



Софийски университет „Свети Климент Охридски“
Стопански факултет

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд

ФАКТОРИ, ВЛИЯЕЩИ ВЪРХУ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ РАБОТАТА НА СЛУЖИТЕЛИ В ИКТ СЕКТОРА

За придобиване на научно-образователна степен „доктор“ в професионално направление
3.7. Администрация и управление



Докторант:
Ирина Янчовска

Научен ръководител:
Проф. д.ик.н. Желю Владимиров

София, 2022

Съдържание

1.	Обща характеристика на дисертационния труд.....	1
1.1.	Актуалност на изследването	1
1.2.	Основна цел и задачи на изследването	3
1.3.	Обект, предмет и обхват на изследването	3
1.4.	Изследователски хипотези и концептуален модел	4
1.5.	Методология на изследването.....	6
1.6.	Практическа и академична добавена стойност	7
1.7.	Ограничения на изследването	8
2.	Съдържание на дисертационния труд.....	9
3.	Кратко изложение на дисертационния труд.....	11
3.1.	Увод.....	11
3.2.	Първа глава: Теоретични основи и емпиричен преглед.....	11
3.2.1.	Теоретични основи	11
3.2.2.	Емпиричен преглед.....	12
3.2.3.	Скали за измерване на удовлетвореност	14
3.2.4.	Фактори на удовлетвореност	15
3.3.	Втора глава: Фактори, влияещи върху удовлетвореността на служители в ИКТ сектора от България и други страни	22
3.3.1.	Подготвително проучване.....	22
3.3.2.	Основно проучване	24
3.3.3.	Анализ на данните	26
3.4.	Дискусия и заключение	32
4.	Основни приноси на дисертационния труд.....	36
5.	Публикации на автора, свързани с дисертационния труд	37
	Библиография.....	38

1. Обща характеристика на дисертационния труд

Дисертационният труд се състои от 192 страници, от които 163 страници основен текст, който включва Увод, Първа глава, Втора глава, Дискусия и заключение, 18 страници Приложения и 11 страници Библиография. В допълнение, дисертацията съдържа 27 таблици и шест фигури. При разработването на труда са използвани 198 източника, от които 11 на български език.

По темата на дисертацията, авторът, редовен докторант в катедра "Стопанско управление" към Стопански факултет на СУ "Св. Климент Охридски", е направил четири количествени изследвания, послужили за съставянето на редица научни публикации и изложения пред шест научни форума – три български и три международни. Две от авторските проучвания са детайлно описани във Втора глава на дисертационния труд.

1.1. Актуалност на изследването

Удовлетвореността на служителите е феномен, който влияе пряко върху здравето и ефективността на всяка бизнес организация и поради своята значимост е обект на многобройни изследвания. Понятието „удовлетвореност от работата“ е установено в литературата като многостранна конструкция, която обхваща начина, по който служителите възприемат разнообразните аспекти на своята работа по различни начини и с различни чувства (Locke, 1976; Smith et al., 1969; Spector, 1997).

Удовлетвореността е пряко свързана с щастието на служителите и по тази причина играе ключова роля за тяхното дългосрочно задържане, за повишаване на продуктивността, ангажираността и лоялността им към организацията. Удовлетвореността подпомага създаването на мотивираща работна среда и изграждането на здрав работен колектив като основно конкурентно предимство. Високата удовлетвореност е пряко свързана с по-ниските нива на текучество (Bakkal et al., 2019) и влияе положително върху намерението на служителите да останат в компанията (Mardanov, 2020). В допълнение, по-високите нива на удовлетвореност водят до по-малко отсъствия и по-висока ангажираност на служителите (Harter et al., 2002; Sinval & Marôco, 2020; Yalabik et al., 2017), по-висока мотивация (Ismail & Razak, 2016) и подобряват представянето на работното място (Judge et al., 2001; Yanchovska, 2021). Много автори са свидетели на



негативната връзка между удовлетвореността и високите нива на стрес в организацията (George & Zakkariya, 2015), натоварването, изтощението и работно напрежение (Huang & Wang, 2019). Отчитайки тези зависимости, задълбоченото изучаване и разбиране на факторите, които имат пряко влияние върху удовлетвореността от работата на служителите, особено в определен индустриален контекст, придобива съществено значение не само от академична, но и от практична гледна точка, заради връзката между удовлетвореността на служителите и по-ефективното постигане на бизнес целите на организациите.

Някои автори измерват удовлетвореността като обща величина, други я разглеждат като комбинация от фактори, които са класифицирани по различен начин – вътрешни и външни, мотивационни и хигиенни, индивидуални характеристики, работни и организационни характеристики, условия на работната среда, макроикономически фактори и др. Независимо от подхода, нито една от установените скали не е конструирана специално за измерване на удовлетвореността на служителите в ИКТ сектора, който трябва да се справя с нарастващи нива на текучество и все по-трудно задържане на високо-квалифицирани кадри (Korsakienė et al., 2015) и се характеризира с интензивен интелектуален труд и високи нива на стрес. По тази причина, идентифицирането на най-важните и значими фактори, които влияят върху удовлетвореността на служителите от ИКТ бранша и анализирането на тяхното влияние е от изключителна важност.

Актуалността на темата, може да се обобщи, както следва:

- Въпреки множеството проучвания, удовлетвореността на служителите и факторите, които пряко ѝ влияят, продължават да бъдат сред най-актуалните теми в бизнес средите, поради своята значимост за благосъстоянието на служителите и за развитието и просперитета на организациите.
- ИКТ секторът е сравнително млад, а служителите в него се различават значително от други работни групи, изследвани в миналото. Изследването на факторите на удовлетвореност, които са специфично приложими за този сектор, създава добавена академична стойност. В допълнение, получените резултати могат да послужат на от компаниите в сектора като основа за по-доброто разбиране на естеството на удовлетвореността на служителите, което ако се използва ефективно, може да се превърне в мощен инструмент за влияние.

1.2. Основна цел и задачи на изследването

В отговор на гореизложеното, основната цел поставена в дисертационния труд е изследване на най-важните фактори, влияещи върху удовлетвореността от работата на служителите от ИКТ сектора и да измери тяхното значение и сила на влияние. Конструирани са следните изследователски въпроси:

Изследователски въпрос 1: Кои са факторите, които ИКТ служителите определят като най-важни за своята лична удовлетвореност?

Изследователски въпрос 2: Как влияят различните фактори върху общата удовлетвореност от работата на служителите от ИКТ сектора?

Целите, поставени в проучването, могат да се конкретизират в следните изследователски задачи:

Изследователска задача 1: Идентификация на факторите, които ИКТ служителите считат за най-важни детерминанти за своята обща удовлетвореност от работата.

Изследователска задача 2: Изследване на нивото на удовлетвореност сред ИКТ служителите, както и нивото на удовлетвореност от различните фактори, обект на настоящия дисертационен труд.

Изследователска задача 3: Изследване на влиянието на индивидуалните фактори върху общата удовлетвореност на служителите.

Изследователска задача 4: Изследване на проявлението на удовлетвореността сред различните социодемографски групи.

1.3. Обект, предмет и обхват на изследването

Обект на изследване

Обект на изследване в настоящото проучване са служители на различни нива, с различни професии и от всички възрастови групи от ИКТ бранша в България и други страни и начина, по който тези служители възприемат личната си удовлетвореност от работата.

Предмет на изследването

Предмет на изследването е удовлетвореността на служителите, измерена като обща величина, както и идентификацията и подробното изследване на различните факторите, които оказват директно влияние върху нея.

Обхват на изследването

Изследването обхваща предварително набелязана група от служители от България и други страни, които работят в компании, опериращи в три основни категории от ИКТ бранша – 1) производство на компютърни, електронни и оптични продукти, 2) телекомуникации и 3) компютърно програмиране, консултации и свързаните с тях дейности и информационно обслужване. Този ИКТ сегмент се характеризира с бързи пазарни и технологични промени, както и непрекъснати и продължителни иновации на продуктите и услугите.

1.4. Изследователски хипотези и концептуален модел

След внимателен анализ на изложените теории и подробен емпиричен преглед, изследователската част на дисертационният труд ще провери валидността на единадесет изследователски хипотези, които изследват влиянието на подбраните фактори върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена с помощта на две различни скали – обща и глобална, а именно:

Изследователска хипотеза 1: Удовлетвореността от постиженията на работното място влияе положително върху удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 2: Удовлетвореността от ръководството влияе положително върху удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 3: Удовлетвореността от гъвкавите условия на труд влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 4: Удовлетвореността от комуникацията на работното място влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.



Изследователска хипотеза 5: Удовлетвореността от естеството на работата влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 6: Удовлетвореността от възможностите за израстване на работното място влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 7: Удовлетвореността от възнаграждението влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 8: Удовлетвореността от полученото признание на работното място влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 9: Удовлетвореността от взаимоотношенията с колегите влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 10: Удовлетвореността от възможностите за независимост на работното място влияе положително върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

Изследователска хипотеза 11: Стресът и прекомерното натоварване на работното място влияят негативно върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора, измерена чрез две различни скали – като обща и като глобална удовлетвореност.

На Фигура 1 по-долу е представен изследователският модел:

Фигура 1. Изследователски модел



Източник: авторът

1.5. Методология на изследването

Дисертационният труд е базиран на две авторски количествени изследвания, реализирани посредством специално разработени въпросници и проведени в периода ноември 2021 – март 2022 година. Първото проучване е подготвително и служи за проверка на това кои фактори служителите от ИКТ сектора считат за най-важни за своята удовлетвореност. В първата анкета, която съдържа 20 специални и два демографски въпроса, взимат участие 451 изследвани лица. Второто проучване изследва подробно 10-те фактора, идентифицирани като най-значими сред ИКТ служителите, взели участие в първото проучване. Във втората анкета, която се състои от 45 специализирани и 11 демографски въпроса, взимат участие 755 участници от България и други страни.

Анализът на данни е извършен с помощта на IBM SPSS Statistics и MS Excel. В хода на проучването са направени няколко различни типа анализ: 1) едномерни изследвания за първоначален анализ и преглед на средни стойности, 2) таблици с две променливи и

Kruskal-Wallis H тест за изследване на различията в нивото на удовлетвореност при различните социодемографски групи, 3) факторен анализ за обособяване на отделните фактори на влияние, 4) Cronbach's alpha за измерване на надеждността и вътрешната консистентност на използваните скали, 5) корелационен анализ и изследване на зависимости и влияния с помощта на множествена линейна регресия.

