

# Zadovoljstvo poslom zdravstvenih djelatnika u ljekarnama Splitsko-dalmatinske županije

---

**Barišić, Zvezdana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2015**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split / Sveučilište u Splitu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:176:772110>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-04-03**

*Repository / Repozitorij:*



[Repository of the University Department for Health Studies, University of Split](#)



SVEUČILIŠTE U SPLITU  
SVEUČILIŠNI ODJEL ZDRAVSTVENIH STUDIJA  
DIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ  
SESTRINSTVO

**Zvezdana Barišić**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM ZDRAVSTVENIH  
DJELATNIKA U LJEKARNAMA SPLITSKO-  
DALMATINSKE ŽUPANIJE**

**Diplomski rad**

Split, 2015.

SVEUČILIŠTE U SPLITU  
SVEUČILIŠNI ODJEL ZDRAVSTVENIH STUDIJA  
DIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ  
SESTRINSTVO

**Zvezdana Barišić**

**ZADOVOLJSTVO POSLOM ZDRAVSTVENIH  
DJELATNIKA U LJEKARNAMA SPLITSKO-  
DALMATINSKE ŽUPANIJE  
JOB SATISFACTION OF HEALTHCARE STAFF  
EMPLOYED IN THE PHARMACIES OF SPLIT-DALMATIA  
COUNTY.**

**Diplomski rad / Master's Thesis**

Mentor:

**doc. dr. sc. Vesna Antičević**

Split, 2015.

## ZAHVALA

*Zahvaljujem svojoj mentorici doc. dr. sc. Vesni Antičević na nesebičnosti, strpljenju i pomoći pri izradi ovog diplomskog rada.*

*Zahvaljujem svim ljekarnicima s područja Splitsko-dalmatinske županije koji su se odazvali i sudjelovali u ovom istraživanju.*

*Posebno zahvaljujem mojoj maloj obitelji na velikoj podršci i razumijevanju za vrijeme studiranja.*

## **Popis kratica:**

JSS - Job Satisfaction Survey

SDŽ - Splitsko-dalmatinska županija

DTP - dijagnostičko terapijski postupci

HLJK – Hrvatska ljekarnička komora

Komora - Hrvatska ljekarnička komora

ILO – International Labor Organization

HZZO - Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje

RH - Republika Hrvatska

# Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Rad - nekad i danas.....	1
1.2. Istraživanje zadovoljstva poslom.....	1
1.3. Funkcije rada.....	2
1.4. Određenje kvalitete radnog života .....	2
1.5. Definicija zadovoljstva poslom .....	3
1.6. Komponente zadovoljstva poslom.....	3
1.7. Razvoj zadovoljstva poslom.....	4
1.8. Čimbenici zadovoljstva poslom.....	5
1.8.1. Organizacijski čimbenici zadovoljstva poslom.....	5
1.8.1.1. Karakteristike posla.....	5
1.8.1.2. Organizacijska ograničenja .....	5
1.8.1.3. Čimbenik uloga.....	6
1.8.1.5. Plaća.....	6
1.8.1.6. Stres na poslu.....	7
1.8.1.7. Radno opterećenje.....	7
1.8.1.9. Suradnici .....	9
1.8.1.10. Uvjeti rada .....	9
1.8.1.11. Mogućnost napredovanja.....	9
1.8.2. Osobni čimbenici zadovoljstva poslom.....	10
1.8.2.1. Spol i dob .....	10
1.8.2.2. Godine radnog staža .....	10
1.8.2.3. Pozicija i status u organizaciji.....	11
1.8.3. Osobine ličnosti.....	11
1.9. Odnos zadovoljstva životom i zadovoljstva poslom .....	12

1.10. Procjena zadovoljstva poslom .....	13
1.11. Ljekarništvo u Hrvatskoj.....	13
1.12. Zadovoljstvo poslom ljekarnika.....	15
2. CILJEVI ISTRAŽIVANJA I HIPOTEZE .....	17
3. METODE I ISPITANICI .....	18
4. REZULTATI.....	22
4.1. Razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom na socio-demografske karakteristike ....	22
4.2. Razlike u zadovoljstvu poslom kod ispitanika zaposlenih u različitim vrstama ljekarni .....	32
5. RASPRAVA.....	35
6. ZAKLJUČCI.....	41
7. LITERATURA.....	42
8. SAŽETAK .....	48
9. SUMMARY .....	50
10. ŽIVOTOPIS .....	52
11. PRILOZI .....	53
11.1. Upitnih općih podataka .....	53
11.2. Upitnik o zadovoljstvu poslom .....	55
11.3. Tablica deskriptivnih podataka za čestice Upitnika o zadovoljstvu poslom .....	57

# 1. UVOD

Zadovoljstvo poslom izravno je povezano sa životnim zadovoljstvom. Smislen i angažiran posao je preduvjet zadovoljstva životom (1). Ukoliko smo zadovoljni poslom – kreativniji smo, imamo bolje odnose s drugima i uspješniji smo u donošenju odluka i rješavanju problema (2). S obzirom da je rad za većinu nas značajan dio života važno je biti zadovoljan sa što više aspekata posla.

Općenito, zadovoljstvo poslom je stav prema poslu koji se formira iz iskustva koje imamo s istim. Dokazano je da je zadovoljan zaposlenik garancija produktivnosti i uspješnosti organizacije. Zbog toga se u svim radnim i poslovnim sferama istražuje i naglašava važnost zadovoljstva poslom.

## 1.1. Rad - nekad i danas

Značaj rada kroz povijest bitno se mijenjao. Stari Grci i Rimljani smatraju ga patnjom i prokletstvom te prema radu imaju izrazito negativan stav. Pod utjecajem različitih religija stav prema radu se mijenja i poprima pozitivna značenja. U Starom zavjetu navodi se kako je rad kazna za "istočni grijeh". U vrijeme Reformacije rad se smatra dužnošću i obavezom. Radom se najbolje služilo Bogu, vjeruje Islam. Budizam smatra rad aktivnošću koja najbolje sjedinjuje čovjeka i prirodu. Stav prema radu se vremenom mijenja. Razvija se svijest o tome da rad ima pozitivan aspekt, da omogućava razvoj čovjekovih sposobnosti, da dovodi do brojnih postignuća i osjećaja zadovoljstva, da je dobar za fizički i moralni integritet čovjeka (3).

## 1.2. Istraživanje zadovoljstva poslom

Od početka 20-og stoljeća, točnije 30-tih godina, dostupna je prva literatura iz područja zadovoljstva poslom koja je citirana u brojnim objavljenim radovima (4,5). Zadovoljstvo poslom se definira kao emocionalan odgovor ili reakciju na različite uvjete i aspekte rada kao što su plaća, nadređeni, kolege, uvjeti rada i/ili sam posao (6,7).



Rad je definiran i kao emotivno stanje koje opisuje osjećaje prema poslu , a može biti povezano s veličinom organizacije, demografskim karakteristikama kao što su spol, dob, obrazovanje, bračni status, jasnoćom uloga i socijalnom podrškom (8,9,10,11,12).

### 1.3. Funkcije rada

Nekolicina je vrlo važnih funkcija rada u životu čovjeka. Rad ima jasnu **ekonomsku funkciju**, odnosno služi za osiguravanje egzistencije. Zatim, rad ima i **socijalnu funkciju** jer omogućava socijalnu interakciju koja je važan izvor zadovoljenja čovjekovih afilijacijskih potreba. Nadalje, rad je **izvor društvenog statusa** i prestiža koji ovisi o tome što pojedinac radi, a isto tako ima i važnu **psihološku funkciju** u smislu zadovoljenja pojedinačnih intrinzičnih potreba, odnosno rad može biti izvor identiteta pojedinca, njegovog samopoštovanja i uvjerenja o njegovoj vlastitoj vrijednosti (13).

### 1.4. Određenje kvalitete radnog života

Kvaliteta radnog života ovisi o tome u kojem stupnju karakteristike posla i radnog okruženja omogućuju ostvarenje funkcija rada. Neizbježno je povezana s kvalitetom života općenito. Literatura o kvaliteti radnog života dostupna je od 70-tih godina prošlog stoljeća, a koristi se i danas (14). Kvaliteta radnog života humanistička je teza koja se kao središnje pitanje nalazi u proklamiranoj socijalnoj politici Europske unije (European Commission, 2001) te predstavlja temeljni cilj Međunarodne organizacije rada (ILO) (13) .

U Poslovnom rječniku kvaliteta radnog života definirana je kao mjera u kojoj pojedinac može poboljšati svoj život kroz iskustvo u radnom okruženju (15) .

Dobar rad koji omogućuje zadovoljavajuću kvalitetu radnog života obilježava:

1. *Produktivnost* koja omogućuje održivi razvoj i pojedincu jamči siguran posao.
2. *Pristojna i pravedna zarada* koja pokriva troškove života i u skladu je s onim što pojedinac ulaže u organizaciju. Nije važna samo visina plaće već i njezina pravednost jer ljudi žele i imaju pravo na pravedne postupke i jednake mogućnosti u svom radu.
3. *Zadovoljavajući radni uvjeti* koji ne ugrožavaju zdravlje radnika.
4. *Prijateljski suradnici* koji pružaju socijalnu potrebu.

5. *Razumno rukovodstvo* koje formulira privremene radne zahtjeve, daje povratne informacije i pruža podređenima podršku bez ugnjetavanja i diskriminacije.
6. *Perspektiva za osobni razvoj* kroz usavršavanje i napredovanje u poslu.
7. *Mogućnost osobne kontrole*, tj. *sloboda odlučivanja i autonomnog djelovanja* u vezi sa stvarima koje se tiču vlastitog rada i života u organizaciji.
8. *Zanimljiv posao* s raznolikim i smislenim zadacima koji omogućavaju korištenje vještina i razvoj kompetencija (13).

Rad u životu suvremenog čovjeka ima veliku važnost što se može zaključiti jednostavnom opservacijom vremena koje pojedinac provodi na poslu. U većini industrijaliziranih zemalja prosječna radno sposobna osoba skoro trećinu svog vremena provede na poslu. Ako tome pridodamo i vrijeme koje osoba provede pripremajući se za rad, dakle u edukaciji i raznim treninzima, vidimo da cjelokupna priprema počinje vrlo rano i da rad zauzima vrlo važno mjesto u životu čovjeka (13).

## **1.5. Definicija zadovoljstva poslom**

Lowler definira zadovoljstvo poslom kao afektivan odnos radnika prema poslu i radnoj situaciji te kao subjektivan izraz ili mjeru kvalitete radnog života (16).

Spector definira zadovoljstvo poslom kao skup evaluativnih osjećaja prema poslu te navodi devet aspekata zadovoljstva poslom koji se mogu mjeriti (17).

## **1.6. Komponente zadovoljstva poslom**

Shell zadovoljstvo poslom objašnjava kroz sljedeće komponente:

1. *Kognitivna* komponenta obuhvaća dijelove stava samog po sebi, npr. uvjerenja, vrijednosti, ciljeve, sjećanja, očekivanja.

To su dijelovi stava koje osoba vrlo jednostavno izražava verbalno. Kada smo upitani za naše mišljenje (stav) o zadovoljstvu povezanim s poslom najčešće odgovaramo "mislim" ili "vjerujem".

2. *Emocionalna* komponenta sastoji se od diskretnih emocionalnih reakcija koje izaziva stav, npr. ljutnja, iznenađenost.

Emocije mogu biti motivirajuće u smislu pružanja informacije o privlačnosti ili odbojnosti prema nečemu. Osnajuju zauzeti stav te ga čine manje otpornim na promjene.

3. *Ponašajna* komponenta stava odnosi se na radnje koje su u skladu sa stavom.

Stav nužno ne motivira ponašanje, ali stav osigurava ograničenja u izboru ponašanja.

Ukoliko pojedinac radi nešto što je suprotno od njegovih stavova razvija se psihološka napetost i nelagoda (18).

Zadovoljstvo poslom nije sinonim za motivaciju. Iako postoje zajednička obilježja ovih pojmova, zadovoljstvo poslom nije nužno za visoki radni učinak. Zaposlenici zadovoljni s brojnim aspektima rada, zadovoljni sa svojom pozicijom i sigurnošću radnog mjesta mogu biti slabo motivirani, dok visoko motivirani (vanjskim činiteljima) mogu biti nezadovoljni radom. Dakle, nije moguće motivirati zaposlenika za rad osiguravajući mu dobre vanjske uvjete. Zadovoljstvo ne mora nužno motivirati niti motivacija pružiti zadovoljstvo.

## **1.7. Razvoj zadovoljstva poslom**

Zadovoljstvo se razvija kao i drugi stavovi. U tom razvoju postoji par točaka koje imaju praktičnu primjenu.

- Rano iskustvo formiranju zadovoljstva (ili nezadovoljstva) ostavlja dugotrajniji trag. Kako vrijeme prolazi, stavovi se sve teže mijenjaju.
- Stavovi s vremenom postaju otporniji na promjene. Iako nije nemoguće korigirati postojeći stav, ipak su promjene male i privremene.
- Radni stavovi poput zadovoljstva poslom temelje se prvenstveno na očekivanjima.
- Realan prikaz posla pri zapošljavanju može pojasniti očekivanja od samog posla tako da je veća vjerojatnost da očekivanja zaposlenika budu realistična (18).

Iskustvo zadovoljstva je stav, tj. složeni aspekti naših mentalnih života koji prikazuju naša uvjerenja, spoznaje i osjećaje koje imamo. Stav se obično formira kao funkcija iskustva s određenim objektom, ali se može oblikovati i na temelju očekivanja koja imamo od samog objekta prije postizanja ikakvog iskustva (18).

## **1.8. Čimbenici zadovoljstva poslom**

Brojni su čimbenici koji utječu na zadovoljstvo poslom s obzirom da se radi o kompleksnom pojmu i širokom rasponu varijabli. Podijelit ćemo ih u dvije osnovne kategorije.

### **1.8.1. Organizacijski čimbenici zadovoljstva poslom**

#### **1.8.1.1. Karakteristike posla**

Karakteristike posla odnose se na sadržaj i prirodu samih radnih zadataka.

Pet je temeljnih karakteristika posla: priroda posla, važnost posla, različitost radnih zadataka, autonomija i povratna informacija (17). Ugodan i smislen posao zaposlenika motivira za rad i osigurava zadovoljstvo poslom. U uvjetima umjerene izazovnosti kod većine zaposlenika će se stvoriti osjećaj ispunjenosti i zadovoljstva. Dosada koja proizlazi iz rutinskih, ponavljajućih poslova bez mentalnih izazova može dovesti do osjećaja nezadovoljstva i frustracija (19). Važnost posla, priroda posla i različitost radnih zadataka čine posao važnijim, značajnijim. Dobivena povratna informacija informira zaposlenika o radnim rezultatima (17). Sloboda djelovanja zaposlenika razvija osjećaj odgovornosti. Iz dosadašnjih istraživanja očituje se pozitivna korelacija između karakteristika posla i zadovoljstva poslom, posebno kada radnik sam bira radno mjesto ili obavlja poslove koje preferira (17).

#### **1.8.1.2. Organizacijska ograničenja**

Organizacijska ograničenja su zapreke u poslovnom okruženju koje ometaju izvršavanje posla. Postavljaju ih ljudi (zaposlenici i njihovi suradnici) ili fizički dio radne okoline. Organizacijsko ograničenje može biti nedostatak informacija potrebnih za rad, nedostupnost alata i opreme, potrošnog materijala, nedostatak vremena za obavljanje posla, neodgovarajući fizički uvjeti za obavljanje posla, nedostatak vještina potrebnih za rad (17).

Većina istraživanja organizacijskih ograničenja povezivana su s radnim izvedbama, a dokazano je da radnici koji uočavaju visoku razinu organizacijskih ograničenja pokazuju općenito veće nezadovoljstvo poslom (20).

### 1.8.1.3. Čimbenik uloga

Svaki zaposlenik ima svoju ulogu u radnoj organizaciji. Uloga zahtijeva određeni obrazac ponašanja. Organizacijske uloge mogu biti povezane s radnom pozicijom ili funkcijom. Svatko tko obnaša određenu (ili istu) funkciju ne mora imati iste uloge u organizaciji. Često zaposlenik preuzimanjem određenog zadatka preuzme i odgovornost za isti te preuzme novu ulogu. Nejasnoća uloga je stupanj (ne)sigurnosti koju zaposlenik ima o poznavanju svojih radnih zadataka i odgovornosti. Sukob uloga nastaje kada se pred zaposlenike postave nerealistični zahtjevi vezani uz njihove funkcije i odgovornosti. Sukob unutar uloga pojavljuje se kada su uključena najmanje dva zaposlenika u istoj organizaciji ili na istom radnom mjestu, ili ukoliko dva različita nadređena imaju istodobno različite zadatke za istog zaposlenog. Nejasnoća uloga i sukob uloga izrazito su povezani sa zadovoljstvom poslom (17).

