

Instrukcja przeprowadzenia badania

Skrócona wersja instrukcji:

Badanie zaufania organizacyjnego należy przeprowadzić wśród pracowników za pomocą kwestionariusza ankiety, według przedstawionej instrukcji:

1. Pobierz narzędzie badawcze – kwestionariusz ankiety – z programu komputerowego do wzmacniania zaufania opracowanego przez CIOP-PIB (przycisk „Otwórz kwestionariusz ankiety”), do pobrania ze stron internetowych CIOP-PIB.
2. Przeprowadź badanie ankietowe wśród wszystkich pracowników przedsiębiorstwa/badanego wydziału (lub na reprezentatywnej próbie), którzy nie należą do kadry kierowniczej,
3. Zakoduj wyniki badania w pliku Excel, zgodnie z zamieszczoną instrukcją (przycisk „Instrukcja kodowania wyników”), a następnie wprowadź dane do programu naciskając przycisk „Wczytaj wynik badania z pliku Excel”,
4. Wyświetl interpretację wyników badania oraz wytyczne działań naprawczych,
5. Przeprowadź zalecane działania naprawcze.

Pełna wersja instrukcji:

Próba i przedmiot badań:

Badanie należy przeprowadzić wśród wszystkich pracowników przedsiębiorstwa lub badanego wydziału, ewentualnie na losowo wybranej reprezentatywnej próbie. Badanie skierowane jest do szeregowych pracowników, a więc osób zatrudnionych w przedsiębiorstwie, którzy nie należą do kadry kierowniczej.

Cel badania:

Celem badania jest przeprowadzenie diagnozy stanu zaufania pracowników do szeroko najwyższego kierownictwa przedsiębiorstwa (prezes, dyrektor, zarząd). W ramach badania mierzona jest ocena subiektywna, a więc percepcja z indywidualnej perspektywy pracowników. Po przeprowadzeniu badania i wgraniu wyników do programu narzędzie komputerowe CIOP-PIB umożliwia określenie stanu zaufania pracowników oraz identyfikację wymiarów zaufania wymagających poprawy. Na podstawie wyników badań program wskaże obszary zarządzania BHP, których usprawnienie powinno przyczynić się do wzmocnienia zaufania pracowników.

Opis narzędzia badawczego - kwestionariusza ankiety:

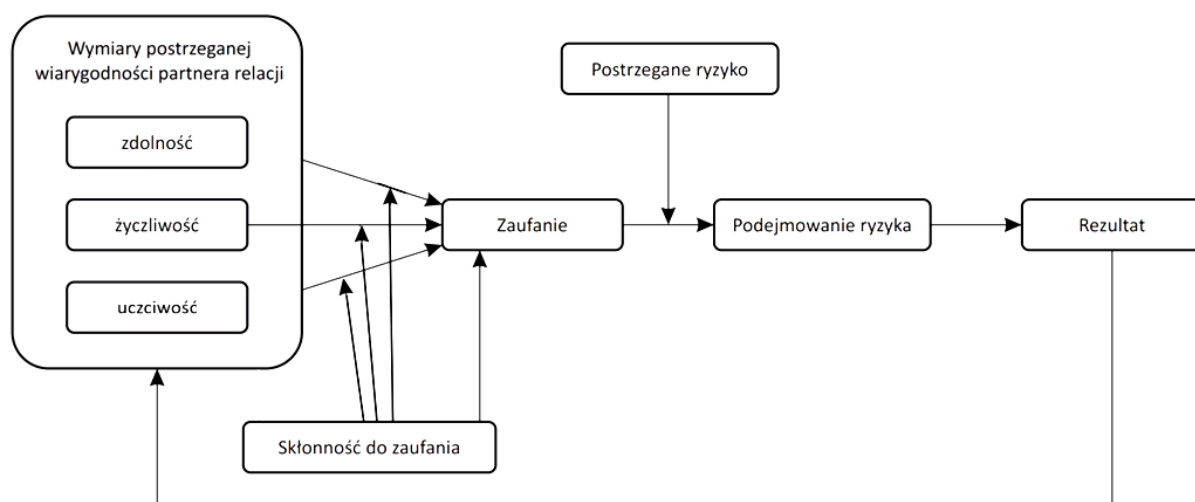
1. Pomiar zaufania organizacyjnego

Pomiar zaufania organizacyjnego odbywa się poprzez opracowany w CIOP-PIB kwestionariusz. Kwestionariusz ten został zamieszczony w programie komputerowym i ramach jego funkcji może zostać wyświetlony i zapisany na dysku użytkownika w formacie PDF. W tym celu należy wcisnąć przycisk „Otwórz kwestionariusz ankiety”.

