

MAGDALENA JANAS

Biblioteka Neofilologii | Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie

Tożsamość organizacyjna pracowników bibliotek szkół wyższych w Polsce w świetle wyników badań ankietowych

STRESZCZENIE:

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie zagadnienia tożsamości organizacyjnej bibliotekarzy szkół wyższych w Polsce. Na potrzeby opracowania przeprowadzono przegląd piśmiennictwa na temat tożsamości organizacyjnej oraz badania ankietowe wśród bibliotekarzy szkół wyższych w Polsce, które wykazały stosunkowo wysoki poziom utożsamienia się z zatrudniającymi ich bibliotekami. Zarysowany został jednocześnie obszar problemowy, którym jest przede wszystkim brak poczucia dbałości o pracowników, co skutkuje obniżeniem zaangażowania i niższą identyfikacją z instytucją. Osoby niezadowolone i mniej oddane firmie pracują gorzej i chętniej korzystają ze zwolnień lekarskich. Brak utożsamienia się pracowników z organizacją przynosi więc niekorzystne skutki finansowe i organizacyjne.

SŁOWA KLUCZOWE:

bibliotekarze, biblioteki szkół wyższych, tożsamość, tożsamość organizacyjna, psychologia pracy.

Wprowadzenie

Wszyscy przynależymy do wielu grup — narodowościowej, regionalnej, religijnej czy zawodowej. W każdym z tych przypadków tworzymy portret samego siebie w odniesieniu do członków danej grupy. Wraz ze wzrostem zainteresowania człowiekiem i jego dobrostanem jako obiektem badań, niezwykle popularne stało się w naukach społecznych pojęcie „tożsamości”. Rozważania na ten temat pojawiają się na gruncie socjologii, antropologii, psychologii, kulturoznawstwa oraz zarządzania.

Celem niniejszego artykułu jest omówienie zagadnień związanych z tożsamością organizacyjną bibliotekarzy polskich szkół wyższych. W pierwszej jego części prezentowane są teoretyczne problemy związane z pojęciami „tożsamość”,

„tożsamość społeczna i grupowa” oraz „tożsamość organizacyjna”. Część druga stanowi opis przeprowadzonego badania ankietowego wśród bibliotekarzy szkół wyższych w Polsce.

Termin *identity* tłumaczony jako tożsamość wprowadził do nauk społecznych w latach 50. XX wieku psycholog Erik Erikson. W literaturze naukowej pojawia się wiele definicji, które próbują uporządkować problematykę tożsamości z punktu widzenia danej dyscypliny.

Słownik języka polskiego definiuje tożsamość jako „bycie tym samym; identyfikacja”¹. *Słownik socjologiczny* opisuje ją „jako okazywanie innym jednostkom i samemu sobie identyfikacji (utożsamiania się) z jakimiś elementami rzeczywistości społecznej, a także umożliwienie innym zdefiniowania i rozpoznania danego obiektu, przez pewne cechy dla niego charakterystyczne². Według Tadeusza Palecznego tożsamość „jest odpowiedzią na pytanie o to, „kim jestem” (tożsamość indywidualna) lub „kim jesteśmy” (tożsamość zbiorowa). Jest więc wizerunkiem własnym, obrazem siebie i swojej grupy”³.

„Tożsamość oznacza zatem syntezę relacji człowiek – świat, wyznaczoną przez społeczny i kulturowy (czytaj: grupowy) kontekst. Jest stanem jedności, procesem świadomego dostosowania się człowieka do otaczających go zmiennych warunków, jak i odwrotnie, przystosowania środowiska przyrodniczego i społecznego do siebie”⁴. W opracowaniach na ten temat spotyka się zatem określenia takie jak: tożsamość jednostki, tożsamość grupowa, tożsamość społeczna, tożsamość kulturowa, tożsamość narodowa, tożsamość etniczna, czy tożsamość regionalna.

