

Belső elégedettségmérés az agráriumban

Thalmeiner Gergő

MSc hallgató, Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar,
thalmeinergergo@gmail.com

Morauszki Kinga

Doktorjelölt, Szent István Egyetem, Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Doktori
Iskola, kinga.morauszki@gmail.com

Almádi Bernadett

Tanársegéd, doktorjelölt, Szent István Egyetem, Gazdasági és
Társadalomtudományi Kar, almadi.bernadett@gtk.szie.hu

Abstract: A dolgozói (belső) elégedettség vizsgálata olyan eszköz, melynek eredménye hozzájárul ahhoz, hogy a vállalatok pontos képet alkothassanak a szervezetről, és segítséget tudnak adni az esetleges átalakításokhoz. Továbbá fontos azt is megemlíteni, hogy a munkavállalók elégedettségére való törekvés minden vezető számára meghatározó céllá kell, hogy váljon. Az elégedett dolgozó stabil, a szervezet céljaival azonosulni képes, hatékony munkavégzésre alkalmas, munkatársaira viselkedésével pozitív hatást gyakorló munkaerő-állományt jelent.

Kulcsszavak: elégedettség, hatékony munkavégzés, motiváció

1. Bevezetés

Általánosan elismert tény, hogy a dolgozók belső képzése, motivációja, illetve külső ösztönzése a termelés egyik legfontosabb tényezője, amely a munkahelyi siker hajtóereje. Az emberek nem pusztán az anyagi elismerésért dolgoznak, sokak számára fontos az olyan belső ösztönzés is, mint a teljesítmény és önkifejezés iránti igény (FONTOS, 2006). Napjainkban vitathatatlan az emberi erőforrás nélkülözhetetlen szerepe a szervezetek versenyképességének megtartásához, fejlesztéséhez.

A belső vevői (dolgozói) elégedettség mérése egy fontos eszköz a vállalat kezében, hiszen ezen keresztül pontos képet kaphat saját szervezetéről. Már a Hawthorne kísérletekből¹⁸ kiderült, hogy a kétirányú kommunikáció, illetve a dolgozókra fordított figyelem már önmagában is elegendő a teljesítmény növeléséhez. Nem szabad azonban elfeledkezni arról, hogy ez ellenkező hatású lehet akkor, ha a vizsgálat öncélú és semmiféle akciót nem von maga után. Ez feszült légkört válthat ki, melyben nincs magas teljesítmény. A dolgozói elégedettség fokozása hosszútávon a vállalati hatékonyság növelésének eszköze, az emberi erőforrások optimális működtetésének egyik lehetősége. A dolgozói elégedettség mérésével választ kaphatunk arra a kérdésre, hogy a változások hatására történő átalakulási folyamatban a dolgozók hol tartanak (KLEIN, 2004).

Az elégedett dolgozó ismeri szervezete céljait és azonosult azokkal, továbbá motivált, sikeresen beilleszkedett a szervezeti kultúrába. Így teljesítményét maximalizálja, és profitot termel a cég számára, hosszútávon építhetünk rá, azaz stabil munkaerő-állománnyal lehet számolni. Az elégedetlen dolgozó ezzel szemben nem, vagy kevés szükséges információval rendelkezik, ettől bizonytalan, feszült, így motiváltsága sem megfelelő, hiszen nem tud azonosulni a szervezeti célokkal. Ennek megfelelően teljesítményét nem fogja maximalizálni, sőt előfordulhat teljesítmény – visszatartás is. Ez a dolgozó nem termel profitot a cég számára, így hátráltatja annak fejlődését, növekedését.

Egy vállalat sikerességét mérhetjük közvetlenül, gazdasági mutatókkal és közvetetten is, belső vevői elégedettséggel. Akkor beszélhetünk eredményes vállalatról, ha mindkét területen pozitív eredményeket kapunk, hiszen a két terület között erős kölcsönhatás érvényesül. Egy vállalat életében a különböző szinteken lévő vezetők játsszák a döntő szerepet. Ha egy vezető beosztásban lévő embernek meggyőződése, hogy a beosztottak, alkalmazottak azért vannak, hogy az őt szolgálják, akkor nem fogják szeretni a vállalatot, ellenkező esetben a szervezet iránti elkötelezettséget ki tudják alakítani. Egy jó vezetőnek szüksége van a jó munkatársakra, hiszen nélkülük nem lenne vezető. Minél jobb egy vezető – beosztott kapcsolat, annál eredményesebben, jobban dolgoznak a munkatársak, annál eredményesebb munkát tudnak kiadni a kezükből (MUCHINSKY, 1983).

