

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ZADOVOLJSTVO, ZAVZETOST IN SREČA ZAPOSLENIH NA
DELOVNEM MESTU V SLOVENSKIH RAČUNOVODSKIH
SERVISIH**

Ljubljana, oktober 2020

ANJA KLUN

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Anja Klun, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Zadovoljstvo, zavzetost in sreča zaposlenih na delovnem mestu v slovenskih računovodskih servisih, pripravljene v sodelovanju s svetovalko doc. dr. Alešo Sašo Sitar

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 ZADOVOLJSTVO, ZAVZETOST IN SREČA NA DELOVNEM MESTU	3
1.1 Zadovoljstvo na delovnem mestu.....	3
1.1.1 Opredelitev zadovoljstva z delom	3
1.1.2 Dejavniki, ki prispevajo k zadovoljstvu z delom	4
1.1.3 Posledice zadovoljstva z delom.....	9
1.1.4 Merjenje zadovoljstva zaposlenih	10
1.2 Zavzetost na delovnem mestu.....	12
1.2.1 Opredelitev zavzetosti zaposlenih	12
1.2.2 Dejavniki, ki vplivajo na zavzetost zaposlenih	13
1.2.3 Posledice zavzetosti zaposlenih.....	15
1.2.4 Merjenje zavzetosti na delovnem mestu.....	17
1.3 Sreča na delovnem mestu	17
1.3.1 Opredelitev sreče na delovnem mestu.....	17
1.3.2 Eudaimonski model psihološkega blagostanja	18
1.3.3 Dejavniki, ki vplivajo na srečo na delovnem mestu.....	19
1.3.4 Posledice občutka sreče na delovnem mestu.....	20
1.4 Povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu	21
2 RAČUNOVODSKI SERVISI V SLOVENIJI.....	23
2.1 Poklic računovodje	23
2.2 Računovodski servisi.....	24
2.3 Zadovoljstvo, zavzetost in sreča pri delu računovodij	28
3 EMPIRIČNA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA, ZAVZETOSTI IN SREČE NA DELOVNIH MESTIH V SLOVENSkih RAČUNOVODSKIH SERVISIH.....	29
3.1 Predstavitev raziskave	29
3.1.1 Namen in cilji raziskave	30
3.1.2 Opredelitev raziskovalnih vprašanj	30
3.1.4 Opis vzorca.....	32
3.2 Predstavitev in analiza rezultatov	35
3.2.1 Zadovoljstvo na delovnem mestu.....	35

3.2.2	Zavzetost na delovnem mestu	38
3.2.3	Sreča na delovnem mestu	40
4	DISKUSIJA	44
4.1	Odgovori na raziskovalna vprašanja	44
4.2	Priporočila za povečanje zadovoljstva, zavzetosti in sreče v računovodskih servisih.....	48
4.3	Omejitve raziskave in priporočila za prihodnja raziskovanja	49
	SKLEP	50
	LITERATURA IN VIRI	51
	PRILOGE	57

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Število računovodskih podjetij od leta 2014 do leta 2018	27
Tabela 2:	Cronbachovi koeficienti zanesljivosti za merjene spremenljivke	32
Tabela 3:	Število anketiranih računovodij po spolu in njihov odstotek	32
Tabela 4:	Starostna struktura anketiranih računovodij po številu in v odstotkih	33
Tabela 5:	Izobrazbena struktura računovodij po številu in v odstotkih	33
Tabela 6:	Struktura anketirancev po nazivu delovnega mesta po številu in v odstotkih	34
Tabela 7:	Struktura anketirancev po trajanju zaposlitve v računovodskem servisu po številu in v odstotkih	34
Tabela 8:	Struktura anketirancev glede na pravnoorganizacijsko obliko računovodskega servisa po številu in v odstotkih.....	35
Tabela 9:	Dejavniki in razlogi za zadovoljstvo na delovnem mestu v odstotkih	35
Tabela 10:	Dejavniki in razlogi za zadovoljstvo povprečna ocena in standardni odklon ...	36
Tabela 11:	Stopnja zadovoljstva z dejavniki na delovnem mestu v odstotkih	37
Tabela 12:	Povprečje in standardni odklon zadovoljstva z dejavniki na delovnem.....	38
Tabela 13:	Zavzetost na delovnem mestu v odstotkih	39
Tabela 14:	Vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo.....	39
Tabela 15:	Povprečje in standardni odklon zavzetosti na delovnem mestu	40
Tabela 16:	Ocene glede občutja sreče po številu in v odstotku.....	41
Tabela 17:	Povprečna ocena počutja in standardni odklon	41
Tabela 18:	Dejavniki, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu v odstotkih	42
Tabela 19:	Povprečna ocena in standardni odklon dejavnikov, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu	42

Tabela 20: Trditve o dojemaju psihološkega blagostanja na delovnem mestu v odstotkih	43
Tabela 21: Povprečna ocena in standardni odklon o dojemaju psihološkega blagostanja na delovnem mestu	44
Tabela 22: Povprečne vrednosti zadovoljstva, zavzetosti in sreče med računovodji v Sloveniji	44
Tabela 23: Povezanost med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu	47

KAZALO SLIK

Slika 1: Zadovoljstvo na delovnem mestu	6
Slika 2: Matrika zadovoljstvo zaposlenih: delovna uspešnost	12
Slika 3: Piramida zavzetosti zaposlenih, sestavljena iz petih ravni	22
Slika 4: Število novoustanovljenih podjetij v Sloveniji v obdobju 1990–2017	26

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik	1
Priloga 2: Tabele trditev po številu anketirancev	7
Priloga 3: Izpisi iz SPSS	12

UVOD

Zadovoljni, zavzeti in srečni zaposleni so ključ za uspešno poslovanje podjetja. Pomembno je, da se vodilni v podjetju zavedajo, kako pomembno je, da so njihovi zaposleni zadovoljni z delom. Zadovoljstvo namreč vpliva na zavzetost zaposlenih, zavzeti zaposleni pa povečujejo uspešnost podjetja. Prav tako k boljšim rezultatom v podjetju pripomorejo srečni zaposleni.

Zadovoljstvo z delom je pomembna sestavina organizacijskega vedenja, saj vpliva na kakovost življenja, motivacijo, vedenje ter tudi ostala stališča in prepričanja. Cimerman, Jerman, Klarič, Ložar in Sušaj so leta 2003 (str. 21) zadovoljstvo pri delu opredelili kot »pozitivno čustveno stanje, ki izhaja iz ocene lastnega dela oziroma doživljanjem tega dela«. S stališča podjetja je zadovoljstvo zaposlenih pomembno, ker vpliva na določene pojave, kot so: absentizem, fluktuacija, delovni spori, telesno in duševno zdravje, nezgode pri delu, pripravljenost na izobraževanje in usposabljanje ter preko vsega navedenega tudi na samo delo v podjetju (Skočir, 2001). Da zadovoljstvo zaposlenih vpliva na zavzetost za delo v organizaciji, so odkrili raziskovalci, in sicer so ugotovili, da so bolj zadovoljni zaposleni bolj zavzeti za delo (Dimitriadis & Dalkrani, 2018).

Delovna zavzetost se od zadovoljstva razlikuje v tem, da združuje tri elemente, in sicer vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo. Delovna zavzetost je opredeljena kot pozitivno motivacijsko stanje moči, predanosti in zatopljenosti v delo (Bakker, 2011). Pozornost delovni zavzetosti raziskovalci namenjajo šele v zadnjem desetletju. Gre za tako imenovano pozitivno organizacijsko psihologijo, kjer se namesto na bolezni in motnje, osredotoča bolj na optimalno funkcioniranje in psihološke kapacitete zaposlenega, na katere lahko imamo vpliv in jih razvijamo, kar pripomore k izboljšanju same učinkovitosti na delovnem mestu (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006).

Ljudje najbolj v življenju cenimo srečo. Sreča je interdisciplinarni pojem. Z njo se ukvarjajo psihologi. V zadnjem času je vse pogostejša tudi v ekonomiji (Okulicz-Kozaryn, 2016). Delo je eno najbolj smiselnih opravil človeka, zato se je v zadnjem letu v sklopu pozitivne psihologije razvil pojem srečnega delovnega mesta. To je nov koncept, ki še ni tako razširjen. Ta koncept povezuje srečo z zadovoljstvom na delovnem mestu, z zavzetostjo, z delovnim zagonom, z notranjim zadovoljstvom ter žarom oziroma strastjo do dela (Fisher, 2010). Od posameznika je odvisen občutek zadovoljstva in sreče na delovnem mestu. Kljub temu pa obstaja nekaj ključnih elementov, ki so skupni veliki večini zaposlenih. Med ključne elemente za občutek zadovoljstva in sreče sodijo zadovoljstvo z delovnimi nalogami, razumevanje z nadrejenimi in s sodelavci, ustreznost delovnih pogojev in delovnega časa, možnost izobraževanja in napredovanja ter dober sistem plač in nagrajevanja (Mihalič, 2006).

Raziskave kažejo, da so zadovoljstvo, zavzetost in občutek sreče pri delu pomembni tudi za računovodje. Pretekle raziskave so preučevale dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo

računovodij pri delu (Moyes, Shao & Newsome, 2008), povezavo med delovno zavzetostjo in zadovoljstvom računovodij (Yakin & Erdil, 2012), povezavo med občutkom sreče na delovnem mestu in produktivnostjo (Sgroi, 2015). V magistrskem delu bo zato preučevano zadovoljstvo, zavzetost in sreča računovodij na delovnem mestu v slovenskih računovodskih servisih. Srečni delavci so na svojem delovnem mestu 12 % bolj produktivni, vendar velik delež zaposlenih ni zadovoljnih s svojim delovnim mestom (Sgroi, 2015). Razumevanje zadovoljstva, zavzetosti in sreče zaposlenih je nujno, saj gre za možnost sproščanja skritih rezerv – človeškega kapitala – za doseganje konkurenčne prednosti podjetja, z vidika zaposlenih pa gre za lasten razvoj in kvaliteto delovnega življenja. Preučevanje problematike na primeru računovodij v Sloveniji bo ponudilo vpogled v dejansko stanje glede ravni zadovoljstva, zavzetosti in sreče računovodij ter dejavnikov, ki nanje vplivajo, ter tako prispevalo k razumevanju razmer v Sloveniji.

Namen magistrskega dela je spoznati, kako zadovoljni so zaposleni računovodje na delovnem mestu ter kako so zadovoljni z različnimi dejavniki, ki vplivajo na zadovoljstvo na delovnem mestu. Poleg tega je namen podrobneje spoznati zavzetost na delovnem mestu in dejavnike, ki vplivajo na raven sreče posameznika na delovnem mestu ter odkriti, kako močno posamezen dejavnik vpliva na doseganje občutka sreče zaposlenih v slovenskih računovodskih servisih. Zaradi malo raziskav v računovodskih servisih, bo ta raziskava pomagala marsikateremu podjetju pridobiti vpogled v raven zadovoljstva, zavzetosti in sreče v tej panogi ter s pomočjo na koncu podanih priporočil izboljšati zadovoljstvo, zavzetost in srečo svojih zaposlenih.

Magistrsko delo ima več ciljev. Cilj magistrskega dela je s pomočjo pregleda tuje in domače znanstvene literature predstaviti teorijo ter že opravljene raziskave s področja zadovoljstva, zavzetosti in sreče zaposlenih na delovnem mestu. Nadalje je cilj predstaviti pomembnost in povezanost teh področij za doseganje delovne uspešnosti in ciljev podjetja. Cilj je tudi izvedba same empirične raziskave v računovodskih servisih in analiza rezultatov le-te, preko katere bom pridobila potrebne podatke za dosego končnih ciljev – interpretacijo rezultatov in oblikovanje praktičnih priporočil za povečanje zadovoljstva, zavzetosti in sreče v računovodskih servisih.

V magistrskem delu bom preverjala naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Raziskovalno vprašanje: Ali so zaposleni v računovodskih servisih zadovoljni z delom, ki ga opravljajo?
2. Raziskovalno vprašanje: Kako zavzeti pri delu so zaposleni v računovodskih servisih?
3. Raziskovalno vprašanje: Kakšno je počutje zaposlenih v računovodskih servisih in kako srečni so?
4. Raziskovalno vprašanje: Kakšna je povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu?

V magistrskem delu sem v teoretičnem delu najprej uporabila opisno oziroma deskriptivno metodo znanstvenoraziskovalnega dela, kjer sem povzemala znanstveno ter strokovno literaturo s področja zadovoljstva, zavzetosti in sreče na delovnem mestu. Na podlagi sekundarnih podatkov (znanstveni in strokovni članki, knjige in ostali viri) sem oblikovala raziskovalna vprašanja. Uporabila sem različne knjige, strokovne članke do katerih imam dostop preko knjižnice in različne vire iz interneta. Raziskovalna vprašanja sem preverjala s pomočjo anketnega vprašalnika, ki je bil narejen na spletni strani za izdelavo spletnih anket »Ika«. Povezavo do anketnega vprašalnika sem poslala preko e-pošte računovodskim servisom. Računovodski servisi so bili izbrani po seznamu, ki je na voljo v Agenciji Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJ PES-u). Rezultate ankete sem statistično analizirala in obdelala v SPSS programu. Na podlagi rezultatov ankete sem potem odgovorila na postavljena raziskovalna vprašanja. Uporabljen je bil deduktivni pristop, kar pomeni, da sem na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila z izvedbo ankete in na podlagi teoretičnih dejstev, podala predloge za izboljšavo zadovoljstva, zavzetosti in sreče pri delu v raziskovanih podjetjih. Ti predlogi bodo prišli prav vsem zaposlenim v računovodskih servisih za nadaljnje delo.

Magistrsko delo je sestavljeno iz štirih poglavij. V prvem poglavju so predstavljeni vsi trije konstrukti in sicer zadovoljstvo, zavzetost in sreča na delovnem mestu. Vsak konstrukt je opredeljen, predstavljeni so dejavniki in posledice posameznega konstrukta. Sledi povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu. V drugem poglavju je opredeljen poklic računovodje, sledi opis računovodskih servisov v Sloveniji. Pod tretje poglavje spada empirična raziskava zadovoljstva, zavzetosti in sreče v slovenskih računovodskih servisih. Predstavljena je raziskava in analiza rezultatov le-te. Četrto poglavje vsebuje diskusijo z odgovori na raziskovalna vprašanja ter priporočila za povečanje zadovoljstva, zavzetosti in sreče v računovodskih servisih te priporočila za prihodnja raziskovanja. Sledi sklep ter literatura in viri. Na koncu pa so dodane še priloge.

1 ZADOVOLJSTVO, ZAVZETOST IN SREČA NA DELOVNEM MESTU

1.1 Zadovoljstvo na delovnem mestu

1.1.1 Opredelitev zadovoljstva z delom

Zadovoljstvo z delom je preučevalo in opredelilo že več avtorjev, na različne načine. Zadovoljstvo z delom namreč vpliva na kakovost življenja, vedenje ter na zavzetost za delo. V nadaljevanju predstavim nekaj definicij zadovoljstva z delom po različnih avtorjih. Ena izmed opredelitev je, da je zadovoljstvo z delom opredeljeno kot sestavina, ki je pomembna za organizacijsko vedenje. Vpliva na kakovost življenja, vpliva tudi na motivacijo ter vedenje zaposlenih, prav tako pa na ostala stališča in prepričanja (Skočir, 2001). Cimerman Jerman, Klarič, Ložar in Sušaj so leta 2003 zadovoljstvo pri delu opredelili kot »pozitivno čustveno stanje, ki izhaja iz ocene lastnega dela oziroma

doživljanjem tega dela«. Za razliko od organizacijske klime in kulture, ki predstavljata izraz skupnega stanja, pa je zadovoljstvo individualna kategorija. »Zadovoljstvo obravnava predvsem različne vidike dela: varnost zaposlitve, višino plač in drugih denarnih nagrad, odnose med sodelavci ter razmerja med delavci in njihovimi predpostavljanimi. Vsi dejavniki že posamezno vplivajo na uspešnost dela, vendar postanejo posebej pomembni, kadar delujejo v povezavi« (Možina, 2000, str. 170). Raziskave (Torrington & Hall, 1987) kažejo, da lahko s primernim oblikovanjem dela povečamo motivacijo zaposlenih za delo, kar vodi v povečane delovne dosežke in zadovoljstvo delavcev. Zadovoljstvo se kaže, če je delavcem všeč tip dela, ki ga opravljajo, poleg tega pa jim je njihovo delovno mesto bolj všeč kot pa povprečnemu delavcu. V svojem delu uživajo ter čutijo močan občutek osebnega zadovoljstva, ko dobro opravijo svoje delo (Svetlik & Zupan, 2009).

V nasprotnem primeru se pojavi nezadovoljstvo. Nezadovoljstvo se pojavi, kadar določene potrebe ali pričakovanja niso izpolnjena. Pri tem se zaposleni ne počutijo dobro, za delo niso ravno motivirani, posledično pa so rezultati pri delu slabši. Nezadovoljstvo je pogosto zelo težko prepoznati. Veliko zaposlenih ne pove, da so nezadovoljni, saj se bojijo, da bi ostali brez službe. Znake nezadovoljstva lahko prepoznamo, če smo pozorni na njih (Treven, 1998, str. 131).

Občutki in mnenja o delu, ki ga zaposleni opravljajo, definirajo zadovoljstvo pri delu. Zaposleni je s svojim delom lahko zadovoljen ali pa nezadovoljen. Različnih dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo pri delu, je veliko, vendar natančnega števila ne poznamo.

1.1.2 Dejavniki, ki prispevajo k zadovoljstvu z delom

Zadovoljstvo je splet različnih komponent, od katerih nekatere vplivajo na splošno zadovoljstvo močneje, druge pa na zadovoljstvo vplivajo šibkeje. Pomeni posameznikovo dožemanje lastne izkušnje z organizacijo v celoti oziroma z njenim delom, posameznim postopkom, sodelavci, strokovnostjo služb ipd. K zadovoljstvu in sporazumevanju zaposlenih prispevajo tudi stalnost, prijaznost, pravočasnost, dobri medsebojni odnosi, katerim pravimo z eno besedo vedenjske lastnosti (Šumrada, 2001).

Dejavniki zadovoljstva zaposlenih z delom so sicer odvisni od vsakega posameznika, vendar obstajajo nekateri splošni elementi, ki so potrebni za zadovoljstvo vsakega zaposlenega. Po Rozmanu (2000) delimo dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo v štiri skupine in sicer: delovne vrednote, osebnost, družbeni vplivi in narava dela.

Med delovne vrednote spada to, kaj bi moralo delo nuditi posamezniku in kako naj se posameznik vede (Rozman, 2000, str. 67). Razmeroma so delovne vrednote trajne in ne veljajo le za določeno delo, ampak nasploh za delo. Način razmišljanja zaposlenega, čustvovanje in njegovo vedenja opredelimo pod osebnost zaposlenega. Od delovnih vrednot se razlikuje po trajnosti, saj so delovne vrednote trajne, osebnost zaposlenega pa se s časom še spreminja in je spremenljivega značaja. Poleg tega vplivajo na zadovoljstvo z delom tudi družbeni vplivi in sicer če so zaposlenih premalo vključeni v odločitve, ki se

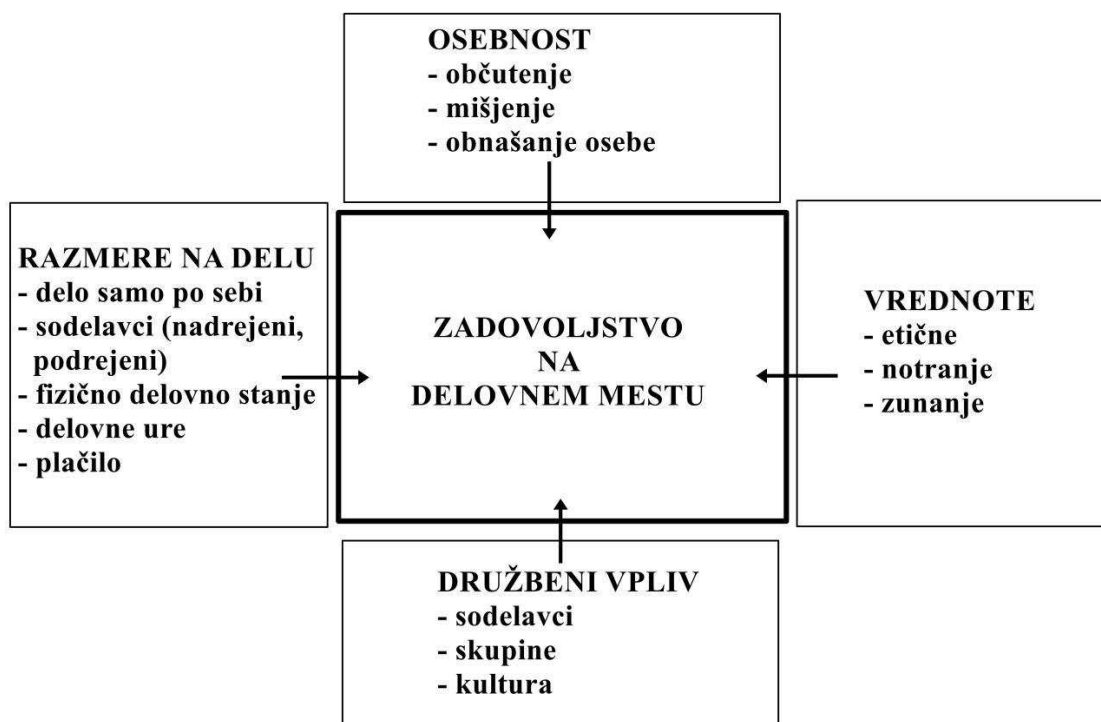
tičejo njihovega podjetja, imajo prenizko socialno podporo in so na splošno nezadovoljni, lahko posledično negativno vplivajo na novo zaposlenega sodelavca. Dolžina delovnika, delovni čas in varnostne razmere spadajo pod naravo dela, ki ima prav tako vpliv na zadovoljstvo pri delu (Rozman, 2000, str. 67).

Svetlik in Zupan (2009) dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo pri delu, razdelita v šest skupin in sicer: vsebina dela, samostojnost pri delu, plača zaposlenega, vodenje in organizacija pri delu ter odnosi in delovne razmere. Pod prvo štejemo vsebino dela, kjer so razlogi za zadovoljstvo, da imamo možnost uporabe znanja, možnost učenja in strokovne rasti ter zanimivosti dela. Samostojnost pri delu pomeni, da ima zaposleni možnost odločanja o tem kaj in kako bo delal, si samostojno razporeja delovni čas, je vključen v odločanje o splošnih vprašanjih dela in organizacije. Pri plači, dodatkih in ugodnostih se šteje ustrezna višina plače, povezava plače z uspešnostjo, sem spadajo tudi različne nagrade in priznanja za uspešno delo ter razni dodatki in ugodnosti, ki jih posameznik ceni.

