

Ivana Bešlić Obradović

Fakultet za finansije, bankarstvo i reviziju, ALFA BK Univerzitet, Beograd

ZADOVOLJSTVO POSLOM: NAGRAĐIVANJE, NAPREDOVANJE I USAVRŠAVANJE U RAČUNOVODSTVENOJ PROFESIJI

Apstrakt

Svrha ovoga rada je da predstavi rezultate istraživanja u vezi zadovoljstva poslom u domicilnim računovodstvenim agencijama i ukaže na značaj nagrađivanja, napredovanja i usavršavanja u računovodstvenoj profesiji. Da bi se obezbedio odgovarajući kvalitet zaposlenih u računovodstvenim agencijama, neophodno je ponuditi odgovarajući nivo zarada, ali to je samo potreban, a ne i dovoljan uslov. U novoj ekonomije 21. veka odnosno eri znanja događaju se promene u sistemu vrednosti zaposlenih koji pored adekvatne zarade, sve više pridaju značaj profesionalnom razvoju i napredovanju u karijeri. U radu se teorijski i praktično analiziraju faktori motivacije zaposlenih kao što su: zadovoljstvo nagrađivanjem i zadovoljstvo mogućnostima napredovanja i usavršavanja i predlažu se mere za poboljšanje zadovoljstva poslom.

Ključne reči: zadovoljstvo poslom, nagrađivanje, napredovanje, usavršavanje, računovodstvena profesija.

Uvod

Računovodstvo predstavlja jednu od najznačajnijih profesija u ekonomiji i poslovanju. Računovodstvena profesija obuhvata specijalizovane stručnjake (profesionalce) za vođenje poslovnih knjiga, sastavljanje finansijskih izveštaja i njihovu reviziju. Međunarodno priznata profesionalna zvanja su: računovođa, ovlašćeni računovođa i ovlašćeni javni računovođa. U savremenim uslovima poslovanja računovodstvena profesija ima visok nivo odgovornosti u obezbeđenju kvalitetnog finansijskog izveštavanja. Izazovi koji su stavljeni pred računovodstvenu profesiju odnosno pred profesionalne računovođe u uslovima neprekidne težnje ka harmonizaciji finansijskog izveštavanja na globalnom nivou, kao i

ka što većem zadovoljavanju potreba korisnika finansijskih izveštaja su veoma veliki.

Važno je da se unapređeno znanje iz računovodstva prelije u povećanje nivoa ukupne baze znanja vezanog za važnost dobrog finansijskog izveštavanja. Kvalitetno upravljanje ljudskim potencijalima ključ je podizanja proizvodnosti rada i kvaliteta finansijskog izveštavanja. Kontinuirani proces edukacije ljudskih potencijala prema potpunom kvalitetu znači prevashodno primeniti adekvatan sistem motivacije i nagrađivanja kao podrške upravljanja ljudskim resursima. Organizacije koje pružaju računovodstvene i druge usluge, da bi sačuvale konkurentsku prednost, moraju da zadrže kvalitetne zaposlene jačajući njihovu motivaciju pre svega unapređujući sisteme zadovoljstva poslom aspektima rada (nagrađivanje, napredovanje i usavršavanje).

Ovaj rad je strukturiran iz 6 delova. Prvi deo obuhvata uvodna razmatranja o izazovima koji su stavljeni pred profesionalne računovođe. Drugi deo rada odnosi se na pojmovno određenje zadovoljstva poslom. Treći deo rada posvećen je teorijama zadovoljstva poslom: Hercbergovoj teoriji dva faktora i Lokovoj teoriji. U četvrtom delu rada predstavljeni su osnovni faktori zadovoljstva poslom, s naglaskom na zadovoljstvo nagrađivanjem i mogućnostima napredovanja i usavršavanja. Peti deo rada predstavlja istraživanje koje je sprovedeno u dve računovodstvene agencije („Klaris“ i „Korekta“) sa sedištem u Novom Sadu, na uzorku od 36 zaposlena radnika metodom upitnika. Na kraju rada, slede zaključna razmatranja i dat je spisak korišćene literature.

2. Pojmovno određenje zadovoljstva poslom

Zadovoljstvo poslom je procena karakteristika posla i emocionalnih iskustava na poslu. Merenje zadovoljstva poslom je ustvari merenje reakcija na posao. Zaposleni mogu da budu zadovoljni nekim aspektima posla, dok su simultano nezadovoljni drugim aspektima. Na primer, može vam se dopadati sistem nagrađivanja, ali da budete manje zadovoljni mogućnostima napredovanja i usavršavanja. Zadovoljstvo poslom se može definisati kao kognitivna, afektivna i evaluativna reakcija pojedinca na svoj posao [16]. Kao i drugi stavovi, zadovoljstvo poslom ima tri osnovne komponente: 1. kognitivna komponenta sadrži ono što čovek veruje da zna o predmetu stava, 2. evaluativna komponenta odnosi se na to koliko volimo ili ne volimo neku stvar (ili osobu) i 3. bihejvioristička komponenta sadrži određenu predispoziciju da se deluje u određenom smeru. Zbog čega su neki ljudi zadovoljniji svojim poslom od drugih? Kojim osnovnim procesima se

može objasniti zadovoljstvo ljudi svojim poslom? Odgovori na ova važna pitanja mogu se naći u različitim teorijama zadovoljstva poslom:

1. Hercbbergova teorija dva faktora;
2. Lokova teorija vrednosti.

3. Hercbbergova teorija dva faktora i Lokova teorija

Pre više od trideset godina Frederik Hercbberg (Frederick Herzberg) ispitao je više od dvesta računovođa i inženjera o njihovim stavovima prema poslu [6]. U središte teorije Hercbberg postavlja nezadovoljstvo, odnosno zadovoljstvo poslom, koje proističe iz dve grupe faktora: 1. higijenski faktori i 2. motivacioni faktori. Nezadovoljstvo poslom se dovodi u vezu sa spoljašnjim faktorima odnosno uslovima koji okružuju posao (na primer, sa kvalitetom kontrole, platom, politikom kompanije, fizičkim radnim uslovima, odnosima sa drugima, sigurnošću posla), a ne sa samim poslom. Zbog toga što ovi faktori onemogućavaju negativne reakcije Hercbberg ih je nazvao *higijenskim faktorima (ili faktorima održavanja)*. S druge strane, zadovoljstvo se dovodi u vezu sa faktorima koji se tiču samog posla ili ishoda koji je direktna posledica rada, kao što su: mogućnosti za napredovanje, mogućnosti za lični razvoj, priznanje, odgovornost, uspeh na poslu. S obzirom da se ovi faktori vezuju za visok stepen zadovoljstva poslom, Hercbberg ih je nazvao *motivacionim faktorima (motivatorima)*. Hercbbergova podela na motivacione i higijenske faktore naziva se *teorijom zadovoljstva poslom dva faktora*.

Sušтина Hercbbergovog prilaza [9] je u tvrdnji da odstranjivanjem faktora koji izazivaju nezadovoljstvo čoveka ne vodi obavezno ka uvećanju zadovoljstva i obrnuto. Rast zadovoljstva ostvaruje se pod uticajem motivacionih faktora, a prelaz od nezadovoljstva ka njegovom odsustvu postiže se uz uticaj spoljnih faktora. Prema njemu menadžer treba da prevashodno pažnju usmeri na nezadovoljstva čoveka, a tek zatim uz pomoć motivacionih faktora da obezbedi zadovoljstvo.

Nezadovoljstvo poslom
<i>Higijenski faktori</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitet nadzora • Plata • Politika kompanije • Fizički radni uslovi • Odnosi sa drugima • Sigurnost posla

Zadovoljstvo poslom
<i>Motivacioni faktori</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Mogućnosti za napredovanje • Mogućnosti za lični razvoj • Priznanje • Odgovornost • Uspeh na poslu

Slika 1. Herzbergova teorija dva faktora

Izvor: [6]

Lokova (Locke) teorija navodi da zadovoljstvo poslom postoji u onoj meri u kojoj ishod posla (kao što je nagrada koju prima pojedinac) odgovara željenim [6]. Na primer, ako ljudi dobiju više ishoda koje cene, oni će biti zadovoljniji. Postupak rada može biti poznat radniku, ali ako on ne zna cilj zbog koga radi posao, motivacija će biti niska. Lokova teorija ističe da se visina zadovoljstva pojedinim aspektima posla vezuje za visinu nesklada

između onih aspekata posla koje jedna osoba ima i onih koje priželjkuje. Istraživanje je pokazalo da, što je veći nesklad, to je manje zadovoljstvo.

4. Osnovni faktori zadovoljstva poslom: nagrađivanje, mogućnosti napredovanja i usavršavanja

Tokom proteklih sedamdeset godina, istraživači su sproveli na hiljade studija koje su se bavile pitanjem zadovoljstva poslom. Mnoge od ovih studija identifikovale su faktore od kojih zavisi da li će ljudi biti zadovoljniji ili nezadovoljniji svojim poslom. Mada su identifikovani brojni faktori, oni se mogu svrstati u dve široke kategorije [6]: a) *organizacione determinante zadovoljstva poslom* – one koje se tiču organizacije i izvršenog posla (1. sistem nagrađivanja – odnosi se na distribuciju plata, stimulacije i unapređenja, 2. percipirani kvalitet kontrole – kompetentnost supervizora, dobra komunikacija sa supervizorom, 3. decentralizacija moći – veći broj ljudi može da donosi odluke, 4. radne i socijalne stimulacije (neopterećenost poslom, zanimljiv i izazovan posao), 5. prijatni radni uslovi), b) *lične determinante zadovoljstva poslom* – one koje se odnose na lične karakteristike samih zaposlenih (1. neke promenljive osobine ličnosti (samopoštovanje i sposobnost da se podnese stres), 2. status i radni staž – viši položaj u organizacionoj hijerarhiji, 3. saglasnost posla sa interesima pojedinca, 4. opšte zadovoljstvo životom – zadovoljstvo aspektima života koji nisu u vezi sa poslom).

