

ZADOVOLJSTVO POSLOM I APSENTIZAM ZAPOSLENIH**JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE ABSENTEEISM**Sanja Rodić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Inženjerski menadžment**

Kratak sadržaj – *Ovaj rad se bavi istraživanjem zadovoljstva poslom zaposlenih kompanije AD Podunavlje Bačka Palanka, kao i stepenom prisustva apsentizma u kompaniji. Predmet rada su stavovi zaposlenih kompanije AD Podunavlje o različitim aspektima posla. Cilj istraživanja je utvrditi stepen zadovoljstva zaposlenih, broj odsustva i povezanost ova dva faktora. Rezultati istraživanja mogu da daju doprinos poboljšanju zadovoljstva zaposlenih, ali i poboljšanju rada kompanije.*

Gljučne reči: *zadovoljstvo poslom, apsentizam zaposlenih*

Abstract – *This paper analyzes the job satisfaction employees of AD Podunavlje Backa Palanka as well as the degree of absenteeism in the company. The subject of this paper is the views of employees of AD Podunavlje on various aspects of the job. The aim of the research is to determine the level of employee satisfaction, the number of absences and the correlation of these two factors. The results of the research can contribute to improving employee satisfaction as well as improving the performance of the company.*

Keywords: *job satisfaction, employee absenteeism*

1. UVOD

Šta je za jednu kompaniju najvažnije? Da li su to nove tehnologije koje primenjuje, kapital kojim raspolaže ili ipak njeni zaposleni. Ako malo bolje razmislimo dolazimo lako do odgovora. Zaposleni su srce svakog privrednog subjekta. Kadrovski potencijal predstavlja najvažniji resurs jedne kompanije. Ljudi kroz posao teže da ostvare ekonomsku stabilnost, identitet, status i prestiž, samostalnost, socijalnu integraciju, kreativnost itd. Zaposleni žele da se razviju kroz posao koji rade, da se ostvare kao osobe, a da pritom iskoriste svoje veštine i znanja da postižu rezultate i ostvare uspeh koji će biti vrednovan.

Zadovoljstvo poslom predstavlja jednu od najvažnijih istraživanih tema, a tiču se zaposlenih. Razlog se krije u tome da zadovoljstvo poslom predstavlja preduslov kvalitetnog rada i lojalnosti zaposlenih.

Zadovoljni radnici ostvaruju veću produktivnost, povećavaju samim tim i zadovoljstvo korisnika, imaju manji apsentizam i ređe menjaju organizaciju.

Iz toga se može zaključiti da je uspešnost jedne organizacije zavisi od zadovoljstva njegovih radnika, jer je zadovoljan radnik i produktivan.

Cilj rada jeste da se ustanovi stepen zadovoljstva radnika svojim poslom, odnosno zaposlenih, kao i da se utvrdi u kakvom odnosu se nalazi pojam zadovoljstva radnika sa njegovim odsustvovanjem sa posla. Da li je veza ova dva pojma pozitivna ili negativna i da li je zadovoljstvo poslom preduslov manjeg odsustvovanja sa posla [1].

2. IZOSTANCI RADNIKA (APSENTIZAM)

Apsentizam potiče od latinske reči **absens** biti odsutan sa mesta kome neko stvarno pripada. Apsentizam podrazumeva izostajanje sa posla po bilo kom osnovu i veoma često je pokazatelj problema, nezadovoljstva zaposlenih sa organizacijom i njenim menadžmentom. Apsentizam je najčešći i najvidljiviji pokazatelj problema u organizaciji. Odsustvovanje postoji u većoj ili manjoj meri u svakoj organizaciji i instituciji. Kao sinonim za apsentizam često se upotrebljavaju različiti termini kao što su: odsustvovanje sa posla, izostajanja sa posla, nedolazak na posao i slično. Značaj apsentizma se ogleda u tome što ukazuje na neke probleme u organizaciji, na prisutnost nezadovoljstva kod zaposlenih bilo da je to uzrokovano radnom organizacijom, uslovima rada ili međuljudskim odnosima. On je jedan od najčešćih i najvidljivijih pokazatelja problema u organizaciji.

2.1. Definicija izostanaka

Postoje razne definicije kao i metode i merenja koje se koriste za apsentizam. Ali neka najčešće korišćena definicija izostanka jeste da ono podrazumeva “samoinicijativni privremeni prekid rada. tj. odsutnost radnika koja traje najmanje jedan radni dan” [2].