Ezen ismeretek tényében célszerű a dolgozók teljesítményének rendszeres, éves mérése. A dolgozói elégedettség vizsgálatánál első sorban azt kell meghatározni, hogy mit tekint a vállalat dolgozói elégedettségnek, hogyan definiálja ezt a

¹⁸ Hawthorne kísérletek - A Hawthorne Works nevű, chicago-i elektronikai vállalat ugyanebben az időben egy kutatást rendelt, annak érdekében, hogy megállapítsák, a dolgozók termelékenységére a különböző körülmények (világítás, fűtés, pihenőidő stb.) milyen hatást gyakorolnak. A pszichológusoknak ekkor az volt az álláspontjuk, hogy a fizikai munkafeltételek összefüggésben állnak a dolgozók termelékenységével és közérzetével.

fogalmat, majd csak ez után jöhet a második kérdés, hogy miért fontos ez a dolgozói elégedettség vizsgálata. A kérdésre válaszolva egyrészt a vizsgálat eredményéből eredő belső változtatásokkal növelhető az elégedettség, a másodsorban pedig a kérdőív eredményeinek bemutatása megteremti azt a bizalmi légkört, ami által „automatikusan” növekszik az elégedettség. A dolgozói elégedettség vizsgálat első lépése lehet a kétirányú kommunikáció fejlesztésének, ami azért is fontos, mert a változások kulcsfontosságú tényezője azok megfelelő kommunikálása a dolgozók felé. A módszerek közötti választásnál elsődlegesen költséghatékonysági szempontok dominálnak. Nagy létszámot foglalkoztató szervezetnél a legegyszerűbb, illetve leggyorsabb módszer a strukturált kérdőív alkalmazása. E módszer alkalmas az egyes dimenziók, területek, szellemi-fizikai dolgozók stb. véleményének csoportos szintű feldolgozására (FONTOS, 2006). A kérdőív felépítését illetően az egyes kérdéseket célszerű kisebb részekre szedni:

- Munkavégzés és körülményei
- Bérrendszerrel való elégedettség
- A munka tartalmával való elégedettség
- Vezetéssel való elégedettség
- Kommunikáció és informáltság
- Változásokhoz való viszonyulás
- Légkör
- Szervezeti kultúra

Egy dolgozói felmérés során a következő típusú kérdéseket teszik fel általában a személyügy munkatársai a dolgozóknak:

- Összességében mennyire elégedett Ön a munkahelyével?
- A vállalat tisztességesen bánik a munkatársakkal?
- Mindig meghallgatják a véleményemet!
- Jók a munkakörülmények!
- Munkám során sok kihívással találkozom!

Amikor az emberek elégedetlenek valamivel a munkahelyükön (pl. vezetéssel) gyakran leosztályozzák a higiéniai faktorokat. Ennek magyarázata lehet, hogy mindenki az attitűd szűrőjén keresztül értékeli a dolgokat, és ha ez a szűrő negatív, akkor az amúgy közömbös dolgokat negatívan fogja értékelni. A változások során felmerült bizonytalanságok miatt a munkavállalók – több vizsgálat együttes eredményei alapján – a vezetőiket okolják majd, ez pedig a vezetői stílusra irányuló kérdésekben fog megnyilvánulni. Ha a vezetés a változásokra való felkészítés során feltárja a változások bevezetésének szükségességét, – egy egészséges veszélyhelyzetet kialakítva – a változásokkal való szembenállás nem lesz erőteljes. Ebben a tekintetben lokális eltérések várhatók, annak függvényében, hogy mely terület vezetője mennyi időt szánt a változások kommunikációjára.

