



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
Универзитет „Св. Кирил и Методиј“
Филозофски Факултет – Скопје



Студиска програма
за II циклус на студии

МЕНАЏМЕНТ НА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ
ВО ОПШТЕСТВЕНИТЕ ДЕЈНОСТИ

МАГИСТЕРСКИ ТРУД НА ТЕМА:

МЕНАЏИРАЊЕ СО ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ ВО ФУНКЦИЈА
НА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА КВАЛИТЕТ НА РАБОТНИОТ
ЖИВОТ НА ВРАБОТЕНИ ВО ИТ СЕКТОРОТ

Ментор:
проф. д-р Виолета Арнаудова

Изработил:
Ева Алаѓозовска
индекс: 5319/20

Скопје, 2023 година

СОДРЖИНА

Апстракт	5
Abstract	6
ВОВЕД	7
ТЕОРЕТСКИ ОСНОВИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	8
1. ПОИМ ЗА МЕНАЏМЕНТ НА ЧОВЕЧКИТЕ РЕСУРСИ	8
1.1. Менаџмент за човечки ресурси како научна дисциплина	9
1.2. Управување со човечките ресурси	10
1.3. Цели на менаџирањето со човечките ресурси	13
1.4. Планирање на човечките ресурси	14
КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТНИОТ ЖИВОТ	16
2.1. Индикатори за квалитетот на работниот живот	19
2.2. Објективни и субјективни фактори кои влијаат на квалитетот на работниот живот	24
3. Релевантни емпириски истражувања	30
МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	32
1. Предмет на истражувањето	32
2. Цел на истражувањето	33
3. Задачи на истражувањето	34
3.4. Хипотези	34
3.5. Варијабели на истражувањето	35
6. Методи, техники и инструменти во истражувањето	36
7. Популација и примерок	37
8. Организацијата и текот на истражувањето	37
9. Анализа и статистичката обработка на податоците	38

4. РЕЗУЛТАТИ	38
5. ДИСКУСИЈА	71
ЗАКЛУЧОК	75
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....	78
ПРИЛОГ: Анкетен прашалник.....	83

Комисија за оценка и одбрана на магистерскиов труд:

проф.д-р Виолета Арнаудова

проф.д-р Антоанела Петковска

проф.д-р Анета Баракоска

Апстракт

Денес, информатичката технологија е и основа за раст на земјата и стандардната практика за водечки и успешни претпријатија. Успехот во овој сектор зависи од успехот на иницијативите за микро и макро информатичката технологија. Овој успех не може да се постигне додека не се земат предвид сите фактори, особено најскапоцениот елемент, човечките ресурси. Бидејќи проектните правила во однос на човечките ресурси се развиваат, должностите на ИТ менаџерите, исто така, ќе се променат во овој поглед. Во ова истражување се вклучени 62 вработени во ИТ компании во РС Македонија, земени се предвид елементи кои влијаат на перформансите на вработените во ИТ секторот, како што е задоволството на вработените од квалитетот на својата работа. Во процесот на регрутирање, факторите на личноста се важни за некои од проблемите во областа на ИТ и човечките ресурси. Согласно тоа, во анализата се вклучени демографските фактори на вработените. Но, бидејќи важна улога во целиот процес има и видот на самата организација, па според тоа, во истражувањето се вклучени и карактеристиките на организациите каде работат испитаниците. Квалитетот на работниот живот се мери преку 9 индикатори, а анализата е изведена врз база на статистичка обработка на мислењата на вработените со помош на IBM SPSS верзија 26.

Испитаниците се сложуваат дека имаат квалитетен работен живот и истиот го оценуваат како многу добар. Детектирани се разлики во мислењето според социодемографските карактеристики на испитаниците.

Клучни зборови и изрази: технологија, интернет, човечки ресурси, информатичка технологија, квалитет на работниот живот...

Abstract

Today, information technology is both the basis for the country's growth and the standard practice for leading and successful enterprises. Success in this sector depends on the success of micro and macro information technology initiatives, and this success cannot be achieved until all factors are taken into account, especially the most precious element, namely human resources. As project rules regarding human resources evolve, the duties of IT managers will also change in this regard. Therefore, this research, which includes 62 employees of IT companies in the Republic of Macedonia, has taken into account elements that affect the performance of employees in the IT sector, as the need to review the individual's satisfaction with the quality of their work. In the recruitment process, personality factors are important for some of the problems in the field of IT and human resources, so accordingly, the demographic factors of the employees are included in the analysis, but since the type of organization itself plays an important role in the whole process, in the research also includes the characteristics of the organizations where the respondents work. The overall quality of working life is measured through 9 indicators, and the analysis is performed on the basis of statistical processing of opinions in IBM SPSS version 26. Respondents agree that they have a quality working life and evaluate it as very good. Differences in opinion were detected according to the socio-demographic characteristics of the respondents.

Keywords: human resources, information technology, internet.

ВОВЕД

Човечките ресурси се еден од најважните стратешки ресурси на секоја организација. Несомнено е дека успехот на организациите и работните средини зависат од ефикасното користење на човечките ресурси (Harseyetal., 1996). Во турбулентното време во кое живееме, кога организациите се специјализираат и се стремат да преживеат во жестоката конкуренција, човечките ресурси се сметаат за богатство на кое треба да му се посвети особено внимание за да се подобри неговиот квалитет на животот и задоволството од работата (Esmaili, 2002). Последиците од квалитетот на работниот живот се видливи во продуктивноста на работењето, како и во квалитетот на услугите, (Sayyadi Touranlooetal., 2010).

Денес вработените очекуваат подобар квалитет на работен живот, отколку добра финансиска придобивка од организацијата. Со доаѓањето на новите технологии, сè повеќе се обрнува внимание на факторите кои се поврзани со задржувањето на доброто ментално здравје на вработените за кое во голема мера придонесува квалитетот на работниот живот. Наодите добиени од релевантните истражувања укажуваат дека квалитетот на работниот живот е фактор кој влијае и на продуктивноста на вработените во организацијата. Друг значаен фактор кој е и причина и последица за перцепирање на подобар квалитет на работниот живот е задоволството од работата. Овој фактор придонесува за подобрување словите на работната средина и има позитивен повратен ефект врз организациската ефикасност. Тргнувајќи од важноста на квалитетот на работниот живот, како од аспект на поединецот, така и од аспект на организацијата во која тој е вработен, во фокусот на магистерскиов труд и перцепција на квалитетот на работниот живот кај вработените, земајќи предвид повеќе нивни социодемографски карактеристики. Добиените наоди од истражувањето треба да му помогнат на менаџментот во ИТ компаниите за креирање на поквалитетен работен живот за вработените.

ТЕОРЕТСКИ ОСНОВИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

1. ПОИМ ЗА МЕНАЏМЕНТ НА ЧОВЕЧКИТЕ РЕСУРСИ

Луѓето, обврските, човечките ресурси, и управувањето со нив, секако, се клучните нешта што се преокупација на современите менаџери и компании. Борбата за компетентни работници од ден на ден станува важно прашање на глобалниот светски пазар. Под човечки ресурси се подразбира целокупниот физички и ментален потенцијал на една компанија. Во научната литература поимот менаџмент на човечки ресурси станува предмет на истражување во последните 15 години. Но, многу научни сознанија што денес влегуваат во рамките на подрачјето на менаџментот на човечки ресурси се иницирани со истражувањата познати како Хоторнски експеримент што го спровеле Елтон Мејо и неговите блиски соработници (1927-1959), со теоријата на Маслов за мотивацијата (1943) и со Херцберговата двофакторска теорија (1959).

Менаџментот за човечки ресурси е понов назив што под влијание на американската литература е прифатен во почетокот на осумдесеттите години на 20 век. Претходно, со исто значење се нарекувал „персонален менаџмент“, а истиот во 20-тите години на минатиот век бил професија во САД за која многу американски универзитети одржувале курсеви, образувале луѓе за работи поврзани со персоналниот менаџмент. Под влијание на индустрискиот и технолошкиот развој и бројните научни училишта (научно управување, индустриска психологија, теорија на меѓународни односи, бихејвиоризам), терминот „персонален менаџмент“ беше заменет со терминот менаџмент на човечки ресурси. Денес, поимот менаџмент на човечки ресурси има четири суштински значења и тие според Price (1977) можат да се набљудуваат низ призма на:

- Менаџментот како научна дисциплина;
- Како менаџерска функција;

- Како посебна работна функција во компанијата;
- Како специфична филозофија на менаџментот.

Овие суштински значења на менаџментот накосо се елаборирани во делот подолу во рамки на овој труд.

1.1. Менаџмент за човечки ресурси како научна дисциплина

Првото значење во кое се употребува поимот менаџмент на човечки ресурси е наука за организацијата која се занимава со проучување на сите аспекти на вработувањето во едно општество. Образовните програми ширум светот се насочени кон изучување на менаџментот на човечки ресурси, вклучувајќи бројни книги, создадени знаења, теории и истражувања, што оправдано зборуваат дека се работи за посебна научна дисциплина, што е создадена на основа изворите на осознавање во сродните научни дисциплини како општата психологија и психологијата на личноста, кои даваат драгоцени сознанија за процесите на учење и помнење, карактеристиките на личноста, способностите, мотивацијата и стресот. Индустриската психологија дава теоретска основа и нуди методи на селекција на кадри, анализа на работата и работните места, начини на професионална ориентација, наградување, замор, стрес. Социјалната психологија дава сознанија за теоријата на социјализација, моќта, лидерството, групите и групната динамика. Педагошката психологија дава теоретски сознанија за образованието, начелата и методите на учење, образованието за работа итн. Педагогијата и андрагогијата се важен извор на сознанија за менаџментот на човечките ресурси, посебно во функција на образување и развој на вработените. Економијата дава сознанија за интеракцијата човек - средства за производство и стекнати сознанија. Економијата, како наука за кружниот тек на производството дава значајни сознанија за економските принципи (ефикасност, продуктивност, економичност, конкуренција) на процесот на производство, од кои произлегуваат човечките ресурси во деловното опкружување. Економиката на образованието го развива концептот на човечкиот капитал што е од големо

значење за менаџментот на човечки ресурси. Економика на трудот го проучува човечкиот труд како економска категорија. Демографијата дава сознанија за движењето на населението и работната сила, а посебно за активното население. Социологијата на трудот дава драгоцени сознанија за трудот како општествен процес и положбата на човекот во процесот на трудот, што е од големо значење за збогатување на предметот. Медицината на трудот дава сознанија за физиолошките промени на организмот предизвикани од условите во работната средина, заштитата на трудот, лекување и рехабилитација на професионалните заболувања и сл. Трудовото право дава основа на работните односи, а посебно односот работодавачот - работник, нивните права, обврски, одговорности, вработување, отказ итн.

1.2. Управување со човечките ресурси

Невозможно е со една дефиниција да се опфати целиот поим на управување со човечките ресурси, но во основа под овој поим се подразбира грижа за луѓето во рамки на организацијата. Тоа се однесува на пронаоѓање вистински и искусни луѓе со кои би се влијаело на обучување и развој на вработените и нивно мотивирање за да се успее да се задржи таков кадар. Секоја организација е успешна колку што има квалитетни човечки ресурси. Од пресудно значење е постигнување максимум вработеност, мотивација и успешност во работата. Според тоа секоја организација, без разлика колку е голема, има во својата структура одделение/сектор за човечки ресурси. Целта на управувањето со човечките ресурси е всушност подобрување на работата на вработените на секој можен начин.

Денес, конкуренцијата е огромна и се наметнува потребата за што поквалификувани ресурси така што е неопходно експертите за човечки ресурси да се образуваат и да се специјализираат во многу научни дисциплини. Претпријатијата мора да влијаат на образување и постојано усовршување на своите вработени како и да ги поттикнуваат на подобра работа и придонес за организацијата. Експертите за управување со човечки ресурси се од големо

значење за претпријатијата, а со тоа и нивната улога се зголемува. Тие со својата работа треба да им помогнат на останатите нивоа на менаџирање со организацијата. Управувањето со човечки ресурси е задача за секој менаџер и треба да дава максимална поддршка на вработените. Управувањето или менаџментот со човечки ресурси се однесува на практиката или политиката што е потребна за да се извршат менаџерските работи што се поврзани за вработувањето, обуката, проценката на постоечките кадри, надоградувањето на нивните знаења, обезбедувањето на праведно етички прифатливо и безбедно опкружување за нив. Процесот на управување со човечките ресурси е кадровска функција во компанијата. Тоа е постојан процес што организацијата ја обезбедува со нови луѓе за вистински позиции кога ќе се укаже прилика, ја зголемува ефикасноста на сите членови во компанијата и вкупната ефикасност на самата компанија. Процесот на управување со човечки ресурси ги вклучува следниве функции:

- Планирање на човечките ресурси;
- Регрутирање на нови кадри;
- Селекција на ресурсите;
- Обука и усовршување;
- Социјализација;
- Проценка на учинокот;
- Унапредување, преместување, деградирање и разрешување.

Во делот што следува се елаборирани наведените функции на процесот на управување со човечките ресурси во организацијата.

Планирање на човечките ресурси - Планирањето на човечките ресурси е заради адекватно задоволување на потребите на компанијата за нови кадри на адекватен начин. Тоа се постигнува со анализа на внатрешните фактори, како што се: моментална и очекувана потреба за определен стручен кадар, постоечки слободни места и проширување или намалување во компанијата.

Регрутирање на нови кадри - Регрутирањето на нови кадри се постигнува со обезбедување на соодветен избор на кадри за определена работа според квалификациите и потребите на компанијата. Овој процес содржи елементи како анализа на работните места, опис на содржината на работните места или опис на положбата. Спецификацијата на вработувањето го дефинира потребното ниво на образование или способност на кандидатите. На пример, за „ПР“ потребно е определена диплома, 5 години работно искуство на терен и 5 години работно искуство како супервизор, енергична, мотивирана личност што добро ги познава вештините на воспоставување на добри меѓучовечки односи.

Селекција на ресурси - Селекцијата е процес што ги опфаќа следниве фази:

- Потполнување на образец за работа;
- Детално интервју;
- Тестови на знаење и способност;
- Увид во досегашната работа - референци;
- Аналитичко интервју- проверка на биографијата и останатите податоци;
- Физички преглед- утврдување на физичката работна способност и заштита на другите работници;
- Понуда за работа.

Обука и усовршување - Обуката и усовршувањето опфаќа процес со кој се одржува и се подобрува постоечкиот учинок остварен на работното место. Методите на обука се:

- Обука на работното места;
- Ротација на работно место;
- Обука надвор од работа;
- Обука за однесувањето;
- Подучување од страна на супервизорот.

Социјализација и ориентација – Овие два поими подразбираат помош на новите работници да се вклопат во новата работна средина и во условите

коишто владеат во организацијата. Социјализацијата подразбира давање на три видови информации:

- Општи податоци за секојдневните и рутински работи;
- Запознавање со историјата на организацијата, досегашната работа, производите и услугите;
- Детална презентација на политиката, општите правила на организацијата и поволностите што ги имаат работниците.

Ефикасните процеси на социјализација ја намалуваат непријатноста и стравот што повеќето работници ги чувствуваат кога доаѓаат во нова организација. Општата поделба на политиката на социјализација во светот е американска, што е строго деловна каде што сè треба да се подреди во работата, максимално да се искористат работниците и добро да се наградат, но не е тоа доживотна работа, секој е заменлив, (Vukašinović, no date).

1.3. Цели на менаџирањето со човечките ресурси

За да се постигнат определени цели во организацијата, менаџментот за човечки ресурси мора да исполни некои определени барања што ќе влијаат за подобрување на работата на вработените и со тоа да се доведе до поголема продуктивност во организацијата. Доколку менаџментот со човечки ресурси не е во состојба да управува со нив, тоа може да влијае на работењето, профитот и во најлош случај за опстанокот на организацијата. Најважно е да се остваруваат следниве цели:

Функционална цел-функција на управување со човечките ресурси е да придонесе организацијата да ги оствари своите цели и да ја реализира организациската стратегија. Тоа би значело ресурсите да се користат порационално и поефикасно во остварување на организациските цели.

Организациска цел-за организацијата најважен фактор е човечкиот ресурс. Според тоа неопходно е подобрување на ефикасноста и

мотивирањето на вработените на подобар начин за да се исполнат целите на организацијата.

Општествена цел-во секојдневните човечки односи, општествените норми и системот на вредности се многу важни во остварување на добра комуникација. Да се биде етички и општествено одговорен според потребите и предизвиците на општеството и да се минимизираат негативните влијанија што е една од значајните цели, не само за управување со човечките ресурси, туку и за менаџментот во целина.