1.6. Практическа и академична добавена стойност

Според Clark (2015), по-лесно е да се опише нивото на удовлетвореността на служителите, отколкото да се предпише как то може да бъде променено, тъй като много аспекти на работата влияят при обуславяне на удовлетвореността. Настоящият дисертационен труд допринася и в двете насоки в контекста на служителите от ИКТ сектора. Първо, нивото на удовлетвореност е измерено (описано) с помощта на две отделни скали – обща и глобална. Измерена е също и удовлетвореността от отделните фактори, както и удовлетвореността сред различните социодемографски групи. Относно втората, по-сложна задача на Clark, настоящото изследване идентифицира факторите, които оказват пряко влияние върху удовлетвореността на служителите от ИКТ бранша, което е първа стъпка към намирането на удачни инструменти за оказване на положително влияние върху зависимата величина. На базата на настоящите резултати и изложения литературен преглед, компаниите от ИКТ сектора могат: 1) по-добре да разберат връзките между удовлетвореността на служителите и други важни аспекти на работния процес – текучество, ангажираност, лично представяне, мотивация и др., които са пряко свързани с организационните резултати и 2) да проектират по-адекватни корпоративни практики и процедури, които да повлияят положително върху удовлетвореността на служителите, разбирайки по-добре начина, по който отделните фактори ѝ влияят.

Резултатите от настоящия изследователски труд са важни от академична гледна точка за обособяване на факторите, които влияят върху удовлетвореността от работата на служителите в ИКТ бранша, а в практиката могат да бъдат използвани от технологичните компании за създаване на ефективни инструменти за повишаване на удовлетвореността на служителите, което би оказало положително влияние върху подобряването на стратегическите организационни резултати.



1.7. Ограничения на изследването

Първото ограничение на настоящото проучване е, че данните, използвани за анализ, са събрани въз основа на самооценката на изследваните лица. За справяне с това ограничение беше проведен тест за отклонение на извадковите оценки, който показва, че резултатите са обективни и надеждни. Като второ ограничение, изследователският модел изследва влиянието на 11-те най-важни фактори за служителите от ИКТ бранша, но е възможно е да има други фактори, които също да оказват важна роля за удовлетвореността на служителите, но да не са изследвани в настоящото проучване. На последно място, за част от изследваните фактори, наблюденията и анализа са свързани само с едно лично проучване, т.е. използван е анализ на напречните данни, който изследва моментното състояние на изследваните лица. Това ограничение е частично смекчено, тъй като част от факторите (естество на работата, възнаграждение и израстване, колеги и гъвкавост), са изследвани в други две авторски проучвания с по-малък мащаб, проведени през 2019 и 2021, и отчетените резултати до голяма степен кореспондират с резултатите, получени в настоящото проучване.

2. Съдържание на дисертационния труд

Дисертацията е развита в две основни глави. Първа глава представлява теоретичен и емпиричен преглед. Теоретичната част се фокусира върху основите и концепциите, които са представени в темата, като акцентът е поставен върху това как различните автори дефинират удовлетвореността на служителите, преглед на най-използваните скали за измерване на удовлетвореност и на факторите, които различните автори използват като съставни елементи в своите проучвания. Литературният обзор обобщава резултатите от множество емпирични проучвания, проведени в различни страни и индустрии, които изследват сходна проблематика и са използвани за очертаване на прилики и различия с получените резултати от втора глава, както и за изграждането на практическа рамка, в допълнение на теоретичната. Във втора глава са изложени подробно дизайнът и методологията, анализът и резултатите от две авторски проучвания на факторите, които влияят върху удовлетвореността на служителите в ИКТ сектора. Първото проучване е подготвително, а второто същинско. Дисертацията завършва с изложение на постигнатите резултати, изводи и препоръки.

Съдържание:

1. Увод.....	1
2. Първа глава: Теоретични основи и емпиричен преглед	6
2.1. Удовлетвореност от работата – теоретични основи и концепции	6
2.2. Удовлетвореност от работата – емпирични изследвания.....	12
2.2.1. Удовлетвореност на служителите от ИТ/ИКТ сектора – изследвания от различни страни	12
2.2.2. Предпоставки и последици от удовлетвореността на служителите	36
2.2.3. Връзка между удовлетвореност и други трудови характеристики	48
2.3. Скали за измерване на удовлетвореност.....	70
2.3.1. Преглед на емпирични изследвания, представящи няколко скали за измерване на удовлетвореност	70
2.3.2. Видове скали	82
2.4. Фактори на удовлетвореност	89
2.4.1. Постигжение	94
2.4.2. Ръководство	95
2.4.3. Гъвкавост	97
2.4.4. Комуникация	99
2.4.5. Естество на работата.....	101



2.4.6.	Израстване	102
2.4.7.	Възнаграждение	103
2.4.8.	Признание	105
2.4.9.	Колеги	106
2.4.10.	Независимост	108
2.4.11.	Стрес и натоварване	109
2.4.12.	Социодемографски фактори	111
2.5.	Обобщение на изследователските задачи и хипотези	111
3.	Втора глава: Фактори, влияещи върху удовлетвореността на служители в ИКТ сектора от България и други страни	115
3.1.	Подготвително проучване	115
3.1.1.	Въпросник.....	116
3.1.2.	Резултати.....	117
3.2.	Основно проучване	122
3.2.1.	Въпросник.....	122
3.3.	Методология	128
3.3.1.	Едномерни измерения и първоначален анализ	129
3.3.2.	Анализ на удовлетвореността при различните социодемографски групи	130
3.3.3.	Факторен анализ за обособяване на факторни групи.....	135
3.3.4.	Корелационен анализ.....	142
3.3.5.	Множествена линейна регресия	144
4.	Дискусия и заключение	152
4.1.	Практическа и академична добавена стойност	161
4.2.	Приноси.....	162
4.3.	Ограничения и насоки за бъдещи изследвания	163
	Приложения.....	164
	Приложение 1 – Фасетни скали за удовлетвореност.....	164
	Приложение 2 – Въпросник за подготвително проучване	165
	Приложение 3 – Финален въпросник за основно проучване.....	169
	Библиография.....	182



3. Кратко изложение на дисертационния труд

3.1. Увод

Уводът на дисертационния труд синтезира актуалността на изследването, изследователските въпроси, цели и задачи, обекта, предмета и обхвата на изследването, които по-подробно са изложени в първа секция на настоящия автореферат. В увода също така е включено кратко резюме на изследователската част, авторските проучвания, както и използваните аналитични методи и подходи. Уводът завършва с описание на структурата на дисертацията.

3.2. Първа глава: Теоретични основи и емпиричен преглед

3.2.1. Теоретични основи

Във връзка с отношението на служителите към тяхната работа, нито едно явление във всички организационни изследвания не е изследвано повече от удовлетвореността (Schleicher et al., 2011). Удовлетвореността от работата е централна величина в организационната психология и влияе върху различни елементи от поведението на служителите, които са от ключово значение за развитието на организациите. Удовлетвореността на служителите е важна за всяка бизнес организация, без значение от специфичната ѝ дейност, размера или индустрията, в която се намира. Удовлетвореността от работата не е статична величина, а подлежи на постоянни влияния и промени от вътрешни и външни сили, които влияят на личните възприятия на служителите и на непосредствената работна среда (Polbitsyn & Abidullah, 2017). По тази причина, компаниите трябва да полагат постоянни усилия за поддържане на добри нива на удовлетвореност сред своите служители, а първа предпоставка за това е доброто разбиране на тази сложна величина, както и на факторите, които пряко ѝ влияят.

Поради своята значимост и многобройни изследвания, удовлетвореността на служителите е получила множество дефиниции от различни автори и изследовател, а първите изследвания по темата датират десетилетия назад. През 30-те години на миналия век, Robert Horrock е един от първите изследователи, които разглеждат удовлетвореността на служителите като сложно и балансирано преживяване, съпътствано от многообразни обуславящи фактори. Според него удовлетвореността от работата е комбинация между психологични и физиологични фактори и условия на

средата, които карат индивида да се определи като истински доволен от работата си (Норрок, 1935). Дефиницията на Edwin Locke е може би сред най-цитираните и използвани в литературата. Според автора, удовлетвореността представлява позитивното емоционално състояние на индивида, в резултат на оценката му за собствената си работа или трудов опит, а като фактори на влияние той посочва характеристиките на работата (Locke, 1976).

Голям брой български учени също изследват многопластовата натура на работната удовлетвореност. Илиева (1998) определя удовлетвореността като „сложен и многостранен психичен феномен“, който се влияе от редица субективни и обективни фактори и е „показател за качеството на живота, за адаптацията към труда и за ефективността на индивида, групата и организацията“ (Илиева, 1998, с. 26). Удовлетвореността също може да се дефинира като афективната реакция на служителите спрямо различни фактори на работното място – работната среда, естеството на работата, отношенията с колегите и ръководството, резултатите, които служителите постигат и произтичащите от тях положителни или негативни последици (Радославова, 2001).

Според Paul Spector, цялостното чувство на удовлетвореност е резултат и сбор от влиянието на различни фактори (Spector, 1997). Този подход е възприет и от много други изследователи. Сред факторите, които са определени като важни и значими за общата удовлетвореност на служителите са интересната работа, доброто заплащане, възможностите за кариерно развитие, взаимоотношенията с ръководството и с колегите, работната сигурност, физическите условия на труд и др.

3.2.2. Емпиричен преглед

За анализ на връзките между удовлетвореността и други важни аспекти от работния живот на служителите и за и съставянето на изчерпателен списък от фактори на удовлетвореност, дисертационният труд съдържа емпиричен анализ, който разглежда множество проучвания със сходна тематика. Проучванията са разделени в четири категории – 1) изследвания от различни страни, проучващи удовлетвореността на служителите от ИТ/ИКТ сектора; 2) изследвания, които анализират предпоставките и последиците от удовлетвореността на служителите; 3) изследвания, които описват връзката между удовлетвореността и други трудови характеристики (лично представяне,



ангажираност, мотивация, лидерство, стрес, натоварване и текучество) и 4) изследвания, които представят различни скали за измерване на удовлетвореност.

Последици от удовлетвореността и неудовлетвореността на служителите

В обобщение на литературния обзор може да се каже, че удовлетвореността на служителите влияе пряко или косвено върху много други аспекти на работния им живот, без значение от страната или индустрията. Удовлетвореността на служителите допринася значително за постигане на организационните цели и стимулира положително поведение като ангажираност, ентузиазъм и привързаност към организацията, по-висока мотивация и лично представяне. Служителите, които са удовлетворени от настоящия си работодател са по-лоялни, което може да намали нивото на текучество и да подпомогне по-дългосрочното задържане на висококвалифицирани кадри – един от сериозните проблеми за компаниите в ИКТ бранша.

От друга страна, недоволните служители полагат много по-малко усилия и старание, не се интересуват от просперитета и общото благосъстояние на компанията, имат ниска лична продуктивност, което в дългосрочен план очертава обща низходяща спирала на неефективност.

Обобщението на различните ефекти на удовлетвореността и неудовлетвореността на служителите е представено в Таблица 1.