Napjainkban nagy szerep jut a magasan képzett munkaerő megszerzésének, képzésének és megtartásának. Kulcsfontosságúvá vált, hogy a szakemberek

megismerjék munkavállalóik motivációit, és tisztában legyenek elégedettségük, esetleges elégedetlenségük okaival, összetevőivel. A vállalatok többsége mindezek alapján már felismerte a rendszeresen végzett dolgozói elégedettség vizsgálatok jelentőségét. Az elégedettség jelentése pusztán az, hogy a dolgozók szeretnek a vállalatnál dolgozni, fizetésük, munkakörülményeik illetve az egyéb munkavégzéshez kapcsolódó tényezők megfelelnek elvárásaiknak. A dolgozói elégedettség nagy valószínűséggel nagyobb vevői elégedettséghez vezet. A dolgozói elégedettség továbbá ahhoz fog vezetni, hogy a jó munkaerő megmarad a vállalatnál, és elkötelezettség érzetük a vállalat iránt növekedni fog. A dolgozói elégedettség felmérés célja a dolgozói elégedettség felmérése, változásának kimutatása, a minél nagyobb mértékű dolgozói elégedettség elérése, fenntartása. Amikor dolgozói elégedettséget mérünk fel, a következő 5 lényegi elemet szem előtt kell tartani. Ezek a következők:

- A vállalatvezetés egyértelmű irányítása az akciók megvalósításában
- Az akciók megvalósítása
- A dolgozók széleskörű bevonása a folyamat lépéseibe
- A dolgozók folyamatos tájékoztatása a megvalósítás lépéseiről
- Akcióterv kidolgozása, és annak biztosítása, hogy a dolgozó lássa, hogy a kérdőívből nyert eredményeket egy előre kidolgozott terv alapján feldolgozza

2. Dolgozói elégedettség felmérése során alkalmazható módszerek

Alapvetően három módszer alkalmazásával végezhető el egy ilyen vizsgálat:

- strukturált, önkitöltős kérdőív
- kérdezőbiztossal felvett kérdőív
- strukturált interjú

A nagyobb vállalatok előszeretettel használják a strukturált önkitöltős kérdőívet, mint lekérdezési formát, melyet a munkatársak névvel, vagy esetlegesen név nélkül is beadhatnak. A vállalat által meghatározott kérdésekre, állításokra általában egy 5-7 tényezős Likert skála¹⁹ (1 – Egyáltalán nem értek egyet, 5 – Teljes mértékben egyet értek) segítségével tudnak pontozni a vizsgálatba bevont munkatársak, melyek ezek után kiértékelésre kerülnek, és a kapott eredmények alapján a vállalat intézkedéseket fogantatosít a gyenge pontok kiküszöbölésére. Ezek a kérdőívek névtelenek, hiszen nagyon sok olyan munkatárs van, aki nem meri vállalni a véleményét, félve az esetleges következményektől, így a vállalat ősziinte válaszokat

¹⁹ Likert – skála: a válaszadóknak egy állítás kapcsán kell egyetértésük mértékét jelölniük, általában egy 5-7 fokú skálán.

kaphat egy-egy kínosnak mondható kérdésre, vagy állításra. A hitelesség biztosítékaként célszerű, ha a kérdőív ellenőrző kérdés-párt illetve negatív állítást tartalmaz, melyet a feldolgozásnál szükséges figyelembe venni. A kérdőív csak akkor elfogadható, ha az ellenőrző kérdésekre adott válaszok azonosak, illetve maximum egy értékkel térnek el. A negatív állításokra kapott értékek a feldolgozás során megfordíthatóak és az így kapott értékekkel szükséges tovább dolgozni. A kérdőívet kitöltők anonimitásának lehetőségét fenn kell tartani, mindössze a nemre, beosztásra, szolgálati időre, illetve pl. területi igazgatóságra vonatkozó adatok lehetnek elengedhetetlenül fontosak a feldolgozás szempontjából. A kérdőív kitöltését illetően a dolgozó feladata annyi, hogy X-el jelölje azt a számot, amely szerinte a legjobban jellemző munkahelyére. A vizsgálati minta eldöntésénél is a költséghatékonysági szempontok érvényesülnek, választhatunk a teljes körű vagy reprezentatív illetve véletlen minták között.

3. Anyag és módszertan

Kutatásunk során elsődleges célunk azt vizsgálni, hogy a bajai járásban lévő agrárium területén működő vállalkozások által foglalkoztatott munkavállalók elégedettségi érzete milyen, és mindez milyen hatással van a szervezetek működésére. Fontosnak találtuk feltérképezni az agráriumban foglalkoztatott munkavállalók motivációját, saját munkájukról alkotott véleményüket.

