

**Nowoczesne Systemy Zarządzania**  
Zeszyt 13 (2018), nr 2 (kwiecień-czerwiec)  
ISSN 1896-9380, s. 75-90

**Modern Management Systems**  
Volume 13 (2018), No. 2 (April-June)  
ISSN 1896-9380, pp. 75-90



Institut Organizacji i Zarządzania  
Wydział Cybernetyki  
Wojskowa Akademia Techniczna  
w Warszawie

Institute of Organization and Management  
Faculty of Cybernetics  
Military University of Technology

## Satysfakcja z pracy w ocenie pracowników przedsiębiorstw

### Work satisfaction in the evaluation of employees enterprises

**Teresa Myjak**

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa,  
Instytut Ekonomiczny

**Abstrakt.** Tematyka artykułu odnosi się do satysfakcji pracowników wynikającej ze świadczenia pracy na rzecz pracobiorcy. W części teoretycznej zdefiniowano pojęcie satysfakcji z pracy i przywołano badania nad nią. W części empirycznej zaprezentowano wyniki badania zależności między wybranymi czynnikami satysfakcji z pracy a cechami socjodemograficznymi respondentów. Do czynników oddziałujących na satysfakcję z pracy zaliczono: samorealizację, relacje z przełożonymi i ze współpracownikami, posiadanie pracy (pewność pracy), organizację pracy oraz osiągnięcia zawodowe. Do cech socjodemograficznych – następujące charakterystyki indywidualne jednostki: wiek, płeć, miejsce zamieszkania, wykształcenie, stanowisko pracy, staż pracy zawodowej ogólny i aktualny staż pracy w badanym przedsiębiorstwie. Wykorzystane w publikacji metody badawcze obejmują analizę literatury oraz technikę ankiety. Do opisanego wyników badań posłużono się programami: Excel oraz Statistica. Końcową część opracowania stanowią wnioski z badań.

**Słowa kluczowe:** satysfakcja, samorealizacja, relacje interpersonalne, praca.

**Abstract.** The subject matter of the article refers to the satisfaction of employees resulting from the provision of work through the employee. In the theoretical part, the concept of job satisfaction was defined and research on job satisfaction was invoked. In the empirical part of the article presented the results of a study on the relationship between selected factors of job satisfaction and socio-demographic characteristics of respondents. The factors included as those having influence on job satisfaction were: self-fulfillment, relationships with managers and co-workers, the concept of having a job (work certainty), work organization and professional achievement. And to the socio-demographic characteristics the individual characteristics of the individual were included: age, gender, place of residence, education, workplace, general work experience and current work experience in the surveyed enterprise. The research methods used in the publication include literature analysis and the survey technique. Excel and Statistica were used to describe the test results. The conclusions of the study are the final part of the paper.

**Keywords:** satisfaction, self-fulfillment, interpersonal relationships, work.

## Wstęp

W literaturze przedmiotu termin „satysfakcja” pojawia się bardzo często (Cichosz, 2010, s. 27) i jest różnie definiowany (Skowronek, 2012, s. 156), a samo słowo „satysfakcja” ma rodowód łaciński: *satis* i *facere*, co oznacza ‘robić coś dostatecznie’ oraz ‘spełniać oczekiwania’ (Pazio, 2015, s. 177). Satysfakcję można określić jako „wyższy poziom zadowolenia z pracy, wymagający, by praca stwarzała intelektualne wyzwania, poczucie sukcesu, radości z rozwoju zawodowego i samorealizacji oraz pełnej identyfikacji z wykonywaną pracą lub organizacją” (Juchnowicz, 2014, s. 15). Należy tutaj zaznaczyć, że dylematy definicyjne dotyczące relacji satysfakcja – zadowolenie są różnie opisywane w literaturze przedmiotu, co według niektórych autorów jest kwestią tłumaczenia z języka angielskiego na język polski.

Celem opracowania jest zaprezentowanie satysfakcji z pracy w ujęciu teoretycznym oraz rozpoznanie i zbadanie czynników, które wywołują satysfakcję z pracy osób (różniących się pod względem cech socjodemograficznych) zatrudnionych w przedsiębiorstwach budowlanych. W oparciu o analizę literatury przedmiotu przedstawiono zatem pojęcie satysfakcji z pracy, a także znaczenie tej kategorii dla zarządzania organizacją i – co za tym idzie – potrzebę prowadzenia stosownych badań. W części empirycznej zaprezentowano fragment wyników badań własnych, które zrealizowano w przedsiębiorstwach budowlanych. Przedsiębiorstwa takie są specyficznym obiektem badań, cechuje je m.in. sezonowość wykonywania prac budowlanych (np. niektóre przedsiębiorstwa w okresie zimowym ograniczają działalność, tym samym angażują mniej ludzi do pracy, co utrudnia badaczom dostęp do potencjalnych respondentów). Ponadto, przedsiębiorstwa budowlane prowadzą inwestycje w różnych miejscach, poza siedzibą, dlatego też odznaczają się przestrzennym „rozproszeniem” pracowników (dla badacza – potencjalnych respondentów), zwłaszcza w sezonie letnim, gdzie jest dużo pracy w budownictwie. Taka sytuacja nie zachęca badaczy do realizacji procesu badawczego w tym sektorze, toteż niewiele osób decyduje się na prowadzenie badań w takich uwarunkowaniach. Kierując się wymienionymi względami, za czynniki znaczące dla satysfakcji z pracy uznano (i wybrano do badania) następujące: samorealizację, relacje interpersonalne w środowisku pracy, posiadanie pracy (pewność pracy), organizację pracy oraz osiągnięcia zawodowe człowieka. Czynniki te poddano analizie na tle cech indywidualnych jednostki, takich jak: płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania, zajmowane stanowisko pracy, staż pracy ogólny i staż pracy w badanej organizacji.

