

POSVEĆENOST POSLU U USLUŽNIM ORGANIZACIJAMA**COMMITMENT OF EMPLOYEES TO WORK IN SERVICE ORGANIZATIONS**Tea Kužić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT**

Kratak sadržaj- *Posvećenost poslu i organizaciji jedan je od ključnih faktora uspešnog funkcionisanja organizacije. U vreme neprestanog rasta konkurencije, organizacije oje žele da zauzmu dobru poziciju na tržištu, smatraju da su zaposleni ključni pokretač u ostvarivanju postavljenih ciljeva. Naime, zaposleni koji se poistovećuju sa politikom i ciljevima organizacije, sigurno će biti više posvećeni i pokazivati bolje rezultate u radu, što će za posledicu pak povećati produktivnost same organizacije. Ostvarivanje ciljeva svake organizacije u velikoj meri zavisi od zadovoljstva zaposlenih, ali i od njihove organizacione posvećenosti i pre svega posvećenosti poslu.*

Ključne reči: *posvećenost poslu, organizaciona posvećenost, menadžment ljudskih resursa*

Abstract – *Commitment to work and organization is one of the key factors for the successful functioning of the organization. At a time of constant growth of competition, organizations that want to take a good position in the market, believe that employees are a key driver in achieving the set goals. Namely, employees who identify with the policy and goals of the organization, will certainly be more committed and show better results in work, which in turn will increase the productivity of the organization itself. Achieving the goals of each organization largely depends on the satisfaction of employees, but also on their organizational commitment and above all commitment to work.*

Keywords: *commitment to work, organizational commitment, human resource management*

1. UVOD

Danas su uspešne one organizacije koje bez obzira na osnivačku strukturu ili delatnost, imaju dobre lidere, jasne poslovne ciljeve i strategije za njihovo postizanje, podsticajnu organizacionu klimu i dobre i kvalitetne međuljudske odnose. Uspešna je ona organizacija čiji zaposleni osećaju ponos što su baš deo nje. Zaposleni koji pokazuju visok stepen uključenosti u posao koji obavljaju, snažno se poistovećuju sa poslom i snažno im je stalo do njega. Zbog toga je ostvarivanje ciljeva svake organizacije u velikoj meri uslovljeno zadovoljstvom zaposlenih, ali i njihovoj posvećenosti poslu i organizaciji u kojoj rade.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Lepsava Grubić Nešić, red. prof.

2. ORGANIZACIONA POSVEĆENOST

Organizaciona posvećenost jedan je od najvažnijih faktora koji utiču na produktivnost, zato što utiče na rad organizacije, imidz, profit i održanje konkurentne pozicije na tržištu. Kroz organizacionu posvećenost razvija se osećanje pripadnosti organizaciji koja povećava lični razvoj i smisao života i rada zaposlenog. Ostvarivanje ciljeva svake organizacije u velikoj meri zavisi od zadovoljstva zaposlenih ali i od njihove organizacione posvećenosti. To je "mera" do koje se osoba identifikuje sa svojim poslom, aktivno učestvuje u njemu, i smatra radnu performansu važnom za samovrednovanje. Posvećenost poslu može da se manifestuje na različite načine, a najbolje je procenjujemo kroz ponašanje zaposlenih. Posvećenost je pre svega emocija koja se ispoljava kao briga za drugog.

2.1. Pojam organizacione posvećenosti

Značenje pojma organizacione posvećenosti vezuje se za obećanje, zadatak, obavezu da se nešto učini, visoku zainteresovanost, visok nivo motivisanosti za obavljanje poslova, ali i važnost koju joj zaposleni daje. Većina istraživača određuje posvećenost kao vezu između pojedinca (zaposlenog) i organizacije (poslodavac). Sa psihološkog aspekta, pojam organizacione posvećenosti definisan je kao identifikacija i vernost radne snage prema organizaciji. Jačanjem svesti da su ljudi, odnosno zaposleni najveća vrednost bilo koje organizacije, današnje organizacije okreću se ka tome da uspostave strateški plan za unapređenje angažovanja i posvećenosti zaposlenih. Povećanje ravnoteže između poslovnog i privatnog života i menjanje odnosa između poslodavca i zaposlenog, deo su pokretačkih snaga koje stoje iza zanosa posvećenosti zaposlenog.

2.2. Vrste organizacione posvećenosti

Organizacionu posvećenost možemo posmatrati sa aspekta ljudskog razvoja i kulture, institucionalnih faktora, ekonomskih i političkih faktora. Razlikujemo tri tipa organizacione posvećenosti:

- **Kontinualna posvećenost** je spremnost da se ostane u organizaciji zbog ulaganja zaposlenih u neprenosive investicije. Zaposleni kod kojih dominira ova komponenta ostaju u organizaciji, ne zato što to žele, već zato što smatraju da moraju, a to je posledica ličnih ulaganja u organizaciju (provedeno vreme u organizaciji, uložena energija i trud, obrazovanje za specifično radno mesto, posebne veštine i slično) zbog kojih zaposleni stiče određena prava kao što su veća zarada, beneficije i nagrade i drugo.