### 1.8.1.4. Sukob posla i obitelji

Sukob posla i obitelji nastaje kada obiteljske i poslovne obveze međusobno interferiraju. Problem je posebno naglašen kod obitelji sa oba zaposlena roditelja i kod samohranih roditelja. Skrb za bolesno dijete ili školske aktivnosti koje zahtijevaju angažman roditelja mogu biti uzrok sukoba između obiteljskog i poslovnog života. Sukob posla i obitelji pokazao je značajnu povezanost sa zadovoljstvom poslom. Zaposlenici koji osjećaju izrazit sukob posla i obitelji iskazuju manje zadovoljstvo poslom (21,22,23). Neka istraživanja pokazuju da su muškarci nezadovoljniji poslom od žena zbog neuspjelog usklađivanja obiteljskih i poslovnih uloga (24). U drugim istraživanjima dokazano je da se kod zaposlenih žena, ukoliko su u sukobu obitelji i posla, a smatraju da je njihov posao važan, smanjuje se razina zadovoljstva poslom (25). Stoga, kako bi smanjili sukob posla i obitelji neke organizacije uvode mjere poput brige o djeci u radnom vremenu ili omogućavaju fleksibilno radno vrijeme zaposlenicima kako bi što uspješnije uskladili radne i obiteljske obveze (17).

### 1.8.1.5. Plaća

Zanimljivo je da istraživanja pokazuju iznenađujuće malu povezanost između visine plaće i zadovoljstva poslom. Plaća kao čimbenik ima veći utjecaj na zadovoljstvo samom plaćom

nego na zadovoljstvom poslom (26). Zaposlenici su skloni uspoređivati sebe s drugima i postaju vrlo nezadovoljni ukoliko je njihova plaća manja od plaća drugih zaposlenika na istim radnim mjestima. Proceduralna pravednost u politici plaća važnija je od razlike u plaćama. Zaposlenik je zadovoljan poslom ukoliko uočava nepristranost u strukturi plaća i pravednost u upravljanju istima. Dakle, proces plaćanja ima veći utjecaj na zadovoljstvo poslom od same visine plaće (17). Osim zadovoljstva plaćom, vrlo važan faktor koji utječe na zadovoljstvo poslom je zadovoljstvo beneficijama i sustav nagrada (i nagrađivanje).

#### 1.8.1.6. Stres na poslu

Stres je vezan za gotovo sve poslove i radne situacije. Oštra konkurencija, smanjivanje i restrukturiranje poduzeća, stalne promjene u tehnologiji, potrebnim znanjima, vještinama i uvjetima rada, prijetnja ukidanjem radnih mjesta i otpuštanja radnika, neizvjesnost te druge karakteristike suvremenog rada i poslovanja intenziviraju stresni potencijal i nikoga ne pošteđuju (27). Izloženost pritužbama klijenata ili kvar na računalu u vrijeme isteka rokova zajednički su stresori brojnim zanimanjima. Neki istraživači ispitivali su da li su zaposlenici još uvijek uzrujani zbog stresa na poslu koji im se dogodio dan prije, pri čemu je 15% muškaraca i 10% žena odgovorilo da jesu. Ovakve situacije osim što utječu na prolazna emocionalna stanja dugoročno utječu i na zadovoljstvo poslom (28). Dokazano je da stresan posao može utjecati na psihičko i fizičko zdravlje pojedinca (29). Kao reakcija na stresni događaj može se razviti osjećaj tjeskobe ili glavobolja iako je najčešća reakcija na stresni događaj nezadovoljstvo poslom. Stres može imati pozitivan i negativan utjecaj na radni učinak. Visoka razina stresa, posebno ako je kontinuirana, može imati negativan utjecaj na radni učinak dok niska razina stresa ima pozitivan učinak na obavljanje radnih zadataka i osigurava povećanje radnog zalaganja. Iako se pod niskom razinom stresa radni učinci mogu poboljšati smanjuju razinu zadovoljstva poslom (17).

#### 1.8.1.7. Radno opterećenje

Radno opterećenje definira se kao vrijeme koje zaposlenik provodi izvršavajući radne zadatke. Kvalitativno radno opterećenje predstavlja razinu psihičkog i fizičkog napora koje zahtijeva radno mjesto. Kvantitativno radno opterećenje je količina posla koju zaposleni treba obaviti.

U nekoliko istraživanja utvrđena je povezanost radnog opterećenja kako sa zadovoljstvom, tako i sa nezadovoljstvom poslom (30,31,32). U jednom istraživanju nađena je pozitivna povezanost radnog opterećenja i zadovoljstva poslom (30), u jednom negativna povezanost radnog opterećenja sa zadovoljstvom poslom (31), dok u jednoj ne postoji značajna povezanost radnog opterećenja i zadovoljstva poslom (32). Rezultati istraživanja su nekonzistentni, a razlog tome, moguće je, što su korištene različite mjere radnog opterećenja (17).

#### 1.8.1.8. Radno vrijeme

Uobičajeno radno vrijeme za većinu zaposlenika je 8 sati dnevno, 5 dana u tjednu. Fleksibilno, produženo i skraćeno radno vrijeme, kao i noćne smjene, smatraju se nestandardnim radnim vremenom.

*Fleksibilno radno vrijeme* sve je popularnije iako većina zaposlenika još uvijek radi u punom radnom vremenu. Izostanak i kašnjenje na posao dokazano su manji kod zaposlenika s fleksibilnim radnim vremenom, dok istraživanja zadovoljstva poslom nisu pokazala konzistentne rezultate (33,34,35). Samo neka istraživanja pokazuju da fleksibilno radno vrijeme povećava zadovoljstvo poslom pa su potrebna daljnja istraživanja (34,35). Moguće je da u određenim radnim okolnostima fleksibilnost u vremenu dolaska na posao i odlaska s istog može imati pozitivan utjecaj na zadovoljstvo poslom.

*Produženo radno vrijeme* podrazumijeva da radni dan traje više od 8 sati i da je raspoređen u manji broj radnih dana u tjednu. Zaposlenici preferiraju ovakvo radno vrijeme jer im omogućava veći broj slobodnih dana (36). Priroda posla najčešće utječe na učinke produženog radnog vremena o čemu ovisi i zadovoljstvo poslom (37).

*Skraćeno radno vrijeme* podrazumijeva prosječno radno vrijeme kraće od 40 sati tjedno.

Rezultati manjeg broja istraživanja pokazala su da su zaposlenici sa skraćenim radnim vremenom zadovoljniji poslom nego zaposlenici s punim radnim vremenom (38). Pretpostavka je da su zbog smanjenih beneficija, a prije svega zbog neplaćanja zdravstvenog osiguranja, zaposlenici sa skraćenim radnim vremenom manje zadovoljni s poslom od zaposlenika s punim radnim vremenom.

*Noćni rad* predstavlja najčešće jednu od tri smjene u kojima se organizira posao. Zanimljivo je da kod zaposlenika koji stalno rade noćnu smjenu nema iskazanog nezadovoljstva poslom, dok su oni koji povremeno rade noću iskazali nezadovoljstvo poslom (39).

#### 1.8.1.9. Suradnici

Istraživanja su dokazala da zaposlenici koji rade u timovima pokazuju veće zadovoljstvo poslom. Socijalna interakcija značajna je i na poslu. Prijateljski i pomagački odnos sa suradnicima u ugodnoj radnoj atmosferi pozitivno je povezano sa zadovoljstvom na poslu (18).

Zadovoljstvo na radnom mjestu povećava se ukoliko nadređeni prati zaposlenikov rad, uvažava njegovo mišljenje te brine za njegovu dobrobit, napredak i zadovoljstvo poslom (40).

#### 1.8.1.10. Uvjeti rada

Sigurni i ugodni radni uvjeti poželjni su u radnoj sredini. Istraživanja pokazuju da zaposlenici žele prikladne i dobre radne uvjete bez opasnosti i neugodnosti (41). Ukoliko su radni uvjeti slični onima koje zaposlenik ima u svom domu i posao se odvija u čistom i dobro opremljenom okruženju, veća je mogućnost za bolje obavljanje radnih zadataka i ostvarivanje uspjeha u poslu. Odsutnost ovakvih uvjeta može utjecati na stvaranje negativnog stava prema poslu i vodi ka nezadovoljstvu.

#### 1.8.1.11. Mogućnost napredovanja

Ukoliko je cilj postizanje zadovoljstva poslom, napredovanje treba biti u skladu s obavezama i vještinama koje zaposlenik posjeduje (19). Napredovanje je moguće ukoliko postoji realna mogućnost unutar organizacije. Dakle, promocija predstavlja jedan od načina nagrađivanja zaposlenika za ostvarenje ciljeva organizacije, a pri tome osigurava zaposleniku mogućnost za osobni rast i razvoj. Osim pravednosti i jednoznačnosti u sistemu formiranja plaća zaposlenici isto očekuju i kod napredovanja na poslu. Ukoliko je zaposlenik zainteresiran za napredovanje, a u organizaciji se ne otvara takva mogućnost, i premda politiku poduzeća smatra pravednom zaposlenik može iskazati nezadovoljstvo nenapredovanjem. Napredovanje je izazov koji sa sobom nosi veću odgovornost na složenijim radnim zadacima.



## 1.8.2. Osobni čimbenici zadovoljstva poslom

Važnost individualnih karakteristika zaposlenika i njihova povezanost sa zadovoljstvom poslom prepoznata je već 20.-ih godina prošlog stoljeća. Tek 80.-ih dolazi do povećanog interesa za istraživanje individualnih karakteristika i njihovog doprinosa zadovoljstvu poslom. Brojni su osobni čimbenici koji imaju utjecaj na zadovoljstvo poslom. Najvažniji su spol, dob, radni staž te karakteristike osobnosti zaposlenika.

### 1.8.2.1. Spol i dob

Prema Spectoru, ne postoje konzistentni dokazi da spol utječe na zadovoljstvo poslom (17). Iako sudjelovanje žena u radnim procesima raste, žene i dalje imaju lošije poslove od muškaraca. Žene su spremnije prilagoditi se autoritetu i manje očekuju od posla, za razliku od muškaraca (42). Što se tiče sposobnosti rješavanja problema, razvijanja vještina, sposobnosti učenja i socijalizacije, značajnijih razlika između muškaraca i žena nema kao ni u procjeni zadovoljstva poslom. Brojna istraživanja dokazuju da zadovoljstvo poslom raste s godinama (42). Stariji zaposlenici u pravilu imaju bolja i sigurnija radna mjesta te veće plaće od mladih kolega (43). Pretpostavlja se da s godinama zaposlenici smanjuju svoja očekivanja pa se lakše prilagođavaju radnoj sredini, pa čak i ako su nezadovoljni. S godinama se i broj alternativa za zapošljavanje smanjuje. Za razliku od profesionalaca, kod kojih s godinama raste i zadovoljstvo poslom, kod neprofesionalaca ono opada u srednjoj dobi, pa opet raste u starijoj životnoj dobi (44).

### 1.8.2.2. Godine radnog staža

Zadovoljstvo poslom opada u prvim i najzahtjevnijim godinama rada. Kasnije, kada radnik postaje sve uspješniji u karijeri, zadovoljstvo poslom počinje rasti. Čovjek s vremenom postaje sve bolji u svom poslu, postaje sigurniji u sebe, daje sve bolje rezultate, razvija karijeru, dobro zarađuje, biva nagrađen za svoja postignuća... Ukoliko s vremenom ne doživi razvoj i napredak racionalizira svoju situaciju i uvjerava se da je zadovoljan poslom (17).

### 1.8.2.3. Pozicija i status u organizaciji

Postizanjem visoke razine specijaliziranosti poslom kojim se bavi zaposlenik zauzima bitno mjesto u organizaciji. Ako pri tom i napreduje na viši hijerarhijski položaj osigurat će si i veća primanja i beneficije. Ukoliko uspostavi određenu razinu moći i utjecaja u organizaciji njegovo zadovoljstvo poslom će rasti.

### 1.8.3. Osobine ličnosti

Dokazano je da osim osobina ličnosti na zadovoljstvo poslom utjecaj ima i genetika (45). Zadovoljstvo poslom pod većim je utjecajem osobina ličnosti nego karakteristika posla. Dvjema osobinama ličnosti u istraživanjima se dala posebna pozornost jer sudjeluju u izgradnji stava o zadovoljstvu poslom.

Lokus kontrole je varijabla koja predstavlja zaposlenikovu općenitu vjeru u sposobnost kontroliranja pozitivnih i negativnih utjecaja u životu. Istraživanja pokazuju da postoji povezanost lokusa kontrole i zadovoljstva poslom(46,47). Što zaposlenik ima viši stupanj vjerovanja da može kontrolirati vanjske utjecaje, veće je njegovo zadovoljstvo poslom (46).

Negativna afektivnost je karakteristika osobnosti koja odražava tendenciju osobe da doživljava negativne emocije kao što su tjeskoba ili depresija. Brojnim istraživanjima dokazano je da zaposlenici koji iskazuju veću negativnu afektivnost doživljavaju višu razinu nezadovoljstva poslom (48,49,50) .

Usklađenost karakteristika osobnosti i karakteristika posla također utječu na razinu zadovoljstva poslom. Ukoliko se karakteristike posla podudaraju sa željenim karakteristikama posla zaposlenici izražavaju veće zadovoljstvo poslom (51).

## 1.9. Odnos zadovoljstva životom i zadovoljstva poslom

Budući je rad sastavni dio života zaposlenih, očito je da zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo životom trebaju biti povezani. Zaposlenici koji su zadovoljni svojim poslom ostvarit će i veću razinu zadovoljstva životom, bilo da je riječ o ukupnom zadovoljstvu životom ili zadovoljstvu pojedinim životnim područjima.

Tri su različita modela odnosa zadovoljstva poslom i zadovoljstva životom:

- Efekt prelijevanja (spillover effect) – zadovoljstvo poslom utječe na zadovoljstvo životom i obrnuto.
- Segmentacija (segmentation) – odvojenost zadovoljstva poslom i zadovoljstva životom.
- Kompenzacija (compensation) – pojedinac nezadovoljstvo na jednom polju kompenzira zadovoljstvom na drugom, i obrnuto.

Istraživanja potvrđuju efekt prelijevanja, odnosno postojanje veze između zadovoljstva poslom i zadovoljstva životom (52,53). Temeljne razlike u osobnosti pojedinca predodredit će zadovoljstvo pojedinca svim aspektima života.

Prema modelu segmentacije, pojedinci kategoriziraju svoj život na dio života povezan s poslom i dio koji nije povezan s poslom, razdvajaju ih i ne postoji povezanost između zadovoljstva poslom i zadovoljstva životom.

Model kompenzacije naglašava da će, u slučaju nezadovoljstva poslom, pojedinac svoju energiju usmjeriti u neke druge ("neradne") aktivnosti. I obrnuto, ukoliko je nezadovoljan aktivnostima van posla, svoju energiju će usmjeriti prema poslu. Hipoteze kompenzacije predviđaju da će osoba koja je nezadovoljna na jednom području biti zadovoljna u drugom.

Povezanost između zadovoljstva poslom i zadovoljstva životom sama po sebi ne daje odgovor na pitanje uzrokuje li zadovoljstvo poslom zadovoljstvo životom, ili obrnuto. Međutim, istraživanja provedena na temelju složenih statističkih procedura dokaz su da oba tipa zadovoljstva mogu utjecati jedan na drugi (53).

## **1.10. Procjena zadovoljstva poslom**

Zadovoljstvo poslom obično se procjenjuje intervjuom ili mjeri upitnicima. Iako se u nekim slučajevima koristi intervju u istraživačkom radu najviše se koriste upitnici zbog toga što je intervju skupa i vremenski zahtjevna tehnika. Upitnici omogućavaju brzo i efikasno, a prije svega jeftino ispitivanje sudionika čije je rezultate lako kvantificirati i standardizirati.

## **1.11. Ljekarništvo u Hrvatskoj**

Ljekarništvo se u Hrvatskoj pojavljuje i razvija s nizom drugih civilizacijskih dostignuća. Iz sastavnog dijela liječničkog zvanja, a zbog sve više spoznaja o ljekovitim sredstvima i njihovoj primjeni, razvija se farmacija. U Napulju, 1240. godine, odlukom Fridrika II, strogo i službeno odvojeno je ljekarništvo od liječništva. Prateći korak s vremenom, Hrvatska je već 1271. godine dobila prvu građansku ljekarnu u Trogiru.