### 1. Pojęcie oraz czynniki satysfakcji z pracy

Satysfakcja z pracy ma swoje źródła w dwu grupach czynników. Z jednej strony należy wziąć pod uwagę czynniki środowiska pracy jako źródło częściowego

zadowolenia z pracy. Z drugiej strony trzeba mieć na względzie wewnętrzne cechy pracownika, które są szczególnie istotne dla odczuwanej satysfakcji (Bajcar, Borkowska, Czerw i Gąsiorowska, 2011, s. 33). Pojęcie satysfakcji z pracy jest zagadnieniem szerszym, zawierającym w sobie zadowolenie z pracy. Satysfakcja z pracy odnosi się do dłuższych przedziałów czasowych i jest związana z zaangażowaniem w wykonywanie przydzielonych zadań, pełnieniem określonych funkcji oraz odgrywaniem konkretnych ról (Mendryk, 2016, s. 580). Ł. Skowron wskazuje na satysfakcję zawodową, która może się pojawić (lub w ogóle nie wystąpić) w wyniku porównania wykonywanej pracy z oczekiwaniami wobec niej, opartymi na zdobytym doświadczeniu lub indywidualnych wymaganiach (2010, s. 182), bowiem indywidualne wymagania oraz doświadczenie mają wpływ na poziom satysfakcji z pracy.

Nie od dzisiaj wiadomo, że sukces organizacji zależy od usatysfakcjonowanych pracowników, którzy są zadowoleni z pracy i czują się nagradzani za ich wysiłki (Rau-Foster, 2017), toteż satysfakcja z pracy jest pożądaną, a nawet niezbędną postawą pracowników w przedsiębiorstwach, które chcą się rozwijać i być konkurencyjne (Krot i Lewicka, 2016, s. 403). Aby odpowiednio zwiększyć satysfakcję z pracy, trzeba wykorzystać różne środki i badać pracowników regularnie, by dowiedzieć się, jakie są ich potrzeby (Magloff, 2017). Prowadzenie badań nad satysfakcją uzasadnia konieczność poznania mechanizmów i wyników wpływających na poziom zadowolenia (Szczepańska, 2010, s. 199). Ludzie są zadowoleni, gdy wiedzą, za co są w pracy odpowiedzialni i w jakich granicach (Belbin, 2014, s. 76). Zanim zaczniesz poprawiać satysfakcję pracownika i zaangażowanie w pracę, należy wiedzieć, co należy poprawić, a więc zidentyfikować czynniki, które są ważne dla satysfakcji z pracy (Heathfield, 2017). Prowadzenie badań obejmujących satysfakcję z pracy wśród osób zaangażowanych do pracy w konkretnym przedsiębiorstwie umożliwi wytypowanie czynników, które na tę satysfakcję mają realny wpływ. Pamiętać trzeba, że wszelkie decyzje mające na celu podniesienie poziomu satysfakcji pracowników należy podejmować, uwzględniając fakt, że usatysfakcjonowani pracownicy stanowią o przewadze konkurencyjnej przedsiębiorstwa.

Prowadzenie badań nad satysfakcją z pracy ma w założeniu poznanie ich opinii, a także stosunku do firmy, współpracowników oraz do samej pracy, a wyniki tych badań powinny być powodem ewentualnego wprowadzenia zmian w organizacji, które także przyczynią się do wzrostu satysfakcji z pracy, a przez to – w dalszej perspektywie – sukcesów przedsiębiorstwa (Sasin, 2015, s. 92). Pytania ankietowe powinny więc zawierać nie tylko badanie samej pracy, ale także obejmować relacje interpersonalne, które mają ogromne znaczenie w tworzeniu sprzyjającego pracy klimatu organizacyjnego. Praca zawodowa jest ważnym fragmentem życia człowieka, dlatego istotne jest, aby przysparzała satysfakcji z jej wykonywania.

