

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА
ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ”
КАТЕДРА „УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ”

ВЕЛИНА АТАНАСОВА КОЛЕВА-САЧКОВА

МОТИВИ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА КОМПЮТЪРНИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ
В ОРГАНИЗАЦИЯТА
(НА ПРИМЕРА НА ИТ СЕКТОРА В БЪЛГАРИЯ)

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд

за присъждане на образователна и научна степен „доктор“
по професионално направление 3.7. Администрация и управление,
научна специалност „Социално управление“

НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ:
проф. д-р ик.н. Йордан Коев

ВАРНА
2017

Дисертационният труд е в обем от 277 страници и е структуриран във въведение (8 стр.), основен текст в три глави (250 стр.), заключение (3 стр.), списък на използваната литература (13 стр.). Приложенията са 49 стр. Основният текст съдържа 118 таблици и 20 фигури. Приложенията са 7, в които са включени 70 таблици. Списъкът на използваните литературни източници се състои от 245 заглавия, от които 113 на кирилица, 130 на английски и 2 на немски език.

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА
ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“
КАТЕДРА „УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ“

ВЕЛИНА АТАНАСОВА КОЛЕВА-САЧКОВА

МОТИВИ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА КОМПЮТЪРНИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ
В ОРГАНИЗАЦИЯТА
(НА ПРИМЕРА НА ИТ СЕКТОРА В БЪЛГАРИЯ)

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд
за присъждане на образователна и научна степен „доктор“
по професионално направление 3.7. Администрация и управление,
научна специалност „Социално управление“

НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ:
проф. д-р ик.н. Йордан Коев

НАУЧНО ЖУРИ

1.
2.
3.
4.
5.

РЕЦЕНЗЕНТИ

1.
2.

ВАРНА
2017

I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Актуалност на проблема

Актуалният интерес към изследване на поведението и мотивите, които го обуславят е продиктуван от предизвикателствата, които стоят пред организациите на новия век. Ако има нещо сигурно на бизнес хоризонта това е фактът, че компаниите са изправени срещу свят на нарастваща сложност, несигурност и конкурентен натиск. В условията на динамични и непредсказуеми промени във външната среда, базов фактор за успех се оказва съзидателният и добре обучен човешки капитал¹. Той е основен носител на знанието и ключов елемент за повишаване конкурентоспособността на организациите. А това провокира особеният интерес на мениджърите към хората, към създаването на мотивационни програми, които да хармонизират организационните с индивидуалните цели на служителите, вдъхновявайки ги за ефективна, всеотдайна и ангажирана работа.

В този смисъл, с особена значимост за нас е проблемът за мотивите на поведение на квалифицираните специалисти в организацията, с многостранността на знанията и уменията, които те носят. А последните са особено специфични в сектора на информационните технологии. Макар че е гъвкав, динамичен, иновативен и конкурентен, този бранш най-остро страда от липсата на достатъчно и адекватно подготвени кадри. Причините са най-малко две. От една страна, България е смятана за привлекателна аутсорсинг дестинация. Гиганти в сектора отварят (или планират) свои поделения у нас с намерението да ангажират много качествени специалисти. Това води до гъвкавост и постоянен ръст на основните трудови възнаграждения, както и до изграждане на нова култура по отношение на управлението на хората в сектора. Като добавим и миграцията на кадри с ключови компетенции се оказва, че в организациите от сферата на информационните технологии все повече се задълбочава кризата с липсата на достатъчно подготвени специалисти. Много български компании се изправиха пред проблема не само да намерят таланти, високообразовани кадри, но и да повишат тяхната мотивация и осуетят текучеството им. А това е особено важно за разви-

¹ Интересен поглед към проблема „човешки капитал“ дава Й. Коев. Той коментира идеите на френския социолог Бордио и връзката между „човешки капитал“ и „социален капитал“. Неговото заключение е, че в допълнение към квалификациите и знанията, които икономистите наричат „човешки капитал“, хората също така използват своите социални връзки, напр. за постигане на по-висок доход или да бъдат повишени. Вж. по-подр. Коев. Й. 2015. Корпоративно ръководство, Част втора, изд. на ИУ Варна, стр. 221

тието на съвременните ИТ фирми, където качеството на човешкия фактор пред-
решава нейният пазарен успех или неуспех.

Степен на изследване на проблема

Проблемът относно мотивите, които движат поведението на индивида в
организацията (и в частност мотивацията), има централно значение в поведен-
ските науки. Той е обект на размисли, изследвания и анализи още от дълбока
древност. Научните търсения по темата са свързани както с трудовете на дре-
вните учени и философи, така и с по-късните изследвания в областта на антропо-
логия и биология, психология, социология, икономика и др. Въз основа на сис-
тематизираното богатство от знания, събрано през вековете и с помощта на ин-
тердисциплинарния подход, се оформя още едно направление в изучаването му
– управленското, свързано с изучаване причините за поведението на хората в
организационна среда.

Някои от учените с най-ярък **теоретичен** принос в това направление са:
Maslow (1954), McClelland (1953, 1964, 1987), Herzberg (1964), Watson (1920),
Vroom (1964, 1973), Porter&Lawler (1968), Locke&Latham (1968, 1996), Bandura
(1982,1997), Heckhausen (1980, 2010), както и някои по-съвременни изсле-
дователи: Eccles (1987), Csikszentmihalyi (1988), Deci&Ryan (1985, 2000),
Alexander (1994), Schiefele (1999), Hidi&Harackiewicz (2001), Pintrich (2000),
Lawrence&Nohria (2002), Kehr (2004), Pink (2012) и мн. др. Паралелно се развива
и руската психологическа школа: Павлов (1897), Рубинщайн (1940), Леонтиев
(1959), Коган (1968), Уткин, Бутова (2004) и мн. др. В България тази проблема-
тика е широко дискутирана и изследвана преди 1989г. Съвременни разработки
по темата имат: Кълвачев (2000), Илиев (2001), Паунов (2001, 2006, 2009, 2010,
2013), Ставрев (2007), Илиева (2009), Попова (2009), Филипов (2012), Сирашки
(2015) и др.

В **изследователски** план са извършени редица проучвания по проблема.
Предвид спецификата на нашето изследване, се основаваме на резултатите от
представителните годишни проучвания в областта на редица международни
консултантски организации и онлайн платформи – Forrester, CareerBuilder и
Sologig.com, HeadHunter, ManpowerGroup Solutions и др. Особен интерес за нас
представяват българските проучвания, и по-конкретно изследването на
Computerworld и Алфа Рисърч за заплащането на кадрите в сектора на информа-

ционно-комуникационните технологии (ИКТ), което се извършва ежегодно. Подобен анализ, но с глобален характер е направен и от сп. СЮ. Онлайн платформата за работа, обучение, кариерно развитие, мениджмънт и човешки ресурси „Кариери“ също публикува статии и интервюта, свързани с тенденциите в управлението на ИТ специалистите в България.

В този смисъл, актуалността и значимостта на проблема, както и недостатъчната степен на неговото научно изследване в българските организации, предизвикват изследователския ни интерес и са определящи при избор на тема на дисертацията.

Предмет и обект на изследване

Предмет на изследване в дисертационния труд са мотивите за поведение на индивида в организацията. Акцентът е поставен върху процесите на формиране на различните групи мотиви и на тяхното взаимодействие при избора на определена линия на поведение.

Обект на изследване в дисертационния труд са компютърни специалисти от български организации в сектора на информационните технологии. Динамиката и конкуренцията в бранша водят както до недостиг на квалифицирани кадри, така и до трудности в тяхното привличане и задържане в организацията. Това прави изследването на мотивите за поведение на тези специалисти актуално и аргументира сектора като обект на изследване.

Цел и задачи на дисертацията

Целта на дисертационния труд е насочена към разработване инструментариум за изследване на мотивите за поведение на специалистите от сектора на информационните технологии. В резултат на обработката и анализа на обобщен емпиричен материал, се предлагат конкретни изводи и насоки относно възможностите за разгръщане потенциала на мотивите.

За изпълнение на тази цел се поставят следните конкретни *задачи*:

1. Теоретичен анализ на категорията „поведение“ и мотивите, които го детерминират, както и преглед на основните мотивационно-поведенски модели в организацията.

2. Извеждане на концептуален модел относно ролята на мотивите при изграждане поведението на индивидите в организацията.

3. Аналитичен преглед (обзор) на сектора на информационните технологии и отчитане спецификата на мотивите за поведение на компютърните специалисти в бранша.

4. Емпирична проверка на заложените в концептуалния модел връзки и зависимости, и тестване на произхождащите от тях теза и хипотези.

5. Извеждане на изводи и препоръки за използване потенциала на мотивите, управляващи поведението на компютърните специалисти.

Основна изследователска теза и хипотези

Основната теза на дисертацията е, че поведението на индивида в организацията се основава на сложна система от мотивационни компоненти, чието взаимодействие изгражда мотивационната структура на субекта. Тя е резултат от пресичането на вътрешни (индивидуални) и външни (ситуационни) характеристики, което води до създаването на определени мотивационни модели. При тези взаимодействия компонентите на мотивацията се подреждат, групират и систематизират, като оформят мотивите - основни (базови) и периферни (съпътстващи). Базовите мотиви играят ролята на мотивационно ядро и детерминират избора на вариант на поведение.

В подкрепа на основната теза на дисертацията са формулирани две **изследователски хипотези**:

Хипотеза 1. Спецификата на индивидуалните и ситуационни характеристики, които изграждат мотивационната структура на компютърните специалисти се определя от демографските, професионално-длъжностните, организационните и териториалните характеристики на изследваната съвкупност.

Изхождайки от концептуалния модел на изследването, формулираме няколко работни хипотези. Първите три са за *индивидуалните характеристики (потребности)*, а следващите три - за *ситуационните характеристики (стимули)*.

Работна хипотеза 1.1. Високата интелектуалност и креативност на труда при специалистите от ИТ-сектора, създава у тях потребности с определени **съдържателни** характеристики. Предполагаме, че значими за конкретната професионална група са потребностите: *работа в колегиален и приятелски настроен екип, образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспо-*

собност, професионална кариера (израстване като търсен професионалист), доходи и спестявания, които осигуряват стандарт, по-висок от средния за страната.

Работна хипотеза 1.2. В *йерархичен план* доминираща е ролята на нематериалните над материалните потребности.

Работна хипотеза 1.3. Съществуват *динамични различия* в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от:

- а) местоположението (териториалният аспект) на дейността им;
- б) формата на собственост на организацията;
- в) големината на фирмата, в зависимост от броя заети в нея;
- г) стажа в конкретната организация;
- д) възрастта;
- е) пола.

Работна хипотеза 1.4. Характерът и съдържанието на труда при компютърните специалисти, налага използване на стимули, които да се съгласуват с техните потребности. Стимулите, с които се въздейства върху тяхното поведение, притежават определени *съдържателни* особености. Предполагаме, че значима роля играят стимулите: *взаимоотношенията на колегиалност и сътрудничество с хората от екипа, възможностите за обучение и професионално развитие, включ. придобиване на сертификати, високото равнище на заплащане на труда, включ. осигуровки, справедлива и обективна оценка на извършената работа, работа по динамични и интересни проекти и задачи, работа в уютни и добре оборудвани офиси.*

Работна хипотеза 1.5. В *йерархичен план* доминираща е ролята на нематериалните над материалните стимули.

Работна хипотеза 1.6. Съществуват *динамични различия* в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от:

- а) местоположението (териториалният аспект) на дейността им;
- б) формата на собственост на организацията;
- в) големината на фирмата, в зависимост от броя заети в нея;
- г) стажа в конкретната организация;
- д) възрастта;
- е) пола.

Хипотеза 2. За да осъществят активно въздействие, стимулите трябва да се съгласуват с вече изградената мотивационна структура на компютърните специалисти. Това се постига посредством съдържателна и смислова интерпретация, при която се преценя степента им на съответствие с вътрешните (индивидуални) потребности. В резултат на тази преценка част от стимулите се интегрират към мотивационното ядро, други към периферията, а трети могат да действат демотивиращо. По този начин всеки стимул може да се реализира като – активно-насърчаващ, пасивно-принуждаващ или демотивиращ.

Работна хипотеза 2.1. Активно-насърчаващите стимули за ИТ специалистите са: *ефективната комуникация с мениджъра и колегите, високото равнище на заплащане на труда, включ. осигуровки, справедлива и обективна оценка на извършената работа, работа по динамични и интересни проекти и задачи.* Те влияят най-активно върху личността, тъй като попадат в ядрото на мотивационната структура.

Работна хипотеза 2.2. Пасивно-принуждаващите стимули за ИТ специалистите са: *социалните придобивки – кът за почивка, ваучери за храна, екскурзии, мобилен телефон, гориво за личен транспорт и др., работата в уютни и добре оборудвани офиси, социални събития в работна и извънработна среда – тиймбилдинг, „бирени срещи“, и др.* Те попадат в периферията на мотивационната структура и не оказват трайно въздействие върху поведението на личността. Активност за работа липсва или тя е принудителна.

Подходи и методи за изследване

За постигане на формулираната цел и задачи в дисертационния труд се прилагат конкретни научно-изследователски подходи, методи и инструменти. В теоретико-методологичен план се използват системен подход, еволюционен подход, метод на анализа и синтеза, интердисциплинарен подход, описателен метод, сравнителен анализ и др. Наред с тях в емпиричен план използваме анкетното проучване, дълбочинни интервюта, участие в дискусии, експертни оценки на висшия мениджмънт по „проблемни полета“, контент-анализ на документи. Приложени подходи в цялостното изследване са тези на индукцията и дедукцията.

При обработка на събраните емпирични данни са използвани програмни продукти – Excel 2010 и SPSS for Windows 17. Статистическите методи, които

прилагаме са избрани в зависимост от типа на променливите, представящи зависимостта. Тъй като въпросникът ни съдържа предимно слаби скали за тестване на качествени променливи, най-подходящ за изследване се оказва χ^2 метод с използване коефициента на Крамър и Пиърсън. Работим с двумерни разпределения (кростаблици) по конкретните променливи.

Информационно осигуряване на изследването

Информационното осигуряване, необходимо за постигане целта и задачите на дисертацията, е осъществено чрез:

- теоретичен преглед на редица публикации от чуждестранни и български автори;
- интерпретация на резултати от български и международни изследвания;
- вторични данни от български и чуждестранни институции, в т.ч. НСИ, ISIC, БСК, БАСКОМ, БАИТ и др.
- информационни бази данни като EBSCO, JSTOR, Emerald, Thomson Reuters, Scopus, ProQuest и др.

Ограничителни условия

От теоретико-методологичен аспект:

- Интерес за нас представляват именно мотивите за поведение, в тяхното **статично състояние**, без да засягаме динамичния аспект - процеса на мотивация² в организацията.