Таблица 1. Последици от удовлетворението и неудовлетвореността на служителите

Висока удовлетвореност	Ниска удовлетвореност / недоволство
Положително отношение	Негативно отношение
Висока продуктивност	Контрапродуктивно поведение
Мотивация	Демотивация
Ангажираност	Незаинтересованост
Ентузиазъм	Апатия
Добро общо представяне	Лошо общо представяне
Високо качество на работа	Влошено качество на предлаганите услуги
Малък брой закъснения и отсъствия	Повече закъснения и отсъствия
Ниско текучество	Високо текучество
Лоялност	Желание за напускане
Привързаност към организацията	Желание за причиняване на вреда на организацията
Отлични бизнес резултати	Високи организационни разходи
Добро физическо и психическо здраве	Влошено физическо и психическо здраве
Емоционално благосъстояние	Емоционално изтощение
По-добро качество на работния живот	Напрежение, стрес, бърнаут

Източник: авторът



3.2.3. Скали за измерване на удовлетвореност

В опит да се обхване и измери най-точно сложната природа на удовлетвореността от работата, са създадени множество скали за измерване, различни по естество и обхват, съдържащи разнообразни поведенчески, когнитивни и афективни измерители.

Детайлният преглед на литературата показва, че скалите могат да бъдат разпределени в три основни категории – 1) глобални, които измерват общото ниво удовлетвореност на служителите, 2) фасетни скали, които измерват по отделно факторите на удовлетвореност и 3) композитни скали, които се използват най-рядко като инструмент за оценка и измерват общото ниво на удовлетвореност като средна стойност от удовлетвореността от отделните фактори. Фасетните скали по-добре изследват структурата и състава на удовлетвореността, докато глобалните скали са по-добър индикатор за общото ниво на удовлетвореност.

Глобални скали

Има два вида глобални скали, едните измерват общата удовлетвореност с помощта на един въпрос, а другите измерват общата удовлетвореност с помощта на повече елементи. Има изследователи, които смятат, че от психометрична гледна точка, скалите с един елемент предоставят най-добрата обща оценка за удовлетвореността на служителите (Dolbier et al., 2005; Oshagbemi, 1999; Wanous & Lawler, 1972) и други, според които по-голям брой елементи са в състояние да представят по-пълна и изчерпателна оценка (Brayfield & Rothe, 1951; Churchill et al., 1974; Ironson et al., 1989; Thompson & Phua, 2012). В литературния анализ на настоящия дисертационен труд са прегледани 25 глобални скали – 16 скали с един елемент и 9 с скали с няколко елемента.

Фасетни скали

Фасетните скали използват групи въпроси, съдържащи основно когнитивни и поведенчески елементи, които измерват удовлетвореността на служителите от специфични аспекти на тяхната работа и сравняват условията на труд с конкретни очаквани резултати. Някои изследователи ограничават своите скали до по-малък брой съставни елементи, които считат за основни (Fu et al., 2011; Ironson et al., 1989; Vitell & Davis, 1990), други включват изчерпателен списък от фактори на работната среда (Hofstede, 1980; Korsakienė et al., 2015; Warr, 2007; Давидков, 2019). Литературният



обзор включва преглед на 36 фасетни скали, разгледани подробно и групира факторите, които те изследват в общи факторни групи.

Композитни скали

Композитните скали представляват своеобразна комбинация между глобалните и фасетните скали, тъй като целят да измерят общото ниво на удовлетвореност, чрез намиране на средната стойност на удовлетвореността от различните аспекти на работата. Тези скали се използват най-рядко и са най-критикувани сред изследователите като такива с ниска надеждност.

Прегледът на различните скали – глобални, фасетни и композитни, показва, че въпреки множеството прилики и някои сходни резултати в измерванията, скалите също са и много различни една от друга дори и в своите категории. Някои от скалите са общовалидни, т.е. могат да се прилагат в различни индустрии и сред различни работни групи, други са специално създадени за изследване на удовлетвореността в определен работен контекст. Създаването на валидна и надеждна скала, специално разработена за измерване на удовлетвореността на ИКТ служителите, която да е кратка, ясна и лесна за администриране, носи в себе си значителна академична и практическа стойност.

В настоящия дисертационен труд са използвани три скали за измерване на удовлетвореност, две глобални и една композитна.

3.2.4. Фактори на удовлетвореност

Отчитайки сложната природа на удовлетвореността на служителите и факта, че тя има различни измерения – афективно, поведенческо, когнитивно и ситуационно, много изследователи създават теории, които се опитват да определят точните фактори, които влияят върху удовлетвореността.

Seashore & Taber (1975) създават теоретична рамка, според която аспектите на удовлетвореността от работата могат да се групират в пет големи категории – 1) индивидуални характеристики, 2) работни и организационни характеристики, 3) договорни условия, 4) физически условия на труд и 5) макроикономически фактори. Според Herzberg (1965), факторите на удовлетвореността могат да се групират в четири основни области – 1) икономически аспекти, 2) междуличностни взаимоотношения, 3) дейности и задачи и 4) условия на труд.

Голям брой от изследователите се обединяват около теорията, че основните фактори на удовлетвореност, могат да бъдат разделени в две основни групи – вътрешни и външни (Bakkal et al., 2019; Caycho-Rodríguez et al., 2020; Karamanis et al., 2019; Mardanov, 2020; Mathieu & Babiak, 2016). Други автори използват двуфакторната теория за мотивацията на Хърцбърг и разделят факторите на мотивационни и хигиенни (Bezdrob & Šunje, 2021; Jan et al., 2016; Sypniewska, 2014). Трети пък специално избират факторите според възможността им за изчерпателното обясняване на удовлетвореността на служителите и въз основа на приложимостта им в даден културен или индустриален контекст.

Важно е и да се отбележи, че не всички аспекти на работата са еднакво важни за служителите и по тази причина, детайлното познаване на различните фактори на удовлетвореност и тяхното влияние върху отделните аспекти на работата, е от ключово значение за разработването на адекватни фирмени политики и процедури (Clark, 2015).

При анализа на 36-те фасетни скали, включени в литературния обзор, се забелязва, че петте най-често използвани са финансовото възнаграждение, ръководството, колегите, израстването и естеството на работата. Останалите фактори са с различна популярност и често фигурират под различни имена. При комбиниране на факторите от всички изследвани 36 скали, се обособяват 33 отделни фактора, които са представени в Таблица 2, подредени по популярност.

Таблица 2. Фактори на удовлетвореност – обобщение

Фактори на удовлетвореност		
1. Възнаграждение	12. Комуникация	23. Стимули при изпълнение
2. Ръководство	13. Използване на умения	24. Социална отговорност
3. Колеги	14. Работно натоварване	25. Клиенти и потребители
4. Израстване	15. Признание	26. Новаторство
5. Естество на работата	16. Баланс работа-личен живот	27. Налични ресурси
6. Работна сигурност	17. Отговорност	28. Съответствие работа-служител
7. Физически условия	18. Оперативна ефективност	29. Власт
8. Независимост	19. Работно местоположение	30. Етични норми
9. Работно време	20. Влияние	31. Системи за оценка
10. Постигане	21. Обучения	32. Равенство
11. Социални придобивки	22. Социален статус	33. Тиймбилдинг инициативи

Източник: авторът

Информацията от Таблица 2 беше използвана за идентификация на първоначален списък от 20 фактора (Таблица 3), които играят важна роля при определянето на



удовлетвореността на служителите от ИКТ сектора и които бяха използвани като основа за провеждане на подготвително проучване, използвано в дисертационния труд.

Таблица 3. Фактори, избрани за провеждане на предварителното проучване

Фактори на удовлетвореност – първоначална селекция	
1. Възнаграждение	11. Социални придобивки
2. Ръководство	12. Комуникация
3. Колеги	13. Използване на умения
4. Израстване	14. Работно натоварване
5. Естество на работата	15. Признание
6. Работна сигурност	16. Оперативна ефективност
7. Физически условия	17. Влияние
8. Независимост	18. Обучения
9. Гъвкавост	19. Стрес
10. Постигане	20. Корпоративна култура

Източник: авторът

Целта, заложена в подготвителното проучване, беше идентификацията на 10 от първоначално набелязаните 20 фактора, които ИКТ служителите сами избират като най-важни за своята удовлетвореност. Тази селекция беше направена посредством въпросник, в който взеха участие 451 изследвани лица от ИКТ сферата, а 10-те фактора, които те отбелязаха като най-важни за своята лична удовлетвореност (касирани по важност) са: 1) постижения, 2) ръководство, 3) гъвкавост, 4) комуникация, 5) естество на работата, 6) израстване, 7) възнаграждение, 8) признание, 9) колеги и 10) независимост. В допълнение, въпреки че не намериха място сред 10-те фактора, избрани от служителите като най-значими, стресът и работното натоварване бяха включени в същинското проучване като единадесети фактор, за да се провери влиянието им върху общата удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора.

Основните характеристики на тези единадесет фактора са изложени накратко в следващите редове.

Постигане

Постигането или чувството за лична реализация, което служителите получават в работата си, действа като силен мотиватор и стимул за поддържане на висока продуктивност, ефективност и качество на работата. Усещането за по-високо лично постижение се асоциира с по-висока удовлетвореност у служителите и по-ниско ниво на текучество (Allam et al., 2021; Tourangeau et al., 2010), също така личното постижение играе роля във връзката между представянето на служителите и тяхната



удовлетвореност (Prentice et al., 2019). Личната реализация на работното място и усещането за личен принос са много важни за създаване на чувство за пълноценност и полезност сред служителите. Ниското усещане за лично постижение, заедно с емоционалното изтощение и деперсонализация са сред основните предпоставките, които водят до бърнаут (Siegel & Nagengast, 2019).

Ръководство

Взаимоотношението с прекия ръководител е един от най-важните аспекти в работата. Насърчаването на подкрепяща работна среда и адекватна подкрепа от ръководството може силно да повлияе върху работните нагласи и възприятия на служителите (Alegre et al., 2016). Ръководството влияе пряко върху създаването на предпоставки за развитие и независимост на служителите, върху насърчаването на отворена и прозрачна комуникация, върху избора на стратегическа посока за развитие на компаниите, както и върху организационния климат и корпоративна култура, затова като влияние се нарежда сред най-важните фактори, които имат отношение към удовлетвореността на служителите. Независимостта при изпълнение на служебните задължения и доверието от страна на ръководството са много значими фактори за удовлетвореността на ИТ служителите (Gribanova & Abeltina, 2019).

Гъвкавост

Гъвкавите условия на труд са един от най-новите фактори, които оказват влияние върху удовлетвореността на служителите, но фактор, който набира доста голяма популярност и привлича внимание, особено сред високо-технологичните компании. Това е валидно в още по-голяма степен в последните две години, тъй като пандемията изигра ролята на катализатор за цифровата трансформация в много индустрии. Гъвкавите условия на труд включват елементи като гъвкаво работно време, възможност за работа от вкъщи, както и различни програми, насърчаващи баланса между работа и личен живот и повишаващи общото благосъстояние на служителите на работното място. Редица изследователи установяват, че работата от разстояние води до по-висока удовлетвореност на служителите (Crespi-Vallbona & Mascarilla-Miró, 2018; Felstead & Henseke, 2017; Gribanova & Abeltina, 2019; Torten et al., 2016). Възможността за гъвкаво планиране и организиране на работния процес и за поддържане на добър баланс между професионалния и личния живот е особено важно за ИКТ служителите, които често работят под високо напрежение и трябва да спазват кратки срокове.