W dziedzinach zajmujących się zarządzaniem termin „tożsamość organizacyjna” stosowany był początkowo tylko dla określenia wspólnoty celów i strategii działania charakteryzujących konkretną instytucję. Wynikało z tego, iż pracownika należy nakłonić do ich przyswojenia. Z czasem pojęcie to zaczęło ewoluować, wprowadzono termin „przynależność”, a identyfikację zaczęto rozumieć jako „poczucie wspólnoty celów, odczuć i wzajemnego zaspokajania potrzeb”⁵. W następstwie tych zmian na tożsamość organizacyjną zaczęły składać się podobieństwo zainteresowań i celów, poczucie przynależności do organizacji oraz lojalność organizacyjna.

Dla uzyskania mocnej identyfikacji z instytucją potrzebna jest zarówno zgodność wartości, jak i zaspokajanie potrzeb pracownika. Zdaniem Joanny Czarnoty-Bojarskiej „podstawą budowania identyfikacji z organizacją jest poczucie do-

1 M. Szymczak (red.), *Słownik języka polskiego*. T. 3, s. 519.

2 K. Olechnicki, P. Załęcki (red.), *Słownik socjologiczny*, Toruń, 1997, s. 228.

3 T. Paleczny, *Socjologia tożsamości*, Kraków, 2008, s. 7.

4 Tamże, s. 20.

5 J. Czarnota-Bojarska, *Dopasowanie człowiek – organizacja i tożsamość organizacyjna*, Warszawa, 2010, s. 69.

pasowania suplementarnego”⁶, które jest „podobieństwem cech, celów i wartości cenionych przez pracownika i reprezentowanych przez organizację”⁷. Pozwala ono bowiem na zauważenie podobieństwa do innych członków organizacji oraz wytworzenie poczucia wspólnoty. Jeśli więc organizacji zależy na wykształceniu silnej tożsamości organizacyjnej wśród pracowników, jej starania powinny się ogniskować przede wszystkim na budowaniu poczucia odmienności wobec innych instytucji i kształtowaniu wewnętrznej spójności, w mniejszym stopniu zaś na dążeniu do uzyskania dopasowania komplementarnego, rozumianego jako zgodność między możliwościami pracownika a wymogami stawianymi mu przez organizację oraz między jego potrzebami a zasobami organizacji. Zgodność potrzeb i zasobów mogących je zaspokoić oraz atrakcyjność grupy nie są wystarczające do wytworzenia tożsamości organizacyjnej.

Uczestnicy badania i procedura jego realizacji

Jak już wspomniano, celem niniejszego artykułu jest przedstawienie zagadnienia tożsamości organizacyjnej pracowników polskich bibliotek szkół wyższych. Dobór osób objętych badaniem nie był więc przypadkowy; ankieta została skierowana do przedstawicieli tej grupy zawodowej. Udział w badaniu był dobrowolny, a jego wyniki anonimowe, o czym ankietowanych poinformowano pisemnie. Badania prowadzono w dniach 1–31 maja 2018 roku za pomocą portalu internetowego Survio. Link do ankiety został rozesłany drogą mailową do ponad 300 osób. Uzyskano 100 odpowiedzi.

W badaniach posłużono się narzędziem opracowanym przez Joannę Czarnotę-Bojarską, tzw. skalą tożsamości organizacyjnej⁸. Badani mieli za zadanie wskazać, w jakim stopniu zgadzają się z podanymi trzynastoma stwierdzeniami. Do dyspozycji mieli 7-stopniową skalę odpowiedzi, począwszy od „całkowicie się nie zgadzam się” do „całkowicie się zgadzam”.

W badaniu wzięło udział 87 kobiet i 13 mężczyzn. Najliczniejszą grupę wiekową stanowili respondenci pomiędzy 31 a 50 rokiem życia (65), najmniej liczną osoby poniżej 30 roku życia (4). Jeśli weźmiemy pod uwagę staż pracy, największą grupę tworzyli bibliotekarze, którzy przepracowali w zawodzie od 6 do 15 lat (65), najmniejszą zaś osoby zatrudnione od 1 roku do 5 lat (8).