Мотивът (за разлика от мотивацията) е иманентно присъща характеристика на субекта на поведение, която подбужда към извършването на определено действие. Мотивът е форма на проявление на потребността (определената потребност). Мотивацията се свързва както със системата от фактори, детерминиращи поведението (потребности, мотиви, цели, намерения и мн.др.), така и с процеса, който стимулира и поддържа определена поведенческа активност.

- Ограничение съществува и по отношение на включените променливи в модела. Съвкупността от компоненти (вътрешни и външни), които конструират мотивационната структура на индивида е изключително разнообразна. Това ва-

² Съществува разбиране (Семов (1981), Ставрев, Кълвачев (1983) и др.), че между термините „мотивация“ и „мотивиране“ съществува различие. Без да се впускаме в терминологична обосновка, за целите на разработката ще приемем понятията като еднозначни.

жи в голяма степен за вътрешните характеристики, които са обект на изследване предимно от психологическата наука – потребности, мотиви, нагласи, ценности, емоции, навици, способности, воля, темперамент и мн. др. Предвид интересуваният ни управленски аспект на изследване, ние боравим с **основни понятия – потребност, стимул, мотив**. Приемаме, че мотивът е следствие от първите две и го дефинираме като обобщаващо понятие за всички видове мотивационни компоненти.

- При прегледа на българска и чужда научна литература срещнахме известни затруднения. Въпреки многообразието от изследвания с теоретичен и практико-приложен характер в областта на мотивацията се оказва, че съвременните изследователи по-рядко боравят с конкретно дефинирани понятия – стимул, мотив, потребност, интерес, а използват обобщаващият термин „мотивация“.

От практико-приложен аспект:

- Изследването е проведено в периода август-септември 2014г.
- Изследваме мотивите за поведение на компютърните специалисти в български организации от сектора на информационните технологии и по-конкретно свързаните с разработка на софтуер - група 62.01. от КИД - 2008 «Компютърно програмиране».

- Акцентираме само върху активно-насърчаващите и пасивно-принуждаващите стимули, като изключваме проявлението на демотивиращите. Въсъщност тук става дума за същите тези стимули, които при едни условия и индивидуиди действат мотивиращо, а при други – демотивиращо.

- Предвид спецификата на изследваната област, повечето променливи са качествени, което налага използването на т.нар. „слаби скали“. Това ограничава възможностите ни за провеждането на по-задълбочени статистически анализи.

- Качественият анализ от своя страна дава основание да се търси обяснение и на зависимости, които имат по-ниски статистически измерения.

II. СТРУКТУРА И СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Дисертационният труд е в обем от 277 страници и включва въведение, три глави, заключение, списък на цитираната литература. Приложенията са 49 стра-

ници. Основният текст съдържа 118 таблици и 20 фигури. Приложенията са 7, в които са включени 70 таблици.

Структурата на изложение е следната:

ВЪВЕДЕНИЕ

Глава първа. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧНИ АСПЕКТИ ПРИ ИЗСЛЕДВАНЕ МОТИВИТЕ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА ИНДИВИДА

- 1.1. Аспекти на изследване поведението на индивида в организацията
 - 1.1.1. Поведението – теории, подходи, модели
 - 1.1.2. Основни теоретични поведенчески модели – ретроспекция и оценка
 - 1.1.3. Обобщение на изходните постановки
- 1.2. Мотиви за поведение на индивида в организацията
 - 1.2.1. Съдържателна характеристика на категорията „мотив за поведение“
 - 1.2.2. Потребностите като основа за съдържателната характеристика на мотивите за поведение
 - 1.2.3. Стимулите като въздействие на средата за формиране на мотивите за поведение
 - 1.2.4. Обобщение на изходните постановки
- 1.3. Концептуален модел относно мотивите за поведение на индивида

Глава втора. МЕТОДИЧЕСКИ АСПЕКТИ ПРИ ИЗСЛЕДВАНЕ МОТИВИТЕ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА КОМПЮТЪРНИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ

- 2.1. Характеристики на сектора на информационни технологии
 - 2.1.1. Динамика в развитието на българския бранш на информационни технологии
 - 2.1.2. Съдържание на труда и мотиви за поведение на компютърните специалисти
 - 2.1.3. Проведени емпирични изследвания на мотивите за поведение на компютърните специалисти в световен и национален мащаб
- 2.2. Изследователска програма и инструментариум на изследването
 - 2.2.1. Логика, цел и задачи на емпиричното проучване.
Информационна осигуреност на изследването
 - 2.2.2. Формиране на изследователската извадка. Състав и структура.
 - 2.2.3. Инструментариум за събиране и анализ на емпиричната информация – структурни и съдържателни особености на въпросника,

използвани методи за обработка на данните

Глава трета. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ, ПРОВЕРКА НА ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИТЕ ХИПОТЕЗИ И НАСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ НА МОТИВИТЕ

3.1. Аprobация и интерпретация на изследователска хипотеза 1

3.2. Аprobация и интерпретация на изследователска хипотеза 2

3.3. Изводи и препоръки за разгръщане потенциала на изградената
мотивационна структура

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ЛИТЕРАТУРА

ПРИЛОЖЕНИЯ

III. КРАТКО ИЗЛОЖЕНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Глава първа. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧНИ АСПЕКТИ ПРИ ИЗСЛЕДВАНЕ МОТИВИТЕ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА ИНДИВИДА

Първа глава се състои от три параграфа, два от тях - с разгърнатата структура. В нея се излагат основни теоретични постановки, правят се терминологични уточнения, поставят се проблеми и въпроси от методологически характер, като се търсят доводи в защита на формулираната изследователска теза. Изследват се основни понятия като „поведение“, „мотив“, „потребност“, „стимул“, „мотивационна структура“.

В **параграф 1.1.** се коментират *различни аспекти при изследване поведението на индивида в организацията*. С акцент върху системния, еволюционен и интердисциплинарен подход, както и метода на анализа и синтеза, се изследва съдържанието на едно от основните понятия с които работим – поведение и съответстващите му теоретични поведенски модели. В **подпараграф 1.1.1.** *Поведението – теории, подходи, модели* чрез ретроспективен анализ се извеждат редица подходи, които дават възможност да се представи широкият аспект при тълкуване на понятието. С помощта на етимологичния, етологичен, психологически³, социологически, икономически и философски подход се разкрива всеобхватността и многообразието при

³ Представен от психодинамически (психоаналитични) теории, бихевиористични теории, социално-когнитивни теории, феноменологични (хуманистични) теории.

тълкуване на човешкото поведение, провокиращо вечен интерес и актуалност на проблема. На тази база „стъпва“ и интересуващият ни управленски подход. Систематизирани са управленските разбирания за поведението на български и чужди изследователи, допълнени с тълкувание и оценка на техните позиции.

Прегледът на подходите ни води до **обобщението**, че се оформят две богати и основни по своята същност направления относно разбиранията за човешкото поведение: едната залага на вътрешните мотиви и подбуди, а другата - на външните⁴. Това е и нашата изследователска отправна точка. *Поведението на индивида е подвластно не само на външните подтици (стимули) – обективни фактори, но се обуславя и от вътрешни подбуди (мотиви) – субективни фактори.* От своя страна последните могат да бъдат рационални и ирационални.

Изявата и силата на конкретното поведение зависи от степента на пресичане на външните с вътрешните фактори. Колкото по-голяма е пресечната област, толкова по-трайно и устойчиво е поведението на конкретния субект. От силата и влиянието на двете основни групи фактори и тяхното противоборство, произтича и двойственият характер на човешкото поведение⁵. От своя страна, тази двойственост поставя проблема за противоречията в човешкото поведение и възможността за тяхното туширане (а не унищожаване), за съчетаването и балансирането на външните и вътрешните аспекти, обуславящи избора на конкретен тип поведение в организацията.

В подпараграф 1.1.2. отново в ретроспективен план са представени *основни теоретични поведенски модели*, но вече от управленска гледна точка. Те се базират на редица управленски подходи при изучаване на поведението в организацията: от гледна точка на неговата *интердисциплинарност* (Robbins, S.; Hatch, M.)⁶, от гледна точка на неговата *еволюция и развитие* (Tosi, H; Minner, J; Rashid, S., M. Archer; Kreitner, R., A. Kinicki; Quinn, R., S. Faerman,

⁴ Типично доказателство на тази теза са теориите за човешката мотивация – съдържателните акцентират върху вътрешните подбудители на човешкото поведение – потребностите (дълбинна психология), докато процесните залагат на външните – стимулите (бихевиоризъм).

⁵ вж. Ставрев, С., Кълвачев, И. Мотиви и морал на управленското поведение. Варна, Г. Бакалов, 1983г., с.35

⁶ Вж. по-подр.: Robbins, S., Judge, T. Essentials of Organizational Behavior. 9th ed. New Jersey: Pearson/Prentice Hall, 2008; Hatch, M., Ann L. Cunliffe. Organization Theory: Modern, Symbolic and Postmodern Perspectives. OUP Oxford, 2013

М. Thompson)⁷, от гледна точка на неговата *интердисциплинарност и еволюционно развитие* (тук предходните два подхода се смесват), както и някои *по-обобщени* класификации. За целите на разработката, приемаме класификацията на подходите от гледна точка на тезата за *дейностно-поведенските основи на организацията на управленския труд* (С.Ставрев, И.Кълвачев)⁸ със силен акцент върху управленско-поведенческият аспект. Оформят се три вида подходи: институционално-действиен, мотивационно-поведенски и дейностно-поведенски.

Най-близко до тезата на нашето изследване са *мотивационно-поведенският* и в известна степен *дейностно-поведенският подход*. Първият разглежда организацията като сложна система и аргументира поведението на индивида с разнообразни вътрешноприсъщи потребности, чрез които доброволният и мотивиран труд заменя принудителния. Според *втория*, ефектът на въздействие се постига както чрез твърд ред и правила (институционално-действиен подход), така и чрез творческа и мотивирана изява. Тези два подхода отчитат в най-висока степен комплексността на индивида и факторите, влияещи върху поведението му. Те са особено приложими за изследване на специалисти в организации от сектора на информационните технологии, тъй като предполагат използването на сложни механизми за въздействие, със широк спектър на действие.

С помощта на подходите са проследени разнообразните поведенски модели в определена последователност, която съответства на историческото им възникване, а то от своя страна отразява достигнат съответен етап на обществено-икономическо и културно развитие.

Създаваме своя класификация и използваме изследванията на немският учен Х. Хекхаузен⁹. Представяме систематизирано под формата на таблица основните типове модели на поведение от гледна точка на:

⁷ Вж. по-подр.: Tosi, Henry L., M. Pilati. *Managing Organizational Behavior: Individuals, Teams, Organization and Management*. Edward Elgar Publishing, 2011; Minner, J. *Organizational Behavior: From theory to practice*. 4, M.E.Sharpe, 2007, p.7; Rashid, S., M. Archer. *Organizational Behaviour*. Sec.edition. Methuen Publications, 1983, p. 193 – 209; Kreitner R., A. Kinicki. *Organizational Behaviour*. 7th ed. Boston, Mass., London : McGraw-Hill Irwin, 2007, p. 15 – 19; Quinn, R., S. Faerman, M. Thompson, McGrath M. *The Evolution of Management models: A New Approach*, New York: John Wiley&Sons, 1990

⁸ Кълвачев, И. *Прогресът в управлението на фирмата*. В. Търново, Абагар, 2000, с. 42-45

⁹ Вж. по-подр. Хекхаузен, Х. *Мотивация и дейтелност*. Москва, Смысл, 2003 (Сер. Мастера психологии"), Достъпно на: http://pdf-knigi.com/1218/692616/Motivatsiia_i_deiatelnost.pdf

I. Мотивационно-поведенския подход:

1. От типа „потребност - поведение“ – психологическо направление;
2. От типа „стимули - поведение“ (включ. „научаване - поведение“) – бихевиористко направление;
3. От типа „познание - поведение“ – когнитивно направление.

II. Модел на поведение от гледна точка на дейностно-поведенския подход.

Този опит за систематизация на огромното многообразие от поведенски модели е допълнен с някои съвременни изследвания за поведението на индивида в организацията, базирани отново върху мотивационно-поведенския подход. Неслучайно това направление е най-богато, поради силната обвързаност между поведение и мотивация (поведението като следствие на мотивацията).

Изводът от обзора на посочените модели е свързан с разбиранията ни, че появата на нов модел не е отрицание на предишен поведенски модел. Тази поява е по-скоро израз на обогатена представа за хората, обуславяща обогатяване и на инструментариума (подходите и средствата) за въздействие върху тях в трудовата дейност. В този смисъл, успешните въздействия върху персонала в организацията са възможни не когато мениджмънтът “стъпва” само върху един модел, а когато ги комбинира подходящо.

В заключение **подпараграф 1.1.3. обобщава изходните постановки:**

1. “Поведението” е категория, която изисква широкоспектърен анализ. От гледна точка целите на разработката приемаме, че съществуват две основни изследователски платформи - антропо-психична и социологизираща. Първата разглежда вътрешните за поведението фактори – **индивидуални**, а втората акцентира върху външните - **ситуационни**. Съчетаването и баланса между тези, на пръв поглед противоположни полюси, в най-пълна степен обяснява богатството, многообразието и противоречивият характер на човешкото поведение в организацията. Това ни дава основания да развием идеята, че в рамките на лансираната от нас “**дуалистична**” **релация** се оформя изключително разнообразен и **многомерен** характер на поведението.

2. Тезата за двойствения характер на човешкото поведение (и неговата многомерност) пряко или косвено присъства в научните публикации на редица изследователи в управленската наука. Те признават ролята на вътрешните фактори, които дават устойчивост и последователност на човешкото поведе-

ние, но в същото време търсят възможности за **въздействия** върху него. В управленски аспект се оформя разбирането, че управляващата система (мениджмънтът) разполага с набор от механизми – своеобразни **стимули**, чрез които тя се стреми да активизира персонала от по-ниското ниво. Тези въздействия са в повечето случаи целенасочени и пречупвайки се през системата от вътрешно-мотивационни елементи в структурата на личността, създават определени модели на поведение.

3. От друга страна, застъпваме тезата, че силата и въздействието на **вътрешните фактори** придават много по-дълбок смисъл на поведението. Вътрешната мотивация е свързана с многообразие от вътрешноприсъщи на личността характеристики, които носят огромен потенциал за активизиране на поведението. Най-общо можем да ги дефинираме като **мотиви**, които подбуждат личността към действие. Мотивът се формира от духовността, желанията, емоциите, подтиците, които подтикват вътрешната активност, обуславяйки причините и изборите за конкретно поведение. Негов предшественик е **потребността**.

4. За целите на настоящата разработка, ние използваме елементи от всички мотивационно-поведенски модели разгледани по-горе (включително и от съвременните теории), като особен интерес за нас представляват тези от типа **“потребност - поведение”- психологическо направление** и **“стимули - поведение” - бихевиористко направление**. За да разкрием взаимодействието и съчетаването помежду им, използваме моделът на **поведение от гледна точка на дейностно-поведенския подход**, като прилагаме известни модификации.