Лична цел-задоволување на вработените е најзначајно за секоја организација, но не е доволно само да се задоволат вработените, туку неопходно е да им се помага во остварување на нивните лични цели. На тој начин може да се добие нивната доверба, а вработените ќе бидат задоволени и мотивирани за напредок и личен придонес во организацијата, (Przulj,2002).

1.4. Планирање на човечките ресурси

Менаџментот се занимава и со обезбедување на квалитетен кадар за компанијата која ја менаџира. Ова е дефинирано и преку една од функциите на менаџментот – екипирање. Стапката за вработување на кадри, може да се определи со преглед на минатите искуства или врз база на идните бизнис-очекувања на менаџментот. Пред менаџерите се поставува прашање: Колку луѓе и со какви способности ќе и бидат потребни на компанијата, за таа да биде способна да држи чекор со времето? Потребно е во организациската шема секое работно место да биде определено и опишано, како и да бидат определени должностите кои треба да бидат реализирани на тоа работно место. Некогаш, тоа е доста тешка задача, бидејќи определените работни места се турбулентни, а работните услови можат да бидат променливи. Според тоа, тие не можат со сигурност да се определат сите работни задачи, но во тој случај треба да се наведат што поголем број работни задачи, со напомена дека е можно

и дополнување на работните задачи, доколку условите на работењето тоа го бараат.

Кога менаџерите ќе одлучат дека им е потребен вработен на некоја определена позиција, тие објавуваат конкурс или спецификација што треба да ги исполни потенцијалниот кандидат за да биде вработен. Таа спецификација треба да содржи податоци за образованието, претходното работно искуство, личните карактеристики кои поединецот мора да ги поседува (енергичност, мотивираност, способност за комуникација), за да може да ги извршува работните задачи.

Но, процесот на одлучување е двонасочен. Компанијата одлучува дали ќе понуди вработување и каква ќе биде таа понуда. Но, и оние што бараат работа одлучуваат дали таа компанија и тоа работно место им одговара или не. Важна е репутацијата на компанијата, атрактивноста на работното место, како и понудата (плата, можност за унапредување, за усовршување итн.). Доколку имаат можност да бираат, работниците почесто ќе се определат за вработување за помали плати, доколку е компанијата посигурна и доколку нуди перспектива, дополнително знаење и сл. Бидејќи дополнителното знаење на вработениот му нуди сигурност дека, во следниот период доколку се случи да остане без работа, поради разни причини (нова технологија, негативни економски трендови на пазарот, откази поради криза во компанијата или слично), може да најде вработување во друга компанија затоа што веќе ќе има акумулирано искуство и знаење стекнато во таа компанија.

На компанијата и е важно да добие квалификувани и способни луѓе за определени позиции, па е потребно тие да се идентификуваат, така што само најсоодветните кадри можат да бидат избрани. Во практиката се случува да се вработат луѓе по роднински или пријателски линии или тоа можат да бидат и деца на вработен кој отишол во пензија, или се разболел, се повредил или починал, па со вработувањето се помага на целото семејство.

КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТНИОТ ЖИВОТ

Во денешно време сè почесто се забележуваат разлики во условите за работа, односно во квалитетот на работниот живот. Овој тренд е забележлив како, во земјата, така и во рамките на европско односно светско ниво, без разлика дали се работи за приватен или јавен сектор. Разлики се појавуваат во договорите за вработување, во безбедноста на работното место, автономноста во работата, во однос на материјалните/нематеријалните надоместоци, во опфатот на работното време, во можностите за развој на кариерата итн. Кај менаџерите, разлики се забележуваат во начинот на извршување на основните менаџерски функции: планирање, раководење, организирање, контрола, како и во процесот на донесување одлуки. Квалитетот на работниот живот може да се утврдува на ниво на една компанија, на ниво на индустрија, на ниво на сектор (јавен или приватен) или, пак, на ниво на цела земја, регион или пошироко. Човечките ресурси се важни за секоја компанија. За да бидат конкурентни на пазарот, компаниите треба да располагаат со квалификуван кадар на вработени и да се стремат кон хуманизиран процес што ќе обезбеди подобар квалитет на работниот живот.

Терминот квалитет на работен живот стана актуелен на почетокот од осмата деценија од минатиот век, (Milkovich&Boudreau, 1991). Високиот степен на квалитет на работниот живот е од суштинско значење за да може организацијата да продолжи да привлекува нови кандидати за вработување како и за задржување на постоечките, (Lees&Kearns, 2005). Квалитетот на работниот живот го зголемува задоволството од работата на вработените, а позитивното влијае врз продуктивноста нуди повеќе можности за учење на работното место и им овозможува на вработените полесно да се снајдат во организациските промени. За квалитетот на работниот живот постојат повеќе дефиниции, а генерално поимот се однесува на состојбата што зависи од повеќе фактори, како што се: самото работно место, задоволството од работата, способностите, вештините, можностите за учење и кариерен развој, рамноправноста на работното место, флексибилноста на работното место,

материјалните и нематеријалните надоместоци, балансот меѓу работниот и приватниот живот и сл. Квалитетот на работниот живот (Quality of workinglife-QWL) може да се дефинира како степен до кој вработениот е задоволен од личните и работните потреби преку учество на работното место додека работи на постигнување на организациските цели.

Пред сè, концептот се користел за процесот на ресистематизација на работните места, но постепено тој бил проширен, (Louis & Smith, 1990). Фокусот на подобрување на квалитетот на работниот живот, со цел да се зголеми задоволството на вработените може да резултира со различни предности како за вработените така и за компанијата. Преку имплементација на определени карактеристики во однос на квалитетот на работниот живот, како што се: флексибилно работно време, зголемување на бројот на работни места, безбедност на компаниите, култура на автономни работни групи итн. Според тоа, можно е да се подобри квалитетот на работниот живот. Имплементацијата овозможува целосно искористување на потенцијалот на вработените што овозможува поефикасно и поефективно работење. Тоа овозможува активно вклучување на вработените во процесот на донесување одлуки. Интересот за квалитетот на работниот живот го привлекува вниманието на истражувачите што е особено нагласено на почетокот на 21-виот век. Според европските документи, овој концепт ги има предвид (European Commission' s renewed Social Policy Agenda 2006–2010 (COM, 2008; European employment strategy, 1997):

- Објективните карактеристики на вработувањето, вклучувајќи го во тоа и поширокото работно опкружување и специфичните карактеристики на работното место.
- Односот меѓу карактеристиките на вработениот (од аспект на работно место) и потребите на работното место.
- Субјективна проценка (т.е задоволство од работата) на сите овие карактеристики од страна на вработените.
- Во студиите во кои се обработува оваа проблематика Royuela, Lopez-Tamayo и Surinach (2007) ставаат фокус на: Спецификите на работното

место (плата, работно време, потребни способности и вештини, содржина на работата) и аспектите на поширокото работно опкружување (работни услови, обука, можности за кариерен развој, здравствено осигурување итн.)

Квалитетот на работниот живот се однесува на степенот на лична сатисфакција што зависи од степенот до кој вработениот се чувствува дека е значаен и ценет, награден, мотивиран и овластен на работното место, а, исто така, големо влијание имаат и безбедноста на работното место, можностите за кариерен развој, работните задачи и балансот меѓу приватниот и работниот живот (BNET BusinessNetwork, 2023). Овој термин Nadler и Lawler (1983) го објаснуваат преку начинот на кој се размислува за луѓето, работата и организациите, имајќи ги предвид следниве елементи: грижата за влијанието на работата врз луѓето и организациската ефективност и идејата за партиципација во решавањето на организациските проблеми и донесувањето на одлуки. Значаен придонес во дефинирањето на овој поим даваат и Hackman и Oldhams (1980), според кои тој зависи директно и најмногу од природата на работата, односно од работните задачи. Поконкретно, тие ја истакнуваат поврзаноста меѓу работното опкружување и личните потреби на вработениот. Според нив, работната средина која е способна да ги исполни и и да ги задоволи личните потреби на вработените, се смета дека обезбедува ефект на позитивна интеракција која ќе придонесе за одличен квалитет на работниот живот. Според овие автори, личните потреби се задоволени кога наградите од организацијата, како што се: компензацијата, унапредувањето, признанието и развојот, ги пресретнуваат нивните очекувања.

На сличен начин, Heskett, Sasser и Schlesinger (1997) го опишуваат квалитетот на работниот живот како збир на чувства кои вработените ги развиваат и ги поседуваат во однос на работата, колегите и организацијата, што води, пак, до зголемување на организациските остварувања. Доброто чувство за работата означува дека вработените се чувствуваат среќни да извршуваат работни задачи кои ќе придонесат за продуктивно работно опкружување.

Според Veukema (European Journal of Social Sciences, 2008) квалитетот на работниот живот претставува мерка до која секој вработен може активно и континуирано да ја оформува својата работа, во зависност од своите можности, потреби и интереси.

Marcel и Dupuis (2006) квалитетот на работниот живот го дефинираат низ следниве димензии: време за извршување на работните задачи, партиципација во донесувањето на одлуки во однос на работните задачи, сооднос меѓу поседуваните вештини и способности и видот на работните задачи, независност во извршувањето на работата, ефективност во работата, работно опкружување (осветлување, бучава, хигиена) и техничката опрема потребна за извршување на работните задачи.

Други автори (Kohn & Schooler, 1982) квалитетот на работниот живот го дефинираат раководејќи се главно од следниве димензии: комплексност на работата, рутински активности, притисок од временските рокови, степен на хигиена во работната средина, безбедност на работното место итн.

За современото бизнис-опкружување, се чини дека најсоодветна е дефиницијата на Serey (2006) која се однесува на значењето на работата и задоволството од неа. Таа подразбира можности за развој и усовршување на талентот и капацитетите; соочување со предизвици и ситуации кои бараат независна иницијатива и самонасоченост; активност која е значајна за поединецот, активност во која индивидуата ја сфаќа сопствената улога за постигнувањето на определени организациски цели, чувство на одговорност за конкретна работна задача и нејзиното извршување на најдобар можен начин.

2.1. Индикатори за квалитетот на работниот живот

Постојат многубројни истражувања за квалитетот на работниот живот во Европа и во светот пошироко, додека во нашата земја не се сретнуваат конкретни истражувања во врска со оваа варијабла, освен анализата на работното време во јавниот сектор, како еден од аспектите на квалитетот на

работниот живот (Saatchi, 2006). Истражувања за квалитетот на работниот живот започнуваат во 80-тите години од 20-иот век, со што се потврдува актуелноста на оваа тема за научно истражување.

На почетокот, како еден од првите теоретичари кои се посветуваат на методолошко интерпретирање и операционализирање на поимот се истакнува Seashore (1975), кој во својата студија за УНЕСКО ги сублимирал индикаторите за мерење на квалитетот на работниот живот, според сознанијата произлезени од компаративна анализа на повеќе истражувања спроведени во САД, Австралија и Азија, во периодот од 1970 до 1980 година. Најчести индикатори на квалитетот на работниот живот се:

1. Објективни карактеристики на работата и работното опкружување

- Физичките услови во работното опкружување (врева, влага, топлина);
- Работното време (работни часови, смени, прекувремена работа);
- Посебни барања од вработениот (физичка подготвеност, стрес, притисок);
- Материјалните и нематеријални надоместоци (плата, бонуси, викенди, одмори, осигурување итн.);
- Безбедноста при работа;
- Можноста за професионален и кариерен развој;
- Транспортот до и од работа;
- Локацијата на работното место;
- Интерперсоналните односи на работното место;
- Координацијата и донесување одлуки;

- Производ/услуга – идентификација, социјална корист, морална вредност).

2. Субјективни карактеристики на работата и работното опкружување

- Истите категории како горенаведените изразени преку призмата на вработениот и неговите индивидуални потреби и доживувања и
- Доверба во компанијата.

2. Перспективата на вработениот

- ✓ Задоволство од работата;
- ✓ Задоволство од животот, здравје;
- ✓ Самодоверба и можности за личен развој;
- ✓ Соодветност на работата со животниот стил и останатите општествени улоги.

3. Перспективата на работодавачот

- Работни перформанси (обем, квалитет, трошоци итн.);
- Штетно однесување (отсуство, доцнење итн.);
- Прилагодливост;
- Конфликт;
- Заеднички цели (соработка, мотивациски цели).

4. Општествена перспектива

- Можности за вработување;
- Партиципација на работната сила;

- Професионална мобилности;
- Професионална структура на економијата.

5. Аналитички варијабели за субпопулациони компарации

- Демографски податоци (возраст, пол, етничка припадност итн.);
- Квалификации (степен на образование, работен стаж);
- Квалификација на работата (вид на работа, индустрија, сектор итн.).

Во истражувањето за квалитетот на работниот живот спроведено во Австралија во 1973 год., бил употребен следниов систем на индикатори:

- **Примарни индикатори:** објективен квалитет на работата (разновидност, можности за учење, автономија во извршување на работата, можности за напредување, когнитивен предизвик); субјективен квалитет на работата (работата е интересна, зафатеност-има што да се работи, чувство за достигнување, вреднување на квалитетот, разновидност на активности).
- **Секундарни индикатори:** квалитет на супервизија, социјална клима на работното место, задоволство од работата, задоволство од работните услови, материјални/нематеријални надоместоци.
- **Терцијални индикатори** (50 компоненти): кои не се наведени во извештајот.

Особено се интересни истражувањата што ги спроведува Институтот за менаџмент во Велика Британија (Chartered Management Institute, UK) за квалитетот на работниот живот на менаџерите уште од 1977 година. Worrall, Lindorfi Cooper (2007) го анализираат квалитетот на работниот живот на менаџерите во јавниот и во приватниот сектор на Велика Британија. Подоцна и компаративно квалитетот на работниот живот на менаџерите во Австралија со

што истражувањето добива меѓународна димензија и значење. Фокусот на истражувањата е ставен на квалитетот на работниот живот, со цел да се утврди како тој се рефлектира врз мотивацијата и продуктивноста на менаџерите, односно врз целокупната изведба на организацијата. Тие при истражувањата ги земаат предвид следниве индикатори: организациски перформанси, организациски промени, стил на менаџмент, организациска посветеност, организациска култура, работно време, природа на работата, задоволство од работата, стрес и преоптовареност на работното место, баланс помеѓу работниот и приватниот живот, здравје и сл.

Во Иран, во 2005 год. е спроведено истражување (Saraji&Dargahi, 2006) за квалитетот на работниот живот во здравството, при што е направена анкета во болниците во Техеран. Резултатите укажувале мошне низок квалитет на работниот живот, односно дури 90 % од вработените не се задоволни од стандардите за здравје и безбедност на работното место, 89 % од вработените не се задоволни од третманот што им се укажува од страна на менаџерите, а само 2,5 % од вработените се изјасниле дека платата е соодветна за работата, додека 82 % се изјасниле дека не се задоволни од балансот меѓу работниот и приватниот живот.

Поопфатен прашалник е употребен за истражување на квалитетот на работниот живот во Финска во 2003 год. (Anna-Maija Lehto), во кој се вклучени следниве индикатори: големина на организацијата; организациски промени; услови на вработување (part/fulltime, во работен однос, со привремен договор); природа на работата; задоволство од работата (според теоријата на мотивација на Herzberg (1959)); работно време: дневно, неделно, фиксно/флексибилно, работа во смени; прекувремено работење (на работа/во домот); можности за споредна/дополнителна работа; можности за промена на работното место; можности за земање на одмор, слободни денови, отсуство; можности за предвремено заминување во пензија; кариерен развој; доживотно учење; поддршка од менаџментот; тимска работа; висина на платата и задоволство од неа; дискриминација на работното место (полова, старосна, политичка, расна,

етничка); употреба на технологија (компјутери, мобилен телефон); релации со колегите (на работното место/надвор од работното место); организациска посветеност; изложеност на ризици/заштита при работа; тешки физички услови на работното место (бучава, влага, хигиена, хемиски супстанции, температура); влијание на работата врз приватниот живот (грижа за семејството, домашни активности, број на малолетни деца, занимање на партнерот, слободни активности); штетно влијание на работата врз здравјето.

На ниво на Европска Унија, во 2007 година е спроведено истражување од страна на European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Европска Фондација за подобрување на условите за живеење и работење), во кое се вклучени 31 земја, односно во ЕУ25, двете нови членки: Бугарија и Романија, двете земји кандидатки за влез: Хрватска и Турција, како и во Норвешка и во Швајцарија кои самостојно го финансирале нивното учество во истражувањето. Податоците од истражувањето изобилуваат со мошне интересни сознанија, кои се од особено значење ако се има предвид репрезентативноста на примерокот на испитаници и фактот дека со постепено и континуираното проширување на границите условите за живеење и работење во рамки на Европската Унија очигледно значајно се разликуваат од земја до земја.

