

6

DOSKONALENIE PRODUKTÓW POPRZEZ POPRAWĘ JAKOŚCI ŻYCIA PRACOWNIKÓW Z WYKORZYSTANIEM NOWYCH TECHNOLOGII

6.1 WPROWADZENIE

W rozwijających się gospodarkach świata coraz większą uwagę poświęca się wzajemnemu oddziaływaniu na siebie sfery społecznej oraz sfery techniki. W przedsiębiorstwach aspekt ten uwydatnia się zwłaszcza podczas wdrażania zmian technologicznych. Biorąc pod uwagę inwestycję jaką za sobą niesie wprowadzanie zmian technologicznych, oczywistym jest, iż celem tej transformacji jest jak najszybsza poprawa zysków przedsiębiorstwa. Na przeszkodzie do osiągnięcia tego celu stoi awersja pracowników do zmian. W literaturze podkreśla się, iż problem ten zdaje się być umiejscowiony w sferze społecznej, a nie w samej technologii. Oczywiście zdarzają się przypadki, w których pracownicy przedsiębiorstwa mogą mieć niezwykle poważne problemy z przyzwyczajeniem się do użytkowania nowej technologii, wynikające np.: z braku odpowiednich kompetencji. Jednak zwykle opór przed zmianami sprowadza się jedynie do niechęci związanej z podejmowaniem ryzyka i wdrażania jakichkolwiek nowości. Dlatego właśnie przeprowadzanie zmian technologicznych, muszą charakteryzować się odpowiednim zarządzaniem tą zmianą, gdzie sama chęć poprawy jakiegokolwiek aspektu procesu produkcyjnego przedsiębiorstwa, powinna mieć charakter dyfuzyjny. Warto także zaznaczyć, iż zmiana technologiczna, czasami bardzo prosta, jak ta prezentowana w niniejszym artykule powoduje poprawę jakości życia pracowników, ponieważ sami zauważają jej pozytywny wpływ na poprawę efektywności ich pracy.

6.2 JAKOŚĆ ŻYCIA PRACOWNIKÓW

Niewątpliwym jest, iż o jakości życia pracownika przesądza cały zespół uwarunkowań. W literaturze wielokrotnie podejmowano próby zdefiniowania podstawowych pojęć składających się na nazwę samej istoty zagadnienia [3, 7, 9, 19]. Przykładowo zdefiniowanie jakości życia, dającym podstawy do jej wartościowania, wskazał R. Kolman [7] uznając, iż jest ona stopniem zaspokojenia

wymagań określających poziom zarówno materialnego, jak i duchowego bytu pojedynczych podmiotów oraz całego społeczeństwa, lecz także stopniem zaspokojenia potrzeb materialnych i duchowych każdego człowieka, i w końcu, że jest ona również stopniem spełnienia oczekiwań w zwykłej, umownej normalności działań oraz w sytuacjach życia codziennego tychże pojedynczych jednostek, jak i całego społeczeństwa. W ten sposób zdefiniowana istota jakości życia obejmuje swoim zakresem wartości materialne, niematerialne, a nawet duchowe.

Podobnie jest w definiowaniu pojęcia jakości życia pracownika, którą można postrzegać jako jeden z elementów jakości życia człowieka [9], gdzie pracownik tworzy i realizuje jakość, ale to będąc człowiekiem dostarcza ostatecznego osądu w ocenie jakości wyrobu [11]. Stąd prosty wniosek, iż wzrost jakości życia może sprzyjać poprawie jakości pracy. Przykładowo wynagrodzenie za jego pracę należy uznać za sprawiedliwe, nie tylko jeżeli jest ono wystarczające, aby otrzymujący je mógł korzystać z dóbr i usług powszechnego użytkowania, lecz także jeśli zabezpiecza jego życie i zdrowie wraz z zachowaniem uprawnienia do odpoczynku (codziennego, cotygodniowego i corocznego). Spełnienie tych warunków, definiujących sprawiedliwe wynagrodzenie, prowadzi do pobudzania u pracownika staranności w wykonywaniu swoich obowiązków [20]. W literaturze jakość życia zawodowego przedstawiano zazwyczaj w ścisłym związku z zaspokajaniem potrzeb [5]. Ponadto jakość życia zawodowego rozpatrywano, jako system czynników indywidualnych oraz związków, które zachodzą pomiędzy współpracownikami, wskazując również na ważność kultury organizacyjnej [16].