Изследването на индивидуалните и ситуационни характеристики, които изграждат мотивационната структура на индивида и определят неговото поведение, са предмет на анализ в **параграф 1.2. Мотиви за поведение на индивида в организацията**. Тук последователно са разгледани основни детерминанти на поведението – мотив и мотивационна структура, потребност, стимул, като са направени съответните терминологични уточнения. В **подпараграф 1.2.1.** е представена *съдържателната характеристика на категорията „мотив за поведение“* с кратък преглед на определенията, дадени в общи и специализирани речници. Става ясно, че няма категорично разбиране и яснота при дефиниране на термина. Недостатъчната прецизност при формулировката му, води

до смесване на принципно различни понятия и използването им като синоними. С оглед коректното определяне на термина, са изследвани становищата на различни изследователи в областта.

Най-напред са анализирани психологическите аспекти на понятието, като са разгледани трудовете на Мил¹⁰, Фройд¹¹, Макдугъл¹², Ньюкомб¹³, Левин¹⁴ и др. Прегледът на съвременната англоезична литература показва, че липсват нови и интересни дефиниции (и разработки), свързани с интересуващото ни понятие. По-нататък все пак са представени някои актуални разбирания за категорията „мотив“ от англоезични (Jain¹⁵, Martin¹⁶, Nevid¹⁷ и др.), руски (Имерадзе¹⁸, Леонтиев¹⁹ и др.) и български (Кълвачев²⁰, Трифонов²¹, Стаматов и Минчев²², и др.) изследователи. Важно е да уточним, че част от ранните разбирания в областта отъждествяват мотива с подтик, стимул, необходимост, нужда, желание. Това поражда нееднозначност в неговото определяне и тълкуване. В по-съвременните схващания единодушно е разбирането за мотива като вътрешно състояние на индивида, което активизира, насочва и регулира поведението във връзка с постигането на определени цели. На тази база формулираме и нашето работно определение за понятието: **мотивът е вътрешна подбуда, причина за действие, свързано с удовлетворяване на определена необходимост. Той е винаги осмислен и насочва към конкретно поведение за достигане на дадени цели.**

Мотивите за поведение на индивида действат като система, характеризираща се с определена структура и начин на взаимодействие между разно-

¹⁰ Вж. по-подр. Mill, J. S. Utilitarianism, p. 27 [online], Available from: <http://www.earlymoderntexts.com/assets/pdfs/mill1863.pdf>

¹¹ Фройд, З. Психология на несъзнаваното. София, Колибри, 2014, с. 158

¹² McDougall, W. An Outline of Psychology. Methuen And Company Limited, 1949, pp. 35-38 [online], Available from: <https://archive.org/details/outlineofpsychol032245mbp>

¹³ Newcomb, T. Social Psychology. New York : Holt, Rinehart, and Winston, 1950, pp. 80-81 [online], Available from: <https://archive.org/stream/socialpsychology00innewc#page/84/mode/2up>

¹⁴ Левин посочва два вида мотиви – вродени и придобити.

¹⁵ Jain, N.K. Organizational Behaviour. Vol. 2. Atlantic Publishers&Dist, 2005, p. 116

¹⁶ Martin, M. Organizational Behaviour and Management. Cengage Learning EMEA, 2005, p.428

¹⁷ Nevid, J. Psychology: Concepts and applications. Belmont, CA: Wadworth, USA, 2013, p. 321

¹⁸ Имерадзе, И.В. Проблема полимотивации поведения. // Вопр. психологии, №6, 1984, с. 87-94, Достъпно на: <http://www.voppsy.ru/issues/1984/846/846087.htm>

¹⁹ Леонтиев, А.Н. Проблемы развития психики. Москва, Академии педагогических наук, РСФСР, 1959, с. 303, Достъпно на: <http://www.klex.ru/6ha>

²⁰ Кълвачев, И. Социално-психологически проблеми в управлението на предприятието. Варна, Г. Бакалов, 1988, с.43

²¹ Трифонов, Т. Психология на личността. Памет, 1995, с. 89

²² Стаматов, Р, Б. Минчев. Психология на човека. Пловдив, Хермес, 2005, с.264

родните мотиви. От тази гледна точка, поведението зависи от равнището на тяхната съгласуваност в мотивационната структура и преди всичко от това, кои са доминиращите мотиви.

В този аспект е коментирано понятието „мотивационна структура“. Идеята е сравнително слабо разработена от съвременните български и чужди изследователи. Приемаме тезата на Ставрев и Кълвачев, че тя е резултат от пресичането на вътрешни и външни фактори на поведение, при което компонентите на мотивацията се подреждат, групират и систематизират според по-соките, към които води поведението и според силата на оказваното влияние. Разгледана е и постановката на Ядов²³, който дефинира термина „мотивационно ядро“, т.е. най-силните мотиви, определящи поведението, както и периферните (по-слаби) мотиви.

С цел задълбочаване на анализа, диференциране на понятията и обосноваване на взаимовръзките между тях, в обобщен вид са представени *потребностите, като основа за съдържателната характеристика на мотивите за поведение*. Те са анализирани в **подпараграф 1.2.2**. Потребността е много широко изследвана и дискутирана, особено от психологическата наука. Цитирани са някои базови постановки за възникването и същността на потребностите, както на част от представителите на мотивационно-поведенския подход (модели от типа „потребност - поведение“ – психологическо направление) - Мъррей, Маслоу, Маклеланд, Аткинсън, Макгрегор, Хърцбург, Алдърфър и др., така и на някои български изследователи - Тодорова²⁴, Ставрев и Кълвачев²⁵, Стаматов и Минчев²⁶, Аргонов²⁷ и др. Различен поглед към проблема предлага Паунов²⁸. Той развива интересната теза, че потребностите представляват абстракция, обхващаща типичните човешки дефицити. В заключение са предс-

²³ Ядов, В.А. Стратегия социологическото изследование. Москва, Академкнига:Добросвет, 2003, с. 596.

²⁴ Тодорова, Е. Потребности и интереси в обществото. 1976, с. 28;75

²⁵ Георгиев, С. Интереси, стимули, ефективност. Варна, Г. Бакалов, 1979, с. 11-20; Семов, М. Стимули и дейност. София, Наука и изкуство, 1981, с. 108-110; Ставрев, С, И. Кълвачев, Цит. изт., 1983, с. 72-74

²⁶ Вж. по-подр. Стаматов, Р, Б. Минчев. Цит. изт., 2005, с. 266

²⁷ Вж. по-подр. Аргонов, В. Ю. Искусственное программирование потребностей человека: путь к деградации или новый стимул развития. // Вопросы философии, 12, 2008, с. 22-37

²⁸ вж. по-подр.: Паунов, М. Трудовата мотивация: заблуди и надежди. // Научна конференция на БАУРЧР с международно участие „Управление на човешките ресурси“, Варна, юни, 2001; Паунов, М. Мотивационният проблем в поведенските изследвания. // Научни трудове на УНСС, 2000, с. 85-112

тавени някои от най-популярните типологизации на видовете потребности.

Прегледът на изследователските идеи ни води до някои **обобщения**:

1. Както потребностите, така и мотивите са личностни образувания. Като част от потребностно-мотивационната сфера, те създават своеобразието на човека, придават основните характеристики на личностния му профил, те са вътрешна движеща сила на дейността му, нейна причина и цел.

2. В сферата на личността често е неясно дали изследователите описват поведение, мотив или потребност, която причинява поведение. **Потребността става двигател на човешкото поведение тогава, когато се трансформира в мотив, който осмислено и целенасочено регулира и мотивира конкретното поведение.**

За целите на разработката дефинираме **потребността като обективна необходимост, която за да се реализира трябва да се осъзнае, възприеме и трансформира в устойчиви мотиви за поведение.**

Докато в предходните два подпараграфа са представени вътрешните (индивидуални) характеристики, то в **параграф 1.2.3.** са коментирани външните (ситуационни) характеристики. Представени са *стимулите като въздействие на средата за формиране на мотивите за поведение*. Подобно на потребността, стимулът също е широко дискутирано понятие. Цитирани са основни постановки за същността на стимулите, както на част от представителите на мотивационно-поведенския подход (модели от типа „стимули - поведение“ – бихевиористко направление) - Торндайк, Уотсън, Скинър, Хъл, Адамс, Врум и др., така и на някои български и руски изследователи.

Ранните разбирания за понятието са свързани с отъждествяване на “стимул” и “мотив”, свеждане стимула до мотива. Ние поддържаме тезата на някои български (С. Ставрев, И. Кълвачев; Б. Минчев)²⁹ и чужди изследователи (Staw, Sandelands, Dutton (1981), Agnew & Redmon (1993); Brief, Weiss (2002); Уткин, Бутова (2004) и др.)³⁰, според които понятията стимул и мотив са две

²⁹ Ставрев, С., Кълвачев, И. Цит. изт., 1983, с. 89-93; Минчев, Б. Цит. изт., 2006г, с. 131-134

³⁰ Staw, B. M., L. E. Sandelands, J. E. Dutton. Threat Rigidity Effects in Organizational Behavior: A Multilevel Analysis. // Administrative Science Quarterly, Vol. 26, No. 4, 1981, pp. 501-524 [online], Available from: <http://www.jstor.org/stable/2392337>; Agnew, J. L., W. K. Redmon. Contingency Specifying Stimuli: The Role of "Rules" in Organizational Behavior Management. // Journal of Organizational Behavior Management, Volume 12, No. 2, 1993, pp. 67-76; Brief, A. P., H. M. Weiss. Organizational Behavior: Affect in the Workplace. // Annual Review of Psychology, Vol. 53, 2002, pp. 279-307; Уткин, Э.А., Т.В.Бутова. Мотивационный менеджмент. Москва, ТЕИС, 2004, с. 69-109

основни, относително самостоятелни страни или елементи, подбуждащи към дейност. Общото между тях е, че и двете играят ролята на движеща сила. Вътрешния субективен фактор е мотива, който лежи в основата на човешките действия и превръща неговите постъпки в мотивирано поведение. В същото време стимулът е нещо обективно външно. Той не идва от съзнанието на личността, а от външната среда, от обществения живот.³¹ Мотивите и стимулите се различават по форма, но си кореспондират по съдържание. За да изпълнява своята роля, стимулът трябва да се превърне в мотив за дадена дейност.

В заключение накратко е представено стимулирането като процес и са изведени някои от най-популярните класификации на видовете стимули.

Основните **изводи**, които дефинираме са:

1. Стимулът е обективна даденост или явление, което характеризира подбудителната причина, ориентира за действие, позитивния лост за активно поведение. Той е външен фактор, резултат от *въздействието* на социалната (организационна) среда.

2. Както при потребностите и мотивите, така и при стимулите съществува индивидуалност, която се определя от *съчетаването* на редица фактори – възраст, пол, доходи, стаж в организацията и т.н.

3. За да изпълнява своята роля, стимулът трябва да се превърне в мотив за дадена дейност. В противен случай съществува обективно, но не изпълнява своето предназначение.

За целите на разработката, приемаме **стимула като управленски инструмент от гледна точка на изграждане на такава организационна среда, която да създава обективна потребност от избор на желаната линия на поведение. Това е начин за постигане на необходимата действеност на системата за стимулиране. Външното въздействие да се възприеме като възможна и приемлива алтернатива за поведение.**

Подпараграф 1.2.4 обобщава разгледаните дефиниции:

1. В контекста на нашето разбиране изхождаме от тезата, че потребностите пораждат мотивите. Мотивът представлява подбуждане към активност (поведение), възникващо следствие актуализацията на потребностите. Съществуват водещи мотиви, които могат да променят поведението в зависимост от

³¹ Десев, Л. Речник по психология. София, Булгарика, 1999, с. 51

стимулите, които подава управлението.

2. Споделяме тезата, че мотивите и формирането на мотивационното ядро са резултат от въздействието на стимулите за активиране на незадоволените потребности и осигуряване на необходимите условия за тяхното задоволяване. Активиранияте потребности във взаимодействие с останалите компоненти на мотивационния процес мотивират поведение, насочено към постигане на средствата за тяхното задоволяване.

3. Развиваме разбирането си за „мотивационна структура“, за която ще стане дума в следващия абзац.

Последният **параграф** от Първа глава **1.3.** е посветен на *концептуалния модел относно мотивите за поведение на индивида*. При разработването му приемаме, че човешкото поведение е резултат от взаимодействието на разнородни мотивационни компоненти, което оформя мотивационната структура на всеки субект. Най-общо тя е резултат от пресичането на вътрешни, индивидуални и външни - ситуационни фактори, което води до създаването на определени поведенчески модели. При тези въздействия отделните компоненти на мотивацията се подреждат, групират и систематизират, като оформят мотивационното ядро и детерминират избора на вариант на поведение. При това, колкото повече се съгласуват вътрешните с външните фактори, толкова по-голяма е силата на тяхното влияние върху поведението.

Конструираният от нас концептуален модел е базиран на следните изходни положения (постановки):

Методологическа основа за модела са дискутираните възгледи за поведението в научните области на антропологията и етологията, психологията, философията, социологията и т.н. Направен е опит обобщено да се представят основните разбирания на учени и изследователи, работещи в тези направления в течение на много години. На тази база е систематизирано и изведено управленското направление с неговите три базови подхода – институционално-дейностен, мотивационно-поведенски и дейностно-поведенски.

Методическите основи на модела са свързани с използването на компилация между *мотивационно-поведенските модели* (с акцент върху “потребност - поведение” - психологическо направление и “стимули - поведение” - бихевиористко направление) и *дейностно-поведенският модел*, като прилагаме известни модификации.

Както в най-широк план, така и в чисто управленски аспект, имаме основания да твърдим, че поведението има **дуалистична природа**. Доказваме, че се оформят две базисни по своето съдържание концепции – поведението на индивида е подвластно не само на **обективни фактори (външни стимули)**, но се формира и от **субективни фактори (вътрешни подбуди и мотиви)**. Съчетаването и баланса между външните и вътрешни фактори в най-пълна степен обяснява богатството, многообразието и противоречивият характер на поведението.

В рамките на организацията приемаме, че обективните фактори (стимули) са външните управленски въздействия (изведени на база коментирания по-горе управленски подходи), които насочват, активизират и преориентират поведението на служителите.

Начина на реагиране на субекта зависи както от средата, така и до голяма степен от съдържанието на вътрешната структура на личността (осъзнати потребности, интереси, ценности, психика и др.).