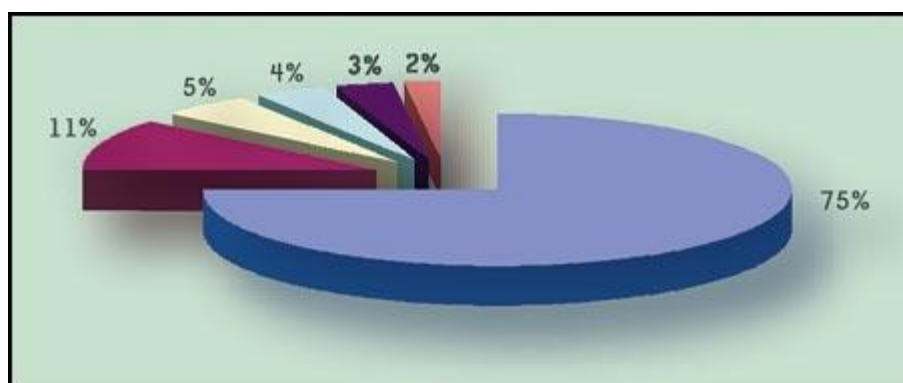
Do danas je farmacija, kao profesija koja ubrzano raste i razvija se, savladala brojne izazove. Farmacija danas nudi značajne doprinose pojedincu i zajednici, poput visoko obrazovanih stručnjaka za lijekove, kreiranja novih terapijskih mogućnosti putem istraživanja i razvoja lijekova, osiguravanja sigurnih i provjerenih lijekova putem regulatornih aktivnosti, optimizacije ishoda liječenja u okviru kliničke farmacije, sve do inovativnih ljekarničkih usluga u sustavu javnog zdravstva (54). Razvoj i dostupnost lijekova te njihova povećana potrošnja ubrzao je razvoj farmacije kao profesije. Iako se priprema i čuvanje lijeka uglavnom prebacila s farmaceuta na farmaceutsku industriju, ljekarnici i dalje imaju svoju tradicionalnu ulogu u procesu koji počinje propisivanjem lijeka. Osim što izdaje propisani lijek ljekarnik pruža informaciju o kvaliteti i savjet o primjeni lijeka te nadzire i prati primjenu terapije (55). Nove generacije ljekarnika ciljano se educiraju da putem razgovora s pacijentima prate njihovu suradljivost i pravodobno uočavaju moguće interakcije lijekova i drugih proizvoda pri njihovoj primjeni. Osim što stalno usvajaju nova znanja o lijekovima i medicinskim pomagalicama i njihovoj učinkovitoj primjeni, potrebe pacijenata usmjeravaju ih učenju nekih

novih znanja i vještina , poput procjene pacijenata i njihovih potreba, savjetovanja pacijenata o prevenciji i kontroli bolesti, promociji zdravlja i zdravog načina života.

Tako će se obrazovani ljekarnici moći uspješno suočiti s izazovom sve većeg broja pacijenata starije životne dobi te pacijenata s velikim brojem propisanih lijekova. Zbog promjena u demografskoj strukturi stanovništva, Republika Hrvatska se svrstava među deset europskih zemalja s najvećim udjelom starijih od 65 godina u ukupnom stanovništvu (56). U toj dobnoj skupini , prije svega zbog pobola od kardio-vaskularnih bolesti, bolesti mišićno-koštanog sustava i vezivnog tkiva te demencije značajno se povećava potrošnja lijekova (57).

Prema izvješću HZZO, u 2014. godini u RH izdan je 57.094.741 recept, s tim da je 56.613.030 recepata za lijekove, a 481.711 recepata za sanitetski materijal. To je 13,14 recepata po osiguranoj osobi HZZO-a. U Područnoj službi Split za isti period izdan je prosječno 11,74 recept po osiguraniku. U 2014. godini sklopljeni su ugovori s 1.117 ljekarničkih jedinica/ljekarni, od toga u Splitsko-dalmatinskoj županiji 171 (58). Na liste lijekova 2014. godine stavljeno je ukupno 310 oblika novih lijekova. Od toga 245 na osnovnu listu lijekova, a 65 na dopunsku listu lijekova. Ukupna potrošnja lijekova u Republici Hrvatskoj u 2013. godini iznosi 3,1% više u odnosu na 2012. godinu. Ovaj porast potrošnje u skladu je s porastom potrošnje tijekom razdoblja od 2005. do 2013. godine i slijedi trend povećanja kroz godine. Isto tako, podatci o financijskoj potrošnji ukazuju na to da je u Republici Hrvatskoj u 2013. godini na lijekove potrošeno 2,14% sredstava više nego u 2012. godini (59).

Zanimljiv je podatak da je 75% farmaceuta u RH zaposleno u ljekarnama. Ostatak je zaposlen u veletrgovinama (5%), bolničkim ljekarnama (3%), obrazovanju (4%), industriji i zastupstvima (11%) te na ostalim radnim mjestima (2%) (60).



Slika 1. Prikaz radnih mjesta farmaceuta u RH u 2014.

Izvor: <http://www.farmaceut.org/hfd-i-farmaceutska-struka/ljekarnistvo-u-hrvatskoj/ljekarnistvo-u-hrvatskoj-danas-> (preuzeto sa na dan 10.9.15.)

Budući da je ljekarništvo spoj neprofitne djelatnosti, pružanja ljekarničke skrbi i suvremenim gospodarskim uvjetima nametnute tržišne utakmice, bitno je kompleksno poimanje ljekarničkog posla (61). Osim uske suradnje i komunikacije s pacijentom, cilj suvremenog ljekarnika uspješna je suradnja i s drugim zdravstvenim djelatnicima, veletrgovinama, stručnim suradnicima, osobljem HZZO-a te osobljem drugih institucija Republike Hrvatske. Ljekarne su, između ostalog, poslovni subjekti za čije poslovanje su odgovorni vlasnici, voditelji i sami ljekarnici. Odgovorno financijsko poslovanje, upravljanje timom (ljudskim potencijalima), unaprjeđenje kvalitete usluge, racionalna nabava i briga o zalihama te temeljito i dosljedno donošenje odluka u rješavanju dnevnih obaveza kompetencije su suvremenog ljekarnika.

## **1.12. Zadovoljstvo poslom ljekarnika**

Dobre prosudbe i vođenje računa o svakom detalju iznimno su bitne jer o njima ovisi život i zdravlje pacijenta. Postići zadovoljstvo u ljekarničkom poslu podrazumijeva uskladiti osobne stavove i znanja sa zahtjevima koje nameće suvremeno ljekarništvo. U Engleskoj je provedeno istraživanje intervjuom u kojem je većina ljekarnika (30 žena i 29 muškaraca) iskazala da im povećano radno opterećenje izaziva stres i nezadovoljstvo poslom. Isključivo izdavanje lijekova puno radno vrijeme većina je opisala kao jednolično. Ponavljajuća priroda tog dijela posla većini se ne sviđa kao ni pritisak pacijenata da lijek izdaju brzo. Navode i nedostatak vremena za pružanje ljekarničke skrbi jer pritisak stvaraju pacijenti koji čekaju u redu. Ljekarničku skrb za pacijenta ometaju nedovršeni poslovi ili zahtjevi koje trebaju riješiti telefonom. Općenito navode da im nedostatak vremena stvara pritisak pod kojim se, navode, događaju greške i propusti. Navode da su prije nekog vremena bili entuzijastični zbog širenja uloge ljekarnika. U trenutku ispitivanja smatraju da su opterećeni uvođenjem i pružanjem velikog broj dodatnih usluga. Vlasnici, koji su odgovorni za provođenje svih regulatornih obaveza, navode da ulažu dodatno vrijeme u tu vrstu aktivnosti i zbog toga se osjećaju opterećeno. Ljekarnici navode nezadovoljstvo radom farmaceutskih tehničara, odnosno ne žele biti odgovorni za lijekove koje tehničari izdaju. Opterećuje ih provjeravanje svakog recepta koji izda tehničar. Manji broj ljekarnika navodi da nisu zadovoljni s potporom

nadređenih i to oni zaposleni u ljekarničkim lancima. U ljekarničkim lancima izražavaju i nezadovoljstvo s poticanjem ljekarnika na izvršavanje većeg broja usluga koje se dodatno plaćaju. Nadalje, ljekarnici navode da se osjećaju profesionalno izolirani. Zaposleni koji rade povremeno navode veće zadovoljstvo poslom jer ih ne opterećuje donošenje menadžerskih odluka (62). Iz opisa navedenog istraživanja kao i opservacija u radu s ljekarnicima te zbog nepostojanja sličnog istraživanja u RH proizlazi motivacija za ovo istraživanje.

## **2. CILJEVI ISTRAŽIVANJA I HIPOTEZE**

Glavni cilj ovog istraživanja je: ispitati zadovoljstvo poslom ljekarnika zaposlenih u privatnim ljekarnama, ljekarničkim lancima i županijskim ljekarnama s područja Splitsko-dalmatinske županije.

Specifični ciljevi ovog istraživanja su:

- ispitati povezanost socio-demografskih karakteristika i zadovoljstva poslom;
- ispitati razlike u aspektima zadovoljstva poslom između zaposlenika u privatnim ljekarnama, županijskim ljekarnama i ljekarničkim lancima

Hipoteza 1: očekuje se povezanost socio-demografskih karakteristika ispitanika i zadovoljstva poslom.

Hipoteza 2: ne očekuje se postojanje razlika u aspektima zadovoljstva poslom između zaposlenika u privatnim ljekarnama, ljekarničkim lancima i ljekarnama SDŽ.



### **3. METODE I ISPITANICI**

Istraživanje je provedeno u ljekarnama Splitsko-dalmatinske županije u razdoblju od srpnja do rujna 2014. godine. U istraživanju je sudjelovalo 100 zaposlenika ljekarni na području SDŽ. Na području SDŽ djeluju ljekarne koje su u vlasništvu SDŽ, u vlasništvu velikih ljekarničkih lanaca, malih ljekarničkih lanaca ( 3-5 ljekarni) i pojedinačne ljekarne u privatnom vlasništvu. Ljekarne se nalaze u gradovima, manjim mjestima i selima SDŽ. Sve ljekarne provode ljekarničku djelatnost u skladu sa zakonskom regulativom, a svi ispitanici imaju završen VII. stupanj obrazovanja i zvanje magistra/e farmacije.

Sudionicima ispitivanja uručena je adresirana markirana kuverta s uputom za ispunjavanje upitnika te tri upitnika u svakoj. Istraživanje je bilo anonimno i dobrovoljno pa su svi zainteresirani sudionici popunjene upitnike poštom vratili na adresu istraživačice. Od 160 podijeljenih upitnika vraćeno je 100 upitnika. Dakle, postotak odaziva je 62,5%. Ispitanici su bili u dobi od 20-69 godina, od toga 8 muškaraca i 92 žene. Etičko povjerenstvo Sveučilišta u Splitu, Sveučilišnog odjela zdravstvenih studija, odobrilo je ovo presječno istraživanje u srpnju 2014.

#### **Upitnik općih podataka**

Upitnik općih podataka (prilog 1.) sastavljen je u svrhu ovog istraživanja i sadrži pitanja o sociodemografskim karakteristikama ispitanika. Sastoji se od 12 pitanja na temelju kojih smo dobili podatke:- o spolu i dobi, o bračnom statusu i broju djece, o razini obrazovanja, o mjestu prebivališta i rada, o veličini naselja prebivališta i rada, o godinama rada kod aktualnog poslodavca, o ukupnim godinama radnog staža, o vrsti ljekarne s obzirom na vlasništvo, o radnoj poziciji zaposlenika i broju zaposlenih u ljekarni. Ispitanici su podijeljeni u pet dobnih skupina raspona po 10 godina, i to od 20-29, od 30-39, od 40-49, od 50-59 te od 60-69 godina.

Na pitanje o bračnom statusu, ispitanici su mogli odabrati jedan od ponuđenih odgovora, i to da su u braku, u izvanbračnoj zajednici ili u niti jednom od ovo dvoje, a na pitanje o broju djece mogli su odgovoriti da nemaju djece, imaju jedno, dvoje ili troje i više djece.

Mjesto stanovanja i mjesto rada ispitanici su mogli označiti kao grad, manje mjesto i selo, kao i mjesto rada.

Na pitanje o vrsti ljekarne s obzirom na vlasništvo u mogli su odabrati privatnu ljekarnu, manju ljekarničku ustanovu (2-5 ljekarni), veću ljekarničku ustanovu (5 i više ljekarni) te u županijskoj ljekarničkoj ustanovi.

Na upit o godinama radnog staža kod aktualnog poslodavca moguće je odgovoriti da je zaposlen manje od godinu dana, od 1-5 godina, od 5-10 godina, 15-25 godina te preko 25 godina. Za izjašnjavanje o godinama radnog staža ponuđena je ista skala.

Upit o radnoj poziciji nudi mogućnost izjašnjavanja da li je ispitanik vlasnik, voditelj ili ljekarnik u smjeni.

Zadnji upit odnosi se na broj zaposlenih ljekarnika u ljekarničkoj jedinici, a odgovor može biti jedan ljekarnik, dva, tri, četiri, pet ili više ljekarnika.

### **Upitnik o zadovoljstvu poslom (Job Satisfaction Survey, Spector, 1994.)**

Upitnik o zadovoljstvu poslom ( prilog 2.) je namijenjen procjeni zadovoljstva poslom, a primjenjuje se za procjenu zadovoljstva poslom kod uslužnih, javnih i neprofitnih djelatnosti.

Skala mjeri zadovoljstvo s devet aspekata posla ( F1- zadovoljstvo plaćom i naknadama, F2- zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, F3- zadovoljstvo nadređenima, F4- zadovoljstvo s novčanim i nenovčanim povlasticama, F5- zadovoljstvo s pohvalama, priznanjima i nagradama, F6- zadovoljstvo radnim uvjetima i procedurama, F7- zadovoljstvo sa suradnicima, F8- zadovoljstvo poslom samim po sebi , F9- zadovoljstvo komunikacijom).

Sadrži ukupno 36 čestica, od kojih se po četiri odnose na svaku pojedinu podskalu. Svaka podskala (subskala) mjeri zadovoljstvo jednim od devet aspekata posla.

F1 - skalu zadovoljstva plaćom i naknadama definiraju odgovori na četiri pitanja

(čestice 1, 10, 19, 28) , npr. "Mislim da sam adekvatno plaćen/a za posao koji obavljam."

F2 - skalu zadovoljstva mogućnošću napredovanja definiraju odgovori na četiri pitanja

(čestice 2, 11, 20, 33), npr. "Na mom poslu postoji malo prilika za napredovanje."

F3 - skalu zadovoljstva s neposrednim nadređenim definiraju odgovori na četiri pitanja (čestice 3, 12, 21, 30), npr. "Moj pretpostavljeni je dovoljno kompetentan za posao koji obavlja."

F4 - skalu zadovoljstva s novčanim i nenovčanim nagradama definiraju odgovori na četiri pitanja (čestice 4, 13, 22, 29), npr. "Nisam zadovoljan/na beneficijama koje nudi moj poslodavac. "

F5 - skalu zadovoljstva pohvalama, priznanjima i nagradama za učinkovit rad definiraju odgovori na četiri pitanja (čestice 5, 14, 23, 32), npr. "Kada na poslu uradim nešto dobro, dobijem adekvatno priznanje za to."

F6 - skalu zadovoljstva radnim uvjetima i procedurama definiraju odgovori na četiri pitanja (čestice 6, 15, 24, 31), npr. " Mislim da mnoga pravila i procedure u mojoj organizaciji otežavaju obavljanje posla."

F7 - skalu zadovoljstva suradnicima definiraju četiri pitanje (čestice 7, 16, 25, 34) npr. "Sviđaju mi se ljudi sa kojima radim."

F8 - skalu zadovoljstva poslom samim po sebi definiraju odgovori na četiri pitanja (čestice 8, 17, 27, 35) npr. " Ponekad mislim da je posao koji radim besmislen."

F9 - skalu zadovoljstva komunikacijom definiraju odgovori na četiri pitanja (čestice 9, 18, 26, 36) npr. " Mislim da je komunikacija u mojoj organizaciji dobra."

Ukupno zadovoljstvo poslom se izražava ukupnom sumom odgovora na svim česticama.

Svaka čestica odnosno tvrdnja procjenjuje se na Likertovoj skali sa šest stupnjeva, gdje 1 znači uopće se ne slažem, 2 znači ne slažem se, 3 znači više se ne slažem nego što se slažem, 4 znači više se slažem nego što se ne slažem, 5 znači slažem se, a 6 znači potpuno se slažem. Rezultat ukupnog zadovoljstva poslom izražen je kao aritmetička sredina svih čestica.

Ovom upitniku višestruko je ispitivana pouzdanost i valjanost. Koeficijent unutarnje konzistencije, Cronbach alfa, koji navodi autor iznosi 0,91.

