

GREŠKE U RADU KAO POKAZATELJI ZADOVOLJSTVA POSLOM MISTAKES IN WORK AS INDICATORS OF JOB SATISFACTION

Gorčin Stevović, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

Oblast: INŽENJERSKI MENADŽMENT

Kratak sadržaj – *Ovaj rad bavi se istraživanjem grešaka koje nastaju u radu kao i zadovoljstva poslom koje je prisutno kod zaposlenih kompanije Tehnika MB DOO u Srbobranu. Predmet rada su stavovi zaposlenih kompanije Tehnika MB DOO o različitim aspektima posla koji se tiču zadovoljstva i njihovo gledanje na učestalost pojave grešaka i rešavanje istih. Cilj istraživanja je utvrditi stepen pojave grešaka na radu, načine postupanja u situacijama kada one nastanu, prisutnost zadovoljstva zaposlenih, i na kraju povezanost samih grešaka sa zadovoljstvom na poslu. Rezultati istraživanja mogu da daju doprinos u poboljšanju zadovoljstva zaposlenih, ali i da pomognu kompaniji da u budućnosti bolje reaguje na greške koje nastanu.*

Ključne reči: ljudi, psihologija, greške, menadžment, rad, zadovoljstvo

Abstract – *This paper examines the errors that occur in work and job satisfaction that is present in the employees of the companies Tehnika MB DOO in Srbobran. The subject of the paper is employees of Tehnika MB DOO on various aspects of the job that are satisfying and looking at teaching the occurrence of errors and solving them. The aim of the research is to determine the degree of occurrence of errors at work, namely to act in situations where one occurrence, the presence of satisfied workers, and in the end, the errors with satisfaction at work were successful. The results of the research can contribute to improving employee satisfaction, but also to help the company better respond to errors that occur in the future.*

Keywords: people, psychology, mistakes, management, work, satisfaction

1. UVOD

Ljudi predstavljaju jednu od najbitnijih karika u poslovanju svih organizacija. Bez ljudi nije moguće uspešno obavljati posao. Upravo zato njima je potrebno posvetiti veliku pažnju a time se bave HR funkcije u kompanijama, koje čine menadžeri zaduženi za rad sa ljudima. U njihove poslove, između ostalog, na neki način ubraja se i *briga o zaposlenima*.

Veliki akcenat stavljen je na smanjenje grešaka koje nastaju na radu, ali i povećanje zadovoljstva koje je veoma bitno za dalji napred radnika i celokupne organizacije. Ljudske greške predstavljaju neuspešne aktivnosti pri ostvarivanju nekog cilja.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio prof. dr Lepasava Grubić - Nešić.

„Zadovoljstvo poslom predstavlja opšti afektivni odnos pojedinca prema poslu koji obavlja i celokupnoj radnoj situaciji” [1].

2. POJAM I VRSTE LJUDSKIH GREŠAKA

U kratkim crtama, ljudska greška predstavlja:

- simptom, ne uzrok
- dodatnu informaciju o radu sistema (da li sistem radi po pravilima i procedurama, efikasno ili neefikasno, itd.)
- polaznu tačku u daljem istraživanju grešaka

Ponovićemo definiciju koju je dao Rizon:

„Ljudska greška može da se definiše kao neuspeh aktivnosti, planiranih za postizanje željenih ciljeva, do koga je došlo bez uplitanja nekih spoljnih nepredvidivih događaja” [2].