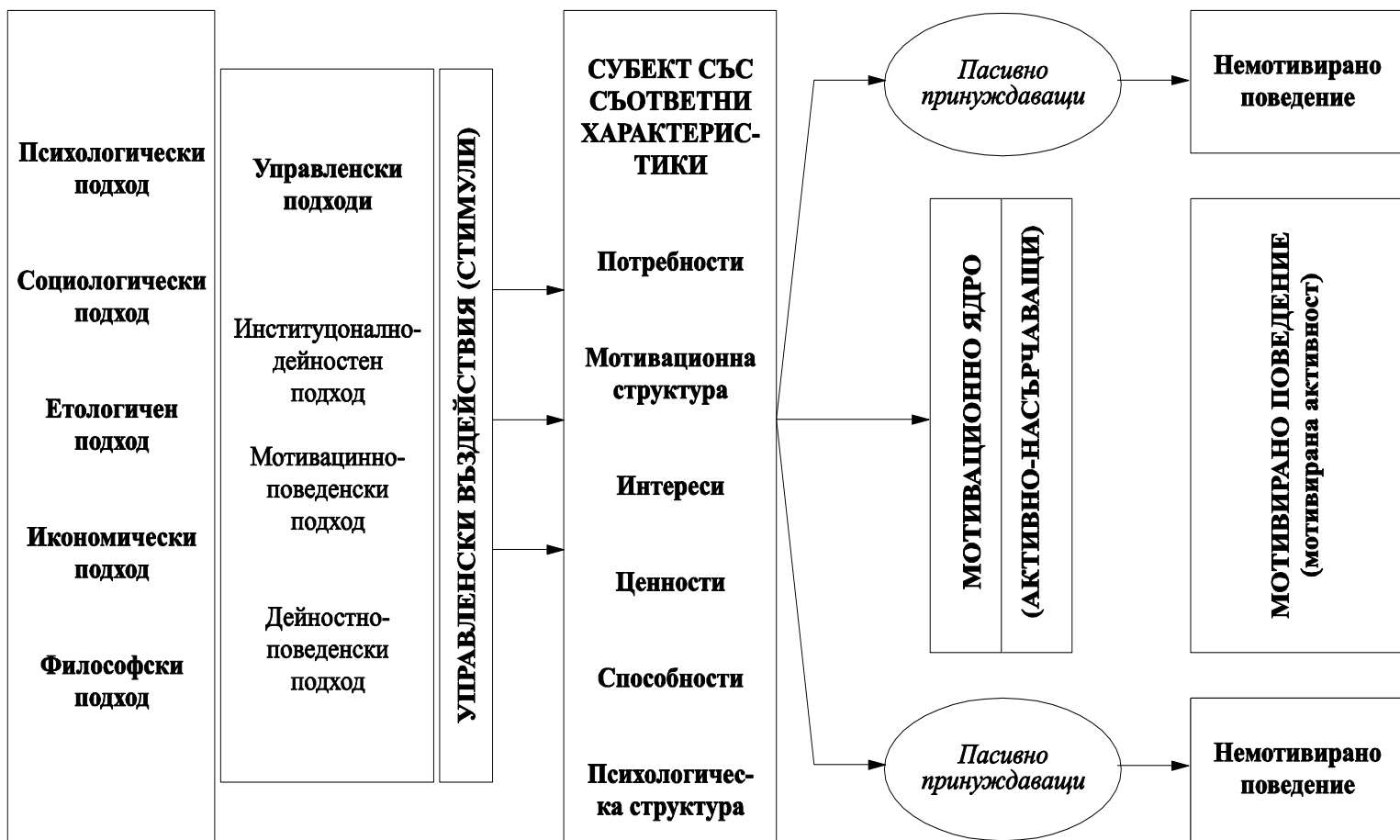
В резултат от целенасоченото въздействие на системата за стимулиране се оформя мотивационната структура на всеки субект. В зависимост от конфигурацията на тази структура са възможни избори на различни линии на поведение. От съществено значение е формирането и съдържанието на мотивационното ядро и това на периферните мотиви.

Мотивационната структура на личността има относително устойчив характер и когато въвежданите стимули попаднат в ядрото и, поведението е последователно и мотивирано. Наричаме ги активно-насърчаващи стимули.

Стимулите, които попаднат в периферията на мотивационната структура, не оказват трайно въздействие върху поведението на личността. Активност за работа липсва или тя е принудителна. Наричаме ги пасивно-принуждаващи стимули.

Колкото повече се съгласуват вътрешните (индивидуални) с външните (ситуационни) фактори, толкова по-голяма е силата на тяхното влияние върху поведението и толкова по-мотивирано е то.

Изложеното дотук е база за дефиниране (конструиране) на основната ни изследователска теза (вж. с. 7).



Фиг. 1.3. Концептуален модел за формиране на мотивите за поведение на индивида в организацията

Глава втора. МЕТОДИЧЕСКИ АСПЕКТИ ПРИ ИЗСЛЕДВАНЕ МОТИВИТЕ ЗА ПОВЕДЕНИЕ НА КОМПЮТЪРНИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ

Втора глава се състои от два параграфа с разгърната структура. В нея се анализира както динамиката в развитието на изследвания сектор, така и особеностите в съдържанието на труд и мотивите за поведение на компютърните специалисти. Специално внимание е отделено на изследователската програма и инструментариума, ползван при провеждане на емпиричното изследване.

В параграф 2.1. „Характеристики на сектора на информационни технологии“ анализираме особеностите в развитието на ИТ бранша в България. За целите на разработката, интерес представлява съдържанието на труда и мотивите, които се проявяват по специфичен начин при специалистите, работещи в сектора. Познаването им има съществена роля за дефиниране в конкретика на основите понятия, с които работим и за изготвяне на

анкетната карта.

Подпараграф. 2.1.1. е посветен на *динамиката в развитието на българския бранш на информационни технологии*. Уточнено е какво представляват информационните технологии и кои са специфичните особености на ИТ пазара. С оглед целите на изследването, дефинираме бранша съгласно „Класификация на икономическите дейности“ – 2008г. на НСИ³² и Четвърто издание на Международната стандартна отраслова класификация (ISIC, Rev. 4)³³. Интерес за нас представляват „Дейностите в областта на информационните технологии“ (подгрупа 62.0) и по-конкретно свързаните с разработка на софтуер - група 62.01. Компютърно програмиране (известен и с наименованието „софтуерна индустрия“).

За да опишем важността и перспективността на софтуерната индустрия, с акцент върху хората в нея, представяме някои основни показатели за сектора (на база статистически данни от НСИ) – заети лица, приходи от продажби, печалба, разходи за персонал за периода 2008 – 2015г. Оказва се, че делът на ИТ индустрията (софтуер и хардуер) в БВП и делът в заетостта са в съотношение за 2015г. 2.2% към 1.12% (т.е. 1.12% от заетите генерират 2,2% от БВП), което означава, че индустрията е с висока добавена стойност.

Подобни тенденции са показани и в анализи на професионални асоциации – Българската асоциация на софтуерните компании (БАСКОМ), Българската спопанска камара и др. Оказва се, че софтуерният бранш, част от ИТ сектора, е малък (<1,2% от заетите), но има висок и постоянен ръст в заетост, приходи и дял в БВП в последните осем години. Той следва тенденциите в ЕС. Основен проблем пред растежа му е намиране на квалифицирани специалисти.

Като допълнение към тези анализи, добавяме изследване и на фирмено ниво. За основа ползваме класацията на най-големите ИТ и софтуерни компании в България ИКТ ТОП 100³⁴ на в-к Computerworld. Основанието ни е, че класацията се води от петнадесет години и е показателна за тенденциите чрез конкретни представители от целия бранш, главно при големи и средни компании. За класифицирането им в групи, ползваме критерият „заетост“ в Закона за

³² <http://www.nsi.bg/sites/default/files/files/publications/KID-2008.pdf>

³³ Вж по-подр. Четвърто издание на Международната стандартна отраслова класификация (ISIC, Rev. 4), Достъпен на: <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/isic-4.asp>

³⁴ ИКТ ТОП 100, 2014, раздел “Софтуерни компании”, Достъпен на: <http://computerworld.bg/top100:2014/11>

малки и средни предприятия (група “Големи” - над 250 заети, “Средни” от 50 до 249, а “Малки” от 10 до 49 заети).

Сравнителният анализ на показателите за големи, малки и средни компании е представен последователно в табличен вид със съответните изводи. Обобщените данни сочат, че сред *големите фирми* доминират чуждестранни клонове на големи компании и при тях има значим ръст в приходи и заетост. При *малките и средни фирми* общата тенденция се потвърждава, като се оказва, че последните растат по-бързо от големите.

Изводите от трите категории фирми потвърждават тенденцията на национално ниво за значим ръст на софтуерния бранш. Съществуват изключения на спад за някои фирми в една година, но това се компенсира в друга година с ръст и не променя тренда като цяло. По-надолу са представени обобщени данни за трите групи, въз основа на които правим няколко основни извода:

- **Големите компании** имат най-големи приходи и принос в приходите на един зает.

- **Група “Средни”** са най-големият работодател и са значително по-добри в ръста на приходите и заетостта. Големите компании са най-ефективни на единица заетост по показателя „Приходи на един зает“ (в хил. лв). За средните той е по-нисък, поради различна ефективност на фирмите по този показател и стадий на развитие.

- **Група “Малки”** е представена символично, но също има сходни тенденции на растеж на приходи и заетост, и ефективност. Групата има нисък дял износ поради наличие на фирми с вътрешен ограничен пазар.

При изследване на корелационната зависимост между приходи и заетост на трите типа компании, данните показват силна връзка между тях (т.е. приходите са най-тясно свързани със заетостта) - колкото повече хора са наети, толкова повече приходи има тя. Това е по-характерно за големи и малки фирми и показва екстензивно развитие на бранша. При група “Средни” има по-нисък коефициент, което предполага по-интензивното развитие на тези компании в сектора. Въпреки непълните данни за дела на износа, той също е значим фактор (особено при големи компании), което показва, че техния ръст е зависим от намирането на външни пазари и специалисти.

Изложеният анализ очертава **ключови тенденции** за софтуерния бранш, както на национално, така и на микро ниво:

1. Секторът е с добри перспективи;
2. През последните години приходите, заетостта и дела в БВП растат трайно. Приходите имат средногодишен ръст от 5% до 50% в отделните групи, а заетостта расте с 5% до 33%;
3. Приходите растат с по-висок темп от заетостта (с 5% до 23%), поради повишаваща се добавена стойност, възнаграждения и инфлация;
4. Браншът е малък по брой заети (под 1,2% от заетите в страната от 15г. до 64г.), но се развива екстензивно, тъй като факторът, който движи приходите във възходяща посока е заетостта;
5. Делът на разходите за персонал е висок - средно около 50-60%, който постоянно нараства. Заетите лица стават все по-необходими и по-скъпи поради техният дефицит, затова мерките по адекватния им подбор и мотивация са все по-необходими;
6. Налага се разработване и прилагане на различни по вид и форма мотивационни механизми за привличане на специалисти, подпомагане на тяхната производителност и намаляване на текучеството им във фирмите. Това прави изследването на мотивите за поведение на тези специалисти актуално и аргументира бранша като обект на изследване.

Подпараграф 2.1.2 описва спецификата в *съдържанието и характера на труда на компютърните специалисти*, както и *мотивите им за поведение*. В конкретика това означава, че трудът им е предимно творчески, свързан със създаването на нов продукт и изисква максимална мобилизация на интелектуални ресурси. Трудно може да бъде измерен и планиран, почти не се поддава на текущ външен контрол и на традиционно материално стимулиране. Резултатите от него в огромна степен зависят от съзнателното отношение на сътрудниците, от вътрешната им нагласа и желание за ефективна работа, с идеята да създават важна за информационното общество продукция.

Всички изброени по-горе характеристики на труда изискват от компютърните специалисти да притежават разнообразни и дълбоки професионални знания, необходими за решаване на специализирани задачи. Описани са някои от най-търсените от работодателите умения при наемане на специалисти за ключови позиции: междуличностни/комуникационни умения; опит; бизнес или академични знания/квалификации за сектора; предприемаческо мислене и основни трудови навици; подходящи ценности и мислене, с оглед вписване в

организационната култура на фирмата. Тези и други важни характеристики са анализирани и дефинирани от експерти на Българската асоциация на софтуерните компании (БАСКОМ) като 18 базови когнитивно-емоционални и 32 комплексни компетентности³⁵.

Тъй като изследването ни е ориентирано предимно към компютърните специалисти, разработващи софтуерни продукти, в хода на анализа бе изяснено какво представлява разработката на софтуер и дефинирахме конкретни специфики на работата в софтуерната фирма:

1. Екип професионалисти, които ефективно създават иновативен и качествен продукт;
2. Необходимост от нови знания, умения и качества на специалистите;
3. Висок дял на разходите за компютърни специалисти и тенденция за ръст на възнаграждения, и мобилност;
4. Специфични изисквания към управлението по повод **мотивацията на хората**.

Направеният от нас анализ на конкретни източници (Weinberg, Sacks, Davies, Griffiths и мн. др.)³⁶ дава възможност за определяне на някои основни мотиви за работа на ИТ специалистите. Представяме по-важните от тях:

- Влияние върху техните мотиви (повече, отколкото в организациите

³⁵ Вж по-подр. Стратегически изисквания на софтуерната индустрия за реформа на образователната система. София, 11.12.2012, Достъпно на: <http://basscom.org/RapidASPEditor/MyUploadDocs/Software-Industry-Requirements-for-Educational-Ref.pdf>

³⁶ Вж: Weinberg G. The Psychology of Computer Programming: Silver Anniversary Edition. Dorset House, 1998, p. 150; Sacks M. On the job learning in the software industry. Corporate Culture and the Acquisition of Knowledge. London, QUORUM BOOKS Westport, 1994, pp. 53-57; Ong, Chorng-Shyong, Michael Yu-Ching Lin. Is being satisfied enough? Well-being and IT post-adoption behavior. An empirical study of Facebook. // Information Development, September 2016 [online], Available from: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0266666915587032>; Tolsby, J. Effects of organizational culture on a large scale IT introduction effort: A case study of the Norwegian army's EDBLE project. // European Journal of Information Systems, Vol. 7 No. 2, 1998, pp. 108-142; Keen, P. Information technology and the management difference: A fusion map. // IBM Systems Journal, Vol. 32(1), 1993, pp. 17-39; Robey, D., L. Markus. Rituals in Information System Design. // MIS Quarterly, March, 1984, pp. 5-15; Roberts, J, Il-Horn Hann and S. Slaughter. Understanding the Motivations, Participation, and Performance of Open Source Software Developers: A Longitudinal Study of the Apache. // Management Science, Vol. 52, No. 7, Open Source Software (Jul., 2006), pp. 984-999 [online], Available from: <http://www.jstor.org/stable/20110575>; Щетинска, А., Зиновиева, И., Менгов, Г. Мотивацията за труд на българските софтуерни специалисти – десет години по-късно. // Автоматика и информатика, 49 (2), 2015, с.43-46; Менгов, Г., Зиновиева, И., Щетинска, А. Мотивация за труд при програмисти и поддържащи софтуерни специалисти. // Индуриален мениджмънт, 12 (2), 2015, с. 61-70

от други отрасли на икономиката), оказват работната среда и отношението към работата в екип;

- Притежават голям набор от „недокументирани” (скрити) ценности, които предават на младите членове на екипа;

- Те са много повече стимулирани от перспективата за професионален растеж (неговата зависимост от личните усилия), околкото от размера на заплатата или длъжността;

- Притежават склонност към търсене и създаване на фактори за собствени мотиви към труд;

- Притежават силен стремеж към творческа работа;

- Силно мотивирани са от значимостта на работата си в общия проект и това, което дава технологията на клиента, отколкото самата технология;

- Високоинтелигентни са;

- Имат голям стремеж към обучение и професионална реализация, но малка нужда от кариерен растеж;

- Не разглеждат процеса на обучение като цялостна система и получават знания случайно, по необходимост;

- Притежават висока работоспособност;

- Доставя им удоволствие процеса на мислене (разсъждаване);

- Доставя им удоволствие да работят на адаптирано от самите тях работно място, с помощта на старателно настроено програмно обезпечаване;

- Не са склонни да се занимават с планиране на работата си;

- Бързо възприемат новата информация, касаеща хардуерното и софтуерно обезпечаване;

- Склонни са да решават задачи от общ характер, за да имат след това повече възможности да използват създадения софтуер за решаване на конкретни въпроси;

- Изпитват трудности, когато се налага да се съобразяват с организационни „порядки” (изисквания).