Vizsgálatunk első részében a releváns szakirodalom tanulmányozását végeztük el hazai és külföldi források segítségével. Nem reprezentatív minta alapján primer adatgyűjtést végeztünk, amelynek központi eleme az agráriumban foglalkoztatottak, foglalkoztatók megkérdezése. Az összegyűjtött adatokat statisztikai módszerekkel elemeztük, értékeltük.

Ahhoz hogy kutatásunk megfelelő legyen, és teljesebb képet kapjunk a vizsgált témával kapcsolatosan, szükséges volt mélyinterjúkat készíteni a bajai járásban dolgozó ágazatvezetőkkel. A mélyinterjú készítése során strukturált mélyinterjú módszerét kellett alkalmaznunk, annak érdekében, hogy a válaszokat össze lehessen hasonlítani, ezzel megvalósítva a standardizáltságot. (LEHOTA, 2001) Az interjúk készítése során törekedtünk minél több ágazatvezetővel találkozni, ezzel is elérve azt, hogy a járásban egy részletesebb képpel rendelkezessünk. A kutatás során sikerült 12 darab mélyinterjút elkészítenünk. Minden egyes mélyinterjúra előzetesen felkészültünk, a mélyinterjúkat követően az eredményeket hagyományos tartalomelemzéssel értékeltük.

Az agráriumban dolgozók elégedettségének vizsgálata során véletlen mintavételezést alkalmaztunk. A véletlen mintavételezés lényege, hogy $n < N$ számú egyed egymást követő ismétlés nélküli választása, amely esetében minden egyes kiválasztáskor a sokaságban még meglévő elemek kiválasztása ugyanakkora valószínűséggel rendelkezik. (SAJTOS - MITEV, 2007) A vizsgálat során

kérdőíves kutatást végeztünk el. Az elkészített kérdőív 35 darab kérdést tartalmaz. A kérdőív kérdései két részre oszthatóak, az első része az agrárium köré összpontosuló kérdéseket, valamint a dolgozói elégedettség felmérését segítő kérdéseket tartalmazza, míg a másik fele a demográfiai és egyéb adatokra vonatkozik.

A kérdőív tesztelési fázisában egy 47 fős mintán próbáltuk ki. A kérdőívezés véletlen mintavételezéssel történt, mintavételezési pontként a bajai járás lett meghatározva. Az adatfelvétel célcsoportjaként a bajai járásban lévő agráriumban foglalkoztatottak lettek meghatározva. A kérdőíves vizsgálatban 188 elemszámú egyed szerepel.

4. Mélyinterjús kutatásunk eredményei

Mélyinterjús kutatásunk első kérdései között szerepelt, hogy a vezetők milyen befolyásoló erő hatására dolgoznak az agráriumban. A vezetők többsége szakirányú felső vagy középfokú végzettséggel rendelkezik és egységesen közel áll hozzájuk a növénytermesztés illetve állatok szeretete. Kiemelendő, hogy többségük esetében a szakma választásának eredendő oka családi vonatkoztatású, esetükben jellemzően szülei, nagyszülei, rokonai dolgoznak/dolgoztak a szakmában és ebből kifolyólag magától értetődő volt a pályaválasztás.

A következőekben arra a kérdéskörre vonatkozóan próbáltunk válaszokat találni, melyben az alábbi kérdések szerepeltek:

- hogyan próbálja hatékonyabb teljesítményre bírni munkavállalóit?
- milyen módon járul hozzá a megfelelő munkakörülmények kialakításához?
- alkalmazottai munkájuk során érzik a vezetői elismerését?

A foglalkoztatottak teljesítményének növelésében kiemelő az adott tevékenységek, feladatok elvégzését követő szóbeli értékelés-, visszajelzés nyújtás. Jellemző még a különböző anyagi és nem anyagi jellegű jutásokkal való ösztönzés, melyek közül kiemelő: az év végi bónusz, melynek mértéke a cég éves teljesítményének mértékétől függ; ünnepnapok alkalmából házi vágás során húst kapnak ajándékba a dolgozók; meghatározott mennyiségben tejet ingyen vihetnek haza; munkahelyre való bejutás támogatása; valamint jellemző még a munkabér megelölegezése is. Ezeket az ösztönzési formákat a megkérdezett vezetők többsége alkalmazza, véleményük szerint ezen ösztönzési tényezők biztosításával lehet elérni a leghatékonyabban, hogy a munkavállalók teljesítménye kielégítő színvonalú legyen.