Devet subskala međusobno je umjereno do jako dobro povezano.

F1- zadovoljstvo plaćom i naknadama, koeficijent Cronbach alpha 0,75

F2- zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, koeficijent Cronbach alpha 0,73

F3- zadovoljstvo nadređenima, koeficijent Cronbach alpha 0,82

F4- zadovoljstvo s novčanim i nenovčanim povlasticama, koeficijent Cronbach alpha 0,73

F5- zadovoljstvo s pohvalama, priznanjima i nagradama, koeficijent Cronbach alpha 0,76

F6- zadovoljstvo radnim uvjetima i procedurama, koeficijent Cronbach alpha, 0,62

F7- zadovoljstvo sa suradnicima, koeficijent Cronbach alpha, 60

F8- zadovoljstvo poslom samim po sebi, koeficijent Cronbach alpha 0,78

F9- zadovoljstvo komunikacijom, koeficijent Cronbach alpha 0,71

### **Statističke metode**

Za analizu podataka korišten je program SPSS 19.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA).

Za podatke o uzorku prikazane su frekvencije i postotci. Kako su tvrdnje u skalama na ordinalnoj ljestvici, za prikaz podataka o pojedinim tvrdnjama prikazani su podatci o medijanu (C) te o rezultatu na prvom kvartilu (Q1) i trećem kvartilu (Q3). Osim toga prikazani su i postotci ispitanika koji su dali pojedini odgovor za svaku tvrdnju. Rezultat na skali zadovoljstva poslom formiran je sukladno uputama autora na devet subskala i ukupni rezultat. Za sve skale provjeren je normalitet distribucija Kolmogorov-Smirnovljevim testom te su deskriptivni podatci zbog odstupanja od normalnosti distribucija na gotovo svim skalama prikazani kroz medijan i kvartilne vrijednosti. Iz navedenog razloga za analize je korištena neparametrijska statistika te su za utvrđivanje razlika korišteni Mann Whitney i Kruskal Wallis testovi kao alternative parametrijskom t-testu. Za utvrđivanje povezanosti među varijablama koristio se Spearmanov test rang korelacije.

## 4. REZULTATI

U prvom dijelu poglavlja Rezultati, biti će prikazani rezultati koji se odnose na prvi specifični cilj ovog istraživanja.

### 4.1. Razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom na socio-demografske karakteristike

Prvi specifični cilj ovog istraživanja bio je ispitati razlike u aspektima zadovoljstva poslom s obzirom na sociodemografske karakteristike zaposlenika.

Rezultati u Tablici 1. pokazuju kako na niti jednoj subskali nema statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom prema spolu. Udio muških ispitanika je 8%, a ženskih 92%.

Tablica 1. Razlike u zadovoljstvu ljekarničkim poslom između muškaraca (n=8) i žena (n=92)

		<b>C</b>	<b>Q1</b>	<b>Q3</b>	<b>Pros. Rang</b>	<b>U</b>	<b>p</b>
<b>Plaća i naknade</b>	Muški	16,5	12,5	19	55,00	316	0,567
	Ženski	16	11	19	49,01		
<b>Mogućnost napredovanja</b>	Muški	15,5	9	16,5	49,94	356,5	0,964
	Ženski	13	10	17	49,46		
<b>Neposredni nadređeni</b>	Muški	19	14	20	42,63	305	0,474
	Ženski	19	16	22	50,11		
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	Muški	14,5	12	17	46,13	333	0,801
	Ženski	15	11	19	48,72		
<b>Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	Muški	16,5	11	19,5	50,44	360,5	0,964
	Ženski	15	12	20	49,96		
<b>Radni uvjeti i procedure</b>	Muški	13	11	14	50,63	359	0,949
	Ženski	13	10	15	49,95		
<b>Suradnici</b>	Muški	19,5	16	20,5	45,88	331	0,67
	Ženski	19	17	22	50,36		
<b>Posao sam po sebi</b>	Muški	20	18	20,5	45,00	324	0,604
	Ženski	20	18	21,33	50,44		
<b>Komunikacija unutar organizacije</b>	Muški	15,5	14	18	38,31	270,5	0,228
	Ženski	18	14	20	51,03		
<b>Ukupno zadovoljstvo</b>	Muški	146,5	122	163	47,94	347,5	0,832

<b>poslom</b>	Ženski	146	128	166,24	50,18
---------------	--------	-----	-----	--------	-------

\*p<0,05 \*\*p<0,01

Iz Tablice 2. je vidljivo da su stariji ispitanici zadovoljniji s poslom samim po sebi ( $\rho=,31$ ,  $p<0,05$ ) te da imaju bolju percepciju posla.

Tablica 2. Povezanost dobi i zadovoljstva poslom (n=100)

VARIJABLA	Rho ( $\rho$ )	p
<b>Plaća i naknade</b>	0,11	0,302
<b>Mogućnost napredovanja</b>	0,1	0,338
<b>Neposredni nadređeni</b>	0	0,986
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	0,12	0,261
<b>Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	0,05	0,61
<b>Radni uvjeti i procedure</b>	0,11	0,285
<b>Suradnici</b>	0,05	0,64
<b>Posao sam po sebi</b>	,31**	,002 *
<b>Komunikacija unutar organizacije</b>	-0,03	0,748
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	0,1	0,337

\* p<0,05 \*\*p<0,01

Testiranje razlika ( Tablica 3.) ukazuje da su ispitanici podjednako zadovoljni ljekarničkim poslom bez obzira jesu li u braku, izvanbračnoj zajednici ili samci.

Tablica 3. Razlike u zadovoljstvu poslom između ispitanika različitog bračnog statusa

		<b>C</b>	<b>Q1</b>	<b>Q3</b>	<b>Pros. rang</b>	<b><math>\chi^2</math></b>	<b>P</b>
<b>Plaća i naknade</b>	U braku	15	11	19	47,84	1,05	0,591
	U izvanbračnoj zajednici	17	8	18	44,17		
	Nisam u braku	17	13	19,5	54,04		
<b>Mogućnost napredovanja</b>	U braku	14	10	17	50,63	0,57	0,752
	U izvanbračnoj zajednici	10	7	19	39,5		
	Nisam u braku	12,5	9,5	17	47,88		
<b>Neposredni nadređeni</b>	U braku	18	16	21	46,27	2,92	0,232
	U izvanbračnoj zajednici	20	17	24	62,83		

		Nisam u braku	21	16	22	55,8		
<b>Novčane</b>	<b>i</b>	U braku	15	11	19	48,75	0,45	0,801
<b>nenovčane</b>		U izvanbračnoj zajednici	14	11	14	38		
<b>povlastice</b>		Nisam u braku	15	11	18,5	49,05		
<b>Pohvale,</b>		U braku	14,5	11,5	18,5	46,88	2,77	0,25
<b>priznanja</b>	<b>i</b>	U izvanbračnoj zajednici	15	11	20	49,83		
<b>nagrade</b>	<b>za</b>	Nisam u braku	18,5	14	20	57,59		
<b>učinkovit rad</b>		U braku	13	10	15	47,78	5,92	0,052
<b>Radni uvjeti i</b>	<b>i</b>	U izvanbračnoj zajednici	11	7	11	21,17		
<b>procedure</b>		Nisam u braku	14	12	16,5	58,48		
<b>Suradnici</b>		U braku	19,5	17	22	50,61	2,74	0,254
		U izvanbračnoj zajednici	24	18	24	74,17		
		Nisam u braku	19	16	21	45,93		
<b>Posao sam po sebi</b>		U braku	20	19	22	53,51	3,68	0,159
		U izvanbračnoj zajednici	20	19	21	51,83		
		Nisam u braku	19	17	20	41,29		
<b>Komunikacija unutar organizacije</b>		U braku	17	14	20	48,57	0,64	0,725
		U izvanbračnoj zajednici	18	14	24	58,17		
		Nisam u braku	18	14,5	20	52,59		
<b>Ukupno</b>		U braku	145	124,97	163,36	48,79	0,53	0,768
<b>zadovoljstvo poslom</b>		U izvanbračnoj zajednici	137	131,66	166	46,67		
		Nisam u braku	152	133,5	171,89	53,29		

\*p<0,05 \*\*p<0,01

Rezultati u Tablici 4. ukazuju da postoji povezanost između broja djece i zadovoljstva poslom samim po sebi ( $\rho=0.23$ ,  $p<0.05$ ), pri čemu ispitanici s više djece pokazuju veće zadovoljstvo poslom samim po sebi. Za sve druge varijable nije pronađena značajna povezanost s brojem djece.

Tablica 4. Povezanost zadovoljstva poslom sa brojem djece (n=100)

VARIJABLA	Rho ( $\rho$ )	p
Plaća i naknade	-,01	,955
Mogućnost napredovanja	,07	,524
Neposredni nadređeni	-,11	,292
Novčane i nenovčane povlastice	,06	,584
Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad	-,04	,688
Radni uvjeti i procedure	,05	,619
Suradnici	-,03	,787
Posao sam po sebi	,23*	,024*
Komunikacija unutar organizacije	-,00	,984
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	,04	,732

\*p<0,05 \*\*p<0,01

Rezultati u Tablici 5. ne ukazuju statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom na mjesto života i mjesto rada ispitanika. Drugim riječima, ispitanici su podjednako zadovoljni ljekarničkim poslom bez obzira žive li i rade u gradu ili u manjem mjestu. Treba uočiti kako je za radne uvjete i procedure razlika blizu granice značajnosti ( $U=451$ ,  $p=0,054$ ), odnosno postoji indicija da bi ispitanici koji žive u gradu mogli biti zadovoljniji radnim uvjetima i procedurama u odnosu na ispitanike koji žive u manjem mjestu, međutim to bi trebalo provjeriti dodatnim analizama. U ovu analizu nisu uvršteni ispitanici koji žive na selu jer nije opravdano raditi statističke analize (ukoliko je frekvencija u ćeliji  $<5$ ) s tako malim brojem ispitanika u skupini ( $n=2$ ).



Tablica 5. Razlike u zadovoljstvu ljekarničkim poslom s obzirom na mjesto života i mjesto rada

			N	C	Q1	Q3	Prosj. rang	U	p	
<b>Plaća naknade</b>	i	Mjesto života	U gradu	82	16	11	19	47,69	575	0,522
			U manjem mjestu	16	17	11,5	19,5	52,56		
		Mjesto rada	U gradu	78	16	11,5	18	47,28	667,5	0,403
			U manjem mjestu	20	17,5	8,5	21	53,13		
<b>Mogućnost napredovanja</b>		Mjesto života	U gradu	82	13	10	17	48,38	630,5	0,925
			U manjem mjestu	16	14,5	10	16,5	49,09		
		Mjesto rada	U gradu	78	13	10	16	47,82	708	0,638
			U manjem mjestu	20	14,5	9,5	18	51,1		
<b>Neposredni nadređeni</b>		Mjesto života	U gradu	82	19	16	22	49,32	574,5	0,518
			U manjem mjestu	16	19	15,5	21	44,41		
		Mjesto rada	U gradu	78	19	16	21	49,09	715,5	0,687
			U manjem mjestu	20	19,5	12,5	22	46,28		
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	i	Mjesto života	U gradu	82	14	11	19	46,82	571	0,593
			U manjem mjestu	16	17	10,5	19	50,81		
		Mjesto rada	U gradu	78	14	11	18	46,31	652	0,415
			U manjem mjestu	20	17	9	20,5	51,9		
<b>Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	i	Mjesto života	U gradu	82	15	12	20	49,25	627,5	0,842
			U manjem mjestu	16	15,5	12,5	18,5	47,72		

		U gradu	78	15	13	19	48,34		
	Mjesto rada	U manjem mjestu	20	15	10,5	21	51,55	719	0,648
<b>Radni uvjeti i procedure</b>	Mjesto života	U gradu	82	13	11	15	51,43	451	0,054
		U manjem mjestu	16	11	9,5	14,5	36,69		
	Mjesto rada	U gradu	78	13	11	15	51,42	583,5	0,095
		U manjem mjestu	20	11,5	8,5	15	39,68		
<b>Suradnici</b>	Mjesto života	U gradu	82	19	17	22	48,79	631	0,868
		U manjem mjestu	16	19,5	17	22,5	50,06		
	Mjesto rada	U gradu	78	19	17	22	47,92	686,5	0,455
		U manjem mjestu	20	19	17	23	53,18		
<b>Posao sam po sebi</b>	Mjesto života	U gradu	82	20	19	22	50,88	495,5	0,134
		U manjem mjestu	16	18,5	17	20,5	39,47		
	Mjesto rada	U gradu	78	20	19	21	48,8	754,5	0,889
		U manjem mjestu	20	19,5	17,5	22,83	49,78		
<b>Komunikacija unutar organizacije</b>	Mjesto života	U gradu	82	18	14	20	49,04	645	0,977
		U manjem mjestu	16	17,5	14,5	20	48,81		
	Mjesto rada	U gradu	78	18	14	20	48,79	753,5	0,883
		U manjem mjestu	20	18	14	20,5	49,83		
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	Mjesto života	U gradu	82	146	129	166,24	49,3	624	0,816
		U manjem mjestu	16	147	124,5	166,39	47,5		
	Mjesto rada	U gradu	78	145	131,66	163	48,55	735	0,755
		U manjem mjestu	20	155,19	111,5	173,5	50,75		

\*p<0,05 \*\*p<0,01

Rezultati u Tablici 6. pokazuju da su zadovoljniji poslom samim po sebi oni ispitanici koji imaju više staža kod trenutnog poslodavca ( $\rho=0,32^{**}$ ,  $p<0,05$ ) kao i ispitanici koji imaju više ukupnog radnog staža ( $\rho=,31^{**}$ ,  $p<0,05$ ).

Tablica 6. Povezanost ukupnog radnog staža i staža kod istog poslodavca sa zadovoljstvom ljekarničkim poslom (n=100)

		<b>Rho (<math>\rho</math>)</b>	<b>p</b>
<b>Plaća i naknade</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,20	0,244
	Ukupan radni staž	,13	0,219
<b>Mogućnost napredovanja</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,04	0,710
	Ukupan radni staž	,08	0,423
<b>Neposredni nadređeni</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	-,02	0,838
	Ukupan radni staž	-,06	0,551
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,11	0,272
	Ukupan radni staž	,11	0,292
<b>Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,01	0,920
	Ukupan radni staž	,06	0,547
<b>Radni uvjeti i procedure</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,05	0,660
	Ukupan radni staž	,04	0,710
<b>Suradnici</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,02	0,851
	Ukupan radni staž	,03	0,797
<b>Posao sam po sebi</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,32**	0,001**
	Ukupan radni staž	,31**	0,002*
<b>Komunikacija unutar organizacije</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	-,03	0,765
	Ukupan radni staž	-,06	0,592
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	Stož kod trenutnog poslodavca	,08	0,460
	Ukupan radni staž	,07	0,471

\* $p<0,05$  \*\* $p<0,01$

Ispitujući utjecaj radne pozicije ispitanika na zadovoljstvo poslom dobivene su statistički značajne razlike između vlasnika ljekarni, voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni na skali zadovoljstva plaćom i naknadama ( $\chi^2=13,30$ ,  $p<0,05$ ), na skali zadovoljstva mogućnošću napredovanja ( $\chi^2=9,81$ ,  $p<0,05$ ), na skali zadovoljstva s neposrednim nadređenim ( $\chi^2 =7,86$ ,  $p<0,05$ ), na skali zadovoljstva s novčanim i nenovčanim povlasticama ( $\chi^2=16,71$ ,  $p<0,05$ ), na skali zadovoljstva s pohvalama, priznanjima i nagradama za rad ( $\chi^2 =9,02$ ,  $p<0,05$ ) te na skali ukupnog zadovoljstva poslom ( $\chi^2 =9,92$ ,  $p<0,05$ ).(Tablica 7)

Dodatnim analizama je ispitano između kojih skupina ispitanika postoje značajne razlike te su rezultati prikazani u Tablici 7. Utvrđeno je da su ljekarnici u smjeni značajno manje zadovoljni poslom od vlasnika ( $U=84,5$ ,  $p<0,05$ ) i voditelja ljekarni ( $U=671,5$ ,  $p<0,05$ ). Nadalje, vlasnici ljekarni su zadovoljniji mogućnostima napredovanja u odnosu na voditelje ljekarni ( $U=117,5$ ,  $p<0,05$ ) i ljekarnike u smjeni( $U=733,5$ ,  $p<0,05$ ).

Vlasnici ljekarni su zadovoljniji neposrednim nadređenima nego voditelji ljekarni ( $U=104,5$ ,  $p<0,05$ ) i ljekarnici u smjeni ( $U=100,5$ ,  $p<0,05$ ). Treba imati na umu da su vlasnici ljekarni vlasnici te da nemaju nadređene nego vjerojatno procjenjuju sami sebe.