Jakość życia pracowników określana jest także poprzez skutki wpływu warunków zawodowych oraz otoczenia na osoby uczestniczące w procesie pracy [12]. W literaturze [13] podkreśla się, że po raz pierwszy, to L. Davis w 1972 r. użył terminu QWL – jakość życia w miejscu pracy. Oficjalnie miało to miejsce, podczas międzynarodowej konferencji w Arden House należącym do Columbia University of New York, dotyczącej właśnie szeroko pojętych stosunków pracy [3]. Warto jednak wspomnieć, iż to T. Mills w Detroit uznał, że jakość życia w miejscu pracy powinna być brana pod uwagę zarówno przez związki zawodowe, jak i kadre zarządzającą [14]. Współcześnie kilku autorów próbowało zdefiniować QWL przyjmując, że skoro analizuje się zachowanie, postawę i nastawienie pracownika wraz z jego oddziaływaniem na funkcjonowanie organizacji, jest ono zarówno filozofią, jak i programem [17].

Z czasem zauważono, że koncepcja jakości życia pracowników powinna opierać się na zasadzie partycypacji. Zakładając, że pracownicy są godni zaufania, odpowiedzialni, potrafiący dążyć do osiągania lepszych wyników, jeśli tylko dysponują odpowiednimi narzędziami, informacjami i kompetencjami, to nieuniknionym jest zwiększenie udziału pracowników w życiu całej organizacji [2]. Już w latach osiemdziesiątych, jakość życia w miejscu pracy opisywano, jako swoiste postrzeganie organizacji, pracy i ludzi, wynikiem czego osiągnana była skuteczność organizacyjna, wspólne rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji

wewnątrz organizacji [10]. Ta akceptacja wspólnych celów, poprzez zadowolenie klienta wewnętrznego, powinna przyczyniać się do poprawy stopnia, w jakim warunki pracy i wzajemne interakcje klientów wewnętrznych, wpływają na spełnienie potrzeb zbiorowych i indywidualnych każdego z pracowników [1].

Należy jednak pamiętać, że na jakość życia zawodowego składają się czynniki materialne i niematerialne. Mogą one być związane z komfortem wykonywanej pracy, nie są one jednak tożsame z zadowoleniem z wykonywanej pracy (zawodu). W pomiarze jakości życia zawodowego, satysfakcja z wykonywanej pracy nie determinuje wysokiego poziomu QWL, ponieważ na sam poziom satysfakcji wpływają głównie czynniki, które ogólnie można zaliczyć do psychospołecznych [15].

6.3 CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA JAKOŚĆ ŻYCIA PRACOWNIKA

Na jakość życia pracownika mogą mieć wpływ różnorodne jego potrzeby. Wśród nich należy wyróżnić przede wszystkim te, związane z jego zdrowiem, bezpieczeństwem i finansami [18]. Mogą się one również wywodzić z indywidualnych cech i doświadczeń danej osoby. W takim wypadku jego potrzeby mogą być związane z rodziną, samorealizacją oraz poszerzaniem kompetencji.