Prema Polu Leviju (Paul E. Levy) preduslovi za zadovoljstvo poslom su [11]:

1. *Karakteristike posla.* Istraživanje je pokazalo stalnu vezu između viđenja zaposlenog o karakteristikama njegovog posla i nivoa zadovoljstva poslom. Što više zaposleni vide da njihovi poslovi pružaju nezavisnost, identitet radnog zadatka, raznovrsnost zadataka, značaj zadataka i povratnu informaciju o njihovom poslu, to su oni zadovoljniji svojim poslom. Znači, na zadovoljstvo poslom jedne osobe utiču: struktura posla i ono što taj posao pruža.
2. *Lične karakteristike.* Jedna grupa istraživača je navela da stabilnost nivoa zadovoljstva poslom proizilazi iz afektivne dispozicije, ili tendencije da reagujemo na pojedine stimulanse iz okruženja na unapred određen način koji je zasnovan na afektivnoj osnovi. Drugim rečima, neki pojedinci reaguju na svet oko sebe na poželjan način, dok drugi reaguju na nepoželjan način. Afektivna dispozicija, dakle, objašnjava kako kod nekih pojedinaca postoji stabilan nivo zadovoljstva poslom. Druga grupa istraživača se fokusirala na genetske

razlike kao objašnjenje za stabilnost nivoa zadovoljstva poslom. Oni su utvrdili da ima nekog genetskog doprinosa na nivo zadovoljstva poslom kod svakog pojedinca. Treća grupa istraživača je utvrdila da su pojedinci sa visokim samopoštovanjem zadovoljniji sa svojim poslom. Način na koji ljudi vide (ili ocenjuju) sami sebe direktno utiče na način na koji doživljavaju svoj posao i svoje živote.

3. *Socijalni faktori*. Pod pravednošću u organizaciji podrazumevamo jednostavno ulogu poštenja na radnom mestu. Istraživanje je pokazalo da poštenje u organizaciji utiče na zadovoljstvo poslom kroz njen efekat na podršku na poslu i na odnose između rukovodilaca i zaposlenih. *Varijabla uloge na poslu* takođe utiče na zadovoljstvo poslom. Na primer, ako ste imali posao na kom niste bili potpuno sigurni koja je bila vaša uloga ili funkcija u organizaciji, možete da razumete negativan efekat koji ta nejasnost ima na zadovoljstvo poslom.
4. *Mogućnosti za napredovanje*. Očigledni preduslovi ovde uključuju dobru platu, odlične beneficije, i mogućnost za napredovanjem i unapređenjem. Na primer, istraživanje je pokazalo da što su menadžeri više unapređivani, to su oni zadovoljniji svojim poslom. Konflikt posao-porodica je u negativnoj korelaciji i sa zadovoljstvom posla i sa zadovoljstvom života uopšte. Na primer, zaposleni sa visokim nivoom konflikta najčešće su manje zadovoljni svojim poslovima (i svojim životima uopšte) nego zaposleni sa niskim nivoom konflikta.

Značajni materijalni motivatori su: zarade (plate), bonusi, naknade za inovacije i poboljšanje posla, kao i čitav niz naknada koje se ogledaju kroz penzijsko i zdravstveno osiguranje, životno osiguranje, godišnje odmone, praznične nagrade, stipendije, putovanja, specijalizacije, plaćena odsustva, korišćenje automobila i telefona organizacije. Većina istraživanja je pokazala da se zadovoljstvo zaradom povećava, ako postoji verovanje da je u organizaciji pravičan sistem zarada, kako u pogledu visine zarada, tako i u pogledu kriterijuma koji se uvažavaju kod određivanja te visine. Neki od kriterijuma koji osiguravaju da nagrađivanje u organizaciji ima stimulativan efekat su [7]: 1. postojanje tačnog i kvalitetnog procenjivanja radne uspešnosti, 2. postojanje visokih i jasnih standarda za sve zaposlene, 3. nagrađivanje bi trebalo da prati svaku uspešnu realizaciju itd. Inostrane studije [2], [3], [10] ukazuju na uticaj rodnih razlika na vrednosti zaposlenih. Žene pridaju veću važnost društvenim i emocionalnim aspektima radnog mesta, pozitivnim međuljudskim odnosima, dok muškarci pridaju veći značaj visokim zaradama i mogućnostima za napredovanje i

sigurnosti na poslu. Visok kvalitet života uglavnom doprinosi produktivnim aktivnostima čoveka [13].