A megfelelő munkakörülmények kialakításáról több vezetőnek is az a véleménye, hogy a termeléshez szükséges alapfeltételek biztosításán túl, nem érdemes nagyobb erőfeszítéseket tenni a továbbiak kialakítására. Ezek a vezetők jellemzően olyan

telepeken dolgoznak, ahol a régi TSZ rendszer hagyatékaként megmaradt épületek, eszközök, termelési feltételek állnak rendelkezésre. Úgy éreztük, hogy válaszukat a napi üzemeltetés kihívásai, a körülményeken való változtathatatatlanság, a fejlődési lehetőségek korlátozottságainak tényezői nagymértékben befolyásolja. Ugyanakkor akadtak olyan telepvezetők is, akik úgy fogalmaztak, hogy megfelelő munkafeltételeket-, munkaeszközöket-, kulturált- tiszta környezetet biztosítanak a hatékony munkavégzéshez azonban a munkavállalói igénytelenség-, nemtörődömség oda vezet, hogy a munkavégzés körülményei folyamatosan romlanak.

A megkérdezett vezetők közül többen is úgy gondolják, hogy alkalmazottaik érzik azt, hogy közvetlen vezetőjüként elismeri munkájukat. A megkérdezett vezetők fontosnak tartják, hogy évente legalább egyszer dolgozóit elvigyék étterembe vagy rendezzenek számukra év végi összejövetelt. A megkérdezettek közül van olyan telepvezető is, aki minden év nyarán közös strandfürdőzést szervez dolgozóinak és családjaiknak. Ezekon a programokon jellemzően sor kerül vezetői köszönetnyilvánításra a dolgozók irányába, mely során hangsúlyozzák munkájuk jelentőségét, valamint kiemelik, hogy munkájuknak köszönhetően a cég milyen eredményeket ért el, ezzel is elismerve munkájuk fontosságát. Az ilyen alkalmakat minden vezető egyöntetűen jó csapatépítő és kohéziós erőt növelő eszköznek értékelte.

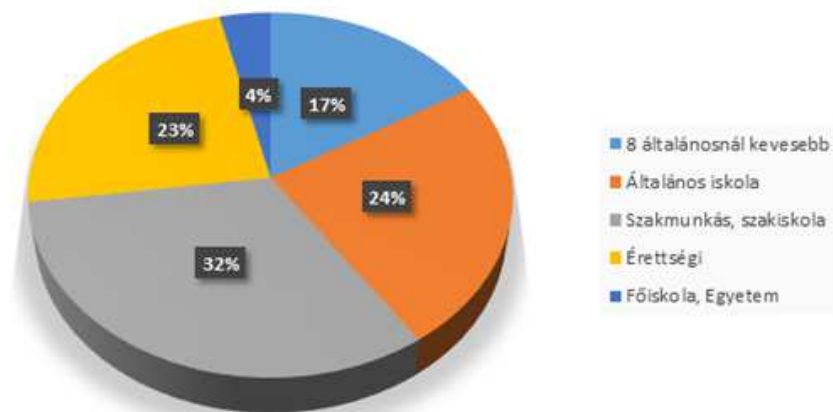
Külön kiemelnénk arra a kérdésre kapott válaszokat, amely a vezetői véleményeket célozza a munkavállalói elégedettség érzetének fontosságáról. A kérdést a következőképpen fogalmaztuk meg: Ön fontosnak tartja munkavállalói elégedettségét?