Analiza wyników ankiety

Respondenci zostali poproszeni o odniesienie się do następujących stwierdzeń:

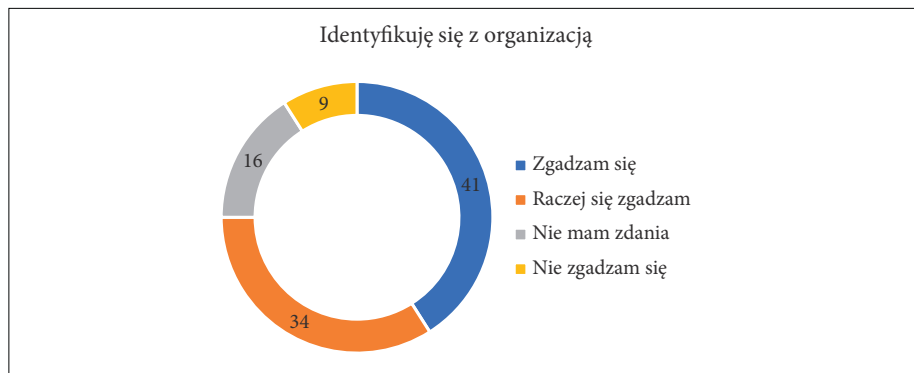
1. „Identyfikuję się z organizacją” – zdecydowana większość (75%) osób

6 Tamże, s. 79.

7 M. Waszkowska, A. Andysz, D. Merecz, *Dopasowanie pracownika do organizacji jako mediator relacji między oceną środowiska pracy a odczuwanym stresem wśród pracowników socjalnych*, „Medycyna Pracy”, 2014, nr 65 (2), s. 220.

8 Zob. J. Czarnota-Bojarska, *Dopasowanie człowieka – organizacja i tożsamość organizacyjna*, Warszawa 2010.

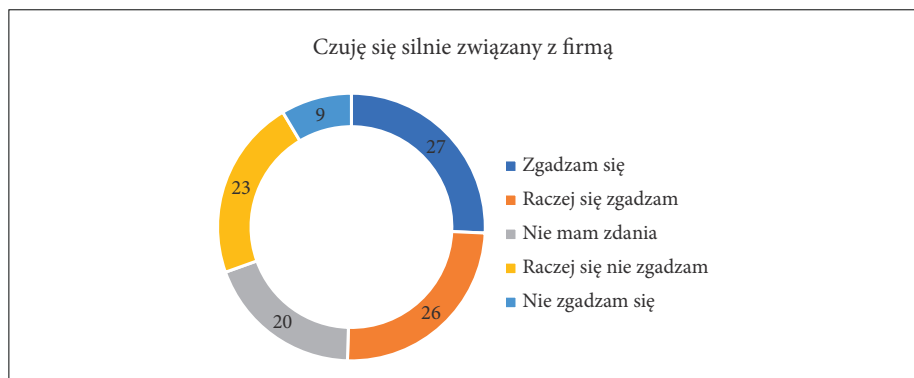
biorących udział w badaniu identyfikuje się z firmą. Zdania na ten temat nie posiada 16% badanych, a 9% nie utożsamia się z firmą.



Wykres 1.

2. „Jestem dumny, że należę do organizacji” – z tym stwierdzeniem zgodziło się 60% ankietowanych, 17% nie zgodziło lub raczej się z nim nie zgodziło, a 23% wskazało opcję „Nie mam zdania”.

3. „Czuję się silnie związany z firmą” – najliczniejsza grupa (48%) udzieliła odpowiedzi „zgadzam” lub „raczej się zgadzam”. Odpowiedź „nie mam zdania” wybrało 20% ankietowanych. Związku z firmą nie odczuwa 9% badanych.