U novoj ekonomiji 21. veka, radnici znanja očekuju neprekidno učenje i usavršavanje. Uloga menadžera, direktora - rukovodioca u napredovanju i usavršavanju i uopšte u razvoju individualne karijere je velika. Oni treba da konstantno rade na motivaciji i stimulaciji zaposlenih da svoja znanja i sposobnosti permanentno inoviraju i unapređuju. Kada su u pitanju organizacije koje pružaju računovodstvene i druge usluge odnosno računovodstvene agencije to podrazumeva permanentnu edukaciju i savetovanje o primeni propisa iz računovodstveno - knjigovodstveno - finansijsko - poreskog segmenta poslovanja klijenata. Klijenti agencije su različitih pravnih formi: mala, srednja i velika preduzeća; preduzetnici (radnje), ostala pravna lica: sportski klubovi, udruženja građana i slično, kao i različitih delatnosti: trgovina na veliko i malo; proizvodnja i pružanje usluga; uvoz i izvoz; komisioni; menjačnice itd.

Danas, napredovanje znači mnogo više od penjanja po hijerarhijskoj lestvici organizacije (vertikalno kretanje u organizaciji). Pored toga, ono treba da uključuje širenje znanja i veština, tj. kretanje na istom hijerarhijskom nivou ka složenijim i važnijim ili drugačijim zadacima (napredovanje u stručnom pogledu) odnosno horizontalno kretanje. Bitno je da svaka organizacija razradi sistem napredovanja za svoje zaposlene i uključi ne samo vertikalne, već i horizontalne pravce profesionalne mobilnosti [1], koji znače sposobnost rada na kompleksnijim i izazovnijim zadacima i poslovima unutar određenog zanimanja i profesije. Moraju se znati jasni kriterijumi za napredovanje. Zaposleni moraju biti svesni da se njihov rad prati i ceni, jer to u značajnoj meri utiče na njihovu motivaciju i zadovoljstvo. Tri glavne vrste nagrada koje traže zaposleni u organizacijama su: 1. beneficije koje pruža organizacija, kao što su zarada, bonusi, mogućnosti za razvoj karijere, 2. nagrade koje dolaze iz sadržaja samog posla i obuhvataju motivacione karakteristike posla kao što su: autonomija, jasnoća uloga i obuka, 3. nagrade su u vezi sa interakcijama sa drugim ljudima na poslu, odnos supervizora i saradnika [4], [12].

Nagrade povećavaju stepen efikasnosti i učinka zaposlenih na njihovim poslovima, kao i poslovni uspeh organizacije [8]. Nagrađivanje uz obogaćivanje radnog iskustva obezbeđuje organizacionu posvećenost na tržištima u razvoju [15]. Motivisani zaposlenici pružaju kvalitetne usluge obezbeđujući sinergiju za postizanje organizacionih ciljeva, poslovne strategije i rasta poslovnih performansi organizacije [5], [14].

5. Istraživanje

5.1. Predmet istraživanja

Osnovni predmet istraživanja je zadovoljstvo poslom u računovodstvenoj profesiji, sa posebnim akcentom na zadovoljstvo nagrađivanjem i mogućnostima napredovanja i usavršavanja u računovodstvenim agencijama ("Klaris" i "Korekta") sa sedištem u Novom Sadu.

5.2. Cilj istraživanja

Osnovni ciljevi istraživanja su: 1. utvrditi stvarni stepen zadovoljstva poslom nagrađivanjem i mogućnostima napredovanja i usavršavanja, koji neposredno utiče na kvalitet rada zaposlenih i njihovu motivaciju za rad; 2. u slučaju da istraživanje pokaže da postoji nezadovoljstvo kod zaposlenih ispitati uzroke istog i predložiti mere za povećanje zadovoljstva zaposlenih.

5.3. Hipoteze istraživanja

U skladu sa predmetom i ciljevima istraživanja formulisana je opšta hipoteza:

H0: Anketirani zaposleni u računovodstvenim agencijama sa sedištem u Novom Sadu su zadovoljni poslom koji obavljaju.

Posebne hipoteze su:

H1: Anketirani zaposleni u računovodstvenim agencijama sa sedištem u Novom Sadu su zadovoljni nagrađivanjem.

H2: Anketirani zaposleni u računovodstvenim agencijama sa sedištem u Novom Sadu su zadovoljni mogućnostima napredovanja i usavršavanja.

5.4. Način istraživanja

Istraživanje zadovoljstva poslom je izvršeno anketiranjem, a dobijeni rezultati su obrađeni procentualno. Pouzdan i validni instrument kojim se sistematski meri zadovoljstvo poslom je anketni upitnik [6]. On sadrži pitanja koja omogućavaju ljudima da iskažu svoje reakcije na svoj posao. Prednost primene anketnog upitnika je što obezbeđuje anonimnost ispitanika i diskreciju podataka. Upitnik sadrži precizno i nedvosmisleno formulisana pitanja sa ponuđenim alternativnim odgovorima u vidu skale slaganja sa ponuđenim tezama (ocene od 1 do 5). U radu je kao instrument

istraživanja korišćen upitnik, koji je izrađen po metodi Likertove skale, u kojem se navedene tvrdnje ocenjuju brojevima od 1 do 5. Gde 1 označava apsolutno neslaganje sa tvrdnjom (uopšte se ne slažem), broj 2 neslaganje sa tvrdnjom (ne slažem se), broj 3 neopredeljenost (niti se slažem niti se ne slažem), broj 4 slaganje sa tvrdnjom (slažem se) i broj 5 apsolutno slaganje sa tvrdnjom (potpuno se slažem).