A vezetők többsége fontosnak találta a munkavállaló elégedettségének érzetét. Véleményük szerint fontos, hogy a munkavállaló a munkahelyen megfelelő légkörben dolgozhasson, érezze a megbecsülést-, tisztelet kinyilvánítását a vezetőség részéről. Többen is kiemelték, hogy az osztott munkarend (jellemzően kétszer négy órás műszakokat jelent, ami reggel 6-tól 10-ig majd délután 4-től este 8-ig tart) komoly negatív hatással van, ezért a telepvezetők próbálnak különböző kedvezményeket nyújtani számukra. Ilyen kedvezmény a fizetési bónusz, több szabad hétvége biztosítása, esti túlórák csökkentése. A munkavállalói elégedettség érzet növelésére leggyakrabban a pénzügyi juttatások mértékének növelését adták válaszul. Az elégedettség érzetere pozitívan ható tényezőnek emelték még ki a cég stabilitásának tényezőjét, a folyamatos fejlesztések hatását, valamint az eszköz beruházások gyakoriságát. A válaszadók közül egy olyan vezető is volt, aki úgy értékelte, hogy a munkavállalói elégedettség érzete nem jelentős termelést befolyásoló tényező, ezért nem érdemes vele kiemelten foglalkozni.

5. Kérdőíves kutatásunk eredményei

A válaszadók legmagasabb iskolai végzettségének vizsgálatakor 5 darab csoportot állítottam fel. Ezen csoportok az alábbiak voltak:

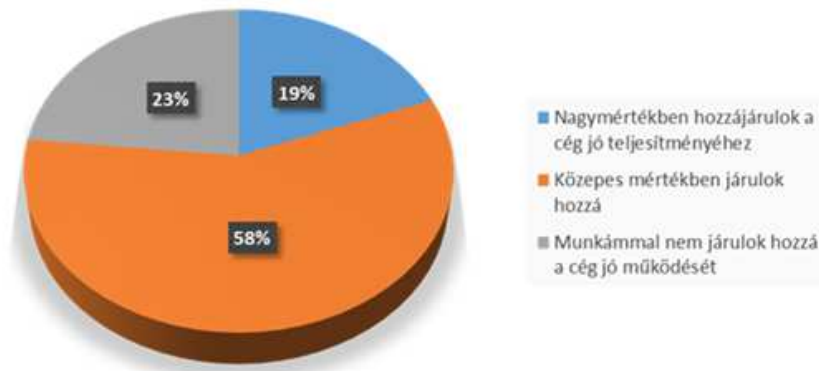
1. 8 általánosnál kevesebb
2. Általános iskola
3. Szakmunkás, szakiskola
4. Érettségi
5. Főiskola, Egyetem



1. ábra Válaszadók iskolai végzettség szerinti megoszlása

Forrás Saját kutatás (N=188), 2018

A fenti ábrán szereplő adatok alapján elmondható, hogy a válaszadók 17%-a 8 évfolyamnál kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezik, általános iskolai végzettséggel pedig a válaszadók 24 %-a rendelkezik. A kérdőívet kitöltők között 32%-ban voltak szakmunkás-, szakiskolai végzettségű emberek, míg az érettségizettek 23%-ot képviselnek. A válaszadók között a legkisebb aránnyal mindösszesen 4%-al a főiskolát-, egyetemet végzettek szerepelnek.



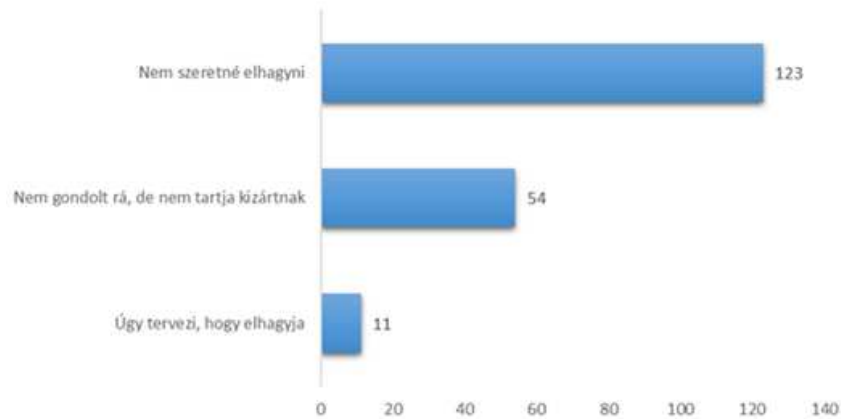
2. ábra Megkérdezettek munkájuk jelentőség érzetének megoszlása