Konstrukcja kwestionariusza:

Pomiar zaufania organizacyjnego w opracowanym narzędziu badawczym zrealizowano zgodnie z dominującym obecnie paradygmatem [np. Conchie, 2016; Mayer, 1995]. Paradygmat ten wskazuje, że zaufanie (również organizacyjne) należy przede wszystkim badać jako wieloelementowy konstrukt, składający się z odrębnych wymiarów, określonych przez kluczowe czynniki decydujące o powierzeniu zaufania danej osobie – źródłach zaufania – które wspólnie tworzą zintegrowany model zaufania [Mayer, 1995]. W literaturze przedmiotu wyróżnia się przede wszystkim sześć czynników (źródła zaufania), na podstawie których osoba ufająca tworzy przekonanie, że powiernik zaufania ma dobre intencje i podejmie zachowanie zgodnie z oczekiwaniami. Na czynniki te składają się wewnętrzne cechy jednostki świadczące o jej skłonności do zaufania: skłonność do zaufania, ufność wobec różnych grup społecznych i otwartość na ryzyko zależności (wrażliwość) – oraz trzy cechy wiarygodności powiernika zaufania – zdolność, uczciwość i życzliwość.

Decyzja danego podmiotu o ewentualnym zaufaniu danej jednostce opiera się na bilansie zysków i strat, a więc funkcji, wynikające z relacji powyższych źródeł zaufania, w kontraście do wielkości skutków ewentualnego niewłaściwego zachowania powiernika zaufania. Jeżeli podmiot oceni, że wiarygodność potencjalnego powiernika, oceniana na podstawie jego zdolności, życzliwości i uczciwości, wskazuje, że prawdopodobieństwo jego zachowania się zgodnie z oczekiwaniami przekracza wielkość i prawdopodobieństwo ewentualnych strat, wówczas ryzyko zaufania zostanie przejęte (zgodnie z modelem znajdującym się na rys. 1).



Rys. 1. Zintegrowany model zaufania za: Mayer i inni, 1995

Odpowiedzi na poniższe pytania mierzone są na pięciopunktowej skali Likerta (zdecydowanie się zgadzam – zdecydowanie się nie zgadzam).

1. Cechy podmiotowe

a. Skłonność do zaufania

Skłonność do zaufania (zaufanie do innych ludzi) jest to podmiotowa cecha jednostki, rozumiana jako uogólnione zaufanie do innych, nieokreślonych ludzi. Jest to jeden z wymiarów (podskala) ufności jednostki. Oznacza otwartość danego pracownika do zaufania innym, bliżej nieokreślonym członkom społeczeństw. Ten wymiar zaufania wynika głównie z wrodzonego,

podmiotowego poziomu ufności osoby ufającej, a więc wrodzonej skłonności do powierzania innym swojego zaufania. Cecha ta jest badana za pomocą sześciu następujących pytań:

1. Większość ludzi dotrzymuje danego słowa
2. Większość sprzedawców szczerze przedstawia wady i zalety swoich produktów
3. Większość ludzi posiada odpowiednie kompetencje do wykonywania swojej pracy
4. Większość mechaników i fachowców nie będzie wyciągać pieniędzy od klientów, którzy nie znają się na ich specjalności
5. W razie potrzeby większość ludzi chętnie pomaga innym, nawet kosztem własnego interesu
6. W dzisiejszych czasach większość ludzi nie będzie próbowała wykorzystać innych osób znajdujących się w trudniej sytuacji

Tak opracowany pomiar skłonności do zaufania pozwoli obliczyć 6-itemowy wskaźnik skłonność do zaufania, poprzez obliczenie średniej z pytań. Obliczona w ten sposób miara jest pozytywnie związana z poziomem zaufania, to znaczy że im wyższy poziom zaufania tym wyższa wartość miary.

b. Ufność – postawa

Opracowane narzędzie badawcze mierzy ufność jako postawę jednostki (trwałe, powtarzalne zachowanie). W tym celu poproszono respondentów o wskazanie poziomu zaufania do sześciu instytucji, grup zawodowych i ról społecznych (respondenci udzielali odpowiedzi na skali Likerta):