Voditelji ljekarni ( $U=72,0$ ,  $p<0,05$ ) i ljekarnici u smjeni ( $U=67,5$ ,  $p<0,05$ ) pokazuju manje zadovoljstvo novčanim i nenovčanim povlasticama nego vlasnici ljekarni. Ne postoji razlika u zadovoljstvu novčanim i nenovčanim povlasticama između voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni. Analiza pokazuje da su pohvalama, priznanjima i nagradama manje zadovoljstvo iskazali voditelji ljekarni ( $U=120,5$ ,  $p<0,05$ ) i ljekarnici u smjeni ( $U=123,5$ ,  $p<0,05$ ) od vlasnika ljekarni. Vlasnici ljekarni iskazali su veće ukupno zadovoljstvo poslom od voditelja ljekarni ( $U=130,5$ ,  $p<0,05$ ) i ljekarnika u smjeni ( $U=112$ ,  $p<0,05$ ).

Tablica 7. Razlike u zadovoljstvu ljekarničkim poslom s obzirom na radnu poziciju ispitanika

		C	Q1	Q3	Pros. rang	$\chi^2$	p	Grupa	Pros. rang	U	p
<b>Plaća i naknade</b>	Vlasnik	18	17	20	72,09	13,30	0,001	Vlasnik	31,77	145,5	0,104
								Voditelj ljekarne	23,73		
	Voditelj ljekarne	18	12	20	54,51			Vlasnik	46,32	84,5	0,000**
								Ljekarnik u smjeni	26,26		
	Ljekarnik	14	10	17	40,25			Voditelj ljekarne	50,78	671,5	0,024*

	u smjeni							Ljekarnik smjeni	u	38,49		
<b>Mogućnost napredovanja</b>	Vlasnik	17	15	21	70,95	9,81	0,007	Vlasnik		32,64	125,0	0,043*
								Voditelj ljekarne		22,79		
	Voditelj ljekarne	15	11	17	52,49			Vlasnik		44,32	117,5	0,004**
	Ljekarnik u smjeni	12	9	15	42,37			Ljekarnik smjeni	u	27,4		
							Voditelj ljekarne		49,2	733,5	0,09	
							Ljekarnik smjeni	u	39,97			
<b>Neposredni nadređeni</b>	Vlasnik	22	20	22	73	7,86	0,02	Vlasnik		34,05	104,5	0,024*
								Voditelj ljekarne		22,68		
	Voditelj ljekarne	19	15	22	48,33			Vlasnik		44,45	100,5	0,003**
	Ljekarnik u smjeni	18	16	21	45,63			Ljekarnik smjeni	u	27,05		
							Voditelj ljekarne		45,65	910,5	0,705	
							Ljekarnik smjeni	u	43,58			
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	Vlasnik	20	19	22	78,32	16,71	0	Vlasnik		37,45	72,0	0,001**
								Voditelj ljekarne		21,39		
	Voditelj ljekarne	16	11	18	49,84			Vlasnik		46,86	67,5	0**
	Ljekarnik u smjeni	13	9	16	40,44			Ljekarnik smjeni	u	25,44		
							Voditelj ljekarne		47,95	705,0	0,096	
							Ljekarnik smjeni	u	39			
<b>Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	Vlasnik	20	16	23	71,82	9,02	0,011	Vlasnik		34,05	120,5	0,027*
								Voditelj ljekarne		23,09		
	Voditelj ljekarne	16	13	20	51,91			Vlasnik		43,77	123,5	0,005**
	Ljekarnik u smjeni	14	10	19	43,58			Ljekarnik smjeni	u	27,52		
							Voditelj ljekarne		48,82	787,0	0,156	
							Ljekarnik smjeni	u	41,06			
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	Vlasnik	167	155	181	71,95	9,92	0,007	Vlasnik		33,14	130,5	0,049*
								Voditelj ljekarne		23,35		
	Voditelj	153	125	172	52,88			Vlasnik		44,82	112,0	0,003**

Ljekarne				Ljekarnik u smjeni	u	27,29		
Ljekarnik u smjeni	137	119	157	42,78	Voditelj ljekarne	49,54	759,0	0,099
				Ljekarnik u smjeni	u	40,49		

\* p<0,05 \*\*p<0,01

Rezultati u tablici 8. ne ukazuju na povezanost zadovoljstva ljekarničkim poslom s brojem zaposlenih djelatnika u ljekarni.

Tablica 8. Povezanost zadovoljstva ljekarničkim poslom sa brojem zaposlenika u ljekarni

	Rho ( $\rho$ )	p
<b>Plaća i naknade</b>	,04	,691
<b>Mogućnost napredovanja</b>	,11	,280
<b>Neposredni nadređeni</b>	,12	,230
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	,03	,790
<b>Pohvale, priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	,01	,888
<b>Radni uvjeti i procedure</b>	,01	,960
<b>Suradnici</b>	,00	,998
<b>Posao sam po sebi</b>	,15	,141
<b>Komunikacija unutar organizacije</b>	-,04	,668
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	,05	,616

\*p<0,05 \*\*p<0,01

## 4.2. Razlike u zadovoljstvu poslom kod ispitanika zaposlenih u različitim vrstama ljekarni

Drugim specifičnim ciljem ovog istraživanja željeli smo ispitati razlike u aspektima zadovoljstva poslom između zaposlenika u privatnim ljekarnama, županijskim ljekarnama i malim i velikim ljekarničkim lancima.

Rezultati ( Tablica 9.) ukazuju na postojanje statistički značajnih razlika u zadovoljstvu ljekarničkim poslom s obzirom na vrstu ljekarne u sljedećim varijablama: plaće i naknade ( $\chi^2=12,81$ ,  $p<0,05$ ), neposredni nadređeni ( $\chi^2=7,78$ ,  $p=0,05$ ), novčane povlastice ( $\chi^2=18,09$ ,  $p<0,05$ ), priznanja i pohvale ( $\chi^2 =13,07$ ,  $p<0,05$ ), radni uvjeti ( $\chi^2=10,35$ ,  $p<0,05$ ), ukupno zadovoljstvo poslom ( $\chi^2 =12,85$ ,  $p<0,05$ ).

Dodatna analiza pokazuje da ispitanici koji rade u većim ljekarničkim ustanovama pokazuju manje zadovoljstvo plaćom i naknadama u odnosu na ispitanike koji rade u privatnim ljekarnama ( $U=178,5$ ,  $p<0,05$ ) i u županijskim ljekarnama ( $U=290,00$ ,  $p<0,05$ ).

Zbog granične značajnosti Kruskal Wallisove analize ( $\chi^2=7,78$ ,  $p=0,05$ ) napravljena je provjera razlika po vrstama ljekarni i uočeno je da su ispitanici zaposleni u privatnim ljekarnama zadovoljniji neposredno nadređenima nego ispitanici zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama ( $U=197,00$ ,  $p<0,05$ ) i županijskim ljekarnama ( $U=186,00$ ,  $p<0,05$ ). Ispitanici zaposleni u privatnim ljekarnama pokazuju veće zadovoljstvo novčanim i nenovčanim povlasticama od ispitanika zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama ( $U=123,00$ ,  $p<0,05$ ) i ispitanika zaposlenih u županijskim ljekarnama ( $U=150,50$ ,  $p<0,05$ ), dok ispitanici zaposleni u županijskim ljekarnama pokazuju veće zadovoljstvo novčanim i nenovčanim povlasticama od ispitanika zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama ( $U=326,00$ ,  $p<0,05$ ).

Nadalje, ispitanici zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama statistički su značajno manje zadovoljni pohvalama, priznanjima i nagradama od ispitanika zaposlenih u privatnim ljekarnama ( $U=180,50$ ,  $p<0,05$ ), malim ljekarničkim ustanovama ( $U=143,00$ ,  $p<0,05$ ) i županijskim ljekarnama ( $U= 310,50$ ,  $p<0,05$ ). Rezultati pokazuju da su radnim uvjetima i procedurama statistički značajno zadovoljniji ispitanici zaposleni u županijskim ljekarnama od ispitanika koji rade u privatnim ljekarnama ( $U=204,00$ ,  $p<0,05$ ) i većim ljekarničkim ustanovama ( $U=310,50$ ,  $p<0,05$ ).

Ispitanici zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama statistički su značajno manje ukupno zadovoljni poslom od ispitanika zaposlenih u privatnim ljekarnama ( $U=184,50$ ,  $p<0,05$ ),

malim ljekarničkim ustanovama (U=136,00, p<0,05) i županijskim ljekarnama (U=318,00 p<0,05).

Tablica 9. Razlike u zadovoljstvo poslom prema vrsti ljekarne

Vrsta ljekarne		C	Q1	Q3	Pros. rang	$\chi^2$	p		Pros. rang	U	p			
<b>Plaća i naknade</b>	PLJ	18	13,5	20	59,95	12,81	0,005	PLJ	18,10	108,00	0,416			
								MLJU	15,31					
								PLJ	35,58			178,50	0,004**	
	MLJU	17	12	19	51,77				VLJU	22,75				
									PLJ	27,28			284,50	0,621
									ŽLJU	25,18				
	VLJU	12	8	16	35,79				MLJU	29,19	153,50	0,107		
									VLJU	22,01				
									MLJU	21,27	185,50	0,679		
	ŽLJU	17	14	19	56,84				ŽLJU	23,02				
									VLJU	26,03			290,00	0,002**
									ŽLJU	40,65				
<b>Neposredni nadređeni</b>	PLJ	21	19	22	62,58	7,80	0,050	PLJ	17,74	119,00	0,605			
								MLJU	16,00					
								PLJ	33,63	197,00	0,019*			
	MLJU	20	18	22	56,93				VLJU	23,29				
									PLJ	31,21			186,00	0,029*
									ŽLJU	22,00				
	VLJU	17,5	14	21	41,94				MLJU	29,32	170,50	0,125		
									VLJU	22,51				
									MLJU	26,61	166,50	0,213		
	ŽLJU	18	16	21	46,42				ŽLJU	21,37				
									VLJU	31,13			463,50	0,403
									ŽLJU	35,05				
<b>Novčane i nenovčane povlastice</b>	PLJ	20	15	21	68,45	18,09	0,000	PLJ	18,84	79,00	0,086			
								MLJU	13,08					
								PLJ	36,53	123,00	0**			
	MLJU	16	12	20	52,46				VLJU	20,73				
									PLJ	33,08			150,50	0,004**
									ŽLJU	20,85				
	VLJU	11	9	16	34,8				MLJU	29,35	138,50	0,063		
									VLJU	21,20				
									MLJU	24,04	181,50	0,605		
	ŽLJU	15	12	17	49,19				ŽLJU	21,85				
									VLJU	26,88			326,00	0,012*
									ŽLJU	38,48				
<b>Pohvale,</b>	PLJ	17,5	13,5	21,5	60,65	13,07	0,004	PLJ	17,65	137,00	0,916			



<b>priznanja i nagrade za učinkovit rad</b>	MLJU	18,5	15	20	60,43			MLJU	17,29		
								PLJ	35,48	180,50	0,004**
								VLJU	22,81		
								PLJ	28,53	259,50	0,328
								ŽLJU	24,37		
	VLJU	11,5	9	18	36,15			MLJU	31,29	143,00	0,031*
								VLJU	21,71		
								MLJU	26,86	163,00	0,182
	ŽLJU	15	14	19	53,61			ŽLJU	21,26		
								VLJU	26,63	310,50	0,004**
								ŽLJU	39,98		
	<b>Radni uvjeti i procedure</b>	PLJ	12	10	14	44,48	10,35	0,016	PLJ	15,43	98,50
								MLJU	20,46		
								PLJ	29,35	303,00	0,505
MLJU		15	12	17	59,57			VLJU	26,41		
								PLJ	20,70	204,00	0,04*
								ŽLJU	29,42		
VLJU		11	10	14	40,04			MLJU	30,57	153,00	0,053
								VLJU	22,00		
								MLJU	23,54	209,50	0,853
ŽLJU		14	12	16	60,16			ŽLJU	22,76		
								VLJU	26,63	310,50	0,004**
								ŽLJU	39,98		
<b>Ukupno zadovoljstvo poslom</b>	PLJ	157	139,5	177	60,95	12,85	0,005	PLJ	17,55	139,00	0,972
								MLJU	17,43		
								PLJ	35,28	184,50	0,005**
	MLJU	159,2	132	176	60,14			VLJU	22,93		
								PLJ	29,13	247,50	0,228
								ŽLJU	23,98		
	VLJU	129	105	146	36,28			MLJU	31,79	136,00	0,021*
								VLJU	21,50		
								MLJU	25,93	176,00	0,315
	ŽLJU	150	134	163	53,4			ŽLJU	21,68		
								VLJU	26,85	318,00	0,006**
								ŽLJU	39,74		

\*p<0,05 \*\*p<0,01;

**Legenda:** PV-privatna ljekarna, MLJU-mala ljekarnička ustanova, VLJU-velika ljekarnička ustanova, ŽLJU-županijska ljekarnička ustanova ; Kruskal Wallisov test za analizu razlika

## 5. RASPRAVA

Analizom dobivenih rezultata provedenog istraživanja na području Splitsko-dalmatinske županije utvrđeno je da postoje razlike u zadovoljstvu poslom ljekarnika ovisno o socio-demografskim karakteristikama.

U provedenom istraživanju je sudjelovalo 8% muškaraca i 92% žena. Rezultati pokazuju da spol ne utječe na zadovoljstvo poslom. Moguće je da je takav rezultat posljedica malog broja uključenih muških ispitanika u ovo istraživanje.

Međutim, studija provedena u Teheranu, u koju je uključeno 110 ljekarnika (od toga 64% muškaraca), kao i studija provedena u Beirutu na 124 ljekarnika (46% muških ispitanika), isto kao i provedeno istraživanje, ne pronalaze razlike u zadovoljstvu poslom prema spolu (63,64). Istraživanje koje je uspoređivalo zadovoljstvo poslom liječnika opće prakse i farmaceuta u UK, u podgrupi farmaceuta, nađena je statistički značajna razlika u zadovoljstvu poslom između muških (n=78) i ženskih (n=97) farmaceuta. Žene iskazuju značajno veće zadovoljstvo poslom(65). Mott i Doucette , također, na uzorku od 1737 farmaceuta (56% muškaraca i 44% žena) dokazuju veće zadovoljstvo poslom kod žena (66).

Prema studiji koja proučava povezanost ekonomskih varijabli i vremena provedenog na poslu, žene farmaceuti rade u prosjeku tri sata na dan manje od muškaraca. Žene koje imaju veći broj djece od 0-5 godina i imaju supružnika sa visokim prihodima provode manje vremena na poslu (67). Moguće je da ove obiteljske okolnosti utječu na veće zadovoljstvo poslom kod ženskih ljekarnika.

Iz provedenog istraživanja zaključujemo da je zadovoljstvo poslom samim po sebi povezano sa dobi ispitanika, odnosno stariji ljekarnici iskazuju veće zadovoljstvo poslom samim po sebi ( $p < 0,05$ ). Slični rezultati dobiveni su istraživanjem provedenim na skupini od 820 registriranih farmaceuta u Americi, zaposlenih u ljekarnama, ljekarničkim lancima i bolnicama. Ljekarnici iznad 46 godina starosti iskazuju veće zadovoljstvo poslom u odnosu na mlađe ljekarnike (68). Rezultati Teheranske studije pokazuju da su mlađi ljekarnici nezadovoljniji poslom od starijih ispitanika (63). Sukladno rezultatima prethodnih

istraživanja, i Australijska studija na uzorku od 1053 farmaceuta, bilježi veće zadovoljstvo poslom kod starijih farmaceuta (69).

Moguće je da je razlika u zadovoljstvu poslom u korist starijih ljekarnika odraz sigurnih radnih mjesta i boljih primanja. Isto tako postoji mogućnost da mlađi ljekarnici iskazuju manje zadovoljstvo poslom jer dobivaju lošija radna mjesta koja za njih ne predstavljaju dovoljan mentalni izazov.

Rezultati ovog istraživanja govore nam da bračni status nema utjecaj na zadovoljstvo poslom niti u jednom aspektu posla, dok broj djece utječe na zadovoljstvo poslom samim po sebi. Ljekarnici koji imaju dvoje i više djece zadovoljniji su svojim poslom.