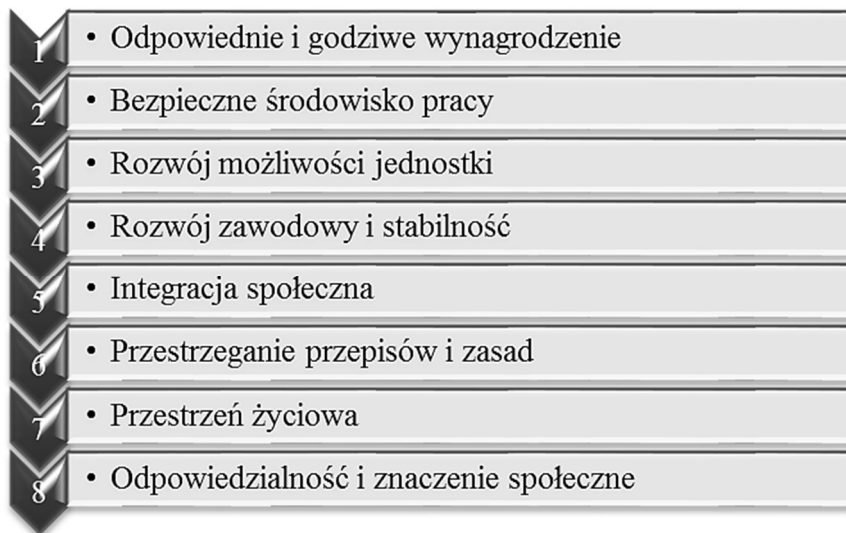
Pionierami w indywidualizacji czynników determinujących poziom jakości życia zawodowego byli Hackman i Oldham, którzy określili czynniki motywujące [4]. We wnioskach z przeprowadzonych przez nich badań, wyznaczyli oni pięć fundamentalnych czynników, które są niezbędne w każdym miejscu pracy. Powinny one zagwarantować zachowanie komfortu psychicznego pracownikom, a nawet wzbogacić ich pracę. W przeciwnym wypadku poziom motywacji pracowników spada, a ich praca staje się nieefektywna. Pięć czynników motywujących pracowników, niezbędnych dla zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości życia zawodowego, przedstawia tabela 6.1.

Tabela 6.1 Pięć czynników motywujących pracownika

Czynnik	Opis czynnika
Różnorodność pracy	Ten czynnik motywacyjny polega na zagwarantowaniu pracownikom możliwości wykonywania zadań o charakterze zróżnicowanym, wymagających użycia różnorodnych umiejętności, co prowadzi do wzbudzenia w nim poczucia kompletności.
Identyfikacja zadania	To wykonywanie konkretnej pracy.
Waga zadania	Dotyczy wpływu wykonywanej pracy przez pracownika na inne osoby, zadania.
Autonomia	Pozwala na wypracowanie u pracownika poczucia odpowiedzialności.
Informacja zwrotna	Należy informować pracowników o tym, czy dobrze wykonali swoją pracę.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [4]

Ponadto w dyskursie o QWL, przytaczane są również kategorie koncepcyjne Waltona oraz główne składowe jakości życia pracownika L. E. Davisa. Kategorie koncepcyjne przedstawia rysunek 6.1.



Rys. 6.1 Kategorie koncepcyjne

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [6, 8]

Wśród głównych składowych jakości życia pracownika L. E. Davisa [8] należy wymienić: interesującą i znaczącą pracę, wyzwania, różnorodność zadań i czynności, bezpieczeństwo pracy, sprawiedliwość w miejscu pracy, sprawiedliwe wynagrodzenie oraz system nagród, kontrolę nad samym sobą, pracą i miejscem pracy, udział w podejmowaniu decyzji, opinię zwrotną na temat wyników pracy, uznanie wkładu poprzez nagrody finansowe, społeczne i psychologiczne, polepszenie statusu, wsparcie społeczne, które w razie potrzeby, daje możliwość polegania na innych, zrozumienie i empatię, możliwość nauki i rozwoju. Poziomą jakość życia pracownika determinuje poziom spełnienia poszczególnych składowych.

Czynnikiem wpływającym na jakość życia pracowników, są w dużej mierze, oczekiwania społeczne. W szczególności, istotnymi zdają się być: płaca, aspiracje i pragnienia osób pracujących względem warunków pracy oraz wyzwania stawiane przed pracownikami, a które wiążą się z ich rolą lub funkcją zawodową [19]. Ogólnie zatem można stwierdzić, iż do grupy czynników wpływających na jakość życia pracowników przedsiębiorstw produkcyjnych, zaliczyć należy: wynagrodzenie, stabilność zatrudnienia, samodzielność, brak napięć i stresów.