Комуникация

Отворената и прозрачна комуникация на всички нива в организацията е фактор, който оказва влияние на редица организационни резултати и отчасти формира поведението на служителите на работното място. Информацията, която идва от висшето ръководство към служителите за стратегията на компанията, за важните организационни решения, за текущото състояние е безценен ориентир и инструмент за създаване на чувство за принадлежност и обща цел. В проучването си Kulachai et al. (2018) наблюдават положителното влияние на вътрешната комуникация върху по-ефективното участие на служителите и тяхната удовлетвореността от работата. Vermeir et al. (2018) отчитат, че всички измерения на удовлетвореността от комуникацията в организацията са положително свързани с удовлетвореността от работата на служителите и в реципрочна зависимост с отрицателни организационни резултати като намерението за напускане и бърнаут синдрома.

Естество на работата

Удовлетвореността от самата работата е основният критерий, който служителите използват, за да оценят работата си като цяло (Skalli et al., 2008). Точно по тази причина, много изследователи, установяват, че естеството на работата е сред най-важните детерминанти за удовлетвореност. Голям брой проучвания в различни културни и индустриални среди показват, че удовлетвореността от работата се увеличава, когато служителите намират работата си за интересна и значима (Hakanen et al., 2008; Hauff et al., 2015; Qasim & Syed, 2012; Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2000). Естеството на работата, което представлява същността на ежедневните задължения и задачи, които служителите изпълняват, е и основният фактор, който оказват най-силно влияние върху общата удовлетвореност от работата на ИТ служителите (Crespi-Vallbona & Mascarilla-Miró, 2018; Korsakienè et al., 2015; Kowal & Roztock, 2015).

Израстване

Факторът израстване, който се отнася до възможностите за индивидуално израстване и напредък, подобряване на социалните позиции и възможността за поемане на повече отговорности в компанията (Robbins & Judge, 2009) е положително свързан с удовлетвореността от работата на служителите (Bednarska & Szczyt, 2015). По-амбициозните хора в по-голяма степен се мотивират от възможностите за кариерно



развитие и поемане на повече отговорности на работното място, в сравнение с тези, които предпочитат статични, познати и стандартни задачи, но като цяло, възможностите за кариерно развитие и повишаване на професионалните квалификации и компетенции влияят благоприятно и на служителите, и на организациите. Едните печелят от собственото си усъвършенстване, а другите от повишаване на общия професионален потенциал в организацията.

Възнаграждение

Има много и разнообразни теории за влиянието на финансовия елемент върху удовлетвореността на служителите. На места той е поставен начело, а другаде се твърди, че влиянието му е по-скоро краткосрочно. При голям брой автори, които провеждат своите проучвания в страни с нисък стандарт на живот, резултатите показват, че възнаграждението е важен фактор за определяне на удовлетвореността на служителите (Bednarska & Szczyt, 2015; Čulibrk et al., 2018). Други автори твърдят, че влиянието на възнаграждението върху удовлетвореността е по-скоро краткосрочно (McLean et al., 1996) и може да се използва като стимул за повишаване на положителното отношение на служителите към работата и за намаляване на стреса само до определен момент, след който по-високото ниво на заплащане вече не влияе върху тези резултати.

Признание

Получаването на признание за добре свършена работа в работен или социален контекст е от изключителна важност за всеки човек. Признанието в работата може да послужи като важен инструмент за стимулиране на желаното поведение сред служителите. Според Bezdrob & Šunje, (2021) получаването на признание е сред най-важните вътрешни мотивационни фактори, заедно с естеството на работата и чувството за лично постижение. Признанието и взаимното уважението на работното място са предпоставки за по-висока удовлетвореност и емоционална ангажираност на служителите. Редица изследователи установяват положителна връзка между получаването на признание и удовлетвореността на служителите (Ann & Blum, 2020; Ayalew et al., 2021; Korsakienė et al., 2015).

Колеги

Спокойната работна атмосфера, в която цари екипен дух и подкрепа, със сигурност оказва значително влияние върху емоционалното благосъстояние на служителите и

съответно влияе благоприятно на тяхната обща удовлетвореност. Приятелски настроените колеги, готови да помагат при нужда, имат значителен ефект върху възприятието на служителите за тяхната работа (Chalofsky, 2003), което от своя страна е пряко свързано с тяхната удовлетвореност. Работата в екип също така създава психологическа сигурност у служителите (Crespi-Vallbona & Mascarilla-Miró, 2018) и може значително да повиши общата ефективност и производителност, защото не само е сбор от индивидуалните компетенции и знания на участниците, но също така стимулира инициативност, творчество и усърдие.

Независимост

Независимостта на работното място може да се дефинира като степента, в която служителите могат самостоятелно да структурират, организират и контролират как и кога да изпълняват служебните си задължения, както и възможността да взимат независими решения, свързани с различни аспекти от работния процес. Според Spector (1985), работа, която позволява високо ниво на автономност, повишава както удовлетвореността от работата, така и представянето на служителите. Независимостта и гъвкавостта в работата са определени като едни от основните детерминанти на удовлетвореността (Alegre et al., 2016; Chang & Cheng, 2014). В проучване сред ИТ служителите в Латвия, Griбанова & Abeltina (2019) потвърждават, че независимостта, иновативната работа, креативността и доверието от страна на ръководството са много значими фактори за удовлетвореността на ИТ служителите.

Стрес и натоварване

Служителите в ИКТ сектора често са подложени на високи нива на стрес и натоварване, породени от кратките срокове за изпълнение на работните задачи, обвързани с високите изисквания на клиентите, променящата се технологична среда и бързите темпове на развитие на индустрията. Стресът влияе отрицателно върху общата удовлетвореност от работата (Igbaria & Guimaraes, 1992; Orgambidez-Ramos et al., 2015). По-високото ниво на удовлетвореност се асоциира с по-ниски нива на емоционално изтощение и стрес (Ninaus et al., 2021; Zhao et al., 2016), а удовлетвореността, ангажираността и съпричастността могат да предотвратят появата на бърнаут симптоми (Siegel & Nagengast, 2019). Предпоставките за стрес като претоварване, недостатъчно време за извършване на качествена работа и липсата на възможност за работа от вкъщи оказват негативно влияние върху удовлетвореността на служителите (Miao et al., 2016).



Отчитайки спецификите на индустрията, факторът стрес и натоварване на работното място, беше включен в детайлното изследване наравно с десетте фактора, идентифицирани като най-важни за удовлетвореността на ИКТ служителите.

Социодемографски фактори

Дисертацията изследва и връзката между различни специално подбрани социодемографски фактори и общата удовлетвореност на служителите, с цел да се установи специфичното проявление на удовлетвореността в зависимост от социодемографските характеристики на изследваните лица. Социодемографските фактори, включени в изследването са 1) пол, 2) възраст, 3) семейно положение, 4) деца, 5) образование, 6) трудов стаж, 7) доход на домакинството, 8) сфера на дейност, 9) отдел, 10) управленски функции и 11) страна на пребиваване.

3.3. Втора глава: Фактори, влияещи върху удовлетвореността на служители в ИКТ сектора от България и други страни

В настоящата глава на дисертационния труд са изложени резултатите от двете авторски проучвания – първото е подготвително със заложена цел да идентифицира факторите, които служителите от ИКТ сектора смятат за най-важни като предвестници на своята удовлетвореност, а второто е същинско, в което детайлно се изследва влиянието на тези фактори върху общата удовлетвореност от работата на служителите от ИКТ сектора. В дисертационния труд е изследвано и проявлението на удовлетвореността сред различните социодемографски групи с цел да се изведат характерни тенденции и разлики.

3.3.1. Подготвително проучване

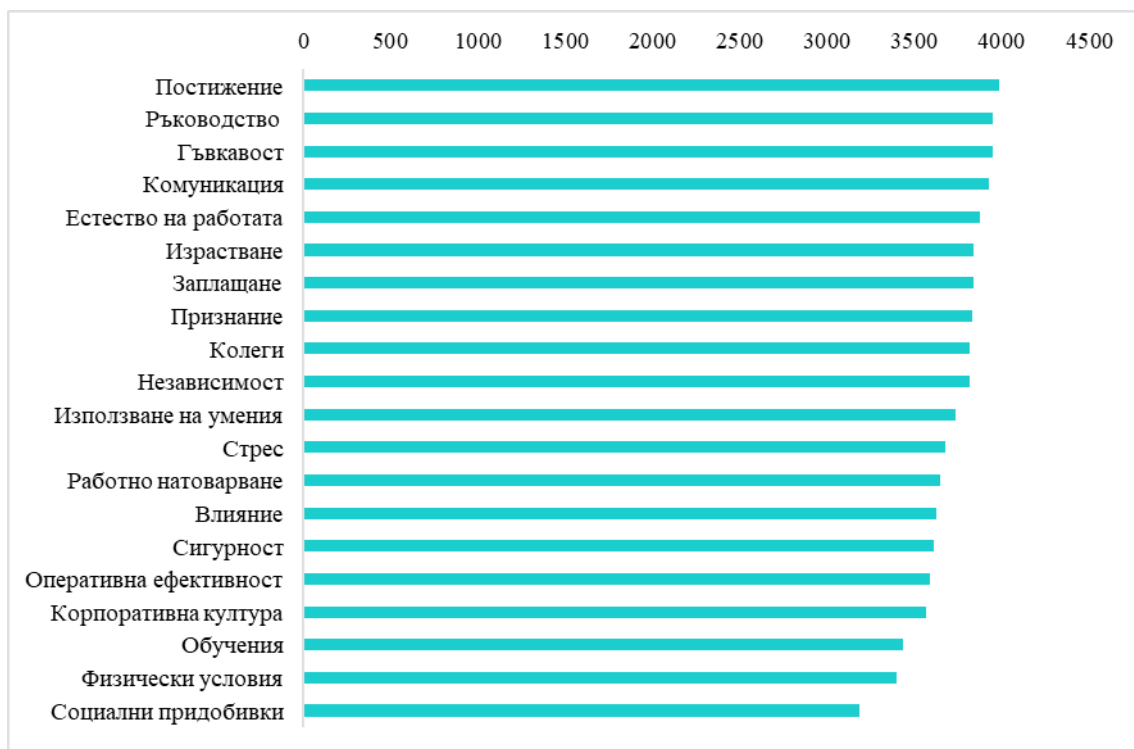
Предварителното проучване беше проведено сред предварително набелязана извадка от около 1,500 лица, които попадат в три големи сфери на дейност от ИКТ бранша – софтуерна разработка, ИТ технологии и телекомуникации. В анкетата към потребителите беше използван списъкът с 20 фактора (Таблица 3), идентифициран при анализа на 36-те фасетни скали. Набелязаните служители бяха помолени да оценят 20-те фактора според тяхната важност и значение за тяхната лична удовлетвореност. Въпросникът за подготвителното проучване съдържа общо 22 въпроса. Първите 20



изследват важността на всеки от избраните фактори, а последните два събират информация за пола и страната на пребиваване на служителите.