1. Pracodawcy
2. Zwierzchnika w pracy
3. Współpracowników
4. Lekarzy
5. Urzędników
6. Straży pożarnej

Na podstawie tak przeprowadzonego pomiaru możliwe jest obliczenie wskaźnika zaufania pozycyjno-systemowego dla każdego respondenta, poprzez obliczenie średniej z udzielonych odpowiedzi. Interpretacja miary ma pozytywny kierunek – im wyższy poziom zaufania tym wyższa wartość miary.

c. Otwartość na ryzyko w relacjach zależności (wrażliwość)

Kolejną cechy indywidualnej pracowników świadczącą o jej skłonności do zaufania jest otwartość na ryzyko w relacjach zależności. Jest to gotowość do akceptacji wrażliwości (vulnerability) w relacjach zawodowych, związanych z zależnością od działań kierownictwa. Cecha ta wskazuje na stan emocjonalny świadczący o gotowości akceptacji podatności na poniesienie straty, a więc otwartości na ryzyko wystąpienia ewentualnych niepożądanych sytuacji, które mogą powstać jeżeli zaufanie zostanie zawiedzione i powiernik zaufania zachowa się niezgodnie z oczekiwaniami. W kwestionariuszu cecha ta jest badana za pomocą następujących pytań:

1. Nie czułbym się komfortowo powierzając najwyższemu kierownictwu ważną dla mnie sprawę, zwłaszcza gdy nie mogę w żaden sposób kontrolować jego działań i decyzji,
2. Gdybym miał taką możliwość, to maksymalnie ograniczyłbym najwyższemu kierownictwu podejmowanie ważnych dla mnie decyzji,

3. Powinienem mieć większy wpływ na decyzje najwyższego kierownictwa,
4. Gdy pojawia się problem nie mogę mieć pewności, że najwyższe kierownictwo znajdzie najlepsze dla mnie rozwiązanie.

Na podstawie tak przeprowadzonego pomiaru możliwe jest obliczenie wskaźnika gotowości na wrażliwość straty dla każdego respondenta, poprzez obliczenie średniej z udzielonych odpowiedzi. Interpretacja miary ma pozytywny kierunek – im wyższy poziom zaufania tym wyższa wartość miary.

2. Wiarygodność najwyższego kierownictwa

Według literatury przedmiotu, na poziom zaufania oprócz cech podmiotowych osoby ufającej wpływa przede wszystkim, bardzo istotne źródło zaufania, jakim jest ocena wiarygodności powiernika. W badaniu ocenę wiarygodności najwyższego kierownictwa przeprowadzono w podziale na trzy wymiary: życzliwości, uczciwości i umiejętności. Konstrukcja pytań w tej skali jest następująca. W pierwszej kolejności zawarty jest wstęp: „Teraz proszę chwilę pomyśleć o najwyższym kierownictwie (osobach, które podejmują decyzje dotyczące całego przedsiębiorstwa, np. prezes, dyrektor, zarząd) i wskazać w jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi stwierdzeniami”. Następnie przypominany jest obiekt oceny: „Najwyższe kierownictwo (prezes, dyrektor, zarząd):” i podawane są stwierdzenia dotyczące cech i zachowań ocenianego powiernika, z którymi respondent się zgadza lub nie.

- a. **Życzliwość** – to percepcja zainteresowania dobrostanem i bezpieczeństwem osoby ufającej, przez osobę obdarzoną zaufaniem. Należy zaznaczyć, że ocenie poddawane jest szczere zainteresowanie, a więc wykraczające poza partykularne interesy i obowiązki powiernika zaufania [Mayer, 1995]. W zaufaniu organizacyjnym może być rozumiane jako postrzegane prawdopodobieństwo lub skłonność do przekładania dobra pracowników nad dobrem organizacji. Życzliwość pracodawców skutkuje przekładaniem bezpieczeństwa nad własny zysk oraz zachęcaniem pracowników do wspólnego podejmowania decyzji. Cechujący się życzliwością pracodawcy biorą pod uwagę zdanie pracowników, zachęcając ich tym samym do angażowania się w podejmowanie decyzji dotyczących bezpieczeństwa. W badaniu, po weryfikacji skal, zastosowano 6-itemową skalę oceny życzliwości najwyższego kierownictwa. Interpretacja miary ma pozytywny charakter.