Pod vodenje in organizacijo dela spada ohlapen nadzor, priznanja in pohvale, ki jih posameznik prejme ter pripombe in graje, skrb vodje za čimbolj nemoten potek dela. Za zadovoljstvo je pomembno tudi dobro vzdušje pri delu, skupinski duh, da se vsi spori razrešijo, da je komunikacija med sodelavci sproščena, ne glede na to ali so nadrejeni ali podrejeni. To spada v kategorijo odnosi pri delu. Zadnja kategorija pa so delovne razmere, kamor spada potreben telesni napor, varnost pred različnimi poškodbami in obolenji, odpravljanje motečih dejavnikov fizičnega delovnega okolja, kot so vlaga, neugodna temperatura, hrup ipd. (Svetlik & Zupan, 2009).

George in Jones (2007) menita, da med dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo sodijo štirje dejavniki, ki so prikazani na sliki 1. Le-ti vplivajo na stopnjo zadovoljstva zaposlenih pri delu. Ti dejavniki so: osebnost, vrednote, razmere na delu in družbeni vpliv. Kot prvi dejavnik je opredeljena osebnost, ki predstavlja trajne načine občutenja, mišljenja in obnašanja posameznika. Osebnost posameznika vpliva na odločitev, ali imajo o svojem delovnem mestu pozitivno ali negativno mišljenje (na primer ekstrovertirana oseba bo na delovnem mestu bolj zadovoljna kot pa oseba, ki je introvertirana). Raziskovalce je zanimalo, če ima na zadovoljstvo na delovnem mestu vpliv tudi genetika. Ugotovili so, da je zadovoljstvo na delovnem mestu 30 % odvisno od genetskih faktorjev, ostalih 70 % pa je mogoče razložiti z drugimi dejavniki. To pomeni, da lahko managerji zelo vplivajo na to, ali bodo delavci zadovoljni na delovnem mestu (George & Jones, 2007).

Slika 1: Zadovoljstvo na delovnem mestu



Vir: George & Jones (2007).

Naslednji dejavnik so vrednote. Vrednote so tiste, ki odsevajo delavčevo prepričanost glede rezultatov dela, do katerih naj bi privedlo delo, in kako naj bi se delavec obnašal na delovnem mestu. Vrednote se delijo na notranje (zanimivo delo, delo z izzivi, biti kreativen, odgovornost in neodvisnost ...) in zunanje (visoka plača, varnost zaposlitve, čas za hobije in družino, ugodnosti pri delu, status v širšem okolju in tako dalje). Oseba s pozitivnim odnosom do dela bo na svojem delovnem mestu bolj zadovoljna z delom, ki je zanimivo in osebno pomembno, čeprav je potrebno delati dlje in je plača slaba, kot oseba, pri kateri je delo nizko vrednoteno. Prav tako bo oseba z močnimi nebitnimi vrednotami dela bolj zadovoljna z delom, ki je dobro plačano, a je monotono. Delovne vrednote so razmeroma trajne, saj se navezujejo na posameznika in ne toliko na konkretno delo (Rozman, 2000, str. 66).

Razmere na delu, kot tretji dejavnik, so verjetno najpomembnejši vir zadovoljstva na delovnem mestu. To so naloge, ki jih opravlja oseba (npr. kako zanimive ali dolgočasne so), ljudje, s katerimi ima zaposleni stik (naročniki, podrejeni, nadrejeni), okolje, v katerem zaposleni opravlja svoje delo (moč hrupa, gneča, temperatura), in način, kako organizatorji ravnajo z zaposlenimi (npr. varnost pri delu, pravična plača in ugodnosti). Vidik dela in zaposlitvene organizacije sta del delovne situacije in lahko vplivata na zadovoljstvo na delovnem mestu. Zelo pomembna je fleksibilnost v različnih oblikah, vse od zgoščenih delovnih tednov in fleksibilnih delovnih ur do možnosti za daljšo odsotnost zaradi bolnega

otroka. Večina ljudi bi bila bolj zadovoljna z delom, ki je dobro plačano in sigurno, kot z delom, ki je slabo plačano in obstaja možnost za začasno brezposelnost (Rozman, 2000).

Včasih so ljudje nezadovoljni s svojim delovnim mestom zaradi težav na delovnem mestu. Lahko so na primer preobremenjeni z odgovornostjo ali so primorani uporabljati neučinkovite procese in postopke, morda so razočarani nad svojo organizacijo, ki neučinkovito dostopa do izkoriščenja priložnosti. Nekatere raziskave kažejo na to, da je nezadovoljstvo dejansko lahko spodbuda. Pri tem pa more organizacija poskrbeti, za tako okolje, ki to podpira. Tako je pokazala tudi raziskava, ki sta jo izvedla Jing Zhou in Jennifer George iz Rice univerze. Raziskava je potekala med 149 zaposlenimi. Potekala je v pisarni podjetja, ki se ukvarja z vrтанjem nafte. Tamkajšnji zaposleni so doživeli nezadovoljstvo na delovnem mestu. Njihovo nezadovoljstvo je pozitivno vplivalo na kreativnost zato, ker so zaposleni morali ostati v podjetju. V tem času so tam dobili uporabne povratne informacije s strani sodelavcev. Sodelavci so si med seboj pomagali in en drugega podpirali in dojeli, da v bistvu njihovo podjetje podpira kreativnost zaposlenih (George & Jones, 2007).

Delovno okolje, v katerem bodo zaposleni zadovoljni, mora ustvariti manager. Managerji bi se morali zavedati, da so zaposleni v različnih obdobjih svojega življenja in imajo lahko težave, zato bi podjetje moralo upoštevati njihove potrebe. Manager je tisti, ki bi moral prisluhniti zaposlenim (Treven, 2001).

Torrington in Hall (1991, str. 429–430) navajata elemente, ki naj bi jih posamezno delo vsebovalo, da bi bilo za delavce privlačno in jim dajalo trajno zadovoljstvo. Prvi element je raznolikost pri delu. Gre za raznolikost delovnih nalog, orodij, strojev, naprav, mest, kjer posameznik dela, in ljudi, s katerimi sodeluje. Monotono in enolično delo zaposlene dolgočasi, dolgočasje utruja in je vir napak. Naslednji element je samostojnost pri izbiri načina dela in orodij za delo. Samostojni delavci so bolj odgovorni in zadovoljni ter pridobijo na samospoštovanju. Kot tretji element trajnega zadovoljstva navajata odgovornost, pri katerem ima delavec odgovornost, saj sam odloča o tem, kako rešiti določen problem pri delu. V smislu izbire ustreznega znanja za rešitev določene naloge, ki predstavlja izziv, je četrti element zadovoljstva. Ko zaposleni reši problem, ima občutek, da je sam dosegel nekaj pomembnega. Interakcija omogoča stike z drugimi pri opravljanju dela in hkrati možnost izbire sodelavcev. Da je njegovo delo pomembno za sodelavce, zaposlenemu veliko pomeni. Prav tako tudi če je pomembno za podjetje oziroma organizacijo in za uporabnike. Pomen dela se kaže, kadar se delavec poistoveti z delom in s tem dobi občutek poistovetenja ter občutek, da je nekaj dosegel. Pomembno je, da pri tem lahko rezultate dela ovrednotimo in da so vidni. Cilji in povratna informacija nastopi, ko so delovni cilji jasno opredeljeni in so za delavca izziv, da jih uspešno doseže. Cilji pa morajo biti takšni, da jih delavec normalno pričakuje in dobro je, da pri izbiri ciljev tudi sam aktivno sodeluje, saj mu to daje občutek pomembnosti in občutek, da se je njegova pripadnost podjetju povečala. Kot zadnji dejavnik zadovoljstva pri delu George in Jones (2007) navajata družbeni vpliv. Pri tem gre za to, da je to vpliv, ki ga imajo posamezniki

ali skupine na obnašanje zaposlenega. Sodelavci, torej skupina, kateri pripada neka oseba, in kultura, v kateri odrasča in živi, imajo potencial, da vplivajo na stopnjo zadovoljstva zaposlenih na delovnem mestu. Družbeni vpliv sodelavcev je lahko pomemben dejavnik, saj so sodelavci vedno v bližini, imajo pogosto podobno delovno mesto in imajo veliko skupnega med seboj (na primer izobrazbo). Novinci na začetku še oblikujejo svoje mnenje o podjetju in delovnem mestu. Če so obdani s sodelavci, ki so nezadovoljni s svojim delom, bodo verjetno tudi sami bolj nezadovoljni, kot pa, če so na drugi strani obdani s sodelavci, ki uživajo v svojem delu in so zadovoljni. Na zadovoljstvo prav tako vpliva tudi skupina, kateri posameznik pripada. Družina, v kateri odrasča, lahko na primer vpliva na to, kako zadovoljen bo otrok s svojim delom, ko odraste. Zaposleni, ki je odrasčal v premožni družini, bo verjetno z delom kot učitelj osnovne šole nezadovoljen, saj je plača nižja od standarda, katerega je bil vajen kot otrok. V nasprotju bo učitelj, ki je odrasčal v skromnih okoliščinah, bolj zadovoljen s svojim delovnim mestom in plačo. Različne skupine lahko vplivajo na zadovoljstvo na delovnem mestu. Zaposleni, ki pripadajo določeni verski skupnosti, bodo nezadovoljni, če bodo morali delati ob sobotah in nedeljah. Združenja lahko močno vplivajo na stopnjo zadovoljstva svojih članov. Če si na primer član neke skupnosti, ki verjame, da managerji s svojimi zaposlenimi ne ravnavajo pravilno, lahko to pri zaposlenemu povzroči, da bo nezadovoljen. Kultura, v kateri oseba odrasča in živi, lahko prav tako vpliva na stopnjo zadovoljstva na delovnem mestu. Zaposleni, ki so odrasčali v kulturah (na primer ameriška kultura), ki poudarjajo pomembnost individualnega dosega cilja in spretnosti, bodo zagotovo bolj zadovoljni na delovnem mestu, ki poudarja spretnost in skrbi za bonuse in povišice za posamezen doseg nekega cilja. Tisti, ki pa so odrasčali v kulturah (na primer Japonska), za katere je pomembno delati to, kar je dobro za vse, bodo manj zadovoljni na takšnem delovnem mestu. Tako bo na primer Američan začel svoje predavanje s šalo, da mu na nekem področju manjka znanja, medtem, ko bo Japonec takšno enako predavanje začel z opravičilom, da mu na nekem področju primanjkuje znanja (George & Jones, 2007).

Na to, kako zaposleni rešujejo potem probleme v organizaciji, vpliva kultura, poleg tega vpliva tudi na inovacije (kvaliteto in kvantiteto), ki jih razvijajo v organizaciji ter kako se organizacija odziva na spremembe, negotovost v okolju organizacije in na motivacijo zaposlenih (Černetič, 2004).

Pomembnost zadovoljstva zaposlenih lahko opazujemo na podlagi pripadnosti zaposlenih podjetju in na podlagi vloženega truda, ki ga zaposleni vložijo v delo. Višina vloženega truda zaposlenih je zelo pomembna pri doseganju delovnih ciljev podjetja in vsi zaposleni ne vložijo enakega truda za doseg le-teh. Pomembnost zadovoljstva zaposlenih vpliva na kakovost ponudbe podjetja oziroma storitve, kar vpliva na kupce oziroma uporabnike storitve.

1.1.3 Posledice zadovoljstva z delom

Zadovoljstvo zaposlenih je bistveno za soočenje z dinamičnimi izzivi in hkrati vedno večjimi izzivi ohranjanja produktivnosti organizacije z ohranjanjem njihovih zaposlenih, da so nenehno motivirani (Rane, 2011).

»Za zaposlene je pomembno, da je pri delu in nalogah stalno prisoten izziv. Izostanek izziva namreč vodi v pasivno opravljanje dela, nizko stopnjo delavne in umske aktivnosti, premajhno pozornost pri opravljanju del, indiferentnost do dela in v nezadovoljstvo pri delu. Prisotnost izziva je ključna tudi pri motiviranosti« (Mihalič, 2008, str. 18).

Raziskave zadovoljstva zaposlenih so pokazale naslednje. Zadovoljstvo zaposlenih je ključen kot pokazatelj za uspešnost in pri managementu ključna sestavina zanj. Je osnova večjih odločitev pri investicijah in odločitev o alokaciji virov, pri nagrajevanju uspešnosti vodij je pomemben del ocene, je ključ za uspeh podjetja (predvsem dolgoročni uspeh) in za predano in motivirano osebje (Gorišek & Tratnik, 2003). »Če so zaposleni zadovoljni z uresničevanjem svojih potreb in želja, bodo pripadni, ustvarjalni, dobri sodelavci in tako najboljši glasniki dobrega imena podjetja« (Gorišek & Tratnik, 2003, str. 11).

Zadovoljstvo zaposlenih je pomembno in je povezano s samo uspešnostjo podjetja. Z njim je tesno povezano, prav tako pa je odvisno od zaposlenih in tudi od delovnega okolja okrog njih. Mnogo bolj dovtetni za motivatorje so zadovoljni zaposleni. Z motivatorji ga spodbujamo k delu. Nezadovoljen zaposlen, pa je za motivatorje bolj nedovzet. Poleg tega pa je potrebno, da zagotovimo še znanje in sposobnosti zaposlenega. V veliki večini raje govorimo o motivaciji, kot pa da priznamo neznanje ali pa svojo nesposobnost (Lipičnik, 1996a, str. 326). Razmerje med nezadovoljstvom in željo po večji uspešnosti je najboljša motivacija za nekatere zaposlene. Vse je torej odvisno od prizadevanja ljudi in njihovega delovnega okolja, saj se odlični delovni rezultati in zadovoljstvo zaposlenih doseže z predvsem vnašanjem inovacijskih dejavnikov v delovno okolje.

V sedanjí dobi je veliko pritiska na delodajalce, da zadovoljijo potrebe kupcev, se prilagajajo spremembam in so konkurenčni v svojem poslu. Poleg tega so prisotni pritiski iz okolja, naraščajo različni stroški in potrebe zaposlenih. Z ustvarjanjem ustreznega delovnega okolja lahko ohranjajo zadovoljstvo med zaposlenimi in motivirajo ljudi za izjemno uspešnost na delovnem mestu. Če so zaposleni na svojih delovnih mestih zadovoljni, so pri delu produktivnejši, pripravljeni na sodelovanje ter hitro in učinkovito rešujejo probleme. Čutijo se sposobne spopadati se z nalogami na delovnem mestu in so pripravljeni prevzeti odgovornost za svoje delo. Visoko zadovoljstvo je z delovnim mestom močno povezano tudi z občutki zabave v službi. Zadovoljni posamezniki se zjutraj z lahkoto zbudijo, saj je bil njihov spanec globok in se počutijo spočite. Izboljšanje spanca pa vodi tudi na izboljšanje učinkovitosti na delovnem mestu. Pomembno je, da organizacije vsaj enkrat letno med svojimi zaposlenimi izvedejo analizo zadovoljstva

zaposlenih s pomočjo anket. Pri zadovoljnih zaposlenih se spremeni odnos do dela, morala in motivacija (Rane, 2011).

Uhan (2000, str. 48) pravi, da uspešnost pomeni rezultat dela, ki ga dosega posamezni delavec, delovna skupina ali cel kolektiv delavcev. Lipičnik (1996b, str. 96) pa je mnenja, da je namen ugotavljanja uspešnosti delavca uporabno pri oblikovanju mnogih odločitev na področju človeških virov in ravnanja z njimi. To se je najbolj upravnno izkazalo pri managerskih odločitvah, in sicer pri tem, kdo je slab in kdo dober delavec. Rezultat dela je lahko izražen v vrednostnih ali naravnih enotah. Za vrednostno izkazovanje rezultata uporabljamo skupni imenovalec, ki omogoča primerjavo rezultatov ostalih delavcev, ki izvajajo različne dejavnosti v različnih delovnih procesih. Delavec je lahko uspešen, če so izpolnjeni naslednji pogoji. Najprej je dobro, da pravočasno prepozna problematiko, ki nastajajo na poti do uresničitve naloge in potem, če pozna načine za reševanje problemov. Pomembno je, da zna in je sposoben uresničiti nalogo, ki mu je zadana in da si prizadeva ter ima željo po izvedbi naloge (Uhan, 2000, str. 49).

Zadovoljstvo zaposlenih je s stališča podjetja zelo pomembno, ker vpliva na določene pojave, kot so: razne nezgode pri delu, absentizem, spori na delovnem mestu, fluktuacija, telesno in duševno zdravje, na izobraževanje (samo pripravljenost nanj) in usposabljanje ter preko preko vsega prej naštetega tudi na samo delo v organizaciji (Skočir, 2001). Nezadovoljstvo zaposlenih pri delu povzroča lahko odsotnost dela, demotiviranost, zamujanje na delovno mesto, manjše prizadevanje pri delu ter odpoved delovnega razmerja, kar pomeni odhod tistih kadrov, ki največ prispevajo v podjetju. Podjetja morajo stalno vzdrževati visoko stopnjo zadovoljstva zaposlenih, čeprav včasih v škodo drugih rezultatov (Treven, 1998, str. 131).

1.1.4 Merjenje zadovoljstva zaposlenih

Merjenje zadovoljstva zaposlenih podjetjem omogoča pomembne povratne informacije, na osnovi katerih je mogoče ugotoviti, kje in na katerih področjih v organizaciji so potrebne spremembe in večja prizadevanja, kaj slabo vpliva na zaposlene, kje so potrebne izboljšave in kakšno je splošno stanje v organizaciji. Najbolje je, da se vsaj enkrat letno meri stopnjo zadovoljstva zaposlenih, v primeru radikalnih sprememb pa je priporočljivo merjenje pred, med in po uvajanju sprememb v organizaciji (to so na primer obsežnejše reorganizacije, celovita prestrukturiranja in podobno), saj le na takšen način lahko spremljamo, kako so posamezne spremembe v organizaciji vplivale na zaposlene, kako so jih zaposleni sprejeli ter kakšen učinek so povzročile na zadovoljstvo zaposlenih (Mihalič, 2008).

Elementi, s katerimi merimo zadovoljstvo v okviru splošnega merjenja zadovoljstva zaposlenih z delovnim mestom, so (Mihalič, 2006, str. 268): »zadovoljstvo z delom in nalogami, z neposrednim nadrejenim, z ožjimi sodelavci, z možnostmi izobraževanja, izpopolnjevanja in usposabljanja, s stalnostjo zaposlitve, z možnostjo napredovanja, z delovnim časom, s plačilom za opravljeno delo, s svojim statusom v organizacijski enoti in

v organizaciji kot celoti, z možnostjo razvoja svojih kompetenc, z oblikami nagrajevanja in motiviranja ter s fizičnimi pogoji dela«.

Na začetku merjenja zadovoljstva zaposlenih mora vsako podjetje določiti oziroma poiskati dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih pri delu. Pri merjenju zadovoljstva zaposlenih je pomembno, da ugotovimo, kako pomembni so posamezni dejavniki zadovoljstva za zaposlene. Pomembnost dejavnikov je možno meriti na več načinov. Med metodami za merjenje zadovoljstva zaposlenih poznamo kvalitativne in kvantitativne metode ter sekundarne podatke. Intervju in skupinske diskusije sodijo med kvalitativne metode, anketa spada med kvantitativne metode, študija dokumentov, evidenca pritožb, absentizem in fluktuacija pa v sekundarne podatke. V praksi je mogoče meriti zadovoljstvo vseh zaposlenih, kar pa je v večjih podjetjih skoraj nemogoče, zato se pogosto podjetja odločajo za manjše organizacijske enote, kjer merijo zadovoljstvo zaposlenih oziroma se odločijo le za določeno število zaposlenih. Zaposlenim ni nujno sodelovati pri teh meritvah zadovoljstva, saj se lahko o tem odločijo samostojno in prostovoljno (Mihalič, 2006).

Rezultati pozitivne ocene posameznikovega doživljanja pri svojem delu je zadovoljstvo. Navadno podjetja izvedejo merjenje zadovoljstva zaposlenih anonimno. Če ima podjetje zadosten vzorec, je koristno, da zaposleni označi tudi organizacijsko enoto, v kateri dela, saj se delovno zadovoljstvo v proizvodnji, vodstvu, strokovnih delavcih med seboj močno razlikuje. Raziskava delovnega zadovoljstva v podjetju ima za posledico izdelavo akcijskega načrta, ki bo predvideval aktivnosti, ki jih bodo vodstvo podjetja, sindikati, svet delavcev skupaj izvedli in vplivali na to, da se izboljša delovno zadovoljstvo (Pogačnik, 2000).

V matriki, ki je prikazana v sliki 2, so prikazani štirje kvadranti različne ravni delovne uspešnosti in zadovoljstva zaposlenih. Visoko zadovoljstvo zaposlenih vodi v zabavo na račun podjetja, v primeru, da je delovna uspešnost nizka. Ko je delovna uspešnost visoka, ob visokem zadovoljstvu pri delu, pa se prepozna uspeh. Če je zadovoljstvo zaposlenih nizko in je hkrati nizka tudi delovna uspešnost, to vodi v odpoved prihodnosti. Do prisile in vsiljevanja pa pride, ko je delovno zadovoljstvo zaposlenih nizko, delovna uspešnost pa visoka (Gruban, 2005). Kvadrant, ki predstavlja presečišče zadovoljstva zaposlenih in delovne uspešnosti je največji približek temu, čemur rečemo zavzetost zaposlenih. V tem polju so namreč zaposleni, ki so se pripravljene maksimalno zavzeti za opazne in merljive poslovne izide. Tri polja, ki so preostala, pa niso zaželena v podjetju. Kombinacija velike delovne uspešnosti in nizke ravni zadovoljstva zaposlenih je sicer možna (različne oblike prisile). Ampak ta dolgoročno nima perspektive. Podjetja si težko privoščijo kombinacijo velikega zadovoljstva zaposlenih in hkrati slabe delovne uspešnosti. Če ima podjetje majhno zadovoljstvo zaposlenih in zelo nizko stopnjo delovne uspešnosti to ni v redu in ima lahko posledice, ki niso ugodne za podjetje. Kot posledica sledi stečaj. Ni nobenega dvoma, da je koncept zavzetosti zaposlenih zelo pomemben (Gruban, 2005).

