

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Анастасия Миланова Бънкова

член на научно жури за защита на дисертационен труд (Заповед на Ректора на СУ „Св. Кл. Охридски“ РД 38-294/16.06.2022)

на тема „**Фактори, влияещи върху удовлетвореността от работата на служители в ИКТ сектора**”, професионално направление 3.7.

„Администрация и управление”

за присъждане на образователната и научната степен „**доктор**”

на Ирина Петкова Янчовска, докторант към Стопански факултет, СУ „Св. Кл. Охридски”

(защитата ще се проведе на 13.09.2022 год.)

I. Обща оценка на кандидата.

Познавам Ирина Янчовска като докторант към катедра „Стопанско управление“ на СУ „Св. Кл. Охридски“. Тя прави впечатление на интелигентен, креативен и добре организиран човек, с желание за развитие.

II. Оценка на дисертационния труд.

а. Техническа характеристика на труда.

Представеният дисертационен труд на тема „**Фактори, влияещи върху удовлетвореността от работата на служители в ИКТ сектора**” е разработен на 192 страници – около 270 стандартни машинописни страници, 163 страници основен текст, 19 страници приложения и 10 страници библиография). В структурно отношение трудът съдържа увод (в него подробно е изведена актуалността на темата, съществуващите и липсващите изследвания, целта на труда, изследователските задачи), две глави, първата посветена на обзора на теориите, които лежат в основата на изследването, подробен обзор на проведени емпирични изследвания, които

стъпват на разнообразни теоретични модели, проверяват ги или се занимават със спецификата на удовлетвореността на сътрудниците от работата в различни сфери на обществения живот, представя подхода към изследването в дисертацията. Втората глава представя собствено изследване на авторката в ИКТ сектора. Работата завършва с дискусия върху резултатите и заключение. Работата е онагледена от 6 фигури и 27 таблици. Списъкът на информационните източници съдържа 11 заглавия – на български, 185 – на английски и 1- на полски език, общо 197 заглавия.

Броят на публикациите е достатъчен и представя в необходимата степен работата на докторанта върху дисертацията пред научната общественост – 3 публикации и 3 доклада на конференции.

Авторефератът в обем на 42 страници правилно отразява съдържанието на труда, включена е оценка на приносите на труда от авторката му, списък с публикациите на авторката по темата.

От представените документи личи, че Ирина Янчовска е изпълнила изискванията на докторската програма и държавните изисквания за степента доктор от ЗРАСРБ.

Техническите характеристики на дисертационния труд дават възможност да се направи преценка, че работата отговаря напълно на формалните изисквания към такъв труд.

Относно съдържанието на дисертационния труд може да се даде следната оценка:

в. Актуалност на темата.

Удовлетвореността на сътрудниците е важен проблем, свързан с успешността на организациите. Тя се разглежда като следствие на множество фактори във и извън организацията, тя може да бъде контролирана и регулирана от организацията или да се дължи на качества на самия сътрудник, да се възприема от него по специфичен начин. Тъй като „обективното“ и „субективното“, общото и специфичното се

преплитат, на практика са нужни множество конкретни изследвания в помощ на ръководителите от даден бранш или организация, адресиращи темата. Обикновено при тези изследвания се стъпва на различни теоретични модели.

В относително младия сектор ИКТ изследвания се провеждат едва в по-ново време. Интерес представлява и все още не съвсем добре проученото и разбрано влияние на разнообразни фактори върху поведението на младите, образовани сътрудници, които съществено се различават от предишните поколения. В този смисъл това е една „вечна“ тема, която ще изисква актуализация на знанието. Обстоятелството, че съществуват множество изследвания не прави задачата по-лесна, поради новите предизвикателства.

с. Яснота на целите.

Авторката си поставя два основни изследователски въпроса:
„Кои са факторите, които ИКТ служителите определят като най-важни за своята лична удовлетвореност?“

и

„Как влияят различните фактори върху общата удовлетвореност от работата на служителите от ИКТ сектора?“

Основните цели на дисертационния труд са: идентификация на факторите, които ИКТ служителите считат като най-важни детерминанти за своята обща удовлетвореност от работата; изследване на нивото на удовлетвореност сред ИКТ служителите – глобална и обща; изследване на влиянието на отделните фактори върху удовлетвореността на служителите; изследване на проявлението на удовлетвореността сред различните социодемографски групи.

Целите и изследователските задачи са ясно формулирани.