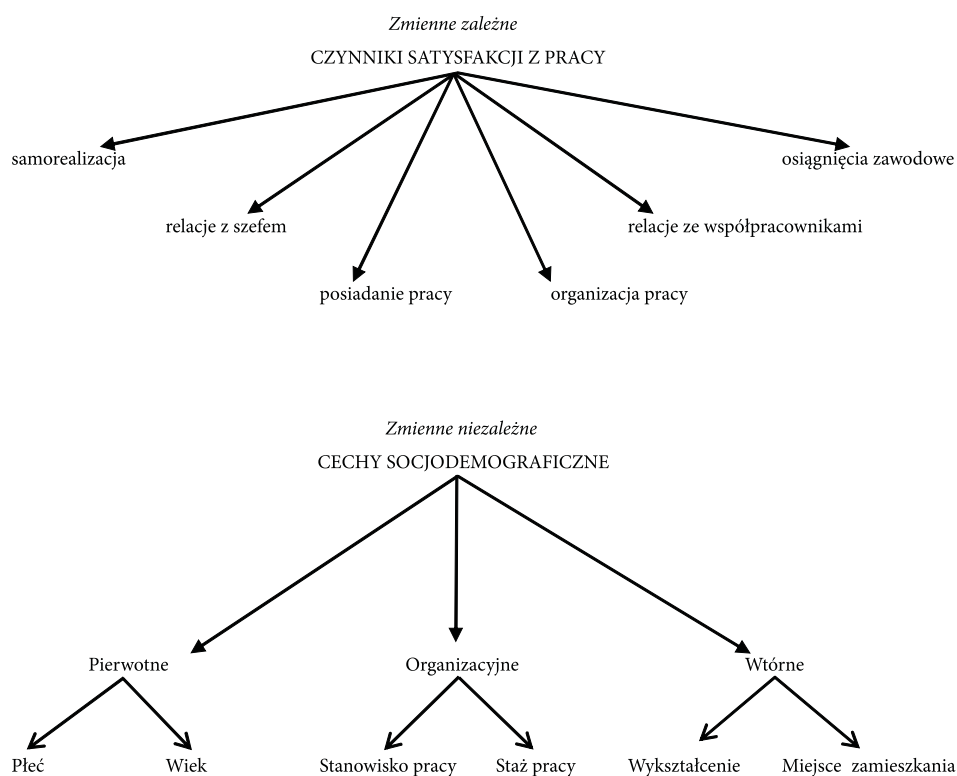
Wśród różnych czynników satysfakcji z pracy, na szczególną uwagę zasługują następujące: samorealizacja, dobre stosunki z przełożonym i ze współpracownikami, posiadanie pracy, właściwa organizacja pracy oraz osiągnięcia zawodowe (Myjak,

2014, s. 18-19). Samorealizacja oznacza możliwość rozwoju osobistego, wykorzystania własnych zdolności i kwalifikacji oraz poczucie użyteczności wykonywanej pracy. Dobre stosunki z przełożonym określają właściwe relacje występujące pomiędzy pracodawcą a pracobiorcą w środowisku zawodowym, a dobre stosunki ze współpracownikami – pozytywne stosunki międzyludzkie w środowisku zawodowym, występujące między wykonawcami pracy. Posiadanie pracy przejawia się w wykonywaniu odpłatnego zajęcia zapewniającego stały dochód pracobiorcy. Z kolei właściwa organizacja pracy rozumiana jest jako odpowiedni system zasad, metod i działań prowadzących do realizacji celów organizacji oraz ukształtowania stosunków pracy. Natomiast osiągnięcia zawodowe pojmowane są jako potrzeba ujawniająca się w stawianiu sobie coraz ambitniejszych celów i zdobywaniu lepszych wyników.

## 2. Metodyka badań własnych

Badania realizowano od jesieni 2012 roku do lata 2014 roku, wśród 137 celowo dobranych respondentów zatrudnionych w 27 różnych przedsiębiorstwach (mikro, małych, średnich i dużych) zlokalizowanych na terenie Małopolski, działających w budownictwie. Firmy te różniły się zakresem prowadzonej działalności, a także wielkością zatrudnienia. Do opracowania wyników badań wykorzystano następujące programy komputerowe: Excel oraz Statistica. Jako metoda statystyczna została zastosowana analiza jednowymiarowa. Analiza ta obejmowała opis podstawowych wyników kwestionariusza ankiety. Nadmienić trzeba, że odpowiedzi respondentów na poszczególne pytania charakteryzowano osobno, a rodzaj charakterystyk statystycznych uzależniono od skali pomiaru, w jakiej ankietowani udzielali odpowiedzi na zadane pytania. Przy wybranych wynikach odpowiedzi, które wyrażone zostały w skali nominalnej, podano rozkład procentowy wybieranych odpowiedzi. W części empirycznej tej publikacji analizowano wartości z rang utworzonych przez respondentów poprzez uporządkowanie konkretnych czynników według ważności, w przyjętej skali od czynnika najważniejszego do najmniej ważnego.