Izostanci se definišu i kao bilo kakvo odsustvo sa posla, bez obzira na njegove uzroke, a to podrazumeva zakašnjenje na posao, kratkotrajne izlaske i drugo.

Pod apsentizmom se najčešće podrazumeva neplanirano i samoinicijativno odsustvovanje radnika sa posla, a to odsustvovanje je privremenog karaktera i prema trajanja može biti: izostajanje u toku radnog vremena (zakašnjenje, odsustvo u toku rada, ranije napuštanje radnog mesta), jednodnevno izostajanje, višednevno izostajanje.

2.2. Registrovanje izostanaka

Kako apsentizam predstavlja značajan psihološki, ekonomski pa čak i širi društveni problem, za sad još uvek nije jasno uniformisan način praćenja izostanaka. Analiza apsentizma mora da obuhvati duži vremenski period od

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio prof. dr Leposava Grubić – Nešić.

najmanje jedne kalendarske godine, kako bi pokazao valjane rezultate. A to podrazumeva, evidentiranje izostanaka njihovu stalnu klasifikaciju prema uzrocima.

2.3. Vrste apsentizma

U svakoj organizaciji postoje različite vrste apsentizma kao što je ranije i rečeno, jer zaposleni izostaju iz različitih razloga. Ti izostanci načelno se dele na: opravdane ili prinudne, neopravdane ili samovoljne.

2.4. Uzroci apsentizma

Postoje dva osnovna uzroka izostajanja na poslu: nemogućnost tj. nesposobnost da zaposleni radi usled više sile, nedostatak motivacije za rad. Što se tiče prvog uzroka on je objektivne prirode i uglavnom se odnosi na opravdano izostajanje. Međutim drugi uzrok nedostatak motivacije za rad se odnosi pre svega na lične karakteristike zaposlenog da dođe na posao, njegovo zadovoljstvo poslom, mogućnost napredovanja i razvoja karijere i slično.

2.5. Faktori apsentizma

Na apsentizma deluju određeni faktori, koje možemo razvrstati na: eksterne, interne, lične [3].

Eksterni faktori apsentizma su objektivni i u njih spada: karakter društveno ekonomskog sistema, stopa zaposlenosti, odnosno nezaposlenosti i migracije, lokacija organizacije i priroda njene delatnosti. Interni faktori apsentizma su oni koji su u direktnoj vezi sa radom i poslovanjem organizacije, a u te faktore spadaju: veličina organizacije, karakter i sadržaj rada, visina primanja, mikroklimatski uslovi rada, međuljudski odnosi i sistem rukovođenja.

Lični faktori se odnose na karakteristike zaposlenih kao što su: pol, bračno stanje, starost, stručna sprema, radni staž.

2.6. Upravljanje apsentizmom

Upravljanje apsentizmom podrazumeva da je potrebno utvrditi stopu i dužinu izostanka u određenom vremenskom periodu, uključujući izgubljenu dobit i nastale troškove. Na taj način se razrađuje i projektuje apsentizam po radnim grupama, odnosno organizacionim jedinicama, smenama itd.

Ovim bi prazna mesta eventualnih odsutnih radnika blagovremeno bila popunjena novim radnicima i time bi menadžment organizacije izbegavao prazan hod u tehnološkom procesu.

Aktivnosti koje mogu biti od pomoći u planu planiranja i upravljanja apsentizmom: ispitivanje stavova zaposlenih prema poslu i organizaciji u celini, istražiti da li je zaposleni zadovoljan određenim aspektima organizacije, ispitati zadovoljstvo zaposlenog sa radnom grupom, mestom, nadređenima, mogućnošću napredovanja itd. utvrditi aspiracije zaposlenog – životne i profesionalne, utvrditi stepen stresa koji je prisutan kod zaposlenih, istražiti stepen frustracije, tolerancije i odbrambene mehanizme, ispitati socijalnu amnezu zaposlenog [4].

2.7. Smanjenje apsentizma

Strategije za smanjenje apsentizma imaju za cilj da se poveća motivacija za rad zaposlenih kako bi se apsentizam sveo na minimum. To se može postići na različite načine: obogaćivanje posla, poboljšanje selekcije, usklađivanje zahteva rada, mogućnosti i interesa izvršioca, demokratski stil rukovođenja, otvorene komunikacije između nadređenih i podređenih, vrednovanje, nagrađivanje i davanje bonusa za tačne dolaske na posao, projektovanje i kreiranje zdravog radnog ambijenta, utvrđivanje programa savetovanja i pomoći u rešavanju ličnih i porodičnih problema, primena programa za smanjenje stresa, obezbeđivanje rekreacija, sportskih i drugih aktivnosti kako bi se postigla privrženost kod zaposlenih.