- **Afektivna posvećenost** podrazumeva emocionalnu privrženost organizaciji, identifikaciju sa organizacijom i uključenost u istu. Ova vrsta posvećenosti se odnosi na saglasnost ciljeva zaposlenog i organizacije i podrazumeva postojanje želje pojedinca da nastavi sa radom u organizaciji jer oseća odanost istoj i deli njene ciljeve. Na nju utiču lične karakteristike, strukturne, radno iskustvo i karakteristike posla.

- **Normativna posvećenost** podrazumeva osećaj obaveze zaposlenog koju oseća prema drugim zaposlenima u organizaciji. Ona se razlikuje od pojedinca do pojedinca, iako je prisutna, posledica je osećaja dugovanja organizaciji koji proizilazi iz pozitivnih iskustava i beneficija, koje je zaposleni stekao tokom svog rada u organizaciji. Zaposleni smatra da ima moralnu obavezu da nastavi da radi u organizaciji, bez obzira što mu neka druga nudi povoljnije uslove rada, veću platu, mogućnost napredovanja, fleksibilno radno vreme, kao i druge beneficije.

2.3. Osnov posvećenosti

Smatra se da je stepen posvećenosti poslu i vezanost za organizaciju jedan od bitnih pokazatelja zadovoljstva poslom. Takođe, stepen vezanosti za organizaciju smatra se jednim od najvažnijih pokazatelja saglasnosti pojedinca sa ciljevima organizacije i spremnosti pojedinca da učestvuje u realizaciji tih ciljeva. U osnovi posvećenosti organizaciji je niz socijalnih motiva vezanih za pojedinca, ali i socijalni motivi koji se manifestuju u kolektivnom obliku.

2.4. Efekti organizacione posvećenosti

Posvećenost zaposlenih svojoj organizaciji ima određene pozitivne efekte i to kako na organizaciju tako i na zaposlenog. Sva istraživanja pokazuju da su efekti organizacione posvećenosti i posvećenosti poslu uvek pozitivni. Ti pozitivni efekti su: veća motivisanost, veća produktivnost, manje odsustvovanje sa posla, manji broj onih koji će napustiti organizaciju.

Pozitivni efekti na zaposlenog ogledaju se u uspešnijoj karijeri, boljim i većim nagradama za rad, kvalitetnije obavljanje poslova a samim tim i postizanje većeg ličnog zadovoljstva, što svakako ima uticaja i na privatni život.

3. METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

Stepen posvećenosti poslu i organizaciji, kao i identifikacija zaposlenih sa organizacijom u kojoj rade, smatra se jednim od najvažnijih pokazatelja saglasnosti pojedinca sa ciljevima i spremnosti da učestvuju u njegovoj realizaciji.

Predmet ovog istraživanja jeste utvrđivanje nivoa posvećenosti poslu zaposlenih u uslužnim organizacijama sa ciljem da se ustanovi u kojoj meri ona utiče na radno ponašanje zaposlenih.

Najvažnija je posvećenost zaposlenih prema poslu koji obavljaju. Stoga treba podsticati kako posvećenost u stavovima, tako i posvećenost u odnosu. Posvećenost poslu i samoj organizaciji predstavlja pozitivne stavove koje zaposleni oseća prema svom poslu, organizaciji i njenim članovima.

Cilj istraživanja jeste da se ustanovi da li postoji statistički značajan uticaj posvećenosti poslu i organizaciji na nivo njihovog radnog ponašanja.

Istraživanje je sprovedeno tokom 2020. i 2021. godine, na teritoriji Novog Sada. Ispitanici koji su učestvovali u istraživanju su zaposleni uslužnim organizacijama Javna medijska ustanova »Radio-televizija Vojvodine« i javnom preduzeću »Urbanizam« zavod za urbanizam. Sedište obe organizacije je u Novom Sadu. Osnovna delatnost Javne medijske ustanove »Radio-televizija Vojvodine« jeste pružanje medijskih usluga na dva televizijska i tri radijska kanala, dok je osnovna delatnost javnog preduzeća »Urbanizam« zavod za urbanizam izrada prostornog plana grada Novog Sada, prostornih planova opština, urbanističkih planova za teritoriju grada Novog Sada, izrada urbanističkih uslova za lokacijsku dozvolu, obavljaju se geodetski radovi u inženjersko-tehničkoj oblasti prostornog planiranja i urbanizma i dr.stručni poslovi.

4. HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je postavljena opšta hipoteza koja glasi:

H1- zaposleni u uslužnim organizacijama pokazuju organizacionu posvećenost svojoj organizaciji.