2.1. Vrste ljudskih grešaka

Tri najpoznatije vrste ljudskih grešaka su:

1. Majsterova [3]:
 - greška propusta
 - greška pogrešne akcije
 - pogrešan redosled ili trenutak
2. SKR (Skill-Rule-Knowledge) – ponašanje zasnovano na [4]:
 - veštinama
 - pravilima
 - znanju
3. SLMV (Slips, Lapse, Mistakes, Violations) [5]:
 - omaške – nenamerno i neispravno izvršene akcije
 - lapsusi – posledica dekoncentracije ili spoljnog ometanja
 - nesporazumi – pravilno izvršene pogrešne akcije
 - kršenja – namerno sprovođenje pogrešne akcije

3. PREDVIĐANJE, ANALIZA I EVIDENTIRANJE LJUDSKIH GREŠAKA

Postoje razni uslovi i razne okolnosti koje stvaraju pogodnosti za nastanak ljudskih grešaka. Ima ih mnogo a neki od njih biće nabrojani u nastavku:

- neadekvatan ljudski potencijal
- nepoštovanje pravila
- loša kontrola rada
- loš kvalitet opreme
- izbegavanje korišćenja zaštitne opreme
- neadekvatan menadžment
- loša radna atmosfera
- loši uslovi rada
- nedovoljna i loša komunikacija
- bezbednosna kultura na niskom nivou

Da bi se smanjio broj grešaka u budućnosti i da bi se pronašao način za otklanjanje istih, potrebno je odgovoriti na tri osnovna pitanja:

1. Šta se dogodilo?
2. Kako se dogodilo?
3. Zašto se dogodilo?

Pronalaženje odgovora na ova pitanja spada u analizu grešaka, a ona se, dakle, sprovodi kada je uočena nepravilnost u sistemu i radu.

Analizu sprovode kompetentni timovi, čiji je zadatak da na samom kraju donesu zaključak o tome kako preduzeti preventivne mere i smanjiti mogućnosti pojave određenih grešaka.

Da bi se precizno i pažljivo evidentirale greške koje se javljaju u sistemu, potrebno je pratiti sledeće korake:

- beleženje grešaka
- vođenje evidencije o greškama
- pisanje izveštaja
- davanje povratnih informacija radnicima i pružanje podataka o evaluaciji i efektima njihovog rada

4. POJAM ZADOVOLJSTVA POSLOM I FAKTORI KOJI UTIČU NA ZADOVOLJSTVO

„Zadovoljstvo poslom predstavlja socijalni stav koji pored kognitivnog i konativnog aspekta, čine i emocije, tj. osećanja” [6].

Ono što jednu organizaciju čini kvalitetnom jesu motivisani ljudi. Ta motivacija kod zaposlenih proizilazi iz njihovog zadovoljstva poslom koji obavljaju. Postoje mnogi faktori koji utiču na to zadovoljstvo i ako oni pozitivno deluju na ljude u organizaciji dobar rezultat u radu neće izostati.

Zaposleni su spremni da daju svoj maksimum, da uče i napreduju i da uživaju u radu na svom radnom mestu. S druge strane, nezadovoljni zaposleni mogu da se ponašaju totalno suprotno. Oni bojkotuju rad, a često i odluče da odu iz organizacije, što ostavlja veliki problem daljem poslovanju.

Lokova teorija vrednosti govori o tome da zadovoljstvo poslom postoji u onoliko meri koliko su ljudi zadovoljni ishodom posla. Ako zaposleni dobije više onog ishoda koji on ceni, biće zadovoljniji. U velikoj meri zadovoljstvo utiče na motivaciju radnika.

4.1. Faktori zadovoljstva poslom

Svi faktori koji utiču na zadovoljstvo poslom u nekoj organizaciji, mogu se grupisati u dve kategorije:

- ❖ Organizacioni faktori
- ❖ Lični faktori

U organizacione faktore spadaju:

- posao sam po sebi
- sistem nagrađivanja
- organizaciona struktura
- kolegijalnost na poslu
- radni uslovi

U lične faktore spadaju:

- pozicija i status
- ukupno zadovoljstvo životom
- sklad posla i ličnih interesovanja
- radni staž i starost

5. MERENJE ZADOVOLJSTVA POSLOM

Korisne tehnike koje se koriste prilikom merenja zadovoljstva nekim poslom su prikazane u nastavku.