В подготвителното проучване взеха участие 451 изследвани лица от ИКТ сферата. За оценка на най-важните 10-те фактора, базирани на техния избор, е използван сравнителен анализ, в който факторите са сортирани в низходящ ред на базата на ранг и средна стойност. Финалната класация е показана на Фигура. Като допълнение, факторите са сравнени и в две отделни подизвадки – „мъже и жени“ и „лица, които живеят в България и лица, които живеят извън България“.

Фигура 2. Фактори – класация



Източник: авторът

Като най-важни за своята удовлетвореност, участниците избират факторите „**постигане** – чувството за лична реализация, което служителите получават в работата“, „**ръководство** – отношенията с прекия ръководител“ и „**гъвкавост** – къде, колко време и в какъв часови диапазон служителите могат да изпълняват задълженията си (включва възможност за работа от разстояние, намалено или гъвкаво работно време и др.)“. Като най-незначителни, участниците посочват „**социалните придобивки** – придобивките, които служителите получават в допълнение към възнаграждението.“, „**физическите условия** – работно пространство, подходящо оборудване, климатизация, осветление и др.“ и „**обученията** – възможност за подобряване или придобиване на нови

умения“. Последното е интересен резултат, имайки предвид интензивния характер на работата на ИКТ специалистите и нуждата от постоянно усъвършенстване на уменията и професионалните квалификации. Извън топ 10 остават и факторите „ползване на умения“, „стрес“, „работно натоварване“, „влияние“, „сигурност“, „оперативна ефективност“ и „корпоративна култура“.

При сравнението между жени и мъже става ясно, че най-важният фактор за жените е взаимоотношението с прекия ръководител, докато за мъжете най-важно е чувството за лична реализация в работата. Най-важният фактор за изследваните лица, които живеят и работят в България е „ръководството“, докато за останалата част от участниците той се нарежда чак на 7-мо място. За хората, които работят извън България, най-важно е чувството за лична реализация в работата.

Въз основа на тези резултати, второто проучване (основно за дисертационния труд) е изградено върху изследване на 10-те фактора получили най-висок ранг в настоящото проучване, а именно 1) постижение, 2) ръководство, 3) гъвкавост, 4) комуникация, 5) естество на работата, 6) израстване, 7) възнаграждение, 8) признание, 9) колеги и 10) независимост. Поради своята важност и специфично влияние в ИКТ сектора, стресът и прекомерното работно натоварване бяха добавени като допълнителен единадесети фактор в изследователския модел.

3.3.2. Основно проучване

За основното проучване, в което детайлно се изследват единадесетте избрани фактора и тяхното влияние върху общата удовлетвореността на служителите в ИКТ сектора, беше набелязана малко по-широка извадка от около 2,000 лица (таргет групата от 1,500 лица, използвана за подготвителното проучване, плюс още 500 подбрани служители от ИКТ сектора).

За целта на изследването беше създаден въпросник с няколко секции. Първата използва една от глобалните скали с повече от един елемент – Short Index of Job Satisfaction (SIJS), която измерва общата удовлетвореност на служителите с помощта на пет въпроса (Judge et al., 2000). Втората секция съдържа групи въпроси, които изследват нивото на удовлетвореност от първите десет фактора на изследователския модел, като част от елементите са заимствани от съществуващи фасетни скали, а друга част са специално създадени за целите на проучването. В третата секция е използвана глобална скала с

един директен въпрос за измерване на общата удовлетвореност на служителите. И първата, и третата секции измерват общата удовлетвореност на служителите и за да се прави лесно разлика между двете величини, първият измерител (обща стойност от пет елемента) беше наречен „глобална удовлетвореност“, а вторият (измерен с един въпрос) – „обща удовлетвореност“. Четвъртата секция на въпросника, съдържа пет елемента за измерване на нивото на стрес и натоварване на работното място, а последната секция съдържа група социодемографски въпроси. За да се увеличи достъпността и процента на отговор, въпросникът беше съставен и разпространен на английски и български език.

Преди разпространението на въпросника към широката таргет група, беше направен вътрешен преглед и беше проведено пилотно проучване. За участие в пилота бяха набелязани 60 лица – служители на различни длъжности и различна възраст, сравнително равно разпределение мъже и жени, участници от различни страни и работещи в различни компании. Срокът за попълване на пилотното проучване беше 10 дни, в който бяха получени 52 пълни и годни за анализ отговора. В резултат от вътрешния преглед и пилотното проучване, въпросникът претърпя редица промени, най-важните, от които са добавянето на допълнителни елементи за измерване на четири от факторите на удовлетвореност, стесняване на таргет групата и добавяне на два допълнителни социодемографски измерителя.

В крайния си вариант въпросникът съдържа общо 56 въпроса – 45 за измерване на общата удовлетвореност и избраните фактори и 11 за измерване на социодемографските характеристики на изследваните лица. Проучването беше проведено в периода януари – март, 2022 година и събра общо 755 отговора, от които 603 пълни и 152 частични. Допълнително, от пълните отговори бяха премахнати 15 на служители, работещи извън ИКТ сектора, и така финалната извадка, използвана в анализа е от 588 изследвани лица.

По-голямата част от отговорилите са мъже, което съответства на демографията на заетите в бранша. Най-многобройната възрастова група са служителите между 31 и 40 години, която представлява почти половината от извадката, а най-малко са служителите над 60 години. Над две трети от служителите са семейни, а над 60% имат едно или повече деца. Забелязва се, че участниците в проучването са с доста високо образование, като най-многобройната група са лицата, завършили магистърска степен. Според общия трудов стаж, най-много участници попадат в групата между 11 и 20 години. Доходите на участниците в проучването са доста високи – почти 75% определят дохода на



домакинството си като много по-висок или по-висок от средното ниво за страната. Този резултат съответства със сравнително по-високите нива на заплащане в ИКТ сектора.

Най-голям брой от служителите работят в софтуерни компании, следвани от тези, чийто работодатели са в сферата на разработването на ИТ решения, технологии и интеграции, а най-малък е процентът на служителите от телеком компании. От гледна точка на длъжността, която изпълняват, най-голям е процентът на техническия персонал, следвани от служителите в продажби и бизнес развитие и тези, които се занимават с управление на проекти и бизнес анализ. Почти 40% от анкетиранияте заемат ръководна функция, в смисъла на управление на хора. Около 60% от участниците работят в България, а останалите 40% живеят и работят в 37 различни страни.

3.3.3. Анализ на данните

Едномерни измерения и първоначален анализ

Като първа стъпка беше направен преглед на средите стойности и стандартното отклонение на основните за изследователския модел величини – глобална и обща удовлетвореност, 10-те фактора на удовлетвореност и стреса и работното натоварване. Величините, които в анкетата се измерват с повече от един въпрос, са представени като средноаритметична стойност. Двата измерителя за цялостна удовлетвореност от работата (глобална и обща удовлетвореност) имат сходни средни стойности, което е сигнал за достоверност на получените данни в проучването. Цялостното ниво на удовлетвореност на служителите е сравнително високо. При прегледа на средните стойности на отделните фактори, служителите показват най-високо ниво на удовлетвореност от фактор гъвкавост, следван от фактори колеги, независимост, естество на работата и постижение. Най-недоволни служителите са от фактор възнаграждение, както и от фактори комуникация, израстване и признание.

Анализ на удовлетвореността при различните социодемографски групи

При анализа и сравнението на нивото на удовлетвореност при различните социодемографски групи са използвани таблици с две променливи (крос таблици) и Kruskal-Wallis H тест, непараметричен метод, който беше избран, защото общата удовлетвореност не е нормално разпределена. За разграничаване на значимите разлики при групите с повече от две категории беше използван Dunn-Bonferroni post hoc метод за множествоно сравнение. При сравнителния анализ, най-високи средни стойности на



удовлетвореност и най-висок процент „много доволни“ са отчетени при следните групи – най-младите служители и тези с най-малко трудов стаж, тези, които определят дохода на домакинството си като много над средното ниво, служителите заемащи висши управленски позиции и служителите от България. Най-недоволни са служителите над 50 годишна възраст и тези, които определят доходите на семейството си като „много под“ или „под“ средното ниво за страната.

Разликата в удовлетвореността на мъжете и жените в настоящата извадка е статистически незначителна, което кореспондира с резултатите от редица предходни изследвания. Статистически незначими са и разлики в нивата на удовлетвореност при служителите в зависимост от тяхното семейно положение и деца, сфера на дейност и образование.

Анализирайки изследваните лица по отношение на тяхната възраст, се забелязва, че нивото на удовлетвореност от работата намалява с възрастта. Най-доволни са най-младите служители, а най-недоволни са тези над 50 годишна възраст. Подобна тенденция се наблюдава и въз основа на трудовия опит на служителите. Прегледа на сравнителните данни показва нелинейна зависимост между трудовия стаж и удовлетвореността от работата, но като най-доволни се определят служителите с най-малко трудов стаж.

Съществува положителна линейна зависимост между размера на дохода и удовлетвореността на служителите. Служителите с ръководни функции са по-удовлетворени от тези, които не ръководят екипи, въпреки че разликата не е голяма. Отчетена е и статистически значима разлика в нивото на удовлетвореност между изследваните лица в зависимост от страната на пребиваване. В настоящото проучване, служителите, живеещи и работещи в България, са доста по-удовлетворени и тези, които работят в други страни. Този интересен резултат може да се обясни частично с доброто възнаграждение и отличните условия на труд в ИКТ сектора в страната, който бележи значителен ръст през последните десетилетия.

Факторен анализ за обособяване на факторни групи

Преди същинския анализ, твърденията, изследващи 11-те фактора на удовлетвореност, бяха подложени на изследователски факторен анализ с цел редуциране на броя на началните променливи и обособяване на факторни групи. Изискванията на този тип

анализ (случаен характер на данните, над 300 отговора на анкетата, взаимно корелиращи си променливи, стойности на КМО тест над 0.5, значимост на Bartlett's Test за сферичност, детерминанта различна от нула) са изпълнени в настоящото изследване.

Факторите са извлечени въз основа на собствени стойности (eigenvalues), а за въртене е използван Varimax метода. В завъртяното решение с факторните тегла са игнорирани малките коефициенти с абсолютна стойност под 0.4.

В резултат бяха обособени девет фактора, при които дисперсията на данни показва кумулативна стойност равна на 71.9% (> 50%), а първият фактор не отговаря за повече от 50% от общата дисперсия (32.8%), което показва, че няма опасност от отклонение на извадковите оценки (common method bias) (Jordan & Troth, 2020). При прегледа на завъртяната матрица на компонентите се наблюдава доста добро разпределение на факторните групи, а всички 39 измерители имат факторни тегла над 0.5.