Mott i Doucette na uzorku od 1737 farmaceuta bilježe veće zadovoljstvo poslom kod ljekarnika koji su u braku (66). Kod 48% istih ispitanika postoji neki oblik sukoba između obitelji i posla, dok je kod ispitanika koji imaju djecu stariju od 17 godina sukob manje izražen nego kod ispitanika s mlađom djecom. U ovoj skupini iskazana je i manja razina stresa na poslu (66). Moguće je da je ovaj aspekt zadovoljstva povezan sa ukupnim zadovoljstvom životom, odnosno da su ispitanici u braku zadovoljni svojim bračnim i životnim statusom. Postoji mogućnost da su ljekarnici bez obiteljskih obaveza opterećeniji poslom jer im posao predstavlja središte života, prihvaćaju više radnih obaveza te su izloženiji čimbenicima koji povećavaju nezadovoljstvo životom i poslom. U istraživanju provedenom u Libanonu ukupno zadovoljstvo poslom ne povezuje se sa bračnim statusom i ukupnim brojem djece (64).

S obzirom na mali broj ispitanika s postdiplomskim obrazovanjem (2%) u ovoj skupini ispitanika neopravdano je bilo korištenje statističkih analiza. Padiyara i Kompeda u svom istraživanju zadovoljstva poslom i karijerom, na uzorku od 1010 farmaceuta, dobili su 90,7% ispitanika zadovoljnih s trenutnim poslom. 45% farmaceuta sa završenim postdiplomskim obrazovanjem (od njih 371) izjasnili su se kao vrlo zadovoljni. 32,7% farmaceuta s diplomskim studijem (od njih 639) izrazilo je vrlo visoko zadovoljstvo poslom. Važno je naglasiti da samo 4 % njih radi u ljekarni. Farmaceuti s postdiplomskim obrazovanjem zadovoljniji su od farmaceuta bez postdiplomskog obrazovanja s autonomijom koju imaju u radu, nagradama, suradnicima, razinom skrbi za pacijente, korištenjem stečenih znanja i vještina te radnim opterećenjem (70).

Ispitivanjem su obuhvaćeni ljekarnici koji žive na selu, u manjem mjestu i u gradu. S obzirom da na selu živi samo dvoje ispitanika, njihovi rezultati u analizi nisu uzimani u obzir, već samo rezultati ispitanika koji žive u manjem mjestu i u gradu. U gradu živi 82%, a 16% ljekarnika živi u manjem mjestu. Rezultati ne pokazuju statistički značajne razlike u zadovoljstvu različitim aspektima posla. Moguće je da bi ljekarnici koji žive u gradu mogli biti zadovoljniji radnim uvjetima i procedurama od ljekarnika koji žive u manjim mjestima jer je razlika u zadovoljstvu ovim aspektom posla blizu granice značajnosti. Dodatnim istraživanjem, s većim brojem ispitanika koji žive u manjim mjestima, mogao bi se ispitati ovaj aspekt. Kod 78% ljekarnika koji rade u gradu i 20% ljekarnika koji rade u manjim mjestima mjesto života ne utječe na aspekte zadovoljstva poslom.

Poslom samim po sebi zadovoljniji su ljekarnici koji imaju duži staž kod trenutnog poslodavca. Općenito, ljekarnici s više radnog staža zadovoljniji su svojim poslom.

Slični rezultati dobiveni su u Indijskom istraživanju zadovoljstva poslom zdravstvenih djelatnika (n=333; od toga 85 farmaceuta). Zaposlenici s više godina radnog iskustva (>10 godina) iskazuju višu razinu zadovoljstva poslom od onih s 10 i manje godina radnog iskustva (71).

Vlasnici ljekarni i voditelji ljekarni pokazuju veće zadovoljstvo plaćom i naknadama od ljekarnika u smjeni. Nije dobivena statistički značajna razlika u zadovoljstvu plaćom i naknadama između vlasnika ljekarni i voditelja ljekarni.

U studiji provedenoj u Teheranu većina ispitanika izrazila je nezadovoljstvo plaćom i naknadama iako 78% ispitanika izražava visoko ukupno zadovoljstvo poslom. Samo 11% vlasnika i 12% ne-vlasnika ljekarni izrazilo je zadovoljstvo plaćom. Moguće je da je nezadovoljstvo plaćama vezano za dužinu radnog vremena (> 10 sati dnevno) kod 92% ispitanika (62% vlasnici; 38% ljekarnici u smjeni). 32% ljekarnika u smjeni i 60% vlasnika ljekarni nezadovoljni su prihodima i radnim opterećenjem tijekom dana. Nema povezanosti zadovoljstva poslom i vlasništvom ljekarne. Zaključak ove studije je da je nezadovoljstvo poslom kod farmaceuta uzrokovano niskim prihodima (63). Rezultati studije iz Teherana znatno se razlikuju od rezultata Libanonskog istraživanja u kojem većina ispitanih ljekarnika (n=124) iskazuje zadovoljstvo prihodima. Vlasnici ljekarni (39,5%) iskazuju veće zadovoljstvo u odnosu na zaposlene ljekarnike u smjeni (71% vs 45%)(64).

Ljekarnici u smjeni i voditelji ljekarni iskazali su manje zadovoljstvo mogućnošću napredovanja u odnosu na vlasnike ljekarni. Ne postoji statistički značajna razlika mogućnošću napredovanja između ljekarnika u smjeni i voditelja ljekarni. Moguće je da vlasnici ljekarni poimaju napredovanje drugačije od voditelja i ljekarnika u smjeni. Za njih je moguće širenje posla (npr. otvaranje nove ljekarničke jedinice) napredovanje u poslu. Nije neobično da ljekarnici u smjeni ne vide mogućnost napredovanja ukoliko rade s vlasnikom ljekarni. Pitanje je bi li njihov angažman u obliku preuzimanja neke nove uloge ili odgovornosti omogućio neki oblik napredovanja na radnom mjestu i time povećao zadovoljstvo samim napredovanjem.

Rezultati zadovoljstva neposrednim nadređenim u ovom istraživanju pokazuju statističke značajne razlike u zadovoljstvu nadređenima kod vlasnika ljekarni u odnosu na voditelje ljekarni i ljekarnike u smjeni. Ovakve rezultate moguće je protumačiti kao zadovoljstvo vlasnika ljekarni samih sobom ili poslom.

I u aspektu zadovoljstva novčanim i nenovčanim povlasticama vlasnici ljekarni značajno su zadovoljniji od voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni. Zanimljivo je da među voditeljima ljekarni i ljekarnika u smjeni nema statistički značajnih razlika u zadovoljstvu novčanim i nenovčanim povlasticama.

Vlasnici ljekarni zadovoljniji su i aspektom pohvala, priznanja i nagrada za učinkovit rad od ljekarnika u smjeni i voditelja ljekarni. Bez značajne razlike je zadovoljstvo pohvalama priznanjima i nagradama između voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni.

Ukupnim zadovoljstvom poslom kao i mnogim drugim aspektima posla najzadovoljniji su vlasnici ljekarni .

Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako nema razlike u zadovoljstvu različitim aspektima posla sa brojem zaposlenih ljekarnika. Libanonska studija pokazuje da većina ljekarnika izražava nezadovoljstvo fizičkim aspektima koji vode profesionalnom nezadovoljstvu misleći pri tom na povećano radno opterećenje zbog manjka zaposlenika (64).

Moguće je da farmaceuti iskazuju visoku razinu zadovoljstva poslom samo zato što su zadovoljni odabranom profesijom. Iako iskazuju visoku razinu preopterećenosti poslom iskazuju i zadovoljstvo što rade baš taj posao (66).

Ovim istraživanjem dobili smo statistički značajne razlike u zadovoljstvu poslom s obzirom na vrstu ljekarne u sljedećim varijablama: plaće i naknade, neposredni nadređeni, novčane povlastice, priznanja i pohvale, radni uvjeti, ukupno zadovoljstvo poslom. Dodatna analiza pokazuje da ispitanici koji rade u većim ljekarničkim ustanovama pokazuju manje

zadovoljstvo plaćom i naknadama u odnosu na ispitanike koji rade u privatnim ljekarnama i u županijskim ljekarnama.

Istraživanjem je uočeno da su ispitanici zaposleni u privatnim ljekarnama zadovoljniji neposredno nadređenima nego ispitanici zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama i županijskim ljekarnama. U Mungerovom istraživanju značajno veće zadovoljstvo nadređenima iskazali su zaposlenici neovisnih ljekarni u odnosu na zaposlenike ljekarničkih lanaca (72). Svoje nadređene smatraju pretjerano kritičnima, u trenutcima donošenja odluke neodlučnima i vrlo zahtjevnima u postavljanju radnih ciljeva (72).

Ispitanici zaposleni u privatnim ljekarnama pokazuju veće zadovoljstvo novčanim i nenovčanim povlasticama od ispitanika zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama i ispitanika zaposlenih u županijskim ljekarnama, dok ispitanici zaposleni u županijskim ljekarnama pokazuju veće zadovoljstvo novčanim i nenovčanim povlasticama od ispitanika zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama. I u ovom aspektu Mungerovog istraživanja zaposlenici neovisnih ljekarni statistički su značajno zadovoljniji od zaposlenika ljekarničkih lanaca (72).

Nadalje, ispitanici zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama statistički su značajno manje zadovoljni pohvalama, priznanjima i nagradama za učinkovit rad od ispitanika zaposlenih u privatnim ljekarnama, malim ljekarničkim ustanovama i županijskim ljekarnama. Rezultati pokazuju da su radnim uvjetima i procedurama statistički značajno zadovoljniji ispitanici zaposleni u županijskim ljekarnama od ispitanika koji rade u privatnim ljekarnama i većim ljekarničkim ustanovama. U McHugh –ovom istraživanju stavova ljekarnika koji utječu na kvalitetu radnog života zaposlenici ljekarničkih lanaca izražavaju stav da nisu adekvatno nagrađeni za kvalitetan rad i da im se ne pruža dovoljno pomoći u svakodnevnom radu.(73).

Ispitanici zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama statistički značajno manje su zadovoljni ukupnim zadovoljstvom poslom od ispitanika zaposlenih u privatnim ljekarnama, malim ljekarničkim ustanovama i županijskim ljekarnama. Prema istraživanju Vittoria, u kojem su sudjelovali farmaceuti zaposleni u ljekarničkim lancima (n=113), neovisnim ljekarnama (n=83), bolničkim ljekarnama (n=92) i na ostalim radnim mjestima (n=77), većina farmaceuta (68%) iskazuje visoko zadovoljstvo trenutnim poslom. Od svih ljekarnika, 53% zaposlenih u velikim ljekarničkim lancima iskazuje manje zadovoljstvo poslom od ostalih ispitanika. Zanimljiv je podatak da ljekarnici zaposleni u javnim ljekarnama smatraju da koriste manje znanja i vještina nego ljekarnici u bolničkim ljekarnama ili na drugim radnim mjestima na kojima nema direktnog kontakta s pacijentima (74). Hardigan, Munger i Mott u svojim

istraživanjima potvrđuju da su ljekarnici zaposleni u neovisnim ljekarnama zadovoljniji poslom od ljekarnika zaposlenih u ljekarničkim lancima (68,73,66).

Vrsta ustanove u kojoj su farmaceuti zaposleni ima važnu ulogu u zadovoljstvu poslom. Iako je u većini istraživanja sudjelovao manji broj ispitanika zaposlenih u privatnim i javnim bolničkim ljekarnama iskazuju visoko zadovoljstvo poslom (74,75).

U Hrvatskoj nema objavljenih istraživanja o zadovoljstvu poslom ljekarnika što ne znači da se ista ne provode u okviru kadrovskih i menadžerskih aktivnosti unutar organizacija. Ovo istraživanje doprinijet će razvoju farmaceutske profesije i moguće potaknuti daljnja istraživanja.

Uzorak (n=100) nije reprezentativan za Republiku Hrvatsku, već samo za Splitsko-dalmatinsku županiju. Bilo bi zanimljivo u idućim sličnim istraživanjima obuhvatiti ljekarničke ustanove na području čitave Hrvatske. Korišteni Upitnik o zadovoljstvu poslom nije specifičan za ljekarnike, ali je konstruiran za istraživanje zadovoljstva poslom kod svih uslužnih djelatnosti. Ograničenje ispitivanja predstavlja upitnik sa subjektivnom/samoopisnom tehnikom. Kao i u ostalim istraživanjima koja koriste samoprocjenske tehnike, i u ovom istraživanju nije moguće provjeriti jesu li odgovori iskreni ili su podložni trenutnom raspoloženju ispitanika.

Istraživanje zadovoljstva poslom omogućuje bolje sagledavanje problematike s kojom se ljekarnici nose u svakodnevnom radu. Otkrivanje kritičnih točaka te njihovim eliminiranjem ili smanjivanjem imat ćemo ljekarnike koji su zadovoljni poslom i koji će pružati kvalitetnu i sigurnu ljekarničku skrb .

## 6. ZAKLJUČCI

1. Temeljem dobivenih rezultata istraživanja zadovoljstva poslom zdravstvenih djelatnika u ljekarnama Splitsko-dalmatinske županije, s obzirom na socio-demografske karakteristike ispitanika može se zaključiti:

- stariji ljekarnici zadovoljniji su poslom samim po sebi od mlađih ljekarnika
- ljekarnici s više djece zadovoljniji su poslom samim po sebi
- ljekarnici s više staža kod trenutnog poslodavca i s ukupno više radnog staža zadovoljniji su poslom samim po sebi
- vlasnici ljekarni zadovoljniji su plaćom i naknadama, mogućnošću napredovanja, neposrednim nadređenima, novčanim i nenovčanim povlasticama, pohvalama, priznanjima, nagradama te su ukupno zadovoljniji poslom od voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni
- voditelji ljekarni zadovoljniji su plaćom i naknadama od ljekarnika u smjeni
- u svim ostalim aspektima zadovoljstva poslom nema značajnih razlika u zadovoljstvu poslom između voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni

2. Ovisno o tome da li su ispitanici zaposleni u privatnim ljekarnama, malim ili velikim ljekarničkim ustanovama ili u županijskoj ljekarničkoj ustanovi ustanovili smo da:

- ljekarnici zaposleni u većim ljekarničkim lancima manje su ukupno zadovoljni poslom, pohvalama, priznanjima i nagradama za učinkovit rad od ljekarnika u privatnim ljekarnama, malim ljekarničkim lancima i županijskom ljekarničkom lancu
- ljekarnici zaposleni u privatnim ljekarnama zadovoljniji su novčanim i nenovčanim naknadama od ljekarnika zaposlenih u malim ljekarničkim lancima, velikim ljekarničkim lancima i u županijskim ljekarnama
- ljekarnici zaposleni u županijskim ljekarnama zadovoljniji su novčanim i nenovčanim naknadama od ljekarnika zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama i radnim uvjetima i procedurama od ljekarnika zaposlenih u privatnim ljekarnama i većim ljekarničkim lancima



## 7. LITERATURA

1. Mihaliček S. Zadovoljstvo i sreća učitelja. Napredak. 2011; 152 (3 - 4) 389 – 402
2. Isen AM. A Role of Neuropsychology in Understanding the Facilitating Influence of Positive Affect on Social Behavior and Cognitive Processes. Handbook of Positive Psychology, U: C. R. Snyder i S. J. Lopez (ur.), New York: Oxford University Press. 2002; 528-540
3. Katovčić S. Utjecaj spola, dobi i trajanja nezaposlenosti na stupanj zaokupljenosti radom. Filozofski fakultet Sveučilište u Zagrebu. Odsjek za psihologiju. 2004. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/151/1/SilvijaKatov%C4%8Di%C4%87.pdf>
4. Hoppock R. Job satisfaction. New York: Harper. 1935.
5. Brayfield AH, Rothe HF. Journal of Applied Psychology, Vol 35(5), Oct 1951, 307-311
6. Tziner AE. Vardi Y. Work satisfaction and absenteeism among social workers: Therole of altruistic values. Work and Occupations. 1984. 11(4), 461-470
7. French WL. The personnel management process: Human resources administration and management. Boston: Houghton Mifflin Company. 1982.
8. Glenn ND. Weaver CN. Further evidence on education and job satisfaction. Social Forces. 1982. 61, (1), 46-55
9. Jayarante S. Chess W, Kunkel D. Burnout:It's impact on child welfare workers and theirs spouses. Social Work. 1986. 31(1):53-59
10. Jayarante S. Tripodi. Chess W. Perceptions of emotional support, stress and strain by male and female social workers. Social work .Research and abstracts 19(1983.)10-27
11. Harrison W. Role strain and burnout in child protective service workers. Social Service Review. 1980; 54, 31-44
12. Jayaratne S. Chess, W. Job satisfaction, burnout, and turnover: A national study. Social Work. 1984;29, 448-453
13. Šverko B. Galić Z. Kvaliteta radnog života u Hrvatskoj: Subjektivne procjene tijekom posljednjih 15 godina. Rad u Hrvatskoj: Pred izazovima budućnosti.