6.4 PROGRAM KOMPUTEROWY JAKO NOWA TECHNOLOGIA POPRAWIAJĄCA JAKOŚĆ ŻYCIA PRACOWNIKÓW

Firma produkująca sprzęt ratunkowy i lampy górnicze zanotowała w swojej działalności problem z poleceniami służbowymi, którego konsekwencją była niska jakość produktu. Przed wprowadzeniem nowego rozwiązania technologicznego jakim był program komputerowy „PolcDok” polecenia służbowe były wydawane przez zarząd w formie papierowej i przez sekretarkę przekazywane pracownikom lub ich bezpośrednim zwierzchnikom. Po wykonaniu polecenia służbowego pracownik pisemnie informował o tym zarząd przekazując stosowny dokument

sekretarce. W ten sposób firma generowała wiele dokumentów i ponosiła koszty związane z drukowaniem a następnie z przechowywaniem dokumentacji. Jednocześnie dokumenty te często ginęły, co powodowało duże zakłócenie w przepływie informacji w firmie. Taki stan rzeczy powodował napięcia wśród pracowników i przełożonych, co negatywnie odbijało się na zadowoleniu z pracy a tym samym na jakości życia pracowników niezależnie od zajmowanego stanowiska. Wprowadzony program komputerowy „PolDok” zautomatyzował proces wydawania poleceń służbowych. Każdy pracownik logując się na swoje konto jest informowany o pojawieniu się nowego polecenia służbowego. Ma możliwość wysyłania prośby o zmianę terminu jego wykonania, który musi być zaakceptowany przez zarząd. Jednocześnie program automatycznie generuje powiadomienia o otrzymaniu nowego polecenia służbowego, zbliżającym się terminie jego wykonania, czy minięciu terminu wykonania. W momencie gdy pracownik nie wypełni polecenia służbowego, program automatycznie wysyła do zarządu powiadomienie. Pracownik po wykonaniu polecenia służbowego zapisuje ten fakt także w programie.

Aby ocenić wpływ nowej technologii – w tym przypadku programu „PolDoc” na pracę pracowników została przeprowadzona krótka ankieta.

Na pytanie dotyczące oceny usprawnienia pracy po wdrożeniu programu pracownicy odpowiedzieli w 80% że bardzo dobrze a w 20% dobrze, co zostało także potwierdzone pozytywnie w 100% w odpowiedzi na pytanie o użyteczność programu. Pracownicy także odnotowali zdecydowane poprawienie się efektywności ich pracy po wdrożeniu programu. Na pytanie dotyczące wpływu programu na poprawę jakości życia pracowników uzyskane odpowiedzi zdecydowanie wskazały na pozytywny wpływ uzasadniając to tym, iż np. nie trzeba biegać z pismami do zarządu oraz zauważono zwiększenie się motywacji pracowników, ponieważ zdecydowanie poprawiła się efektywność pracy.

Podsumowując wyniki ankiety można jednoznacznie powiedzieć, iż w tym przypadku wdrożone nowe rozwiązanie technologiczne jakim jest program „PolDoc” spowodowało zwiększenie się satysfakcji pracowników z pracy co przekłada się na lepszą jakość produkowanych wyrobów.

Dzięki programowi pracownicy wiedzą co mają robić, jaki jest termin wykonania zadania i posiadają wszystkie niezbędne informacje potrzebne do wykonania pracy, co przekłada się na zwiększenie jakości ich życia.

6.5 PODSUMOWANIE

Punktem wyjścia koncepcji QWL jest rozpoznawanie potrzeb współczesnego pracownika. Zatem dążeniem badaczy powinno być stworzenie odpowiednich narzędzi i metod ich spełnienia. Należy przy tym mieć na uwadze, iż dzisiejszy pracownik, jest człowiekiem świadomym swoich uprawnień (i obowiązków), ale jednocześnie potrafi być dalekowzroczny i przewidzieć konsekwencje realizowanych przez niego zadań. Dziś już wie, że konsekwencje te mogą dotknąć

nie tylko jego samego i jego przedsiębiorstwo, ale również i jego rodzinę, a w niektórych (nierzadkich) przypadkach również mniejszą lub większą część społeczeństwa.

Współczesny pracodawca powinien zdać sobie sprawę, z fundamentalnej wartości dodanej wynikającej z dbania o jakość życia pracownika. Osoba, której pracodawca zauważa potrzeby, jest bardziej zmotywowana do realizacji swoich zadań, zatem będzie je wykonywać w sposób poprawny, staranny i efektywny. Godnym zauważenia jest fakt, że wynikiem realizowania przez pracodawców koncepcji jakości życia pracownika, zawsze będzie dążenie do osiągnięcia celów strategicznych przedsiębiorstwa.