По-нататък в параграфа е коментирана типологията на специалистите в ИТ сектора, работата по проекти и ролите в екипа, както и някои основни стимули, валидни за този вид специалисти.

Анализът на потребностите, мотивите и стимулите на компютърните специалисти води до следните **обобщения**:

1. Тяхната дейност (в повечето случаи самия процес на програмиране – разработване на софтуерни продукти) им доставя удоволствие, тъй като реализира нуждата им от творчество.

2. Самото програмиране за повечето от тях е работа и хоби едновременно.

3. Изпитват нужда за опознаване на обкръжаващите ги хора и свят. С удоволствие общуват с хора, които признават техните заслуги.

4. Един от начините да се покаже признание на тези специалисти, е да им се даде възможност да използват високотехнологично оборудване, позволяващо им не само успешно да изпълняват производствените си задачи, но и да получат допълнителни знания, опит и удоволствие.

Докато в предходния подпараграф са изведени някои особености в теоретичен аспект, то в **подпараграф 2.1.3.** понятията са коментирани в практико-приложен план. Силната конкуренция при наемането и задържането на компютърните специалисти създава засилен интерес към *емпиричните изследвания за мотивите на тяхното поведение*. Ние разглеждаме част от проведените през последните няколко години (в хронологичен порядък), като извеждаме основните резултати и тенденции. Последните за средство за формулиране на нашите изследователски хипотези и изготвяне на анкетното проучване.

Последователно коментираме част от изследванията в световен мащаб, базирани на проучвания на някои от най-влиятелните изследователски и консултантски фирми в света:

➤ Форестър (Forrester) – идентифицират дванадесет фактора, влияещи върху мотивацията на компютърните специалисти³⁷, като изследват 129 респондента. Оказва се, че независимо от тяхната възраст, ИТ специалистите са най-силно мотивирани от интересната работа и собствената си автономност. Третият съществен фактор варира при различните възрастови групи - хората под 45 годишна възраст държат на възможностите за кариерно развитие и баланса работа/личен живот, докато за тези, над 45 години е по-важна сигурността на заеманата позиция и основното възнаграждение. Отчитайки резултатите от проучването, експертите от Форестър дават конкретни препоръки.

³⁷ Cecere, M. Motivating IT Employees - Part 1. Survey Analysis On Motivators Of IT Staff, February 10, 2011 [online], Available from: <https://www.forrester.com/report/Motivating+IT+Employees+Part+1/-/E-RES57537>

➤ Световноизвестните веб-базирани платформи TechTarget³⁸ и Computerworld³⁹ - правят ежегодно проучване относно възнагражденията и кариерното развитие в сектора на информационните технологии. IT Salary Watch⁴⁰ (онлайн изследване на Computerworld) се провежда от 2012г. досега. Аналогични са и проучванията на TechTarget. Резултатите от последното изследване достъпно на техния сайт е за 2013г. (проведено сред близо 2000 ИТ специалисти)⁴¹ и е ориентирано преди всичко към висшите мениджъри в бранша. Оказва се, че факторите които ги мотивират най-силно са: насърчаване на иновациите, разрастване на бизнеса и сила на мениджърския екип. А демотивиращите фактори са: ограничаване на професионалното израстване, неефективен мениджмънт и лимитиран бюджет.

В дискусиата към темата, всички участници посочват заплащането като втори (или по-нататък в класацията) фактор, след: баланса работа/личен живот, същността на работата, предизвикателните задачи и ефективният екип, постоянното обучение, възможността да предлагаш решения и да бъдеш иновативен, удовлетвореността от труда⁴².

➤ CareerBuilder⁴³ и Sologig.com⁴⁴ – провеждат проучване сред близо 3000 ИТ специалисти, като паричното възнаграждение се оказва на пето място сред факторите, определящи мотивацията им за работа⁴⁵. Преди него са: стабилност на работното място, местоположение, корпоративна култура, допълнителни социални придобивки и в допълнение: възможности за професионално и кариерно развитие, възможност за дистанционна работа, гъвкаво работно

³⁸ Вж. повече на <http://www.techtarget.com/html/about.html#4>

³⁹ Вж. повече на <http://www.computerworld.com/>

⁴⁰ <http://www.computerworld.com/category/it-salary-watch/>

⁴¹ Torode, С. IT executive salary, career and project ambitions: Roadmap 2014 [online], Available from: <http://searchcio.techtarget.com/feature/IT-executive-salary-career-and-project-ambitions-Roadmap-2014>

⁴² <http://itknowledgeexchange.techtarget.com/discussions/discussion/is-salary-the-most-important-factor-for-job-satisfaction/>

⁴³ Водещ американски сайт за набиране на специалисти основно в областта на софтуерните дейности. Вж. по-подр. <http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/default.aspx>

⁴⁴ Подразделение на CareerBuilder, специализирано в наемането на ИТ и инженерни специалисти. Вж. по-подр. <http://www.sologig.com/sg/s/about-us>

⁴⁵ One in Four IT Workers Plan to Change Jobs in 2014. According to CareerBuilder and Sologig.com Survey [online], Available from: http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?sd=1%2f22%2f2014&siteid=cbpr&sc_cmp1=cb_pr799_&id=pr799&ed=12%2f31%2f2014; IT workers plan to change jobs in 2014 [online], Available from: <http://advice.careerbuilder.com/posts/it-workers-plan-to-change-jobs-in-2014>; IT workers plan to change jobs in 2014, <http://advice.careerbuilder.com/posts/it-workers-plan-to-change-jobs-in-2014>

време, обучение. Резултатите от проучването дефинират разнообразието от мотиви на компютърните специалисти, влияещи върху поведението им в работна среда.

➤ HeadHunter⁴⁶, чието изследване проведено в средата на 2015г. сред близо 300 компютърни специалисти декларира, че програми за мотивация има в 84% от ИТ компаниите, което е много повече отколкото във всички останали индустрии⁴⁷. Поради липсата на кадри в сектора, мениджърите се стараят да осигурят максимално привлекателни условия за работа, конкурирайки се с останалите компании в бранша. За разлика от други организации, фирмите от сектора на информационните технологии предоставят масово гъвкаво работно време (44%) и често прибегват до средства за материална мотивация – 43% прилагат системи за разпределяне на премии и бонуси, а 42% редовно преразглеждат работните заплати. От особена значимост са и нематериалните стимули, с акцент върху програмите за обучение.

По-нататък в подпараграфа обобщаваме пакети от стимули, които някои световни компании в областта на информационните технологии предлагат на своите служители. Специално внимание е отделено на най-предпочитания и атрактивен работодател в света - технологичният гигант Google, който се отличава с изключително богати и иновативни мотивационни програми за задържане и развитие на своите служители.

➤ МенпауърГруп (ManpowerGroup Solutions)⁴⁸ - публикуват изводи от свое изследване, свързано с привличането и задържането на таланти в организацията⁴⁹.

В обобщение заключаваме, че мениджмънтът в международни ИТ компании прилага огромно разнообразие от стимули за създаване на мотивирано и

⁴⁶ Подразделение на CareerBuilder; вж. по-подр. <http://www.headhunter.com/>

⁴⁷ Кръстева, Н. Какво отличава ИТ специалистите от останалите, 27.08. 2015, Достъпно на: http://cio.bg/7368_kakvo_otlichava_it_specialistite_ot_ostanalite&ref=cat

⁴⁸ <http://manpowergroup.com/wps/wcm/connect/manpowergroup-en/home/solutions-services/manpowergroup-solutions/> - консултантска компания, най-големият доставчик в света на изнесени услуги в областта на подбора (Recruitment Process Outsourcing - RPO), лидер в новаторските решения, свързани с човешкия капитал по отношение на оценка и подбор на кадри, обучение, преквалификация, аутсорсинг и консултации. Оперира и в България.

⁴⁹ Below the Surface: EMERGING GLOBAL MOTIVATORS & JOB SEARCH PREFERENCES, ManpowerGroup Solutions, 2015 [online], Available from: http://www.manpowergroup.com/wps/wcm/connect/1a36164a-2006-4ad8-9933-30d4d3f821cf/MPGS_Below_Surface_Global_Motivators_WP_3_14_16-digital_lo_res.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=1a36164a-2006-4ad8-9933-30d4d3f821cf

ангажирано поведение от страна на служителите си. Тук хигиенните фактори, включ. заплащането и условията на труд (Двухфакторна теория за мотивацията, Фр. Хърцбург – В.К.) са напълно удовлетворени и са естествена база, върху която се градят мотивационните фактори. А те са много, като от ключово значение са онези, водещи до самоусъвършенстване и самореализация на специалистите.

Подобен тип проучвания, но в национален мащаб се провеждат и в България. Изведени са някои от по-мащабните български проучвания, свързани с мотивацията (и в частност ангажираността) на специалистите в ИТ сектора:

➤ „ИКТ заплащане на специалистите“ - ежегодно проучване (от 2007 до 2011г. включ.), съвместен проект на Computerworld⁵⁰ и Алфа Рисърч⁵¹. Макар основен акцент да е поставен върху работните възнаграждения, в изследването се съдържа съществена информация и за други, не по-малко важни фактори за мотивация, които обуславят поведението на компютърните специалисти, предвид спецификата на извършвания от тях труд. Извеждаме основните и специфични за бранша мотивационни фактори по години, с последващ анализ на по-важните от тях и по-конкретно: възнаграждение, професионално развитие (обучения, квалификационни курсове), сигурност на работното място, условия на труд (гъвкаво работно време, среда, почивки), предизвикателна и творческа работа, ангажираност към работата, екипна ориентация, признание. Според проучването основен и най-важен мотивационен фактор за компютърните специалисти остава възнагражданието, но в пакет с редица нематериални стимули.

➤ „ТОП ИКТ работодател“ - ежегодно проучване (от 2012 до 2016г. включ.), съвместен проект на JobTiger⁵² и ICT Media⁵³, изготвено по методология на специализираната HR одит компания Audit Advice Associates (AAA)⁵⁴ (своеобразно продължение на „ИКТ заплащане на специалистите“). Провежда се сред български и международни компании, опериращи на нашия пазар и има за цел да открие предпочитаните работодатели в ИКТ сферата. Основен фактор, който се изследва е ангажираността, тествана с 18 ключови

⁵⁰ <http://computerworld.bg/>

⁵¹ <http://alpharesearch.bg/>

⁵² <http://www.jobtiger.bg/>

⁵³ <http://ictmedia.bg/>

⁵⁴ <http://hraiditadvice.com/>

компонента. Резултатите сочат, че коефициента на ангажираност на служителите в сектора е доста висок – между 72% и 78%.

➤ „Въпроси за ИТ кадрите&ИТ образованието” - ежегодно проучване, което стартира 2006, проект на сп. СИО⁵⁵. Провежда се предимно сред български компании и обобщава отговорите на ИТ ръководители от 64 български организации в различни сектори. Макар да коментира широк кръг от проблеми, изследването поставя и въпроса за факторите с най-силен мотивиращ ефект при подбора, привличането и задържането на ИТ специалисти. Разглеждайки ги в хронологичен план, ранжираме факторите с най-силен мотивиращ ефект и се оказва, че за изследвания период (2009 – 2015г.) с най-голямо значение са: заплащане, професионално развитие, възможности за обучение, признание за работата, гъвкаво работно време и др.

Анализът на представените проучвания допълваме с конкретни мнения на мениджъри в различни браншове на икономиката, относно факторите, мотивиращи специалистите от ИТ сектора.

Подпараграф 2.1.3. завършва с няколко **извода**:

1. Съдържанието и мотивите за поведение на ИТ специалистите представляват интерес за много бизнес ръководители, ИТ мениджъри и изследователски организации;

2. Анализите показват, че мотивиращите фактори не са статични – през последните няколко години заплащането има решаваща роля, но настъпват периоди, в които други фактори са водещи;

3. Налага се извода, че изграждането на работоспособен и ефективен ИТ екип е дългосрочна задача, при която личностните характеристики на компютърните специалисти са от решаващо значение;

4. Основни професионални мотиви са интересните задачи с висока степен на творчество и значимост;

5. В организационен план приоритетна е ориентацията към творческа свобода и оптимален баланс между работата и личния живот;

6. От съществено значение са компетентността и лидерските качества на ръководителите на ИТ специалистите.

В Параграф 2.2. е представена *изследователската програма и инстру-*

⁵⁵ <http://cio.bg/>

ментариума на изследването. Той съдържа три важни компонента: логика, цел и задачи на емпиричното проучване, наред с информационната осигуреност на изследването; формиране на изследователската извадка и представяне на нейния състав и структура; представяне структурата на въпросника и използваните методи за обработка на данните.

Подпараграф 2.2.1 е свързан с изясняване *логиката, целта и задачите на изследването ни*. При разработването на изследователската програма се основаваме на следната логика:

1. Разграничаване на категориите „мотив“ и „мотивация“.

Възприемаме мотивите като вътрешно състояние на личността, което обяснява и обосновава избора на определена линия на поведение, насочено към взаимодействие с конкретната среда.

Мотивацията е процес на формиране и утвърждаване на мотивационната структура на индивида. Съдържанието на този процес е свързано с трансформацията на външните въздействия, през призмата на вътрешната структура на личността, за превръщането им в определени модели на поведение.

2. Разглеждаме потребностите като обективна даденост, която се определя от характеристиките на средата, от една страна и спецификата на личностната структура от друга. Потребностите изразяват обективната необходимост от постигане на равновесие между средата и личността, което се осъществява чрез определен начин на взаимодействие.

3. Потребностите имат динамичен характер. Резултат от това взаимодействие е задоволяване на конкретните потребности, развитие на личността и средата, което създава ново неравновесие и необходимост от промяна в начина на взаимодействие. Всяко ниво на задоволени потребности създава нови потребности (процесът има спираловиден характер).