Forrás Saját kutatás (N=188), 2018

A megkérdezettek munkájuk jelentőség érzetének megoszlási ábrájáról a válaszadók véleményének eloszlása olvasható le arról, hogy saját értékelésük szerint munkavégzésükkel milyen mértékben járulnak hozzá a cég jó teljesítményéhez. Az ábráról látható, hogy a válaszadóknak csak a 19%-a gondolja úgy, hogy munkájával nagymértékben hozzájárul a cég jó teljesítéséhez. A válaszadók közül legtöbben, azaz 58%-uk közepes mértékűnek ítélte meg saját hozzájárulását a cég teljesítményéhez, míg 23%-a úgy ítélte meg, hogy munkájával egyáltalán nem járul hozzá.

A következő ábrán a foglalkoztatottak által adott válaszokat fogom szemléltetni a munkahely elhagyási szándékuk megoszlásának szempontjából. A válaszadás során három válaszlehetőség közül kellett a válaszadóknak egyet megjelölni. A válaszlehetőségek az alábbiak voltak:

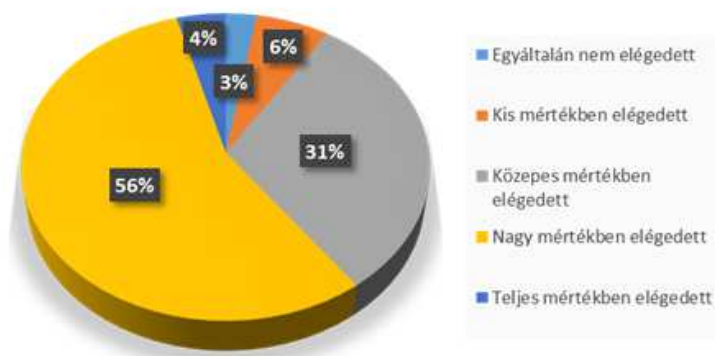
- Nem szeretném a következő 1-2 éven belül elhagyni a munkahelyemet
- Nem gondoltam rá, de nem tartom kizártnak, hogy 1-2 éven belül munkahelyet váltok
- Úgy tervezem, hogy 1-2 éven belül elhagyom a munkahelyemet



3. ábra A megkérdezettek munkahely elhagyási szándékának megoszlása

Forrás Saját kutatás (N=188), 2018

A megkérdezettek munkahely elhagyási szándékának megoszlása elnevezésű ábráról leolvasható, hogy a legtöbben azt a válaszlehetőséget jelölték meg a kérdésre, hogy nem szeretnék 1-2 éven belül elhagyni jelenlegi munkahelyüket, többségük jelentősen kiemelkedő a másik két válaszlehetőséget megjelölőkhöz képest. A válaszadók kevesebb, mint egyharmada még nem gondolkozott el a munkahelyváltáson, de nem tartja kizártnak azt a lehetőséget, hogy a közeljövőben munkahelyet váltson. Azon válaszadók létszáma pedig nagyon kevés, akik kifejezetten tervezik, hogy 1-2 éven belül elhagyják munkahelyüket.



4. ábra Munkavégzéssel kapcsolatos elégedettség érzet megoszlása

Forrás Saját kutatás (N=188), 2018

A munkavégzéssel kapcsolatos elégedettség érzetének megoszlási ábrájáról a válaszadók véleményének eloszlása olvasható le arról, hogy mennyire érzik magukat elégedettnek munkahelyükön. A munkahelyi elégedettség érzetét többek között befolyásolja a munkavégzési körülmények, a munkatechnológia korszerűsége, illetve a munkahelyi higiénés feltételek is. A 3. ábra adatai alapján elmondható, hogy a válaszadóknak csak a 4%-a gondolja úgy, hogy teljes mértékben elégedett munkahelyén. A válaszolók 31%-a vélekedett úgy, hogy közepes mértékű elégedettségi érzettel rendelkezik munkahelyén. A kérdőívet kitöltők többsége viszont úgy nyilatkozott, hogy nagymértékben elégedett munkahelyén és szívesen végzi meglévő munkáját.