2.2. Објективни и субјективни фактори кои влијаат на квалитетот на работниот живот

Додека политиките на пазарот на трудот, работните кодекси и искуствата на ниво на фирма ја оформуваат работната средина и на макро (земја) и микро (организациско) ниво, платената работа ја вршат поединечни работници во специфични контексти кои можат да се разликуваат многу дури и во истата земја, во ист сектор или во иста организација. Според тоа, квалитетот на работната средина, најдобро се доловува со концентрирање на исходите што ги доживуваат поединечни работници. Покрај тоа, фокусирањето на исходите што ги доживуваат различни работници овозможува да се доловат нееднаквостите

во квалитетот на работната средина меѓу подгрупите на населението како и меѓу земјите. Она што го мачи огромното мнозинство компании е како да се задржат квалификуваните и способните вработени. Многу јасно е дека во последните неколку години победува секторот за информатичка технологија (ИТ секторот) што го покори светот и придонесе за развој на индустријата ширум светот. Како и да е, за да може една ИТ компанија да прави бизнис, таа мора да ги балансира своите комерцијални, организациски и информативни стратегии.

Задоволството од работата е значајно за вработените бидејќи може да влијае на нивната радост и рамнотежа помеѓу работата и приватниот живот.

Задоволството од работата е значајно за вработените, бидејќи покажува дека вработените кои не се задоволни од своето занимање колку е повисоко нивото на „опуштање“ на работа, толку е поголема веројатноста да се откажат од работата, да дојдат на работа само поради платата, да работат помалку од колегите кои се подобри во работата и да можат да пренесат лошо расположение меѓу вработените. Кога вработените стануваат незадоволни од својата работа, тоа доведува до напуштање на организацијата и барање друго вработување, (Nanjamaḡi, 2013). Задоволството од работата зависи од ставовите на поединецот, среќата, моделите на однесување, емоционалните одговори, општествените улоги кои во текот на долготраенски период влијаат на работната атмосфера на поединецот. Работата што ја работи поединецот ги надминува приходите, покажува статус и, на крајот, задоволство од работата.

Вработените во ИТ секторот се разликуваат од останатите вработени во нивниот пристап кон работата, она што го прават - целото знаење што им е потребно е на еден клик од нив. Бидејќи секој има релативно еднаков пристап до знаење на локално и на глобално ниво, постои конкуренција во тоа како тие ќе го користат тоа знаење и како ќе го применуваат. Повеќето ИТ компании работат на многу динамичен пазар и за таквите компании потребни се вработени кои поседуваат разновидни знаења и вештини и способност за гледање на проблемите од различни перспективи. Вработените во ИТ секторот

се свесни за фактот дека тоа што се добри и што го прават денес, не мора да значи дека ќе биде исто за неколку години, затоа што технолошкиот напредок постојано ги „присилува“ на личен раст и усовршување. Оваа нивна карактеристика може да доведе до разлика во тоа кои фактори влијаат на задоволството од работата меѓу вработените во други професии и кои фактори се можеби позначајни и не толку значајни или исклучителни за вработените во ИТ, (Nanjamarí, 2013).

Уште во 1959 година, Herzberg забележал дека вработените се позадоволни од својата работа кога ќе искушат определени внатрешни фактори, како што се: одговорност поврзана со работата, вистинската природа на нивната работа, вистинското чувство за успех што произлегува од сработеното и нивните можности да напредуваат заедно со компанијата.

Во 2005 година Nezaam (2005) во својата работа посочува дека вработените кои доживуваат високо ниво на задоволство покажуваат лојалност, вклученост во работата, нивното ментално и физичко здравје се подобрува и покажуваат како имаат квалитетен живот на работа и надвор од неа.

Во нивното истражување, Fawad Latif и соработниците (според Nazaam, 2013), забележале дека вработените кои поминале низ одредена обука биле позадоволни од својата работа. Нивното истражување ја нагласува потребата „бизнис светот“ да се фокусира на надградување на вработените и нивните капацитети и да се фокусираат на нивниот развој за да се одржи задоволството на работа. Истражувањето на Susanty и соработниците (според Nezaam, 2013) покажало дека односот кон работата има позитивно, но не и значајно влијание врз задоволството од работата и работните перформанси на вработените. Исто така, нивното истражување покажало дека лојалноста кон организацијата има позитивен и значаен ефект врз задоволството од работата и успешноста.

Emami (2012) во своето истражување добила резултати кои покажуваат дека задоволството од работата и вклученоста во работа се силно поврзани со организациската лојалност. Задоволството од работата е одговорно за поголема

пропорција во варијансатаво организациската посветеност отколку вклученоста во самата работа. Внатрешното задоволство од работата, надворешното задоволство од работата и целокупното задоволство од работата се значително поврзани и се во меѓусебна корелација, што укажува дека сите дофати се подеднакво поврзани со организациската лојалност.

Costen и Salazer (2011) во нивното истражување покажуваат дека вработените кои сфаќаат дека имаат можности да развијат нови вештини стануваат позадоволни од сопствената работа, полојални се и со поголема веројатност да останат во таа организација. Од друга страна, Parvin и Kabir (2011) во своето истражување покажуваат како платата, продуктивноста во работата и односите со колегите се најважните фактори кои придонесуваат за задоволство од работата. Задоволството од работата и проценката на субјективниот квалитет на живот се меѓу често истражуваните индикатори, но во областа на ИТ секторот има исклучително малку истражувања од овој вид. Истражувањата во други области на вработување покажуваат дека големото задоволство од работата е силно поврзано со тоа како со менталното и со физичкото здравје и следствено на квалитетот на животот (Faragher, Cassi Cooper (2005) според Mishra (2013)). Заеднички наод во многу студии покажува како задоволството од работата е поврзано со квалитетот на животот. Оваа корелација значи дека луѓето кои се задоволни од животот обично се и задоволни од својата работа. Луѓето кои се задоволни со својата работа имаат тенденција да бидат задоволни и со својот живот, (Mishra,2013).

Секоја компанија се стреми да постигне извонредност во производите и услугите што ги нуди. Во процес на постигнување на извонредност во производите и услугите што ги нудат, задоволството од работата кај вработениот има клучна улога. Задоволен вработен може да создаде задоволна организација и лојален клиент на таков начин што ќе обезбеди производи и услуги дури и надвор од нивните можности. Во теоријата, главно се споменуваат неколку фактори што влијаат на работниот живот и истите ќе бидат елаборирани подолу во текстот.

Задоволство од работата - Терминот „задоволство од работата“ се однесува на тоа колку вработениот е задоволен во неговата организација. Факторите како што се работната средина, безбедност на работното место и работните обврски, кои во голема мера влијаат на нивото на задоволство од работата на поединецот. Со подобро задоволство од работата доаѓа и подобриот квалитет на работниот живот. Вработен кој е задоволен од својата позиција во компанијата, има поголема веројатност да ја работи добро работата. Соодветно на тоа, незадоволството од работата е поверојатно да го намали ангажманот на вработените, како и да обезбеди повисока стапка на обрт.

Стресот на работното место - Стресот е тивок убиец. Ова е особено точно за повеќето вработени лица. Со дополнителен притисок да управуваат со нивниот работен живот, вработените чувствуваат екстремно ниво на стрес. Не само што стресот влијае на нивното физичко здравје, туку влијае и на нивната емоционална благосостојба. Според stress.org, стресот на работното место е резултат на следниве фактори:

- Опфатот (зафатнината) на работа придонесува за основната причина за стрес со речиси (46 %);
- Животни прашања се на второ место со (28 %);
- Рамнотежа помеѓу работата и животот (20 %);
- Недостаток на сигурност на работното место (6 %).

Добрата вест е дека со соодветна организациска посветеност и личен напор, стресот може ефективно да се надмине.

Финансиски надоместок - Целта на секоја работа е да се добие значителен приход за возврат на вложениот труд. Наградите, платите и придобивките го подобруваат квалитетот на работниот живот во организацијата, (QWL). Со подобар надомест, вработените се повеќе вклучени во својата работа. Освен ако компанијата не обезбеди надворешна мотивација (во форма на подобра финансиска добивка). Со добивањето добра плата, вработените имаат поголема

веројатност да обезбедат поголемо задоволство од работата и да бидат повеќе посветени на постигнување на целите на компанијата.

Баланс меѓу работата и приватниот живот - Современиот работник сака да воспостави баланс меѓу својот живот на работа и неговиот приватен живот. Тоа значи повеќе работа на далечина и пофлексибилно работно време. Постигнувањето на задоволителен баланс помеѓу работата и животот е значаен фактор за квалитетот на работата и животот. Поделбата на времето, енергијата и ресурсите на два различни аспекти од животот е предизвик. На овој предизвик се надоврзуваат и пречките, како што се: долги часови патување на работа, семејни обврски или подолги работни часови. За да се подобри квалитетот на работата и животот во една организација, не може да се занемари важноста од воведување одлична рамнотежа помеѓу работата и животот. Сепак, не сите бараат ист вид на рамнотежа помеѓу работата и животот. Затоа е од витално значење да постојат отворени канали за комуникација во организацијата. Постојат неколку начини кои ќе им помогнат на вработените да го балансираат нивниот личен и работен живот:

Флексибилно работно време: Тоа значи дека вработените можат слободно да дојдат и да работат во часови кога им е најудобно.

Работа од дома: Еднаш неделно или еднаш месечно, иницијативата работа од дома ќе направи чуда во зајакнувањето на моралот и зголемувањето на продуктивноста.

Телекомуникација: Телекомуникацијата е систем кој му овозможува на вработениот да работи од дома од која било локација цела недела или дел од неделата. Далечинското работење може да биде погодно само за некои вработени и работни места.

Работа на далечина: Далечинско работење се однесува кога вработен работи надвор од традиционалната работна средина. Оваа

форма на работа е во пораст последните години во текот на пандемијата и по неа.

Скратено работно време: Оваа форма на работа бара од вработениот да работи по неколку часови.

Работни услови/работна средина - Бизнисите треба да ја разберат вредноста на пријатната работна средина за зголемена организациска ефективност. Работната средина влијае на животот на работа, расположението, перформансите и мотивацијата.

Подобрен квалитет на осветлување - Доброто осветлување прави драстична разлика во перформансите и ставот на вработените. Истражувањата говорат дека изложеноста на природна светлина помага во подобрување на енергијата, расположението, фокусот и продуктивноста. Одлична алтернатива на природното осветлување се сијалиците збогатени со сино. Користењето на такво осветлување ќе промовира смиреност и позитивност на работното место.

Удобна работна средина - Потребно е да се обезбедат релаксирани работни услови со обезбедување на удобни столици, соби за одмор и канцеларски закуски. Добро е работното место да се направи пријатно и забавно место за престој.

Почит и правичност - Ако работникот не се третира фер и со почит, помала е веројатноста тој да почувствува каква било поврзаност со местото на работа. Ова имплицира дека секој вработен заслужува да чувствува припадност, без разлика на неговата раса, пол, сексуалност или работна улога.

3. Релевантни емпириски истражувања

Во литературата се соопштени наоди од истражувања врз чии основи се поставени истражувачките хипотези во актуелното истражување. Некои од нив се наведени подолу. Во Андра Прадеш, држава која се наоѓа во југоисточниот

крајбрежен регион на Индија, во 2013 година е спроведено едно истражување (Mohan & Kanta, 2013), во кое биле испитувани условите кои имаат витална улога во квалитетот на работниот живот во производни организации. Студијата била фокусирана на: работните услови, меѓучовечките односи, довербата меѓу вработените, автономијата и слободата, развојот, учеството во одлучувањето, напредувањето во кариерата, обуката, поддршката, безбедносните услови, поддршката од врвниот менаџмент, управувањето со конфликти, удобностите, системот на плаќање поврзан со перформансите, наградите, комуникацијата, признанијата, природата на работата, имплементацијата на организациските политики, партиципативното управување, системот на транспарентност, системот на вредности и задоволството од работа. Наодите од истражувањето откриле дека клучни фактори за квалитет на работниот живот се: работната средина, динамиката на групата, личниот раст и напредок, мотивацијата и организациската клима.

Во едно друго истражување (Talebi et al., 2012) била анализирана врската меѓу квалитетот на работниот живот на вработените и ефективноста во услужната дејност како што е банкарскиот сектор. Во студијата, акцент бил ставен на седум аспекти од квалитетот на работниот живот: здрава и сигурна работна средина; плата и бенефиции; безбедност на работното место; автономија при работа; обезбедување на основа за образовните вештини и определување на насоката за развој на работата. Тие биле земени предвид за да се определи актуелниот статус на вработените во однос на квалитетот на работниот живот.

Во истражувањето спроведено од Anwar и соработниците (2013) најчесто користени двигатели за квалитет на работниот живот биле: наградата, придобивките и компензацијата, проследени со развојот на кариерата, комуникацијата и безбедноста (наведени според редоследот на зачестеност). Други важни поттикнувачи на квалитет во работниот живот биле: вклученоста на врвниот менаџмент, кохезијата на работата и животот, задоволството од работата и мотивацијата на вработените-аспекти кои не биле земени предвид во повеќето спроведени истражувања.

Sharma и Verma (2013) го истражувале квалитетот на работниот живот кај вработени во мали индустрии и ја утврдиле неговата поврзаност со: добра работна средина, задоволство од работата, шанса за раст, правичен надоместок, мотивација на вработените и комуникација, флексибилно или соодветно работно време. Утврдено е дека отсуствува квалитет на работниот живот според мислењето на вработените.

Rose и неговите соработници (2006) спроведеле едно истражување кое имало цел да ја испита поврзаноста на задоволството од кариерата, достигнувањата во кариерата и рамнотежата во кариерата за мерење, кај менаџери во Малезија. Во прашалникот била користена скала со десет степени (со 1 е „воопшто не се согласувам“ и 10 „потполно се согласувам“). Добиените резултати покажале дека сите варијабли се значајни и објаснуваат 63 % од варијансата за квалитетот на работниот живот.

Едно друго истражување (Kheradmandetal., 2010), кое имало за цел да ја истражува врската меѓу квалитетот на работниот живот и задоволството од работата на вработените во една компанија во Иран. Перцепциите на испитаниците за квалитетот на работниот живот укажуваат дека тој е определен од следниве индикатори: Задоволство со праведност при плаќањето, здрава работна средина, можност за континуиран раст, социјални односи во организацијата, регулативи и ориентација кон правила, развивање човечки капацитети. Добиените одговори се резултат од примената на прашалникот составен од 44 прашања на кои одговорите се давани на Ликертова скала со 5-степени (од 1-воопшто не се согласувам 1, до 5-потполно се согласувам).

МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

1. Предмет на истражувањето

Опкружувањето на работа вклучува социјално и професионално опкружување каде што вработените треба да бидат во комуникација со многу луѓе и да работат координирано. Безбедни и здрави работни услови, кои придонесуваат за добро здравје, за континуитет на услугите и за намалување на лошите работни односи. Подобрите работни односи и соработката многу придонесуваат за правилна интеракција меѓу менаџерот и вработените, за елиминирање на изворите на конфликти и за правилно справување со проблемите. Меѓусебното прифаќање на вработените се темели на вештините, карактеристиките на работата, нивните способности и потенцијал. Здрави вработени личности придонесуваат за поголема продуктивност на работната организација. Тие се среќни, самоуверени и можат да покажат огромен потенцијал ако работната средина е добра односно доколку работат во безбедни, физички и ментални работни услови. Работните места се одликуваат со работна автономија, разноликост на задачи, идентитет, работно значење и повратни информации што придонесуваат за задоволството и мотивацијата на вработените во работната организација. Вработените сакаат стабилност во работата и не прифаќаат да се жртви на необични лични политики и да се оставени на милост или немилост на работодавачите. Предмет на истражување во магистерскиов труд е перцепцијата на квалитетот на работниот живот кај вработените во ИТ секторот од аспект на повеќе социо-демографски карактеристики. Од предметот на истражување, неговиот проблем може да се дефинира на следниов начин: Каква е перцепцијата на квалитетот на работниот живот на вработените во ИТ секторот кои се разликуваат според определени социодемографски карактеристики?

2. Цел на истражувањето

Општата цел на ова истражување е да се направи увид во перцепцијата на квалитетот на работниот живот на вработените во ИТ секторот, односно да се стекне определено научно сознание за предметот на истражување, како и да се осознаат можностите за имплементација на добиените сознанија од тоа истражување.

Главната цел на ова истражување ни беше да се утврди каква е перцепцијата на работниот живот и дали постои разлика во перцепцијата на работниот живот според социо- демографските карактеристики на вработените во ИТ секторот. Во предвид се зеда сите аспекти на варијабилата на работниот живот и карактеристиките на вработените во ИТ секторот, кои се однесуваат на: полот, возраста, нивото на образование, должината на работниот стаж, работното искуство во организацијата во која е спроведено истражувањето, работната позиција, сопственичката структура на организацијата и сл.