5.5. Uzorak

Istraživanje je sprovedeno po principu slučajnog uzorka, anonimno i obuhvatilo je 36 zaposlenih iz dve računovodstvene agencije sa sedištem u Novom Sadu ("Klaris" i "Korekta") što je dovoljno velik uzorak da bi se istraživanje smatralo verodostojnim. Osnovna delatnost računovodstvenih agencija u kojima je obavljeno istraživanje obuhvata pružanje sledećih usluga: 1. osnivanje preduzeća i radnji, 2. knjigovodstvo, računovodstvo. 3. gotovinski i bezgotovinski platni promet, 4. plate, kadrovi i socijalno, 5. poreska uprava, 6. kurirska služba, obilasci, 7. konsalting i seminari, bezbednost i zdravlje na radu, lični poreski savetnik itd.

Istraživanje je sprovedeno među zaposlenima različitih demografskih karakteristika (pol, godine starosti, stepen stručne spreme), kao i različitog hijerarhijskog položaja odnosno prirode radnog mesta (rukovođeće i izvršno) u pomenutim računovodstvenim agencijama. Istraživanje je sprovedeno tokom maja 2019. godine. Na osnovu informacija iz računovodstvenih agencija u kojima je obavljeno istraživanje može se izvesti zaključak da najveći procenat zaposlenih (94%) čine žene. Među zaposlenima u računovodstvenim agencijama dominiraju mlađa lica. Veliki broj zaposlenih je u starosnoj grupi do 30 godina, čak njih 50%. Ovaj procenat (%) zaposlenih tek treba da stekne potrebno iskustvo, samostalnost, stručnost u obavljanju poslova, a to mogu uz pomoć iskusnih starijih kolega u starosnoj grupi od 31 do 50 godina i uz kontinuelnu edukaciju. Potrebno je napomenuti da je praksa primanje mladih ljudi bez iskustva na probni rad u trajanju od 3 meseca, nakon koga stupaju u stalni radni odnos ako pokažu dobre rezultate. Izuzetno mali broj zaposlenih je u starosnoj dobi od 50 do 60 godina, svega 6% od ukupnog broja ispitanika. Veliki procenat zaposlenih je samo sa srednjom stručnom spremom, čak njih 56%. Viši stepen stručne spreme ima 28% ispitanika, a visoku stručnu spremu ima 16%. Najveći broj ispitanika se nalazi na pozicijama izvršnih radnih mesta (94%), a na rukovođećoj poziciji je svega 6%.

5.6. Analiza rezultata istraživanja

Na osnovu rezultata dobijenih iz upitnika pristupa se njihovom tumačenju i interpretaciji, a nakon toga potvrđivanju odnosno opovrgavanju postavljenih hipoteza.

5.6.1. Zadovoljstvo nagrađivanjem

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Moja plata je odgovarajuća uloženom trudu“.

Tabela 1. Odgovarajuće plate

Ocena	Broj ispitanika	Procenat (%)
Uopšte se ne slažem	2	5
Ne slažem se	20	56
Niti se slažem, niti se ne slažem	0	0
Slažem se	8	22
Potpuno se slažem	6	17
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Više od polovine ispitanika, čak 61% se nije složilo sa ovom tvrdnjom, dok se 22% ispitanika slaže sa ovom tvrdnjom, a 17% se u potpunosti slaže.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Zadovoljan sam zaradom na poslu“.

Tabela 2. Zadovoljstvo zaradama

Ocena	Broj ispitanika	Procentat (%)
Uopšte se ne slažem	4	11
Ne slažem se	20	56
Niti se slažem, niti se ne slažem	0	0
Slažem se	8	22
Potpuno se slažem	4	11
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Više od polovine ispitanika, čak 67% se nije složilo sa ovom tvrdnjom, dok se 22% ispitanika slaže sa ovom tvrdnjom, a 11% se u potpunosti slaže.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Zadovoljan sam sistemom nagrađivanja na mom poslu“:

Tabela 3. Sistem nagrađivanja

Ocena	Broj ispitanika	Procentat (%)
Uopšte se ne slažem	7	19
Ne slažem se	12	34
Niti se slažem, niti se ne slažem	3	8
Slažem se	8	22
Potpuno se slažem	6	17
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Na osnovu tabele 3. možemo zaključiti da su ispitanici nezadovoljni sistemom nagrađivanja, jer 53% ispitanika smatra da u određenoj meri treba poraditi na sistemu nagrađivanja. Veoma različiti stavovi oko nagrađivanja mogu se okarakterisati time, što je ispitivanje vršeno kod zaposlenih sa različitim stepenom stručne spreme.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „U organizaciji postoji mogućnost da ljudi zarade više od uobičajene zarade“:

Tabela 4. Mogućnost zarade više od uobičajene

Ocena	Broj ispitanika	Procenat (%)
Uopšte se ne slažem	6	17
Ne slažem se	6	17
Niti se slažem, niti se ne slažem	6	17
Slažem se	18	49
Potpuno se slažem	0	0
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Veliki procenat ispitanika, čak 49% se složilo da je moguća veća zarada od uobičajene. Rad izvršilaca se prati i ocenjuje od strane rukovodilaca (vlasnika računovodstvene agencije) i ukoliko se pokažu kao dobri radnici, dobijaju novčane bonuse.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Nije mi bitno samo koliko novca („para“) dobijem, važno mi je da li neko priznaje moj trud i angažovanje“:

Tabela 5. Bitnost priznanja truda i angažovanja

Ocena	Broj ispitanika	Procentat (%)
Uopšte se ne slažem	2	5
Ne slažem se	2	5
Niti se slažem, niti se ne slažem	6	17
Slažem se	12	34
Potpuno se slažem	14	39
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Sa ovom tvrdnjom se u potpunosti složilo 39% ispitanika, a 34% se slaže. Ovo je ujedno i dokaz da ljude ne motiviše samo novac, nego i razni nematerijalni faktori kao što su: priznanja, pohvale, poštovanje.

5.6.2. Zadovoljstvo mogućnošću napredovanja i usavršavanja

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Mogućnosti stručnog usavršavanja su povoljne u našoj organizaciji“:

Tabela 6. Mogućnosti stručnog usavršavanja

Ocena	Broj ispitanika	Procentat (%)
Uopšte se ne slažem	2	6
Ne slažem se	10	28
Niti se slažem, niti se ne slažem	8	22
Slažem se	8	22
Potpuno se slažem	8	22
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Sa ovom tvrdnjom slaže se 44% ispitanika, od kojih 22% se u potpunosti slaže. Rezultati istraživanja nas navode na razmišljanje da u računovodstvenim agencijama postoje mogućnosti za stručno usavršavanje radnika (posete seminarima itd.). To je ujedno i ključ kvalitetnog pružanja računovodstvenih i drugih usluga, odnosno uspešnog rada računovodstvenih agencija. Takvu praksu treba održavati i dalje razvijati.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Rukovodioci podržavaju stručno usavršavanje svakog zaposlenog“:

Tabela 7. Podrška stručnog usavršavanja od strane rukovodioca

Ocena	Broj ispitanika	Procenat (%)
Uopšte se ne slažem	2	6
Ne slažem se	8	22
Niti se slažem, niti se ne slažem	8	22
Slažem se	8	22
Potpuno se slažem	10	28
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Sa ovom tvrdnjom slaže se 50% ispitanika, od kojih 28% se u potpunosti slaže. Već se mogao pretpostaviti takav rezultat, jer postoje povoljne mogućnosti za stručno usavršavanje u računovodstvenim agencijama. Ovakav način rukovođenja treba podržati, jer doprinosi većem zadovoljstvu i motivisanosti zaposlenih.

Rezultat dobijen na osnovi tvrdnje: „Unapređenje na bolje radno mesto je u zavisnosti od pokazanih radnih rezultata“:

Tabela 8. *Mogućnost unapređenja*

Ocena	Broj ispitanika	Procenat (%)
Uopšte se ne slažem	0	0
Ne slažem se	0	0
Niti se slažem, niti se ne slažem	14	38
Slažem se	10	28
Potpuno se slažem	12	34
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Sa ovom tvrdnjom slaže se 62% ispitanika, od čega 34% se u potpunosti slaže. Dobijeni rezultati (pokazatelji) govore u prilog tome da u računovodstvenim agencijama postoji jasna veza između rezultata rada i napredovanja. Neophodno je nastaviti sa ovakom razvojnom politikom ljudskih potencijala, tj. potrebno je isticati da ostvarivanje najboljih rezultata vodi ka napredovanju. Neodlučni ispitanici, njih 38% nisu sigurni da unapređenje na bolje radno mesto zavisi i od volje direktora (vlasnika agencije - rukovodilaca).

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: *Želeo/la bih da se stručno usavršavam*“:

Tabela 9. *Želja za stručnim usavršavanjem*

Ocena	Broj ispitanika	Procenat (%)
Uopšte se ne slažem	0	0
Ne slažem se	4	11
Niti se slažem, niti se ne slažem	4	11
Slažem se	12	33
Potpuno se slažem	16	45
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

U računovodstvenim agencijama postoji želja za stručnim usavršavanjem, čak 78% ispitanika je to potvrdilo.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Imam potrebu za stalnim napredovanjem u poslu“:

Tabela 10. Potreba za napredovanjem

Ocena	Broj ispitanika	Procenat (%)
Uopšte se ne slažem	2	6
Ne slažem se	4	11
Niti se slažem, niti se ne slažem	14	39
Slažem se	10	27
Potpuno se slažem	6	17
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

U računovodstvenim agencijama postoji potreba za stalnim napredovanjem na poslu, čak 44% ispitanika je to potvrdilo. S obzirom da je 39% ispitanika neodlučno po pitanju ove tvrdnje, a 17% ispitanika nije potvrdilo ovu tvrdnju, neophodno je ipak jasnije odrediti mogućnosti i način napredovanja zaposlenih.