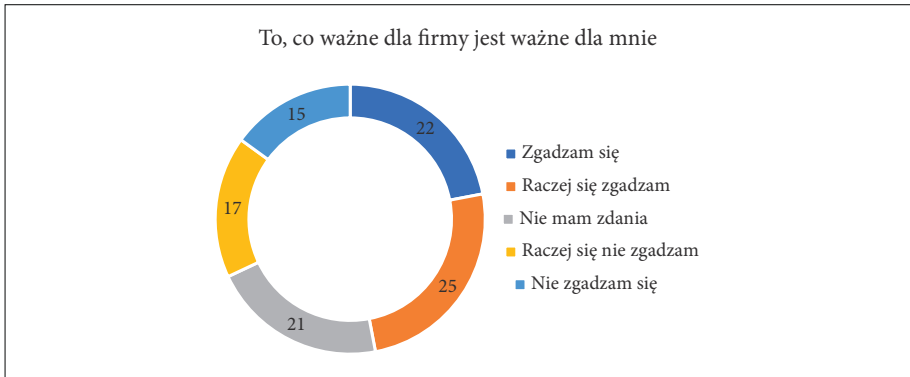


Wykres 2.

4. „Sukces firmy odczuwam jako własny” – dla więcej niż połowy poddanych badaniu (57%) sukces zatrudniającej ich biblioteki jest również ich sukcesem (wskazania „zgadzam się” i „raczej się zgadzam”). Zdania na ten temat nie wyraziło 23% osób, a odmienną opinię reprezentuje grupa 9-procentowa („nie zgadzam się”).

5. „Myślę o sobie jako o członku organizacji” – żaden z uczestników badania nie dokonał wyboru „całkowicie się nie zgadzam”, a zaledwie 7% wskazało na możliwość „nie zgadzam się”. Większość (62%) stanowią osoby, które postrzegają siebie jako część organizacji.

6. „To, co ważne dla firmy, jest ważne dla mnie” – za zgodne z własnymi przekonaniami uznało to zdanie 22% badanych, a 25% za raczej zgodne. 21% respondentów nie miało zdania na ten temat, 32% się z nim „nie zgodziło” lub „raczej się nie zgodziło”.

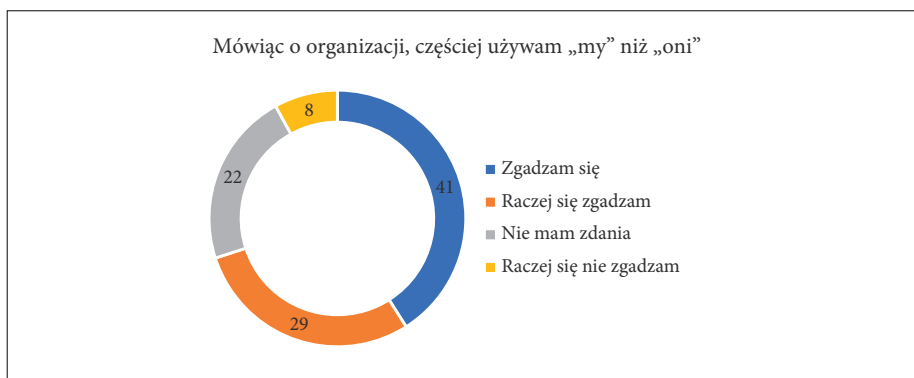


Wykres 3.

7. „Sprawia mi przyjemność, gdy ktoś chwali firmę” – zdecydowana większość badanych (84%) przychyliła się bądź raczej się przychyliła do tej opinii, 12% nie umiało się w tej kwestii wypowiedzieć. Wskazania negatywne wybrało 4% ankietowanych.