с. Оценка на структурата на дисертационния труд.

Дисертационният труд има ясна, традиционна за такъв труд структура.

д. Съдържателна оценка на дисертационния труд.

Глава първа на дисертацията представлява преглед на теоретичните и емпиричните изследвания, публикувани по темата.

В началото се прави кратък преглед на теоретичните основи на проблема „удовлетвореност на сътрудника от работата“ в една организация.

Следващата част, посветена на емпиричните изследвания, е пълноценно и многостранно развита. Тя е изключително полезна и подчертава задълбоченото отношение на авторката към проблема.

Особено добро впечатление прави, че авторката представя видовете скали, които се ползват при оценката на удовлетвореността на сътрудниците на организациите от работата.

След това авторката се връща към подробния анализ на факторите, които обикновено се свързват с преживяването на удовлетвореност от работата на служителите.

На основата на представеното в главата, авторката извежда своя модел от фактори, влияещи върху удовлетвореността. Тя очертава бъдещите си интереси в изследването по отношение на общата и глобалната удовлетвореност на служителите, влиянието на отделните фактори върху удовлетвореността и влиянието на социодемографската група върху резултатите. Накрая авторката конкретизира своите хипотези, които ще изследва в ИКТ сектора.

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. Авторката представя подробно подготвителното проучване, въз основа на което уточнява своя модел на изследване. Първото проучване служи за проверка на това кои фактори служителите от ИКТ сектора намират за най-важни за своята удовлетвореност. В първата анкета, която съдържа 20 специални и два демографски въпроса, взимат участие 451 изследвани лица.

След това авторката представя подробно основното проучване, където, освен подобрения въпросник, тя изчерпателно се спира на методологията на изследването, в което последователно прилага разнообразни статистически методи за да направи своите изводи. Тук работата заслужава да се отбележи с особената си дълбочина. Второто проучване изследва в детайли 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 данните е извършен с помощта на IBM SPSS Statistics и MS Excel. В хода на проучването са направени няколко различни типа анализи: едномерни измервания за първичен анализ и преглед на средни стойности, факторен анализ за определяне на отделните фактори на влияние, оценка по Cronbach's alpha за проверка на надеждността и вътрешната консистентност на елементите, включени в различните използвани скали, таблици с две променливи и Kruskal-Wallis H тест за анализ на вариациите и сравнение на нивото на удовлетвореност сред различните социодемографски групи, корелационен анализ за изследване на връзките между различните променливи в изследователския модел (зависими и независими величини) и множествена линейна регресия за изследване на влиянието на отделните фактори върху общата удовлетвореност на служителите.

Особено съм удовлетворена от използването на метода на факторния анализ. В социалната сфера множество фактори и характеристики на изследваните обекти са неяви. Те не биха могли да бъдат назовани (особено предварително), или биха били назовани спекулативно, без съответното изследване. На базата на близостта на отговорите на въпроси се формират групи, за които се предполага, че чрез тях се проявява такъв неявен фактор. Той бива назован от изследователя. В дисертацията се изхожда от предварителна ориентация към фактори (на базата на съществуващите изследвания и модела на авторката), впоследствие те могат да бъдат уточнени въз основа на факторния анализ, което е направено. Разбира се, в този случай предварителната ориентация на въпросите донякъде повлиява върху резултата (проверява го), но както се вижда и от даденото изследване, използването на метода може да бъде от полза и да доведе до определени подобрения на първоначалните възгледи. От многобройните си докторанти успях да убедя един да използва метода. Ето защо интелигентното му прилагане в случая ме радва и това е напредък в нашите докторантски изследвания, който трябва да се поощри, защото методът е много полезен за социални изследвания.

Цялостната постройка на методологията и използването последователно на различни статистически методи за изследване на хипотезите е интересна и отлично изпълнена. Трябва да се подчертае, че също много добре е представена в дисертацията – аргументи за използване, резултати, изводи. Аз се надявам след тази работа и други докторанти и млади изследователи в катедрата да разнообразят и обогатят статистическите методи, които използват.

Представеният труд е полезен и иновативен в много отношения – от съдържателните изводи за факторите, които са значими в ИКТ сектора – знание, което е полезно за ръководителите в него, до предлагане на

интересен инструментариум за изследване, който може да бъде основа на последващи изследвания.

е. Оценка на приносния характер на дисертационния труд.