Slika 2: Matrika zadovoljstvo zaposlenih: delovna uspešnost

ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH	VISOKO	Zabava na račun podjetja	Prepoznaven uspeh ZAVZETOST ZAPOSLENIH!
	NIZKO	Odpoved prihodnosti	Prisila in vsiljevanje
		DELOVNA USPEŠNOST	
		NIZKA	VISOKA

Vir: Gruban (2005).

1.2 Zavzetost na delovnem mestu

1.2.1 Opredelitev zavzetosti zaposlenih

Sodobne organizacije morajo zaposliti tiste delavce, ki so najbolj talentirani. Samo tako bodo lahko konkurenčne ostalim in uspešne. Poleg tega morajo navdušiti zaposlene in jim omogočiti, da lahko na delu svoje kapacitete razvijejo. Potrebujemo delavce, ki so povezani s svojim delom psihološko ter tiste delavce, ki zmorejo in si želijo energijo vlagati v svoje delovne naloge, biti pa morajo tudi zavzeti k visokim kakovostnim standardom dela in biti proaktivni. Sodobne organizacije, če povzamem z dvema besedama potrebujejo zavzete delavce (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008).

Zadovoljstvo zaposlenih vpliva na zavzetost za delo v organizaciji. Raziskovalci so ugotovili, da so bolj zadovoljni zaposleni bolj zavzeti za delo. Zato je pomembno, da opredelimo tudi zavzetost na delovnem mestu (Dimitriadis & Dalkrani, 2018). Zavzeti delavci pogosteje doživljajo pozitivne emocije (Bakker, 2009). Delovna zavzetost se od zadovoljstva razlikuje v tem, da združuje vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo. Delovna zavzetost je opredeljena kot pozitivno motivacijsko stanje moči, predanosti in zatopljenosti v delo. Vitalnost pomeni, da se zaposleni pri svojem delu počutijo močne in odločne ter pri delu prekipevajo od energije. Predanost delu se kaže, ko je zaposleni navdušen glede svojega dela in ga z veseljem opravlja, delo ga navdušuje in inspirira. Ko se zaposleni doma zjutraj zbudi, se počuti pripravljenega, da gre v službo, saj ga delo veseli. Zatopljenost v delo pa se kaže, ko se zaposleni počuti veselo, ko dela intenzivno ter je ponosen na delo, ki opravlja. Pomembno je, da je pri delu skoncentriran in se zatopi v

naloge (Bakker, 2011). Raziskovalci delovni zavzetosti pozornost namenajo šele v zadnjem desetletju in sicer v okviru tako imenovane pozitivne organizacijske psihologije. Ta pa se namesto na boleznih in motnjah, osredotoča na optimalno funkcioniranje in psihološke kapacitete zaposlenega, na katere lahko vplivamo in jih razvijamo za izboljšanje učinkovitosti na delovnem mestu (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006).

Ločimo emocionalno in transakcijsko zavzetost. Prva je odvisna od emocionalne identifikacije in odnosa zaposlenega s podjetjem. Ko se posameznik poistoveti s svojim delom in svoje delo želi dobro opraviti, se izoblikuje emocionalna identifikacija. Ko se tudi emocionalno vključi v svoje delo oziroma podjetje (ne samo razumsko in fizično), se lahko polno identificira s cilji in vrednotami delodajalca. Emocionalna zavzetost posameznika ima globlje korenine kot transakcijska zavzetost in do nje pride, ko posamezniki razvijejo pozitivna čustva do svojega dela in sodelavcev, hkrati pa jih motivira želja po dobro opravljenem delu in po dobrem sodelovanju z drugimi. Pri drugi in sicer transakcijski zavzetosti pa gre za ekonomsko izmenjavo med posameznikom in podjetjem. Ne pomeni, da so zaposleni pri transakcijski zavzetosti nezavzeti, ampak niso polno vpeti v vse skupaj. Prav tako niso tudi emocionalno vpeti, saj je njihova zavzetost omejena z razmerjem njihovega vložka v delo in nagrado. V času ekonomske krize pa je to še bolj izrazito, saj finančno nagrajevanje takrat pogosto ne more v celoti nagraditi prizadevanj zaposlenih, zato bi si morali delodajalci prizadevati razvijati emocionalno zavzetost (Breznik, 2013).

Pod zavzetost štejemo nekaj, kar lahko zaposleni nudi delodajalcu, in hkrati to ni nekaj, kar lahko delodajalec zahteva od zaposlenega in to na primer zapiše v pogodbi za zaposlitev. Delodajalci od svojih zaposlenih pričakujejo, da bodo naredili presežek oziroma bodo pripravljene presegati njihova pričakovanja glede delovne uspešnosti. Želijo si in iščejo predvsem aktivno zavzete zaposlene.

1.2.2 Dejavniki, ki vplivajo na zavzetost zaposlenih

Na večjo zavzetost zaposlenih vplivajo različni dejavniki kot so jasna pričakovanja v zvezi z delovnim mestom, napredovanje v karieri, priložnost za učenje in razvoj, redne povratne informacije, kakovost delovnih odnosov, zaznavanje vrednot, poslanstva in vizije, osredotočenost na stranke ter organ odločanja (Mazzuca, 2007). Dejavniki delovne zavzetosti so razdeljeni na dve skupini. Delimo jih na situacijske in individualne dejavnike (Bakker & Demerouti, 2014, str. 391).

Pri situacijskih dejavnikih med najbolj pomembne sodijo delovni viri. Le-ti se nanašajo na tiste fizične, socialne in organizacijske vidike dela, ki spodbujajo posameznika pri doseganju ciljev v njegovem delovnem okolju, spodbujajo razvoj, napredek in osebno rast ter zmanjšujejo delovne zahteve in z njimi povezane psihološke stroške. Med delovne vire spadajo socialna podpora sodelavcev, mentorstvo, povratna informacija o opravljenem delu ter različne spretnosti in možnosti za učenje, ki so pozitivno povezane z delovno zavzetostjo. Med delovne zahteve spadajo fizične zahteve, delovni pogoji in delovna

kompleksnost. Vpliv delovnih virov se kaže, ko so zaposleni soočeni z visokimi delovnimi zahtevami. Na primer dobri delovni pogoji pripomorejo, da so zaposleni bolj motivirani za pridobivanje novega znanja in razvijanja svojih sposobnosti. Prav tako za višjo motivacijo za pridobivanje novega znanja pripomorejo fizične zahteve in delovna kompleksnost (Schaufeli & Bakker, 2004, str. 294). Čeprav se avtorja Schaufeli in Bakker (2004) v svojih raziskavah osredotočata tudi na delovne zahteve, pa vseeno trdita, da so delovni viri glavni pokazatelj delovne zavzetosti. Delovni viri predstavljajo notranje motivatorje, ki spodbujajo osebno rast in razvoj zaposlenega, kot tudi predstavljajo zunanje motivatorje kot vpliv delovnega okolja. Vpliv delovnih virov se pozitivno odraža predvsem takrat, ko se zaposleni srečujejo z visokimi delovnimi zahtevami, kar od njih zahteva dodatno motiviranost in razvijanje novih sposobnosti (Bakker & Demerouti, 2014, str. 393). Povratne informacije o opravljenem delu spodbujajo učenje, s čimer se posledično poveča sposobnost zaposlenega na delovnem mestu. Delovni viri v organizacijskem smislu niso le pomembni za spoprijemanje z visokimi delovnimi zahtevami, ampak so pomembni tudi pri posameznikovem osebnem razvoju (Bakker, 2009, str. 9).

Pri individualnih dejavnikih imajo osebne lastnosti pomembno vlogo pri delovni zavzetosti, saj se osebe s specifičnim osebnostnim profilom bolj znajdejo z delovnimi viri, kot pa osebe z drugačno osebnostjo (Albrecht, 2010, str. 104). Ekstravertirana oseba pokaže več pozitivnih čustev, višjo raven in pogostost osebnih interakcij ter visoko potrebo po stimulaciji. Poleg tega je ekstravertirana oseba tudi teoretično povezana z večjo stopnjo optimističnosti (Bakker & Demerouti, 2014, str. 394). Pri individualnih dejavnikih ločimo individualne dejavnike visokega reda in individualne dejavnike nižjega reda. Pod individualne dejavnike visokega reda spadajo čustvena stabilnost, ekstravertnost, vestnost in proaktivna osebnost. Individualni dejavniki nižjega reda pa so samoučinkovitost, optimizem in samozavest. Dokazano je, da so individualni dejavniki visokega reda kot tudi individualni dejavniki nižjega reda pozitivno povezani z delovno zavzetostjo (Bakker & Demerouti, 2014, str. 395).

Mazzuca (2007) meni, da je zavzetost zaposlenih eden izmed pojmov, ki se v današnjem času hitro širi in kljub temu, da je bilo na to temo opravljeno že več raziskav, so si enotne, da lahko na večjo zavzetost zaposlenih vplivajo jasna pričakovanja v zvezi z delovnim mestom. V primeru, da pričakovanja niso jasna in zaposleni nimajo na voljo osnovnega materiala in opreme, se lahko pojavijo negativna čustva. Ti negativni čustvi sta dolgčas in nezadovoljstvo. Posledično bodo zaposleni bolj razmišljali o preživetju, kot pa o pomoči podjetju. Prav tako vpliva na zavzetost zaposlenih napredovanje v sklopu kariere oziroma priložnost za njihovo učenje in razvoj, da krepijo prednost in da se vsak dan usmerijo v tisto, kjer so najboljši in ustvarijo učeče se podjetje, kjer se ideje širijo. Redne povratne informacije so orodje, ki je ključno, saj daje zaposlenim občutek, kam gredo. Prav tako vpliva tudi kakovost odnosov med sodelavci, saj v primeru, da imajo zaposleni slab odnos z vodjo (šefom), jih bo težko pritegniti, saj je njihova zavzetost odsev tega, kar čutijo od vodje. Navdihujoče vrednote, poslanstvo in vizije ter način, kako jih podjetje sporoča

zaposlenim, ugodno vplivajo na zavzetost zaposlenih. Imeti neokrnjen ugled dobrega delodajalca v podjetju in zunaj podjetja je pomembno. Brez njega je od zaposlenih težko pričakovati zavzetost. Zaposleni vedo, da njihovo podjetje posluje z namenom, zato je osredotočenost na stranke pomemben vpliv na zavzetost. Pomembno je, da je zaposleni delaven, osredotočen na stranke, saj je finančna uspešnost odvisna od tega, kako dobro to počne. Kot zadnji vpliv je organ odločanja, kjer gre za svobodo sprejemanja odločitev v zvezi z lastnim delom. Zaposleni so bolj pripravljeni sprejeti večje tveganje, če imajo nad lastnimi odločitvami občutek za nadzor ter imajo na voljo tudi ustrezne informacije in orodja za sprejemanje dobrih odločitev.

En izmed dejavnikov, ki vplivajo na zavzetost zaposlenih, so tudi dobre vodje. Zaposleni potrebujejo dobre vodje, ki zmorejo razmišljati, doživljati in ukrepati na način, ki spodbuja pri zaposlenih njihovo delovno uspešnost in zadovoljstvo ter znajo ustvariti okolje, v katerem zaposleni vodijo sebe. Poleg tega je za dobrega vodjo v podjetju, ki pojasnjuje svoja pričakovanja zaposlenim, skrbi za svoje ljudi ter spodbuja njihov razvoj, se osredotoča na talente in jim omogoča priložnost in sredstva, pomembno, da dela to, kar dela najbolje, bo bolj verjetno, da bo imel delovno enoto z višjimi stopnjami zanesljivosti, zadovoljstva in dobičkonosnosti (McBain, 2006).

Stopnja ujemanja posameznikovih značilnosti z delom, ki ga opravlja, ujemanje posameznikovih vrednot in vrednot organizacijske kulture ter spodbudno delovno okolje, ki ga kreirajo vodje in odnosi s sodelavci ter količina in obseg njihovih delovnih nalog vplivajo na emocionalno zavzetost. Emocionalni zavzeti zaposleni svoje delo opravljajo bolje kot transakcijsko zaposleni. Obstaja velika korelacija med praksami, ki promovirajo pozitivna čustva glede dela. Izgorelosti so bolj podvrženi transakcijsko zavzeti zaposleni in le-ti pogosteje občutijo negativne učinke, kot je na primer konflikt med delom in družino (Breznik, 2013).

Na emocionalno zavzetost vplivajo: ujemanje posameznikovih značilnosti z delom, ujemanje posameznika z organizacijo, identifikacija z organizacijo, percepcija prejele podpore posamezniku s strani organizacije, kakovost odnosa z nadrejenimi in intenzivnost delovnih zahtev. Na transakcijsko zavzetost pa vpliva samo intenzivnost delovnih zahtev (Gourlay in drugi, 2012).

1.2.3 Posledice zavzetosti zaposlenih

Zavzetost zaposlenih dandanes vzbuja veliko zanimanja med delodajalci. To pa predvsem zato, ker je zavzet delavec tisti, ki skrbi za prihodnost podjetja, v katerem je zaposlen. V svoje delo je strastno in čustveno vpleten in posledično premika podjetje naprej. Večina zavzetih zaposlenih meni, da zavzetost vpliva na izboljšanje storitev ali izdelkov in lahko pozitivno vpliva na storitve za stranke. Poudariti je potrebno, da se dejavniki zavzetosti lahko spreminjajo od podjetja do podjetja. Spreminjajo pa se tudi od posameznika do posameznika (Robinson, Perryman & Hayday, 2004). Najmočnejša dejavnika zavzetosti

sta občutek cenjenosti in občutek vključenosti. Potrebno je, da so zaposleni vključeni v odločanje v podjetju ter imajo priložnost, da z ostalimi delijo svoje ideje, zamisli, hkrati morajo imeti možnost napredovanja v podjetju in imeti občutek, da se nadrejeni zanimajo zanje, za njihovo ugodje in zdravje (Robinson, Perryman & Hayday, 2004).

Raziskava Gallupa je dokazala, da so zavzeti zaposleni bolj produktivni. So bolj donosni, bolj uporabniško usmerjeni, varnejši in bolj je verjetno, da se vzdržijo skušnjave, da zapustijo organizacijo (McBain, 2006). Posledično zavzetost zaposlenih vzbuja dandanes veliko zanimanja med delodajalci, saj je zavzet delavec tisti, ki skrbi za prihodnost podjetja, v katerem je zaposlen. Večina zavzetih zaposlenih meni, da zavzetost vpliva na izboljšanje opravljanja storitev in lahko pozitivno vpliva na storitve za stranke (Gruban, 2005). Vpliva tudi na dejanske poslovne rezultate podjetja, produktivnost, donosnost, zvestobo kupcev in ohranjanje ključnih kadrov. Zavzetost zaposlenih vpliva tudi na osebno učinkovitost vodij.

Zavzetost zaposlenih vodi v navdušenje vodij nad zaposlenimi, kar spodbuja njihovo učinkovitost. Vodje se počutijo dobro in učinkovito ob dejstvu, da lahko razvijajo zavzete zaposlene ali skupine. Zaposleni, ki imajo močne čustvene vezi s svojimi vodji, ki menijo, da njihova mnenja štejejo, in ki verjamejo, da imajo njihovi vodje interes za njihov razvoj, so bolj verjetni, da se pozitivno odzovejo na svoje vodilne in prispevajo k ugodnim rezultatom za podjetje (Luthans & Peterson, 2002).

Na rezultate poslovanja zavzetost vpliva, ne glede na vrsto in velikost organizacije, panogo ali državo. Zavzetost pri zaposlenih je povezana z glavnimi kazalci uspešnosti poslovanja v vseh gospodarskih razmerah. Tudi na primer v času gospodarske krize, je zavzetost zaposlenih pomemben konkurenčni diferenciator za organizacije. Učinki zavzetosti se kažejo v tem, da so zaposleni bolj učinkoviti, produktivni, podjetje je posledično bolj dobičkonosno, boljši so v inovativnosti, imajo manjšo fluktuacijo in absentizem. Kakovost dela pa je boljša, prav tako tudi odnos do strank, zaposleni pa so bolj zadovoljni (Gallup, 2013a). Zavzeti zaposleni so konkurenčna prednost podjetja. Le-ti so visoko motivirani, energični, osredotočeni na delo, predani delu in organizaciji ter kvalitetno opravljajo svoje delo. Zaposleni delajo s strastjo in so pripravljeni samoiniciativno delati več. Običajno ti zaposleni spodbujajo inovacije in peljejo organizacijo naprej. Nekateri zaposleni pa se ne trudijo dovolj in jim je vseeno za uspeh podjetja. Nezavzeti zaposleni hodijo v službo samo po plačo in na delovnem mestu prispevajo samo svoj čas, ne pa energije in strasti. Aktivno nezavzeti zaposleni so nezadovoljni in to tudi aktivno izražajo ter posledično škodijo podjetju. Uničujejo vse tisto, kar gradijo zavzeti zaposleni.

Učinki emocionalne zavzetosti so: delovna uspešnost, državljansko vedenje, manj pogosti nameni po zamenjavi zaposlitve, manj neprimernega vedenja, splošno dobro počutje, manjša izgorelost, prisoten pa je konflikt med delom in družino. Pod učinke transakcijske zavzetosti pa spadajo neprimerna vedenja, splošno dobro počutje, izgorelost in prav tako kot pri emocionalni zavzetosti – konflikt med delom in družino. Emocionalni zavzeti

zaposleni so tudi bolj ustvarjalni in inovativni. Pozitivna čustvena zavzetost vodi v manjšo izgorelost. Zavzeti delavci pa so nagnjeni k energičnosti, družabnosti in pozitivnem čustvovanju (Gourlay in drugi, 2012).

1.2.4 Merjenje zavzetosti na delovnem mestu

Zavzetost zaposlenih se v podjetjih meri z vprašalniki. Na ta način podjetja ugotovijo, kako zavzeti so njihovi zaposleni v podjetju. V svetu je razširjen model merjenja zavzetosti ameriškega inštituta Gallup. Ta glede na stopnjo zavzetosti sodelavce deli na tri kategorije in sicer: zavzeti, nezavzeti in aktivno nezavzeti sodelavci. Zavzeti so tisti, ki delajo s strastjo in čutijo globoko povezanost z organizacijo ter spodbujajo inovacije in pomikajo organizacijo naprej. Nezavzeti so tisti, ki zgolj hodijo v službo po plačo, na delovnem mestu prispevajo svoj čas, ne pa energije in strasti. Kot zadnji pa so aktivno nezavzeti sodelavci, ki niso le nezadovoljni, ampak to tudi aktivno izražajo in spodkopavajo tisto, kar gradijo zavzeti sodelavci (Gallup, 2013b).

Veliko zaposlenih v različnih panogah je nezavzetih na svojem delovnem mestu, vendar v najboljših podjetjih na svetu pa je zavzetih kar 67 % zaposlenih. Za Slovenijo raziskava kaže 15 % zavzetih, 70 % nezavzetih in 15 % aktivno nezavzetih. Večina zaposlenih je ob prihodu v podjetje visoko motivirana in zavzeta, s časom trajanja njihove zaposlitve pa njihova zavzetost v povprečju vztrajno pada (Gallup, 2013b).

1.3 Sreča na delovnem mestu

1.3.1 Opredelitev sreče na delovnem mestu

Ljudje najbolj v življenju cenimo srečo. Sreča je interdisciplinarni pojem, z njo se ukvarjajo psihologi, v zadnjem času je vse pogostejša tudi v ekonomiji (Okulicz-Kozaryn, 2016). Delo pa je eno najbolj smiselnih opravil človeka, zato se je v sklopu pozitivne psihologije na področju organizacij v zadnjem času razvil pojem srečnega delovnega mesta. To je nov koncept, ki še ni tako razširjen, povezuje pa srečo z zadovoljstvom na delovnem mestu, zavzetostjo, delovnim zagonom, z notranjim zadovoljstvom ter žarom oziroma strastjo do dela (Fisher, 2010). Sreča je povezana s prijetnimi občutki pri delu, pozitivnimi občutki, čustvi, razpoloženji, stanji navdušenja za delo. Lahko je to prehoden občutek, čustvo (npr. trenutno pozitivno razpoloženje, zadovoljstvo, užitek, občutek sreče), ki niha v posamezniku. Lahko je to splošnejše zadovoljstvo, zadovoljstvo posameznika z delom, čustvena predanost delu, tipično razpoloženje pri delu. Sreča pa se lahko spremlja tudi na ravni oddelka, tima ali podjetja, ko se agregira ocene na ravni posameznika. Kot čustvo se lahko močno spreminja v krajših časovnih obdobjih. Kot splošnejša ocena tipičnega razpoloženja posameznika pri delu pa variira v manjši meri in ostaja stabilnejša v različnih obdobjih in na različnih delovnih mestih (Fisher, 2010).

Ugotovljeno je bilo, da ljudje ne delajo zgolj za denar. Pomembno je, da so zaposleni tudi srečni na svojem delovnem mestu (Feld, Neckera & Frey, 2015). Zaposleni, ki zaznavajo

spodbudno klimo v podjetju, bodo imeli višji psihološki kapital. To bo posledično vplivalo na njihovo uspešnost (Luthans, Norman, Avolio & Avey, 2011, str. 31). Pozitivno organizacijsko vedenje je torej povezano s spodbudno klimo v organizaciji. Pozitivno organizacijsko vedenje pa je povezano tudi z občutkom sreče na delovnem mestu. Sreča je na splošno širši konstrukt kot prej omenjeno zadovoljstvo. Obsega pozitivna spoznanja in čustva, ki izhajajo iz subjektivnega občutka dobrega počutja in splošnega zadovoljstva z življenjem (Youssef & Luthans, 2007, str. 783). Srečo definiramo kot širše pozitivno stanje dobrega počutja, ki se lahko znotraj iste osebe spreminja in to v zelo kratkem časovnem obdobju (Xanthopoulou, Bakker & Ilies, 2010, str. 3). Zagotavlja številne koristi in to ne samo srečnemu posamezniku, ampak tudi ostalim zaposlenim in s tem celotni organizaciji (Wright & Cropanzano, 2004, str. 338). Pozitivni in srečni ljudje so bolj prožni in odporni na stisko, imajo boljši imunski sistem ter so fizično bolj zdravi. Dokazano je celo bilo, da srečni ljudje živijo dlje (Avey, Luthans, Smith & Palmer, 2010, str. 18).