Обособени са девет фактора, вместо първоначално заложените 11, тъй като две двойки фактори попадат в една и съща факторна група – 1) възнаграждение и израстване, измерени със седем елемента и 2) естество на работата и постижение, измерени с шест елемента. Обединението на фактори възнаграждение и израстване не е прецедент, въпреки че тези две величини често са считани за два отделни фактора на удовлетвореност. Известно е обаче, че тези стимули често вървят ръка за ръка като два аспекта от компенсационните планове на компаниите. Подобно на тях, естеството на работата и постижението, което се определя като чувството за лична реализация в работата, са величини, които са силно свързани помежду си. Служителите, които намират удоволствие в работата си и я намират за смислена и приятна, в по-голяма степен намират полза от трудовата си дейност и съответно изпитват по-високо ниво на лична реализация. И въпреки че тези два аспекта не са идентични и често са разглеждани като различни фактори на влияние, в комбинация те могат да повлияят съществено върху удовлетвореността или недоволството на служителите.

Всички останали твърдения формират седем ясно обособени фактора, точно както първоначално са заложили във въпросника. Подробните резултати от факторния анализ и обособените факторни групи, които са използвани като основа за последващия анализ са представени в Таблица 4.



Таблица 4. Факторен анализ – резултати

Завъртяната матрица на компонентите									
Измерители	Ф1	Ф2	Ф3	Ф4	Ф5	Ф6	Ф7	Ф8	Ф9
Работата ми е смислена.	.832								
Харесвам същността на работата си.	.823								
Това, което правя, ме кара да се чувствам пълноценен/а.	.706								
Чувствам се полезен/а на работното място.	.705								
Ежедневните ми работни задачи са приятни.	.674								
Виждам ефекта и приноса от работата си.	.639								
Смятам, че получавам справедливо възнаграждение за работата, която върша.		.821							
Чувствам се оценен/а от компанията, като се замисля какво получавам като финансово възнаграждение.		.791							
Увеличенията на заплатите в компанията са разумни.		.760							
Компанията ми плаща по-добре от други компании в същия сектор.		.691							
Доволен/а съм от възможностите си за повишение.		.610							
Тези, които се справят добре в работата, имат добър шанс да бъдат повишени.		.567							
Работата ми предлага добри възможности за кариерно развитие.		.562							
В работата често се чувствам претоварен/а.			.847						
В работата често се чувствам претрупан/а с работа.			.846						
В работата често се чувствам изтощен/а.			.818						
В работата често се чувствам стресиран/а.			.810						
В работата често се чувствам нервен/а и неспокоен/а.			.697						
Ръководителят ми ме подкрепя и е насреща, когато е необходимо.				.814					
Ръководителят ми се отнася справедливо към мен.				.810					
Ръководителят ми е загрижен за чувствата на подчинените си.				.794					
Ръководителят ми е доста компетентен в работата си.				.784					
Важните организационни промени се комуникират ефективно и своевременно.					.788				
Информацията, която служителите получават от ръководството, е акуратна и прозрачна.					.778				
Комуникацията в организацията е на добро ниво.					.750				
Целите, процедурите и процесите в компанията са ми ясни.					.681				
Приятно ми е да работя с колегите си.						.821			
Харесвам хората, с които работя.						.790			
Работя с хора, които си сътрудничат добре.						.789			
Между колегите ми в работата, има твърде много напрежение и караници.						.597			
Получавам признание за постиженията си в работата.							.737		
Когато свърша добра работа, получавам похвала.							.720		
Чувствам, че усилията ми в работата са оценени.							.708		
До голяма степен съм независим/а в работата си.								.795	
Свободен/а съм да решавам как да организирам и изпълнявам работните си задължения.								.775	
Чувствам се свободен/а да взема самостоятелни решения.								.698	
Работата ми предлага добра гъвкавост от гледна точка на работно време, работа от разстояние и др.									.791
Работният ми график и възможностите за работа от вкъщи са твърде строги и ограничени.									.767
Работният ми график пасва добре на семейните и социалните ми ангажименти извън работата.									.671
Собствени стойности (eigenvalues)	12.8	3.3	2.9	2.1	1.9	1.6	1.3	1.2	1.0
% от дисперсията	32.8	8.4	7.3	5.4	4.9	4.0	3.4	3.0	2.6
Обяснена обща дисперсия					71.9%				
Cronbach's alpha	.897	.893	.888	.913	.878	.803	.922	.829	.708

Източник: авторът



Cronbach's alpha анализът за надеждност също показва много добри резултати. Всички изследвани групи имат стойност на alpha над препоръчителното ниво от 0.7 (Hair et al., 2006), което показва, че различните елементи, използвани в проучването са добре подбрани, групирани и консистентни. Също така, тестът потвърждава резултатите, получени при факторния анализ и обособяването на новите девет основни факторни групи.

Регресионен и корелационен анализ

Корелационен анализ беше използван като подготвителна стъпка към множествената линейна регресия, за установяване на връзките между отделните величини, които играят ролята на зависими и независими променливи в изследователския модел. Анализът на корелациите показва наличието на силна статистически значима положителна корелация между общата удовлетвореност, измерена по два начина (обща удовлетвореност и глобална удовлетвореност) и всички изследвани фактори на удовлетвореност. Факторът стрес и натоварване е в отрицателна, статистически значима връзка с всички останали величини. Съществува и статистически значима взаимовръзка между всички изследвани елементи – положителна между удовлетвореността и факторите на удовлетвореност и отрицателна по отношение на стреса и натоварването на работното място.

С помощта на множествена линейна регресия са изследвани зависимостите, заложили в изследователския модел. Създадени са два подмодела, модел 1а и модел 1б, в които единствената разлика е зависимата променлива. В първия модел зависимата е **общата удовлетвореност**, измерена с един директен въпрос, а във втория зависимата е **глобалната удовлетвореност**, представена като средноаритметична стойност от петте твърдения от SIJS скалата. И в двата подмодела, деветте фактора, получени във факторния анализ, играят ролята на независими променливи.

Преди детайлния преглед на резултатите от регресията, беше направена проверка за изискванията на този тип анализ – отклонения в отговорите (outliers), мултиколинеарност и дисперсия, различна от нула при независимите променливи. Първоначално беше избран тип регресия, при който всички факторни променливи се включват в модела (enter method), но първичния анализ показва стойности на условните индекси (condition index) над 30, което е сигнал за мултиколинеарност и по тази причина регресионният метод беше сменен на стъпкова регресия (stepwise method).



За достигане на модел без отклонения, в модел 1а бяха премахнати два неконсистентни отговора с голямо отклонение от прогнозната стойност, а в модел 1б – седем.

В стъпковата регресия на модел 1а бяха включени пет факторни променливи със статистически значимо влияние върху общата удовлетвореност като резултативната променлива – 1) естество на работата и постижение, 2) възнаграждение и израстване, 3) ръководство, 4) стрес и натоварване и 5) комуникация. При модел 1б се наблюдава сходен резултат – факторните променливи, влияещи върху глобалната удовлетвореност като резултативната променлива са шест – 1) естество на работата и постижение, 2) стрес и натоварване 3) възнаграждение и израстване, 4) колеги, 5) комуникация и 6) ръководство. И при двете изследвания, факторите гъвкавост, признание и независимост са изключени от финалните стъпкови регресионни модели.

И двата модела се статистически значими, а в резюмето им се наблюдават сравнително високи нива на корелационен коефициент и коефициент на детерминация. При модел 1а – $F(5,559) = 194.09$, $p < .001$, $R^2 = .635$, $R^2_{adj} = .631$, а при модел 1б – $F(6,545) = 153.36$, $p < .001$, $R^2 = .628$, $R^2_{adj} = .624$. В първия модел факторните променливи обясняват 63.1% от промените в общата удовлетвореност, а във втория – 62.4%.

Нивата на Durbin-Watson, които проверяват автокорелацията на остатъците, са близки до 2 и в двата модела, а хистограмите и P-P Plot диаграмите на двата модела показват нормалното разпределение на стандартизираните остатъци.

В таблицата с коефициентите на модел 1а най-силно положително влияние показва фактор естество на работата и постижение, следван от факторите възнаграждение и израстване, ръководство и комуникация. Очаквано, стресът и натоварването на работното място показват отрицателно влияние върху общата удовлетвореност. Факторите, които не а включени в модел 1а като статистически значими са колеги, гъвкавост, признание и независимост.

Сходни резултати се наблюдават и в таблицата с коефициенти на модел 1б. Отново най-силно положително влияние оказват двата сборни фактора – естество на работата и постижение и възнаграждение и израстване, но влиянието на втория фактор е доста по-слабо в сравнение с отчетеното в модел 1а. Положително статистически значимо влияние върху глобалната удовлетвореност имат и фактори колеги, комуникация и ръководство. Интересното тук е статистическия значимият ефект на фактор колеги,



който не беше отчетен в модел 1а. Стресът и натоварването на работното място отново показват отрицателно влияние върху общата удовлетвореност. Във втория модел, факторите, които не са включени в стъпковата регресия като статистически значими са гъвкавост, признание и независимост.

Систематизираните резултати от двете регресии, са представени в Таблица 5.

Таблица 5. Регресионен анализ – обобщени резултати

Независими	Зависими	
	Обща удовлетвореност	Глобална удовлетвореност
Ф1. Естество на работата и постижение	14.095**	17.752**
Ф2. Възнаграждение и израстване	8.744**	3.098**
Ф3. Стрес и натоварване	-4.138**	-5.562**
Ф4. Ръководство	5.055**	2.246*
Ф5. Комуникация	2.293*	2.248*
Ф6. Колеги	-	2.745**
Ф7. Признание	-	-
Ф8. Независимост	-	-
Ф9. Гъвкавост	-	-

Източник: авторът

Забележка: Дадени са стойностите на коефициент „t“, а статистическата значимост е отбелязана по следния начин: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, „-“ липса на статистическа значимост.

Резултатите от проучването потвърждават седем от първоначално заложените изследователски хипотези (X1, X2, X4, X5, X6, X7 и X11), частично потвърждават една от тях (X9), а три отхвърлят (X3, X8, X10).

3.4. Дискусия и заключение

Фокусът върху високо-квалифицираните кадри и тяхното дългосрочно задържане и развитие превръща удовлетвореността и обуславящите я фактори в една от най-актуалните и стратегически теми сред компаниите от ИКТ бранша. Целите, поставени в настоящия дисертационен труд, бяха да се определят най-значимите фактори за удовлетвореността от работата на служителите от ИКТ сектора, да измери тяхното влияние и да се проследи проявлението на удовлетвореността сред различните социодемографски групи.

В настоящото проучване беше отчетено сходно ниво на удовлетвореност между половете, което е в синхрон с резултатите от редица други изследвания. Тези резултати, както и лидерската позиция на България по отношение на броя на жените, заети в ИКТ



сектора (Капитал, 2021), са изключително важни като една стъпка към постигането на равенство и справедливост между половете.