3. Задачи на истражувањето

Од погоре изнесеното, произлегуваат следниве задачи:

- Да се анализираат факторите/индикаторите за квалитет на работниот живот на вработените преку начинот на кој тие се перцепираат;
- Да се утврди дали постојат разлики во перцепираните индикатори за квалитет на работниот живот од аспект на социодемографските карактеристики на вработените (полот, возраста, нивото на образование, работното искуство во организацијата и видот на работното место);
- Да се утврди дали постојат разлики во перцепциите на индикаторите за квалитет на работниот живот на вработените во организации со различна структура (големина на организацијата, сопственичка структура, развиеност на секторот за човечки ресурси и неговата улога).

3.4. Хипотези

Врз основа на достапните наоди од спроведените истражувања за квалитетот на работниот живот, поставени се следниве хипотези:

Хипотеза 1: Постојат разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот меѓу вработените кои се разликуваат според социодемографските

карактеристики (пол, возраст, вкупен работен стаж, работно искуство во организацијата, ниво на образование);

Хипотеза 2: Постојат разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот меѓу вработените кои се разликуваат по сопственичката структура на ИТ организацијата;

Хипотеза 3: Постојат разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот меѓу извршителите и менаџерите.

3.5. Варијабели на истражувањето

Социодемографските карактеристики на вработените, како што се: пол, возраст, степен на образование, вкупен стаж, работен стаж во работната организација, работна позиција и сопственичка структура на организацијата.

Квалитетот на работниот живот и неговите девет индикатори:

1. Перцепцијата на работната средина, определена врз основа на одговорите на шест тврдења: 1, 2,3 ,4, 5,6;

2. Перцепцијата на организациската култура и клима, утврдена врз основа на одговорите на седум тврдења: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13;

3. Перцепцијата на односите и соработката меѓу вработените, утврдена врз основа на одговорите на шест тврдења: 14, 15, 16, 17, 18, 19;

4. Перцепцијата на можностите за обука и развој, утврдена врз основа на одговорите на четири тврдења: 20, 21, 22, 23;

5. Перцепција на начинот на распределба на надоместоците и наградите, утврдена врз основа на одговорите на пет тврдења: 24, 25, 26, 27, 28;

6. Перцепцијата на расположивите објекти/ресурси, потребни за работниот, врз основа на одговорите на пет тврдења: 29, 30, 31, 32, 33;

7. Перцепцијата на задоволството од работата и безбедноста при извршување на работа, утврдена врз основа на одговорите на осум тврдења: 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41;

8. Перцепција на автономијата при извршување на работата, утврдена врз основа на одговорите на шест тврдења: 42, 43, 44, 45, 46, 47;

9. Перцепцијата на соодветноста на расположливите ресурси, утврдена врз основа на одговорите на три тврдења: 48, 49, 50) и

10. Перцепцијата на квалитет на работниот живот, утврдена врз основа на одговорите на сите 50 тврдења, кои се однесуваат на различни аспекти. Повисокиот резултат укажува на перцепирање на подобар квалитет во работниот живот во рамки на секој од наведените индикатори.

6. Методи, техники и инструменти во истражувањето

За потребите на ова истражување се добиени податоци за демографските карактеристики на испитаниците, и е применет Прашалник за процена на квалитетот на работниот живот.

Првиот дел од прашалникот содржи податоци за испитаниците (пол, возраст, образование, работна позиција, работен стаж во организацијата).

За мерење на квалитетот на работниот живот е применета Ликертова скала која е креирана од универзитетските професори Devappa Renuka Swamy, T.S.Nanjundeswaraswamy и Srinivas Rashmi, (Quality of WorkLife: Scale Development and Validation, 2015). Таа скала е составена од 50 тврдења и е од затворен тип, а се однесуваат на 9 компоненти на работниот живот и на истата се одговара со избор на еден од 5 понудени степени. Вкупниот квалитет на работниот живот се анализира како просек кој се определува преку заеднички скор со линеарно собирање на сите одговори за сите 50 тврдења, соодветно на избраниот степен на согласување (1-значи потполно несогласување, 5-потполно согласување) и се дели со вкупниот број на тврдења (50). Додека за 9-те

индикатори на квалитетот, се определува поединечен скор со линеарно собирање на сите одговори од тврдењата кои се однесуваат на соодветниот индикатор за квалитетот на работен живот и се дели со нивниот број. Одговорите на некои тврдења (3, 11, 16 и 45) се оценуваат реверзибилно. Просечниот максимален скор за квалитетот на работен живот изнесува 5, а минималниот е 1. Коефициентот на релијабилност на прашалникот утврден од неговите автори изразен преку Cronbach's alpha изнесува 0,88.

7. Популација и примерок

Популација на истражувањето се работници кои работат во повеќе ИТ компании во нашата земја. Примерок на истражувањето е пригоден. Вкупниот број на вработени во ИТ секторот, вклучени во ова истражување изнесува 62 испитаници.

8. Организацијата и текот на истражувањето

Истражувањето беше спроведено во мали средни и големи компании во Република Северна Македонија, од секторот на ИТ услуги од приватен и државен карактер. Прашалникот (прилог 1) е составен од 50 прашања преку кои се добива конкретна слика околу обезбедување на квалитет на работниот живот на вработени во ИТ секторот во компаниите. Истражувањето беше анонимно. Прашањата во прашалникот се групирани во три групи:

- Општи податоци за испитаниците,
- Структура на организацијата и
- Перцепција на квалитетот на работниот живот.

Прашалникот беше достапен во електронска форма, како директен линк за пополнување, преку векепостоечки контакти или преку користење на социјалната мрежа за деловни контакти LinkedIn и мрежата Facebook. Истражувањето беше реализирано во период од септември до октомври 2022

година. Обработката на добиените резултати се изведе со статистичкиот пакет SPSS, а за тестирање на хипотезите, беше применет t- тест.

9. Анализа и статистичката обработка на податоците

Податоците добиени по оценувањето на одговорите се обработени на дескриптивно ниво, а потоа со примена на соодветни статистички постапки е направена анализа на собраните одговори. И врз основа на сето тоа се базира тестирањето на хипотезите и изведувањето на заклучоците. Анализата е изведена врз основа на тестовите кои се генерирани со статистичкиот пакет International Business Machines Corporation Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) верзија 26. Тестовите вклучуваат: дескриптивни статистики (M, SD, f, %), а проверувањето на хипотезите е спроведено преку t-тестови и еднонасочна ANOVA тестови, соодветно на видот на испитуваната варијабла.

4. РЕЗУЛТАТИ

Добиените податоци најнапред се обработени на дескриптивно ниво, при што сукцесивно се соопштени наоди за:

1. Демографските карактеристики на испитаниците;
2. Карактеристиките на организацијата;
3. Статусот на секој индикатор за квалитетот на работниот живот;
4. Квалитетот на работен живот на вработените, генерално.

Следува приказ на демографските карактеристики на испитаниците и на карактеристиките на организацијата во која се вработени во моментот на спроведување на истражувањето.

Табела 1: Дистрибуција на вработените според нивниот пол

П о л		N	%
а)	машки	32	51,6
	женски	30	48,4
б)	Вкупно	62	100,0

Се забележува дека постои речиси идентична застапеност на двата пола во ова истражување. Во примерокот 30 (48,4 %) испитаници се од женски пол, додека 32 (51,6 %) се од машки пол, (Табела 1).

Табела 2: Дистрибуција на вработените според нивната возраст

В о з р а с		N	%
а)	20 – 35	48	77,4
б)	36 – 50	13	21,0
в)	51 – 65	1	1,6
	Вкупно	62	100,0

Според **возраста** најголем е бројот на вработени на возраст 20 - 35 години (48, односно 77,4 %), во групата на највозрасни 51 - 65 години има само едно вработено лице (1,6%), а на возраст 36 - 50 години се 13 лица- 21,%, (Табела 2).

Табела 3: Дистрибуција на вработените според степенот на нивното образование

О б р а з о в а н и е		N	%
а)	средно	5	8,1
б)	високо	50	80,6
в)	магистри	7	11,3
	Вкупно	62	100,0

Во истражувањето според **нивото на образование**, најголемиот број од учесниците се со високо образование (50 вработени, односно 80,6 %), а најмалку се со средно образование (5 вработени, односно 8,1 %). Магистри се 7 вработени, односно 11,3 %, (Табела 3).

Табела 4: *Дистрибуција на вработените според вкупниот работен стаж*

В о з р а с т	N	%
а) до 10 год.	47	75,8
б) од 11 до 20 год.	11	17,7
в) од 21 до 30 год.	4	6,5
Вкупно	62	100,0

Според работното искуство на учесниците вклучени во истражувањето, најбројни се вработените до 10 години (вкупно 47, односно 75,8 %). Најмал е бројот на вработени со искуство 21 - 30 години (вкупно 4, или 6,5 %), а со работно искуство 11 -20 години има 11 вработени, односно 17,7 %, (Табела 4).

Табела 5: *Дистрибуција на вработените според позиција во организацијата*

П о з и ц и ј а	N	%
а) топ менаџмент	7	11,3
б) среден менаџмент	21	33,9
в) оперативен извршител	34	54,8
Вкупно	62	100,0

Најголемиот број од учесниците се оперативци, односно извршители (вкупно 34, односно 54,8 %), а најмал број се од врвниот менаџмент на компанијата во која работат (вкупно 7, односно 11,3 %), а 21 лице, односно 33,9 % припаѓаат во среден менаџмент, (Табела 5).

Најголемиот дел од испитаниците во сегашната организација се вработенитесо стаж од 1 до 5 години (вкупно 32 лица, односно 51,6%). Најмалку лица работат во организацијата подолго од 10 години (вкупно 5 лица, односно 8,1 %). Додека 6 - 10 години работат 9 лица, односно 14,5 % од примерокот, а најкратко време или помалку од 1 година - 16 лица, односно 25,8 %, (Табела 6).

Табела 6: Дистрибуција на вработените според работниот стаж во организацијата

В о з р а с т	N	%
а) помалку од 1 год.	16	25,8
б) 1-5 год.	32	51,6
в) 6-10 год.	9	14,5
г) подолго 10 год.	5	8,1
Вкупно	62	100,0

Табела 7: Дистрибуција на вработените според големината на организацијата во која се вработени

Вработени	N	%
а) до 10 вработени	10	16,1
б) помеѓу 10-50 вработени	19	30,6
в) над 50 вработени	33	53,2
Вкупно	62	100,0

Најмногу испитаници работат во организации со над 50 вработени (вкупно 33 лица, односно 53,2 %), а најмал број од испитаниците работат во организации со максимално 10 вработени (вкупно 10 лица, односно 16,1 %). Во организации со вработени од 10 до 50 вработени, работат вкупно 19 лица, односно 30,6 %, (Табела 7).

Табела 8: Дистрибуција на вработените според сопственичката структура на организацијата каде се вработени

Статус на организацијата	N	%
приватна организација (домашен капитал)	21	33,9
приватна организација со мешан капитал (домашен и странски)	22	35,5
приватна организација со странски капитал	12	19,4
државна/јавна	7	11,3
Вкупно	62	100,0

Според сопственичката структура на организацијата каде што работат, во ова истражување најзастапени се вработени одприватни организации со мешан капитал (домашен и странски капитал). Такви се 22 испитаника (односно 35,5 %), а само за еден испитаник помалку односно 21 или 33,9 %, а тоа се оние кои работат во приватни организации, односно организации со домашен капитал. Најмалку од испитаниците работат во државна, односно јавна организација, и тоа само 7 лица, односно 11,3 %. Во приватни организации со странски капитал се вработени 12 лица, односно 19,4 %, (Табела 8).

Најголемиот број од испитаниците се вработени во организации во кои има сектор за човечки ресурси (вкупно 42 испитаника или 67,7%). Многу помалку се оние кои се вработени во организации каде управувањето со човечките ресурси е во надлежност на врвниот менаџмент (вкупно 13 или 21%), а најмалку работат во организаци каде работата за човечки ресурси ја извршува професионално лице или вкупно 7, односно 11,3 %, (Табела 9).

Табела 9: Дистрибуција на вработените според развиеноста на секторот за човечки ресурси и неговата улога

Вршител на човеч. ресурси во организацијата	N	%
во рамки на организацијата има сектор за човечки ресурси	42	67,7
работата со човечки ресурси ја извршува професионално лице	7	11,3
управувањето со човечки ресурси е во надлежност на топ-менаџментот	13	21,0
Вкупно	62	100,0

Дескриптивни податоци за квалитетот на работниот живот

Во делот што следи се прикажани резултатите за компонентите на квалитетот на работниот живот изаквалитетот на работниот живот во целина врз основа на мислењето на вработените во ИТ секторот во компаниите од кои е добиена согласност за спроведување на истражувањето.

Табела 10: Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на работната средина

Реден бр. на прашањето	Работна средина	Просечна оцена
1	Работната средина во мојата компанија е добра и многу мотивирачка	4,11
2	Условите за работа во мојата компанија се добри	4,21
3*	Тешко е да земеме слободно време во мојата компанија за грижа, за лични или семејни работи	3,97
4	Мојата компанија нуди доволно можности да ги развивам своите способности	3,94
5	Компанијата дава доволно информации за начинот на кој ја извршувам работата	4,05
6	Ми се дава многу слобода да одлучувам за мојот стил на работа и за темпото на работа	4,18
Просечна оцена на работната средина		4,08

* Реверзибилен одговор

Својата работна средина испитаниците ја оценија како одлична (4,08). За овој резултат најмногу придонесува тоа што најголемиот дел од нив целосно се согласуваат дека условите за работа во нивната компанија се добри (4,21) и дека имаат многу слобода да одлучуваат за својот стил на работа и за темпото на работа (4,18). Испитаниците како многу добри ги оценија можностите што ги нуди компанијата за вработениот да ги развива своите способности (3,94) и се согласуваат дека е тешко е да земат слободно време за грижа, за лични или семејни работи, (Табела 10).

Табела 11: *Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на организациска култура и клима*

Реден број на прашање	Организациска култура и клима	Просечна оцена
7	Постои соработка меѓу сите одделенија за постигнување на целите	3,97
8	Слободно можам да понудам коментари и предлози за мојата изведба	4,32
9	Горд сум што работам за мојата компанија	4,24
10	Вклучен сум во донесувањето одлуки кои влијаат на нашата работа	3,94
11*	Чувствувам дека сум дискриминиран на работа заради мојот пол	4,71
12	Организацијата има добра политика во однос на платите	3,61
13	Организацијата не информира за секоја промена што се случува	3,79
Просечна оцена на организациска култура и клима		4,08

* Реверзибилен одговор

Испитаниците сметаат дека организациската култура и клима е одлична (4,08). Најпозитивно е мислењето по однос на 11-тото прашање, односно испитаниците се изјаснија дека воопшто не се чувствуваат дискриминирани на работа заради полот (4,71). Исто така, високо позитивно мислење искажаа и за

8-мото прашање, кога потврдија дека целосно се согласуваат со тврдењето дека слободно можат да понудат коментари и предлози за својата изведба пред претпоставните и пред сите останати соработници (4,32). Сличен е скорот кога испитаниците се изјаснија дека се горди што работат за соодветната компанија (4,24). Во организацијата постои многу добра соработка меѓу сите одделенија за постигнување на целите (3,97), а за нивната организација испитаниците се согласија дека им овозможува да се вклучат во одлуки кои влијаат на нивната работа (3,94), дека истата многу добро ги информира за секоја промена што се случува (3,79) и дека организацијата има многу добра политика во однос на платите (3,61), што значи дека кога станува збор за платите, вработените во ИТ секторот изразија најниско задоволство, (Табела 11).

Табела 12: *Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на односот и соработката во организацијата*

Реден број на прашање	Однос и соработка	Просечна оцена
14	Имам хармонични односи со моите колеги	4,34
15	Имам силно чувство на припадност во мојата организација	3,98
16*	Не можам да се грижам за моите лични проблеми заради барањата на работата	3,89
17	Односите меѓу менаџерите и вработените се многу добри	4,13
18	Имам многу срдечни односи со мојот непосредно претпоставен	4,24
19	Имам поддршка од моите подредени	4,24
Просечна оцена на однос и соработка		4,14

*Реверзибилен одговор

Како и претходните компоненти и односот и соработката во организацијата испитаниците ги оценија како одлични. Со поголемиот дел од тврдењата со кои се оценува оваа компонента испитаниците целосно се согласија. Значи, најголемиот дел од испитаниците целосно потврдија дека имаат хармонични односи со своите колеги (4,34), многу срдечни односи со својот непосредно претпоставен и имаат целосна поддршка од нивните подредени (4,24) и дека

односите меѓу менаџерите и вработените во компанијата се одлични (4,13). Испитаниците се согласија и дека имаат силно чувство на припадност во организацијата (3,98), но и дека можат да се грижат за своите лични проблеми и покрај сите барања на работата и работните обврски. Значи, испитаниците со оценка многу добро оценија дека компаниите во кои се вработени имаат разбирање за нивните лични потреби и барања, (Табела 12).