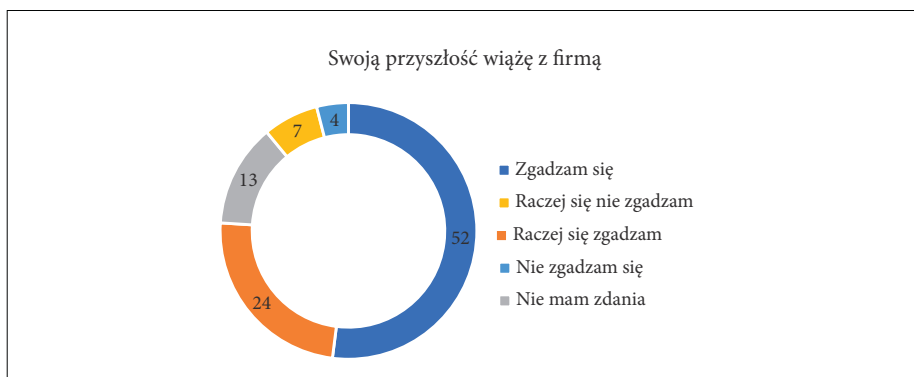
8. „Uważam, że organizacja jest dla mnie ważna” – największa grupa ankietowanych 39% wskazała opcję „zgadzam się”, mniej osób (31%) – „raczej się zgadzam”. 26% nie posiada zdania w tej kwestii. Tylko 3% ankietowanych wybrało „nie zgadzam się”.

9. „Mówiąc o organizacji, częściej używam «my» niż «oni»” – 41% potwierdziło prawdziwość tego zdania, a 29% wybrało opcję „raczej się zgadzam”. Swojego stosunku do stwierdzenia nie wyraziło 22% badanych, 8% „raczej się z nim nie zgadza”.



Wykres 4.

10. „Swoją przyszłość wiążę z firmą” – przeszło połowa ankietowanych (52%) „zgadza się” z tym zdaniem, a niemal jedna czwarta (24%) „raczej się zgadza”. Swojej przyszłości w firmie nie widzi 7%, a raczej nie – 4% osób poddanych badaniu. 13% nie wyraziło swojej opinii na ten temat.



Wykres 5.

11. „Czuję się urażony, gdy ktoś krytykuje moją firmą” – do takiej opinii przychyliła się 25% ankietowanych, „raczej się z nią zgadza” 29%, „raczej się z nią nie zgadza” 11%, a 9% nie odczuwa z tego powodu przykrości. 27% nie posiada wyrobionej opinii na ten temat.

12. „Niepowodzenia firmy odczuwam jako własne” – 17% respondentów potwierdza takie przekonanie, a 24% „raczej się z nim zgadza”. Kłopotów pracodawcy nie odbiera osobiście (lub raczej ich nie odbiera) 33%. 26% ankietowanych nie zastanawiało się nad tym.

13. „Członkowie organizacji mają na mnie większy wpływ niż inni ludzie” – ponad połowa badanych (51%) wskazała odpowiedź „nie zgadzam się”, kolejne 20% „raczej się nie zgadzam”. Wyrobionej opinii nie miało 12% respondentów, a 17% wybrało opcje „zgadzam się” lub „raczej się zgadzam”.

Wnioski

Badanie pokazało, że bibliotekarze w kwestii poczucia tożsamości z zatrudniającą ich biblioteką pozostają raczej niezdecydowani. Świadczy o tym często pojawiająca się w nadesłanych ankietach odpowiedź „nie mam zdania”. Grupa około 20% ankietowanych nie jest w stanie jednoznacznie ustosunkować się do wielu stwierdzeń ważnych dla poczucia tożsamości z organizacją, w której są zatrudnieni (np. w kwestii poczucia dumy z przynależności do organizacji, satysfakcji z jej osiągnięć czy odczuwania jej niepowodzeń jak własnych). Warto się zastanowić, co jest przyczyną takiego stanu rzeczy. Czy chodzi tylko o brak pogłębionej refleksji, czy też o obojętność pracowników wobec zatrudniającej ich biblioteki? Być może cele i wartości organizacji nie są formułowane w sposób jasny i jednoznaczny, a co za tym idzie, jedna piąta badanych bibliotekarzy nie wie, jaka jest ich pozycja w instytucji. Aby uzyskać pełny obraz sytuacji, określono, które z przedstawionych stwierdzeń otrzymały zdecydowanie negatywne wskazania. Okazuje się, że około 10% respondentów zdecydowanie nie utożsamia się z własną biblioteką. Osoby te nie czują się związane z instytucją, nie są dumne z przynależności do niej ani nie interesują ich jej sukcesy i niepowodzenia. Nie wiążą z nią także swoich planów na przyszłość. 3% ankietowanych przyznało otwarcie, że firma nie jest dla nich ważna. Można domniemywać, iż nielubiana instytucja jest dla nich po prostu miejscem zarobkowania, z którego łatwo zrezygnują w chwili otrzymania korzystniejszej finansowo propozycji zatrudnienia.