При сравнение на различните социодемографски групи, сред най-удовлетворените групи са най-младите служители и тези с най-малко трудов стаж. Друг интересен резултат е, че служителите, живеещи и работещи в България, са доста по-удовлетворени от тези, които работят в други страни. Това може да бъде частично обяснено с доброто възнаграждение и отличните условия на труд в ИКТ сектора в страната. Висока удовлетвореност се наблюдава и сред участниците, които определят дохода на домакинството си като много над средното ниво, както и сред тези, които имат управленски функции.

При факторния анализ бяха обособени девет факторни групи. Пет от обособените фактора показаха пряко статистически значимо влияние върху удовлетвореността на служителите, а въздействието на фактор „колеги“ беше значимо само при измерване на удовлетвореността като глобална величина. Най-силно влияние беше отчетено от новообразувания фактор – „естество на работата и постижение“. Според Bezdrob & Šunje (2021), естеството на работата и чувството за лично постижение са сред най-важните вътрешни мотивационни фактори, които влияят върху удовлетвореността на служителите, а този резултат до голяма степен е потвърден и от други проучвания в сходен индустриален контекст (Crespi-Vallbona & Mascarilla-Miró, 2018; Korsakienė et al., 2015; Kowal & Roztocki, 2015).

Другата величина, която показва силно влияние върху удовлетвореността на служителите е вторият сборен фактор – възнаграждение и израстване, което е отчетено и в други изследвания (Egro-Garcés & Ferreira, 2019; Jan et al., 2016). Важността на този фактор в настоящото проучване отчасти се дължи на факта, че по-голямата част от анкетираните живеят и работят в България, страна от източна Европа със сравнителни нисък стандарт на живот (Bednarska & Szczyt, 2015; Čulibrk et al., 2018). Освен това, проучването е проведено в условията на пандемия, когато важността на възнаграждението и възможностите за кариерно развитие нараства.

В настоящото изследване е отчетеното и силно негативно влияние на стреса и натоварването на работното място върху удовлетвореността на служителите. Отрицателната асоциация между нивото на стрес, изтощение и натоварване на работното място и удовлетвореността на служителите е отчетена и в редица предходни



изследвания (George & Zakkariya, 2015; Huang & Wang, 2019; Igbaria & Guimaraes, 1992; Ninaus et al., 2021; Orgambidez-Ramos et al., 2015; Zhao et al., 2020). Тези резултати и потвърждаването на изследователска хипотеза 11, оправдават включването на фактор „стрес и натоварване“ като допълнителен елемент, който оказва съществено влияние върху удовлетвореността на служителите от ИКТ сектора, въпреки че той не беше сред класираните в топ 10 от участниците в подготвителното проучване.

Другите фактори, които оказват статистически значимо, но умерено като сила влияние върху удовлетвореността на служителите, измерена като обща и глобална величина, са отношенията с прекия ръководител и комуникацията в организацията. Сходни резултати са отчетени също и от Riaz & Ramay (2010) и Gribanova & Abeltina (2019). Ролята на прекия ръководител за оказване на подкрепа и насърчаване на здравословна работна среда и ефективната комуникация и споделянето на информация могат да окажат силно влияние върху работните нагласи и възприятия на служителите, а ефективната комуникацията и споделянето на информация и знания могат значително да подобрят екипната работа и постигането на организационните резултати (Alegre et al., 2016; Kulachai et al., 2018; Vermeir et al., 2018).

Въздействието на фактор колеги в настоящото проучване е частично, тъй като той показва статистически значимо влияние върху удовлетвореността на служителите в настоящата извадка само, когато тя е измерена като глобална величина. Дори и частично потвърдена в настоящото проучване, изследователска хипотеза 9 е потвърдена в редица изследвания от миналото (Crespi-Vallbona & Mascarilla-Miró, 2018; Hauff et al., 2015; Korsakienė et al., 2015), което затвърждава взаимоотношенията с колегите като фактор, който може да окаже съществено влияние върху удовлетвореността на служителите.

Факторите гъвкавост, признание и независимост не показват статистически значимо въздействие върху удовлетвореността на служителите в настоящото проучване. По отношение на гъвкавите условия на труд, може да се каже, че по време на пандемията този фактор гъвкавост се е превърнал в един от хигиенните фактори от теорията на Хърцбърг, които, когато са в определена норма, не оказват силно влияние върху удовлетвореността на служителите, но при спад в очакваните нива, могат да станат повод за силно недоволство. От друга страна получаването на признание и независимостта на работното място са сред мотивационните фактори на Хърцбърг. Изненадващо е, че и в двата модела в стъпковата регресия те не бяха включени като



значими фактори. Корелационният анализ, от друга страна, показва умерена, но значима корелация между двете величини и удовлетвореността на служителите, което означава, че между тях има връзка която е по-скоро двупосочна и най-вероятно, зависеща от влияния, които не са изследвани в настоящото проучване.

На базата на получените резултати може да се обобщи, че естеството на работата в комбинация с чувството за лично постижение, конкурентното възнаграждение и възможностите за професионално развитие, работната обстановка, в която се взимат адекватни мерки за контрол на стреса и прекомерното натоварване, добрите взаимоотношения с прекия ръководител, прозрачната и ефективна комуникация на всички организационни нива и добрите отношения с колегите са ключовите предпоставки, които водят до висока удовлетвореност на служителите от ИКТ сектора.

Резултатите от настоящото проучване могат да бъдат използвани в практиката от различни звена на бизнеса и в различни етапи от развитието на организациите – 1) от висшето ръководство на ниво стратегическото планиране; 2) от специалистите по човешки ресурси при подбора и периодичната оценка на служителите и работната среда и 3) от ръководителите на звена и екипи при целеполагането и измерването на постигнатите резултати.

Удовлетвореността на служителите от своя страна е от основна важност за дългосрочното задържане на служителите и понижаване на текучеството в ИКТ бранша, за повишаване на ангажираността и лоялността им към организацията, за подобряване на личното представяне, както и за създаването на мотивираща работна среда и изграждане на силен колектив като основно конкурентно предимство на бизнеса.

4. Основни приноси на дисертационния труд

- Направен е систематичен преглед на голям брой изследвания, които разискват сходна проблематика с цел идентифицирането на широк списък от фактори на удовлетвореност.
- Създадени са два инструмента за измерване, част от които представляват адаптация на елементи, използвани в популярни скали за измерване на удовлетвореност, но друга част от елементите са специално създадени, тествани и приложени за първи път в настоящото проучване. Двете скали са създадени на английски език и преведени на български посредством т.нар. „forward/backward translation (FBT)“ техника (Kowal & Roztocki, 2015), което улеснява тяхното използване не само в настоящото, но и в бъдещи проучвания.
- Създадена е систематична схема за изследване на удовлетвореността от работата на служителите в ИКТ бранша на основата на две авторски проучвания. Първото проучване е проведено с подготвителна цел, а второто е същинско и проследява в детайли изследваните връзки и влияния.
- Идентифицирани са най-важните фактори за удовлетвореност сред служители от ИКТ сектора и е изследвано индивидуалното им влияние върху цялостната удовлетвореност на служителите, измерена по два различни начина – като обща и като глобална величина.
- Очертани са редица различия в нивото на удовлетвореност в зависимост от изследваните социодемографски характеристики на изследваните лица.

5. Публикации на автора, свързани с дисертационния труд

Публикации

1. Yanchovska, I. (2021). The relationship between job satisfaction and individual performance of IT employees. *Proceedings of CBU in Economics and Business*, 2. <https://doi.org/10.12955/peb.v2.267>
2. Yanchovska, I. (2022). Scales for measuring employee job satisfaction. "Млад форум" – младежко издание на научно списание "Механика. Транспорт. Комуникации", 1 (forthcoming).
3. Ivanova, S., & Yanchovska, I. (2022). Impact of COVID-19 on IT employees' job performance – A comparative analysis. *Proceedings of CBU in Economics and Business*, 3 (forthcoming).

Представяне на доклади

1. Доклад на тема: "Job Satisfaction Factors among IT Employees"
PhD Seminar: Innovation Management and Digital Transformation of Industries and Work: Future Trends and Research Methodologies, Стопански факултет
2. Доклад на тема: "Impact of Social Distancing on Job Satisfaction - A Comparative Analysis among IT Employees"
FEBA 22nd Annual Conference "Environmental, social and governance challenges for recovery and resilience"
3. Доклад на тема: "Flexible working and IT employees' job satisfaction before and during COVID-19"
39th EBES Conference – Rome

Библиография

- Alegre, I., Mas-Machuca, M., & Berbegal-Mirabent, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69(4). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.113>
- Allam, Z., Malik, A., & Georg, S. (2021). The relationship between emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, and job satisfaction: An empirical study in Saudi Arabia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1109-1117. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.1109>
- Ann, S., & Blum, S. C. (2020). Motivating senior employees in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2018-0685>
- Ayalew, E., Workineh, Y., Abate, A., Zeleke, B., Semachew, A., & Woldegiorgies, T. (2021). Intrinsic motivation factors associated with job satisfaction of nurses in three selected public hospitals in Amhara regional state, 2018. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 15. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2021.100340>
- Bakkal, E., Serener, B., & Myrvang, N. A. (2019). Toxic leadership and turnover intention: Mediating role of job satisfaction. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 66. <https://doi.org/10.33788/rcis.66.6>
- Bednarska, M. A., & Szczyt, M. (2015). Variations in job satisfaction in service industries: comparative international analysis. *Foresight*, 17(6). <https://doi.org/10.1108/FS-08-2013-0037>
- Bezdrob, M., & Šunje, A. (2021). Transient nature of the employees' job satisfaction: The case of the IT industry in Bosnia and Herzegovina. *European Research on Management and Business Economics*, 27(2). <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100141>
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5). <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Caycho-Rodríguez, T., Neto, J., Tomás, J. M., Valencia, P. D., Ventura-León, J., Neto, F., Reyes-Bossio, M., & Vilca, L. W. (2020). Psychometric properties of the Satisfaction with Job Life Scale in Portuguese workers: A systematic study based on the IRT and CFA modeling. *Heliyon*, 6(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03881>
- Chalofsky, N. (2003). An emerging construct for meaningful work. *Human Resource Development International*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/1367886022000016785>
- Chang, M. L., & Cheng, C. F. (2014). How balance theory explains high-tech professionals' solutions of enhancing job satisfaction. *Journal of Business Research*, 67(9). <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.10.010>
- Clark, A. (2015). What makes a good job? Job quality and job satisfaction. *IZA World of Labor*. <https://doi.org/10.15185/izawol.215>
- Crespi-Vallbona, M., & Mascarilla-Miró, O. (2018). Job satisfaction. The case of information technology (IT) professionals in Spain. *UCJC Business and Society Review*, 15(2). <https://doi.org/10.3232/UBR.2018.V15.N2.02>
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in Psychology*, 9(FEB). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Dolbier, C. L., Webster, J. A., McCalister, K. T., Mallon, M. W., & Steinhardt, M. A. (2005). Reliability and validity of a single-item measure of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 19(3). <https://doi.org/10.4278/0890-1171-19.3.194>
- Erro-Garcés, A., & Ferreira, S. (2019). Do better workplace environmental conditions improve job satisfaction? *Journal of Cleaner Production*, 219. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.02.138>
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 32(3). <https://doi.org/10.1111/ntwe.12097>
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (2010). Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4). <https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>