2.8. Posledice apsentizma

Posledice apsentizma su brojne, a među najznačajnijim su troškovi. Kada se govori o troškovima koji nastaju zbog bolovanja, osim isplate bolovanja koje ide na teret poslodavca, treba uzeti u obzir i eventualne troškove privremeno zaposlenih koji su na zameni, dodatno angažovanje menažera koji se bave problemom zamene, a ne treba zaboraviti ni propuštene šanse, kao što su izgubljena prodaja, pad u kvalitetu usluga, smanjena produktivnost, a to sve umanjuje na neki način prihod.

Osim što izostanci utiču na organizaciju, utiču i na kolege i to negativno, s obzirom da se najčešće oni moraju nositi sa povećanjem obima posla. Što samim tim vodi ka većem nezadovoljstvu u organizaciji koje se vrlo lako može pretvoriti u pravu lavinu izostanaka

3. ZADOVOLJSTVO POSLOM

“Zadovoljstvo poslom se definiše i kroz opšti odnos prema poslu i kroz konkretne odlike posla i uslova rada, a povezanost ovih konkretnih faktora ukazuje na to da postoji i opšti faktor zadovoljstva poslom koji se nalazi u osnovi zadovoljstva poslom i tim faktorom se mogu bolje objasniti različiti uslovi koji utiču na to da zaposleni bude zadovoljniji svojim poslom” [5].

Zadovoljstvo poslom može se definisati kao kognitivna, afektivna i evaluativna reakcija pojedinca na svoj posao. Kao takvo zadovoljstvo posla ima tri komponente: kognitivna komponenta sadrži ono što čovek veruje da zna o predmetu stava, afektivna komponenta odnosi se na to koliko volimo posao, a evaluativna komponenta sadrži određenu predispoziciju da se deluje u određenom smeru. Zadovoljstvo poslom se može posmatrati kao opšti stav prema radu, ili zadovoljstvo prema pet specifičnih dimenzija posla, kao što su: plata, posao kao takav, mogućnost za promociju, nadređeni i saradnici

3.1. Faktori koji dovode do zadovoljstva poslom

Faktori koji doprinose zadovoljstvu poslom su nazvani faktorima sadržaja i motivatori, a faktori nezadovoljstva poslom, faktori konteksta i higijenski faktori. Faktori konteksta odgovaraju na pitanje šta izaziva nezadovoljstvo i pomažu u proceni koliko se može uticati

na poboljšanje datih faktora. Motivatori pomažu da se proceni koliko će zadovoljni poslom biti zaposleni i postoje li mogućnosti za unapređenje faktora i time povećanje stepena zadovoljstva poslom. Faktori zadovoljstva mogu se definisati kao pojave na poslu koje su pozitivno povezane sa zadovoljstvom poslom: uključenost u posao, posvećenost organizaciji, radni učinak, organizaciji primereno ponašanje, zadovoljstvo životom, mentalno zdravlje i sl. [6].

3.2. Pregled vladajućih teorija zadovoljstva poslom

3.2.1. Hercbergova teorija dva faktora

Zadovoljstvo i nezadovoljstvo potiču iz različitih izvora. Nezadovoljstvo se vezuje sa uslovima koji okružuju posao (npr. plata, politika kompanije, uslovima rada, odnosima sa drugima, sigurnošću posla), a ne samim poslom. Zbog toga što ovi faktori onemogućavaju negativne reakcije Hercberg ih je nazvao higijenskim faktorima. S druge strane, zadovoljstvo se dovodi u vezu sa faktorima koji su se ticali samog posla ili ishoda koji je direktna posledica rada, kao što su: mogućnosti za napredovanjem, mogućnosti za lični razvoj, priznanje, odgovornost, uspeh na poslu. S obzirom da se ovi faktori vezuju za visok stepen zadovoljstva poslom, Hercberg ih je nazvao motivacionim faktorima. Hercbergova podela na motivacione i higijenske faktore naziva se dvofaktorska teorija.