Dla celów niniejszego opracowania wyznaczono zmienne zależne i zmienne niezależne (rys. 1). Zmiennymi zależnymi były wymienione powyżej czynniki satysfakcji z pracy, natomiast zmienne niezależne ujęto w trzy obszary: tożsamość pierwotną (tj. płeć i wiek), tożsamość wtórną (tj. wykształcenie oraz miejsce zamieszkania) i tożsamość organizacyjną (zajmowane stanowisko, a także staż pracy, w podziale na ogólny staż pracy i staż pracy w aktualnym przedsiębiorstwie). Należy zaznaczyć, że dokonane tutaj rozróżnienie na zmienne zależne i zmienne niezależne miało charakter analityczny i odnosiło się jedynie do celów analizy wyników badań.



Rys. 1. Zmienne zależne i zmienne niezależne

Źródło: opracowanie własne

### 3. Charakterystyka badanej populacji

W badaniu wzięło udział 137 osób (co stanowiło 100% badanej zbiorowości), których staż pracy w aktualnym przedsiębiorstwie wynosił 5 i więcej lat pracy. Założono bowiem, że osoby z takim stażem pracy udzielą rzetelnych informacji i wskażą czynniki wpływające na ich satysfakcję z pracy.

W podziale na płeć: 63,50% stanowili mężczyźni, zaś 35,76% – kobiety (jeden respondent, tj. 0,74%, nie podał płci). Jeżeli chodzi o przedział wiekowy ankietowanych (w latach), kształtował się on następująco: osoby do 25 lat stanowiły 4,38%, respondenci w wieku 25-35 lat byli najliczniejszą grupą – 50,36%, kolejna to osoby w wieku 35-45 lat (29,93%) oraz osoby mające 45 i więcej lat (14,60%). Jeden respondent, tj. 0,74%, nie podał wieku. Kolejną zmienną było miejsce zamieszkania. W tym przypadku respondenci mieszkający w miastach stanowili 37,23% ogółu badanych, zaś mieszkańcy wsi – 62,04%. Jeden respondent, tj. 0,74%, nie podał

miejsca zamieszkania. Następną zmienną było wykształcenie. Z uzyskanych danych wynika, że osoby legitymujące się zawodowym wykształceniem były najmniej liczną grupą – stanowiły 17,52%. Osoby mające średnie wykształcenie stanowiły 40,14%, zaś najliczniejszą grupą były osoby z wyższym wykształceniem – 42,33%. Stanowiska „umysłowe” zajmowała większość respondentów (61,31%) w porównaniu ze stanowiskami „fizycznymi”, które zajmowało 36,50% badanych. Trzech ankietowanych, tj. 2,19% nie podało zajmowanego stanowiska pracy. Jeżeli chodzi o ogólny staż pracy zawodowej respondentów, kształtował się on następująco: najkrótszy staż pracy (5 lat) posiadało 5,84% badanych, następny w kolejności był przedział powyżej 5 do 10 lat pracy (41,60%), a osoby z najdłuższym stażem (10 i więcej lat) stanowiły 51,10% ogółu badanych. Dwóch ankietowanych, tj. 1,46%, nie wskazało ogólnego stażu pracy zawodowej. W odniesieniu do stażu pracy w aktualnym przedsiębiorstwie zastosowano taki sam przedział lat, jak w przypadku ogólnego stażu pracy zawodowej. Staż pracy ankietowanych w aktualnym przedsiębiorstwie kształtował się zatem następująco: 5-letni staż pracy wskazało 44,52% respondentów, powyżej 5 do 10 lat – 29,93% i wreszcie 10 oraz więcej lat pracy – 25,55% respondentów.

#### **4. Czynniki satysfakcji z pracy a cechy socjodemograficzne ankietowanych**

W tej części publikacji zaprezentowano fragment wyników badań własnych ukazujących zależności między analizowanymi zmiennymi, tj. cechami indywidualnymi respondentów a wybranymi czynnikami satysfakcji z pracy. Do respondentów zwrócono się z prośbą o zaznaczenie, które z podanych czynników satysfakcji z pracy, w ich przekonaniu, są najważniejsze, a które mniej ważne, przypisując im odpowiednią wartość: 1 – gdy czynnik jest bardzo ważny, 2 – gdy nieco mniej ważny, 3 – gdy jeszcze mniej ważny itd., w skali od 1 do 7. Dla celów niniejszej publikacji przyjęto, iż wartości: 1 i 2 to czynniki najważniejsze, 3, 4 i 5 to czynniki średnio ważne, zaś 6 i 7 to czynniki najmniej ważne. Uzyskane wyniki zestawiono odpowiednio w tabelach 1-6. Należy zaznaczyć, że odpowiedzi badanych zamieszczone w tych tabelach nie sumują się do 100%, ponieważ niektórzy ankietowani przypisywali takie same rangi poszczególnym czynnikom.