Niemniej jednak wnioski z badań są raczej optymistyczne. Większość bibliotekarzy identyfikuje się ze swoim miejscem pracy. Ponad połowa ankietowanych odczuwa dumę z powodu bycia pracownikiem biblioteki i odbiera jej sukcesy jako własne. Organizacja, do której przynależą, jest dla nich ważna, dlatego wiążą z nią swoją przyszłość. Zwraca też uwagę fakt, że bibliotekarze odczuwają przyjemność i satysfakcję, gdy ich biblioteka jest chwalona, choć – co ciekawe – krytyka kierowana pod jej adresem raczej nie sprawia im przykrości. Badanie ujawniło wysoki poziom dopasowania suplementarnego bibliotekarza oraz zatrudniających ich instytucji. Ankietowani podkreślali dobry klimat społeczny panujący w bibliotekach, który sprawia, że czują się w miejscu pracy bezpiecznie i komfortowo. Znają oczekiwania pracodawcy, czują się potrzebni, a ich kompetencje przyczyniają się do sukcesów biblioteki. Nieco gorzej ankietowani ocenili dopasowanie komplementarne, czyli wzajemne uzupełnianie się brakujących, a istotnych elementów w charakterystyce pracownika i organizacji. Bibliotekarze nie mają poczucia, że firma dba o pracowników. Wyniki badania zdają się potwierdzać przytoczoną na wstępie tego artykułu teorię, że na tożsamość organizacyjną ma wpływ głównie dopasowanie suplementarne.

Na podstawie tego typu badań można uzyskać odpowiedzi na pytania o ogólny stopień zadowolenia z pracy i zaangażowania w jej wykonywanie. Dla pracodaw-

cy są to cenne informacje, gdyż następstwa braku identyfikacji z firmą mogą mieć wymiar finansowy – osoby niezadowolone, nieodczuwające przynależności do grupy, z którą nie łączy ich wspólnota celów, pracują gorzej i częściej korzystają ze zwolnień lekarskich. Badanie poczucia jedności i związanej z nią satysfakcji pozwalają też przewidzieć, czy relacja pracownika z jego miejscem pracy będzie długotrwała. Osoby, które identyfikują się z firmą, rzadziej myślą o zmianie pracy. Mając to na względzie, pracodawca powinien czuć się zobowiązany do obserwowania i kontrolowania poziomu poczucia tożsamości organizacyjnej pracowników, na przykład za pośrednictwem badań ankietowych. Na podstawie diagnozy można zainicjować działania na rzecz kształtowania mocniejszych więzi grupowych. Może to oznaczać danie pracownikom większej swobody w wykonywaniu obowiązków, a także zwiększenie ich wpływu na politykę i cele instytucji. Pracownik mający wpływ na to, co dzieje się w firmie, wykonuje swoje obowiązki z większym zaangażowaniem. Duże znaczenie ma tworzenie atmosfery sprzyjającej pracy zespołowej, a nie rywalizacji. Należy również zadbać, aby pracownicy nie zapominali, jakimi wartościami kieruje się firma oraz jakie są jej cele długoterminowe. Ważne jest, aby osoby zatrudnione miały poczucie, że ich praca jest społecznie przydatna. Warto zainwestować w szkolenia poszerzające tzw. kompetencje miękkie, związane z komunikacją, umiejętnościami interpersonalnymi i społecznymi oraz inteligencją emocjonalną. Umiejętności te mają decydujące znaczenie dla prowadzenia skutecznej komunikacji, współpracy oraz wzmacniania zaangażowania. Niestety z powodu ograniczeń finansowych w trening tych umiejętności inwestuje się rzadko.