Табела 13: *Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на обуката и развојот на вработениот*

Реден број на прашање	Обука и развој	Просечна оцена
20	Програмите за обука во нашата компанија помагаат вработените да ја постигнат потребната вештина за ефикасно извршување на работата	3,89
21	Програмите за обука имаат цел да ги подобрат меѓучовечките односи	3,79
22	Мојата компанија нуди доволно обука, можности за компетентно извршување на мојата работа	3,73
23	Чувствувам дека програмите за обука треба да се спроведуваат често	4,16
Просечна оцена на обука и развој		3,89

Испитаниците целосно се согласија дека програмите за обука треба да се спроведуваат често (4,16), а се согласија дека програмите за обука во нивната компанија помагаат вработените да ја постигнат потребната вештина за ефикасно извршување на работата (3,89), дека истите имаат цел да ги подобрат меѓучовечките односи во организацијата (3,79) и дека нивната компанија нуди доволно обука, можности за компетентно извршување на нивната работа (3,73). Така, програмите за обука и можностите за развој во ИТ секторите во компаниите, испитаниците ги оценија како многу добри - 3,89, (Табела 13).

Табела 14: *Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на надоместоците и наградите*

Реден број на прашање	Надоместоци и награди	Просечна оцена
24	Чувствувам дека добивам соодветен и праведен надомест за работата што ја вршам	3,82
25	Организацијата плаќа плата земајќи ги предвид обврските на работа	3,79
26	Компанијата ја поврзува работата со наградата	3,77
27	Промоциите се поставуваат праведно	3,61
28	Кога добро работам, пофален сум од мојот претпоставен	4,10
Просечна оцена на надоместоци и награди		3,82

Кога станува збор за **надоместоците и платите**, испитаниците во ова истражување надоместоците и наградите во нивната компанија ги оценија како многу добри (3,82), што значи дека не се целосно задоволни од нив. Најмногу се задоволни од тоа што кога добро работат, се пофалени од нивните претпоставени (4,10), додека најмалку од поставувањето на промоциите (3,61) и сметаат дека истите се поставуваат делумно праведно, односно дека постои можност за дополнително подобрување. Испитаниците се согласија дека компаниите многу добро ги распределуваат надоместоците за работата што ја вршат и дека надоместоците се праведни (3,82), се согласуваат дека организацијата исплаќа плата земајќи ги предвид обврските на работа (3,79) и дека компанијата успева многу добро да ја поврзува работата со наградата - 3,61, (Табела 14).

Табела 15: *Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на организациските објекти*

Реден број на прашање	Објекти	Просечна оцена
29	Обезбедени се добри бенефиции за работата	3,81
30	Компанијата обезбедува бенефиции за социјално и здравствено осигурување	4,35

31	Компанијата обезбедува добри транспортни можности	3,06
32	Безбедносните мерки што ги обезбедува компанијата се добри	4,19
33	Компанијата обезбедува добри социјални активности	3,65
Просечна оцена на објекти		3,81

Испитаниците целосно се согласуваат дека нивните компании обезбедуваат бенефиции за социјално и здравствено осигурување (4,35) и дека безбедносните мерки што ги обезбедува компанијата се одлични (4,19). Нивните компании обезбедуваат многу добри бенефиции за нивната работа (3,81), и многу добри социјални активности (3,65). Најлошо е мислењето во врска со транспортот кој го обезбедува компанијата за своите вработени (3,06). Вкупната оцена по оваа компонентата во ИТ секторите е оценет како многу добар - 3,81, (Табела 15).

Во врска со задоволство од работата и безбедноста на работното место и во рамките на компанијата, вработените во ИТ секторите се изјаснија дека се целосно задоволни односно истите ги оценија како одлични (4,05). Подетално објаснето, најмногу се задоволни од безбедноста (4,48). Тие целосно се чувствуваат сигурно во врска со нивната работа (4,39), сметаат дека условите на работа целосно им дозволуваат да бидат продуктивни колку што сакаат (4,26) и дека целосно се чувствуваат пријатно и задоволно во однос на нивната работа (4,23). Исто така, целосно се согласија со тврдењето дека нивната работа им дозволува да дадат сè од себе во одредена област - 4,03, (Табела 15).

Табела 16: *Оцена на мислењетона испитаниците за квалитетот на работниот живот од аспект на задоволството од работата и безбедноста на работата*

Реден број на прашањ е	Задоволство од работата и безбедност на работа	Просечна оцена
-------------------------------	---	-----------------------

34	Се чувствувам пријатно и задоволно во однос на мојата работа	4,23
35	Се чувствувам сигурно во врска со мојата работа	4,39
36	Условите на мојата работа ми дозволуваат да бидам продуктивен колку што сакам	4,26
37	Се бара силен синдикат за заштита на интересите на вработените	3,63
38	Безбедноста на работата е добра	4,48
39	Мојата заработка е соодветна на заработката на други кои работат ист тип на работа во други компании	3,95
40	Постапката што се практикува за ротација на работните места е добра	3,44
41	Чувствувам дека мојата работа ми дозволува да дадам се од себе во одредена област	4,03
Просечна оцена на задоволството од работата и безбедноста на работа		4,05

Испитаниците во ИТ секторот се согласуваат дека имаат автономија на работа, односно нивната автономија ја оценуваат како многу добра (3,91). Целосно се согласија дека нивната работа дозволува да ги користат своите вештини и способности (4,24). Такво е мислењето и по однос на 46-тото и 44-тото прашање, односно испитаниците искажаа целосна подготвеност да преземат дополнителни обврски кон нивната работа (4,10) и дека имаат целосна слобода ако сакаат дел од нивната работа да ја извршуваат од дома (4,06). Тие сметаат дека нивната работа не е стресна,* (Табела 16).

Табела 17: *Оцена на мислењетона испитаниците за квалитетот на работниот живот според автономијата на работа*

Реден број на прашање	Автономија на работа	Просечна оцена
42	Мојата работа ми дозволува да ги користам моите вештини и способности	4,24

43	Мојата компанија дозволува опција за флексибилно работно време	3,90
44	Дозволено е дел од мојата работа да се извршува дома	4,06
45*	Сметам дека мојата работа е доста стресна	3,44
46	Подготвен сум да преземам дополнителни обврски со мојата работа	4,10
47	Во нашата компанија постои рамнотежа меѓу наведените цели и обезбедените ресурси	3,69
Просечна оцена на автономијата на работа		3,91

* Реверзибилен одговор

Во однос на ресурсите за работа вработените во ИТ секторот не се целосно задоволни, иако се согласуваат дека поставеноста и распределбата е многу добра (3,90). Се согласија дека во компанијата каде работат постојат многу дефинирани канали за размена и пренос на информации и комуникацијата и протокот на информации меѓу одделенијата се задоволителни (3,94). Испитаниците потврдија и дека нивната компанија на многу добар начин обезбедува ресурси за да ја олесни нивната перформанса - 3,82, (Табела 17).

Табела 18: Оцена на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот според соодветноста на ресурсите

Реден број на прашање	Соодветност на ресурси	Просечна оцена
48	Постојат многу дефинирани канали за размена и пренос на информации	3,94
49	Мојата компанија обезбедува ресурси за да ја олесни мојата перформанса	3,82
50	Комуникацијата и протокот на информации меѓу одделенијата се задоволителни	3,94
Просечна оцена на соодветноста на ресурсите за работа		3,90

Табела 19: Преглед на просечните оценки на мислењето на испитаниците за квалитетот на работниот живот

Компонента на квалитетот на работниот живот	Просечна оцена
-работна средина	4,08
-организациска култура и клима	4,08
-однос и соработка	4,14
-обука и развој	3,89
-надомест и награди	3,82
-објекти	3,81
-задоволство од работата и безбедност на работа	4,05
-автономија на работа	3,91
-соодветност на ресурси	3,90
Просечна оцена на квалитетот на работниот живот	3,96

Просечната оцена за квалитетот на работниот живот во целина вработените во ИТ секторот го оценија како многу добар (3,96), во најголема мера поради пониското задоволство на испитаниците од работните објекти (3,81), надоместоците и наградите кои ги добиваат во рамките на нивната компанија (3,82) и програмите за обуки и можностите за развој во компанијата - 3,89, (Табела 19). Но, за разлика од овие компоненти, испитаниците искажаа големо задоволство од односот и соработката во компанијата (4,14), кое е и најголемо гледано според сите останати компоненти кои го образуваат вкупниот квалитет на работниот живот. Исто така релативно високо е задоволство на испитаниците и од нивната работна средина, организациската култура и клима (4,08), но и од безбедноста на работата - 4,05, (Табела 19).

Наоди од тестирањето на истражувачките хипотези

Разлики во квалитетот на работниот живот меѓу вработените според социодемографските карактеристики (Хипотеза 1)

Согласно **полот**, вработените се поделени во две категории: **а.**вработени од машки пол (со вкупен број 32, односно 51.6 %) и **б.**вработени од женски пол (со

вкупен број 30, односно 48.4 %). Најнапред е прикажана дистрибуцијата на одговорите според степенот на согласување за сите компоненти што го сочинуваат квалитетот на работниот живот (Табела 20), а потоа за тестирање на разликите во перцепцијата на различните компоненти од квалитетот на работниот живот на вработените е применета постапката на t-тест (Табела 21).

Табела 20: Дистрибуција на одговорите за квалитетот на работниот живот и неговите 9 компоненти според полот

Пол: -машки N=32 (51.6%) -женски N=30 (48.4%)		Воопшто не се согласува м	Не се согласува м	И се согласува м и не се согласува м	Се согласува м	Потполно се согласувам
Работна средина						
машки	N	0	0	6	19	7
	%	0,0	0,0	18,8	59,4	21,9
женски	N	0	1	3	13	13
	%	0,0	3,3	10	43,3	43,3
Организациска култура						
машки	N	0	1	5	14	12
	%	0	3,1	15,6	43,8	37,5
женски	N	0	2	2	18	8
	%	0,0	6,7	6,7	60,0	26,7
Односи и соработка						
машки	N	0	1	3	17	11
	%	0,0	3,1	9,4	53,1	34,4
женски	N	0	0	4	16	10
	%	0,0	0,0	13,3	53,3	33,3
Обука и развој						
машки	N	0	4	5	10	13
	%	0,0	12,5	15,6	31,3	40,6
женски	N	0	1	6	11	12
	%	0,0	3,3	20,0	36,7	40,0
Надоместок и награди						
машки	N	0	3	4	15	10
	%	0,0	9,4	12,5	46,9	31,3
женски	N	1	3	5	15	7
	%	3,3	10,0	16,7	50,0	23,3
Објекти						

машки	N	1	2	6	15	8
	%	3,3	6,3	18,8	46,9	25,0
женски	N	0	3	6	12	9
	%	0,0	10,0	20,0	40,0	30,0
Задоволство и безбедност од работата						
машки	N	0	1	4	14	13
	%	0,0	3,1	12,5	43,8	40,6
женски	N	0	2	2	19	7
	%	0,0	6,7	6,7	63,3	23,3
Автономија на работа						
машки	N	0	1	4	20	7
	%	0,0	3,1	12,5	62,5	21,9
женски	N	0	2	5	13	10
	%	0,0	6,7	16,7	43,3	33,3
Соодветност на ресурсите						
машки	N	1	2	8	11	9
	%	3,1	6,3	25,0	34,4	28,1
женски	N	1	2	4	15	9
	%	3,3	6,7	13,3	50,0	30,0
Квалитет на работен живот						
машки	N	0	1	5	18	8
	%	0,0	3,1	15,6	56,3	25,0
женски	N	0	2	4	17	7
	%	0,0	6,7	13,3	56,7	23,3

На Табелата 20 се забележува дека вработените од машки и женски пол во однос на сите аспекти од квалитетот на работниот живот и генерално од квалитетот на работниот живот изразуваат поголем степен на согласување тврдењата кои се однесуваат на конкретните индикатори.

На Табелата 21 се прикажани наодите од тестирањето на разликите во перцепцијата на вработените за сите аспекти на квалитетот на работниот живот според **полот** на вработените.

Резултатите покажуваат дека тенденција за поголеми разлики во прилог на вработените од **машки пол** постојат во однос на **задоволството и безбедноста на работата** ($t=0,814$; $M=4,12$ за мажите и $M=3,98$ за жените), а во прилог на вработените од **женски пол** за **работната средина**

($t=-0,664$; $M=4,020$ за мажите и $M=4,134$ за жените) и за **соодветноста на ресурсите** ($t= -0,646$, $M=3,82$ за мажите и $M=3,98$ за жените), (Табела 21).

Табела 21: *Значајност на разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај вработените од различен пол*

Б а р а њ а	Пол	N	M	SD	t	p
работна средина	машки	32	4,02	0,628	-,664)	0,509
	женски	30	4,13	0,720		
организациска култура	машки	32	4,10	0,692	0,183	0,856
	женски	30	4,07	0,689		
однос и соработка	машки	32	4,14	0,669	0,043	0,966
	женски	30	4,13	0,605		
обука и развој	машки	32	3,83	1,0558	-,545)	0,587
	женски	30	3,96	0,796		
надоместок и награди	машки	32	3,88	0,880	-,545)	0,587
	женски	30	3,75	0,961		
објекти	машки	32	3,78	0,881	-,347)	0,730
	женски	30	3,85	0,894		
задоволство и безбедност	машки	32	4,12	0,731	0,814	0,419
	женски	30	3,98	0,676		
автономијата на работа	машки	32	3,88	0,656	-,226)	0,822
	женски	30	3,93	0,828		
соодветност на ресурсите	машки	32	3,82	0,947	-,646)	0,521
	женски	30	3,98	0,942		
квалитет на работен живот	машки	32	3,95	0,659	-,132)	0,896
	женски	30	3,98	0,686		

df = 60

Во поглед на значајноста на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот во целина ниту пак во некој од одделните аспекти, не се утврдени значајни разлики меѓу вработените од различен пол (Табела 21). Со тоа Хипотеза 1 во однос на полот **се отфрла**.

На Табелата 22 се прикажани одговорите за перцепцијата на квалитетот на работниот живот според **возраста** на вработените. Вработените се поделени во

две групи: **а.**вработени чија возраст е од 20-35 години (нивниот број изнесува 48, односно 77.4 %) и **б.**вработени чија возраст е 36-65 години (нивниот број изнесува 14, односно 22.6%).

Табела 22: Дистрибуција на одговорите за квалитетот на работниот живот и неговите 9 компоненти според **возраста** на испитаниците

Возраст		Воопшто не се согласувам	Не се согласувам	И се согласувам и не се согласувам	Се согласувам	Потполно се согласувам
Работна средина						
20-35	N	0	0	6	24	16
	%	0,0	0,0	12,5	50,0	33,3
36-65	N	0	1	3	8	2
	%	0,0	7,1	21,4	57,1	14,3
Организациска култура						
20-35	N	0	2	5	28	13
	%	0,0	4,2	10,4	58,3	27,1
36-65	N	0	1	2	6	5
	%	0,0	7,1	14,3	42,9	35,7
Односи и соработка						
20-35	N	0	1	5	25	17
	%	0,0	2,1	10,4	52,1	35,4
36-65	N	0	0	2	8	4
	%	0,0	0,0	14,3	57,1	28,6
Обука и развој						
20-35	N	0	4	8	13	23
	%	0,0	8,3	16,7	27,1	47,9
36-65	N	0	1	4	7	2
	%	0,0	7,1	28,6	50,0	14,3
Надоместок и награди						
20-35	N	0	5	6	24	13
	%	0,0	10,4	12,5	50,0	27,1
36-65	N	1	2	1	6	4
	%	7,1	14,3	7,1	42,9	28,6
Објекти						
20-35	N	1	4	7	22	14

	%	2,1	8,3	14,6	45,8	29,2
36-65	N	0	1	5	5	3
	%	0,0	7,1	35,7	35,7	21,4
Задоволство и безбедност од работата						
20-35	N	0	2	3	28	15
	%	0,0	4,2	6,3	58,3	31,3
36-65	N	1	1	2	5	5
	%	7,1	7,1	14,3	35,7	35,7
Автономија на работа						
20-35	N	0	1	6	27	14
	%	0,0	2,1	12,5	56,3	29,2
36-65	N	0	2	3	6	3
	%	0,0	14,3	21,4	42,9	21,4
Соодветност на ресурсите						
20-35	N	1	3	9	20	15
	%	2,1	6,3	18,8	41,7	31,3
36-65	N	1	0	3	7	3
	%	7,1	0,0	21,4	50,0	21,4
Квалитет на работен живот						
20-35	N	0	1	7	27	13
	%	0,0	2,1	14,6	56,3	27,1
36-65	N	0	2	2	8	2
	%	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3

На Табелата 22 се забележува дека вработените со **различна возраст** во однос на сите аспекти од квалитетот на работниот живот и генерално од квалитетот на работниот живот изразуваат поголем степен на согласување со конкретните тврдења.