Ova hipoteza može biti potvrđena pojedinačnim hipotezama:

H1-1 zaposleni izražavaju zadovoljavajući nivo identifikacije za organizacijom,

H1-2 zaposlene karakteriše visok nivo vezanosti za organizaciju

H1-3 postoji razlika u nivou posvećenosti zaposlenih u analiziranim organizacijama

5. ANALIZA I DISKUSIJA ISTRAŽIVANJA

H1 zaposleni u RTV i URBIS su motivisani da rade i pokazuju organizacionu posvećenost.

Opšta hipoteza je u potpunosti potvrđena.

Na osnovu celokupne analize posvećenosti poslu zaposlenih u Radio-televiziji Vojvodine i Javnom preduzeću Urbanizam, Zavod za urbanizam, možemo da zaključimo da je u većini segmenata istraživanja veliki broj ispitanika posvećen poslu i organizaciji, ali da postoji neznatna razlika u nivou posvećenosti.

Istraživanje je međutim pokazalo da u pojedinim segmentima postoji nezadovoljstvo zaposlenih, a koji mogu da utiču na posvećenost poslu i organizaciji. Tako lične vrednosti zaposlenih i vrednosti organizacije nisu iste, zaposleni ne bi prihvatili svako zaduženje kako bi zadržali posao, a najveći broj ispitanika u ovim uslužnim organizacijama se ne slaže sa poslovnom politikom kada su u pitanju važne stvari koje se tiču zaposlenih.

Kako bi se prevazišle prepreke i nezadovoljstvo u određenim segmentima predlog je da se:

- Unapredi poslovna politika,
- Obezbedi veća raznovrsnost posla,

- Obezbedi lakše i brže napredovanje,
- Usklade lične vrednosti sa vrednostima organizacije
- Uvedu i poboljšaju postojeće procedure
- Implementira sistem kvaliteta

6. ZAKLJUČAK

Preuzeti rizik i izaći iz zone komfora nije nimalo lako, kako u svakodnevnim životnim situacijama, tako i u poslu. Analizom ovog istraživanja, dolazimo do zaključka da su

rezultati dobijeni analizom dobri i da su zaposleni u obe organizacije posvećeni kako poslu tako i samoj organizaciji. Menadžment treba na nastavi da razvija ovakav sistem rada i sistem vrednosti kao i komunikaciju između zaposlenih. Podaci dobijeni ovim istraživanjem, omogućavaju da se razvije i sprovede dodatna strategija za povećanje zadovoljstva i angažovanosti zaposlenih. Takođe u delu gde su rezultati istraživanja pokazali gde je slabost u organizacijama, treba da bude input menadžmentu u kom pravcu treba da preduzme mere radi njenog poboljšanja.

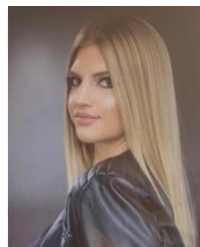
Takođe, važno je istaći i to da rezultati ovog istraživanja mogu biti od velike koristi i polazna osnova ljudskim resursima za izradu HR strategije koja će se posebno bazirati na segmentima gde je pokazana slabost u ovim uslužnim organizacijama.

Svako ko želi da bude inovativan a ujedno i uspešan i posvećen poslu, treba da pomeri granice nemogućeg i nešto promeni. Samo zaposleni koji su posvećeni poslu će biti angažovaniji, srećniji i produktivniji.

7. LITERATURA

- [1] Allen, N. J., Mayer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization,
- [2] Becker, T. E., Billings, R. S., Eveleth, D. M., Gilbert, N. W. (1997). Validity of three attachment style scales: Exploratory and confirmatory evidence. *Educational and Psychological Measurement*,
- [3] Čukić B. (2004): *Integrativni menadžment ljudskih resursa*
- [4] Duđak Lj. (2010): *Razvoj korporativne i lične odgovornosti u industrijskim sistemima*
- [5] Ljubica Duđak (2015): *Planiranje ljudskih resursa*, FTN Izdavaštvo, Novi SaD
- [6] Grubić-Nešić (2014): *Razvoj ljudskih resursa*, FTN Izdavaštvo, Novi Sad
- [7] Grusky, O. (1966). Career Mobility and Organizational Commitment
- [8] Hrebiniak, L. G., Alutto, J. (1972). Personal and role-related factors in the development
- [9] Janićijević N. (2008): *Organizaciono ponašanje*, Data status, Beograd
- [10] Katić (2017): *Upravljanje karijerom*, FTN
- [11] Mandić, T. (2001): *Komunikologija: psihologija komunikacije*, 3. izd., Grmeč-Privredni pregled, Beograd
- [12] Prusak, L. (2001): Where did knowledge management come from? IBM Systems Journal,
- [13] Porter, L., Steers, R., Mowday, R., Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*,
- [14] Rouse, J. M.; Rouse, S. (2005): *Poslovne komunikacije*, Masmedia, Zagreb
- [15] Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge (2010): *Organizaciono ponašanje*, Zagreb
- [16] Schultz, R. (2000): *Organizational commitment*

Kratka biografija:



Tea Kužić rođena je u Novom Sadu 1997. godine. Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment – ljudski resursi, odbranila je 2021. god.