Najwyższe kierownictwo (prezes, dyrektor, zarząd):

1. Często znajduje najlepsze możliwe rozwiązanie kiedy zwrócę się do niego o pomoc
2. Jest zainteresowany samopoczuciem pracowników
3. Przykłada dużą wagę do potrzeb i celów pracowników
4. Dbą o rzeczy dla mnie ważne
5. Stara się robić wszystko tak aby mi nie zaszkodzić
6. Nigdy z premedytacją (celowo) nie wyrządziłby krzywdy pracownikom

- b. **Uczciwość** – odpowiada otwartości i szczerości, w tym wskazuje w jakim stopniu normy i wartości istotne dla dobra osoby ufającej są istotne i przestrzegane również przez powiernika zaufania [Mayer, 1995]. Istotne jest żeby normy i wartości były nie tylko wspólnie akceptowane, ale również żeby poza sferą deklaracji były one również

przestrzegane w formie praktycznych działań. Percepcja uczciwości zależy również od takich kwestii, jak spójność dotychczasowych działań powiernika zaufania, wiarygodne komunikaty innych na temat powiernika, czy przekonanie, że ma on silne poczucie sprawiedliwości [Mayer, 1995]. W obszarze bhp wartości te oznaczają po prostu bezpieczeństwo pracownika. Uczciwość zachęca do szczerzej i otwartej komunikacji, która pozwala skuteczniej wymieniać informacje na temat sposobu wykonywania bardziej skomplikowanych zadań [Fox, 1992]. Badania potwierdzają duży wpływ uczciwości pracodawców na ich wiarygodność [Colquitt, 2007]. Przeprowadzona przez tych autorów metaanaliza wykazała, że uczciwość jest najsilniejszym predyktorem zaufania pracowników do przełożonych. Wnioski te potwierdziły również inne badania [Lapidot, 2007; Conchie 2008]. Wyniki badań Colquitta et al. [Colquitt, 2007] sugerują, że uczciwość ma prawdopodobnie większe znaczenie w relacjach między pracownikiem a przełożonym, ponieważ różnica sił między stronami oznacza, że kwestia spójności wartości etycznych jest bardziej istotna, niż pozostałe cechy powiernika zaufania. Pomiar uczciwości kierownictwa przeprowadzono poprzez zastosowanie 4-itemowej skali. Interpretacja miary ma pozytywny kierunek.

Najwyższe kierownictwo (prezes, dyrektor, zarząd):

1. Ma silne poczucie sprawiedliwości
2. Dotrzymuje danego słowa
3. Stara się być uczciwy w kontaktach z pracownikami
4. W życiu kieruje się rozsądnymi zasadami

c. Umiejętności – odnosi się do kompetencji, które w subiektywnej ocenie ufającego czynią powiernika zaufania ekspertem w określonej dziedzinie. Jest to zestaw odpowiednich umiejętności, ale również przekonanie, że dana osoba potrafi je odpowiednio wykorzystać. Pozytywna ocena umiejętności i kompetencji jest wyraźnie ograniczona do specyficznej dziedziny, z oczywistego względu, że dana osoba może być kompetentna w określonej dziedzinie, w żaden sposób nie znaczy że wykaże się podobnymi umiejętnościami lub wiedzą w innej dziedzinie. Część badaczy twierdzi, że w wyjątkowej sytuacji, jeżeli osoba powierzająca zaufanie nie ma wcześniejszych doświadczeń z powiernikiem zaufania w dziedzinie, w której zaufanie ma zostać powierzone, ocena kompetencji może być przeniesiona z innych obszarów [Conchie, 2016; Gabarro, 1978]. W takich sytuacjach, często występuje przekonanie, że osoby posiadające umiejętności rozwiązywania problemów w innych obszarach, lepiej poradzą sobie również w kwestiach bezpieczeństwa, ponieważ będą popełniać mniej błędów lub będą potrafiły stworzyć lepsze warunki pracy. Pomiar oceny zdolności kierownictwa przeprowadzono również poprzez zastosowanie 4-itemowej skali. Interpretacja miary ma pozytywny kierunek.

Najwyższe kierownictwo (prezes, dyrektor, zarząd):

1. Posiada odpowiednie umiejętności do wykonywania swojej pracy
2. Posiada wiedzę potrzebną do dobrego wykonywania pracy
3. Skutecznie wykonuje zadania związane z pracą
4. Wie w jaki sposób poprawnie zorganizować pracę w przedsiębiorstwie

Proces i metoda badawcza:

Badanie należy przeprowadzić przy użyciu opracowanego narzędzia – kwestionariusza ankiety. Ponieważ w badaniu występują pytania o opinie pracowników na temat wiarygodności kierownictwa w takich kwestiach jak umiejętności zarządzania, wiedza i wartości, szczerze odpowiedzi mogą być w niektórych sytuacjach postrzegane jako krytyka. W konsekwencji pracownicy mogą odczuwać obawę przed udzieleniem w pełni otwartych odpowiedzi, zwłaszcza jeśli istnieje ryzyko wykorzystania ich wypowiedzi w sposób niekorzystny.