Наодите од тестирањето на значајноста на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и деветте компоненти што го определуваат согласно **возраста на вработените**, по пресметување на t-тестот се прикажани на Табелата 23.

Табела 23: *Значајност на разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компонентикај вработените од различнавозраст*

Б а р а њ а	Возраст	N	M	SD	t	p
работна средина	20 - 35	48	4,17	,602	2,039	,046
	36 - 65	14	3,76	,816		
организациска култура	20 - 35	48	4,10	,656	,332	,741
	36 - 65	14	4,03	,802		
однос и соработка	20 - 35	48	4,17	,604	,759	,451
	36 - 65	14	4,03	,739		
обука и развој	20 - 35	48	3,95	,969	,885	,380
	36 - 65	14	3,70	,804		
надоместок и награди	20 - 35	48	3,87	,825	,818	,416
	36 - 65	14	3,64	1,193		
објекти	20 - 35	48	3,86	,893	,749	,457
	36 - 65	14	3,66	,850		
задоволствои безбедност	20 - 35	48	4,12	,620	1,343	,184
	36 - 65	14	3,83	,927		
автономија на работа	20 - 35	48	4,01	,648	2,113	,039
	36 - 65	14	3,55	,928		
соодветност на ресурсите	20 - 35	48	3,93	,925	,504	,616
	36 - 65	14	3,79	1,018		
квалитет на работен живот	20 - 35	48	4,02	,618	1,213	,230
	36 - 65	14	3,77	,808		

Како што се гледа (Табела 23) одговорите на двете старосни групи на вработени значајно се разликуваат само во однос на *автономијата на работа* ($t=2,113$; $p<0.05$) и *работната средина* ($t=2,039$; $p<0.05$). Двете констатирани разлики се во прилог на помладите (20-35 год). Со тоа хипотеза 1 во однос на возраста на вработените и нивната перцепција на квалитетот на работниот живот, **делумно се прифаќа**.

На Табелата 24 се прикажани разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти согласно **вкупниот работен стаж**. Вработените се поделени во две категории: **а)** вработени со вкупен стаж до 10 години (нивниот број изнесува 47) и **б)** вработени со стаж над 11 години (нивниот број изнесува 15).

Табела 24: Значајност на разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај вработените со различна должина на работниот стаж

Б а р а њ а	Вкупен работен стаж (години)	N	M	SD	t	p
работна средина	до 10 год.	47	4,20	,587	2,778	,007
	над 11 год.	15	3,68	,778		
организациска култура	до 10 год.	47	4,12	,650	,854	,396
	над 11 год.	15	3,95	,794		
однос и соработка	до 10 год.	47	4,20	,580	1,526	,132
	над 11 год.	15	3,92	,760		
обука и развој	до 10 год.	47	4,02	,897	1,903	,062
	над 11 год.	15	3,50	,968		
надоместок и награди	до 10 год.	47	3,89	,828	1,068	,290
	над 11 год.	15	3,60	1,151		
објекти	до 10 год.	47	3,89	,889	1,353	,181
	над 11 год.	15	3,55	,826		
задоволство и безбедност	до 10 год.	47	4,14	,615	1,665	,101
	над 11 год.	15	3,79	,903		
автономија на работа	до 10 год.	47	4,05	,613	2,941	,005
	над 11 год.	15	3,45	,917		
соодветност на ресурсите	до 10 год.	47	3,98	,899	1,206	,233
	над 11 год.	15	3,64	1,050		
квалитет на работен живот	до 10 год.	47	4,06	,598	1,969	,054
	над 11 год.	15	3,68	,804		

Како што се гледа (Табела 24) разликите меѓу вработените кои се разликуваат според **должината на работниот стаж** се статистички значајни и во прилог на вработените до 10 год. работен стаж во однос на **автономијата на работата** ($t=2,941$, $p<0,01$) и за **работната средина** ($t= 2,778$, $p<0,01$). Во **квалитетот на работниот живот** разликата меѓу споредуваните групи е статистички значајна и е во прилог на вработените со работен стаж над 11 години ($t=1,969$, $p<0,05$). За утврдување на разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот генерално и во однос на

деветте негови компоненти согласно **должината на работниот стаж на вработените во организацијата** во која е спроведено истражувањето, применета е постапка за еднонасочна ANOVA. За оваа цел испитаниците се поделени во три групи: а) вработени со должина на работен стаж помалку од една година (вкупно 16 вработени), б) вработени чиј стаж е од една до пет години (вкупно 32) и в) вработени чиј стаж е поголем од шест години (вкупно 14 вработени). Овие резултати се прикажани на Табелата 25.

Табела 25: *Значењата на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај вработените според работниот стаж во организацијата во која работат*

Б а а р а њ а	Работен стаж во организацијата		Работен стаж во организацијата		MD	Sig.
	N	M	N	M		
рботна средина	- 1 год.	16	4,25	1-5 год. 6 + год	0,02625 ,71500*	0,987 0,008
	1-5 год.	3 2	4,22	- 1 год. 6 + год.	-,02625) ,68875*	0,987 0,009
	6+ год.	14	3,54	- 1 год. 1-5 год.	-,71500)* ,68875)*	0,008 0,009
организациска култура	- 1 год.	16	4,15	1-5 год. 6 + год	0,01281 0,27473	0,997 0,505
	1-5 год.	3 2	4,14	- 1 год. 6 + год.	-,01281) 0,26192	0,997 0,547
	6 + год.	14	3,88	- 1 год. 1-5 год.	-,27473) ,26192)	0,505 0,547
однос и соработка	- 1 год.	16	4,18	1-5 год. 6 + год.	-,06156) 0,32045	0,932 0,389
	1-5 год.	3 2	4,24	- 1 год. 6 + год.	0,06156 0,38201	0,932 0,233
	6 + год.	14	3,86	- 1 год. 1-5 год.	-,32045) ,38201)	0,389 0,233
обука и развој	- 1 год.	16	4,17	1-5 год. 6 + год.	0,1875 ,81473*	0,690 0,041
	1-5 год.	3 2	3,98	- 1 год. 6 + год.	-,18750) 0,62723	0,690 0,146
	6 + год	14	3,36	- 1 год. 1-5 год.	-,81473)* ,62723)	0,041 0,146

надоместок и награди	- 1 год.	16	3,91	1-5 год. 6 + год.	0,0125 0,38393	0,998 0,521
	1-5 год.	3 2	3,90	- 1 год. 6 + год.	-,01250) 0,37143	0,998 0,549
	6 + год.	14	3,53	- 1 год. 1-5 год.	-,38393) -,37143)	0,521 0,549
објекти	- 1 год.	16	4,14	1-5 год. 6 + год.	0,4 0,52321	0,180 0,157
	1-5 год.	3 2	3,74	- 1 год. 6 + год.	-,40000) 0,12321	0,180 0,908
	6 + год.	14	3,61	- 1 год. 1-5 год.	-,52321) -,12321)	0,157 0,908
задоволство и безбедност	- 1 год.	16	4,16	1-5 год. 6 + год.	0,03031 0,39812	0,984 0,335
	1-5 год.	3 2	4,13	- 1 год. 6 + год.	-,03031) 0,36781	0,984 0,378
	6 + год.	14	3,76	- 1 год. 1-5 год.	-,39812) -,36781)	0,335 0,378
автономија на работа	- 1 год.	16	4,17	1-5 год. 6 + год.	0,125 ,86830*	0,681 0,008
	1-5 год.	3 2	4,04	- 1 год. 6 + год.	-,12500) ,74330*	0,681 0,027
	6 + год.	14	3,29	- 1 год. 1-5 год.	-,86830)* -,74330)*	0,008 0,027
соодветност на ресурсите	- 1 год.	16	4,10	1-5 год. 6 + год.	0,09375 0,70009	0,921 0,087
	1-5 год.	3 2	4,01	- 1 год. 6 + год.	-,09375) 0,60634	0,921 0,155
	6 + год.	14	3,40	- 1 год. 1-5 год.	-,70009) -,60634)	0,087 0,155
квалитет на работен живот	- 1 год.	16	4,14	1-5 год. 6 + год.	0,09156 0,55482	0,831 0,070
	1-5 год.	3 2	4,04	- 1 год. 6 + год.	-,09156) 0,46326	0,831 0,156
	6 + год.	14	3,58	- 1 год. 1-5 год.	-,55482) -,46326)	0,070 0,156

*. Разликата е статистички значајна на ниво 0.05

Во однос на **работната средина** највисоки се постигнувањата на вработените кои се со најкратко искуство во организацијата во која е спроведено

истражувањето ($M=4,25$), потоа на оние со искуство од 1-5 год ($4,22$), а најниски се на оние со искуство над 6 години ($M=3,54$). За оваа компонента се утврдени статистички значајни разлики на ниво $0,05$, (Табела 25). Во однос на ставот кон **обуката и развојот** највисоки се постигнувањата на вработените со најкратко искуство ($M=4,17$), потоа на оние со искуство 1-5 год. ($3,98$), а најниски се на оние со искуство над 6 год. ($M=3,36$). За оваа компонента се утврдени статистички значајни разлики на ниво $0,05$, (Табела 25). Додека во однос на ставот кон **автономија во работата** највисоки се постигнувањата на вработените со најкратко искуство ($M=4,17$), потоа на оние со искуство 1-5 год ($M=4,04$), а најниски се на оние со над 6 години ($M=3,29$).

Значајни се разликите помеѓу вработените со најмал работен стаж и вработени со најдолг стаж ($MD=0,86830$ и $p=0,008$), како и меѓу вработените со најдолг стаж и оние чиј стаж е од 1-5 години ($MD=0,74330$ и $p=0,027$), (Табела 25).

Во однос на другите компоненти (организациска култура, односи и соработка, надоместоци и награди, објекти/ресурси, задоволство и безбедност на работа и генерално за квалитетот на работниот живот) не се забележани разлики меѓу вработените кои се со различна должина на работен стаж во организацијата.

За утврдување на разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот генерално и во однос на деветте негови компоненти согласно **образованието на вработените**, применета е постапка за еднонасочна ANOVA. За оваа цел испитаниците се поделени во три групи: **а.** вработени со средно образование (вкупно 5 вработени), **б.** вработени со високо образование (вкупно 50) и **в.** вработени-магистри (вкупно 7 вработени). Овие резултати се прикажани на Табелата 26.

Табела 26: *Значајност на разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај вработените според образованието на вработените*

Б а р а њ а	Степен на образование	N	M	Степен на образование	MD	p
рабочна средина	средно образование	5	3,40	високо	-	0,196
				магистри	,74080)	0,307
	високо образование	50	4,14	средно	0,7408	0,196
				магистри	0,0714	0,959
магистри	7	4,07	средно	0,6694	0,307	
			високо	-,07137)	0,959	
организациска култура	средно образование	5	3,77	високо	-,34560)	0,802
				магистри	-	0,881
	високо образование	50	4,12	средно	0,3456	0,802
				магистри	0,0576	0,979
магистри	7	4,06	средно	0,288	0,881	
			високо	-,05760)	0,979	
однос и соработка	средно образование	5	3,83	високо	-	0,773
				магистри	,32060)	0,739
	високо образование	50	4,15	средно	0,3206	0,773
				магистри	-,08454)	0,958
магистри	7	4,24	средно	0,4051	0,739	
			високо	0,0845	0,958	
обука и развој	средно образование	5	3,00	високо	-	0,107
				магистри	,98500)	0,177
	високо образование	50	3,98	средно	0,985	0,107
				магистри	0,1279	0,872
магистри	7	3,86	средно	0,8571	0,177	
			високо	-,12786)	0,872	
надоместок и награди	средно образование	5	3,44	високо	-	0,722
				магистри	,40800)	0,759
	високо образование	50	3,84	средно	0,408	0,722
				магистри	-,03771)	0,995
магистри	7	3,88	средно	0,4457	0,759	
			високо	0,0377	0,995	
објекти	средно образование	5	2,96	високо	-	0,245
				магистри	,90800)	0,203
					-	
					1,06857)	

	високо образование	50	3,87	средно магистри	0,908 -,16057)	0,245 0,881
	магистри	7	4,03	средно високо	1,0686 0,1606	0,203 0,881
задоволство и безбедност	средно образование	5	3,62	високо магистри	- ,48860) -,28829)	0,529 0,854
	високо образование	50	4,11	средно магистри	0,4886 0,2003	0,529 0,840
	магистри	7	3,91	средно високо	0,2883 -,20031)	0,854 0,840
	средно образование	5	3,39	високо магистри	-5,5580) -,53200)	0,158 0,513
автономија на работа	високо образование	50	3,95	средно магистри	0,5558 0,0238	0,158 0,998
	магистри	7	3,93	средно високо	0,532 -,02380)	0,513 0,998
	средно образование	5	3,33	високо магистри	-6,1260) -,61886)	0,434 0,525
	високо образование	50	3,95	средно магистри	0,6126 -,00626)	0,434 1,000
соодветност на ресурсите	магистри	7	3,95	средно високо	0,6189 0,0063	0,525 1,000
	средно образование	5	3,42	високо магистри	-5,9840) -,57686)	0,377 0,489
	високо образование	50	4,01	средно магистри	0,5984 0,0215	0,377 0,997
	магистри	7	3,99	средно високо	0,5769 -,02154)	0,489 0,997
*. Разликата е статистички значајна на ниво 0.05						

Притестирање на значајноста на разликите во испитуваните аспекти на квалитетот на работниот живот и квалитетот на работниот живот во целина не се утврдени значајни разлики меѓу вработените со различно ниво на образование. Врз основа на овие наоди може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики во мислењата на испитаниците согласно нивните демографски карактеристики, со што **Хипотеза 1 се отфрла.**

Разлики во квалитетот на работниот живот меѓу вработените според сопственичката структура на организацијата во која се вработени (Хипотеза 2)

Според сопственичката структура на организацијата вработените во примерокот се поделени во две групи: **а.** вработени во организации со приватна сопственост (вкупно 55 вработени, односно 88.7 %) и **б.** вработени во организации со државна/јавна сопственост (вкупно 7 вработени, односно 11.3 %) (Табела 27).

Табела 27: Дистрибуција на одговорите за квалитетот на работниот живот и неговите 9 компонентиспоред карактеристики на организацијата

Сопственичка структура		Воопшто не се согласувам	Не се согласувам	И се согласувам и не се согласувам	Се согласувам	Потполно се согласувам
Работна средина						
приватна	N	0	0	6	31	18
	%	0,0	0,0	10,9	56,4	32,7
државна/јавна	N	0	1	2	2	2
	%	0,0	14,3	28,6	28,6	28,6
Организациска култура						
приватна	N	0	1	7	29	18
	%	0,0	1,8	12,7	52,7	32,7
државна/јавна	N	0	2	0	5	0
	%	0,0	28,6	0,0	71,4	0,0
Односи и соработка						
приватна	N	0	0	5	25	20
	%	0,0	0,0	9,1	45,5	36,4
државна/јавна	N	0	1	1	4	1
	%	0,0	14,3	14,3	57,1	14,3
Обука и развој						
приватна	N	0	2	9	21	23
	%	0,0	3,6	16,4	38,2	41,8
државна/јавна	N	0	2	1	2	2
	%	0,0	28,6	14,3	28,6	28,6

Надоместок и награди						
приватна	N	0	5	7	27	16
	%	0,0	9,1	12,7	49,1	29,1
државна/јавна	N	1	1	1	3	1
	%	14,3	14,3	14,3	42,9	14,3
Објекти						
приватна	N	0	4	11	16	14
	%	0,0	7,3	20,0	29,1	25,5
државна/јавна	N	1	1	1	2	2
	%	14,3	14,3	14,3	28,6	28,6
Задоволство и безбедност од работата						
приватна а	N	0	1	6	31	17
	%	0,0	1,8	10,9	56,4	30,9
државна/јавна	N	0	2	0	3	2
	%	0,0	28,6	0,0	42,9	28,6
Автономија на работа						
Приватна	N	0	3	5	31	16
	%	0,0	5,5	9,1	56,4	29,1
државна/јавна	N	0	0	4	2	1
	%	0,0	0,0	57,1	28,6	14,3
Соодветност на ресурсите						
приватна	N	1	2	11	24	17
	%	1,8	3,6	20,0	43,6	30,9
државна/јавна	N	1	1	1	3	1
	%	14,3	14,3	14,3	42,9	14,3
Квалитет на работен живот						
дриватна	N	1	1	8	31	14
	%	1,8	1,8	14,5	56,4	25,5
државна/јавна	N	0	2	1	3	1
	%	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3

На Табелата 27 се забележува дека испитаниците кои се вработени во организации со приватна и јавна сопственост во однос на сите аспекти од квалитетот на работниот живот и генерално за квалитетот на работниот живот изразуваат поголем степен на согласување со конкретните тврдења, (Табела 27).