6. Összefoglalás

A dolgozói elégedettség-mérése nem teljesen új, de nem is általánosan elterjedt a nemzetközi gyakorlatban (AKAR et al, 1999). Elsősorban a nagyvállalatok foglalkoznak vele, hazánkban főként a multinacionális cégeknél lehet jó példákkal találkozni. Ezek a vizsgálatok ugyan nem csodaszerek, de az egyre élesedő globális piaci versenyben való helytálláshoz fontos eszközt adnak alkalmazóik kezébe. Ugyanakkor megjelentek kezdeményezésre makroszintű fogyasztói elégedettségi vizsgálatok végzésére, általában a fejlett fogyasztói társadalmakban.

A vizsgálatba vont bajai járás agráriumban foglalkoztatottak többsége úgy érzi, hogy munkájával csak közepes mértékig járul hozzá a szervezetek jó teljesítményéhez. Ennek a jelentősége azért is kiemelendő, mert a szervezetek teljesítménye nagymértékben függ a foglalkoztatottak hatékonyságától. Azáltal, hogy a munkavállaló munkáját nem érzi fontosnak, munkavégzéssel kapcsolatos elégedettségi érzete is csökken. Ezzel párhuzamosan, pedig csökken a munkavégző produktivitása, precizitása, ami pedig termelés kieséshez vezet a szervezetek számára. Ennek megelőzéséért fontos a foglalkoztatottak ösztönzése, motivációjuk fenntartása, elégedettségi érzetük növelése. Az ágazatban leggyakrabban alkalmazott ösztönzési forma az anyagi juttatás, ezen belül is a fizetésemelés-, prémium. Ugyanakkor véleményünk szerint a foglalkoztatottak elégedettségi érzetét, motivációját növelni lehetne a folyamatos visszajelzések nyújtásával, munkájuk rendszeres értékelésével is, ezáltal pedig elérhetővé válna a hatékonyságuk növelése.

Általánosan elmondható, hogy a dolgozói elégedettség vizsgálat sikere nagymértékben múlik a kitűzött célokon, a céloknak megfelelő módszerek kiválasztásán, illetve a szervezet jelenlegi bizalmi szintjén, hiszen az őszintétlenség és a bizalmatlanság megghiúsíthatja a vizsgálati folyamatot. Mindezek miatt a szervezeteknek törekednie kell arra, hogy a vizsgálatot megfelelő módon kommunikálja a dolgozói felé, ismertesse a célokat, a várható „nyereséget” a munkavállalók számára, biztosítsa a visszajelzést az eredményekről és teremtsen meg az alapot a változások végrehajtására, azaz legyenek konkrét intézkedések.

Ahogy a külső (vevői) elégedettségmérést, úgy a belső (dolgozói) elégedettségmérést is évente kell elvégezni, így az adott vállalat képet kaphat arról, hogy a dolgozók mennyire elégedettek a vizsgálat során kiértékelt kérdésekkel kapcsolatban, legyen szó akár munkakörülményekről, vagy esetlegesen a vezetővel tartott kapcsolat milyenségéről. A vállalatok nem mehetnek el ezen lényegi pont mellett, hiszen az ő érdekük is, hogy a „megszerzett”, magasan kvalifikált dolgozókat, az agrárium esetében pedig kifejezetten a szakmunkásokat meg tudja tartani, és motiválni, hogy továbbra is elkötelezett munkatársa legyen az adott szervezetnek.

Felhasznált irodalom

- [1.] AKAR, L. et al. (1999): A vevői és dolgozói elégedettség mérésének módszerei, GKI Gazdaságkutató Rt. Marketing Centrum Országos Piackutató Intézet, Budapest, 7p.
- [2.] FONTOS, A. (2006): Vezetői eredményesség humánpolitikai szemszögből, Budapesti Gazdasági Főiskola, Szakdolgozat, Budapest, p. 5.
- [3.] KLEIN, S. (2004): Munkapszichológia. Budapest, EDGE 2000. p. 78.

- [4.] LEHOTA, J. (2001): Marketingkutató az agrárgazdaságban, Budapest, Mezőgazda Kiadó. p, 26.
- [5.] MUCHINSKY, P. M. (1983). Psychology applied to work. An introduction to industrial and organizational psychology. Chicago, IL: The Dorsey Press.
- [6.] SAJTOS L. - MITEV A. (2007): Spss Kutatási és Adatelemzési Kézikönyv. Budapest: Alinea Kiadó. P. 32.