Dlatego kluczowe jest zastosowanie rozwiązań, które ograniczą te obawy i zwiększą poczucie bezpieczeństwa uczestników badania. Tylko wówczas uzyskane wyniki będą wiarygodne, a tym samym będą posiadać rzeczywistą wartość diagnostyczną.

a. Działania zwiększające wiarygodność wyników

Przed wszystkim należy zapewnić pracowników o pełnej anonimowości badania i jego wyników. Niezbędne jest wyjaśnienie respondentom, że zebrane dane zostaną wykorzystane wyłącznie w sposób anonimowy i prezentowane w formie zbiorczych zestawień obejmujących wszystkich uczestników. Pojedynczy pracownicy nie będą w żaden sposób identyfikowani – dlatego kwestionariusz nie zawiera pytań dotyczących cech osobistych, takich jak wiek, płeć, stanowisko czy miejsce pracy.

Ważne jest także jasne zakomunikowanie, że celem badania nie jest ocena konkretnych osób ani poszukiwanie winnych, lecz zrozumienie ogólnego poziomu zaufania w organizacji oraz identyfikacja czynników, które mogą to zaufanie wzmacniać. Wyniki badania posłużą do opracowania działań mających na celu zwiększenie zaufania pracowników, poprawę skuteczności zarządzania BHP, podniesienie jakości warunków pracy oraz lepsze rozpoznanie i rozwiązanie rzeczywistych problemów pracowników.

Badanie powinno być prowadzone w dużej grupie pracowników, aby każdy uczestnik miał poczucie bezpieczeństwa i pewność, że jego odpowiedzi nie będą możliwe do indywidualnego przypisania. Rekomenduje się również, aby kierownictwo i zwierzchnicy pracowników uczestniczyli w badaniu jedynie na jego początku – w celu przedstawienia celu, zasad i zapewnienia anonimowości – natomiast nie powinni być obecni podczas wypełniania kwestionariuszy.

b. Kodowanie wyników

Wyniki badania należy zarejestrować w odpowiedni sposób, stosując ściśle określone kodowanie. Tylko odpowiednie zakodowane wyników umożliwia poprawne działanie programu.

Wyniki badania zapisz w pliku Excel, w następujący sposób: w kolejnych wierszach zapisz obserwacje (badanych pracowników); Pierwszy wiersz powinien zawierać nazwy zmiennych, czyli kolejnych pytań kwestionariusza; W drugim wierszu należy zapisać pierwszą obserwację (wyniki z pierwszej ankiety). W kolejnych wierszach następne obserwacje (wyniki kolejnych ankiet).

BAZA_ODPOWIEDZI - Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	ID	P1.01. Większość ludzi dotrzymuje danego słowa	P1.02. Większość sprzedawców szczerze przedstawia wady i zalety	P1.03. Większość ludzi posiada odpowiednie kompetencje	P1.04. W	P1.05. W	P1.06. W	P
2	1	4	2	2	1	3	2	
3	2	4	3	4	4	4	4	
4	3	2	3	3	2	2	4	
5	4	1	2	4	1	1	1	

Rys. 2. Przykładowa baza wyników badań, z zakodowanymi odpowiedziami

Nie zapisuj treści odpowiedzi, a tylko i wyłącznie odpowiadający jej kod. Odpowiedzi na pytania powinny być zakodowane, według następującego schematu:

Pytania 1 i 3.

- 1 – Zdecydowanie się nie zgadzam,
- 2 – Raczej się nie zgadzam,
- 3 – Trudno powiedzieć,
- 4 – Raczej się zgadzam,
- 5 – Zdecydowanie się zgadzam.

Pytanie 2.

- 1 – Nie ufam,
- 2 – Raczej nie ufam,
- 3 – Nie mam zdania,
- 4 – Tak umiarkowanie,
- 5 – Tak duże.

Pytanie 4.

- 0 – Nie dotyczy,
- 1 – Zdecydowanie się nie zgadzam,
- 2 – Raczej się nie zgadzam,
- 3 – Trudno powiedzieć,
- 4 – Raczej się zgadzam,
- 5 – Zdecydowanie się zgadzam.