Avtorji občutek sreče na delovnem mestu opredelijo z blagostanjem oziroma dobrim počutjem. Poznamo hedonistično blagostanje in eudaimonsko blagostanje. Hedonizem spada pod subjektivno blagostanje, ki pomeni način, kako posameznik vrednoti lastno življenje. Ta vrednost je lahko pozitivna ali negativna. Hedonistični vidik izpostavi bolj trenutne prijetne občutke iz zadovoljstvo. Večkrat ga enačijo s pojmom sreče. S subjektivnim emocionalnem blagostanjem sta se ukvarjala Diener in Emmons (1984), predvsem pa Diener, ki je ustvaril pojem subjektivnega blagostanja. Sestavljen je iz treh elementov: kognitivne komponente (zadovoljstvo s partnerjem, zakonom, prijatelji, ljubezen, reakcija itd.), pozitivnega afekta (veselje, naklonjenost, ponos) in negativnega afekta (tesnoba, žalost, krivda, sram, jeza) (Musek, 2008). Dejavniki, ki vplivajo na subjektivno blagostanje so lahko genetski, emocionalni, motivacijski, osebnostni, kognitivni in drugi (Musek, 2015).

Eudaimonski vidik blagostanja na delovnem mestu izpostavi namen dela, torej opravljanje dela, ki ima nek namen, ki ga je vredno opravljati, samouresničitev in samopotrjevanje. V nadaljevanju pa je Eudaimonski model predstavljen bolj podrobno.

1.3.2 Eudaimonski model psihološkega blagostanja

Psihološko blagostanje predstavlja osrednji konstrukt pozitivne psihologije. Nanaša se na glavne vidike človekovega optimalnega izkustva in optimalnega delovanja. Povezano je s pojmi sreče, dobrega počutja, optimizma, upanja, zadovoljstva z življenjem in življenjskega smisla (Musek, 2008). Eden izmed modelov psihološkega dobrega počutja je Eudaimonski model. Ta model obsega 6 dimenzij: sprejemanje samega sebe, pozitivni odnosi z drugimi ljudmi, avtonomija, obvladovanje okolja, smisel življenja, osebnostna rast.

Pri sprejemanju samega sebe gre za pozitivni odnos posameznika do samega sebe, kar predstavlja osrednji kriterij psihološkega blagostanja. Druga dimenzija zajema pozitivne

odnose, kar pomeni, da je ključno, da je posameznik sposoben vzpostaviti in vzdrževati prijateljske ter intimne odnose z ostalimi. Sem spada tudi ustrezno odzivanje na socialne pobude drugih. Za psihološko blagostanje je pomembna notranja kontrola (avtonomija), kjer se je posameznik možen odločiti glede na lastne želje, potrebe, zmožnosti in se lahko upre socialnim pritiskom. Taki posamezniki ne iščejo potrditev pri drugih, ampak se zanašajo nase in so neodvisni. Obvladovanje okolja vključuje delovno okolje in pa tudi družinsko in privatno okolje. Pomembno je, da ima posameznik interes in da zmore nadzorovati in spreminjati okolje, v katerem živi. Pri smislu življenja je jasna opredeljenost cilja v življenju, in pa tudi občutek, da gre posameznikovo življenje v pravo smer. Pomembno je, da posameznik čuti, da sam usmerja svoje življenje k cilju. Vsi predhodni kriteriji psihološkega blagostanja predstavljajo značilnosti dobro delujočega posameznika. Kot zadnja dimenzija je osebna rast, ki se nanaša na sposobnost prilagajanja vedno spreminjajočemu se svetu. Služba lahko pomaga pri osebni rasti (Ryff, Singer & Burton, 2008).

Po tem modelu lahko posameznik svoj občutek sreče poveča tako, da sledi svojim notranjim ciljem, vrednotam, skrbi za osebno rast, medsebojna razmerja, zdravje, ne pa da sledi zunanjim ciljem, kot so slava, moč, bogastvo; da deluje skladno s svojimi prepričanji; da je čuječ in ravna po vesti; da z ravnanjem zadovolji osnovne psihološke potrebe po kompetentnosti, povezanosti in avtonomiji (Fisher, 2010).

Eudaimonski pogled na srečo vključuje, da posameznik dela, kar je prav, kar je moralno, ima pomen, namen, pomaga k rasti, posameznik je zvest samemu sebi, zasleduje pomembne cilje, razvija svoje talente in veščine, jih uporabi, da doseže samouresničitev. Je trajnejši vir sreče na delovnem mestu.

1.3.3 Dejavniki, ki vplivajo na srečo na delovnem mestu

Dejavniki, ki vplivajo na srečo, se razdelijo v tri skupine in sicer demografski in osebni dejavniki, kot so starost, spol, družinske razmere, državljanstvo, izobrazba in zdravje, geni in osebnost. Drugi po vrsti so ekonomski dejavniki, ki zajemajo predvsem brezposelnost, dohodek in inflacijo. Pomembni pa so tudi politični dejavniki, kot sta možnost sodelovanja pri politiki in stopnja politične decentralizacije (Frey & Stutzer, 2012).

Tudi na delovnem mestu na srečo vplivajo različni dejavniki na ravni podjetja, oddelka in delovnega mesta (Fisher, 2010). Značilnosti organizacijske kulture in prakse ravnanja z zaposlenimi v podjetju, kredibilnost, pravičnost, varnost in spoštovanje, prakse opolnomočenja in povečanja pripadnosti zaposlenih so pomembni na ravni podjetja. Na ravni oddelka in delovnega mesta prispevajo k sreči pristopi preoblikovanja dela za večjo avtonomijo, motivacijo zaposlenih, vedenje in odnos vodje, dobri medsebojni odnosi z vodjo in sodelavci itd. Prav tako vplivajo osebne značilnosti, saj so bolj srečni ljudje srečnejši tudi na delovnem mestu. Pomembno pa je tudi ujemanje posameznika s podjetjem oziroma z delom, ali ima zaposleni potrebna znanja, veščine in lastnosti, ki so

potrebne za opravljanje dela. Na srečo posameznikov vplivajo demografski in osebni dejavniki, ekonomski dejavniki (brezposelnost, dohodek, inflacija) ter institucionalni dejavniki (politični in družbeni dejavniki) (Frey & Stutzer, 2004).

Občutek zadovoljstva in sreče je odvisen predvsem od posameznika. Kljub temu pa obstaja nekaj ključnih elementov, ki so skupni veliki večini zaposlenih. Med te elemente sodijo zadovoljstvo z delovnimi nalogami, razumevanje z nadrejenimi in s sodelavci, ustreznost delovnih pogojev in delovnega časa, možnost izobraževanja in napredovanja ter dober sistem plač in nagrajevanja (Mihalič, 2006).

1.3.4 Posledice občutka sreče na delovnem mestu

Psihologi so se od nekdaj zanimali za človeške emocije, pred kratkim pa se jim je pridružila še množica drugih ved, kot so ekonomija, sociologija, antropologija, teologija, nevrologija. V zadnjih dvajsetih letih je prišlo do eksplozije znanstvenih študij o sreči, v povezavi s številnimi disciplinami, sreča je postala razširjena tema raziskovanja. Različne vede imajo različne razloge za to: psihologi želijo razumeti, kaj ljudje čutijo, ekonomisti želijo vedeti, koliko so ljudje vredni in nevrologi, kako se človeški možgani odzivajo na nagrade (Gilbert, 2012).

Mnenje, da je sreča povezana z materialnim standardom, je precej razširjeno. V času današnje družbe so precej v ospredju materialistični cilji, kjer srečo prinašajo nov avtomobil, oblačila dragih znamk, vedno novi izdelki, ki smo jim izpostavljeni vsakodnevno (Kashdan & Biswas-Diener, 2013).

Ena izmed posledic sreče je lahko denar. Vprašanje, ki se postavlja, je, ali je denar vzrok ali posledica sreče. Bogatejši ljudje so srečnejši od revnejših (Diener & Biswas-Diener, 2002), hkrati pa so srečnejši ljudje uspešnejši na mnogih življenjskih področjih, kjer sta pomembni motivacija in vztrajnost, ki vodita k višjim prihodkom (Lyubomirsky, King & Diener, 2005). Raziskave kažejo, da so bolj srečni zaposleni bolj uspešni na različnih področjih v zasebnem življenju in na delovnem mestu. So bolj zdravi, imajo boljše družinske in prijateljske odnose, so bolj uspešni pri delu in imajo višje plače. Srečni posamezniki se vedejo tako, da so še bolj uspešni na vseh teh področjih. Na delovnem mestu so zaposleni bolj kreativni in proaktivni, manj konfliktni, so odgovorni zaposleni in manj odstopajo v vedenju od splošnih norm. So bolj vztrajni, imajo boljše delovne rezultate, so bolj produktivni. Manj pogosto menjajo zaposlitev, zamujajo, ali so odsotni z dela. Imajo boljše odnose s sodelavci in nadrejenimi. Doživljajo manj tesnobe, izgorelosti in so boljšega fizičnega in psihičnega zdravja. To ima pozitiven vpliv tudi na zadovoljstvo strank, večjo produktivnost in uspešnost na ravni podjetja. Srečni zaposleni dosegajo večjo uspešnost, sprejemajo boljše odločitve ter gradijo boljše odnose z ostalimi zaposlenimi v primerjavi z nesrečnimi zaposlenimi (Peterson, Waldman, Balthazard & Thatcher, 2008, str. 343).

Posledično sklepamo, da je sreča na delovnem mestu povezana s pozitivnim organizacijskim vodenjem. Ker je delovno mesto na nek način drugi dom, je zelo pomembno, da se tam dobro počutimo, saj bomo le tako zadovoljni in posledično bolj učinkoviti. Pomemben vir posameznikovega dobrega počutja je delovno mesto. Ko je delovno mesto načrtovano in vodeno tako, da ustvari pomen za zaposlene, so ti na splošno bolj zdravi in srečni. Zdravi in srečni zaposleni so bolj produktivni, ustvarjajo boljše produkte in bolje izvajajo storitve za svoje stranke in druge, s katerimi sodelujejo in poslujejo. Če obstaja upanje, da ljudje danes najdejo srečo v življenju, morajo biti najprej zadovoljni pri delu. Delo samo po sebi ne more narediti zaposlenega srečnega, vendar posameznik ne more biti resnično srečen, če je nesrečen pri delu (Gavin & Manson, 2004, str. 381).

1.4 Povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu

Fisher (2010) zagovarja, da so konstrukti zadovoljstvo, zavzetost, vključenost v delo, čustvena predanost podjetju povezani s srečo in sestavljajo psihološko dobro počutje oziroma blagostanje zaposlenih na delovnem mestu.

Koncepte povežeta tudi Robertson in Cooper (2010), ki ugotavljata, da je zavzetost zaposlenih obstojnejša, ko je prisotno še psihološko dobro počutje oziroma blagostanje zaposlenih na delovnem mestu. Imenujeta jo kot polno zavzetost zaposlenih. Pomeni zavezo, pripadnost, odgovornost podjetju za opravljanje nalog in psihološko dobro počutje na delovnem mestu, kar vodi v večjo delovno uspešnost. Zadovoljstvo pri delu, zavzetost in psihološko dobro počutje skupaj največ prispevajo k večji uspešnosti, produktivnosti, zadovoljstvu kupcev, manjši fluktuaciji in bolniški odsotnosti zaposlenih. Da zadovoljstvo vodi k zavzetosti, prikazuje tudi piramida zavzetosti zaposlenih, kjer je zadovoljstvo zaposlenih prva raven, zavzetost pa se nahaja na peti ravni (Gruban, 2009). Prva raven »zadovoljstvo zaposlenih« pomeni, ali lahko zaposleni opravljajo svoje delo ali ne, ali so zadovoljni s pogoji dela, ali imajo na voljo, kar nujno potrebujejo za delo ter kako zadovoljni so s plačo, odnosi, komuniciranjem in vodjo (šefom). Kljub temu, da imajo vse to, to še ne pomeni, da so sami pripravljeni storiti kaj več. Zadovoljstvo pomeni, da storijo vsaj nekaj, minimum tistega, kar se od njih pričakuje. Druga raven »motiviranost« pomeni, da se želijo zaposleni razvijati in napredovati, ne zgolj to, da so samo zadovoljni. Zadovoljen sodelavec se bo potrudil izpolniti vsaj minimum, kar se pričakuje od njega, motivirani pa si bo želel napredovati v zadovoljevanju potreb strank.

Slika 3: Piramida zavzetosti zaposlenih, sestavljena iz petih ravni



Vir: Gruban (2009).

Tretja raven »predanost« vključuje tako zadovoljstvo kot motiviranost. Na osebno in individualno raven se nanaša motivacija, medtem ko se predanost pa nanaša na občutenje ljudi. Predvsem na tiste, ki si želijo biti del večje skupnosti ter se želijo počutiti vključene. »Ponos« in zaposleni, ki se zavzemajo za svoje podjetje je četrta raven, ki pomeni, da so zaposleni pripravljeni na podporo za izdelke in storitve, za katerimi stoji njihovo podjetje ter so za podjetje zavzeti tudi v javnosti. Z vidika verodostojnosti in zaupanja vrednega vira (njenih zaposlenih) je to promocija podjetja v javnosti. Peta raven se imenuje »zavzetost« in tvori kombinacijo vseh predhodnih dejavnikov. Je pripravljenost zaposlenih, od katerih se pričakuje, da naredijo korak več, kot jim je določeno. Zaposleni je predan, motiviran, zadovoljen, podpira svoje podjetje in se zanj zavzema ter prevzame lastno odgovornost za skupen uspeh (Gruban, 2009).

Ljudje pogosto ne razlikujejo pojma sreče od pojma zadovoljstvo, povezanega z ugodjem in mirnostjo uma. Zadovoljstvo je stanje, ki traja dlje kot sreča, medtem ko sreča predstavlja kratek in trenutni občutek, ki ga doživimo v situacijah, ko se nam življenje nenadoma izboljša. Ko na primer opravimo izpit, nastopi eksplozija čustev oziroma nastopi sreča, vendar to stanje ne traja dolgo, saj gre za kratko in trenutno minljivo čustvo, čeprav je intenzivno. Razlika se nahaja v trajanju stanja (Morris, 2005). Eudaimonski pogled na srečo pa je trajnejši vir sreče in vključuje, da posameznik dela kar je moralno, ima globlji

namen, razvija svoje talente in veščine, da doseže samouresničitev. Je trajnejši vir dobrega počutja na delovnem mestu.

Srečni delavci so na svojem delovnem mestu 12 % bolj produktivni, vendar velik delež zaposlenih ni zadovoljnih s svojim delovnim mestom (Sgroi, 2015). Razumevanje zadovoljstva zaposlenih je nujno, saj gre za možnost sproščanja skritih rezerv – človeškega kapitala – za doseganje konkurenčne prednosti podjetja, z vidika zaposlenih pa gre za lasten razvoj in kvaliteto delovnega življenja.

Pretekle raziskave so preučevale dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo računovodij pri delu (Moyes, Shao & Newsome, 2008), povezavo med delovno zavzetostjo in zadovoljstvom računovodij (Yakin & Erdil, 2012), povezavo med občutkom sreče na delovnem mestu in produktivnostjo (Sgroi, 2015). Preučevanje problematike na primeru računovodij v Sloveniji bo ponudilo vpogled v dejansko stanje glede ravni zadovoljstva, zavzetosti in sreče računovodij ter dejavnikov, ki nanje vplivajo, ter tako prispevalo k razumevanju razmer v Sloveniji.

2 RAČUNOVODSKI SERVISI V SLOVENIJI

2.1 Poklic računovodje

Računovodstvo lahko opredelimo kot dejavnost vrednostnega spremljanja in proučevanja pojavov. Ti pojavi pa so povezani s poslovanjem poslovnih sistemov. Računovodstvo delimo na stroškovno in finančno računovodstvo. Stroškovno računovodstvo je tisto, ki je analitično in povezano s poslovanjem znotraj poslovnega sistema. Spremlja in proučuje prvine poslovnega procesa od trenutka, ko so na voljo v podjetju, stroške dela, materiala, amortizacije in storitev, poslovne učinke in poslovni izid za posamezne dele poslovnega sistema. Pod drugo delitev pa spada finančno računovodstvo. Le-to zbira in sporoča podatke o poslovanju podjetja zunanjim uporabnikom ter spremlja in proučuje tisto poslovanje poslovnega sistema, ki je povezano z drugimi. Njegova funkcija je priprava podatkov in informacij. Sredstva podjetja in obveznosti do virov sredstev (s poudarkom na finančnih razmerij z drugimi) spadajo pod informacije, katerih poudarek je poslovanje, ki je dobičkonosno oziroma poslovni in finančni izid celotnega poslovnega sistema (Zaman Grof, Hočevar & Igljčar, 2007).

Računovodstvo sodi v servisno dejavnost, saj pomaga sprejemati poslovne odločitve in ugotavljati finančno stanje podjetja. Zaradi tega je opredeljeno kot jezik, s katerim prenašamo ekonomske informacije tistim, ki se zanje zanimajo. Sem spadajo vodje, lastniki, delničarji in investitorji ter država. Računovodstvo je tudi osrednji del informacijskega sestava podjetja (Turk, Kavčič & Kokotec-Novak, 2003). Računovodje pri svojem delu potrebujejo različna znanja in kompetence, ki sovpadajo s potrebami računovodskega sektorja. Obstajajo štirje sklopi veščin znanj, ki jih potrebuje računovodja: strokovno, poslovno, mehko in informacijsko znanje. Osnove računovodstva in temeljna

orodja mora računovodja poznati pri delu zato, da jih nato uporabi pri svojem poslovanju v podjetju. Imeti mora strokovno znanje in sicer poznati mora gospodarskopravno zakonodajo ter imeti finančno in davčno znanje. Obvladati mora znanje s področja managementa, trženja in operative, kar se smatra kot poslovno znanje. Računovodja mora vzpostaviti dober poslovno informacijski proces za točnost in pravočasnost informacij ter biti seznanjen z gospodarskim, davčnim, tržnim in pravnim okoljem podjetja. Prav tako so za računovodjo pomembna mehka znanja. Le-ta mu omogočajo pridobivanje informacij ter pomoč pri vodenju in usmerjanju zaposlenih in sodelavcev. Pod mehka znanja spada prepričevanje, diplomacija, komunikacijske ter pogajalske sposobnosti in skupinsko z informacijsko dejavnostjo poslovanja, zato mora računovodja posedovati tudi informacijsko znanje, sploh v današnjem hitrem razvoju informacijske tehnologije. Poleg tega mora dobro poznati in uporabljati sodobna informacijska orodja in biti sposoben komunikacije z razvijalci programske opreme, ki jo uporablja (Kavčič & Mihelčič, 2005).

Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1), Ur. l. RS, št. 65/2009, v 54. členu določa, da morajo družbe in podjetniki voditi poslovne knjige. Enkrat letno morajo poslovne knjige zaključiti v skladu z omenjenim zakonom in slovenskimi računovodskimi standardi ali mednarodnimi standardi računovodskega poročanja, če zakon ne narekuje drugače. Temeljni računovodski izkazi, ki jih morajo majhne družbe, s katere vrednostnimi papirji se ne trguje na organiziranem trgu, in srednji ter veliki podjetniki predložiti AJPES-u ob koncu poslovnega leta, so bilanca stanja, izkaz poslovnega izida ter pojasnila k izkazu. Velike in srednje kapitalske družbe ter majhne družbe, s katere vrednostnimi papirji se trguje na organiziranem trgu, ki so zavezane k reviziji, ter družbe, zavezane h konsolidaciji, morajo poleg bilance stanja, izkaza poslovnega izida in pojasnil predložiti še izkaz denarnih tokov, izkaz gibanja kapitala, poslovno poročilo in revizorjevo poročilo. Takšne družbe morajo letno poročilo predložiti v roku osmih mesecev po koncu poslovnega leta, majhne družbe, ki ne kotirajo na borzi in podjetniki pa v roku treh mesecev. Ko se torej poslovno leto konča, morajo računovodje v skladu z ZGD-1 in slovenskimi računovodskimi standardi ter mednarodnimi standardi računovodskega poročanja pripraviti zahtevane računovodske izkaze. Večina slovenskih podjetij ima poslovno leto usklajeno s koledarskim, zato je obdobje od 1. januarja pa vse do 31. marca ali 30. aprila za konsolidirane izkaze. K pripravi računovodskih izkazov sodi inventura osnovnih sredstev in zalog, uskladitev odprtih postavk, pregled aktivnih in pasivnih časovnih razmejitev, pregled in vrednotenje finančnih naložb ter obračun končne amortizacije (ZGD-1, 2009).

2.2 Računovodski servisi

Urejeno računovodstvo je ena izmed bistvenih zahtev in potreb sodobnih gospodarskih družb, samostojnih podjetnikov, društev, javnih podjetij in ostalih pravnih oseb zasebnega prava.

Računovodski servis je po Horvatu (2003, str. 21) tisti gospodarski subjekt, ki za svoje naročnike opravlja računovodske storitve računovodenja ter še nekatere druge storitve.

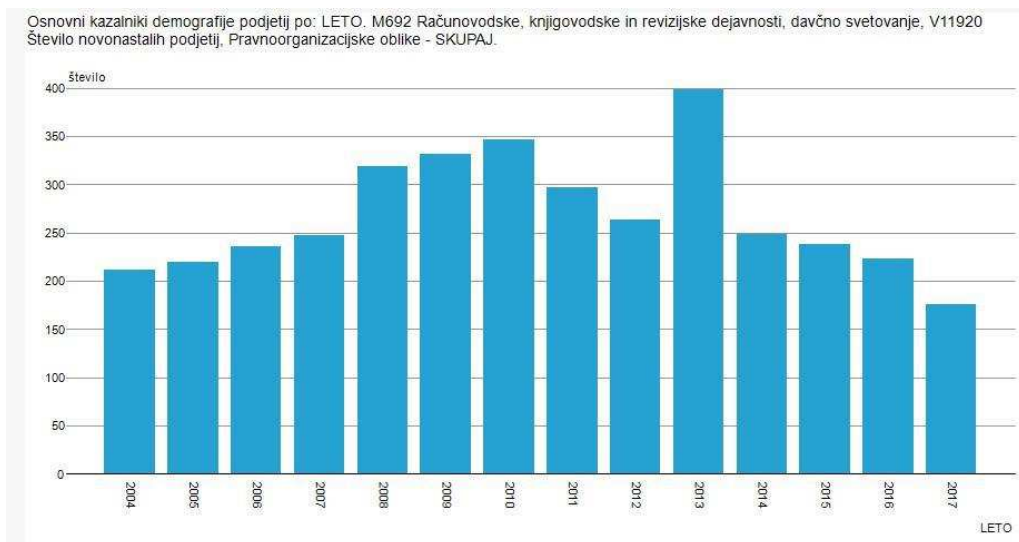
Računovodski servis je specializirano storitveno podjetje, ki lahko zagotovi: knjiženje poslovnih listin v poslovne knjige, vodenje glavne knjige, obračun davka na dodano vrednost, vodenje davčnih evidenc, izdelava medletnih bilanc, izdelava letnih bilanc, obračun plač, socialnih prispevkov za zavezanca, podjemnih pogodb ter avtorskih honorarjev, izdelava poročil za Banko Slovenije, izdelava statistike finančnih računov, računovodsko, finančno in davčno svetovanje. Računovodski servisi lahko zagotovijo tudi druge storitve, predvsem ponujajo in opravljajo pomembne svetovalne storitve. Strankam, ki zaradi pomanjkanja ustrezno kvalificiranih kadrov s področja financ, davkov, kadrovske pravnih zadev, nudijo tudi storitve s tega področja. Razširjena področja delovanja računovodskih servisov so: vodenje plačilnega prometa, pomoč pri statusno pravnih zadevah (ustanovitev podjetja, preoblikovanje, insolventni postopki), pomoč, svetovanje ter priprava dokumentacije pri pridobivanju bančnih kreditov, pomoč pri pogodbenem urejanju poslov (Horvat, 2003).