4. Управлението на процеса на взаимодействие между средата и личността се осъществява с помощта на системата за стимулиране. Нейното съдържание се определя от структурата на потребностите, а ефективността и на въздействие от съгласуването на разнородните интереси, ценности, възгледи, установена мотивационна структура, психологически нагласи, темперамент на индивидите и групите в организацията.

5. Стимулиращите въздействия се пречупват през вътрешната структура на личността. При това взаимодействие са възможни няколко варианта:

Стимулите попадат в мотивационното ядро и активизират съществуващите мотиви за поведение;

Стимулите попадат в периферията на мотивационната структура, при което е възможно разместване на пластове (някои от периферните мотиви се преместват към мотивационното ядро) или пасивна реакция на въздействието (недостатъчна активност за следване на очакваното поведение);

Стимулите влизат в противоречие с мотивационно ядро, възниква конфликт, който води до демотивация. Тя може да има различно съдържание и форми на изява – от конформизъм до открита съпротива на управленските въздействия.

6. Независимо от избраната линия на поведение и степента ѝ на съвпадение с очакванията от страна на управлението, се постига определен резултат. Всеки резултат е конкретна промяна за личността и средата. Съпоставката на постигнатия резултат с очакванията за удовлетворяване на определени потребности, води до различни равнища и посоки на удовлетвореност. От това зависи доколко и какви ще са промените в избраната линия на поведение.

Посочените логически постановки са в основата на предложеният от нас концептуален модел, който е и база за емпиричното изследване. А **целта** на изследването е с помощта на съответен инструментариум да събере необходимите данни, за проверка на конкретните механизми за функциониране на модела.

Задачи на емпиричното изследване:

1. Разработване на програма за провеждане на изследването (цел, задачи, теоретичен модел, работни хипотези, въпросници).

2. Разработване на модел на извадката.

3. Избор на методи за регистрация на данните и организация на комуникацията с респондентите.

4. Събиране на необходимата информация и логически преглед на данните.

5. Обработка и анализ на данните.

6. Представяне и анализ на резултатите.

Към този модел могат да се добавят някои основни характеристики на средата, на личността на компютърния специалист, потребностите, стимулите, мотивационната структура.

Въз основа на представеното дотук, формулираме и своите изследователски хипотези.

По-нататък в подпараграфа са описани източниците на информация, необходими за постигане целите и задачите на изследването: Класификатор на икономическите дейности – 2008г.; Национален класификатор на професиите и длъжностите - 2011г; информация от НСИ по поръчка на автора; бази данни, предоставени ни от Дакси България ЕООД; информация от проведени емпирични изследвания на мотивите за поведение на компютърните специалисти в световен и национален мащаб (цитирани по-горе); собствени наблюдения, интервюта и дискусии със специалисти от сектора (в т. число мениджъри); участие в специализирани кръгли маси и форуми; проведено пилотно проучване сред представители на сектора.

Подпараграф 2.2.2 е посветен на *формирането на изследователската извадка*. Обемът на извадката от (148) фирми е определен чрез прост случаен подбор при начално зададена максимална дисперсия на два водещи признака – *населено място* и *брой служители*, доверителна вероятност $P(z)=0,95$ и максимално зададена пределна грешка 5,5%. Интерес за нас представляват фирми с брой на служителите разпределени според Закона за малките и средните предприятия, а именно: микрофирми (с персонал до 9 души); малки фирми (с персонал от 10 до 49 души), средни фирми (с персонал от 50 до 249 души) и големи фирми (над 250 души). На принципа на случайния подбор в извадката попадат 76 фирми в гр. Варна и 60 фирми в гр. София, които имат за икономическа дейност компютърно програмиране. Избрани са респонденти от съответните фирми на случаен признак.

По-нататък в подпараграфа е коментиран и графично представен *съставът и структурата на извадката* в два разреза: 1. *Фирмен профил на респондентите*, включващ местоположение на изследваните фирми; собственост на капитала; ориентация на програмните продукти, които фирмата произвежда; брой заети, работещи на постоянен трудов договор; предмет на дейност, характерен за фирмата; 2. *Индивидуален профил на респондентите* – заемана длъжност във фирмата; общ трудов стаж и стаж в конкретната фирма; степен на завършеното образование и насоченост на образователното равнище; възрастова и полова структура на респондентите; семейно положение.

В **подпараграф 2.2.3.** са представени *структурните и съдържателни*

особености на въпросника.

Основно средство за събиране на емпиричните данни от респондентите бе анкетното проучване. Освен него бяха проведени предварителни разговори с представители от сектора на информационните технологии под формата на задълбочени интервюта⁵⁶, както и анализ на документи⁵⁷. На тази база, бе структурирана анкетната карта, която отрази определени специфики в бранша, свързани с мотивите за поведение на компютърните специалисти. След проведено пилотно проучване и коригиране на въпросника, стартира и процесът на същинското изследване. Той бе осъществен чрез уеб-базирана платформа OptiS - регистрирана търговска марка на агенция Прагматика⁵⁸ за провеждане на онлайн изследвания.

Анкетната карта съдържаше 22 въпроса и условно бе структурирана в три раздела: въвеждаща част, основни и класификационни въпроси. Важни за нас като изследователи бяха последните две групи. Класификационните въпроси бяха насочени към различни характеристики на респондента, касаещи неговите демографски, професионално-длъжностни, организационни и териториални особености. В основната си част анкетата съдържаше въпроси, свързани с предмета на изследването. Те бяха следствие от операционализацията на модела и хипотезите, и формулирането на конкретни емпирични показатели, представени в табличен вид в дисертационния труд.

Всички данни от проведеното проучване са обработени с програмен продукт SPSS for Windows 17 и са представени от честотни разпределения. Работихме с двумерни разпределения (кростаблици) по конкретните променливи.

⁵⁶ Задълбочените интервюта се основават на един най-общ въпросник, който се отличава с гъвкавост и свобода при разговор с респондентите. За целта се формулират предварително тематични области, които се изследват чрез отворени въпроси и проективни техники. Вж. по-подр. Желев, С. Маркетингови изследвания. Методология и организация. София, Стопанство, 2008, с. 95-96

⁵⁷ Традиционният анализ на документи с цел регистрация на данни, предполага прилагането на различни умствени операции за интерпретация на документалните данни от определена, избрана от изследвателя гледна точка. Данните, които се съдържат в документа и които са необходими за реализацията на целите и задачите на изследването, обикновено са в неявен вид или в съответствие с целите на създаването на документа. В този смисъл традиционният анализ предполага необходимостта от своеобразно трансформиране на изучавания документ от неговата първоначална в изследователска форма. Вж. по-подр. Михайлов, С. Емпиричното социологическо изследване. София, Партиздат, 1973, с. 231-241

⁵⁸ http://www.pragmatica.bg/about_us.php

Глава трета. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ, ПРОВЕРКА НА ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИТЕ ХИПОТЕЗИ И НАСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ НА МОТИВИТЕ

Трета глава от дисертацията се състои от три параграфа. В нея се извършва анализ на резултатите и проверка на изследователските хипотези. В края са изведени изводи от изследването и са предложени насоки за развитието на мотивите на компютърните специалисти. Предложен е и емпиричен модел на мотивационната им структура.

Параграф 3.1. е посветен на *апробацията и интерпретацията на изследователска хипотеза 1*. Тя гласи, че спецификата на индивидуалните и ситуационни характеристики, които изграждат мотивационната структура на компютърните специалисти се определя от демографските, професионално-длъжностните, организационните и териториалните характеристики на изследваната съвкупност.

Изхождайки от теоретико-методологичните аспекти и формирания на тяхна база концептуален модел на изследването, формулирахме няколко работни хипотези. Първите три са за *индивидуалните характеристики (потребности)*, а следващите три - за *ситуационните характеристики (стимули)*, като се коментират както статичните, така и динамичните параметри на мотивационната структура.

Най-напред разгледахме *вътрешните*, социално-психологически характеристики на индивидуалната структура на всеки субект, и по-конкретно *потребностите*.

Работна хипотеза 1.1. Високата интелектуалност и креативност на труда при специалистите от ИТ-сектора, създава у тях потребности с определени *съдържателни* характеристики. Предполагаме, че значими за конкретната професионална група са потребностите: *работа в колегиален и приятелски настроен екип, образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност, професионална кариера (израстване като търсен професионалист), доходи и спестявания, които осигуряват стандарт, по-висок от средния за страната*.

Работна хипотеза 1.2. *В йерархичен план* доминираща е ролята на нематериалните над материалните потребности.

За да докажем (отхвърлим) **работна хипотеза 1.1.**, изследвахме следни-

те потребности.

Табл. 3.1.

Изследвани потребности

Работа в колегиален и приятелски настроен екип.
Професия, която осигурява стабилна заетост и доходи.
Образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност.
Доходи и спестявания, които осигуряват стандарт, по-висок от средния за страната.
Професионална кариера (израстване като търсен професионалист).
Близостта до семейството и приятелите.
Признание и уважение от останалите за постигнатите успехи в професионалната дейност.
Постигане на професионални резултати с висока стойност за организацията (и обществото).
Възможност за самостоятелни решения в работата (свобода на работа).
Удобно собствено жилище, базирано в града в който работя.
Творческа работа (всяко ново задание да изисква изобретателност и нови идеи).
Работа в престижна организация (със стабилни икономически и пазарни позиции).
Длъжностна кариера (заемане на по-високи постове в организацията).

По-нататък условно ги разпределихме в три категории – материални, социални, интелектуални и духовни.

При изследване на конкретните групи потребности, тествахме тяхната **значимост** (силата и значението, което всяка потребност има за конкретен респондент) и **удовлетвореност** (степената, в която потребността е удовлетворена за всеки конкретен респондент). Получените резултати представихме в табличен и графичен вид:



Фиг. 3.1. Графично представяне на потребностите в зависимост от тяхната степен на значимост и удовлетвореност

Оказа се, че с най-голяма **значимост** за анкетираните са следните потребности: *работа в колегиален и приятелски настроен екип; професия, която осигурява стабилна заетост и доходи; образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност; доходи и спестявания, които осигуряват стандарт, по-висок от средния за страната; професионална кариера (израстване като търсен професионалист)*. Единственият значим конструкт, който се извежда от изследването, но не присъства в първоначално заложената работна хипотеза е потребността „*професия, която осигурява стабилна заетост и доходи*“. Предвид на това, че тя е тясно обвързана с *доходите, осигуряващи добър стандарт на живот*, смислово обединяваме двете потребности. **Така Работна хипотеза 1.1., ориентирана към съдържателните аспекти на потребностите в конкретната професионална група, бе напълно доказана.**

От друга страна, разгледахме потребностите с най-голяма степен на

удовлетвореност. Те са: *работа в колегиален и приятелски настроен екип; образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност; професия, която осигурява стабилна заетост и доходи; близостта до семейството и приятелите; признание и уважение от останалите за постигнатите успехи в професионалната дейност.* Констатирахме, че за всички от изследваните потребности имаме изпреварване на значимостта в сравнение с оценките за степента на тяхната удовлетвореност. Поради разминаването на стойностите по категориите „значимост“ и „удовлетвореност“ на потребностите, задълбочихме анализа, въвеждайки понятието **„мотивационен потенциал“**. Той изразява наличието на неизползвани възможности за по-пълно и комплексно задоволяване на потребностите на специалистите от ИТ сектора. След като изчислихме силата на мотивационния потенциал за всяка потребност, формулирахме три групи потребности: с висок, среден и нисък мотивационен потенциал. С тяхна помощ **макар и частично, доказахме верността на Работна Хипотеза 1.2.**

Работна хипотеза 1.3. гласи, че съществуват **динамични различия** в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от:

- а) местоположението (териториалният аспект) на дейността им;
- б) формата на собственост на организацията;
- в) големината на фирмата, в зависимост от броя заети в нея;
- г) стажа в конкретната организация;
- д) възрастта;
- е) пола.

В хода на анализа по доказването на Работна хипотеза 1.3. последователно разгледахме всяка една от релациите между конкретните потребности и коментиранияте по-горе демографски, професионално-длъжностни, организационни и териториални характеристики на изследваната съвкупност. Корелационната зависимост изследвахме в два аспекта – спрямо значимостта и удовлетвореността на съответната потребност.

а) Съществуват динамични различия в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от местоположението (териториалният аспект) на дейността им.

Въз основа на представените резултати и зависимости, направихме следните изводи:

Относно значимостта:

1. Ако „Професионалната кариера“ е значима по-скоро за работещите в провинцията, то „постигането на професионални резултати с висока стойност за организацията (и обществото)“ е с приоритетно значение за столичани. Това показва известна специфика и различия в потребностите на компютърните специалисти, повлияни от населеното място, в което упражняват дейността си.

Изводът е, че липсват съществени различия в значимостта на потребностите при компютърните специалисти по териториален признак.

Относно удовлетвореността:

1. Доходите и спестяванията, както и професионалната кариера като фактори, имат по-висока удовлетвореност при столичните специалисти. Това се обяснява с възможностите, които дава София – много фирми, концентрация на добри специалисти, конкуренция, оттук идват и по-високите доходи, възможностите за учене и развитие.

2. Различията в удовлетвореността на потребностите при компютърните специалисти от София и провинцията по териториален признак, т.е. *местоположението, не оказват ключово влияние върху спецификата на потребностите на ИТ специалистите.*

б) Съществуват динамични различия в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от формата на собственост на организацията.

Относно значимостта:

1. Впечатление прави, че както при подробно разглежданите от нас зависимости, така и при останалите връзки, всички потребности, които корелират с фактора „форма на собственост на организацията“ са оценени предимно като „много значими“ основно от частните фирми. От изключително значение са: *признанието и уважението от останалите за постигнатите професионални успехи, работата в престижна организация, възможността за самостоятелни решения (свобода на работа), както и постигането на професионални резултати с висока стойност за организацията (и обществото).* Частните фирми са гръбнака на пазарната икономика, хората са с нюх към новото, желание за развитие, самоусъвършенстване, водени както от материални, така и от идеалистични, духовни потребности.

2. От друга страна в *държавните/общински фирми* всички потребности, които корелират с фактора „форма на собственост на организацията“ са оценени предимно като „*донякъде значими*“.

Макар и слаби по значимост, изследваните зависимости показват някои различия при потребностите, в зависимост от фактора „форма на собственост на организацията“.

Относно удовлетвореността:

1. Анализът показва, че в *частните български фирми* са напълно удовлетворени от: „*образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност*“, „*длъжностна кариера*“, „*признание и уважение от останалите за постигнатите успехи в професионалната област*“ и „*възможност за самостоятелни решения в работата*“. Най-висока е удовлетвореността от *образователно-квалификационното равнище*, което притежават работещите в частните организации специалисти. Частните фирми привличат млади и образовани кадри, заплащат им адекватни възнаграждения, осигуряват им добри условия за труд. Конкуренцията за кадри на този пазар е голяма. Това създава и конкуренция между фирмите за създаване на благоприятни условия за задоволяване на основни потребности.