1. Rejting skale i upitnici – sastoji se od pitanja kojima se dobijaju odgovori vezani za faktore koji utiču na zadovoljstvo poslom. Razvijeno je nekoliko rejting skala, a jedan od najpopularnijih instrumenata za merenje je: *indeks opisa posla*. Ljudi odgovaraju da li svi pridevi koji su navedeni opisuju određeni aspekt njihovog rada. Drugi merni instrument jeste: *Minesota upitnik o zadovoljstvu*. Ljudi ocenjuju stepen zadovoljstva različitim aspektima svog posla. Veći broj bodova ukazuje na veliki stepen zadovoljstva.
2. Intervjui i sastanci – razgovor nadređenog sa zaposlenim, lice u lice. Vrš se direktno ispitivanje zaposlenog a njegovi odgovori se beleže. To se obično obavlja u prostori u kojoj se može slobodno govoriti i gde ne postoji mogućnost da drugi zaposleni čuju taj razgovor.
3. Kritični incidenti – zaposleni imaju zadatak da opišu događaje vezane za rad koji su za njih posebno zadovoljavajući ili suprotno. Njihovi odgovori se pregledaju.

6. ZADOVOLJSTVO POSLOM – POVEZANOST SA GREŠKAMA I DRUGIM PROBLEMIMA U RADU

U mnogim organizacijama, greške su usko povezane sa zadovoljstvom. U svakoj savremenoj organizaciji, za uspeh, najznačajni su zadovoljni zaposleni. Mnogi od njih osećaju da će im manji broj grešaka na radu, sigurniji i bezbedniji rad, i druge slične stvari, probuditi određenu vrstu zadovoljstva poslom.

Sigurniji i privrženiji osećaj veoma je značajan, u suprotnom, dolazi do nezadovoljstva.

Stvaranje tog nezadovoljstva, pojavljuje se u mnogim slučajevima, upravo iz nastalih grešaka na radu (recimo, prilikom rada za mašinom), koje nastaju krivicom radnika ili krivicom organizacije.

Jedan od aspekata zadovoljstva poslom usko je vezan upravo za greške koje nastaju, kao i za druge probleme u radu. Taj aspekt je: **SIGURNOST**. On govori o sigurnosti radnog mesta, timskom radu, redovnoj plati i uslovima rada. Najčešće, ukoliko ovim aspektom rada zaposleni nisu zadovoljni, nastaje problem. Kod njih se budi želja da napuste organizaciju, ali pre toga iskazuje se nezadovoljstvo na razne načine (svesno ili nesvesno). Tada dolazi do grešaka u radu i problema kao što su: *loše funkcionisanje tima, nepoštovanje rokova, dobijanje nekvalitetnih gotovih proizvoda, loša komunikacija, svađa, i slično*.

Često ljudska greška ne mora da ima fizičke posledice po radnika, ali njenom redovnijom pojavom nastaju psihičke posledice i nezadovoljstvo.

Na to treba obratiti pažnju i usmeriti se na prilagođavanje radnog prostora radnicima i to u najvećoj mogućoj meri. Nezadovoljni radnici, skloni su pravljenju grešaka, i na njih se treba usmeriti. Postoje načini na koji se ovaj problem može rešiti, ali svakako, prvi korak je uvek razgovor sa njima i traženje uzroka nezadovoljstva koje podstiče nastajanje većeg broja grešaka.

Dobri uslovi rada, motiv su za zaposlene, a samim tim dovešće do manje pojave grešaka na radu. Zadovoljni radnici biće produktivniji, posvećeniji i još više povezani sa organizacijom u kojoj rade.

7. PROBLEM ISTRAŽIVANJA

Problem istraživanja jeste analiziranje prisutnosti grešaka koje se javljaju u radu od strane zaposlenih, kao i njihovo zadovoljstvo poslom. Postavlja se pitanje da li greške postoje i u kojoj meri se one pojavljuju. Takođe, pronalazi se odgovor i u tome koliko su radnici zadovoljni poslom. Utvrđuje se i da li postoji definisana metoda koja se primenjuje za upravljanje ljudskim greškama, i ako da, koje su njene prednosti i prostori za unapređenja.

8. CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja jeste utvrđivanje pojave grešaka na radu (da li se javljaju, u kojoj meri se javljaju, koliko često...), kakva je prisutnost zadovoljstva (da li je ono prisutno ili ne, u kojoj meri se javlja, šta utiče na to...), na koji način zaposleni posmatraju greške, kako postupaju kada do njih dođe i da li tada zadovoljstvo opada, da li postoje sistemski pristupi za upravljanje ljudskim greškama i ukoliko postoje koje su mu prednosti i koji su prostori za unapređenja, itd.

9. NAČIN ISTRAŽIVANJA

Kako je i ranije navedeno, ovo istraživanje sprovedeno je u preduzeću Tehnika MB DOO čije je sedište u Srbobranu. Istraživanje je obavljeno putem anonimnog upitnika koji se sastojao od 20 pitanja a imao je 50 ispitanika. Prva dva pitanja u upitniku spadaju u grupu podrazumevanih, ostalih deset pitanja vezana za temu „Greške na radu”, dok je poslednjih osam vezano za temu „Zadovoljstvo poslom”. Pitanja su bila različita, a odgovori su se davali putem *zaokruživanja*, *pisanja* i putem *davanja oznake „X”* (Likertova skala). Vreme za popunjavanje upitnika nije bilo ograničeno, pa se smatra da su dobijeni rezultati validni i pouzdani. Obzirom da su ispitanici upućeni u to da je upitnik anonimnog tipa, bilo je očekivano da se dobiju što iskreniji odgovori kako bi sami rezultati bili relevantni.

10. HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

10.1. Opšta hipoteza

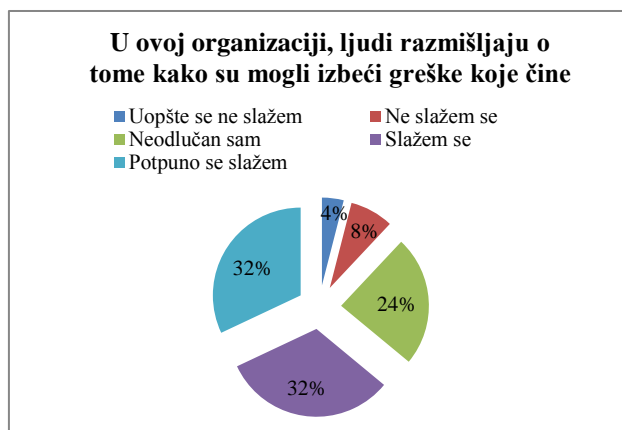
- Zaposleni u preduzeću Tehnika MB DOO pozitivno gledaju na poslovanje firme gde je prisutno zadovoljstvo, a greške kojih i nema previše prevazilaze na svoje načine koji im ne remete mnogo koncepciju rada. **(potvrđena)**

10.2. Pojedinačne hipoteze

- Zaposleni su zadovoljni međuljudskim odnosima koji vladaju u preduzeću **(potvrđena)**
- Zaposleni su zadovoljni radnim uslovima **(potvrđena)**
- Zaposleni su upoznati sa metodama za upravljanje ljudskim greškama **(potvrđena)**
- Zaposleni primećuju određene prednosti sistemskog pristupa koji se primenjuje u preduzeću **(opovrgnuta)**
- Ne postoje prostori za unapređenje modela koji se koristi pri upravljanju greškama **(opovrgnuta)**

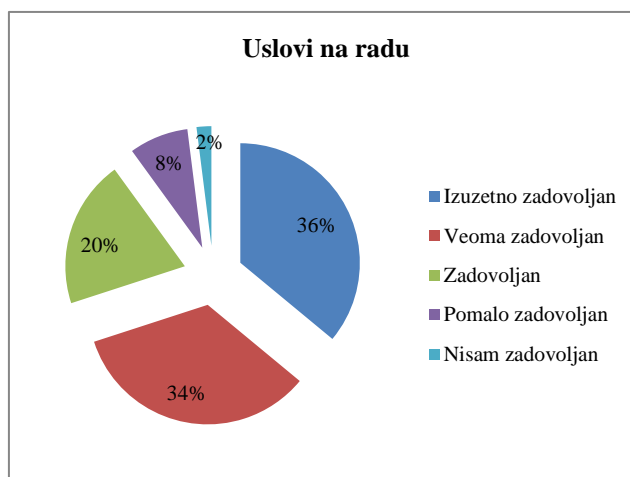
11. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati jednog od pitanja u kojem su zaposleni ocenili meru udubljanja i razmišljanja o temi izbegavanja grešaka u budućnosti, prikazani su na grafikonu 1.