Możliwość samorealizacji w firmie diagnozowana była jako pierwsza zmienna. Samorealizacja wynika z ambicji i ciągłego dążenia do podnoszenia swoich kompetencji zawodowych. Wyniki badań (tabela 1) pokazały, że samorealizacja okazała się istotnym czynnikiem dla osiągnięcia satysfakcji z pracy. Osoby ankietowane ceniły sobie możliwość realizowania się w firmie, rozwijania swojej wiedzy i umiejętności w miejscu pracy, co zaobserwowano w odniesieniu do: 49% mężczyzn, jak i 55% kobiet, 48% mieszkańców wsi, jak też 53% mieszkających w miastach oraz osób legitymujących się różnym poziomem wykształcenia. Dla 84% pracowników

najmłodszych, z najkrótszym stażem pracy (63%), zajmujących stanowiska umysłowe (58%) i najdłuższym stażem pracy w aktualnej firmie (57%) możliwość samorealizacji w firmie okazała się bardzo ważnym czynnikiem. Także dla połowy osób z wykształceniem zawodowym oraz dla 4 na 10 spośród badanych z grupy osób w wieku 45+ i pracujących na stanowiskach fizycznych omawiany czynnik miał istotne znaczenie.

Tabela 1. Znaczenie samorealizacji dla satysfakcji z pracy

Skala znaczenia czynnika satysfakcji z pracy		Możliwość samorealizacji w firmie (% wskazań)		
		Czynnik średnio ważny	Czynnik najmniej ważny	
Zmienna grupująca Czynnik najważniejszy				
Płeć	Mężczyzna	49	30	11
	Kobieta	55	26	8
Wiek (w latach)	Do 25	84	17	0
	25-35	48	38	12
	35-45	54	22	10
	45 i więcej	40	20	10
Zamieszkanie	Miasto	53	26	10
	Wieś	48	33	11
Wykształcenie	Zawodowe	50	21	21
	Średnie	48	25	9
	Wyższe	53	36	7
Stanowisko	„Umysłowe	58	28	5
	„Fizyczne”	40	28	18
Ogólny staż pracy (w latach)	Do 5	63	13	25
	5-10	51	37	9
	10 i więcej	48	25	10
Staż w aktualnej firmie (w latach)	Do 5	48	28	13
	5-10	48	34	12
	10 i więcej	57	26	3

Źródło: opracowanie własne

Tabela 2. Znaczenie relacji z szefem dla satysfakcji z pracy

Skala znaczenia czynnika satysfakcji z pracy		Dobre stosunki z przełożonym (% wskazań)		
		Czynnik średnio ważny	Czynnik najmniej ważny	
Zmienna grupująca Czynnik najważniejszy				
Płeć	Mężczyzna	45	37	9
	Kobieta	59	24	8
Wiek (w latach)	Do 25	67	34	0
	25-35	55	36	5
	35-45	42	34	15
	45 i więcej	45	15	10
Zamieszkanie	Miasto	44	36	12
	Wieś	54	30	7
Wykształcenie	Zawodowe	62	30	0
	Średnie	40	32	12
	Wyższe	53	35	9
Stanowisko	„Umysłowe”	50	36	7
	„Fizyczne”	52	26	10
Ogólny staż pracy (w latach)	Do 5	63	38	0
	5-10	56	33	8
	10 i więcej	44	30	12
Staż w aktualnej firmie (w latach)	Do 5	49	34	6
	5-10	56	29	12
	10 i więcej	43	34	9

Źródło: opracowanie własne

Relacje interpersonalne w środowisku zawodowym okazały się bardzo ważnym elementem zawodowego życia badanych pracowników. Wszyscy oni (choć w różnym stopniu) cenili sobie relacje z bezpośrednimi przełożonymi. Dobre stosunki z szefem okazały się najważniejszym czynnikiem satysfakcji z pracy w odczuciu 67% respondentów w wieku do 25 lat, 62% z wykształceniem zawodowym czy 59% kobiet (tabela 2). Dla pozostałych ankietowanych relacje z szefem miały nieco mniejsze znaczenie. Analizowany czynnik okazał się bowiem istotny dla połowy pracobiorców, zajmujących stanowiska umysłowe i osób z najkrótszym stażem pracy. Trzy na pięć badanych kobiet uznały, że wskazany czynnik był istotny w osiąganiu satysfakcji z pracy, podobnie było u mężczyzn. W wyniku analizy statystycznej zaobserwowano, że im wyższy ogólny staż pracy posiadał respondent, tym wskazywał mniejszy wpływ relacji z szefem na satysfakcję z pracy. Mieszkańcy wsi (54%),



w porównaniu z osobami mieszkającymi w mieście (44%), bardziej cenili dobre relacje z przełożonym. Stanowisko pracy nie różnicowało odpowiedzi badanych.