Računovodski servisi se lahko pojavljajo v različnih pravnoorganizacijskih oblikah kot so samostojni podjetnik posameznik, družba z omejeno odgovornostjo, delniška družba. Računovodski servisi se razlikujejo tudi po velikosti ter številu zaposlenih. Računovodski servis je lahko organiziran kot enostavna organizacijska struktura z enim zaposlenim. Največje število računovodskih servisov ima dvonivojsko organizacijsko strukturo, kar pomeni, da ima vodjo servisa, ki je ponavadi tudi lastnik ter nekaj zaposlenih, ki so ponavadi knjigovodje. Večnivojska organizacijska struktura pa je ponavadi značilna za večje računovodske servise. Te pa sestavljajo direktor, vodje oddelkov ter ostali zaposleni. Računovodja opravlja za stranke plačilni promet, kar poveča njegovo odgovornost, saj je pri plačevanju potrebno, da si zelo natančen. Posamezen računovodja skrbi za določeno podjetje, v primeru, da je zaposlenih v podjetju več računovodij. Vsak je odgovoren za določeno število podjetij, pri samostojnem podjetniku pa je računovodja sam odgovoren za vse stranke (Horvat, 2003).

Po letu 1989, ter predvsem po osamosvojitvi, so se v Sloveniji množično pričela ustanavljati različna podjetja, ne le računovodska. Razcvet je predvsem posledica liberalnejše podjetniške zakonodaje o podjetjih in razvoju malega gospodarstva, ukinitve družbene lastnine ter privatizacije. Trije glavni dejavniki za občutno povečanje števila novoustanovljenih podjetij, ki jih navajata Glas in Drnovšek (2000, str. 3), so: nizki stroški ustanovitvenega kapitala in nizke pravne ovire za ustanovitev, zaradi privatizacije, ki je bila počasna, je veliko managerjev v začetku devetdesetih ustanovilo lastno podjetje, bankrot večjih podjetij je povzročila upočasnjena odcepitev njihovih podizvajalcev, zaradi tega so prednost dobila podjetja, ki so bila na novo ustanovljena in so takoj stopila na trg storitev in posledično tekmovala z večjimi podjetji. Prav tako velja to tudi za računovodska podjetja.

Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (2020) se je število novoustanovljenih podjetij od leta 1990 do 2017 gibalo tako, kot je prikazano v naslednji sliki 4.

Slika 4: Število novoustanovljenih podjetij v Sloveniji v obdobju 1990–2017



Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2020).

Računovodske storitve v Sloveniji so se začele razvijati šele po letu 1990, zato spadajo v Sloveniji pod mlado dejavnost. Dejavnost računovodskih servisov je doživela največji razcvet z ustanovitvijo velikega števila malih podjetij in podjetnikov, ki so najpomembnejši tržni segment porabnikov računovodskih storitev (Glažar, 2007, str. 106).

Gospodarska zbornica Slovenije je objavlja podatke, kjer je razvidno, da so računovodski servisi že v zgodnjem obdobju svojega razvoja zaznali potrebo po povezovanju. Leta 1996 so ustanovili znotraj Gospodarske zbornice Slovenije Sekcijo podjetij računovodskih, revizijskih in davčno svetovalnih storitev (SRKRD). Leta 1998 se je le-ta preoblikovala v samostojno Združenje računovodskih servisov, nato pa je leta 2009 nastala Zbornica računovodskih servisov (ZRS). Pravna podlaga za delovanje ZRS je pravilnik o delovanju ZRS. Zbornica računovodskih servisov je vseslovenska organizacija podjetij in samostojnih podjetnikov, ki opravljajo dejavnost računovodskih servisov. Register članov ZRS v tem trenutku združuje 485 članov. Le-ti pa so razvrščeni pod šifro dejavnosti 69.200 v skladu s standardno klasifikacijo dejavnosti. S svojim delovanjem skrbi za ugled računovodske dejavnosti in zastopa ter ščiti interese svojih članov, tako na strokovnem kot tudi na poslovnem področju (ZRS, 2019).

Certificarni računovodski servisi, ki imajo visok nivo kakovosti storitev, imajo sklenjeno zavarovanje za poklicno odgovornost in spoštujejo Kodeks članov ZRS so vključeni v katalog. Člani komisije ZRS pa preverjajo strokovnost računovodij. Pred strokovno komisijo zaposleni dokazujejo svojo usposobljenost ter se redno udeležujejo izobraževanj na področju računovodstva, da so vedno seznanjeni z novostmi (ZRS, 2020).

Najprej mora ob ustanovitvi računovodski servis kot podjetje izdelati svoj poslovni načrt, v katerem mora opredeliti število strank in poslovnih partnerjev. Pomembno je tudi, da opredeli ter konkretno navede ponudbo storitev, ki jih je podjetje opravljalo. Pomembni faktorji, ki definirajo dober računovodski servis so: odgovornost, strokovnost ter konkurenčnost.

Računovodski servisi sestavljajo izkaze za več družb ali podjetnikov. Dobro morajo poznati dejavnosti svojih strank in zakonodajo, ki je relevantna za te dejavnosti. Obstajajo lahko posebnosti, ki so značilne samo za določeno dejavnost, računovodja pa mora biti z njimi seznanjen, da lahko sestavi računovodske izkazu v skladu z zakonodajo. Računovodja mora za opravljanje svojega dela poznati Slovenske računovodske standarde ali Mednarodne standarde računovodskega poročanja.

Leta 2016 so izšli novi Slovenski računovodski standardi, ki za nekatere niso prinesli sprememb, za druge pa več dela, predvsem za tista podjetja, ki so sredstva merila po pošteni vrednosti. Poleg tega so uvedli določene poenostavitve in terminološke spremembe (Slovenski inštitut za revizijo, 2016). Računovodje morajo poleg standardov poznati več zakonov, med katerimi je že omenjen ZGD-1, naslednja zelo pomembna zakona pa sta Zakon o davku na dodano vrednost ter Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb, poleg teh pa tudi Zakon o dohodnini ter Zakon o delovnih razmerjih. Kadar je na ravni EU sprejeta direktiva, jo morajo države članice implementirati v svojo zakonodajo. Tako je bila leta 2015 sprejeta novela ZGD-1I, ki se je nanašala na računovodenje. Tovrstne spremembe za računovodje pomenijo nenehno angažiranje in sledenje spremembam ter njihovo implementiranje v prakso (Slovenski inštitut za revizijo, 2016).

Računovodski servisi so najpogostejše ustanovljeni kot družbe z omejeno odgovornostjo ali kot samostojni podjetniki. Po podatkih AJ PES-a obstaja 2066 družb z omejeno odgovornostjo, ki poslujejo pod Standardno klasifikacijo dejavnosti 69200, ki zajema računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje. Samostojnih podjetnikov posameznikov, ki imajo registrirano to dejavnost, pa je po podatkih AJ PES-a 2462 (AJ PES, 2020).

Tabela 1: Število računovodskih podjetij od leta 2014 do leta 2018

Leto	2014	2015	2016	2017	2018
Število podjetij pod klasifikacijsko številko M6920	4857	4825	4789	4707	4680

Vir: Statistični urad Republike Slovenije (2020).

Tabela 1 prikazuje število vseh podjetij pod klasifikacijsko številko M6920 od leta 2014 do leta 2018. Iz tabele 1 je razvidno, da število vseh računovodskih podjetij upada. Razlog za zaprtje podjetja v primeru samostojnega podjetnika je lahko upokožitev.

2.3 Zadovoljstvo, zavzetost in sreča pri delu računovodij

Zadovoljstvo, zavzetost in sreča na delovnem mestu so pomembne tudi za računovodje. Raziskava med 104 računovodji v ZDA je pokazala, da je zavzetost povezana z zadovoljstvom pri delu in čustveno pripadnostjo podjetju (Asare, Wittington & Walsh, 2020). Podobno ugotavlja raziskava med 161 računovodji v Turčiji, ki je pokazala pozitivno povezavo med zadovoljstvom, čustveno in kognitivno zavzetostjo računovodij ter motivacijo za delo ter prepričanjem v lastne sposobnosti (Yakin & Erdil, 2012). Še ena izmed raziskav, je bila izvedena na temo zadovoljstva med ameriškimi računovodji (Moyes, Shao & Newsome, 2008). Ko so preverjali zadovoljstvo računovodij, so preučevali številne dejavnike vključno z velikostjo podjetja, starostjo, spolom, raso in stopnjo izobrazbe. Vprašane so razdelili v tri skupine in sicer na javne računovodje, korporativne računovodje in državne računovodje. V tej raziskavi so ugotovili, da je več pozitivnih dejavnikov zadovoljstva pri tistih, ki delajo pri večjih podjetjih (500 ali več zaposlenih), kot pa pri manjših podjetjih (manj kot 50 zaposlenih). Ugotovili so tudi, da so starejši računovodje bolj zadovoljni v službi kot mlajši in so bolj sprejeti kot člani delovnih skupin (Moyes, Shao & Newsome, 2008).

Raziskava podjetja Monster iz leta 2013 je pokazala, da so finančni strokovnjaki med najbolj zadovoljnimi delavci. Monsterjeva raziskava je s pomočjo spletne ankete raziskala skoraj 6000 iskalcev zaposlitve, ki so trenutno zaposleni ali si želijo zaposlitev v naslednjih 12 mesecih. Študija je bila zasnovana tako, da vključuje vse iskalce zaposlitve Monster, ki so v zadnjih 3 letih aktivno uporabljali svoj račun My Monster. Več kot tretjina (36 %) finančnih in računovodskih strokovnjakov je izrazila zadovoljstvo z vsemi vidiki svojega dela. Računovodje, vodstveni analitiki, analitiki tržnih raziskav in marketinški strokovnjaki se uvrščajo med prva tri delovna mesta glede zadovoljstva. Gre za pomembno ugotovitev raziskave Monster's Workforce Talent. Medtem, ko so anketiranci izrazili veliko zadovoljstvo z zaposlitvijo v finančnih in računovodskih poklicih, so prav tako navedli zaupanje (80 %) v možnosti iskanja nove zaposlitve v panogi. Še več, skoraj polovica (43 %) vprašanih se je strinjala, da je odprtih več delovnih mest kot v preteklem letu, 46 % pa jih je bilo pripravljenih, da se preselijo za boljšo priložnost. Kljub temu se je večina (76 %) strinjala, da je zdaj težje najti službo, kot pred letom in da je trg dela nasičen s kvalificiranim finančnim talentom. In le petina (20 %) se jih je strinjala, da so delodajalci pripravljeni zagotoviti višje plačilo. Za delodajalce to pomeni, da morajo spremljati zadovoljstvo, zavzetost in srečo zaposlenih, saj 80 % finančnih in računovodskih delavcev pozitivno ocenjuje možnost, da bodo našli novo zaposlitev, in 80 % jih verjame, da plačilo ni ustrezno. Zato morajo delodajalci poskrbeti, da bodo konkurenčni za najboljše talente in da jih zadržijo v svojem podjetju (Quinn, 2020).

Ker je delo računovodij vedno bolj zahtevno, pogosto pod časovnim pritiskom in manj raznoliko, se tudi med računovodji pojavlja nezavzetost, ki ima številne negativne učinke (Hurley, 2017). Pojavi se kognitivna, fizična in čustvena izčrpanost, izgorelost, konflikt med delom in družino, fluktuacija itd. Zato se morajo podjetja zavzemati za prakse in pristope managementa, ki povečujejo zavzetost računovodij. Avtorji zato poudarjajo, da bodo raziskovalni projekti, ki se izvajajo na področju zadovoljstva na delovnih mestih pri računovodjih izboljšali razumevanje, kaj prispeva k večjemu zadovoljstvu, zavzetosti in sreči na delovnem mestu, kako lahko zadovoljstvo vpliva na delo in posledično na uspešnost. Zato je to področje zanimivo za raziskovanje in je pomembno, da je na to temo narejenih več raziskav, tudi v Sloveniji, kjer podobna raziskava še ni bila narejena.

3 EMPIRIČNA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA, ZAVZETOSTI IN SREČE NA DELOVNIH MESTIH V SLOVENSkih RAČUNOVODSKIH SERVISIH

3.1 Predstavitev raziskave

Zadovoljni, zavzeti in srečni zaposleni so ključ za uspešno podjetje. Pomembno je, da se tudi vodilni v slovenskih računovodskih servisih zavedajo, kako pomembno je, da so njihovi zaposleni zadovoljni z delom, da zadovoljstvo vpliva na zavzetost zaposlenih in da srečni zaposleni prav tako pripomorejo k boljšim rezultatom v podjetju. S pomočjo spletne baze GVIN (www.gvin.com) sem selekcionirala podjetja in se osredotočila na računovodske servise (Standardna klasifikacija dejavnosti: SKD 69200).

Na spletni strani GVIN-a sem poiskala računovodske servise pod standardno klasifikacijo dejavnosti 69200, ki zajema računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje. Izmed 2066 družb z omejeno odgovornostjo in 2462 samostojnih podjetnikov posameznikov sem po vrsti izbrala 700 računovodskih servisov. Zadetke sem razvrstila po številu sredstev (od najvišjega do najnižjega). Potem sem vsakega posebej odprla in preverila, če imajo javno napisan elektronski naslov. Izbrala sem tiste, ki so imeli napisan elektronski naslov, kamor sem lahko posredovala spremno pismo in povezavo do ankete.

Izbranim računovodskim servisom je bila povezava za anketni vprašalnik poslana po elektronski pošti skupaj s spremnim pismom, kjer sem se predstavila, namen raziskave in jih povabila k izpolnitvi vprašalnika. Kjer je bilo možno, sem elektronsko pošto poslala na poimenski elektronski naslov, pri nekaterih pa na splošnega, saj ni bil povsod na voljo elektronski naslov vodij ali računovodij računovodskih servisov. Anonimni vprašalnik je bil pripravljen in izveden na spletnem portalu »Ika«. Vprašalnik je bil dostopen od 2. julija 2020 do 23. julija 2020. V času trajanja sem prejela 123 pravilno izpolnjenih vprašalnikov. Celoten odziv na povabilo k sodelovanju je bil tako 18 %.

Sledila je analiza rezultatov in interpretacija ter odgovarjanje na štiri zastavljena raziskovalna vprašanja. Na koncu so zapisana še priporočila za podjetja, omejitve raziskave, s katerimi sem se srečala, ter priporočila za prihodnje raziskave.

3.1.1 Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je analizirati zadovoljstvo, zavzetost in srečo slovenskih računovodij na delovnem mestu ter odkriti, kako močno posamezen dejavnik vpliva na doseganje občutka sreče zaposlenih v slovenskih računovodskih servisih. Zaradi malo raziskav v računovodskih servisih bo ta raziskava pomagala marsikateremu podjetju pridobiti vpogled v raven zadovoljstva, zavzetosti in sreče v tej panogi ter s pomočjo na koncu podanih priporočil izboljšati zadovoljstvo, zavzetost in srečo svojih zaposlenih.

Ciljev, ki jih z raziskavo želim doseči, je več. Prvi cilj je ugotoviti najpomembnejše dejavnike zadovoljstva v računovodskih servisih. Ugotoviti želim, kako so računovodje zavzeti na delovnem mestu in kakšno je občutje sreče računovodij ter prepoznati povezavo med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo na delovnem mestu. Zadnji cilj je oblikovanje predlogov in priporočil računovodskim servisom za izboljšanje zadovoljstva, zavzetosti in sreče na delovnem mestu.

3.1.2 Opredelitev raziskovalnih vprašanj

V magistrskem delu odgovarjam na štiri raziskovalna vprašanja o zadovoljstvu, zavzetosti in sreči na delovnem mestu na primeru računovodij, zaposlenih v slovenskih računovodskih servisih. Pomembno je preučevati to na računovodjih, ker raziskave na tak način v Sloveniji še ni bilo, drugje pa je moč zaslediti pretekle raziskave so preučevale dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo računovodij pri delu (Moyes, Shao & Newsome, 2008), povezavo med delovno zavzetostjo in zadovoljstvom računovodij (Yakin & Erdil, 2012), povezavo med občutkom sreče na delovnem mestu in produktivnostjo (Sgroi, 2015). Svojo raziskavo sem izvedla med slovenskimi računovodskimi servisi. Raziskovalna vprašanja so:

1. Raziskovalno vprašanje: Ali so zaposleni v računovodskih servisih zadovoljni z delom, ki ga opravljajo?
2. Raziskovalno vprašanje: Kako zavzeti pri delu so zaposleni v računovodskih servisih?
3. Raziskovalno vprašanje: Kakšno je počutje zaposlenih v računovodskih servisih in kako srečni so?
4. Raziskovalno vprašanje: Kakšna je povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu?

3.1.3 Metodologija

Za merski instrument sem izbrala anketni vprašalnik, ki sem ga pripravila na podlagi pregledane teorije. Celotni vprašalnik je na voljo v prilogi 1. Anketni vprašalnik je sestavljen iz treh sklopov in demografskih vprašanj.

Prvi sklop se nanaša na zadovoljstvo na delovnem mestu. Pri prvem vprašanju so se trditve nanašale na dejavnike in razloge za zadovoljstvo (na primer všeč mi je tip dela, ki ga opravljam), skupno je bilo vključenih pet trditev. Na 5-stopenjski lestvici so anketiranci ocenili v kolikšni meri se strinjajo s posamezno trditvijo (1 – popolnoma se ne strinjam, 2 – delno se ne strinjam, 3 – niti/niti, 4 – delno se strinjam, 5 – popolnoma se strinjam). V naslednjem vprašanju je sledilo osem trditev povezanih z dejavniki na delovnem mestu (na primer, kako so zadovoljni s plačo, delovnimi pogoji, delovnim časom, odnosi s sodelavci, komunikacijo, medsebojno pomočjo itd.). Ocena 1 pomeni, da sploh niso zadovoljni, 2 – niso zadovoljni, 3 – delno so zadovoljni, 4 – so zadovoljni, 5 – so zelo zadovoljni.

V drugem sklopu se trditve navezujejo na zavzetost na delovnem mestu, ki zajemajo tri dimenzije vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo. Posamezne trditve so anketiranci ocenili z ocenami od 1 do 5 (1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno). Skupaj ta sklop zajema devet trditev.

Sreča in z njo povezane trditve se nahajajo v tretjem sklopu vprašalnika. Najprej so anketiranci na lestvici od 1 do 10 izrazili svoja občutja glede sreče, potem pa so trditve povezane z dejavniki sreče ocenili na 5-stopenjski lestvici, ki je bila razdeljena: 1 – ne vpliva, 2 – malo vpliva, 3 – delno vpliva, 4 – močno vpliva, 5 – zelo močno vpliva. Ocenili so osem dejavnikov. Zadnje vprašanje se je nanašalo na dožemanje psihološkega blagostanja na delovnem mestu, kjer so anketiranci ocenili stopnjo strinjanja s šestimi trditvami na lestvici od 1 do 5 (1 – popolnoma se ne strinjam, 2 – delno se ne strinjam, 3 – niti/niti, 4 – delno se strinjam, 5 – popolnoma se strinjam). Na koncu sem računovodje povprašala po spolu, starosti, stopnji izobrazbe, nazivu delovnega mesta, trajanju zaposlitve ter o pravno organizacijski obliki podjetja. Vprašalnik je bil dostopen na spletnem portalu »lka« in je bil preko elektronske pošte poslan 700 računovodskim servisom.

Računovodski servisi so bili izbrani po seznamu, ki je na voljo v AJ PES-u. Rezultate ankete sem statistično analizirala in obdelala v SPSS programu. Izračunala sem povprečne vrednosti in standardne odklone za posamezne trditve in spremenljivke. Zanesljivost uporabljenih merskih lestvic sem preverila s koeficientom Conbachova alfa. Povezavo med spremenljivkami sem preverila s pomočjo Pearsonovega korelacijskega koeficienta. Na podlagi rezultatov ankete sem potem odgovorila na postavljena raziskovalna vprašanja. Uporabljen je bil deduktivni pristop, kar pomeni, da sem na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila z izvedbo ankete in na podlagi teoretičnih dejstev, podala predloge za izboljšavo

zadovoljstva, zavzetosti in sreče pri delu v raziskovalnih podjetjih. Ti predlogi bodo prišli prav vsem zaposlenim v računovodskih servisih za nadaljnje delo.

Kot rečeno, sem zanesljivost merskih lestvic preverila z izračunom Cronbachovega koeficienta zanesljivosti alfa, s katerimi se ocenjuje notranja konsistentnost merske lestvice (Ferligoj, Leskovšek & Kogovšek, 1996). Vrednosti so prikazane v tabeli 2. Izračunala sem koeficiente ločeno za dejavnike zadovoljstva, stopnjo zadovoljstva, zavzetost, dejavnike sreče in dojemanje psihološkega blagostanja na delovnem mestu.

Tabela 2: Cronbachovi koeficienti zanesljivosti za merjene spremenljivke

Spremenljivka	Število trditev	Cronbachov koeficient alfa
Dejavniki zadovoljstva	5	0,934
Stopnja zadovoljstva	8	0,894
Zavzetost	9	0,917
Dejavniki sreče	8	0,860
Dojemanje psihološkega blagostanja	6	0,848

Vir: lastno delo.

Vse koeficienti imajo vrednosti višje od 0,8, kar po Ferligojevi, Leskovškovi in Kogovškovi (1996) predstavlja dobro zanesljivost, zato sem vse vključila v analizo. Cronbachov koeficient alfa za dejavnike zadovoljstva znaša 0,934, za stopnjo zadovoljstva 0,894, pri zavzetosti je nekoliko višji in znaša 0,917. Pri dejavniki sreče znaša Cronbachov koeficient 0,860, pri trditvah glede dojemanja psihološkega blagostanja pa 0,848. Ker so bile vrednosti koeficienta nad 0,7, so pokazatelji notranje skladnosti uporabljenih merskih lestvic.