2. За разлика от частните български фирми, при *държавните/общински организации*, с изключение на фактора „образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност“, всички останали потребности са по-скоро „*частично удовлетворени*“. Държавните фирми имат по-традиционен (негъвкав) мениджмънт, те са по-структурирани и йерархични, трудно податливи на промени. Може би дават по-голяма сигурност за персонала си, но създават по-малко условия за качествено удовлетворяване на потребностите. В този смисъл, тук има *потенциал за развитие*, има ниша за създаване на благоприятни условия за удовлетворяване на потребностите.

3. Интерес за нас представляват и *фирмите, работещи с изцяло чужд капитал*. Изключвайки фактора „образование и квалификация, които осигуряват висока конкурентоспособност“ (където удовлетвореността е частична), при всички останали потребности имаме *удовлетвореност в малка степен*, а при „*длъжностната кариера*“ – *пълна неудовлетвореност от фактора*. Вероятно основна причина за това е факта, че чуждите фирми ползват българските специалисти основно за аутсорсинг дейности. Тук единствената задоволена пот-

ребност е високото заплащане. За всички останали потребности не е осигурена база за развитие и удовлетворяване.

Очевидно съществуват определени различия при удовлетворяване потребностите на компютърните специалисти във фирмите с различна форма на собственост, т.е. *формата на собственост на организацията оказва влияние върху спецификата на потребностите на ИТ специалистите.*

в) Съществуват динамични различия в значимостта на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от големината на фирмата (брой персонал).

Относно значимостта:

1. По-специфични са оценките на анкетираните специалисти от фирми с персонал от 51 до 100 души, където потребностите *„удобно собствено жилище, базирано в града в който работя“* и *„близост до семейството и приятелите“* са с по-малка значимост. Пак там *възможността за самостоятелни решения в процеса на работа е силно значим фактор.*

Относно удовлетвореността:

1. При почти всички потребности (с изключение на възможността за самостоятелни решения в работата) преобладават оценките за *частична удовлетвореност.*

2. *Размерът на фирмата се отразява съществено върху възможностите за създаване и управление на системи за мотивиране на персонала.*

г) Съществуват динамични различия в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от стажа в конкретната организация.

Предвид силната обвързаност и взаимозависимост на факторите *„трудова стаж“* и *„възраст“*, подробният анализ относно структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от стажа в конкретната организация, е подробно представен в **Приложение 5**. Тук коментираме само фактора *„възраст“*.

д) Съществуват динамични различия в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от възрастта им.

Относно значимостта:

1. *Показаните потребности са по-скоро значими („много значими“ или „донякъде значими“)* за всички изследвани респонденти, независимо от възрастта им.

2. *По-младите компютърни специалисти* държат на потребности като: образование и квалификация, които ги правят конкурентоспособни, близостта до семейството и приятелите, работата в колегиален и приятелски настроен екип (особено значима потребност за младите хора). Те тепърва се учат как да работят, развиват се, самоусъвършенстват се. За тях е важно да знаят, да чувстват подкрепата на близките хора до себе си, както в личен, така и в професионален план. Затова и работата в екип е изключително важна, особено за младите специалисти с малък трудов стаж.

За разлика от тях, *специалистите с по-голяма възраст* се чувстват по-уверени и знаещи (можещи), с повече опит и вяра в собствените си възможности. За тях *близостта до семейството и приятелите* продължава да е важна потребност, тъй като те вече са изградили собствено семейство. Образованието и квалификацията е по-малко значим фактор, предполага се, че част от тях заемат ръководни длъжности, където се ценят други знания и умения.

Относно удовлетвореността:

1. При по-голяма част от изследваните потребности имаме *пълна* или *частична удовлетвореност* за всички респонденти, независимо от тяхната възраст. Изключение правят потребностите: доходи и спестявания, които осигуряват стандарт, по-висок от средния за страната, длъжностна кариера (заемане на по-високи постове в организацията), постигане на професионални резултати с висока стойност за организацията (и обществото), където част от специалистите (основно по-младите) се чувстват удовлетворени в малка степен от съответната потребност.

2. *По-младите компютърни специалисти* са в *по-малка степен удовлетворени от повечето потребности*, които разглеждаме. Пълна удовлетвореност в тази категория има единствено при факторите: удобно собствено жилище, базирано в града в който работят и близостта до семейството и приятелите. Частично удовлетворени са от доходите си. Възможностите за творческа работа също е все още частично удовлетворена потребност, тъй като работят по правила и стандарти.

3. За разлика от тях, *по-възрастните специалисти* се чувстват по-уверени и знаещи (можещи), с повече опит и вяра в собствените си възможности. По-голям процент от тях имат удобно собствено жилище, професия, която им осигурява стабилна заетост и доходи, професионална и длъжностна

кариера. За тях удовлетворителна е творческата работа, където могат да разкрият своите способности и потенциал.

е) Съществуват динамични различия в структурата на потребностите на ИТ специалистите в зависимост от пола им.

Относно значимостта:

1. Потребностите, при които има статистически значима връзка, са оценени като „много значими“ или „донякъде значими“ за всички изследвани лица, независимо от техния пол.

2. Няма особени различия в значимостта на потребностите, повлияни от половата структура на анкетираните специалисти.

3. Изключение прави потребността „признание и уважение от останалите за постигнатите успехи в професионалната област“, както в известна степен и длъжностната кариера, която е много по-важна за жените, отколкото за мъжете. Това показва стремежа на „слабия пол“ към равнопоставеност с мъжете.

Относно удовлетвореността:

1. Като цяло, по-голяма част от изследваните потребности са удовлетворени („напълно“ или „частично“). Изключение прави единствено длъжностната кариера, при която има разсейване на резултатите при удовлетвореността, както при мъже, така и при жени. И за двата пола, тук имаме по-скоро пълна удовлетвореност, значителен е процента частична и ниска удовлетвореност от потребността.

Има различия в удовлетвореността на потребностите, повлияни от половата структура на анкетираните специалисти. Напълно удовлетворена и за двата пола е единствено близостта до семейството и приятелите, като делът на мъжете е по-висок. По отношение на фактора доходи и спестявания, професионална кариера, жените са удовлетворени в по-малка степен, отколкото мъжете. Можем да направим извод, че има известна неравнопоставеност по отношение на половете – жените получават малко по-ниски доходи, ангажиментите им към семейството ги карат да се чувстват по-неудовлетворени от липсата на свободно време, посветено на децата и близките, по-трудно се реализират като търсени професионалисти.

В заключение представените резултати са систематизирахме в табличен вид.

Работна хипотеза 1.4. Характерът и съдържанието на труда при компютърните специалисти, налага използване на стимули, които да се съгласуват с техните потребности. Стимулите, с които се въздейства върху тяхното поведение, притежават определени *съдържателни* особености. Предполагаме, че значима роля играят стимулите: *взаимоотношенията на колегиалност и сътрудничество с хората от екипа, възможностите за обучение и професионално развитие, включ. придобиване на сертификати, високото равнище на заплащане на труда, включ. осигуровки, справедлива и обективна оценка на извършената работа, работа по динамични и интересни проекти и задачи, работата в уютни и добре оборудвани офиси.*

Работна хипотеза 1.5. *В йерархичен план* доминираща е ролята на нематериалните над материалните стимули.

За да докажем (отхвърлим) работна хипотеза 1.4., изследвахме (следните) стимули, които характеризират мотивационната политика в организации от ИТ-сектора.

Табл. 3.47.

Изследвани стимули

Взаимоотношенията на колегиалност и сътрудничество с хората от екипа.
Ефективната комуникация с мениджъра и колегите.
Високото равнище на заплащане на труда, включ. осигуровки.
Справедлива и обективна оценка на извършената работа.
Работа по динамични и интересни проекти и задачи.
Работата със съвременни технически средства, в т.ч. използване на най-модерните (иновативни) технологии.
Колегиалният стил на ръководство, включително харизматичният лидер.
Цялостната организация на работния процес, включително ефективното оползотворяване на работното време.
Участието при обсъждане на идеи при работата по проектите.
Възможностите за самостоятелност и творчество при изпълнение на задачите.
Работата в уютни и добре оборудвани офиси.
Добрите позиции, които заемат качествените специалисти на пазара на труда.
Допълнителните възнаграждения (бонуси) – при успешно завършване на проект, премии (три-, шестмесечни, годишни), заплащане за извънреден труд, процент от печалбата, платени отпуски и др.

Възможностите за изява и доказване (на способности, високи постижения, знания, професионализъм).
Възможностите за обучение и професионално развитие, включ. придобиване на сертификати.
Гъвкавия график на работа и работно време, включ. възможност за дистанционна работа (home based).
Възможността за споделяне на опит, знания, подпомагане на новоназначените специалисти.
Социални събития в работна и извънработна среда – тимбилдинг, „бирени срещи“ и др.
Социалните придобивки – кът за почивка, ваучери за храна, екскурзии, мобилен телефон, гориво за личен транспорт и др.
Възможностите за ръководене на проекти, екипи.
Възможност за работа по лични проекти.

Впоследствие разграничихме стимулите на материални и морално-духовни. При изследване на конкретните групи стимули, подобно на потребностите, тествахме тяхната **значимост** (силата и значението, което всеки стимул има за конкретен респондент) и **приложимост** (степената, в която стимулт се прилага за всеки конкретен респондент).

С цел онагледяване, представихме посочените данни в графичен вид:



Фиг. 3.2. Графично представяне на стимулите в зависимост от тяхната степен на значимост и приложимост

Аналогично на потребностите, тествахме значимостта на всеки от посочените стимули. Оказа се, че с най-голяма **значимост** за анкетираните са стимулите: *взаимоотношенията на колегиалност и сътрудничество с хората от екипа, ефективната комуникация с мениджъра и колегите, високото равнище*

на заплащане на труда, включително осигуровки, справедлива и обективна оценка на извършената работа, работа по динамични и интересни проекти и задачи, работата със съвременни технически средства, в т.ч. използване на най-модерните (иновативни) технологии.

Два от конструктите, които сме заложили в хипотеза 1.4., а не заемат предполагаемата позиция в оценките са: *възможностите за обучение и професионално развитие, включ. придобиване на сертификати, работата в уютни и добре оборудвани офиси.* В същото време *ефективната комуникация с мениджъра и колегите* (незаложен в изследователската ни хипотеза стимул), се извежда на второ място по значимост сред анкетиранияте.

В резултат на изследването, **работна хипотеза 1.4., ориентирана към съдържателните аспекти на стимулите в конкретната професионална група, бе доказана.**

Въздействието на системата за стимулиране на изследваните лица, зависи от **степената на нейното прилагане.** В случая отново измерваме **мотивационния потенциал**, като съотношение между значимостта на стимула и степента на неговото използване. Данните сочат, че в повечето случаи значимостта на стимулите изпреварва равнището на тяхната приложимост.

Изчислявайки силата на мотивационния потенциал, отново формулираме три групи стимули: с висок, среден и нисък мотивационен потенциал. В допълнение предлагаме и още една група – такива с противоречива оценка за потенциала. Оказа се, че при една значителна част от изследваните стимули има значимо разминаване между равнището им на значимост и приложимост. С помощта на това класифициране на стимулите **доказахме верността на Работна Хипотеза 1.5. за доминиращата роля на нематериалните над материалните стимули.**

Работна хипотеза 1.6. Съществуват *динамични различия* в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от:

- а) местоположението (териториалният аспект) на дейността им;
- б) формата на собственост на организацията;
- в) големината на фирмата, в зависимост от броя заети в нея;
- г) стажа в конкретната организация;
- д) възрастта;
- е) пола.

Аналогично на потребностите, при анализа по доказването на Работна хипотеза 1.б. последователно разгледахме всяка една от релациите между конкретните стимули и коментираните по-горе демографски, професионално-длъжностни, организационни и териториални характеристики на изследваната съвкупност. Корелационната зависимост изследвахме в два аспекта – спрямо значимостта и степента на използване на съответните стимули.

а) Съществуват динамични различия в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от местоположението (териториалният аспект) на дейността им.

Въз основа на представените резултати и зависимости, формулирахме основни **изводи**:

1. Предимство при активното използване на анализираните стимули за *софийските специалисти* наблюдаваме единствено при фактора „*участието при обсъждане на идеи при работа по проектите*“. При всички останали разгледани фактори, имаме умерено до пасивно приложение. За разлика от тях, при *специалистите от провинцията*, повечето фактори са *удовлетворени* в голяма степен. Това са „*работа в уютни и добре оборудвани офиси*“, „*взаимоотношения на колегиалност и сътрудничество с хората от екипа*“, „*колегиален стил на ръководство, харизматичният лидер*“, „*ефективна комуникация с мениджъра и колегите*“.

2. Факторът „*населено място*“ *влияе на структурните различия в оценките за значимостта и приложимостта на използваните стимули.*

б) Съществуват динамични различия в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от формата на собственост на организацията.

1. Диференциацията по фактора „*собственост*“ *обособява две групи фирми, в зависимост от оценките за значимостта и степента на използване на изследваните стимули.*

2. В *първата група* включваме *държавните фирми и фирмите с изцяло чуждестранен капитал*. Те се характеризират с по-ниски оценки за изследваните стимули.

3. Във *втора група* включваме *частните фирми с български и смесен капитал*. Оценките за значимостта и прилагането на изследваните стимули са съществено по-високи.

4. Данните доказват тезата за *по-висока гъвкавост* в системите за стимулиране на специалистите във *втората група фирми*.

5. *Формата на собственост е фактор който оказва съществено влияние върху оценките за значимостта и степента на използване на изследваните стимули.*

в) Съществуват динамични различия в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от големината на фирмата, в зависимост от броя заети в нея (брой персонал).

1. Факторът „численост на персонала“ оказва слабо въздействие върху оценките за значимостта на изследваните стимули. Това е най-ясно изразено по отношение на тези стимули, които са свързани с потребностите за професионална реализация.

2. По-ясно изразено е въздействието на фактора при оценките за степента на използване на изследваните стимули. *Стимули, които изискват по-високи разходи* се използват в по-голяма степен от *големите фирми*. В *по-малките фирми* предимството е в използване на *нефинансови стимули*.

3. Диференциацията на оценките е по-висока в големите фирми.

г) Съществуват динамични различия в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от стажа в конкретната организация.

Предвид силната обвързаност и взаимозависимост на факторите „трудова стаж“ и „възраст“, подробният анализ относно структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от стажа в конкретната организация, е подробно представен в **Приложение 7**. Тук коментираме само фактора „възраст“.

д) Съществуват динамични различия в структурата на стимулите на ИТ специалистите в зависимост от възрастта им.

1. *Възрастовата специфика на изследваните лица оказва влияние върху оценките за изследваните стимули.*

2. За част от тях (основно заплащането, допълнителните възнаграждения, социалните придобивки) това въздействие е *опосредствано от трудовия стаж*.