Tabela 3. Znaczenie relacji ze współpracownikami dla satysfakcji z pracy

Skala znaczenia czynnika satysfakcji z pracy		Dobre stosunki ze współpracownikami (% wskazań)		
		Czynnik średnio ważny	Czynnik najmniej ważny	
Zmienna grupująca Czynnik najważniejszy				
Płeć	Mężczyzna	45	36	9
	Kobieta	59	22	10
Wiek (w latach)	Do 25	67	34	0
	25-35	52	39	6
	35-45	44	29	17
	45 i więcej	45	15	10
Zamieszkanie	Miasto	45	36	10
	Wieś	52	31	10
Wykształcenie	Zawodowe	51	38	4
	Średnie	51	26	9
	Wyższe	48	37	12
Stanowisko	„Umysłowe”	53	31	10
	„Fizyczne”	46	34	8
Ogólny staż pracy (w latach)	Do 5	63	38	0
	5-10	44	46	8
	10 i więcej	51	21	13
Staż w aktualnej firmie (w latach)	Do 5	44	42	4
	5-10	56	29	12
	10 i więcej	51	18	18

Źródło: opracowanie własne

Z analizy danych empirycznych zamieszczonych w tabeli 3 wynika, że dobre stosunki ze współpracownikami, podobnie jak w przypadku relacji z szefem, okazały się istotne dla ankietowanych. Taka sytuacja miała miejsce w przypadku każdej zmiennej grupującej, zarówno w odniesieniu do tożsamości pierwotnej, wtórnej, jak i organizacyjnej. Biorąc pod uwagę charakter sektora, w którym prowadzono badania, wyniki badań zamieszczone w powyższej tabeli znajdują uzasadnienie praktyczne i nie powinny zastanawiać. Trudno bowiem pracować bez nadawania znaczenia relacjom interpersonalnym w pracy, zwłaszcza w sytuacji, gdy część pracowników wykonuje

pracę zespołową, często poza siedzibą firmy, wykonując czynności w miejscach prowadzenia inwestycji przez przedsiębiorstwo, jak ma to miejsce w niejednej firmie budowlanej. Zastanawiające jest jednak, że dla co dziesiątej badanej osoby w wieku 45+, mieszkającej w mieście, a także na wsi, zajmującej stanowiska umysłowe oraz kobiet relacje ze współpracownikami miały niewielkie znaczenie w osiągnięciu satysfakcji z pracy. Warto dodać, że – w porównaniu z mężczyznami – nieznaczny tylko odsetek kobiet w branży budowlanej wykonywał pracę „na delegacjach”.

Tabela 4. Znaczenie posiadania pracy dla satysfakcji z pracy

Skala znaczenia czynnika satysfakcji z pracy		Posiadanie pracy (pewność pracy) (% wskazań)		
		Czynnik średnio ważny	Czynnik najmniej ważny	
Płeć	Mężczyzna	49	29	11
	Kobieta	51	26	12
Wiek (w latach)	Do 25	67	34	0
	25-35	47	30	17
	35-45	51	29	10
	45 i więcej	50	15	5
Zamieszkanie	Miasto	51	28	10
	Wieś	50	28	14
Wykształcenie	Zawodowe	54	21	17
	Średnie	51	29	5
	Wyższe	47	32	17
Stanowisko	„Umysłowe”	49	30	14
	„Fizyczne”	52	26	10
Ogólny staż pracy (w latach)	Do 5	50	38	13
	5-10	58	26	17
	10 i więcej	44	32	8
Staż w aktualnej firmie (w latach)	Do 5	43	35	12
	5-10	61	20	17
	10 i więcej	49	28	9

Źródło: opracowanie własne

W realizowanym badaniu interesujące wydawało się również rozpoznanie, czy sam fakt posiadania pracy zawodowej może być powodem osiągnięcia satysfakcji z pracy. Z wyników badań zamieszczonych w tabeli 4 można wnioskować, że dla 67% osób

w wieku do 25 lat i 61% osób o stażu pracy 5-10 lat rzeczywiście tak było. Co drugi badany: mężczyzna, w wieku 45+, mieszkający na wsi lub w mieście i z najkrótszym stażem pracy (do 5 lat) również dostrzegł zależność pomiędzy omawianym czynnikiem a satysfakcją z wykonywanej pracy. Nieco mniejszy odsetek respondentów wskazał analizowany czynnik jako ten, który w istotnym stopniu przyczyniał się do osiągnięcia satysfakcji zawodowej. Świadczą o tym odpowiedzi osób z ogólnym najdłuższym stażem pracy zawodowej (44%) oraz najkrótszym stażem pracy w aktualnej firmie (43%). W wyniku analizy opisowej zaobserwowano, że im wyższe wykształcenie posiadał badany, tym mniejszy był odsetek wskazań na: „pewność pracy” jako czynnika ważnego dla osiągania satysfakcji z pracy. Zajmowane stanowisko pracy w zasadzie nie różnicowało odpowiedzi respondentów. Natomiast sam fakt posiadania pracy nie wystarczył, aby być usatysfakcjonowanym w przekonaniu 12% badanych kobiet.