Врз основа на податоците од Табела 28 се заклучува дека постојат статистички значајни разлики меѓу вработените во организации од приватен и јавен сектор во однос на нивната перцепција на *работната средина* ($t=2,628$; $p<0,01$), потоа за *организациската култура* ($t=2,539$, $p<0,01$), *односите и соработката во организацијата* ($t=2,382$, $p<0,05$), и кај перцепцијата за *вкупниот квалитет на работен живот* ($t=2,047$; $p<0,05$). Утврдените статистички значајни разлики се во прилог на вработените во приватниот сектор. Во однос на другите аспекти од квалитетот на работниот живот не се забележани статистички значајни разлики но, тенденции кон повисоки вредности се присутни кај сите аспекти за вработените во приватниот сектор.

Врз основа на направената анализа на податоците во врска со Хипотеза 2 која постулираше дека: ***Постојат разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот меѓу вработените кои се разликуваат по сопственичката структура на организацијата (јавен и приватен сектор), оваа хипотеза делумно се прифаќа.***

Табела 28: Знашењата на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај вработените од организации со различна сопственичката структура

Организац. структура	Сопственичка структура	N	M	SD	t	p
работна средина	приватна	55	4,15	,606	2,628	,011
	државна/јавна	7	3,48	,891		
организациска култура	приватна	55	4,16	,601	2,539	,014
	државна/јавна	7	3,49	1,028		
односи и соработка	приватна	55	4,20	,584	2,382	,020
	државна/јавна	7	3,62	,811		
обука и развој	приватна	55	3,94	,890	1,180	,243
	државна/јавна	7	3,50	1,242		

надоместок и награди	приватна	55	3,90	,850	1,945	,056
	државна/јавна	7	3,20	1,222		
објекти	приватна	55	3,85	,826	,859	,394
	државна/јавна	7	3,54	1,284		
задоволство и безбедност	приватна	55	4,09	,636	1,132	,262
	државна/јавна	7	3,77	1,128		
автономијана работа	приватна	55	3,96	,711	1,656	,103
	државна/јавна	7	3,48	,869		
соодветност на ресурсите	приватна	55	3,97	,845	1,715	,092
	државна/јавна	7	3,33	1,465		
квалитет на работен живот	приватна	55	4,02	,591	2,047	,045
	државна/јавна	7	3,49	1,041		

Разлики во квалитетот на работниот живот меѓу извршителите и менаџерите (Хипотеза 3)

За тестирање на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот, вработените во примерокот се поделени во две групи, и тоа: **а)** извршители (вкупно 34, односно 54.8 %) и **б)** менаџери (вкупно 28, односно 45.2%). Нивните одговори на тврдењата во прашалникот, според степенот на согласност за сите компоненти на работниот живот се прикажани на Табел. 29.

Табела 29: Дистрибуција на одговорите за квалитетот на работниот живот според работна позиција (извршители и менаџери)

П о з и ц и ј а	Воопшто не се согласувам	Не се согласувам	И се согласувам и не се согласувам	Се согласувам	Потполно се согласувам
-----------------	--------------------------	------------------	------------------------------------	---------------	------------------------

Работна средина						
менаџери	N	0	1	3	15	8
	%	0,0	3,6	10,7	53,6	28,6
извршители	N	0	0	6	16	12
	%	0,0	0,0	17,6	47,1	35,3
Организациска култура						
менаџери	N	0	2	2	15	9
	%	0,0	7,1	7,1	53,6	32,1
извршители	N	0	1	5	19	9
	%	0,0	2,9	14,7	55,9	26,5
Односи и соработка						
менаџери	N	0	0	2	17	9
	%	0,0	0,0	7,1	60,7	32,1
извршители	N	0	1	5	16	12
	%	0,0	2,9	14,7	47,1	35,3
Обука и развој						
менаџери	N	0	2	6	9	11
	%	0,0	7,1	21,4	32,1	39,3
извршители	N	0	5	5	10	14
	%	0,0	14,7	14,7	29,4	41,2
Надоместок и награди						
менаџери	N	1	1	4	11	11
	%	3,6	3,6	14,3	39,3	39,3
извршители	N	0	5	4	19	6
	%	0,0	14,7	11,8	55,9	17,6
Објекти						
менаџери	N	0	3	6	10	9
	%	0,0	10,7	21,4	35,7	32,1
извршители	N	1	2	6	16	9
	%	2,9	5,9	17,6	47,1	26,5
Задоволство и безбедност од работата						
менаџери	N	0	1	2	13	12
	%	0,0	3,6	7,1	46,4	42,9
извршители	N	0	2	3	21	8
	%	0,0	5,9	8,8	61,8	23,5
Автономија на работа						
менаџери	N	0	1	6	14	7
	%	0,0	3,6	21,4	50,0	25,0

извршители	N	0	2	3	20	9
	%	0,0	5,9	8,8	58,8	26,5
Соодветност на ресурсите						
менаџери	N	1	1	4	13	9
	%	3,6	3,6	14,3	46,4	32,1
извршители	N	1	2	8	15	8
	%	2,9	5,9	23,5	44,1	23,5
Квалитет на работен живот						
менаџери	N	0	1	4	15	8
	%	0,0	3,6	14,3	53,6	28,6
извршители	N	0	2	5	20	7
	%	0,0	5,9	14,7	58,8	20,6

На Табелата 29 се забележува дека и извршителите и менаџерите во однос на сите аспекти од квалитетот на работниот живот и генерално од квалитетот на работниот живот изразуваат поголем степен на согласување со конкретните тврдења. За тестирање на значајноста на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај менаџерите и извршителите применет е t-тест, а резултатите се прикажани на Табелата 30.

Табела 30: *Значењето на разликите во перцепцијата на квалитетот на работниот живот и неговите компоненти кај вработените според позицијата во организацијата (извршители и менаџери)*

Б а р а њ а	Позиција во организацијата	N	M	SD	t	p
работна средина	менаџери	28	4,04	,657	-,423)	,674
	извршители	34	4,11	,690		
организациска култура	менаџери	28	4,16	,708	,645	,436
	извршители	34	4,02	,670		
однос и соработка	менаџери	28	4,12	,596	,667	,507
	извршители	34	4,09	,668		
обука и развој	менаџери	28	3,93	,897	,284	,777
	извршители	34	3,86	,975		
надоместок и награди	менаџери	28	3,96	,980	1,135	,261
	извршители	34	3,70	,853		
објекти	менаџери	28	3,84	,817	,241	,810
	извршители	34	3,79	,942		

задоволството и безбедност	менаџери	28	4,17	,713	1,213	,230
	извршители	34	3,95	,690		
автономија на работа	менаџери	28	3,82	,713	-,871)	,387
	извршители	34	3,98	,761		
соодветност на ресурсите	менаџери	28	3,98	,947	,594	,555
	извршители	34	3,83	,944		
квалитет на работен живот	менаџери	28	4,01	,672	,489	,626
	извршители	34	3,93	,670		

Податоците прикажани на Табелата 30 укажуваат дека помеѓу групата на менаџери и групата на извршители, не се констатирани значајни разлики, во перцепцијата на одделните аспекти од квалитетот на работниот живот, ниту во перцепцијата на квалитетот на работниот живот во целина. Оттука, **Хипотеза 3 се отфрла** и се заклучува дека: **Не постојат разлики во перцепцијата на квалитетот на работниот живот меѓу извршителите и менаџерите.**

5. ДИСКУСИЈА

Во спроведеното истражување за потребите на магистерскиов труд се претпостави дека определени социодемографски карактеристики на вработените во ИТ секторот, како и карактеристики на организацијата се поврзани со начинот на кој вработените го перцепираат квалитетот на работниот живот. Од вакви претпоставки во своето истражување се раководени и други истражувачи. Вакви препораки се присутни и во истражувањата спроведени од Seashore (1975) во САД, Австралија и Азија, уште пред четири децении. Тоа само ја потврдува актуелноста на избраниот предмет на истражување. Без разлика на промените што се случуваат кај човекот и неговото окружување, перцепцијата на вработените за својата работна средина и за својата организација останува значаен предуслов за мотивацијата за работа и ефикасноста и ефективноста во истата.

Слични фактори се предмет на истражување во емпириските студии на Royuela, Lopez-Tamayo и Surinach (2007) (повеќе лични аспекти и аспекти на поширокото работно опкружување како што се: надоместоци, работни услови, обука, можности за кариерен развој, здравствено осигурување итн.).

Препораките дадени од BNET BusinessNetwork (2023) укажуваат дека наградите, автономијата на работното место преку овластување за самостојни дејства, безбедноста на работното место, можностите за кариерен развој, работните задачи и балансот меѓу приватниот и работниот живот се важни за квалитетот на работниот живот. И во спроведувањето на истражувањето за потребите на овој труд се тргна од претпоставката дека сите овие фактори значајно придонесуваат за квалитетот на работниот живот на вработените во ИТ секторот во РС Македонија. Важноста на истражуваниите фактори за сатисфакција од работата и за подобар квалитет на работниот живот, е посочен и од Heskett, Sasser и Schlesinger (1997). Тие го опишуваат квалитетот на

работниот живот како збир на чувства кои вработените ги развиваат и поседуваат во однос на работата, колегите и организацијата.

Истражувањето, кое опфати еден позначаен сектор во современото бизнис опкружување, потврди дел од сознанијата на Serey (2006), дека можностите за развој и независност, иницијативност и самонасоченост (во смисла на автономност во работата) значајно влијаат на квалитетот на работниот живот.

Може да се каже дека спроведеното истражување кореспондира со претпоставки од кои се тргнува во истражување спроведено во Андра Прадешод 2013 година од страна на Mohan и Kanta, бидејќи вклучува, речиси, исти фактори кои имаат витална улога во квалитетот на работниот живот. Меѓутоа, во однос на резултатите, ова истражување е покомплексно во однос на опфатеноста на факторите кои се однесуваат на квалитет на работниот живот. Освен 3-те фактори кои се заеднички со наодите на Mohan и Kanta (работната средина, личниот раст и напредок, овде анализирано како развој и организациската клима). Во нашево истражување се анализирани уште шест други аспекти од работниот живот кои го определуваат неговиот квалитет. Исто така, истражувањето е слично и во однос на истражувањето на Talebi и неговите соработници од 2012 година, кои анализирале 6 фактори за да извлечат заклучоци за перцепцијата на квалитетот на работниот живот. Наодите од актуелното истражување се совпаѓаат со главните наоди добиени во истражувањето на Anwar и соработниците (2013) кои заклучиле дека двигатели за квалитет на работниот живот се: наградата, придобивките, проследени со развојот на кариерата, комуникацијата и безбедноста. Тие дополнително откриле и други важни поттикнувачи на квалитет во работниот живот, како: вклученоста на врвниот менаџмент, кохезијата на работата и животот, задоволството од работата и мотивацијата на вработените, а ова истражување го потврди само задоволството од работата како фактор за квалитетот на работниот живот на вработените во ИТ секторот.

Слични фактори за квалитет како во актуелното истражување се истражувани и од страна на Sharma и Verma (2013). Тие ја истражувале

работната средина, задоволството од работата, можностите за раст, правичен надоместок, комуникација/односи со вработените и менаџерите. Нивните наодите укажуваат дека во малите индустрии отсуствува квалитетен работен живот. Овој наод не е конзистентен на наодите од ова истражување, бидејќи во истражувањето спроведено за магистерскиот труд констатиран е висок квалитет на работниот живот на вработените во ИТ секторот во македонските компании од кои беше селектиран примерокот. Исто така, наодите не се компатибилни со оние до кои дојдоа Saraji и Dargahi (2006) во Иран, кои откриле дека вработените не се задоволни од стандардите за здравје и безбедност на работното место, не се задоволни од третманот што им се укажува од страна на претпоставените, ниту од платата и надоместоците за својата работа. Наспроти овие наоди, наодите во нашето истражување покажуваат дека вработените се многу задоволни од сите аспекти на работниот живот.

Резултатите од нашето истражување се компатибилни со наодите од истражувањата на Fawad Latif и соработниците(споредNazaam, 2013) и на Costen и Salazer (2011) кои покажуваат дека вработените кои поминале низ одредена обука, кои стекнале дополнителни работни вештини и професионално се надоградиле преку организацијата всушност биле и позадоволни од својата работа.

Можностите за учење и стекнувањето вештини имаат позитивен ефект врз задоволството од работата и го намалуваат стресот од работата што доведува до подобар квалитет на работниот живот. Со развојот на својот капацитет, вработените се здобиваат со когнитивни и бихејвиорални способности кои го подобруваат квалитетот на работниот живот, преку подобрување на нивните ставови и намалување на анксиозноста. Истражувањето го потврди ова мислење, бидејќи обуките и развојот значајно корелираат со задоволството од работата, кои пак заедно придонесуваат за подобар квалитет на работниот живот. Позитивниот придонес на професионалниот развој на вработените е поткрепен со фактот дека високо квалитетниот работен живот се смета за живот во кој постои можност да се развијат блиски лични врски и да се постигнат цели

во кариерата со отсуство на прекумерен стрес на работа (Sinha, 2012). Ова го потврдуваат и високите оценки за квалитетот на односите и соработката во нашето истражување.

Задоволството од работниот ангажман и условите во кои работата се извршува е многу значајно за мотивирање на вработениот и нивна посветеност и врзаност кон организацијата. Ова го потврдија и наодите на бројни истражувања како и оние констатирани од Mishra (2013) дека кога вработените се задоволни од работата тие се задоволни и од својот живот.

ЗАКЛУЧОК

Вработените се меките средства и скриената вредност на компанијата (Abdeen, 2002) и со оглед на количината на време и енергија што луѓето ги користат на работното место, важно е вработените да бидат задоволни од својот живот во организацијата. Веројатно е дека вработените ќе имаат поголема благосостојба доколку се задоволни со нивната работа и организација и позитивно го перципираат квалитетот на нивниот работен живот.

Терминот квалитет на работниот живот се однесува на позитивното или негативното чувство за својата работната средина. Вработените кај кои преовладуваат позитивни чувства ги вложуваат своите максимални напори за да ги постигнат организациските цели.

Задржувањето на работникот во организацијата е тешка задача во сложено опкружување каде што има поголем стрес од една страна и можности од друга. Задоволство од платата и односите со колегите од работа, но, исто така, и другите анализирани фактори во голема мерка се фокусираат на задоволството од животот и општите чувства на благосостојба, не само на работа туку и надвор од организацијата. Оттука, квалитетот на работниот живот е важен за целокупниот живот на вработениот. Затоа, за да се задржи талентот во организацијата, важно е организацијата да го минимизира нивото на стрес и да го максимизира квалитетот на работниот живот за своите вработени. Меѓутоа, мора да се истакне дека ИТ секторот е многу специфичен и непредвидливо се менуваат задачите на вработените, поради турбулентниот и енормен технолошки развој. Затоа, работодавачите дополнително треба исклучително многу да се посветат на обезбедување квалитет на работниот живот во нивните организации, бидејќи лесно може да се случи задоволните вработените да станат незадоволни и да флукутираат во друга компанија. Но, каузалноста е двонасочна, па и вработените мора да внимаваат на своето однесување, односите и комуникацијата, затоа што тие се многу важни за подигање на општиот квалитет на работниот живот во секоја организација. Тоа се однесува,

не само на личниот, туку и за работниот живот на колегите, со кои се поминува поголемиот дел од денот. Бидејќи вработените во организацијата доживуваат или доживеале промени во управувањето или информациските системи, квалитетот на работниот живот станува динамичен, па затоа работодавачите треба да се фокусираат и на индивидуалниот контекст на работата, работните услови и промените на работното место. Ова ќе создаде чувство на исполнетост, задоволство од работата што ќе промовира квалитетен работен живот, што неизбежно резултира и со добро здравје и благосостојба на вработените.

Резултатите од истражувањето, во кое учествуваа вработени од ИТ секторот во РС Македонија, покажаа дека тие својот работен живот го оценуваат како квалитетен, а врз основа на степенот на согласност со искажувањата нивните одговори упатуваат во која насока евентуално треба да се работи на обезбедување на работен контекст кој ќе доведе до уште подобар квалитет на работниот живот. Тие најмногу се задоволни од условите на работната средина, организациската култура и клима и од безбедноста при работата, покажувајќи највисок степен на задоволство од работата. Вработените се чувствуваат слободно и можат да дадат коментари за работата, а се целосно задоволни од бенефициите, сигурноста и безбедноста кои им ги дава организацијата. Се изјаснија и дека нивните односи и нивната хармонија со колегите е одлична. Вработените во ИТ секторот во РС Македонија воопшто не се чувствуваат дискриминирани, ниту чувствуваат притисоци и стрес во текот на работата.