3.1.4 Opis vzorca

Najprej bom predstavila demografske značilnosti računovodij v slovenskih računovodskih servisih, ki so sodelovali v anketi. Tabela 3 prikazuje strukturo spola računovodij, ki so sodelovali pri anketnem vprašalniku. Razvidno je, da v vzorcu prevladujejo ženske, saj je na vprašalnik odgovorilo kar 69 % žensk in le 30,1 % moških. V mojem primeru je poklic računovodje v Sloveniji asimetrično porazdeljen. Korošec in Horvat (2011) pravita, da je bilo po raziskavah leta 2008 81,2 % ženskih računovodij in 18,2 % moških. Leta 2011 pa je bilo 84,4 % žensk računovodij in 15,6 % moških. Stereotip glede tega, da je računovodja predvsem ženski poklic, je v Sloveniji glede na opravljene raziskave že kar dejstvo.

Tabela 3: Število anketiranih računovodij po spolu in njihov odstotek

Spol	Število	Odstotek
Ženski	86	69,9
Moški	37	30,1

Vir: lastno delo.

Tabela 4 prikazuje starostno strukturo anketiranih računovodij iz računovodskih servisov. Zastopane so vse starostne skupine, največ anketirancev je starih od 36 do 45 let (32,5 %). Le približno 2 odstotnih točk manj anketiranih sodi v starostno skupino od 46 do 55 let, in sicer je bilo takšnih računovodij 30,1 %. 18,7 % računovodij je starih nad 56 let, 16,3 % anketirancev pa sodi v starostno skupino od 26 do 30 let. Anketirancev starih od 18 do 25 let je bilo le 2,4 %, kar je razumljivo, saj se večina mladih dandanes šola do 25. ali 26. leta starosti.

Tabela 4: Starostna struktura anketiranih računovodij po številu in v odstotkih

Starost	Število	Odstotek
18 do 25 let	3	2,4
26 do 35 let	20	16,3
36 do 45 let	40	32,5
46 do 55 let	37	30,1
56 let ali več	23	18,7

Vir: lastno delo.

Tabela 5 ponazarja izobrazbeno strukturo anketiranih računovodij. Prevladovali sta dve stopnji izobrazbe in sicer jih ima največ visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo. Takih, ki imajo visokošolsko izobrazbo, je kar 26,8 %, z univerzitetno pa jih je 22 %. Višješolsko izobrazbo ima 18,7 % anketirancev, prav takšen odstotek anketirancev ima srednješolsko izobrazbo. 13,8 % jih ima magisterij. Anketirancev z doktoratom in osnovnošolsko izobrazbo ni bilo, kar je bilo pričakovano. Največ računovodij je bilo anketiranih v starostnih skupinah od 36 do 45 in od 46 do 55 let, kar sovpada s tem, da ima največ računovodij visokošolsko in univerzitetno izobrazbo, saj so se le-ti šolali po starih študijskih programih in mnogi so po končani gimnaziji nadaljevali šolanje na univerzitetnem študiju.

Tabela 5: Izobrazbena struktura računovodij po številu in v odstotkih

Izobrazba	Število	Odstotek
Osnovnošolska	0	0,0
Srednješolska	23	18,7
Višješolska	23	18,7
Visokošolska	33	26,8
Univerzitetna	27	22,0
Magisterij	17	13,8
Doktorat	0	0,0

Vir: lastno delo.

Tabela 6 prikazuje koliko anketirancev ima naziv direktorja računovodskega servisa in koliko je takšnih, ki so zaposleni na delovnem mestu računovodja v računovodskem servisu. Kar 50,4 % anketirancev je direktorjev v posameznem računovodskem servisu,

33,3 % je računovodij, 16,3 % pa je takšnih, ki so svoj naziv delovnega mesta zapisali pod drugo. Pod drugo so zapisali naslednje nazive: knjigovodja, prokurist oziroma prokuristka, lastnik in direktor in računovodja, prokurist in računovodja, računovodja v družbi, manager na svetovanju, informatik, vodja oddelka, davčni manager, svetovalec, lastnik in prokurist, skrbnik ključnih strank, knjigovodja, vodja oddelka, projektni vodja, davčna svetovalka in direktorica, vodja računovodstva.

Tabela 6: Struktura anketirancev po nazivu delovnega mesta po številu in v odstotkih

Naziv delovnega mesta	Število anketirancev	Odstotek anketirancev
Direktor računovodskega servisa	62	50,4
Računovodja v računovodskem servisu	41	33,3
Drugo	20	16,3

Vir: lastno delo.

Tabela 7 prikazuje, koliko časa so anketiranci zaposleni v določenem računovodskem servisu, kjer trenutno opravljajo svoje delo. Največ anketirancev (29,3 %) je zaposlenih v računovodskem servisu že več kot 20 let, kar sovpada s starostjo anketirancev. 23 anketirancev, kar predstavlja 18,7 % vseh, je odgovorilo, da so v podjetju že od 11 do 15 let, prav tako je 23 anketirancev odgovorilo, da so v podjetju že od 6 do 10 let. 15,4 % jih je v trenutnem računovodskem servisu zaposlenih od 1 do 5 let, sledijo še anketiranci, katerih zaposlitev v trenutnem podjetju traja od 16 do 20 let, 6,5 % pa je takih, ki so v računovodskem servisu zaposleni manj kot 1 leto.

Tabela 7: Struktura anketirancev po trajanju zaposlitve v računovodskem servisu po številu in v odstotkih

Trajanje zaposlitve	Število	Odstotek
Manj kot 1 leto	8	6,5
Od 1 do 5 let	19	15,4
Od 6 do 10 let	23	18,7
Od 11 do 15 let	23	18,7
Od 16 do 20 let	14	11,4
Več kot 20 let	36	29,3

Vir: lastno delo.

Iz tabele 8 je razvidna pravno organizacijska oblika podjetja, v kateri so zaposleni anketiranci. Med anketiranci je bilo 14,6 % takih, ki so samostojni podjetniki ter 83,7 % računovodij iz družbe z omejeno odgovornostjo. En anketiranec spada pod komanditno družbo, eden pa pod družbo z neomejeno odgovornostjo. Da bo največ odgovorov od računovodij iz družbe z omejeno odgovornostjo, je bilo, glede na populacijo, pričakovano.

Tabela 8: Struktura anketirancev glede na pravnoorganizacijsko obliko računovodskega servisa po številu in v odstotkih

Pravnoorganizacijska oblika	Število	Odstotek
Samostojni podjetnik	18	14,6
Družba z omejeno odgovornostjo	103	83,7
Drugo	2	1,6

Vir: lastno delo.

3.2 Predstavitev in analiza rezultatov

3.2.1 Zadovoljstvo na delovnem mestu

Prvi sklop vprašanj se je nanašal na zadovoljstvo na delovnem mestu.

Tabela 9: Dejavniki in razlogi za zadovoljstvo na delovnem mestu v odstotkih

	Popolnoma se ne strinjam	Delno se ne strinjam	Niti/niti	Delno se strinjam	Popolnoma se strinjam	Skupaj
Všeč mi je tip dela, ki ga opravljam.	4,9	0,8	4,1	39,0	51,2	100
Moje delovno mesto mi je všeč bolj kot pa povprečnemu delavcu.	2,4	3,3	11,4	35,8	47,2	100
V svojem delu resnično uživam.	1,6	5,7	11,4	44,7	36,6	100
Ko dobro opravim svoje delo, čutim močan občutek osebnega zadovoljstva.	2,4	3,3	2,4	19,5	72,4	100
Če potegnem črto, sem s svojim delovnim mestom zadovoljen.	3,3	2,4	7,3	30,1	56,9	100

Vir: lastno delo.

Tabeli 9 in 10 prikazujeta rezultate odgovorov v odstotkih za stopnjo zadovoljstva na delovnem mestu, ki vključuje dejavnike in razloge za zadovoljstvo na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici so anketiranci ocenili, v kolikšni meri se strinjajo s posamezno trditvijo, pri čemer je 1 pomenilo popolnoma se ne strinjam in 5 je pomenilo popolnoma se strinjam. Rezultati kažejo, da so računovodje v povprečju zadovoljni na delovnem mestu. S trditvami se delno ali popolnoma strinjajo, saj so vse povprečne ocene višje od 4. Najbolj izstopa odstotek pri trditvi: »Ko dobro opravim svoje delo, čutim močan občutek osebnega

zadovoljstva.«, saj se kar 72,4 % anketirancev s tem popolnoma strinja. Ta trditev ima tudi sicer najvišjo povprečno oceno in sicer 4,6 (oziroma med delno se strinjam in popolnoma se strinjam). Prav tako se računovodje v povprečju strinjajo, da so s svojim delovnim mestom zadovoljni (4,4), da jim je všeč tip dela, ki ga opravljajo (4,3) in da jim je delovno mesto všeč bolj kot povprečnemu delavcu (4,2). Najnižjo, a še vedno visoko povprečno oceno 4,1 ima trditev »V svojem delu resnično uživam.«, saj se 81,3 % računovodij delno ali popolno strinja s to trditvijo. Zanimiv je še podatek, da je kljub visokim povprečnim ocenam 4,9 % anketirancev ocenilo, da se s trditvijo »Všeč mi je tip dela, ki ga opravljam.« popolnoma ne strinja, kar verjetno pomeni, da delo v računovodstvu za njih ni prava izbira.

Tabela 10: Dejavniki in razlogi za zadovoljstvo povprečna ocena in standardni odklon

	Minimum	Maksimum	Povprečna ocena trditve	Standardni odklon
Všeč mi je tip dela, ki ga opravljam.	1	5	4,3	0,968
Moje delovno mesto mi je všeč bolj kot pa povprečnemu delavcu.	1	5	4,2	0,946
V svojem delu resnično uživam.	1	5	4,1	0,923
Ko dobro opravim svoje delo, čutim močan občutek osebnega zadovoljstva.	1	5	4,6	0,888
Če potegnem črto, sem s svojim delovnim mestom zadovoljen.	1	5	4,4	0,958

Vir: lastno delo.

Tabeli 11 in 12 prikazujeta stopnjo zadovoljstva računovodij s posameznimi dejavniki na delovnem mestu. S plačo je zadovoljnih 48 % anketirancev, 20,3 % je z njo celo zelo zadovoljnih. Z delovnimi pogoji je zelo zadovoljnih kar 46,3 %, kar je zelo dobrodošlo. Delovni pogoji so v podjetju namreč zelo pomembni. Najvišji odstotek zadovoljstva je prejela trditev »Odnosi s sodelavci«, kar prikazuje, da so računovodje v službi zelo zadovoljni z odnosi. Ta trditev ima tudi najvišjo povprečno oceno in sicer znaša 4,5, kar

pomeni, da je večina v raziskavo vključenih računovodij zadovoljna, oziroma zelo zadovoljna z odnosi v službi. K zadovoljstvu in sporazumevanju zaposlenih veliko prispevajo dobri medsebojni odnosi, ki so ena izmed vedenjske lastnosti (Šumrada, 2001).

Visoko zadovoljstvo so računovodje izrazili še z možnostjo izobraževanja (4,4), medsebojno pomočjo (4,3), z delovnim časom (4,2) in komunikacijo v podjetju (4,2). Z možnostjo izobraževanja jih je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 87,8 %, s komunikacijo v podjetju je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 82,1 % računovodij, prav tako jih je 82,1 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z medsebojno pomočjo. Z občutkom, da so cenjeni in spoštovani, je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 78,8 % anketiranih računovodij. Plača pa je dosegla najnižjo (3,8) povprečno oceno.

Tabela 11: Stopnja zadovoljstva z dejavniki na delovnem mestu v odstotkih

	Sploh nisem zadovoljen	Nisem zadovoljen	Delno zadovoljen	Sem zadovoljen	Zelo sem zadovoljen	Skupaj
S plačo	0,8	4,1	26,8	48,0	20,3	100
Z delovnimi pogoji	0,8	4,9	11,4	36,6	46,3	100
Z delovnim časom	2,4	6,5	10,6	24,4	56,1	100
Z odnosi s sodelavci	0,0	1,6	8,1	32,5	57,7	100
S komunikacijo v podjetju	1,6	1,6	14,6	34,1	48,0	100
Z medsebojno pomočjo	0,0	2,4	15,4	29,3	52,8	100
Z občutkom, da sem cenjen/a in spoštovan/a	1,6	4,9	14,6	33,3	45,5	100
Z možnostjo izobraževanja	0,8	2,4	8,9	32,5	55,3	100

Vir: lastno delo.

Tabela 12: Povprečje in standardni odklon zadovoljstva z dejavniki na delovnem

	Minimum	maksimum	Povprečje	Standardni odklon
S plačo	1	5	3,8	0,927
Z delovnimi pogoji	1	5	4,2	0,895
Z delovnim časom	1	5	4,3	1,045
Z odnosi s sodelavci	1	5	4,5	0,716
S komunikacijo v podjetju	1	5	4,3	0,883
Z medsebojno pomočjo	1	5	4,3	0,825
Z občutkom, da sem cenjen/a in spoštovan/a	1	5	4,2	0,961
Z možnostjo izobraževanja	1	5	4,4	0,816

Vir: lastno delo.

3.2.2 Zavzetost na delovnem mestu

Drugi sklop vprašanj v anketnem vprašalniku se je nanašal na zavzetost na delovnem mestu in sicer na tri elemente zavzetosti: vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo.

Kot je razvidno iz tabele 13, je večina računovodij največkrat odgovorila, da so pogosto ali pa vedno zavzeti na delovnem mestu. Takih, ki niso nikoli zavzeti, skoraj ni bilo. Najvišji odstotek z oceno vedno je dobila trditev »Zatopim se v naloge, ko delam.«, in sicer kar 56,9 %. Ta trditev ima tudi najvišjo povprečno oceno in sicer ta znaša 4,5, kot je prikazano v tabeli 15. »Pri delu sem skoncentriran«, je trditev, ki je dosegla drugo najvišjo povprečno oceno (4,4). Sledi trditev »Ponosen sem na delo, ki ga opravljam.« z oceno 4,3. Oceno 4 pa so prejele naslednje tri trditve »Pri svojem delu se počutim močnega in odločnega.«, »Počutim se veselega, ko delam intenzivno.« ter »Ko se zjutraj zbudim, se počutim pripravljenega, da grem v službo.« Ostale tri trditve pa so ocenjene s povprečno oceno 3,7.

Tabela 13: Zavzetost na delovnem mestu v odstotkih

	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Vedno	Skupaj
Pri svojem delu prekipevam od energije.	0,8	8,9	25,2	52,0	13,0	100
Pri svojem delu se počutim močnega in odločnega.	0,0	5,7	16,3	54,5	23,6	100
Glede mojega dela sem navdušen.	0,0	11,4	25,2	42,3	21,1	100
Moje delo me navdušuje, inspirira.	0,8	12,2	27,6	35,8	23,6	100
Ko se zjutraj zbudim, se počutim pripravljenega, da grem v službo.	0,0	8,1	18,7	39,0	34,1	100
Počutim se veselega, ko delam intenzivno.	1,6	6,5	17,9	37,4	36,6	100
Ponosen sem na delo, ki ga opravljam.	0,8	4,1	11,4	27,6	56,1	100
Pri delu sem skoncentriran.	0,0	0,8	6,5	45,5	47,2	100
Zatopim se v naloge, ko delam.	0,0	0,8	5,7	36,6	56,9	100

Vir: lastno delo.

Anketiranci so na posamezne trditve povezane z zavzetostjo na delovnem mestu ocenili kako pogosto so zavzeti za delo, kar prikazuje Tabela 14. Ocena 1 je pomenila nikoli, ocena 5 pa vedno. Najvišje so ocenjene trditve, ki merijo zatopljenost v delo (4,4). Sledijo trditve glede predanosti delu s povprečjem 4,1. Najnižje (3,8) pa je ocenjena vitalnost.

Tabela 14: Vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo

Dimenzije zavzetosti	Povprečna ocena posamezne dimenzije
Vitalnost	3,8
Predanost delu	4,1
Zatopljenost	4,4

Vir: lastno delo.

Tabela 15: Povprečje in standardni odklon zavzetosti na delovnem mestu

	Minimum	Maksimum	Povprečje	Standardni odklon
Pri svojem delu prekipavam od energije.	1	5	3,7	0,844
Pri svojem delu se počutim močnega in odločnega.	1	5	4,0	0,793
Glede mojega dela sem navdušen.	1	5	3,7	0,924
Moje delo me navdušuje, inspirira.	1	5	3,7	0,993
Ko se zjutraj zbudim, se počutim pripravljenega, da grem v službo.	1	5	4,0	0,928
Počutim se veselega, ko delam intenzivno.	1	5	4,0	0,979
Ponosen sem na delo, ki ga opravljam.	1	5	4,3	0,895
Pri delu sem skoncentriran.	1	5	4,4	0,648
Zatopim se v naloge, ko delam.	1	5	4,5	0,645

Vir: lastno delo.

3.2.3 Sreča na delovnem mestu

Sreča je bila v anketnem vprašalniku predstavljena v tretjem sklopu. Najprej so morali anketiranci oceniti, kako občutijo srečo na delovnem mestu. Na voljo so imeli ocene od 1 do 10, kjer je 1 pomenila, da sploh niso srečni, in 10, da so zelo srečni. V tabeli 16 je prikaz števila anketirancev za posamezno oceno po številu in odstotku anketirancev pri posamezni oceni. V tabeli 17 pa je predstavljena povprečna ocena in standardni odklon. Največ anketirancev je svoje občutje glede sreče ocenilo z oceno 8 in sicer kar 41 anketirancev oziroma 33,3 % vseh anketirancev. Oceno 8 ali več je dalo kar 90 anketirancev oziroma 73,1 %. Oceno 2 pa so dodelili zgolj trije računovodje. Povprečna ocena občutja sreče na delovnem mestu znaša 7,8, kar pomeni, da so anketiranci v povprečju na delovnem mestu srečni.

Tabela 16: Ocene glede občutja sreče po številu in v odstotku

Ocena	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skupaj
Število	0	3	4	2	5	5	14	41	34	15	123
Odstotek	0,0	2,4	3,3	1,6	4,1	4,1	11,4	33,3	27,6	12,2	100

Vir: lastno delo.

Tabela 17: Povprečna ocena počutja in standardni odklon

Povprečna ocena počutja	7,83
Standardni odklon	1,832

Vir: lastno delo.

Naslednje trditve v anketnem vprašalniku so bile povezane z dejavniki, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici so anketiranci ocenili, kako močno posamezni dejavniki po njihovem mnenju vplivajo na doseganje občutka sreče, pri čemer 1 pomeni, da dejavnik ne vpliva in 5 pomeni, da dejavnik zelo močno vpliva.

Tabela 18 v odstotkih prikazuje njihove ocene. Povprečne ocene in standardni odkloni trditev pa so prikazani v tabeli 19. Po mnenju anketirancev najmočneje vpliva dobri delovni pogoji, dober odnos s sodelavci, dobra komunikacija v podjetju, občutek, da si cenjen in spoštovan ter prilagodljiv delovni čas, vsi s povprečno oceno 4,4. Sledijo dobri delovni pogoji in medsebojna pomoč (4,3), nekoliko manj vpliva možnost izobraževanja (4,1), najmanj od vseh pa na občutek sreče vpliva dobra plača (3,7). Če primerjamo z odgovori pri zadovoljstvu s posameznimi dejavniki, opazimo, da so povprečne ocene podobne, opaziti je le, da so anketiranci zadovoljni z možnostjo izobraževanja, a kot dejavnik sreče je ta možnost manj pomembna. In čeprav ocenjujejo zadovoljstvo s plačo najnižje, je ta dejavnik z vidika sreče na delovnem mestu najmanj pomemben.

Tabela 18: Dejavniki, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu v odstotkih

	Ne vpliva	Malo vpliva	Delno vpliva	Močno vpliva	Zelo močno vpliva	Skupaj
Dobra plača	2,4	4,1	35,0	39,8	18,7	100
Dobri delovni pogoji	0,0	0,0	9,8	45,5	44,7	100
Prilagodljiv delovni čas	0,0	1,6	13,0	31,7	53,7	100
Dobri odnosi s sodelavci	0,0	0,0	12,2	31,7	56,1	100
Dobra komunikacija v podjetju	0,0	0,8	10,6	35,0	53,7	100
Medsebojna pomoč	0,0	0,0	13,8	39,0	47,2	100
Občutek, da sem cenjen/a in spoštovan/a	0,0	1,6	12,2	31,7	54,5	100
Možnost izobraževanja	1,6	4,1	18,7	35,0	40,7	100

Vir: lastno delo.

Tabela 19: Povprečna ocena in standardni odklon dejavnikov, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu

	Minimum	Maksimum	Povprečna ocena	Standardni odklon
Dobra plača	1	5	3,7	0,908
Dobri delovni pogoji	1	5	4,4	0,653
Prilagodljiv delovni čas	1	5	4,4	0,772
Dobri odnosi s sodelavci	1	5	4,4	0,703
Dobra komunikacija v podjetju	1	5	4,4	0,712
Medsebojna pomoč	1	5	4,3	0,709
Občutek, da sem cenjen/a in spoštovan/a	1	5	4,4	0,764
Možnost izobraževanja	1	5	4,1	0,950

Vir: lastno delo.

Kot zadnje trditve v anketnem vprašalniku pa so bile trditve, ki se nanašajo na dojetanje psihološkega blagostanja na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici so anketiranci ocenili, v kolikšni meri se strinjajo s posamezno trditvijo, pri čemer je 1 pomenilo popolnoma se ne strinjam in 5 je pomenilo popolnoma se strinjam.

Tabeli 20 in 21 prikazujeta, da je najvišje ocenjena trditev (4,5), da imajo anketiranci pozitiven odnos do drugih sodelavcev. Kar 93,5 % anketirancev se delno ali popolnoma strinja s to trditvijo. 89,5 % anketirancev se delno ali popolnoma strinja s trditvijo, da imajo pozitiven odnos do samega sebe in 86,8 % jih pravi, da jim je všeč delovno okolje. Ti trditvi sta ocenjeni s povprečno oceno 4,4. Nato sledita trditvi »Vse storim, da dosežem cilj.« in »Služba mi pomaga pri osebnostni rasti.« s povprečno oceno 4,2. Zanimivo je, da se trije oziroma 2,4 % anketirancev popolnoma ne strinja s tem, da jim služna pomaga pri osebnostni rasti, kar so verjetno osebe, ki so ocenile, da jim tip dela, ki ga opravljajo, ni všeč. Najnižje, a še vedno visoko, je ocenjena trditev »V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.« s povprečno oceno 4,1.