3. Съществува *разминаване между очакванията на по-младите специалисти* (основно в областта на споделянето на опит, участие в обсъждането на проекти) и използваните механизми за тяхното удовлетворяване.

е) Съществуват динамични различия в структурата на потребно-

стите на ИТ специалистите в зависимост от пола им.

1. Факторът „пол“ има *силно влияние* върху оценките за стимули, които пряко или косвено са свързани с *признанието за професионална компетентност*.

2. Възниква съмнение за *прояви на дискриминация и подценяване на жените* като специалисти в ИТ сектора.

Както и при потребностите, така и тук направихме опит да систематизираме представените резултати в табличен вид.

В хода на проведените анализи, предвид доказването на работните хипотези, можем да заключим, че изследователска хипотеза 1 е доказана.

Параграф 3.2. е свързан с *апробацията и интерпретацията на изследователска хипотеза 2*. Тя гласи, че за да осъществят активно въздействие, стимулите трябва да се съгласуват с вече изградената мотивационна структура на компютърните специалисти. Това се постига посредством съдържателна и смислова интерпретация, при която се преценя степента им на съответствие с вътрешните (индивидуални) потребности. В резултат на тази преценка част от стимулите се интегрират към мотивационното ядро, други към периферията, а трети могат да действат демотивиращо. По този начин всеки стимул може да се реализира като – активно-насърчаващ, пасивно-принуждаващ или демотивиращ.

Работна хипотеза 2.1. Активно-насърчаващите стимули за ИТ специалистите са: *Ефективната комуникация с мениджъра и колегите, Високото равнище на заплащане на труда, включ. осигуровки, Справедлива и обективна оценка на извършената работа, Работа по динамични и интересни проекти и задачи*. Те влияят най-активно върху личността, тъй като попадат в ядрото на мотивационната структура.

Работна хипотеза 2.2. Пасивно-принуждаващите стимули за ИТ специалистите са: *Социалните придобивки – кът за почивка, ваучери за храна, екскурзии, мобилен телефон, гориво за личен транспорт и др., Работата в уютни и добре оборудвани офиси, Социални събития в работна и извънработна среда – тиймбилдинг, „бирени срещи“ и др.* Те попадат в периферията на мотивационната структура и не оказват трайно въздействие върху поведението на личността. Активност за работа липсва или тя е принудителна.

В хода на тестването на изследователска хипотеза 2 проследихме харак-

тера и силата на връзките между вътрешните (индивидуални) променливи – потребностите, като елементи на мотивационната структура и външните (ситуационни) променливи – стимулите. За целта приложихме корелационен анализ, тествайки и интерпретирайки оценката за значимостта на връзките.

Направеният анализ показва наличието на съществени зависимости между изследваните стимули и конкретни потребности:

1. Стимулът **„Възможности за самостоятелност и творчество при изпълнение на задачите“** корелира с *11 потребности*, като при 7 от тях силата на връзката е със средна статистическа значимост. Въпреки че стимулът е със средна степен на значимост и среден мотивационен потенциал (т.е. не е в групата на най-значимите стимули с висок мотивационен потенциал), той се оказва един от най-въздействащите върху потребностите фактор. Стимулът влияе както върху значими потребности (мотивационното ядро) и потребности с висок мотивационен потенциал, така и върху незначими потребности (периферия на мотивационната структура).

2. Стимулът **„Работата със съвременни технически средства, в т.ч. използване на най-модерните (иновативни) технологии“** също е свързан с *11 потребности*, като при 2 от тях силата на връзката е със средна статистическа значимост. И този стимул е с със среден мотивационен потенциал (т.е. не е в групата на най-значимите стимули с висок мотивационен потенциал). Въпреки това е един от въздействащите върху потребностите фактор. Стимулът влияе както върху значими потребности (мотивационното ядро) и потребности с висок мотивационен потенциал, така и върху незначими потребности (периферия на мотивационната структура).

3. Стимулът **„Работа по динамични и интересни проекти и задачи“** корелира с *10 потребности*, като при 8 от тях силата на връзката е със средна статистическа значимост. Този стимул е с висока степен на значимост и с висок мотивационен потенциал. Стимулът влияе както върху значими потребности (мотивационното ядро) и върху тези с висок мотивационен потенциал, така и върху незначими потребности (периферия на мотивационната структура).

4. Стимулът **„Възможностите за ръководене на проекти, екипи“** отново корелира с *10 потребности*, като при 7 от тях силата на връзката е със средна статистическа значимост. Този стимул е с ниска степен на значимост и

със среден мотивационен потенциал. Стимулът влияе както върху значими потребности (мотивационното ядро) и потребности с висок мотивационен потенциал, така и върху незначими потребности (периферия на мотивационната структура).

5. Стимулът **„Участието при обсъждане на идеи при работата по проектите“** отново корелира с *10 потребности*, като при 7 от тях силата на връзката е със средна статистическа значимост. Този стимул е със средна степен на значимост и със среден мотивационен потенциал. Стимулът влияе както върху значими потребности (мотивационното ядро) и потребности с висок мотивационен потенциал, така и върху незначими потребности (периферия на мотивационната структура).

6. Стимулът **„Цялостната организация на работния процес, включително ефективното оползотворяване на работното време“** отново корелира с *10 потребности*, като при 3 от тях силата на връзката е със средна статистическа значимост. Този стимул е със средна степен на значимост и с висок мотивационен потенциал. Стимулът влияе както върху значими потребности (мотивационното ядро) и потребности с висок мотивационен потенциал, така и върху незначими потребности (периферия на мотивационната структура).

Всички разгледани стимули корелират с най-голям брой потребности. Оказа се, че:

1. С изключение на **„Възможностите за ръководене на проекти, екипи“**, всички стимули, които разглеждаме са с висока или средна степен на значимост (и висок или среден мотивационен потенциал). При най-значимите стимули също се отчитат корелационни връзка с потребностите, но те са по-слабо представени.

2. Можем да направим извода, че стимулите корелират както със значими потребности (и потребности с висок мотивационен потенциал), така и с незначими потребности, намиращи се в периферията на мотивационната структура. Преимуществово обаче е влиянието им върху първата група потребности – значими и с висок мотивационен потенциал.

В обобщение: не можем категорично да твърдим, че най-значимите стимули (или тези с най-голяма приложимост) влияят върху най-значимите (или с висок мотивационен потенциал) потребности. По-силно влияние (по-голяма приложимост) оказват стимулите със средна степен на значимост, вли-

яейки не само върху потребностите от ядрото, но и от периферията.

Направените дотук анализи доказват частично Работна хипотеза 2.1.

В подкрепа на Работна хипотеза 2.2., коментираме и част от стимулите, които са в зависимост с по-ограничен кръг потребности. Избираме за анализ два от тях: „**Социалните придобивки – кът за почивка, ваучери за храна, екскурзии, мобилен телефон, гориво за личен транспорт и др**“ и „**Колегиален стил на ръководство, включ. харизматичният лидер**“.

Направените анализи ни дават основание да **заклучим**, че:

1. По-голяма част от разглежданите стимули са с нисък мотивационен потенциал.

2. Те оказват влияние (макар и минимално) както върху значими потребности (и такива с висок мотивационен потенциал), така и върху потребностите с нисък мотивационен потенциал (ядро и периферия).

Направените дотук анализи доказват частично Работна хипотеза 2.2.

Така изследователска хипотеза 2 може да се счита за частично доказана.

Последният **параграф 3.3.** синтезира *изводите от цялостното изследване* и предлага *препоръки за развитие потенциала на изградената мотивационна структура*. Обобщенията, които формулирахме са насочени основно към мениджърите на български организации от сектора на информационните технологии. Ценността на емпиричното изследване е в дефинирането и анализа на ключови (специфични) потребности и стимули за компютърните специалисти и преобразуването им в мотиви за поведение. А изучаването и разбирането на последните е от съществено значение за прилагането на адекватни управленски инструменти за задържането на специалистите в организацията.

Основните ни изводи представихме в три направления:

А. Относно потребностите – дефинирани са най-значимите са компютърните специалисти потребности (коментирани по-горе), като всяка една от тях е подробно обяснена в контекста на спецификите в бранша на информационните технологии. Изведени са и потребностите с висока степен на удовлетвореност и тези с най-висок мотивационен потенциал: *Постигане на професионални резултати с висока стойност за организацията (и обществото),*

Удобно собствено жилище, базирано в града в който работя, Доходи и спестявания, които осигуряват стандарт, по-висок от средния за страната, Професионална кариера (израстване като търсен професионалист), Творческата работа (всяко ново задание да изисква изобретателност и нови идеи). В синтезиран вид са представени динамичните различия в структурата на потребностите на компютърните специалисти (дадени по-горе в изложението).

Б. Относно стимулите - дефинирани са най-значимите са компютърните специалисти стимули, изведени са и онези с най-висока степен на приложимост и тези с най-висок мотивационен потенциал: *Ефективната комуникация с мениджъра и колегите; Високото равнище на заплащане на труда, включ. осигуровки; Справедлива и обективна оценка на извършената работа; Работата по динамични и интересни проекти и задачи; Цялостната организация на работния процес, включ. ефективното оползотворяване на работното време.* В синтезиран вид са представени динамичните различия в структурата на стимулите на компютърните специалисти (дадени по-горе в изложението).

В допълнение към анализа потвърдихме някои от препоръките си към ръководителите, като сравнихме нашето проучване с представените в т. 2.1.3 емпирични изследвания в национален и световен мащаб.

В. Относно мотивите и мотивационната структура:

Завършихме дисертационния труд предлагайки примерен емпиричен модел на мотивационна структура. Той се базира на следните основни постановки:

- Компонентите на предложената мотивационна структура се разграничават в зависимост от съдържателното съвпадение между стимули и потребности, от една страна и мястото им в подредбата им по значимост;
- Базови (изграждащи мотивационното ядро) са мотивите, които са:
 - резултат от съвпадението в оценките на стимули и потребности;
 - класирани са на предните позиции по значимост;
 - съвпадат по своето съдържание.

По този начин изведохме базовите мотиви (мотивационното ядро). Аналогично на тях формулирахме и периферните мотиви (свързани с професионалната дейност и социално-битовите мотиви). За разлика от базовите, периферни са тези мотиви, които са класирани на последните позиции по значи-

мост.

На база представените по-горе постановки, направихме опит за конструиране на емпиричен модел на мотивационната структура на компютърните специалисти.



Фиг. 3.3. Емпиричен модел на мотивационната структура на компютърните специалисти

Потребностите се пораждат като обективна необходимост при взаимодействието на личността (компютърният специалист) с обществената и организационна среда. Те се подреждат в определена система от приоритети и условия за тяхното удовлетворяване.

От своя страна ИТ организацията разработва система от конкретни стимули, с които мениджмънта насочва поведението на компютърните специалисти. Те минават през личностната структура, която пречупва стимулиращите въздействия, в зависимост от степенуването по значимост на потребностите, ценностните ориентации, интересите, психичните ориентации.

На тази основа стимулите се групират в зависимост от характера на тяхното мотивиращо въздействие: активно-стимулиращите създават мотивационното ядро (базовите мотиви); пасивно-принуждаващите – периферията на мотивационната структура (периферни мотиви), а демотивиращите – конфликта между мотивационното ядро и стимула (последните не са представени в схемата, тъй като не са изследвани в разработката)⁵⁹. Така се формира и определена линия на поведение на съответния индивид. Независимо от степента и на съвпадение с очакванията от страна на ръководството, се постига определен резултат. Той е в две посоки: като въздействие за промяна на средата и като промяна, и развитие на личностната структура (преструктуриране на потребностите, интересите, ценностите, развитие на способностите и др). Променената среда и личност възобновяват своето взаимодействие и продължават на променена основа мотивационния процес.

В заключение резюмирахме ключовите моменти от трите глави в дисертационния труд и обобщихме постигнатите резултати.

IV. СПРАВКА ЗА ПРИНОСИТЕ В ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. В резултат на извършения анализ на специализирани научни източници е допълнена интерпретацията за понятието „поведение“, като са класифицирани основните типове модели за поведение.

2. Доразвит е дейностно-поведенският подход, с цел използването му като методическа основа при изграждането на концептуалния модел. Въведени са

⁵⁹ Правим уговорката, че в модела видовете мотиви са представени в съвсем синтезиран вид. Разгърнатите базови и периферни мотиви могат да се видят в таблиците по-горе - т. 3.100, т.3.101 и т.3.102.

нови категории и характеристики на механизмите за трансформацията на стимулите в мотиви за поведение.

3. Конструиран е концептуален модел относно мотивите за поведение на индивида, като е разработен методически инструментариум за неговото приложение.

4. На база проведено емпирично проучване е дефинирана мотивационната структура (ядро и периферия) на компютърните специалисти, като са разграничени двата типа стимули – активно-насърчаващи и пасивно-принуждаващи.

5. Емпиричният анализ на мотивите за поведение разкри определени различия между значимостта и удовлетвореността на изследваните потребности, както и между значимостта и приложимостта на използваните стимули. Това разминаване е формулирано посредством категорията „мотивационен потенциал“. Измерването на мотивационния потенциал (като разлика между стойностите на „значимост“ и „удовлетвореност“ при потребностите, и „значимост“ и приложимост“ при стимулите), дава възможност да се посочат неизползваните възможности на една мотивационна система.

6. Предложен е емпиричен модел на мотивационната структура на компютърните специалисти.

V. ПУБЛИКАЦИИ ПО ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Статии:

1. Koleva, V. NON-MATERIAL INCENTIVES MOTIVATING THE BEHAVIOR OF BULGARIAN IT SPECIALISTS. // *Association 1901 "SEPIKE"*. Ausgabe 12., p. 90-93 [Online]. Available from: <http://www.sepikecloud.com/> [Accessed 31.03.2016]

Journal is indexed by INDEX COPERNICUS IVC 5.15 (2013); IVC 7.76 (2014)

2. Колева, В. Подходи при изучаване на човешкото поведение. // Изв. Сп. Икон. унив. - Варна, 2005, № 1, с. 39-55.

Доклади:

3. Колева, В. Изследване на мотивационните нагласи на специалистите в софтуерните компании. // Човешкият фактор в управлението : Юбил. науч.-

практ. конф., 12 - 13 окт. 2012 : Сб. докл. - Свищов : Акад. изд. Ценов, 2012, с. 333 - 337.

4. Колева, В. Кадрови предизвикателства пред ИТ фирмите и икономиката на знанието, в контекста на новите реалности. // Взаимодействието теория - практика : Ключови проблеми и решения : Международ. конф., 24 - 25 юни 2011 / Ред. кол. Петко Чобанов и др. : Т. 1. - Бургас : БСУ, 2011, с. 401 - 408.

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОРИГИНАЛНОСТ

Декларирам, че настоящата дисертация е изцяло авторски продукт и при нейното разработване не са ползвани в нарушение на авторските им права чужди публикации и разработки.