3.2.2. Lokova teorija vrednosti

Lokova teorija navodi da zadovoljstvo poslom zavisi od različitih faktora. Ova teorija tvrdi da zadovoljstvo poslom postoji u onoj meri u kojoj ishod posla (kao što je nagrada koju primi pojedinac) odgovara željenim ishodima. Lokov pristup se usredsređuje na svaki ishod koji je za njih vredan, bez obzira o kakvo ishodu se radi. Lokova teorija ističe da je zadovoljstvo bitan nesklad između onih aspekata koje osoba ima na poslu i onih koje priželjkuje. Istraživanje je pokazalo da što je veći nesklad, to je manje zadovoljstvo. Dalja istraživanja su potvrdila teoriju vrednosti. Ova teorija je važna jer skreće pažnju na aspekte posla, koje treba promeniti da bi ljudi njime bili zadovoljni. Zadovoljstvo poslom uključuje tri glavne vrednosti: vrednosti, značaj vrednosti i percepciju.

3.3. Efekti zadovoljstva poslom

Osnovni efekti zadovoljstva poslom su: produktivnost – ne postoji visoka povezanost zadovoljstva poslom i produktivnosti, a koju utiče i niz drugih faktora, kao npr. činjenica da često tehnologija određuje produktivnost rada. Veća verovatnoća je da je produktivnost uzrok, jer povećava nagradu zaposlenog, a ne posledica njegovog zadovoljstva.

Odsustvovanje sa posla - empirijskim istraživanjem je potvrđeno da zadovoljan radnik manje odsustvuje sa posla, mada korelacija između ove dve činjenice nije toliko jaka koliko se očekuje. Iz tog razloga, moguće je da čak i nezadovoljni radnici dolaze redovno na posao u strahu od gubitka posla. Fluktuacija- činjenica je da je fluktuacija veća kod onih zaposlenih koji su

nezadovoljniji poslom u odnosu na one koji su zadovoljni. Ali neretko se dešava i da zbog nepostojanja drugih opcija i nezadovoljni ostaju na poslu. Na fluktuaciju, više utiče generalno zadovoljstvo životom, jer će posao pre napustiti oni koji su zadovoljni životom i nezadovoljni poslom nego oni koji su nezadovoljni i životom i poslom.

3.4. Merenje zadovoljstva poslom

Istraživanje zadovoljstva podrazumeva i istraživanje pouzdanih i validnih instrumenata kojima se sistemski meri zadovoljstvo poslom. Merenje zadovoljstva je ustvari merenje reakcije na posao. Korisne tehnike za merenje zadovoljstva poslom: rejting skale i upitnici, kritični incidenti, intervju i sastanci konfrontacije.

3.5. Zadovoljstvo poslom kao aspekt koji utiče na fluktuaciju i apsentizam

Povezanost između zadovoljstva poslom i pojmova fluktuacije i apsentizma je da oni predstavljaju efekte zadovoljstva posla pored produktivnosti. Što se tiče odsustvovanja sa posla, zadovoljniji radnici će biti manje skloni apsentizmu. Ova hipoteza je potvrđena i empirijskim istraživanjima, premda (negativni) koeficijent korelacije nije tako jak kako se očekivalo. Uzrok takve slabije veze nezadovoljstva poslom i njihovog odsustvovanja sa posla je u tome da na odluku o odsustvovanju utiču i mnogi drugi faktori. Nekada se dešava da i izuzetno zadovoljan radnik odsustvuje sa posla. Dok sa druge strane, ima dosta faktora koji prisiljavaju nezadovoljnog radnika da ipak dolazi na posao – strah od gubitka posla, odgovornost prema kolegama na poslu ili prema klijentu [7].

4. PROBLEM ISTRAŽIVANJA

Problem istraživanja je utvrditi da li su zaposleni preduzeća AD Podunavlje, imaju pozitivne ili negativne stavove o različitim aspektima preduzeća, da li su zaposleni zadovoljni poslom, da li postoji povezanost između zadovoljstva poslom i odsustvima, kao i koji su razlozi najčešće odsutnosti sa posla i koliko je česta ova pojava u preduzeću.

5. CILJ ISTRAŽIVANJA

Ustanoviti zadovoljstvo zaposlenih kompanije AD Podunavlje određenim aspektima posla. Odnosno kojim aspektima poslovanja su zadovoljni, a kojima ne. Ispitati koliko često zaposleni ove kompanije odsustvuju sa posla, koji su najčešći razlozi, kao i da li su ova dva faktora povezana.