Z punktu widzenia instytucji niezwykle istotną kwestią jest dobór pracowników. Podstawą rekrutacji powinna być wiedza na temat budowania tożsamości organizacyjnej. Rekruterzy powinni dążyć do obsadzania wolnych stanowisk osobami, których wartości są zgodne z wartościami organizacji. Jednakże w trakcie samego procesu rekrutacji ani pracodawca, ani pracownik nie są w stanie dokonać wystarczającej oceny w tym zakresie. Zweryfikowanie tego wymaga dłuższego czasu, a co za tym idzie podjęcia pracy w danej organizacji. Poza tym problemy związane z poczuciem tożsamości organizacyjnej właściwie nie pojawiają się w trakcie rozmów o pracę, gdyż obie strony mają obawy związane z poruszaniem kwestii osobistych odczuć i wątpliwości. Tymczasem dialog jest niezbędny nie tylko dla zrozumienia oczekiwań pracodawcy, ale także potrzeb pracowników. Bez właściwej komunikacji oraz wyciągania wniosków z popełnianych błędów tożsamość organizacyjna nie może się rozwijać prawidłowo.

Na koniec należy zaznaczyć, że identyfikacja z organizacją jest jednym z najważniejszych elementów postawy pracownika wobec firmy zarówno z punktu widzenia jego dobrostanu psychicznego, jak i realizacji celów instytucji. Jej źródłem jest głównie poczucie wspólnych celów i wartości. Niewytworzenie się

lub zanik poczucia tożsamości znacznie zmniejsza skłonność pracowników do etycznego zachowania w miejscu pracy.

Bibliografia:

- Czarnota-Bojarska J., *Dopasowanie człowiek – organizacja i tożsamość organizacyjna*, Warszawa, 2010.
- Janas M., *Dopasowanie pracownik – organizacja na gruncie bibliotek szkół wyższych w Polsce*, „Biblioteka i Edukacja”, 2019, nr 16, s. 13–23, <http://www.bg.up.krakow.pl/newbie/index.php/bie/article/view/2299565X.16.1/264> [dostęp: 2021-04-22].
- Olechnicki K., Załęcki P. (red.), *Słownik socjologiczny*, Toruń, 1997.
- Palczyński T., *Socjologia tożsamości*, Kraków, 2008.
- Szymczak M. (red.), *Słownik języka polskiego*. T. 3, Warszawa 1979.
- Trybisz M., *Kilka uwag o pochodzeniu i rozwoju języków romańskich*, „Konspekt”, 2011, nr 3, s. 13–15.
- Waszkowska M., Andysz A., Merecz D., *Dopasowanie pracownika do organizacji jako mediator relacji między oceną środowiska pracy a odczuwanym stresem wśród pracowników socjalnych*, „Medycyna Pracy”, 2014, nr 65 (2), s. 219–228.

Organizational identity of university library employees in Poland in the light of survey results

ABSTRACT:

The aim of this article is to present the question of organizational identity of university librarians in Poland. A review of literature concerning organizational identity as well as a survey among Polish university librarians have been carried out for the purposes of this article, showing a relatively high level of identification with their libraries. At the same time, a problem area has been outlined, which primarily concerns the lack of a sense of care for employees, which results in lowered commitment to and lower identification with the institution. Those dissatisfied and less committed to the company work less well and more willingly take advantage of sick leaves. Therefore, the lack of employee identification with the organization brings negative financial and organizational effects.

KEYWORDS:

librarians, university libraries, identity, organizational identity, work psychology