Tabela 5. Znaczenie organizacji pracy dla satysfakcji z pracy

Skala znaczenia czynnika satysfakcji z pracy		Właściwie zorganizowana praca (% wskazań)		
		Czynnik średnio ważny	Czynnik najmniej ważny	
Zmienna grupująca Czynnik najważniejszy				
Płeć	Mężczyzna	34	37	17
	Kobieta	53	30	8
Wiek (w latach)	Do 25	66	0	34
	25-35	41	43	13
	35-45	41	31	14
	45 i więcej	40	25	5
Zamieszkanie	Miasto	40	36	16
	Wieś	42	35	13
Wykształcenie	Zawodowe	34	38	21
	Średnie	45	25	12
	Wyższe	42	43	12
Stanowisko	„Umysłowe”	46	35	14
	„Fizyczne”	38	32	16
Ogólny staż pracy (w latach)	Do 5	88	0	13
	5-10	40	38	17
	10 i więcej	38	36	8
Staż w aktualnej firmie (w latach)	Do 5	38	28	22
	5-10	46	44	7
	10 i więcej	43	38	6

Źródło: opracowanie własne

Kolejnym czynnikiem poddanym weryfikacji w procesie badawczym była organizacja pracy zawodowej. Z zestawienia zamieszczonego w tabeli 5 wynika, że czynnik ten miał najwięcej wskazań w grupie osób z najniższym stażem pracy zawodowej (88% odpowiedzi). Pozostałe dane statystyczne pokazują, że analizowany czynnik miał mniejsze znaczenie dla respondentów w osiągnięciu satysfakcji z pracy. W przypadku miejsca zamieszkania, dwie osoby na pięć spośród badanych mieszkających w mieście (tj. 40%) również uznały organizację pracy za najważniejszy czynnik, podobną opinię wyraziły osoby z wykształceniem średnim (45%) i wyższym (42%). Natomiast w przypadku osób zajmujących stanowiska fizyczne 38% respondentów wskazało na tę zależność. Zauważono, że im dłuższy ogólny staż pracy zawodowej, tym mniejszy wpływ omawianego czynnika na satysfakcję z pracy. Dla 53% ankietowanych kobiet czynnik ten okazał się istotny w porównaniu z 34% mężczyzn. Co ciekawe natomiast, 34% osób najmłodszych wiekiem przydzieliło analizowanemu czynnikowi pozycję „najmniej istotny”.

Tabela 6. Znaczenie osiągnięć zawodowych dla satysfakcji z pracy

Skala znaczenia czynnika satysfakcji z pracy		Posiadanie osiągnięć zawodowych (% wskazań)		
		Zmienna grupująca Czynnik najważniejszy	Czynnik średnio ważny	Czynnik najmniej ważny
Płeć	Mężczyzna	27	33	30
	Kobieta	51	30	8
Wiek (w latach)	Do 25	50	17	34
	25-35	39	36	22
	35-45	37	29	20
	45 i więcej	20	30	20
Zamieszkanie	Miasto	32	32	26
	Wieś	38	31	20
Wykształcenie	Zawodowe	21	37	33
	Średnie	29	32	17
	Wyższe	48	26	22
Stanowisko	„Umysłowe”	43	30	19
	„Fizyczne”	22	38	26
Ogólny staż pracy (w latach)	Do 5	63	26	13
	5-10	40	33	23
	10 i więcej	30	33	20
Staż w aktualnej firmie (w latach)	Do 5	29	32	26
	5-10	37	41	17
	10 i więcej	46	20	20

Źródło: opracowanie własne

Posiadanie osiągnięć zawodowych stanowiło ostatnią kwestię w badanym obszarze. Z reguły większość osób dąży do osiągnięcia zamierzonych celów i sukcesywnie te cele realizuje. W tym kontekście trudno jest jednoznacznie odnieść się do otrzymanych wyników badań zaprezentowanych w tabeli 6. Wynika z nich, że analizowany czynnik nie został wskazany przez większość badanych na miejscu pierwszym jako czynnik najważniejszy. Wyjątkiem są tutaj: osoby (63%) z ogólnym stażem pracy (5 lat), połowa badanych kobiet i osób do 25. roku życia oraz niemal połowa respondentów z wyższym wykształceniem. Dla wymienionych grup ankietowanych posiadanie osiągnięć zawodowych wiązało się z realizacją ambicji zawodowych i wyznaczonej ścieżki kariery zawodowej. W przypadku pozostałych zmiennych wyniki badań można zinterpretować w ten sposób, że osiągnięcia zawodowe nie przekładały się bezpośrednio na satysfakcję z pracy. Niewielki odsetek badanych wykonujących prace fizyczne (22%) i z wykształceniem zawodowym (21%) umiejscowił osiągnięcia zawodowe na pozycji pierwszej. Zaskakujący również okazał się fakt, że co piąty badany: w przedziale wiekowym 35-45 lat oraz 45+, mieszkający na wsi, z najdłuższym ogólnym stażem pracy i także najdłuższym stażem pracy w aktualnym przedsiębiorstwie, wskazał osiągnięcia zawodowe jako czynnik najmniej istotny w osiągnięciu satysfakcji z pracy.