Tabela 20: Trditve o dojetanju psihološkega blagostanja na delovnem mestu v odstotkih

	Popolnoma se ne strinjam	Delno se ne strinjam	Niti/niti	Delno se strinjam	Popolnoma se strinjam	Skupaj
Imam pozitiven odnos do samega sebe.	1,6	0,8	8,1	35,8	53,7	100
Do ostalih imam pozitiven odnos.	0,8	0,8	4,9	35,0	58,5	100
V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.	1,6	3,3	13,0	48,8	33,3	100
Vse storim, da dosežem cilj.	0,0	2,4	14,6	39,8	43,1	100
Služba mi pomaga pri osebnostni rasti.	2,4	0,8	15,4	36,6	44,7	100
Všeč mi je delovno okolje.	0,0	0,8	12,2	34,1	52,8	100

Vir: lastno delo.

Tabela 21: Povprečna ocena in standardni odklon o dojetanju psihološkega blagostanja na delovnem mestu

	Minimum	Maksimum	Povprečna ocena	Standardni odklon
Imam pozitiven odnos do samega sebe.	1	5	4,4	0,806
Do ostalih imam pozitiven odnos.	1	5	4,5	0,706
V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.	1	5	4,1	0,859
Vse storim, da dosežem cilj.	1	5	4,2	0,790
Služba mi pomaga pri osebnostni rasti.	1	5	4,2	0,905
Všeč mi je delovno okolje.	1	5	4,4	0,731

Vir: lastno delo.

V tabeli 22 so za konec predstavljene še strnjene povprečne vrednosti posameznih preučevanih spremenljivk. Najvišjo povprečno oceno si delita preučevani spremenljivki zadovoljstvo pri delu in sreča (4,3), povprečna ocena zavzetosti pri delu znaša 4. Povprečje povprečnih ocen je 4,2.

Tabela 22: Povprečne vrednosti zadovoljstva, zavzetosti in sreče med računovodji v Sloveniji

Preučevana spremenljivka	Povprečne ocene
Zadovoljstvo	4,3
Zavzetost	4
Sreča in psihološko blagostanje	4,3
Povprečje povprečnih ocen	4,2

Vir: lastno delo.

4 DISKUSIJA

4.1 Odgovori na raziskovalna vprašanja

V magistrskem delu sem preverjala naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Raziskovalno vprašanje: Ali so zaposleni v računovodskih servisih zadovoljni z delom, ki ga opravljajo?

Ugotavljam, da so računovodje v slovenskih računovodskih servisih zadovoljni. Povprečna ocena, ki so jo podali na trditve pri prvem vprašanju, ki je bil povezan z dejavniki in razlogi za zadovoljstvo, znaša 4,3. Najvišjo oceno je pridobila trditev: »Ko dobro opravi svoje delo, čutim močan občutek osebnega zadovoljstva.« Najnižjo oceno pa je prejela trditev: »V svojem delu resnično uživam«. Pri drugem vprašanju, kjer so bile trditve povezane s stopnjo zadovoljstva z različnimi dejavniki na delovnem mestu pa povprečna ocena vseh osmih trditev znaša 4,2, kar je malenkost nižje kot pri prvem vprašanju. Tukaj je najbolj izstopal odnos s sodelavci, kar pomeni, da so anketiranci najbolj zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sodelavci.

Trditve z dejavniki in razlogi, ki so bili na voljo na začetku anketnega vprašalnika, se nanašajo na zadovoljstvo na delovnem mestu. Povprečna ocena teh petih trditev je 4,3. Pod drugo vprašanje v anketnem vprašalniku je bilo na voljo osem trditev, ki so se nanašale na stopnjo zadovoljstva z različnimi dejavniki. Tukaj je bila povprečna ocena trditev malo nižja (4,2). Razmere na delu so dejavnik, ki so verjetno najpomembnejši vir zadovoljstva na delovnem mestu. To so naloge, ki jih opravlja oseba (npr. kako zanimive ali dolgočasne so), ljudje, s katerimi ima zaposleni stik (naročniki, podrejeni, nadrejeni), okolje, v katerem zaposleni opravlja svoje delo (moč hrupa, gneča, temperatura), in način, kako organizatorji ravnajo z zaposlenimi (npr. varnost pri delu, pravična plača in ugodnosti) (George & Jones, 2007).

Povprečna ocena vseh trditev, ki se nanašajo na zadovoljstvo je 4,3. Skleпам, da so zaposleni v računovodskih servisih zadovoljni, saj so povprečne ocene trditev zelo visoke.

2. Raziskovalno vprašanje: Kako zavzeti pri delu so zaposleni v računovodskih servisih?

Rezultati raziskave kažejo, da so računovodje zavzeti za delo. Najvišjo stopnjo zavzetosti so pokazali pri naslednjih trditvah: Počutim se veselega, ko delam intenzivno; ponosen sem na delo, ki ga opravljam; pri delu sem skoncentriran in pa zatopim se v naloge, ko delam. Ugotavljam, da so računovodje zavzeti za delo, saj je povprečna ocena devetih trditev 4,0. Najmanj zavzetosti je pri trditvi »Pri svojem delu prekipevam od energije«. Na koncu lahko potrdim, da so zaposleni zavzeti za delo, saj so trditve ocenili z zelo visokimi ocenami.

Delovna zavzetost se od zadovoljstva razlikuje v tem, da združuje tri elemente in sicer vitalnost, predanost delu in zatopljenost v delo (Bakker, 2011).

Trditve, povezane z zatopljenostjo, so dosegle najvišjo oceno. Povprečna ocena trditev znaša 4,4. Sledijo trditve predanosti delu s povprečno oceno 4,1. Trditve povezane z vitalnostjo so bile povprečno ocenjene najmanj in sicer z oceno 3,8.

3. Raziskovalno vprašanje: Kakšno je počutje zaposlenih v računovodskih servisih in kako srečni so?

Rezultati raziskave kažejo, da so računovodje v povprečju srečni na delovnem mestu. Sreča zaposlenih v slovenskih računovodskih servisih je bila predstavljena v tretjem sklopu vprašanj. Najprej je sledila lestvica, na kateri so ocenili svoje občutje glede sreče od 1 do 10. 1 je pomenila, da sploh niso srečni, 10 pa da so zelo srečni. 41 anketirancev in sicer 33,3 % vseh anketirancev je svoje občutje glede sreče ocenilo z oceno 8. Povprečna ocena počutja znaša 7,83, kar je zelo dober in spodbuden rezultat.

Sledile so še trditve, povezane z dejavniki, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici so ocenjevali, kako močno vpliva posamezni dejavnik na njihovo doseganje občutka sreče. 1 je pomenila, da po njihovem mnenju dejavnik ne vpliva na doseganje občutka sreče, ocena 5 pa, da zelo močno vpliva. Po njihovem mnenju najbolj vpliva dober odnos s sodelavci in dobra komunikacija v podjetju.

Vseh osem trditvev skupaj pa ima povprečno oceno 4,24. Ugotavljam, da po njihovem mnenju naštetih dejavnikov močno do zelo močno vplivajo na njihovo doseganje občutka sreče na delovnem mestu.

Kot zadnje trditve v sklopu sreče na delovnem mestu pa so bile predstavljene trditve, ki se nanašajo na dožemanje psihološkega blagostanja na delovnem mestu. Najbolj so se strinjali s trditvijo, da imajo do ostalih popolnoma pozitiven odnos in sicer povprečna ocena te trditve znaša 4,5. Najnižjo povprečno oceno trditve 4,1 je pridobila trditev »V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.« pa vendar ta ocena ni tako nizka. Povprečna ocena vseh šestih trditvev pa znaša 4,3. Na podlagi te ocene sklepam, da so se delno oziroma popolnoma strinjajo s trditvami, ki se nanašajo na dožemanje psihološkega blagostanja na delovnem mestu.

Raziskave kažejo, da so bolj srečni zaposleni bolj uspešni na različnih področjih v zasebnem življenju in na delovnem mestu. So bolj zdravi, imajo boljše družinske in prijateljske odnose, so bolj uspešni pri delu in imajo višje plače. Srečni posamezniki se vedejo tako, da so še bolj uspešni na vseh teh področjih. Srečni zaposleni dosegajo večjo uspešnost, sprejemajo boljše odločitve ter gradijo boljše odnose z ostalimi zaposlenimi v primerjavi z nesrečnimi zaposlenimi (Peterson, Waldman, Balthazard & Thatcher, 2008, str. 343).

Na podlagi vseh treh vprašanj, povezanih s srečo, ugotavljam, da so zaposleni, kljub velikemu obsegu dela, v računovodskih servisih, srečni.

4. Raziskovalno vprašanje: Kakšna je povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu?

Povezavo med spremenljivkami zadovoljstvo, zavzetost in sreča sem preverila s Pearsonovim koeficientom korelacije. Pearsonov koeficient korelacije najpogosteje uporabljena mera linearne povezanosti dveh številskih spremenljivk. Pearsonov koeficient korelacije ima vrednosti med -1 ter 1 in določa moč povezave med odvisno in neodvisno spremenljivko. Kadar je koeficient pozitiven in blizu 1 , obstaja zelo močna pozitivna povezanost med spremenljivkama, kar pomeni, če se poveča ena, se poveča tudi druga. Kadar pa je koeficient negativen in blizu -1 , pa obstaja zelo močna negativna povezanost med spremenljivkama, kar pomeni, da če se ena poveča, se druga zmanjša.

Moč povezave definirajo naslednje absolutne vrednosti (BenSTAT, 2020):

0,0–0,1 (zelo šibka povezava);

0,1–0,3 (šibka povezava);

0,3–0,7 (srednje močna povezava);

0,7–0,9 (močna povezava);

0,9–1 (zelo močna povezava).

Tabela 23: Povezanost med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo pri delu

		Zadovoljstvo	Zavzetost	Sreča
Zadovoljstvo	Pearsonov koeficient	1	0,690	0,579
	St. značilnosti		0,000	0,000
	N	123	123	123
Zavzetost	Pearsonov koeficient	0,690	1	0,588
	St. značilnosti	0,000		0,000
	N	123	123	123
Sreča	Pearsonov koeficient	0,579	0,588	1
	St. značilnosti	0,000	0,000	
	N	123	123	123

Vir: lastno delo.

V tabeli 23 so predstavljene izračunane vrednosti Pearsonovega korelacijskega koeficienta za spremenljivke zadovoljstvo, zavzetost in sreča na delovnem mestu za preučevanje računovodje.

Vrednost Pearsonovega koeficienta 0,690 nam pove, da je povezanost med zadovoljstvom in zavzetostjo pozitivna in srednje močna. Med zadovoljstvom in srečo zaposlenih pa vrednost Pearsonovega koeficienta znaša 0,579, kar nam pove, da je njuna povezanost prav tako pozitivna in srednje močna. Prav tako je pozitivna in srednje močna povezava med zavzetostjo in srečo, kjer vrednost Pearsonovega koeficienta znaša 0,588.

4.2 Priporočila za povečanje zadovoljstva, zavzetosti in sreče v računovodskih servisih

Delo v računovodskem servisu zahteva veliko zbranosti, natančnosti, komunikativnosti in sodelovanja s strankami. Dobro je, da so zaposleni med seboj v dobrih odnosih, da so zadovoljni, zavzeti za delo in srečni. Zadovoljstvo z delom je res pomembno, saj na delovnem mestu vpliva na določene pojave, kot so: delovni spori, telesno in duševno zdravje in tako dalje (Skočir, 2001). Prav tako pa zadovoljstvo zaposlenih vpliva tudi na zavzetost za delo, ker so tudi odkrili, da so bolj zadovoljni zaposleni bolj zavzeti za delo. (Dimitriadis & Dalkrani, 2018). Sreča je prav tako pomembna in tukaj so ključni elementi za občutek zadovoljstva in sreče delovne naloge, razumevanje z nadrejenimi in s sodelavci, ustreznost delovnih pogojev in delovnega časa, možnost izobraževanja in napredovanja ter dober sistem plač in nagrajevanja (Mihalič, 2006).

Ugotovila sem, da je zaposlenim v računovodskih servisih najpomembnejše to, da jim je všeč tip dela, ki ga opravljajo in ko dobro opravijo delo, čutijo močan občutek osebnega zadovoljstva. Poleg tega se počutijo zavzete za delo. Zatopijo se v naloge, ko delajo. To trditev so tudi najbolj ocenili. Pokazalo se je, da so srečni na delovnem mestu, saj je povprečna ocena glede občutja sreče na delovnem mestu znašala kar 7,83.

Najbolj izstopa to, da so zadovoljni z odnosi med sodelavci na delovnem mestu in prav takrat so tudi najbolj srečni, ko imajo najboljše odnose s sodelavci. Imajo pozitiven odnos do samega sebe in jim je všeč delovno okolje. Zadovoljni so tudi s komunikacijo v podjetju, z medsebojno pomočjo in občutkom, da so cenjeni in spoštovani. Najmanj so zadovoljni s plačo.

Za dvig ravni splošnega zadovoljstva, delovne zavzetosti in sreče v računovodskih servisih je najprej potrebno, da se zaposleni zavedajo, zakaj delajo tam, ciljev podjetja oziroma v primeru samostojnega podjetnika svojih ciljev. Prav tako so pomembni dolgoročni načrti in usmerjenost podjetja za naprej. Glede na to, da ima veliko servisov manjše število zaposlenih je pomembno, da so med seboj v dobrih odnosih. Pomembni so pogovori med zaposlenimi, saj predstavljajo najpomembnejši vir informacij. Da bi odnose še izboljšali, bi lahko imeli v podjetju sestanke, na katerih bi imeli pogovore o izboljšanju razmer v podjetju. Vendar pa pri odnosih anketiranci nimajo tako nizkih ocen. Je pa pomembno, da tako dobre odnose vzdržujejo. Lahko bi organizirali še kakšen izlet, kjer bi se spoznali še na neformalen način in povezali še bolj.

Mesečno bi lahko pobirali predloge glede podjetja. Vsak, ki bi podal dober predlog glede podjetja, bi pridobil točke, na podlagi izbranih točk, pa bi na koncu sledilo kakšno izobraževanje na račun podjetja. Pomembno je, da svoje zaposlene podjetja tudi nagrajujejo in pohvalijo. Ugotavljam, da so s plačo najmanj zadovoljni, vendar z vidika sreče in blagostanja na delovnem mestu plača ni tako pomembna. Bolj kot bodo zaposleni zadovoljni, zavzeti in srečni na delovnem mestu, boljši bodo rezultati podjetja in postali bodo bolj uspešni. Ker zavzetost vodi v uspešnost podjetja pomeni, da lahko potem zaradi boljših rezultatov podjetja direktorji lažje nagradijo svoje zaposlene in pri tem lahko tudi sledi povišanje plač v podjetju.

4.3 Omejitve raziskave in priporočila za prihodnja raziskovanja

Anketni vprašalnik kot merski instrument je bil sestavljen iz treh sklopov in šestih demografskih vprašanj. Prvi sklop se je nanašal na zadovoljstvo na delovnem mestu, drugi sklop je zavzemal vprašanja o zavzetosti na delovnem mestu, tretji sklop pa se je nanašal na občutek sreče na delovnem mestu. Vprašalnik je bil za nekatere računovodje predolg, saj so bili določeni vprašalnik le delno izpolnjeni. Nekateri so izpolnili le vprašanja iz prvega in drugega sklopa ter pri tretjem prekinili izpolnjevanje. Če bi bil anketni vprašalnik krajši, bi lahko prejela več v celoti izpolnjenih vprašalnikov.

Naslednja omejitev se je pojavila pri pridobivanju kontaktov. Najprej sem elektronske naslove iskala na straneh Bizi.si (www.bizi.si) in Ajpes.si (www.ajpes.si) ter na koncu prišla do zaključka, da bo najlažje pridobiti naslove na spletni stran GVIN. Trudila sem se pridobiti neposredne elektronske naslove, torej pošiljanje povezave na anketni vprašalnik na elektronski naslov, ki je vseboval ime in priimek računovodje. Pri samostojnih podjetnikih sem pridobila take naslove, pri družbah z omejeno odgovornostjo pa sem pridobila le splošen elektronski naslov računovodskih servisov. Del anketni vprašalnikov je bilo zato poslan na splošne elektronske naslove. Pri nekaterih je prišla celo povratna elektronska pošta, da to ime elektronske pošte ne obstaja in sem poiskala elektronsko pošto na njihovi spletni strani. Če le-te nisem našla, sem kontaktirala naslednjega po vrsti z veljavno elektronsko pošto.

Vprašalnik je bil na voljo v poletnem času, računovodje so bili na letnem dopustu in so lahko zaradi obilice elektronske pošte moje spremno pismo in vprašalnik spregledali. Pri anketnih vprašalnikih je treba izpostaviti slabost, da ne vemo, v kolikšni meri so odgovori odraz resničnega stanja in ne stanja, ki bi si ga anketiranci želeli. Marsikdo je najbrž preценil svoje zadovoljstvo in ni želel odgovoriti po resnici, četudi je vprašalnik anonimen. Ni nujno, da so anketiranci razkrili svoje resnične misli, ker je bil vprašalnik strukturiran in so samo označevali svoje strinjanje ali nestrinjanje na merski lestvici ter določene vplive na posamezno trditev.

Omejitev raziskave predstavlja majhen vzorec, saj je vprašalnik v celoti izpolnilo le 123 računovodij iz računovodskih servisov. Vzorec 123 računovodskih servisov v primerjavi z

2066 družb z omejeno odgovornostjo pod standardno klasifikacijo dejavnosti 69200, ki zajema računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje in 2462 samostojnih podjetnikov posameznikov, je majhen. Če bi bil vzorec večji, bi se lahko rezultati pomembno razlikovali od dobljenih. Rezultatov ni mogoče s sprejemljivo zanesljivostjo posplošiti na celotno populacijo računovodskih servisov, pač pa le na vzorec.

SKLEP

Zadovoljni zaposlenih so ključ uspešnega podjetja. Delovna zavzetost pa je ključnega pomena pri zaznavi kakovosti storitev, saj stik in komunikacija med stranko in zaposlenim predstavlja glavno utež za njeno prepoznavo in oceno. Zavzetost zaposlenih je rezultat zadovoljstva zaposlenih. Če so zaposleni zadovoljni, so tudi srečni in posledično bolj zavzeti za delo. Zavzetost pa vodi v uspešnost podjetja. Hiter tok življenja predstavlja vedno več izzivov na delovnem mestu. Zadovoljni zaposleni so zelo pomembni za rezultate v podjetju. Če so bolj zavzeti, so posledično tudi uspešnejši.

Namen raziskave je bil analizirati zadovoljstvo, zavzetost in srečo slovenskih računovodij na delovnem mestu. Predvsem sem želela ugotoviti, če so računovodje zadovoljni na delovnem mestu, če so zavzeti in srečni ter če obstaja povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo.

Raziskavo sem izvedla s pomočjo anketnega vprašalnika. Povezavo do anketnega vprašalnika sem poslala preko e-pošte 700 računovodskim servisom. Računovodski servisi so bili izbrani po seznamu, ki je na voljo v AJPES-u. Odziv je bil nekoliko manjši, kot sem pričakovala in sicer jih je 18 % izpolnilo celoten vprašalnik. Vseh 123 anketirancev je podalo svoje ocene glede zadovoljstva, zavzetosti in sreče na delovnem mestu. Ta stopnja odzivnosti, je dobra stopnja in mi je omočila veljavno in zanesljivo statistično analizo. Res pa je, da sem za odgovore potrebovala malo več časa, saj je bil julija ravno čas dopustov. Pridobljene odgovore sem analizirala s pomočjo SPSS-a. Bila pa sem pozitivno presenečena nad odgovori, ki sem jih prejela, saj so rezultati zelo dobri. Nekaj anketirancev mi jih je napisalo v elektronsko pošto, da želijo biti seznanjeni z rezultati. Pričakovano je na anketni vprašalnik odgovorilo več žensk kot moških, saj je v osnovi računovodstvo prepoznan bolj kot ženski poklic. Zadovoljstvo in sreča sta dosegli najvišjo povprečno oceno trditev in sicer 4,3, sledi zavzetost s povprečno oceno 4 (trditev povezane z zatopljenostjo 4,4, sledi predanost 4,1, na koncu pa vitalnost s povprečno oceno 3,8).

Računovodje so pokazali, da so zadovoljni, zavzeti za delo in srečni na svojem delovnem mestu. Prav tako pa je zaznana povezava med zadovoljstvom, zavzetostjo in srečo na delovnem mestu. Raziskavo bi bilo priporočljivo ponoviti med letom (v spomladanskem ali jesenskem času), saj bi se takrat nanjo najbrž odzvalo več zaposlenih in bi bili rezultati takrat še bolj verodostojni.