Centar za demokraciju i pravo Miko Tripalo i Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu. 2009.

14. Davis LE. Cherns AB. eds. The Quality of work life(vols.I and II) New York. Free Press. 1975.
15. Business dictionary. Quality of work-life. Dostupno na <http://www.businessdictionary.com/definition/quality-of-worklife.html>
16. Lawler EE. Motivation in work organisations. Monterey,CA: Brooks/Cole Publishing Company. 1973.
17. Spector PE. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. SAGE publications. London. Delhi. 1997. str 2-3,37,38,39,39-41,41-42,42,43,45-46,48,50,51,53, 70-71
18. Shell LK. Does Job Satisfaction Have Anything To Do With Medication Error? Dostupno na: [http://www.angelo.edu/faculty/kschell/downloads/Schell\\_jobsat.pdf](http://www.angelo.edu/faculty/kschell/downloads/Schell_jobsat.pdf)
19. Robbins SP. Organizational Behaviour: Concepts, Controversies and Applications, Eight Edition, Prentice Hall. 1998. 185, 314
20. Peters LH. O'Connor EJ. Situational constraints and work outcomes: The influences of a frequently overlooked construct. Academy of Management Review. 1980;5, 391-397
21. Bedeian AG. Ferris GR. Kacmar KM. Age, tenure, and job satisfaction: A tale of two perspectives. Journal of Vocational Behavior 1992; 40, 33-48
22. Lewis SN. Cooper CL. Stress in two-earner couples and stage in the life-cycle. Journal of Occupational Psychology. 1987; 60, 289-303
23. Rice RW. Frone MR. McFarlin DB. Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. Journal of Organizational Behavior 1992; 13, 155-168
24. Parasuraman S. Greenhaus, JH. Granrose, CS. Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. Journal of Organizational Behavior. 1992; 13, 339-356
25. Beatty CA. The stress of managerial and professional women: Is the price too high? Journal of Organizational Behavior. 1996; 17, 233-251
26. Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. American Journal of Community Psychology. 1985; 13, 693-713

27. Bahtijarević-Šiber F. Management ljudskih potencijala, Golden Marketing, Zagreb. 1999; 895
28. Warr P. Payne R. Affective outcomes of paid employment in a random sample of British workers. *Journal of Occupational Behaviour*. 1983; 4, 91-104
29. Cooper CL. Cartwright, S. Healthy mind; healthy organization: A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*. 1994; 47, 455-471
30. Dwyer DJ. Ganster DC. The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior* 1991; 12, 595-608
31. Jamal M. Relationship of job stress and type-? behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*. 1990; 43, 727-738
32. Karasek RA Jr. Gardell B. Lindell J. Work and non-work correlates of illness and behaviour in male and female Swedish white collar workers. *Journal of Occupational Behaviour* 1987; 8, 187-207
33. Krausz M. Freibach N. Effects of flexible working time for employed women upon satisfaction, strains, and absenteeism. *Journal of Occupational Psychology* 1983; 56, 155-159
34. Ralston DA. The benefits of flextime: Real or imagined? *Journal of Organizational Behavior*. 1989; 10, 369-373
35. Pierce JL. Newstrom JW. Employee responses to flexible work schedules: An inter-organization, inter-system comparison. *Journal of Management* 1982; 8, 9-25.
36. Breugh JA. The 12-hour work day: Differing employee reactions. *Personnel Psychology*. 1983; 36, 277-288
37. Raggatt PT. Work stress among long-distance coach drivers: A survey and correlational study. *Journal of Organizational Behavior*. 1991; 12, 565-579
38. Eberhardt BJ. Shard AB. The effects of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristics and overall job satisfaction. *Academy of Management Journal*. 1984; 27, 893-900
39. Jamal M. Baba VV. Shiftwork and department-type related to job stress, work attitudes and behavioral intentions: A study of nurses. *Journal of Organizational Behavior* 1982; 13, 449-464

40. Fletcher BC. Jones F. Arefutation of Karasek's demand-discretion model of occupational stress with a range of dependent measures. *Journal of Organizational Behavior*. 1983; 14, 319-330
41. Locke EA. The nature and Causes of Job Satisfaction, *Handbook of Industrial/Organizational Psychology* Chicago 1976; str. 1324
42. Brush DH. Moch MK. Pooyan A. Individual demographic differences and job satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour*. 1987; 8, 139-155
43. White AT. Spector PE. An investigation of age-related factors in the age-job satisfaction relationship. *Psychology and Aging* 1987; 2, 261-265
44. Zeitz G. Age and work satisfaction in a government agency: A situational perspective. *Human Relations*, 1990; 43, 419-438
45. Arvey RD. Bouchard TJ. Segal NL. Abraham LM. Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*. 1989; 74, 187-192
46. O'Brien GE. Locus of control in work and retirement. In H. M. Lefcourt (Ed.), *Research in locus of control* (Vol. 3). New York: Academic Press. 1983.
47. Spector PE. Behavior in organizations as a function of employees' locus of control. *Psychological Bulletin*. 1982; 91, 482-497
48. Brief AP. Burke MJ. George JM. Robinson B. Webster J. Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology*. 1988; 73, 193-198
49. Schaubroeck J. Ganster DC. Fox ML. Dispositional affect and work-related stress. *Journal of Applied Psychology*. 1992; 77, 322-335
50. Schaubroeck J. Ganster DC. Kemmerer BE. Job complexity, "type A" behavior, and cardiovascular disorder: A prospective study. *Academy of Management Journal*. 1994.37, 426-439
51. Edwards JR. Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. 1991; (pp. 283-357). Chichester, UK: Wiley.
52. Weaver CN. Job satisfaction as a component of happiness among males and females. *Personnel Psychology*. 1978; 31, 831-840
53. Judge TA. Watanabe S. Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*. 1993; 78, 939-948

54. Hrvatsko farmaceutsko društvo. Dostupno na: <http://www.farmaceut.org/novosti/hrvatska/farmaceutska-izvrnost-u-sluzbi-zdravlja-hrvatska-farmacija-svakodnevno-doprinosi-zdravlju-nasih-pacijenata#sthash.bZJ8UP3R.dpuf>
55. Chen J. Britten N. Strong medicine: an analysis of pharmacist consultations in primary care. *Fam Pract.* 2000;17:480–483
56. Nejašmić I. Toskić A. Starenje stanovništva u Hrvatskoj—sadašnje stanje i perspektive. *Hrvatski geografski glasnik.* 2013;75/1, 89 –110
57. Vučica I, Smoljanović M. Pobol i smrtnost stanovništva starije dobi u Splitsko-dalmatinskoj županiji u 2013. godini, Odjel/Centar za gerontologiju, Služba za javno zdravstvo SDŽ. Dostupno na: <http://www.nzjz-split.hr/>
58. Izvješće o poslovanju Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje za 2014.godinu. HZZO. Dostupno na: [http://cdn.hzzo.hr/wp-content/uploads/2015/06/financijsko\\_izvjesce\\_2014.pdf](http://cdn.hzzo.hr/wp-content/uploads/2015/06/financijsko_izvjesce_2014.pdf)
59. Izvješće o prometu gotovih lijekova u Republici Hrvatskoj u 2013. godini. HZZO. Dostupno na: [http://www.halmed.hr/?ln=hr&w=publikacije&d=promet\\_lijekova\\_2013](http://www.halmed.hr/?ln=hr&w=publikacije&d=promet_lijekova_2013)
60. Hrvatsko farmaceutsko društvo. Dostupno na: <http://www.farmaceut.org/hfd-i-farmaceutska-struka/ljekarnistvo-u-hrvatskoj/ljekarnistvo-u-hrvatskoj-danas->
61. Macner Majcan Ž. Uspješnost poslovanja u ljekarništvu. *Farmaceutski glasnik* 2009; 65/1
62. Gidman W. Increasing community pharmacy workloads in England: causes and consequences. *International Journal of Clinical Pharmacy.* 2011; 33: 512-520
63. Majd M. Hashemian F. YounesiSisi F. MJZ Majd. Quality of Life and Job Satisfaction of Dispensing Pharmacists Practicing in Tehran Private-sector Pharmacies. *Iran J Pharm Res.* 2012;11:1039–1044
64. Salameh P. Hamdan I. Pharmacy manpower in Lebanon: An exploratory look at work-related satisfaction. *Res Social Adm Pharm.* 2007; Sep;3(3):336-50
65. Hassell K. Seston E. Shann P. Measuring job satisfaction of UK pharmacists: a pilot study. *International Journal of Pharmacy Practice.* 2007: 15: 259–264
66. Mott DA. Doucette WR. Gaither CA. Pedersen CA. Schommer JC . Pharmacists' attitudes toward worklife: results from a national survey of pharmacists. *J Am Pharm Assoc .* 2004 May-Jun;44(3):326-36

67. Mott DA. Use of labor economic theory to examine hours worked by male and female pharmacists. *Pharm Res.* 2001 Feb;18(2):224-33
68. Hardigan P. Carvajal M. Job Satisfaction among Practicing Pharmacists: A Rasch Analysis. *The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice.* 2007 Sep; 5 (4)
69. Mak VS. Clark A. March G. Gilbert AL. The Australian pharmacist workforce: employment status, practice profile and job satisfaction. *Aust Health Rev.* 2013 Feb;37(1):127-30
70. Padiyara RS. Komperda KE. Effect of postgraduate training on job and career satisfaction among health-system pharmacists. *Am J Health Syst Pharm.* 2010 Jul 1;67(13):1093-100
71. Kumar P. Khan AM. Inder D. Mehra A. A comparative study of job satisfaction among regular and staff on contract in the primary health care system in Delhi, India. *J Family Community Med.* 2014 May-Aug; 21(2): 112–118
72. Munger MA. Gordon E. Hartman J. Vincent K. Feehan M. Community pharmacists' occupational satisfaction and stress: a profession in jeopardy? *J Am Pharm Assoc.* 2013 May-Jun;53(3):282-96
73. McHugh PP. Pharmacists attitudes regarding quality of worklife. *J Am Pharm Assoc.* 1999;39;667-676
74. Maio V. Goldfarb NI. Hartmann CV. Pharmacists' Job Satisfaction: Variation by Practice Setting. *P&T.* 2004 Mar; 29 (3)
75. Al Khalidi D. Wazaify M. Assessment of pharmacists' job satisfaction and job related stress in Amman. *Int J Clin Pharm.* 2013 Oct;35(5):821-8.

## 8. SAŽETAK

**Cilj:** Istražiti povezanost sociodemografskih karakteristika ispitanika sa zadovoljstvom poslom te razlike u zadovoljstvu aspektima posla kod ljekarnika zaposlenih u privatnim ljekarnama, ljekarničkim ustanovama i ljekarničkim lancima na području SDŽ.

**Izvori podataka i metode:** U presječnom istraživanju sudjelovalo je 100 ljekarnika s područja Splitsko-dalmatinske županije. Korištena su dva upitnika: Upitnik općih podataka koji sadrži podatke o sociodemografskim karakteristikama ispitanika i Upitnik o zadovoljstvu poslom (JSS, Spector, 1994) koji opisuje zadovoljstvo aspektima posla.

**Rezultati:** Utvrđen je doprinos sociodemografskih karakteristika zadovoljstvu poslom. Zadovoljniji poslom su ljekarnici starije životne dobi ( $p < 0,05$ ), s više djece ( $p < 0,05$ ), te oni koji imaju više staža kod trenutnog poslodavca ( $p < 0,05$ ) i ukupnog staža ( $p < 0,05$ ).

Testiranjem razlika u zadovoljstvu poslom između vlasnika ljekarni, voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni utvrđeno je:

Ljekarnici u smjeni značajno su manje zadovoljni poslom od vlasnika ( $p < 0,05$ ) i voditelja ljekarni ( $p < 0,05$ ). Vlasnici ljekarni su zadovoljniji mogućnostima napredovanja i neposrednim nadređenima u odnosu na voditelje ljekarni ( $p < 0,05$ ) i ljekarnike u smjeni ( $p < 0,05$ ).

Voditelji ljekarni ( $p < 0,05$ ) i ljekarnici u smjeni ( $p < 0,05$ ) pokazuju manje zadovoljstvo povlasticama nego vlasnici ljekarni. Zadovoljstvo pohvalama je manje kod voditelja ljekarni ( $p < 0,05$ ) i ljekarnika u smjeni ( $p < 0,05$ ) u odnosu na vlasnike ljekarni. Vlasnici ljekarni iskazali su veće ukupno zadovoljstvo poslom od voditelja ljekarni ( $p < 0,05$ ) i ljekarnika u smjeni ( $p < 0,05$ ).

Testiranjem razlika u zadovoljstvu s obzirom na vrstu ljekarne u kojoj su ispitanici zaposleni utvrđeno je sljedeće:

Zaposlenici privatnih ljekarni pokazuju veće zadovoljstvo povlasticama od zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama ( $p < 0,05$ ) i zaposlenih u županijskim ljekarnama ( $p < 0,05$ ), dok zaposleni u županijskim ljekarnama pokazuju veće zadovoljstvo povlasticama od zaposlenih u većim ljekarničkim ustanovama ( $p < 0,05$ ).

Zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama nezadovoljniji su pohvalama od zaposlenih u privatnim ljekarnama ( $p < 0,05$ ), malim ljekarničkim ustanovama ( $p < 0,05$ ) i županijskim ljekarnama ( $p < 0,05$ ). Radnim uvjetima i procedurama zadovoljniji su zaposleni u

županijskim ljekarnama od ispitanika u privatnim ljekarnama ( $p < 0,05$ ) i većim ljekarničkim ustanovama ( $p < 0,05$ ).

Zaposleni u većim ljekarničkim ustanovama su nezadovoljniji poslom od zaposlenih u privatnim ljekarnama ( $p < 0,05$ ), malim ljekarničkim ustanovama ( $p < 0,05$ ) i županijskim ljekarnama ( $p < 0,05$ ).

**Zaključak:** Poslom samim po sebi zadovoljniji su stariji ljekarnici, s većim brojem djece i s dužim radnim stažem i stažem kod trenutnog poslodavca. Vlasnici ljekarni iskazuju veće zadovoljstvo plaćom, mogućnošću napredovanja, nadređenima i povlasticama te su općenito zadovoljniji poslom od voditelja ljekarni i ljekarnika u smjeni. U odnosu na ljekarnike u smjeni, voditelji ljekarni zadovoljniji su plaćom. Najmanje ukupno zadovoljstvo poslom izrazili su ljekarnici zaposleni u većim ljekarničkim lancima.



## 9. SUMMARY

**Aim:** To research the relation between sociodemographic characteristics of the examinees and the job satisfaction, and the differences in the satisfaction related to job aspects with pharmacists employed in private pharmacies, pharmacy chains and Pharmacies of Split-Dalmatia County.

**Data and methods resources:** The research included 100 pharmacists from the area of Split-Dalmatia County. Two questionnaires were used: General Data Questionnaire that contains data about the sociodemographic characteristics of the examinees, and Job Satisfaction Questionnaire (JSS, Spector, 1994) that describes the satisfaction related to job aspects.

**Results:** It was proved that sociodemographic characteristics contribute a lot to job satisfaction. The pharmacists in the older age group ( $p < 0,05$ ) with more children ( $p < 0,05$ ) and the ones who have more work experience and service at the current employer ( $p < 0,05$ ) and general work experience as well ( $p < 0,05$ ) are more satisfied with their job.

Testing the differences in job satisfaction among the pharmacy owners, pharmacy supervisors and staff pharmacists identifies that the staff pharmacists are significantly less satisfied with their job than the owners ( $p < 0,05$ ) and pharmacy supervisors ( $p < 0,05$ ). Pharmacy owners are more satisfied with the professional development possibilities and with the direct authorities in comparison to pharmacy supervisors and staff pharmacists ( $p < 0,05$ ).

Pharmacy supervisors ( $p < 0,05$ ) and staff pharmacists ( $p < 0,05$ ) are less satisfied with the job benefits than the pharmacy owners. Pharmacy supervisors ( $p < 0,05$ ) as well as staff pharmacists ( $p < 0,05$ ) are less satisfied for receiving compliments in comparison to pharmacy owners. Pharmacy owners have shown greater general satisfaction with their job than the pharmacy supervisors ( $p < 0,05$ ) and staff pharmacists ( $p < 0,05$ ).

Testing the differences in job satisfaction in relation to the type of pharmacy the examinees are employed at, identifies the following:

Private pharmacies employees are more satisfied with the benefits than the ones employed in bigger pharmacy chains ( $p < 0,05$ ) and Pharmacies of Split-Dalmatia County ( $p < 0,05$ ), whereas employees of the Split-Dalmatia County Pharmacies show greater satisfaction with the job benefits than the ones employed in bigger pharmaceutical chains ( $p < 0,05$ ).