## Podsumowanie

Z przeprowadzonych badań wynikają następujące najważniejsze wnioski:

- badania satysfakcji z pracy są istotne tak z punktu widzenia pracodawców, jak i pracowników. Z jednej strony umożliwiają poznanie opinii pracowników na temat funkcjonowania przedsiębiorstwa, z drugiej – pokazują zmiany, jakie należy wprowadzić, co z kolei jest istotne w kontekście bieżącej i przyszłej działalności przedsiębiorstw;
- systematyczne badania satysfakcji z pracy umożliwiają modyfikowanie wewnętrznych uwarunkowań związanych z pracą w taki sposób, aby zwiększyć satysfakcję pracowników ze świadczonej pracy;
- badania pokazały, że możliwość samorealizacji okazała się istotnym czynnikiem satysfakcji z pracy. Dla respondentów możliwość realizowania się w przedsiębiorstwie, rozwijania wiedzy i umiejętności w miejscu pracy okazała się cenna, co potwierdził fakt, że w przypadku każdej zmiennej grupującej odsetek wskazań był nie mniejszy niż 40%;
- zaobserwowano, że im wyższy ogólny staż pracy posiadał ankietowany, tym wykazywał mniejszy wpływ relacji z szefem na satysfakcję z pracy;
- istotne w ocenie ankietowanych okazały się dobre stosunki ze współpracownikami. Taka zależność wystąpiła w przypadku każdej zmiennej grupującej, zarówno w odniesieniu do tożsamości pierwotnej, wtórnej, jak i organizacyjnej;

- w odniesieniu do posiadania pracy (pewności pracy) zaobserwowano, że im wyższe wykształcenie, tym mniejszy był odsetek wskazań na: „pewność pracy” jako czynnik istotny dla osiągnięcia satysfakcji z pracy;
- z badań wynikało, że im dłuższy ogólny staż pracy zawodowej, tym respondenci wskazywali mniejszy wpływ organizacji pracy na satysfakcję z pracy, a dla 34% osób najmłodszych wiekiem analizowany czynnik okazał się najmniej istotny;
- osiągnięcia zawodowe okazały się czynnikiem, który w odczuciu większości ankietowanych nie miał dużego wpływu na satysfakcję z pracy;
- istnieją zależności między cechami socjodemograficznymi jednostki a satysfakcją z pracy, co wykazały wyniki przeprowadzonego badania.

W przyszłości można by poszerzyć obszar badań o inne zagadnienia związane z satysfakcją z pracy, którymi mogą być następujące zmienne: dobrostan pracowników, zarządzanie zespołem, przeciwdziałanie stresowi czy wypaleniu zawodowemu.

#### BIBLIOGRAFIA

- [1] BAJCAR B., BORKOWSKA A., CZERW A., GĄSIOROWSKA A., 2011, *Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną. Psychologiczne uwarunkowania*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- [2] BELBIN M., 2014, *Nie tylko zespół*, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa.
- [3] CICHOSZ M., 2010, *Lojalność klienta a logistyka firm usługowych*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.
- [4] JUCHNOWICZ M., 2014, *Satysfakcja zawodowa pracowników. Kreator kapitału ludzkiego*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- [5] KROT K., LEWICKA D., 2016, *Determinanty satysfakcji i zaangażowania w pracę*, „Marketing i Rynek”, nr 3.
- [6] MENDRYK I., 2016, *Satysfakcja z pracy a preferowany wiek przechodzenia na emeryturę. Wyniki badań*, „Marketing i Rynek”, nr 3.
- [7] MYJAK T., 2014, *Wpływ formy zatrudnienia na zachowania organizacyjne. Empiryczne studium porównawcze*, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa, Nowy Sącz.
- [8] PAZIO N.M., 2015, *Marketing lojalności*, Difin, Warszawa.
- [9] SASIN M., 2015, *Budowanie zaangażowania, czyli jak motywować pracowników i rozwijać ich potencjał*, Wydawnictwo HELION, Gliwice.
- [10] SKOWRON Ł., 2010, *Satysfakcja i lojalność klienta – ujęcie modelowe i wyniki badań*, [w:] B. Dobiegała-Korona i T. Doligalski (red.), *Zarządzanie wartością klienta. Pomiar i strategię*, Poltext, Warszawa.
- [11] SKOWRONEK I., 2012, *Marketing doświadczeń. Od doświadczeń klienta do wizerunku firmy*, Poltext, Warszawa.
- [12] SZCZEPAŃSKA K., 2010, *TQM w zarządzaniu zasobami ludzkimi*, Poltext, Warszawa.

## NETOGRAFIA

- [1] HEATHFIELD S.M., 2017, *Best Ways to Improve Employee Satisfaction and Engagement. Keys for Improving Employee Satisfaction and Engagement*, <https://www.thebalance.com/improve-employee-satisfaction-1917572> [16.05.2017].
- [2] MAGLOFF L., 2017, *How to Increase Workplace Satisfaction*, <http://smallbusiness.chron.com/increase-workplace-satisfaction-10510.html> [15.05.2017].
- [3] RAU-FOSTER M., 2017, *Employee Satisfaction: The Success Factor*, <http://www.workplaceissues.com/aresatis/> [15.05.2017].