LITERATURA IN VIRI

1. AJPES. (2020). *Seznam računovodskih servisov*. Pridobljeno 1. julija 2020 iz https://www.ajpes.si/prs/rezultati.asp?podrobno=1&tip=0&naziv=&maticna=&davcna=&status=1&ulica=&h_st=&naselje=&obcina=&posta=&dejavnost=69.200&Sektorizacija=&Oblika=142&MAXREC=20
2. Albrecht, S. L. (2010). Handbook of employee engagement: Perspectives, Issues, Research and practice. *Human Resource Management International Digest*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing limited.
3. Asare, E. K., Whittington, J. L. & Walsh, R. (2020). Promoting desirable work attitudes and behaviors among accountants: a field study. *Journal of Business & Industrial Marketing, ahead-of-print*(ahead-of-print).
4. Avey, J. B., Luthans, F. Smith, R. M. & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(1), 17–28.
5. Bakker, A. (2009). Building engagement in the workplace. V R. J. Burke & C. L. Cooper (ur.), *The peak performing organization* (str. 50–72). Oxon, UK: Routledge.
6. Bakker, A. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science, 20*(1), 265–269.
7. Bakker, A. & Demerouti E. (2014). Job Demands-resources theory. *Wellbeing: A Complete Reference Guide, 3*(2), 391–395.
8. Bakker, A., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress, 22*(3), 187–200.
9. BenSTAT. (2020). *Pearsonov koeficient korelacije*. Pridobljeno 5. avgusta 2020 iz <https://www.benstat.si/blog/pearsonov-koeficient-korelacije/>
10. Breznik, A. T. (2013). Upravljanje zavzetosti zaposlenih. *HR faktor, 4*(2013), 2–6.
11. Cimerman, M., Jerman, S., Klarič, R., Ložar, Z. & Sušaj, Z. (2003). *Manager prvi med enakimi*. Ljubljana: GV Založba.
12. Černetič, M. (2004). *Upravljanje in vodenje*. Maribor: Pedagoška fakulteta.
13. Diener, E. & Biswas-Diener, R. (2002). Will money increase subjective well-being? *Social Indicators Research, 57*(2), 119–169.
14. Diener, E., & Emmons, R. A. (1984). The independence of positive and negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology, 47*(5), 1105–1117.
15. Dimitriadis, E. & Dalkrani, M. (2018). The Effect of Job Satisfaction on Employee Commitment. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR), Eastern Macedonia and Thrace Institute of Technology (EMATTECH), Kavala, Greece, 11*(3), 16–23.
16. Feld, P., L., Neckera, S. & Frey, S. B. (2015). Happiness of economists. *Applied Economics, 47*(10), 990–1007.
17. Ferligoj, A., Leskovšek, K. & Kogovšek, T. (1996). *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

18. Frey, B. & Stutzer, A. (2004). Reported subjective well-being: A challenge for economic theory and economic policy. *Schmollers Jahrbuch*, 124(2004), 191–231.
19. Frey, B. & Stutzer, A. (2012). Recent Developments in the Economics of Happiness: A Selective Overview. *IZA DP*, 7078.
20. Fisher, D. C. (2010). Happiness at Work. *International Journal of management reviews*, 12(4), 384–412.
21. Gallup. (2013a). *Engagement at work: Its effect on performance continues in tough economic times*. Pridobljeno 9. marca 2020 iz <https://www.gallup.com/services/176657/engagement-work-effect-performance-continues-tough-economic-times.aspx>
22. Gallup. (2013b). *State of the global Workplace: Employee Engagement Insights for business leaders worldwide*. Pridobljeno 9. marca 2020 iz <https://www.gallup.com/workplace/238079/state-global-workplace-2017.aspx>
23. Gavin, J. H. & Mason, R. O. (2004). The virtuous organization. The value of happiness in the workplace. *Organizational Dynamics*, 33(4), 379–392.
24. George, J. M. & Jones, G. R. (2007). *Understanding and managing organizational behavior*. Addison: Wesley publishing company.
25. Gilbert, D. (2012). The science behind the smile. Interview by Gardiner Morse. *Harvard Business Review*, 90(1), 84–88.
26. Glas, M. & Drnovšek, M. (2000). *Small business in Slovenia: Expectations and accomplishments*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
27. Glažar, T. (2007). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za računovodstvo.
28. Gorišek, K. & Tratnik, G. (2003). *Sprostitev moči zaposlenih – priložnost za poslovni uspeh*. Ljubljana: Slovenski inštitut za kakovost in meroslovje.
29. Gourlay, S., Alfes, K., Bull, E., Baron, A., Petrov, G. & Georgellis, Y. (2012). *Emotional and transactional engagement – does it matter?* London: Chartered Institute of Personnel and Development.
30. Gruban, B. (2005). Koncept o zavzetosti zaposlenih: inovacija ali imitacija. *HRM*, 3(9).
31. Gruban, B. (2009). Zadovoljstvo ali zavzetost zaposlenih – kaj bolj pripomore k uspešnosti organizacije? *12. konferenca HRM*. Kranjska gora.
32. Horvat, R. (2003). *Računovodski servisi v Sloveniji*. IKS 10/03.
33. Hurley, P. J. (2017). Ego depletion and auditors' busy season. *Behavioral Research in Accounting*, 29(2), 25–35.
34. Kashdan, T. B. & Biswas-Diener, R. (2013). What Happy People do Differently. *Psychology Today*, 46(4), 50–59.
35. Kavčič, S. & Mihelčič, E. (2005). Znanja, ki jih potrebuje računovodja. *Zbornik referatov 8. letne konference računovodij* (str. 19–31). Otočec: Slovenski inštitut za revizijo.
36. Korošec, B. & Horvat, R. (2011). Zaznave slovenskih računovodij o zavezanosti različnim interesnim skupinam. *Revizor*, 5, 63–74.
37. Lipičnik, B. (1996a). *Človeški viri in ravnanje z njimi*. Ljubljana: COPIS.

38. Lipičnik, B. (1996b). *Človeški viri in ravnanje z njimi*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
39. Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J. & Avey, J. B. (2011). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate – Employee performance relationship. *Journal of Organizational Behaviour*, 1–46.
40. Luthans, F. & Peterson, S. (2002). Employee engagement and manager self efficacy: Implications for managerial effectiveness and development. *The Journal of Management Development*, 21(5), 376–387.
41. Lyubomirsky, S., King, L. A. & Diener, E. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803–855.
42. Mazzuca, P. (2007). Pet korakov do večje zavzetosti zaposlenih. *HRM*, 5(16), 12–13.
43. McBain, R. (2006). Employee engagement – the emergence of a new construct? *Henley Manager Update*, 17(4), 21–32.
44. Mihalič, R. (2006). *Management človeškega kapitala*. Škofja Loka: Mihalič in Partner.
45. Mihalič, R. (2008). *Povečajmo zadovoljstvo in pripadnost zaposlenih*. Škofja Loka, Založba Mihalič in Partner d.n.o.
46. Morris, D. (2005). *Što je sreća*. Zagreb: Algoritam.
47. Moyes, G. D., Shao, L. P. & Newsome, M. (2008). Comparative analysis of employee job satisfaction in the accounting profession. *Journal of Business & Economics Research*, 6(2), 65–82.
48. Možina, S. (2000). *Osnove managementa*. Portorož: Visoka strokovna šola za podjetništvo.
49. Musek, J. (2008). Dimenzije psihičnega blagostanja. *Anthropos*, 40(1), 139–160.
50. Musek, J. (2015). *Osebnost, vrednote in psihično blagostanje*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
51. Okulicz-Kozaryn, A. (2016). Happiness Research for Public Policy and Administration. *Transforming Government: People, Process and Policy* 10(2), 196–211.
52. Peterson, S. J., Waldman, D. A., Balthazard, P. A. & Thatcher, R. W. (2008). Neuroscientific implications of psychological capital: Are the brains of optimistic, hopeful, confident and resilient leader different? *Organizational Dynamics*, 37(4), 342–353.
53. Pogačnik, V. (2000). Uporaba lestvice delovnega zadovoljstva v slovenskih podjetjih. *Psihološka obzorja*, 9(4), 105–144.
54. Quinn, J. (2020). Finance and Accounting Workers Love Their Jobs, Monster.com Survey Finds. (2020). *Jeffrey Quinn o raziskavi med finančniki in računovodjih*. Pridobljeno 14. marca 2020 iz <https://www.monster.com/career-advice/article/finance-accounting-outlook>
55. Rane, D. B. (2011). Employee job satisfaction: An essence of organization. *HRM Review* 11(7), 12–16.

56. Robertson, I. T. & Cooper, C. L. (2010) Full Engagement: The Integration of Employee Engagement and Psychological Well-Being. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(4), 324–336.
57. Robinson, D., Perryman, S. & Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Brighton: Institute of Employment Studies.
58. Rozman, R. (2000). *Analiza in oblikovanje organizacije*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
59. Ryff, D. C., Singer, H. & Burton. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13–39.
60. Schaufeli, W. B. & Bakker, A. (2004) Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
61. Schaufeli, W. B., Bakker, A. & Salanova, M. (2006). The measures of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological measurement*, 66(4), 701–716.
62. Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity: Understanding the happy-productive worker. *Global Perspectives Series*, 4(10), 1–15.
63. Skočir, N. (2001). Zadovoljstvo zaposlenih. V *Management in organizacija: zbornik posvetovanja z mednarodno udeležbo*, 20. znanstveno posvetovanje razvoju organizacijskih ved (str.1097–1104). Kranj: Moderna organizacija.
64. Slovenski inštitut za revizijo. (2016). *Slovenski računovodski standardi*. Pridobljeno 22. marca 2020 iz <https://si-revizija.si/standardi/slovenski-racunovodski-standardi-2016>
65. Statistični urad Republike Slovenije. (2020). *Število podjetij z računovodsko dejavnostjo*. Pridobljeno 22. marca 2020 iz https://pxweb.stat.si/SiStatDb/pxweb/sl/20_Ekonomsko/20_Ekonomsko__14_poslovni_subjekti__03_14184_demogr_podj/1418401S.px/
66. Svetlik, I. & Zupan, N. (2009). *Menedžment človeških virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
67. Šumrada, K. (2001). Zadovoljstvo zaposlenih v pivovarni Laško d.d. V Vukovič G. (ur.) *Znanstveno posvetovanje o razvoju organizacijskih ved* (str. 1297–1306). Kranj: Moderna organizacija.
68. Torrington, D. & Hall, L. (1987). *Personnel Management: A New Approach*. Prentice Hall.
69. Treven, S. (1998). *Management človeških virov*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
70. Treven, S. (2001). *Mednarodno organizacijsko vedenje*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
71. Torrington, D. & Hall L. (1991). Employee Resourcing. *Institute of Personnel Management*, 5(1), 429–430.
72. Turk, I., Kavčič, S. & Kokotec-Novak, M. (2003). *Poslovodno računovodstvo*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.

73. Uhan, S. (2000). *Vrednotenje dela II*. Kranj: Moderna organizacija.
74. Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance. A fresh look at an age-old quest. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338–351.
75. Xanthopoulou, D., Bakker, A. B. & Ilies, R. (2010). The life of a happy worker: Examining the short-term fluctuations in employee happiness and well-being. *Human Relations*, 63(1), 301.
76. Yakin, M. & Erdil, O. (2012). Relationships between self-efficacy and work engagement and the effects on job satisfaction: A survey on certified public accountants. *Social and Behavioral Sciences*, 58, 370–378.
77. Youssef, C. M. & Luthans, F. (2007). Positive organizational behaviour in the workplace: The impact of hope, optimism and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774–800.
78. Zaman Groff, M., Hočevár, M. & Iglíčar, A. (2007). *Temelji računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
79. ZRS. (2019). *O zbornici računovodskih servisov*. Pridobljeno 21. januarja 2019 iz https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/O-nas/O-ZRS
80. ZRS. (2020). *Katalog računovodskih servisov*. Pridobljeno 22. marca 2020 iz <https://www.replika.si/katalog-certificiranih-racunovodskih-servisov-zrs>

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni!

Sem Anja Klun, absolventka Ekonomske fakultete v Ljubljani. Pišem magistrsko delo na temo zadovoljstva, zavzetosti in sreče na delovnem mestu v računovodskih servisih v Sloveniji. Prosim vas, da si vzamete nekaj minut časa in rešite priložen anketni vprašalnik. Anketa je anonimna in bo uporabljena zgolj v študijske namene.

ANKETNI VPRAŠALNIK

Prvi sklop vprašanj se nanaša na zadovoljstvo na delovnem mestu.

Naslednje trditve so povezane z dejavniki in razlogi za zadovoljstvo na delovnem mestu.

1. Na 5-stopenjski lestvici ocenite, v kolikšni meri se strinjate s posamezno trditvijo, pri čemer 1 pomeni popolnoma se ne strinjam in 5 pomeni popolnoma se strinjam.

1	Všeč mi je tip dela, ki ga opravljam.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
2	Moje delovno mesto mi je všeč bolj kot pa povprečnemu delavcu.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
3	V svojem delu resnično uživam.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
4	Ko dobro opravim svoje delo, čutim močan občutek osebnega zadovoljstva.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
5	Če potegnem črto, sem s svojim delovnim mestom zadovoljen.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam

2. Naslednje trditve se nanašajo na stopnjo zadovoljstva z različnimi dejavniki na delovnem mestu. Na 5-stopenjskih lestvici ocenite, v kolikšni meri ste osebno zadovoljni s spodaj navedenimi dejavniki, pri čemer 1 pomeni sploh nisem zadovoljen in 5 pomeni zelo sem zadovoljen.

1	S plačo	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
2	Z delovnimi pogoji	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
3	Z delovnim časom	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
4	Z odnosi s sodelavci	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
5	S komunikacijo v podjetju	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
6	Z medsebojno pomočjo	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
7	Z občutkom, da sem cenjen/a in spoštovan/a	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen
8	Z možnostjo izobraževanja	1 – sploh nisem zadovoljen	2 – nisem zadovoljen	3 – delno zadovoljen	4 – sem zadovoljen	5 – zelo sem zadovoljen

Drugi sklop vprašanj se nanaša na zavzetost pri delu.

3. Naslednje trditve so povezane z zavzetostjo na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici ocenite, kako pogosto ste zavzeti za delo. Ocena 1 pomeni nikoli, ocena 5 pa vedno.

1	Pri svojem delu prekipevam od energije.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
2	Pri svojem delu se počutim močnega in odločnega.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
3	Glede mojega dela sem navdušen.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
4	Moje delo me navdušuje, inspirira.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
5	Ko se zjutraj zbudim, se počutim pripravljenega, da grem v službo.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
6	Počutim se veselega, ko delam intenzivno.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
7	Ponosen sem na delo, ki ga opravljam.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
8	Pri delu sem skoncentriran.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno
9	Zatopim se v naloge, ko delam.	1 – nikoli	2 – redko	3 – občasno	4 – pogosto	5 – vedno

Tretji sklop vprašanj se nanaša na srečo.

4. Na lestvici od 1 do 10 izrazite vaša občutja glede sreče na delovnem mestu, kjer 1 pomeni, da sploh niste srečni, in 10, da ste zelo srečni.

1 – sploh niste srečni	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – zelo ste srečni
---------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------

5. Naslednje trditve so povezane z dejavniki, ki vplivajo na doseganje občutka sreče na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici ocenite, kako močno spodaj navedeni dejavniki po vašem mnenju vplivajo na doseganje občutka sreče, pri čemer 1 pomeni, da dejavnik ne vpliva in 5 pomeni, da dejavnik zelo močno vpliva.

1	Dobra plača	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
2	Dobri delovni pogoji	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
3	Prilagodljiv delovni čas	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
4	Dobri odnosi s sodelavci	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
5	Dobra komunikacija v podjetju	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
6	Medsebojna pomoč	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
7	Občutek, da sem cenjen/a in spoštovan/a	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva
8	Možnost izobraževanja	1 – ne vpliva	2 – malo vpliva	3 – delno vpliva	4 – močno vpliva	5 – zelo močno vpliva

6. Naslednje trditve se nanašajo na dožemanje psihološkega blagostanja na delovnem mestu. Na 5-stopenjski lestvici ocenite, v kolikšni meri se strinjate s posamezno trditvijo, pri čemer 1 pomeni popolnoma se ne strinjam in 5 pomeni popolnoma se strinjam.

1	Imam pozitiven odnos do samega sebe.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
2	Do ostalih imam pozitiven odnos.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
3	V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
4	Vse storim, da dosežem cilj.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
5	Služba mi pomaga pri osebni rasti.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam
6	Všeč mi je delovno okolje.	1 – popolnoma se ne strinjam	2 – delno se ne strinjam	3 – niti/niti	4 – delno se strinjam	5 – popolnoma se strinjam

Demografski podatki

7. Spol (obkrožite)

- a) ženski
- b) moški

8. Starost (obkrožite)

- a) 18 do 25 let
- b) 26 do 35 let
- c) 36 do 45 let
- d) 46 do 55 let
- e) 56 let ali več

9. Stopnja izobrazbe (obkrožite)

- a) osnovnošolska
- b) srednješolska
- c) višješolska
- d) visokošolska

- e) univerzitetna
- f) magisterij
- g) doktorat

10. Naziv delovnega mesta (obkrožite)

- a) direktor računovodskega servisa
- b) računovodja v računovodskem servisu
- c) drugo

11. Koliko let ste že zaposleni v tem podjetju?

- a) manj kot 1 leto
- b) od 1 do 5 let
- c) od 6 do 10 let
- d) od 11 do 15 let
- e) od 16 do 20 let
- f) več kot 20 let

12. Pravno organizacijska oblika vašega podjetja (obkrožite)

- a) samostojni podjetnik
- b) družba z omejeno odgovornostjo
- c) drugo

Priloga 2: Tabele trditev po številu anketirancev

Zadovoljstvo na delovnem mestu

	Popolnoma se ne strinjam	Delno se ne strinjam	Niti/niti	Delno se strinjam	Popolnoma se strinjam	Skupaj
Všeč mi je tip dela, ki ga opravljam.	6	1	5	48	63	123
Moje delovno mesto mi je všeč bolj kot pa povprečnemu delavcu.	3	4	14	44	58	123
V svojem delu resnično uživam.	2	7	14	55	45	123
Ko dobro opravim svoje delo, čutim močan občutek osebnega zadovoljstva.	3	4	3	24	89	123
Če potegnem črto, sem s svojim delovnim mestom zadovoljen.	4	3	9	37	70	123

	Sploh nisem zadovoljen	Nisem zadovoljen	Delno zadovoljen	Sem zadovoljen	Zelo sem zadovoljen	Skupaj
S plačo	1	5	33	59	25	123
Z delovnimi pogoji	1	6	14	45	57	123
Z delovnim časom	3	8	13	30	69	123
Z odnosi s sodelavci	0	2	10	40	71	123
S komunikacijo v podjetju	2	2	18	42	59	123
Z medsebojno pomočjo	0	3	19	36	65	123
Z občutkom, da sem cenjen/a in spoštovan/a	2	6	18	41	56	123
Z možnostjo izobraževanja	1	3	11	40	68	123

Zavzetost na delovnem mestu

	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Vedno	Skupaj
Pri svojem delu prekipevam od energije.	1	11	31	64	16	123
Pri svojem delu se počutim močnega in odločnega.	0	7	20	67	29	123
Glede mojega dela sem navdušen.	0	14	31	52	26	123
Moje delo me navdušuje, inspirira.	1	15	34	44	29	123
Ko se zjutraj zbudim, se počutim pripravljenega, da grem v službo.	0	10	23	48	42	123
Počutim se veselega, ko delam intenzivno.	2	8	22	46	45	123
Ponosen sem na delo, ki ga opravljam.	1	5	14	34	69	123
Pri delu sem skoncentriran.	0	1	8	56	58	123
Zatopim se v naloge, ko delam.	0	1	7	45	70	123

Sreča na delovnem mestu

	Ne vpliva	Malo vpliva	Delno vpliva	Močno vpliva	Zelo močno vpliva	Skupaj
Dobra plača	3	5	43	49	23	123
Dobri delovni pogoji	0	0	12	56	55	123
Prilagodljiv delovni čas	0	2	16	39	66	123
Dobri odnosi s sodelavci	0	0	15	39	69	123
Dobra komunikacija v podjetju	0	1	13	43	66	123
Medsebojna pomoč	0	0	17	48	58	123
Občutek, da sem cenjen/a in spoštovan/a	0	2	15	39	67	123
Možnost izobraževanja	2	5	23	43	50	123

	Popolnoma se ne strinjam	Delno se ne strinjam	Niti/niti	Delno se strinjam	Popolnoma se strinjam	Skupaj
Imam pozitiven odnos do samega sebe.	2	1	10	44	66	123
Do ostalih imam pozitiven odnos.	1	1	6	43	72	123
V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.	2	4	16	60	41	123
Vse storim, da dosežem cilj.	0	3	18	49	53	123
Služba mi pomaga pri osebni rasti.	3	1	19	45	55	123
Všeč mi je delovno okolje.	0	1	15	42	65	123

Priloga 3: Izpisi iz SPSS

Povprečja, standardni odklon in Cronbach alfa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,934	,933	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Všeč mi je tip dela, ki ga opravljam.	4,31	,968	123
Moje delovno mesto mi je všeč bolj kot pa povprečnemu delavcu.	4,22	,946	123
V svojem delu resnično uživam.	4,09	,923	123
Ko dobro opravim svoje delo, čutim močan občutek osebnega zadovoljstva.	4,56	,888	123
Če potegnem črto, sem s svojim delovnim mestom zadovoljen.	4,35	,958	123

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,897	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
S plačo	3,83	,827	123
Z delovnimi pogoji	4,23	,895	123
Z delovnim časom	4,25	1,045	123
Z odnosi s sodelavci	4,46	,716	123
S komunikacijo v podjetju	4,25	,883	123
Z medsebojno pomočjo	4,33	,825	123
Z občutkom, da sem cenjen/a in spoštovan/a	4,16	,961	123
Z možnostjo izobraževanja	4,39	,816	123

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,917	,916	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pri svojem delu prekipevam od energije.	3,67	,844	123
Pri svojem delu se počutim močnega in odločnega.	3,96	,793	123
Glede mojega dela sem navdušen.	3,73	,924	123
Moje delo me navdušuje, inspirira.	3,69	,993	123
Ko se zjutraj zbudim, se počutim pripravljenega, da grem v službo.	3,99	,928	123
Počutim se veselega, ko delam intenzivno.	4,01	,979	123
Ponosen sem na delo, ki ga opravljam.	4,34	,895	123
Pri delu sem skoncentriran.	4,39	,648	123
Zatopim se v naloge, ko delam.	4,50	,645	123

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,860	,873	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Dobra plača	3,68	,908	123
Dobri delovni pogoji	4,35	,653	123
Prilagodljiv delovni čas	4,37	,772	123
Dobri odnosi s sodelavci	4,44	,703	123
Dobra komunikacija v podjetju	4,41	,712	123
Medsebojna pomoč	4,33	,709	123
Občutek, da sem cenjen/a in spoštovan/a	4,39	,764	123
Možnost izobraževanja	4,09	,950	123

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,848	,850	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Imam pozitiven odnos do samega sebe.	4,39	,806	123
Do ostalih imam pozitiven odnos.	4,50	,706	123
V službi se odločam na podlagi lastnih želja, potreb in zmožnosti.	4,09	,859	123
Vse storim, da dosežem cilj.	4,24	,790	123
Služba mi pomaga pri osebnostni rasti.	4,20	,905	123
Všeč mi je delovno okolje.	4,39	,731	123

Pearsonov koeficient korelacije

CORRELATIONS

/VARIABLES=ZADOVOLJSTVOZAPOSLENIH

ZAVZETOSTZAPOSLENIH

SRECAZAPOSLENIH

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\anja\documents\podatki za SPSS.sav

		Zadovoljstvozaposlenih	Zavzetostzaposlenih	Srecazaposlenih
Zadovoljstvozaposlenih	PearsonCorrelation	1	,690**	,579**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	123	123	123
Zavzetostzaposlenih	PearsonCorrelation	,690**	1	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	123	123	123
Srecazaposlenih	PearsonCorrelation	,579**	,588**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	123	123	123

** . Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).