Pharmacists employed in bigger pharmaceutical chains are less satisfied with the compliments from the ones employed in private pharmacies ( $p < 0,05$ ), small pharmaceutical chains ( $p < 0,05$ ) and Split-Dalmatia County Pharmacies ( $p < 0,05$ ). Pharmacists employed in Split-

Dalmatia County Pharmacies are more satisfied with working conditions and procedures than the ones employed in private pharmacies ( $p < 0,05$ ) and bigger pharmaceutical chains ( $p < 0,05$ ). Pharmacists employed in bigger pharmaceutical chains are less satisfied with their job than the employees of private pharmacies ( $p < 0,05$ ), small pharmaceutical chains ( $p < 0,05$ ) and Pharmacies of Split-Dalmatia County ( $p < 0,05$ ).

**Conclusion:** Pharmacists in the older age group, with more children and longer work experience and service at the same employer are generally more satisfied with the job itself.

Pharmacy owners show greater satisfaction with the salary, opportunities for professional development, the direct authorities and job benefits, and are generally more satisfied with the job than the pharmacy supervisors and staff pharmacists. In comparison to staff pharmacists, pharmacy supervisors are more satisfied with their salaries. Pharmacists employed in bigger pharmaceutical chains are generally the least satisfied with their job.

## 10. ŽIVOTOPIS

Ime i prezime: Zvezdana Barišić

Mjesto i datum rođenja: Metković, 28.04.1975.

Adresa: Vrazova 23, Split

Kontakt: 099/218 7922 ; [zvezdana.barisic@medisadria.hr](mailto:zvezdana.barisic@medisadria.hr)

1989. –završila Osnovnu školu "Stanko Parmać"u Splitu

1993. –završila srednju Zdravstvenu školu u Splitu, zvanje: zdravstveni tehničar - laboratorijski tehničar

1996. – završila pripravnički staž u Domu zdravlja "Dr. Petar Vitezica" u Splitu

1997. – položila stručni ispit

2010.- završila Stručni studij sestrinstva, Sveučilišni studijski centar za stručne studije Sveučilišta u Splitu, tema završnog rada *Pojava burnout sindroma pri skrbi za autističnu djecu,*

mentor: prof. Stela Ursić , zvanje: viša medicinska sestra

2011- završila Razlikovni modul, Sveučilišni odjel zdravstvenih studija u Splitu, Sveučilišni studij sestrinstva

2015.- brani diplomski/magistarski rad nakon završenog Diplomskog studija sestrinstva sa temom: *Zadovoljstvo poslom zdravstvenih djelatnika u ljekarnama Splitsko-dalmatinske županije,* mentor: doc.dr.sc. Vesna Antičević, psiholog

## 11. PRILOZI

### 11.1. Upitnih općih podataka

Upitnik općih podataka

Molim stavite oznaku X u kućicu pored tvrdnje koja se odnosi na Vas!

Spol

M     Ž

Dob

20-29     30-39     40-49     50-59     60-69

Bračni status

u braku     u izvanbračnoj zajednici     nisam u braku/izvanbračnoj zajednici

Djeca

nemam djece     jedno dijete     dvoje djece     troje i više djece

Razina obrazovanja

diplomski studij     poslijediplomski studij

Živim

u gradu     u manjem mjestu     na selu

Radim

u gradu     u manjem mjestu     na selu

Zaposlen/a sam

U privatnoj ljekarni

Manjoj ljekarničkoj ustanovi (2-5 ljekarni)

Većoj ljekarničkoj ustanovi (više od 5 ljekarni)

Županijskoj ljekarničkoj ustanovi

Kod aktualnog poslodavca radim

< 1 godina  od 1 do 5 godina  od 5 do 15 godina  15-25 godina  >25 godina

Godine radnog staža

< 1 godina  od 1 do 5 godina  od 5 do 15 godina  15-25 godina  >25 godina

Moja radna pozicija je:

Vlasnik  voditelj ljekarne  ljekarnik u smjeni

Broj zaposlenih ljekarnika u ljekarni

Jedan  dva  tri  četiri  pet  više od 5

## 11.2. Upitnik o zadovoljstvu poslom

### Upitnik o zadovoljstvu poslom

Dolje navedene tvrdnje opisuju Vaše stavove i mišljenja. Za svaku pročitane tvrdnju navedite koliko se ona na Vas odnosi. Za svaku tvrdnju zaokružite samo jedan broj koji Vas najbolje opisuje.

uopće se ne slažem 1	ne slažem se 2	više se ne slažem nego što se slažem 3	više se slažem nego što se ne slažem se slažem 4	slažem se 5	potpuno se slažem 6
-------------------------	-------------------	---	---	----------------	------------------------

<b>UPITNIK O ZADOVOLJSTVU POSLOM</b> Paul E. Spector Department of Psychology University of South Florida Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved. Translated by Zvezdana Barišić, 2014.							
PORED SVAKE TVRDNJE ZAOKRUŽITE BROJ KOJI NAJBOLJE ODRAŽAVA VAŠE MIŠLJENJE.		Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Više se ne slažem nego što se slažem	Više se slažem nego što se ne slažem	Slažem se	Potpuno se slažem
1	Mislim da sam adekvatno plaćen/a za posao koji obavljam.	1	2	3	4	5	6
2	Na mom poslu postoji malo prilika za napredovanje.	1	2	3	4	5	6
3	Moj pretpostavljeni je dovoljno kompetentan za posao koji obavlja.	1	2	3	4	5	6
4	Nisam zadovoljan/na beneficijama koje nudi moj poslodavac.	1	2	3	4	5	6
5	Kada na poslu uradim nešto dobro, dobijem adekvatno priznanje za to.	1	2	3	4	5	6
6	Mislim da mnoga pravila i procedure u mojoj organizaciji otežavaju obavljanje posla.	1	2	3	4	5	6
7	Sviđaju mi se ljudi sa kojima radim.	1	2	3	4	5	6
8	Ponekad mislim da je posao koji radim besmislen.	1	2	3	4	5	6
9	Mislim da je komunikacija u mojoj organizaciji dobra.	1	2	3	4	5	6
10	Povišice u mojoj organizaciji su premale i rijetko se dobivaju.	1	2	3	4	5	6
11	Mislim da svi zaposleni u mojoj organizaciji, koji dobro rade svoj posao, imaju jednake šanse biti unapređeni.	1	2	3	4	5	6
12	Mislim da moj pretpostavljeni nije fer prema meni.	1	2	3	4	5	6
13	Beneficije za zaposlene u mojoj organizaciji su podjednako dobre kao u većini organizacija.	1	2	3	4	5	6
14	Nemam osjećaj da je posao koji obavljam dovoljno cijenjen u organizaciji.	1	2	3	4	5	6

15	Rijetko dolazim u situaciju da me netko ili nešto sprječava u nastojanjima da dobro obavim posao.	1	2	3	4	5	6
16	Mislim da na poslu moram napornije raditi zato što moji suradnici nisu dovoljno sposobni.	1	2	3	4	5	6
17	Volim obavljati aktivnosti koje su sastavni dio mog posla.	1	2	3	4	5	6
18	Ciljevi moje organizacije mi nisu dovoljno jasni.	1	2	3	4	5	6

<p style="text-align: center;"><b>PORED SVAKE TVRDNJE ZAOKRUŽITE BROJ KOJI NAJBOLJE ODRAŽAVA VAŠE MIŠLJENJE.</b></p> <p style="text-align: center;">Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved.</p>		Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Više se ne slažem nego što se slažem	Više se slažem nego što se ne slažem	Slažem se	Potpuno se slažem
19	Kada razmišljam o svojoj plaći, pomislim da me organizacija ne cijeni dovoljno.	1	2	3	4	5	6
20	Zaposleni u mojoj organizaciji napreduju jednako brzo kao i zaposleni u drugim organizacijama.	1	2	3	4	5	6
21	Moj pretpostavljeni nije dovoljno zainteresiran za osjećaje svojih zaposlenih.	1	2	3	4	5	6
22	Mislim da je paket beneficija koji imamo u organizaciji pravedan.	1	2	3	4	5	6
23	Mislim da su zaposleni u mojoj organizaciji loše nagrađeni.	1	2	3	4	5	6
24	Imam previše obveza na svom poslu.	1	2	3	4	5	6
25	Uživam u radu sa svojim kolegama.	1	2	3	4	5	6
26	Često imam osjećaj da ne znam što se događa u mojoj organizaciji.	1	2	3	4	5	6
27	Osjećam se ponosnim/om dok obavljam svoj posao.	1	2	3	4	5	6
28	Zadovoljan/na sam mogućnostima za povećanje plaće koje mi se pružaju.	1	2	3	4	5	6
29	Mislim da postoje beneficije koje zaposleni u mojoj organizaciji nemaju, a trebali bi ih imati.	1	2	3	4	5	6
30	Svida mi se moj pretpostavljeni.	1	2	3	4	5	6
31	Na mom poslu ima mnogo "papirologije".	1	2	3	4	5	6
32	Smatram da moj trud nije nagrađen onako kakoo bi trebao biti.	1	2	3	4	5	6
33	Zadovoljan/na sam prilikama za napredovanje koje mi se pružaju.	1	2	3	4	5	6
34	Na mom poslu ima previše nesuglasica i svađa.	1	2	3	4	5	6
35	Mislim da je moj posao ugodan.	1	2	3	4	5	6
36	Mislim da radni zadaci u mojoj organizaciji nisu potpuno definirani.	1	2	3	4	5	6

### 11.3. Tablica deskriptivnih podataka za čestice Upitnika o zadovoljstvu poslom

					Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Više se ne slažem nego što se slažem	Više se slažem nego što se ne slažem	Slažem se	Potpuno se slažem
	N	C	Q1	Q3	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
Mislim da sam adekvatno plaćen/a za posao koji obavljam.	99	5	3	5	5(5,1)	11(11,1)	13(13,1)	11(11,1)	46(46,5)	13(13,1)
Na mom poslu postoji malo prilika za napredovanje.	100	4	3	5	3(3)	13(13)	11(11)	25(25)	38(38)	10(10)
Moj pretpostavljeni je dovoljno kompetentan za posao koji obavlja.	100	5	4	6	2(2)	2(2)	13(13)	10(10)	44(44)	29(29)
Nisam zadovoljan/na beneficijama koje nudi moj poslodavac.	96	3	2	4,50	18(18,8)	22(22,9)	17(17,7)	15(15,6)	16(16,7)	8(8,3)
Kada na poslu uradim nešto dobro, dobijem adekvatno priznanje za to.	99	4	2	5	12(12,1)	17(17,2)	17(17,2)	22(22,2)	20(20,2)	11(11,1)
Mislim da mnoga pravila i procedure u mojoj organizaciji otežavaju obavljanje posla.	99	4	2	5	7(7,1)	21(21,2)	14(14,1)	21(21,2)	22(22,2)	14(14,1)
Sviđaju mi se ljudi sa kojima radim.	98	5	4	6	1(1)	2(2)	9(9,2)	15(15,3)	35(35,7)	36(36,7)
Ponekad mislim da je posao koji radim besmislen.	98	2	1	3	35(35,7)	32(32,7)	12(12,2)	8(8,2)	10(10,2)	1(1)
Mislim da je komunikacija u mojoj organizaciji dobra.	98	5	4	5	2(2)	8(8,2)	13(13,3)	19(19,4)	44(44,9)	12(12,2)
Povišice u mojoj organizaciji su premale i rijetko se dobivaju.	98	4	2	5	6(6,1)	20(20,4)	16(16,3)	13(13,3)	22(22,4)	21(21,4)
Mislim da svi zaposleni u mojoj organizaciji, koji dobro rade svoj posao, imaju jednake šanse biti unapređeni.	99	4	2	5	15(15,2)	16(16,2)	16(16,2)	15(15,2)	28(28,3)	9(9,1)
Mislim da moj pretpostavljeni nije fer prema meni.	98	2	1	2	34(34,7)	41(41,8)	13(13,3)	4(4,1)	3(3,1)	3(3,1)
Beneficije za zaposlene u mojoj organizaciji su podjednako dobre kao u većini organizacija.	98	4	3	5	3(3,1)	18(18,4)	15(15,3)	24(24,5)	29(29,6)	9(9,2)
Nemam osjećaj da je posao koji obavljam dovoljno cijenjen u organizaciji.	99	2	2	4	11(11,1)	41(41,4)	15(15,2)	11(11,1)	20(20,2)	1(1)
Rijetko dolazim u situaciju da me netko ili nešto sprječava u nastojanjima da dobro obavim posao.	99	5	4	5	3(3)	13(13,1)	7(7,1)	16(16,2)	46(46,5)	14(14,1)
Mislim da na poslu moram napornije raditi zato što moji suradnici nisu dovoljno sposobni.	99	2	2	4	20(20,2)	35(35,4)	15(15,2)	18(18,2)	8(8,1)	3(3)
Volim obavljati aktivnosti koje su sastavni dio mog posla.	99	5	5	6	0(0)	0(0)	3(3)	7(7,1)	58(58,6)	31(31,3)
Ciljevi moje organizacije mi nisu dovoljno jasni.	99	2	1	3	27(27,3)	38(38,4)	14(14,1)	13(13,1)	6(6,1)	1(1)
Kada razmišljam o svojoj plaći, pomislim da me organizacija ne cijeni dovoljno.	98	2	2	4	18(18,4)	37(37,8)	12(12,2)	14(14,3)	15(15,3)	2(2)



Zaposleni u mojoj organizaciji napreduju jednako brzo kao i zaposleni u drugim organizacijama.	95	4	2	5	4(4,2)	24(25,3)	17(17,9)	18(18,9)	25(26,3)	7(7,4)
Moj pretpostavljeni nije dovoljno zainteresiran za osjećaje svojih zaposlenih.	97	2	2	4	17(17,5)	39(40,2)	8(8,2)	16(16,5)	14(14,4)	3(3,1)
Mislim da je paket beneficija koji imamo u organizaciji pravedan.	96	4	2,50	5	7(7,3)	17(17,7)	23(24)	12(12,5)	30(31,3)	7(7,3)
Mislim da su zaposleni u mojoj organizaciji loše nagrađeni.	97	3	2	4	17(17,5)	24(24,7)	20(20,6)	14(14,4)	16(16,5)	6(6,2)
Imam previše obveza na svom poslu.	99	4	3	5	4(4)	16(16,2)	15(15,2)	28(28,3)	29(29,3)	7(7,1)
Uživam u radu sa svojim kolegama.	98	5	4	5	1(1)	3(3,1)	5(5,1)	18(18,4)	48(49)	23(23,5)
Često imam osjećaj da ne znam što se događa u mojoj organizaciji.	99	2	2	4	16(16,2)	34(34,3)	14(14,1)	21(21,2)	12(12,1)	2(2)
Osjećam se ponosnim/om dok obavljam svoj posao.	98	5	5	5	0(0)	0(0)	4(4,1)	20(20,4)	52(53,1)	22(22,4)
Zadovoljan/na sam mogućnostima za povećanje plaće koje mi se pružaju.	98	4	2	5	11(11,2)	19(19,4)	17(17,3)	15(15,3)	28(28,6)	8(8,2)
Mislim da postoje beneficije koje zaposleni u mojoj organizaciji nemaju, a trebali bi ih imati.	98	4	2	5	5(5,1)	20(20,4)	12(12,2)	18(18,4)	38(38,8)	5(5,1)
Sviđa mi se moj pretpostavljeni.	97	5	4	5	3(3,1)	3(3,1)	17(17,5)	23(23,7)	38(39,2)	13(13,4)
Na mom poslu ima mnogo "papirologije".	99	5	4	6	4(4)	4(4)	6(6,1)	12(12,1)	43(43,4)	30(30,3)
Smatram da moj trud nije nagrađen onako kako bi trebao biti.	99	3	2	5	8(8,1)	33(33,3)	20(20,2)	12(12,1)	18(18,2)	8(8,1)
Zadovoljan/na sam prilikama za napredovanje koje mi se pružaju.	98	3	2	5	13(13,3)	15(15,3)	22(22,4)	17(17,3)	25(25,5)	6(6,1)
Na mom poslu ima previše nesuglasica i svađa.	99	2	1	2	32(32,3)	44(44,4)	8(8,1)	9(9,1)	4(4)	2(2)
Mislim da je moj posao ugodan.	99	5	4	5	0(0)	2(2)	6(6,1)	29(29,3)	43(43,4)	19(19,2)
Mislim da radni zadaci u mojoj organizaciji nisu potpuno definirani.	99	3	2	4	12(12,1)	29(29,3)	22(22,2)	20(20,2)	14(14,1)	2(2)