6. NAČIN ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je sprovedeno u preduzeću AD Podunavlje Bačka Palanka. Uzorak obuhvata 50 ispitanika koji su samostalno popunjavali upitnik na osnovu ličnog stava koji imaju prema određenim aspektima posla. Upitnik se sastojao od 14 pitanja, s tim da se prvih 7 pitanja odnosilo na opšta pitanja (pol, starost, godine radnog staža, radno mesto, obrazovanje)

7. HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

7.1. Opšta hipoteza - Zaposleni preduzeća AD Podunavlje su zadovoljni poslom i veoma slabo odsustvuju sa posla. **(potvrđena)**

7.2. Pojedinačne hipoteze - Zaposleni su zadovoljni međuljudskim odnosima. **(potvrđena)** Zaposleni nisu zadovoljni finansijskom naknadom koju dobijaju za rad. **(potvrđena)**. Zaposleni su zadovoljni odnosom sa nadređenima. **(potvrđena)** Zaposleni su zadovoljni uslovima rada. **(potvrđena)** Zaposleni nisu zadovoljni uputstvima za rad. **(opovrgnuta)** Zaposleni nemaju mogućnosti za napredovanje u preduzeću. **(potvrđena)** Zaposleni retko odsustvuju sa posla. **(potvrđena)** Najčešći razlog odsustva je privremena bolest. **(potvrđena)**

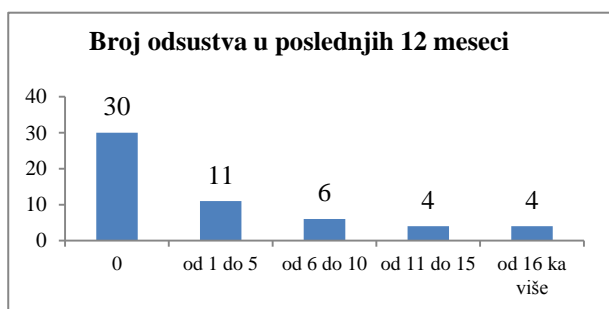
8. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Jedno od pitanja u kojem su zaposleni ocenili zadovoljstvo poslom, uzimajući u obzir sve prethodne analizirane faktore prikazan je na grafikonu 1.



Grafikon 1 Zadovoljstvo poslom

Na sledećem grafikonu 2 prikazan je broj odsustva zaposlenih kompanije AD Podunavlje u proteklih dvanaest meseci.



Grafikon 2 Broj odsustva

Rezultati istraživanja su pokazali da su zaposleni kompanije generalno zadovoljni poslom i da se javlja mali broj odsustava u toku godine.

9. ZAKLJUČAK

Može se zaključiti da zadovoljan radnik najčešće neće odsustvovati sa posla niti će napustiti organizaciju, ali to ne znači i da će biti produktivan. Zadovoljstvo poslom i apsentizam su pojmovi koji su usko povezani, tako da je veoma važno da kada se vodi računa o jednom aspektu da se vodi računa i o drugom.

10. LITERATURA

- [1] Mihailović, D. (1999). *Psihologija u organizaciji*. Beograd.
- [2] Guzina, M. (1986). *Kadrovska psihologija*. Beograd: Naučna knjiga.
- [3] Petković, V. (1994). *Sociologija rada*. Beograd: Ekonomski fakultet.
- [4] *Merenje i upravljanje apsentizmom*. (n.d.). Retrieved June 6, 2018, from Edukacija: <http://edukacija.rs/menadzment-ljudskih-resursa/merenje-i-upravljanje-apsentizmom>
- [5] Jovičić, M. (2010). *Kako ostvariti zadovoljstvo poslom*. Beograd: Biblioteka akademija zadužina Andejević.
- [6] Đorđević - Boljanović, J., Dražeta, L., Babić, L., & Dobrijević, G. (2013). *Razvoj karijere i poslovnih veština*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
- [7] Ratković - Njegovan, B. (2017). *Organizaciona socijalizacija*. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.

Kratka biografija:

Sanja Rodić rođena je u Novom Sadu 1995. godine, odrasla u Bačkoj Palanci. Diplomirala je na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment –menadžment ljudskih resursa 2018. godine. U toku studija bila je član Marketing tima Fakulteta tehničkih nauka i Studentskog preduzeća.