Grafikon 1 „Razmišljanje zaposlenih o izbegavanju grešaka”

Na grafikonu 2 biće prikazan jedan od aspekata posla koji je ocenjen, a koji se tiče zadovoljstva poslom u kompaniji Tehnika MB DOO.



Grafikon 2. „Aspekt posla: Uslovi rada”

Iz rezultata ovog istraživanja može se zaključiti da preduzeće Tehnika MB DOO ima dobar način poslovanja, da vodi računa o greškama koje se događaju i koje su neizbežne kao i o nesrećama na radu na taj način što pruža svu zaštitnu opremu i bezbedne uslove rada zaposlenima. Takođe, preduzeće motiviše zaposlene na taj način što im obezbeđuje uslove kojima su oni zadovoljni. To zadovoljstvo čini da njihova motivacija raste, a rezultat toga je efikasniji rad. Efikasnijim i kvalitetnijim radom, broj grešaka na radu je manji.

12. ZAKLJUČAK

Kroz ovaj rad uvideli smo šta predstavlja pojam ljudska greška, koje su vrste, kako se ona deli, na koji način ona nastaje, kao i pomoću kojih metoda greške analiziramo, klasifikujemo, i kako tražimo mogućnost njihovog minimiziranja.

Kroz ovaj rad, takođe, uvideli smo šta to predstavlja pojam zadovoljstva poslom, kako je ono povezano sa motivacijom, i šta sve može uticati na to zadovoljstvo.

Obavljenim istraživanjem, u radu su takođe izneti i rezultati ankete koja je sprovedena u preduzeću Tehnika MB DOO. Zaključeno je da organizacija vodi brigu o bezbednosti i o zdravlju svojih radnika, i to u velikoj meri, kao i da se vodi računa o zadovoljstvu zaposlenih, ali, ipak postoje prostori za unapređenja.

Greške u radu i zadovoljstvo poslom su usko vezani pojmovi i zato je veoma važno posvetiti pažnju i jednom i drugom podjednako. Zaposleni su glavni deo jedne organizacije, te je potrebno voditi računa o njima. Samim tim, organizacija će uspešnije funkcionisati a dobra radna atmosfera motivisaće sve u njoj da rade što efikasnije.

13. LITERATURA

- [1] Šverko, B. (1991). Značenje rada u životu pojedinca: radne vrednosti, važnost rada i otuđenje. In *Uvod u psihologiju*. Bjelovar: Prosveta.
- [2] Reason, J. (1990). *Human Error*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [3] Meister, D. (1971). *Human factors: Theory and practice*. New York: John Wiley & Sons.
- [4] Rasmussen, J. (1983). *Skills, rules, and knowledge; signals, signs, and symbols; and other distinctions in human performance models*. IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics.
- [5] Reason, J. (1990). *Human Error*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [6] Wright, T. A. (2006). The emergence of job satisfaction in organizational behavior. In *Journal of Management History*. Bingley, West Yorkshire, England: Emerald Group Publishing.

Kratka biografija:

Gorčin Stevović rođen je u Vrbasu 1995. godine, gde je i odrastao. Diplomirao je na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment – Menadžment ljudskih resursa, 2018. godine. Tokom studija bio je uključen u pojedine radionice na kojima je mnogo toga naučio i kroz koje je stekao nova poznanstva. Tri puta tokom studiranja, gostovao je u studentskim emisijama „Akademac” na RTV-u.