Бидејќи вработените од ИТ секторот покажаа дека најмалку се задоволни од објектите кои им ги нуди организацијата (транспорт и обезбедување на социјални активности), а знаејќи дека македонските компании немаат добра практиката посебно во промовирањето и обезбедувањето на социјални активности вон работното време (што им е од големо значење за вработените поради седечкиот начин на работа), работодавачите треба да настојуваат да обезбедат услови во кои вработените ќе имаат можност да направат баланс меѓу работниот и приватниот живот, со тоа што ќе имаат слободно време за релаксација, рамнотежа помеѓу работата и семејството. Работодавачите е

потребно да обезбедат услови за реализирање на спортски активности, места за релаксација и понекогаш и за семејна забава на вработените, бидејќи емоционалната поддршка им помага на вработените подобро да функционираат во извршување на работата (Andersonetal., 2002). Работодавачите и одговорните менаџери, треба да го намалат нивото на прелевање помеѓу работниот и неработниот живот, со цел да се подобри квалитетот работниот живот во нивните организации. Сличен е случајот и со надоместоците и наградите, промоциите, практиките за ротација на работните места, па оттука работодавачите мора да посветат внимание на финансиската страна на работењето, како најважен момент од работата. Вработените лесно можат да заминат во конкурентна компанија која нуди подобри финансии. Исто така, бидејќи и перцепцијата за политиките за обуки и можностите за развој не е на максимално ниво, работодачите треба да обезбедат напредување во кариерата, усовршување, стекнување нови знаења, вештини и компетенции, подобрување на работниот контекст во работната средина познат на вработените, да ги промовираат суштинските компетенции кои ќе им овозможат на вработените да се истакнат во нивните кариери, добро да се промовираат и лично, но и да ја промовираат нивната работа, а со тоа и самата компанија, како бенефит за двете страни, кои на крајот обезбедуваат добар квалитет на работниот живот.

Конечно, работодавачите треба да создадат можност за раст на кариерата во рамките на нивната работна средина за да доведат до подобро здравје и благосостојба што може да доведе до подобри перформанси и подобра продуктивност на нивните вработени.

Генералниот заклучок од истражувањето е дека сите компоненти на квалитетот на работен живот на вработените во ИТ секторот во РС Македонија придонесуваат значајно за квалитетот, кои сите меѓусебно се поврзани.

Подобрувањето на една компонента е придружено со подобрување на сите останати компоненти, како и со квалитетот на работниот живот.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- Abdeen, T. (2002). Company performance: does the quality of work life really matter? *Management Research News*, 25, 8-10.
- Ali, S.A.M., Said, N.A., Yunus, N.M, Kader, S.A, AbLatif, D.S.& Munap, R. (2013). Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46-52.
- Anderson, S.E., Coffey, B.S. and Byerly, R.T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28, 6, 787-810.
- Barasha, M. (2023), 5 Major Factors Affecting The Quality of Work Life. Available at: <https://blog.vantagecircle.com/quality-of-work-life-qwl/#1jobsatisfaction>
- Batvandi, Z. & Ghazavi, M. (2017). The Study of the Quality of Working Life with Organizational Commitment and Job Satisfaction among the Employees Using Correlation Analysis (Case Study: Aseman Carton Making Factory of Isfahan). *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, Vol.6, No.1 pp. 100-101.
- Beukema, (2008) *European Journal of Social Sciences. Research in Action: Theories and practices for innovation and social change.*
- BNET - Business Network (2023). <http://dictionary.bnet.com/definition/quality+of+working+life.html>
- Costen, W.M. and Salazar, J. (2011). The Impact of Training and Development on Employees' Job Satisfaction, Loyalty and Intent to Stay in the Lodging Industry. *Journal of Human Resource in Hospitality and Tourism*, 10, 273-284. <https://doi.org/10.1080/15332845.2011.555734>

- Devappa, R.S., Nanjundeswaraswamy, T.S. & Srinivas, R. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International Journal of Caring Sciences*, Vol.8, 281-282.
- Emami, M. (2012), Antecedents and Consequences of Organisational Citizenship Behaviour (OCB). *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, Vol 3, No 9.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. (2005). The Relationship between Job Satisfaction and Health: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Environmental Medicine*, 62, 105-112.
<http://dx.doi.org/10.1136/oem.2002.006734>
- Hackman, Hack J.R. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16: 250-279.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley and Sons, Inc., pp. 157.
- Heskett, J., Sasser, W.E.-Jr. & Schlesinger, J. (1997). [*The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*](#). New York: Free Press.
- Kheradmand, E., Valilou, M. & Lotfi, A. (2010) The relation between Quality of Work Life and Job Performance. *Middle East Journal of scientific research*, Vol 6(4), pp, 317-323.
- Kohl, M.L. & Schooler, C. (1982) Job conditions and personality: A longitudinal assessment of reciprocal effects. *American Journal of Sociology*.
- Lees M., Kearns S. (2005). Improving work life quality: A diagnostic approach model. Healthcare quality. Retrieved from <http://www.longwoods.com/website/CaseStudies/CS0305Lees.pdf>
- Lees, M. & Kearns, S. (2005). *Improving Work Life Quality: A Diagnostic Approach Model*. Longwoods Publishing.

- Louis, K.S. & Smith, B. (1990). Teacher working conditions. In: Reyes, P. (Ed.), *Teachers and their Workplace: Commitment, Performance and Productivity*. Sage publication, Newbury Park, CA, 23-47.
- M.L. Kohl C. Schooler (1982) 'Job conditions and personality: A longitudinal assessment of reciprocal effects' *American Journal of Sociology* 87 1257–1286 10.1086/227593
- Mamedu, O.P. (2016). Quality of Work-life and University Goal Attainment Perception by Academic Staff in the South-south Geo-political Zone of Nigeria. *American Journal of Educational Research*, Vol.4, No.20 pp. 1232-1336.
- Marcel, J.P. & Dupuis, G. (2006) *Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument*.
- Mejbel, A.A., Almsafir, M.K., Siron, R. & Alnaser, A.S.M. (2013). The Drivers of Quality of Working Life (QWL): A Critical Review, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, Vol.7(10), pp.398-405.
- Milkovich, G.T., & Boudreau, J.W. (1991). *Human Resource Management*. Plano, TX: Business Publications, Inc.
- Mohan, K. & Kanta, K.N.M. (2013). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International Journal of Caring Sciences*, Volume 2, Issue 2, 282-283.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20–30. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(83\)90003-7](https://doi.org/10.1016/0090-2616(83)90003-7)
- Nadler, D.A. & Lawler, E.E. (1983). *Quality of work life: Perspectives, Directions and Organizational Dynamics*. Winter.
- Nanjamari, K. (2013), Job Satisfaction amongst Information Technology (IT) Employees in Bangalore City-A Sociological Approach. *Journal Of Humanities And Social Science*, Vol. 6, Issue 6, 35-40.
- Nezaam, L. (2005), Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the western cape.

- NIOSH (2002) - <http://www.cdc.gov/NIOSH/topics/stress/qwlquest.html>
- Parvin, M. M., & Kabir, M. N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1, 113-123.
- Price, A. (1977). *Human Resource Management in a Business Context*. Thomson Business Press.
- Przulj, Z. (2002). *Menagement ljudskih resursa*. Beograd: Institut za razvoj malih i sredih preduzeća.
- *Quality Of Worklife Questionnaire* (2002). <http://www.cdc.gov/NIOSH/topics/stress/qwlquest.html>
- Rose, R.C., Beh, L., Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of worklife: implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61.
- Royuela, V., Lopez-Tamayo, J. & Surinach, J. (2007). *The institutional VS the academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commission?* University of Barcelona: Research Institute for Applied Economics.
- Saraji N., G. & Dargahi, H. (2006). Study of Quality of Work Life. *Iranian Journal Public Health*, Vol. 35.
- Seashore, S.E. (1975) *Defining and measuring the quality of working life*. L.E.
- Serey, T.T., (2006). Choosing a Robust Quality of Work Life, *Business Forum*, 27(2), 7-10.
- Sharma, N. & Verma, D.S. (2013), Importance Of Quality Of Work Life In Small Scale tries For Employees. *International Journal of Indus Latest Research in Science and Technology*, Vol. 2, Issue 2, 153-156.
- Sinha, C. (2012). Factors Affecting Quality of Work Life: An Empirical Evidence from Indian Organizations. *Australian Journal of Business and Management Research*, 1, 11, 31-40.
- Talebi, B., Pakdelbonab, M., Zemestani, Gh. & Aghdami, N. (2012) Investigation the relationship between the employee's quality of work life (QWL) and their effectiveness in banking. *European Journal of Experimental Biology*, 2(5):1839-1842.

- The Stress Management Society, <https://www.stress.org.uk/> .
- Vukašinović, M. (no date). *Specifičnosti upravljanja ljudskim resursima u IT kompanijama*. Beograd: Fakultet za Informacione Tehnologije. Available at: https://www.academia.edu/3336676/Specifi%C4%8Dnosti_upravljanja_ljudskim_resursima_u_IT_kompanijama
- Worrall, L. & Cooper, C. (2007). *The quality of working life. Manager's health, Motivation and Productivity*. UK: Chartered Management Institute.
- Wyatt, T.A. & Wah, C.Y. (2001). Perceptions of QWL: A study of Singaporean Employees Development. *Research and Practice in Human Resource Management*, 9(2), 59-76.

ПРИЛОГ: Анкетен прашалник

1. ОПШТИ ПОДАТОЦИ ЗА ИСПИТАНИЦИТЕ

<ul style="list-style-type: none">• Пол а.) машки; б) женски.	<ul style="list-style-type: none">• Возраст а.- 20 – 35; б) 36 – 50; в) 51 – 65.
<ul style="list-style-type: none">• Степен на образование а) средно образование; б) високо образование; в) магистри; г) доктори на науки.	<ul style="list-style-type: none">• Вкупен работен стаж а) до 10 год. б) од 11 до 20 год. в) од 21 до 30 год. г) од 31 до 40 год.
<ul style="list-style-type: none">• Позиција во организацијата а) топ-менаџер; б) среден менаџмент; в) оперативен извршител.	<ul style="list-style-type: none">• Работен стаж во организацијата а) помалку од 1 год. б) 1-5 год. в) 6-10 год. г) подолго од 10 год.

2. СТРУКТУРА НА ОРГАНИЗАЦИЈАТА

<ul style="list-style-type: none"> • Големина на организацијата а) до 10 вработени; б) помеѓу 10-50 вработени; в) над 50 вработени. 	<ul style="list-style-type: none"> • Сопственичка структура а) приватна организација- (домашен капитал); б) приватна организација со мешан капитал (домашен и странски); в) приватна организација со странски капитал; г) државна/јавна. 				
<ul style="list-style-type: none"> • Развиеност на секторот за човечки ресурси и неговата улога а) се користат услуги од стручни агенции за човечки ресурси; б) во рамки на организацијата има сектор за човечки ресурси; в) работата за човечки ресурси ја извршува професионално лице; г) управувањето со човечки ресурси е во надлежностна топ-менаџментот. 					
ПЕРЦЕПЦИЈА НА КВАЛИТЕТОТ НА РАБОТНИОТ ЖИВОТ					
<ul style="list-style-type: none"> 1) воопшто не се согласувам; 2) не се согласувам; 3) и се согласувам и не се согласувам; 4) се согласувам; 5) потполно се согласувам. 					
1.Работната средина во мојата компанија е добра и многу мотивирачка.	1	2	3	4	5
2.Условите за работа во мојата компанија се добри.	1	2	3	4	5
3*.Тешко е да земеме слободно време во мојата компанија за грижа, за лични или семејни работи.	1	2	3	4	5

4.Мојата компанија нуди доволно можности да ги развивам своите способности.	1	2	3	4	5
5.Компанијата дава доволно информации за начинот на кој ја извршувам работата.	1	2	3	4	5
6.Ми се дава многу слобода да одлучувам за мојот стил на работа и за темпото на работа.	1	2	3	4	5
7.Постои соработка меѓу сите одделенија за постигнување на целите.	1	2	3	4	5
8.Слободно можам да понудам коментари и предлози за мојата изведба.	1	2	3	4	5
9.Горд/а сум што работам за мојата компанија.	1	2	3	4	5
10.Вклучен сум во донесувањето одлуки кои влијаат на нашата работа.	1	2	3	4	5
11*.Чувствувам дека сум дискриминиран на работа заради мојот пол.	1	2	3	4	5
12.Организацијата има добра политика во однос на платите.	1	2	3	4	5
13.Организацијата не информира за секоја промена што се случува.	1	2	3	4	5
14.Имам хармонични односи со моите колеги.	1	2	3	4	5
15.Имам силно чувство на припадност во мојата организација.	1	2	3	4	5
16*.Не можам да се грижам за моите лични проблеми заради барањата на работата.	1	2	3	4	5
17.Односите меѓу менаџерите и вработените се многу добри.	1	2	3	4	5
18.Имам многу срдечни односи со мојот непосредно претпоставен.	1	2	3	4	5
19.Имам поддршка од моите подредени.	1	2	3	4	5

20. Програмите за обука во нашата компанија помагаат вработените да ја постигнат потребната вештина за ефикасно извршување на работата.	1	2	3	4	5
21. Програмите за обука имаат цел да ги подобрат меѓучовечките односи.	1	2	3	4	5
22. Мојата компанија нуди доволно обука, можности за компетентно извршување на мојата работа.	1	2	3	4	5
23. Чувствувам дека програмите за обука треба да се спроведуваат често.	1	2	3	4	5
24. Чувствувам дека добивам соодветен и праведен надомест за работата што ја вршам.	1	2	3	4	5
25. Организацијата плаќа плата, земајќи ги предвид обврските на работа.	1	2	3	4	5
26. Компанијата ја поврзува работата со наградата.	1	2	3	4	5
27. Промоциите се поставуваат праведно.	1	2	3	4	5
28. Кога добро работам, пофален сум од мојот претпоставен.	1	2	3	4	5
29. Обезбедени се добри бенефиции за работата.	1	2	3	4	5
30. Компанијата обезбедува бенефиции за социјално и здравствено осигурување.	1	2	3	4	5
31. Компанијата обезбедува добри транспортни можности.	1	2	3	4	5
32. Безбедносните мерки што ги обезбедува компанијата се добри.	1	2	3	4	5
33. Компанијата обезбедува добри социјални активности.	1	2	3	4	5
34. Се чувствувам пријатно и задоволно во однос на мојата работа.	1	2	3	4	5
35. Се чувствувам сигурно во врска со мојата работа.	1	2	3	4	5

36.Условите на мојата работа ми дозволуваат да бидам продуктивен колку што сакам.	1	2	3	4	5
37.Се бара силен синдикат за заштита на интересите на вработените.	1	2	3	4	5
38.Безбедноста на работата е добра.	1	2	3	4	5
39.Мојата заработка е соодветна на заработката на други кои работат ист тип на работа во други компании.	1	2	3	4	5
40.Постапката што се практикува за ротација на работните места е добра.	1	2	3	4	5
41.Чувствувам дека мојата работа ми дозволува да дадам сè од себе во некоја определена област.	1	2	3	4	5
42.Мојата работа ми дозволува да ги користам моите вештини и способности.	1	2	3	4	5
43.Мојата компанија дозволува опција за флексибилно работно време.	1	2	3	4	5
44.Дозволено е дел од мојата работа да се извршува дома.	1	2	3	4	5
45*.Сметам дека мојата работа е доста стресна.	1	2	3	4	5
46.Подготвен/а сум да преземам дополнителни обврски со мојата работа.	1	2	3	4	5
47.Во нашата компанија постои рамнотежа меѓу наведените цели и обезбедените ресурси.	1	2	3	4	5
48.Постојат многу дефинирани канали за размена и пренос на информации.	1	2	3	4	5
49.Мојата компанија обезбедува ресурси за да ја олесни мојата перформанса.	1	2	3	4	5
50.Комуникацијата и протокот на информации меѓу одделенијата се задоволителни.	1	2	3	4	5

Клуч:

1.Работна средина: 1, 2,3 ,4, 5,6

2.Организациска култура и клима: 7, 8, 9. 10, 11, 12, 13

3.Однос и соработка: 14, 15, 16, 17, 18, 19

4.Обука и развој: 20, 21, 22, 23

5.Надомест и награди: 24, 25, 26, 27, 28

6.Објекти: 29, 30, 31, 32, 33

7.Задоволство од работата и безбедност на работа: 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41

8.Автономија на работа: 42, 43, 44, 45, 46, 47

9.Соодветност на ресурси:48, 49, 50