Przeprowadzając badania z zakresu QWL, zazwyczaj określa się jedynie czynniki wpływające na jakość życia zawodowego. Czynniki te są podstawą budowania poprawnych definicji QWL. Badając jakość życia zawodowego, warto jednak posunąć się o krok dalej i zwrócić uwagę na sytuacje szczególne, które mogą wpływać na postrzeganie przez pracowników jakości życia w miejscu pracy, a nawet zakłócać ich ocenę w sposób znaczący. Przykładem takich sytuacji, dającym podstawy do przeprowadzania szczegółowych badań, jest przeprowadzanie zmian technologicznych w przedsiębiorstwach produkcyjnych. W badaniach dotyczących jakości życia pracownika należy zwrócić szczególną uwagę także na rolę, jaką w procesie przeprowadzanych zmian ma kierownictwo przedsiębiorstwa. Ponadto zaleca się, aby badania te nie dotyczyły procesów produkcyjnych, o wysokim stopniu specjalizacji, które ze względu na swoją szczególną charakterystykę, mogą odbiegać w znaczący sposób, od „standardów” procesów produkcyjnych innych badanych przedsiębiorstw. W przeciwnym wypadku, przeprowadzone badania w tak wyspecjalizowanym przedsiębiorstwie, nie będą mogły zostać uznane za reprezentatywne.

Ponadto badając, czy wprowadzanie nowych technologii prowadzi do napięć wśród pracowników organizacji i niezależnie od uzyskanych wyników, zawsze należy poświęcać szczególną uwagę przyczynom udzielanych odpowiedzi. Bez tego, nie zostaje osiągnięty nadrzędny cel przeprowadzanego badania, którym powinna być możliwość niesienia pomocy osobom zaangażowanym w proces wprowadzania zmian technologii, czy innowacji.

Odpowiednie zarządzanie zmianą technologiczną jest warunkiem koniecznym, aby w ogóle było możliwe formułowanie tezy o pozytywnym wpływie nowo wdrażanych technologii na jakość życia pracownika.

*Artykuł został napisany w ramach pracy statutowej nr 13/030/BK_17/0027
realizowanej w Instytucie Inżynierii Produkcji
na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej*

LITERATURA

1. Bugdol M., *Zarządzanie przez jakość. Zagadnienia społeczne*, Wyd. Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2003.

2. Cummings T. G., Molloy E. S., *Improving Productivity And The Quality of Work Life*, Praeger, New York 1997.
3. Davis L., Cherns A. (red.), *The Quality of Working Life*, Free Press, New York 1975.
4. Hackman J. R., Oldham G. R., *Motivation through the Design of Work: Test of a Theory*, Organizational Behavior and Human Performance, 1976.
5. Jan Paweł II, *Laborem exercens*, Encyklika, 1981.
6. Jayakumar A., Kalaiselvi K., Quality of work life – an overview, *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, vol. 1, October 2012.
7. Kolman R., Zespoły badawcze jakości życia, *Problemy Jakości* nr 2, 2000.
8. Kuczaj K., Czynniki wpływające na poziom jakości życia w miejscu pracy, [w] *Zrównoważony rozwój organizacji – odpowiedzialne zarządzanie* [red.] Borys T., Rogala P., Skowron P., *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, Nr 376, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2015.
9. Łańcucki J., Jakość życia a jakość wyrobów i usług, [w] *Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie* [red.] Łańcucki J., OPO Bydgoszcz 1998.
10. Lawler E. E., Nadler D. A., Quality of work life: perspectives and directions, *Organizational Dynamics*, vol. 11, no. 3/1983, s. 20-30.
11. Lisiecka K., Filozofia jakości życia a metody zarządzania przedsiębiorstwem, *Problemy Jakości* nr 8, 1999, s. 2-8.
12. Louart P., *Kierowanie personelem w przedsiębiorstwie*, wyd. Poltex, Warszawa 1995.
13. Mathur R. N., *Quality of working life of women construction workers*, Commonwealth Publishers, New Delhi 1989.
14. Mills T., *What's in a Name?*, MI: General Motors Corporation, Detroit 1978.
15. Noworol Cz., Łącała Z., Tadeusz M., Fąfrowicz M., *Psychologiczne Aspekty Jakości Pracy, Społeczna, Ekonomiczna i Konsumentcka Ocena Jakości*, Wyd. EJB, Kraków 1997.
16. Pate L. E., Sullivan D. L., Converging paradigms of the causes of human behavior: Interpersonal valance and organizational climate, *Psychology A Quarterly Journal of Human Behavioral*, 1998, Vol. 25 (1), s. 18-23.
17. Rose R., Beh L., Uli J., Idris K., An analysis of quality of work life and career – related variables, *American Journal of Applied Sciences*, 2006/3 (2), s. 2151-2159.
18. Sirgy M.J., Efraty D., Siegel P., Dong-Jin L., A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories, *„Social Indicators Research”*, 2001/55, s. 241-302.
19. Sutherland J., Canwell D., 2007b, *Klucz do zarządzania zasobami ludzkimi. Najważniejsze teorie, pojęcia, postaci*, Warszawa, Wyd. PWN, s. 112.
20. Wawak T., Jakość pracy a jakość życia, [w] *Polityka jakości polskich przedsiębiorstw w dobie integracji europejskiej. Materiały konferencji naukowej*, Wiedeń 1998.