Приемам автореферата като обективно отразяващ съдържанието на дисертацията. Приемам формулираните от автора в текста на дисертацията и автореферата приноси, а именно:

- Направен е систематичен преглед на голям брой изследвания, посветени на удовлетвореността от работата на сътрудниците на организациите, на чиято основа е извлечен авторски модел.
- Създадени са инструменти за установяване на удовлетвореността на сътрудниците от работата в една организация, които могат да се използват и в бъдещи проучвания.
- Проведено е изследване на удовлетвореността от работата на служителите в ИКТ бранша на основата на две авторски проучвания, които проследяват в детайли изследваните фактори, връзки и влияния.
- Идентифицирани са най-важните фактори за удовлетвореност сред служители от ИКТ сектора и е изследвано влиянието на всеки върху цялостната удовлетвореност на служителите, установена е още „общата“ и „глобалната“ удовлетвореност на сътрудниците от работата.
- Очертани са редица различия в нивото на удовлетвореност в зависимост от изследваните социодемографски характеристики на изследваните лица.

ф. Критични бележки и препоръки.

Работата е отлична и ще изложи само препоръки към бъдещата работа.

Когато анализира резултатите, авторката се изненадва от това, че факторът „независимост“, въпреки предположението, не получава

очакваната оценка. Това никак не е странно. Когато съставяме въпросник, ние се борим с необходимостта от една страна да се убедим, че интервюираните разбират приблизително едно и също зад думите (което изисква по-обстоятелствено описание и обяснение) и необходимостта от друга страна от краткост – за да се задържи вниманието им и се привлекат за участие в анкетата. По принцип очевидно някои намират, че екипната работа е по-ценна и независимост не е възможна, а други възприемат по-силно спецификата на съвременната работна сила да разполага със и цени автономията на работното си място. Обикновено отговорът показва онова, което отговарящият смята, че е добро и желано (съгласно своята култура). Самата авторка се бори с подобни проблеми и на други места в изследването. Интересно виждане по въпроса има един колега (проф. Кристиан Шолц) от Университета в Саарбрюкен. Той беше разработил модел на поведението на съвременното поколение (в рамките на тъй наречената от него дарвикономика), който се основаваше на описанието на движението на птиче ято (такива описания съществуват в биологията), всеки сътрудник се стреми към свое лично независимо пространство и в същото време много силно се възприема стремежът за принадлежност към ятото (поради различни мотиви и ценности) и движение заедно с него (което е подчинено на свой ред и правила). Как да се нарече този фактор? Мисля, че този фактор трябва по-внимателно да се изследва в бъдеще. Той е много интересен. Той обединява в едно стремежа за независимост и стремежа към принадлежност в общност и подчиняване на нейния ред и правила, които едновременно водят до удовлетворение.

Интересен е изводът на авторката, че у нас факторът „ръководство“ стои на първо място (а по-нататък и на второ) срещу едва седмо в другите страни. Трябва да посоча, че изследвания на мои дипломанти в големите фирми на сектора преди години показваха едно и също нещо (което за мен беше изненада) – те оценяваха ръководителите си като авторитарни,

интриганти, високомерни и неподкрепящи, не допринасящи за добър социален климат и по-добри резултати от общата работа. При това те правеха сравнение с ръководителите-чужденци, с които работят, и отбелязваха коренно различния стил на работата им. С други думи, тези български ръководители, независимо от това, че бяха учили в чужбина, че бяха преминали през обучения на фирмата, имаха примера на чуждите си колеги (с които вероятно се държаха подобаващо), не успяваха да осъзнаят и променят първичната си същност по отношение на сътрудниците си у нас. Тъй като това бяха дипломни работи, аз не отдадох особено внимание на този факт, въпреки че го забелязах. Още повече, че различни колеги публикуваха изследвания с „правилни“ изводи – нашите ръководители бяха приели нов стил на сътрудничество в работата си. Тази дисертация обаче ме убеждава, че вероятно тук има проблем, който се нуждае от допълнително осветляване и който е особено важен за сектора в България.

И накрая една техническа забележка. Не е допустимо в една работа да се използват две номерации – „2. Глава първа.“ и т.н.

IV. Заключение.

Въз основа на достойнствата на представената работа, на която давам висока оценка, аз оценявам високо също така и качествата на автора ѝ като изследовател и препоръчвам с **убеждение** присъждането на **Ирина Петкова Янчовска** на образователната и научната степен **доктор**.

Рецензент:.....

/проф. д-р Анастасия Бънкова/

Дата:

20 юли 2022 г., София