 68%.

Na rysunku 14 przedstawiono dane dotyczące rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.5 ze względu na staż pracy zatrudnionych osób. Stwierdzić można, że ankietowani we wszystkich przedziałach stażowych są usatysfakcjonowani ze swojego zakresu obowiązków. Pracownicy ze stażem pracy od 6 do 10 lat oraz powyżej 20 lat zakres swoich obowiązków ocenili najwyżej.

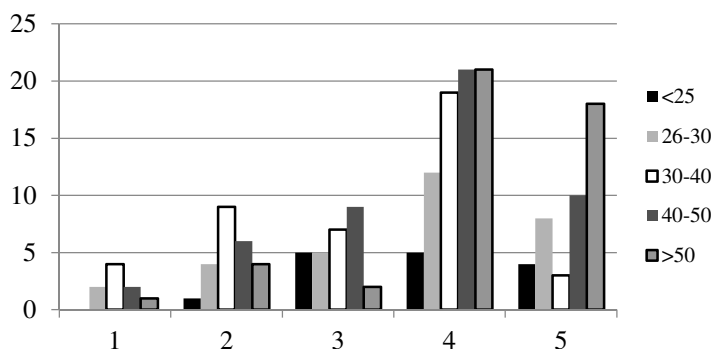
Dane przedstawione na rysunku 15 dotyczą rozkładu odpowiedzi na pytanie 1.5 ze względu na wiek zatrudnionych osób. Zauważyć można, że we wszystkich grupach wiekowych większość pracowników jest zadowolona z zakresu swoich obowiązków (oceny na poziomie 4 i 5).



Rys. 13. Procentowy rozkład ocen pracowników ogółem – pytanie 1.5.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



Rys. 14. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.5. według kryterium podziału: staż pracy.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.



Rys. 15. Rozkład odpowiedzi na pytanie nr 1.5. według kryterium podziału: wiek.
Oznaczenia: 1 - zdecydowanie się nie zgadzam, 2 - raczej się nie zgadzam, 3 - nie mam zdania, 4 - raczej się zgadzam, 5 - zdecydowanie się zgadzam.

5. Podsumowanie

Przeprowadzona analiza pozwoliła na stwierdzenie, że w badanym przedsiębiorstwie pracownicy pozytywnie oceniają satysfakcję zawodową. Pomijając oceny pracowników na poziomie – nie mam zdania, można stwierdzić, że większość pytań oceniono na poziomie 4, tzn. raczej się zgadzam. Na pytanie dotyczące *badania ogólnej atmosfery w pracy* odpowiedź taką udzieliło 39% pracowników (największy udział bo ok. 22% mieli pracownicy ze stażem pracy powyżej 20 lat / ok. 9% mieli pracownicy w wieku powyżej 50 lat). W przypadku pytania dotyczącego *poziomu oceny stabilności zatrudnienia* taką odpowiedź udzieliło 39% pracowników (największy udział bo ok. 19% mieli pracownicy ze stażem pracy powyżej 20 lat / ok. 11% mieli pracownicy w wieku powyżej 50 lat). Natomiast na pytanie odnoszące się do *poziomu relacji z przełożonymi* odpowiedziało tak 46% pracowników (największy udział bo ok. 22% mieli pracownicy ze stażem pracy powyżej 20 lat / ok. 12% mieli pracownicy w wieku powyżej 50 lat). Na pytanie dotyczące *poziomu oceny relacji ze współpracownikami* odpowiedzi na poziomie 4 udzieliło 46% pracowników (największy udział bo ok. 24% mieli pracownicy ze stażem pracy powyżej 20 lat / ok. 14% mieli pracownicy w wieku 40-50 lat). Odpowiedzi na pytanie o *poziom zakresu obowiązków* na tym poziomie udzieliło 43% pracowników (największy udział bo ok. 20% mieli pracownicy ze stażem pracy powyżej 20 lat / ok. 22% mieli pracownicy w wieku 40-50 lat oraz powyżej 50 lat).

Literatura:

1. Drenth P. J. D. D., Thierry H., de Wolff Ch. J. (red): Organizational psychology, Psychology Press, Sussex 1998, s. 278.
2. Kopertyńska M. W.: Motywowanie pracowników. Teoria I praktyka. Wyd. Placet, Warszawa 2008.
3. Mrzygłód J.: Badanie postaw i satysfakcji pracowników. Personel nr 22, 2003, s. 2.
4. Spector P. E., Fox S.: Counterproductive work behavior: Investigation of actors and target, APA Books, Washington 2005.
5. Robinson S., Greenberg J.: Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. Journal of Organizational Behavior, 5/1998.
6. Schulz D. P., Schulz S. E. „, Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy.”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002.

Dr inż. Marzena Ogórek
Dr inż. Dominika Strycharska
Katedra Zarządzania Produkcją i Logistyki
Wydział Inżynierii Produkcji i Technologii Materiałów
Politechnika Częstochowska
42-200 Częstochowa, Al. Armii Krajowej 19A
Tel. (0-34)325 07 53
e-mail: ogorek.marzena@wip.pcz.pl
strycharska.dominika@wip.pcz.pl