Data przesłania artykułu do Redakcji: 04.2017

Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 06.2017

dr inż. Katarzyna Midor

Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze, Polska
tel.: +483227773 50
e-mail: katarzyna.midor@polsl.pl

mgr Anna Maria Horodecka

Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze, Polska
tel.: +483227773 50
e-mail: anna.horodecka@polsl.pl

DOSKONALENIE PRODUKTÓW POPRZEZ POPRAWĘ JAKOŚCI ŻYCIA PRACOWNIKÓW Z WYKORZYSTANIEM NOWYCH TECHNOLOGII

Streszczenie: *W obecnym czasie dla firm niezwykle istotna jest wysoka jakość wytwarzanych produktów. Na jakość wyrobów wpływa szereg czynników wśród których istotną rolę odgrywa człowiek, jako osoba zarządzająca i jako pracownik najniższego szczebla ze swoją jakością pracy. Wyzwania współczesnej cywilizacji wymagają od jednostki aktywności oraz kreatywności w myśleniu i działaniu. Coraz częściej podkreśla się, iż podstawowymi wymogami współczesnego świata są: jakość pracy, kompetencje, kreatywność, adaptacyjność, zamiłowanie do kontaktów i pracy w zespołach, transfer umiejętności, samodzielność oraz umiejętność radzenia sobie w nieprzewidywalnych warunkach. Te wymagania stawiane współczesnemu pracownikowi nie wątpliwie mają wpływ na jakość życia pracowników. A organizacje i menadżerowie zarządzającymi nimi mają za zadanie tak te wymagania egzekwować od pracowników, aby nie pogarszać im jakości życia. W artykule zostanie zaprezentowane jak nowa technologia, w tym przypadku program komputerowy wpłyną na poprawę jakości życia pracowników, a tym samym przyczynił się do doskonalenia produktów ich pracy.*

Słowa kluczowe: *jakość życia, pracownik, technologia, doskonalenie produktów, jakość pracy*

IMPROVING THE PRODUCTS BY IMPROVING THE QUALITY OF LIFE OF EMPLOYEES USING A NEW TECHNOLOGIES

Abstract: *Nowadays for companies it is very important high quality of manufactured products. The quality of the products is affected by a number of factors among which an important role is played by a man, as a manager and as an employee of the lowest level with its quality of work. The challenges of modern civilization require from the individual activity and creativity in thinking and action. More and more often, it is emphasized that the essential requirements of the modern world are: the quality of the work, competences, creativity, adaptability, passion for contacts and teamwork, transfer of skills, self-reliance and the ability to cope with unpredictable conditions. These requirements of the modern employees without a doubt have an impact on their quality of life. And organizations and managers managing them are supposed to enforce these requirements from employees in order not to worsen their quality of life. In this paper it will be presented how new technologies can improve the quality of life of employees and thus contribute to the improvement of the products of their work.*

Keywords: *quality of life, employee, technology, product improvement, quality of work*