- George, E., & Zakkariya, K. A. (2015). Job related stress and job satisfaction: A comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*, 34(3). <https://doi.org/10.1108/JMD-07-2013-0097>
- Gribanova, S., & Abeltina, A. (2019). Job satisfaction of IT employees in Latvia: Expectations and reality. *Economic Annals-XXI*, 178(7). <https://doi.org/10.21003/ea.V178-13>
- Hair, J., Black, W., Barry, J., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). Multivariate data analysis. Pearson. Prentice hall. *Upper Saddle River*.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work and Stress*, 22(3). <https://doi.org/10.1080/02678370802379432>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hauff, S., Richter, N. F., & Tressin, T. (2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review*, 24(4). <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2015.01.003>
- Herzberg, F. (1965). The new industrial psychology. *Industrial and Labor Relations Review*, 18(3). <https://doi.org/10.2307/2520909>
- Herzberg, F. (2003). One More Time: How Do You Motivate Employees? In *Harvard Business Review*, 81(1). https://doi.org/10.1007/978-1-349-02701-9_2
- Hofstede, G. (1980). Geert Hofstede: Culture's consequences. *Beverly Hills, CA: Sage Publications*.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. *New York: Harper and Brothers*.
- Huang, K. P., & Wang, K. Y. (2019). A study on the correlation between working pressure and job satisfaction from the viewpoint of work exhaustion. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 64(March). <https://doi.org/10.33788/rcis.64.19>
- Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1992). Antecedents and consequences of job satisfaction among information center employees. *Journal of Management Information Systems*, 9(3). <https://doi.org/10.1080/07421222.1993.11517983>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, 6(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & et al. (1989). Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2). <https://doi.org/10.1037//0021-9010.74.2.193>
- Ismail, A., & Abd Razak, M. R. (2016). a study on job satisfaction as a determinant of job motivation. *Acta Universitatis Danubius: Oeconomica*, 12(3).
- Jan, N. A., Raj, A. N., & Subramani, A. K. (2016). Employees' job satisfaction in Information Technology organizations in Chennai city-An empirical study. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 6(4). <https://doi.org/10.5958/2249-7315.2016.00082.4>
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2020). Common method bias in applied settings: The dilemma of researching in organizations. *Australian Journal of Management*, 45(1). <https://doi.org/10.1177/0312896219871976>
- Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2). <https://doi.org/10.1037//0021-9010.85.2.237>
- Judge, T. A., Bono, J. E., Thoresen, C. J., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3). <https://doi.org/10.1037//0033-2909.127.3.376>
- Karamanis, K., Arnis, N., & Pappa, P. (2019). Impact of working environment on job satisfaction: Evidence from Greek public sector. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(3).
- Korsakienė, R., Stankevičienė, A., Šimelytė, A., & Talačkienė, M. (2015). Factors driving turnover and retention of information technology professionals. *Journal of Business Economics and Management*, 16(1). <https://doi.org/10.3846/16111699.2015.984492>



- Kowal, J., & Roztocki, N. (2015). Job satisfaction of IT professionals in Poland: Does business competence matter? *Journal of Business Economics and Management*, 16(5). <https://doi.org/10.3846/16111699.2014.924988>
- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P., & Vilailert, K. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Proceedings of the 15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*. <https://doi.org/10.2991/insyma-18.2018.31>
- Lee, P. C. B., Chan, B. W. H., & Lee, J. C. M. (2018). Emotional intelligence and information technology professionals. *IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, 2017-December*. <https://doi.org/10.1109/IEEM.2017.8289867>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Mardanov, I. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation, organizational context, employee contentment, job satisfaction, performance and intention to stay. *Evidence-Based HRM*, 9(3). <https://doi.org/10.1108/EBHRM-02-2020-0018>
- Mathieu, C., & Babiak, P. (2016). Corporate psychopathy and abusive supervision: Their influence on employees' job satisfaction and turnover intentions. *Personality and Individual Differences*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.12.002>
- McLean, E. R., Smits, S. J., & Tanner, J. R. (1996). The importance of salary on job and career attitudes of information systems professionals. *Information and Management*, 30(6). [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(96\)01059-2](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(96)01059-2)
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2016). Leader emotional intelligence and subordinate job satisfaction: A meta-analysis of main, mediator, and moderator effects. *Personality and Individual Differences*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.056>
- Nie, P., Ding, L., & Sousa-Poza, A. (2020). What Chinese workers value: An analysis of job satisfaction, job expectations, and labour turnover in China. *Prague Economic Papers*, 29(1). <https://doi.org/10.18267/j.pep.726>
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>
- Orgambidez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Role stress and job satisfaction: Examining the mediating role of work engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2). <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: How good are single versus multiple-item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14(5). <https://doi.org/10.1108/02683949910277148>
- Parker, K. N., & Brummel, B. J. (2016). Examining the curvilinear relationship between income and job and pay satisfaction. *Journal of Personnel Psychology*, 15(4). <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000162>
- Polbitsyn, S. N., & Abidullah. (2017). Do general practices of management play role as drivers for employee job satisfaction in Pakistani entrepreneurial companies? *Economy of Region*, 13(1). <https://doi.org/10.17059/2017-1-18>
- Praveen, J. (2018). Comparison of job satisfaction among managerial and non-managerial employees: A mathematical approach. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 120(6).
- Prentice, C., Ma, E., & Wong, I. K. A. (2019). Performance driven outcomes—the case of frontline employees in the hospitality sector. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 28(1). <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1486767>
- Qasim, S., & Syed, N. A. (2012). Exploring factors affecting employees' job satisfaction at work. *Journal of Management and Social Sciences*, 8(1).
- Riaz, A., & Ramay, M. (2010). Antecedents of job satisfaction: A study of telecom sector. *Perspectives of Innovations, Economics and Business*. <https://doi.org/10.15208/pieb.2010.18>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Organizational behaviour: Concepts, controversies, applications. In *Development*.



- Schleicher, D. J., Hansen, S. D., & Fox, K. E. (2011). Job attitudes and work values. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol 3: Maintaining, Expanding, and Contracting the Organization*. (pp. 137-189). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3). <https://doi.org/10.1177/000276427501800303>
- Siegel, T. R., & Nagengast, A. K. (2019). Mitigating burnout. *Surgical Clinics of North America*, 99(5). <https://doi.org/10.1016/j.suc.2019.06.015>
- Sinval, J., & Marôco, J. (2020). Short index of job satisfaction: Validity evidence from Portugal and Brazil. *PLoS ONE*, 15(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231474>
- Skalli, A., Theodossiou, I., & Vasileiou, E. (2008). Jobs as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 37(5). <https://doi.org/10.1016/j.socec.2008.04.003>
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). Measurement of satisfaction in work and retirement. In *Raud McNally*.
- Sone, M., Mizunuma, K., Nakajima, Y., Yasunaga, H., & Ohtomo, K. (2013). Job satisfaction, income, workload, workplace, and demographics of Japanese radiologists in the 2008 survey. *Japanese Journal of Radiology*, 31(5). <https://doi.org/10.1007/s11604-013-0189-5>
- Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29(6). [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(00\)00085-8](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(00)00085-8)
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6). <https://doi.org/10.1007/BF00929796>
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. *Human Relations*, 52(10).
- Stalcup, L. D., & Pearson, T. A. (2001). A model of the causes of management turnover in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 25(1). <https://doi.org/10.1177/109634800102500103>
- Super, D. E. (1939). Occupational level and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 23(5). <https://doi.org/10.1037/h0060267>
- Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of factors influencing job satisfaction. *Contemporary Economics*, 8(1). <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.131>
- Thompson, E. R., & Phua, F. T. T. (2012). A Brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group and Organization Management*, 37(3). <https://doi.org/10.1177/1059601111434201>
- Torten, R., Reaiche, C., & Caraballo, Ervin. L. (2016). Teleworking in the new milleneum. *The Journal of Developing Areas*, 50(5). <https://doi.org/10.1353/jda.2016.0060>
- Tourangeau, A., Cranley, L., Spence Laschinger, H. K., & Pachis, J. (2010). Relationships among leadership practices, work environments, staff communication and outcomes in long-term care. *Journal of Nursing Management*, 18(8). <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01125.x>
- Tso, G. K. F., Liu, F., & Li, J. (2015). Identifying factors of employee satisfaction: A case study of Chinese resource-based state-owned enterprises. *Social Indicators Research*, 123(2). <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0750-3>
- Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T., Peleman, R., Verhaeghe, R., & Vogelaers, D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Intensive and Critical Care Nursing*, 48. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.001>
- Vitell, S. J., & Davis, D. L. (1990). The relationship between ethics and job satisfaction: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 9(6). <https://doi.org/10.1007/BF00382842>
- Wanous, J. P., & Lawler, E. E. (1972). Measurement and meaning of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56(2). <https://doi.org/10.1037/h0032664>
- Warr, P. (2007). Searching for happiness at work. *Psychologist*, 20(12).



- Yalabik, Z. Y., Rayton, B. A., & Rapti, A. (2017). Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-Based HRM*, 5(3). <https://doi.org/10.1108/EBHRM-08-2015-0036>
- Yanchovska, I. (2021). The relationship between job satisfaction and individual performance of IT employees. *Proceedings of CBU in Economics and Business*, 2. <https://doi.org/10.12955/peb.v2.267>
- Zhao, X., Ghiselli, R., Law, R., & Ma, J. (2016). Motivating frontline employees: Role of job characteristics in work and life satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.01.010>
- Zhao, X., Hwang, B. G., & Lim, J. (2020). Job satisfaction of project managers in green construction projects: Constituents, barriers, and improvement strategies. *Journal of Cleaner Production*, 246. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118968>
- Давидков, Ц. (2019). *Изследвания върху културите: културни ориентири на управлението*. София: СУ – Стопански факултет.
- Илиева, С. (1998). *Привързаност към организацията: психологически анализ*. София: Албатрос.
- Капитал (2021). България е лидер в ЕС по дял на жените в ИТ сектора и през 2020 г. Retrieved 2 April 2022, from https://www.capital.bg/politika_i_ikonomika/pazar-na-truda/2021/07/18/4233541_bulgariia_e_lider_v_es_po_dial_na_jenite_v_it-sektora/
- Радославова, М. (2001). *Удовлетвореност от труда: психични механизми на възникване и функции*. София: Институт по психология.