Rezultat dobijen na osnovu tvrdnje: „Obuka, učenje i usavršavanje utiče na to da posao obavljam kvalitetnije“:

Tabela 11. Kvalitetnije obavljanje posla usled obuke, učenja i usavršavanja

Ocena	Broj ispitanika	Procentat (%)
Uopšte se ne slažem	0	0
Ne slažem se	2	6
Niti se slažem, niti se ne slažem	8	22
Slažem se	8	22
Potpuno se slažem	18	50
Ukupno	36	100

Izvor: autorov proračun

Sa ovom tvrdnjom slaže se 72% ispitanika, od čega se 50% u potpunosti slaže, jer obuka, učenje i usavršavanje doprinose kvalitetnijem obavljanju posla, što je preduslov za napredovanje zaposlenog.

6. Zaključak

Različiti stavovi koje ljudi imaju prema svom poslu nazivaju se zadovoljstvo poslom. Zadovoljstvo poslom je pre svega prijatno osećanje koje je rezultat percepcije da posao ispunjava ili dozvoljava ispunjenje važnih poslovnih vrednosti. Neki kažu da je ključ zadovoljstva poslom novac, priznanje; drugi tvrde da su to uslovi za napredovanje i usavršavanje itd. U ovom radu na osnovu dobijenih rezultata došlo se do sledećeg zaključka, da se delimično prihvata opšta hipoteza **H0**: *Anketirani zaposleni u računovodstvenim agencijama sa sedištem u Novom Sadu su zadovoljni poslom koji obavljaju.*

Sprovedeno istraživanje je dovelo do informacije po kojoj se opovrgava prva posebna hipoteza **H1**: *Anketirani zaposleni u računovodstvenim agencijama sa sedištem u Novom Sadu su zadovoljni nagrađivanjem.* Ona je opovrgnuta, jer je veći deo ispitanika, njih 53% bilo nezadovoljno sistemom nagrađivanja, što govori da u određenoj meri treba poraditi na istom. Takođe, 53% ispitanika smatra da u određenoj meri treba poraditi na sistemu nagrađivanja. Postoji 67% ispitanika koji su nezadovoljni zaradom

na poslu, kod kojih postoji mogućnost da napuste organizaciju. Da je moguća veća zarada od uobičajene (novčani bonusi) mišljenja je 49% ispitanika. Većina ispitanika, njih 73%, je potvrdilo da im je nekada veća satisfakcija priznanje za uloženi trud i angažovanje nego sama zarada.

Aktuelni uslovi na tržištu rada u Srbiji (problem nezaposlenosti), dužina staža u organizaciji (duži boravak na istom poslu) i posvećenost organizaciji (neki ljudi ne mogu sebe da vide da rade na bilo kom drugom mestu) smanjuju efekte nezadovoljstva kod radnika, odnosno smanjuju šanse da radnici odluče da napuste posao bez obzira koliko su nezadovoljni. Sistem nagrađivanja bio bi uspešniji ako bi se izvršile određene promene: 1. izgradnja pravednog platnog sistema - u pogledu visine kompenzacije i u pogledu mehanizma koji se koristi za određivanje plate (na primer: izgradnja sistema nagrađivanja na osnovu radne uspešnosti, a ne volje direktora), 2. unapređenje sistema nagrađivanja, uvođenjem pored materijalnih i široke palete nematerijalnih podsticaja.

U novoj ekonomiji 21. veka, eri znanja organizacije koje pružaju računovodstvene i druge usluge, treba da uspostave programe stalnog usavršavanja i obuke svojih zaposlenih kako bi održale svoju konkurentsku prednost zasnovanu na znanju. Zaposleni zahtevaju poseban način motivacije, negovanje svojih veština i znanja, konstantno usavršavanje i napredovanje u karijeri. U uslovima učećih organizacija, pod učenjem se podrazumeva učenje novih sadržaja i potreba pojedinca. Usavršavanje donosi dobit kako za zaposlene (individualno zadovoljstvo, samoostvarenje itd.), tako i za samu organizaciju odnosno računovodstvenu agenciju.

Posebna hipoteza **H2**: *Anketirani zaposleni u računovodstvenim agencijama sa sedištem u Novom Sadu su zadovoljni mogućnostima napredovanja i usavršavanja* je potvrđena činjenicom da je 44% ispitanika potvrdilo tvrdnju da su mogućnosti za stručno usavršavanje u organizaciji povoljne, od kojih njih 22% se u potpunosti složilo. Takođe, tvrdnju „Rukovodioci podržavaju stručno usavršavanje svakog zaposlenog“, potvrdilo je 50% ispitanika. Sa tvrdnjom „Unapređenje na bolje radno mesto je u zavisnosti od pokazanih radnih rezultata“, složilo se 62% ispitanika, od kojih 34% se u potpunosti složilo. Dobra strana je što postoji manji procenat ispitanika, njih 38% koji veruju da unapređenje na bolje radno mesto zavisi od volje direktora. Takođe, pohvalno je da zaposleni u računovodstvenim agencijama žele da se usavršavaju (78%) i imaju realne mogućnosti za to. Većina ispitanika, čak 72% je mišljenja da obuka, učenje i usavršavanje doprinose kvalitetnijem obavljanju posla, što je preduslov za napredovanje.

Da bi se postojeće mogućnosti napredovanja i usavršavanja poboljšale predlažu se sledeće mere: 1. praćenje i unapređivanje kompetencija zaposlenih, 2. određivanje mogućnosti napretka zaposlenih, 3. standardizacija sistema napredovanja, 4. napredovanje u skladu sa radnom uspešnošću i 5. mogućnost samostalnog planiranja karijere i razvoja. Implementacija predloženih mera osigurava: 1. efikasniji i kvalitetniji rad organizacije, 2. filtriranje kvalitetnog kadra, 3. visoko motivisani zaposleni koji rade na podizanju nivoa poslovanja i 4. buđenje svesti da se rad zaposlenih prati i ceni.

Ovo istraživanje je posebno od velike važnosti za organizacije koje pružaju usluge, odnosno čiji je rad usmeren ka eksternim korisnicima, jer od zadovoljstva zaposlenih i njihovog odnosa prema organizaciji i poslu primarno zavisi i stepen zadovoljstva potreba korisnika usluga (klijenata), a time i profitabilnost organizacije.

Literatura

1. Bahtijarević-Šiber, F., Menadžment ljudskih potencijala, Zagreb: Golden marketing, 1999.
2. Beutell, N.J., i Brenner O.C., Sex Differences on Work Values., *Journal of Vocational Behavior*, 1986., 28(1): pp. 29–41.
3. Beutel, A.M., i Marini, M.M., Gender and Values. *American Sociological Review*, 1995., 60: pp. 436–448.
4. Bratton, J., i Gold, J., *Human Resource Management Theory and Practice*, Basingstoke: Macmillan, 1994.
5. Chiu, R.K., Luk, V.W.M., i Tang, T.L., Retaining and Motivating Employees: Compensation Preferences in Hong Kong and China, *Personnel Review*, 2002., 31: pp. 402–31.
6. Greenberg, J., i Baron, A.B., *Ponašanje u organizacijama*, Beograd: Želnid, 1998.
7. Grubić-Nešić, L., *Razvoj ljudskih resursa (ili spremnost za promene)*, Novi Sad: AB Print, 2005.
8. Lawler, E.E., *Treat People Right*, San Francisco: Jossey-Bass Inc, McGraw-Hill Irwin, 2003.
9. Leković, B., *Principi menadžmenta*, Subotica: Ekonomski fakultet, 2008.
10. Lueptow, L.B., Garovich, L., i Lueptow, M.B., The Persistence of Gender Stereotypes in the Face of Changing Sex Roles Evidence Contrary to the Sociocultural Model, *Ethology and Sociology*, 1995., 16: pp. 509–530.

11. Levy, E.P, *Industrial/Organizational Psychology*, Boston: Houghton Mifflin Company, 2003.
 12. Malhotra, N., Budhwar, P., i Prowse, P., *Linking Rewards to Commitment: An Empirical Investigation of Four UK Call Centres*, *International Journal of Human Resource Management*, 2007., 18(12): pp. 2095–2128.
 13. Marković, M., *Vrednosti i kvalitet života*, *Glasnik za društvene nauke*, 2009., 1: pp. 74–85
 14. McShane, S., *Organizational Behavior*, Boston: McGraw-Hill Irwin, 2003.
 15. Sejjaaka, S.K., i Kaawaase, T., *Professionalism, Rewards, Job satisfaction, and Organizational Commitment amongst Accounting professionals in Uganda*, *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 2014., 4(2): pp. 134–157.
- Šušnjar, Š.G., i Zimanji, V., *Organizaciono ponašanje*, Subotica: Ekonomski fakultet, 2005.

Ivana Bešlić Rupić

JOB SATISFACTON, REWARDING, PROFESSIONAL AND REFINEMENT IN THE ACCOUNTING

Abstract

The purpose of this paper is to present the results of the research on job satisfaction in domicile accounting agencies and point to the importance of rewarding, prosperity and specialization in the accounting profession. In order to ensure proper quality of employees in the accounting agencies, it is necessary to provide an appropriate level of earnings - it is a necessary condition, but not a sufficient one. In the new economy of the 21st century and the era of knowledge, changes occur in the employee value system where employees increasingly attach more importance to professional development and career advancement in addition to adequate earnings. This paper analyzes the theoretical and practical factors of motivation of employees, such as pleasure and satisfaction of rewarding opportunities of advancement and development and propose measures to improve job satisfaction.

Key words: job satisfaction, rewarding, prosperity, specialization, accounting profession.