

# Zadovoljstvo poslom i kvaliteta života osoba zaposlenih u IT sektoru

---

**Kolak, Martina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:126231>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-12**



*Repository / Repozitorij:*

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet Osijek

Studij psihologije

**Zadovoljstvo poslom i kvaliteta života osoba zaposlenih u  
IT sektoru**

Diplomski rad

Martina Kolak

Mentorica: prof. dr. sc. Gorka Vuletić

Osijek, 2019.

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Odsjek za psihologiju

Studij: Diplomski studij psihologije

Martina Kolak

**ZADOVOLJSTVO POSLOM I KVALITETA ŽIVOTA OSOBA  
ZAPOSLENIH U IT SEKTORU**

Diplomski rad

Društvene znanosti, polje psihologija, grana opća psihologija

Mentor: prof.dr.sc. Gorka Vuletić

Osijek, 2019.

## IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravila te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasna da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, datum 22.12.2019.

Martina Kolcak, 0285006177

ime i prezime studenta, JMBAG

## **Zadovoljstvo poslom i kvaliteta života osoba zaposlenih u IT sektoru**

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos između dimenzija zadovoljstva poslom (zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima) i subjektivne kvalitete života. U istraživanju je sudjelovalo ukupno N=224 sudionika (153 muškog i 71 ženskog spola) u dobi između 19 i 54 godina koji su zaposleni u IT sektoru. Sudionici su ispunjavali Sociodemografski upitnik koji je konstruiran za potrebe ovog istraživanja, Indeks osobne kvalitete života (The Personal Wellbeing Indeks, PWI) i Upitnik zadovoljstva poslom (Gregson, 1987). Za utvrđivanje odnosa između dimenzija zadovoljstva poslom i subjektivne kvalitete života provedena je korelacijska analiza kojom se pokazalo kako su svi čimbenici zadovoljstva poslom u pozitivnoj korelaciji s ukupnom subjektivnom kvalitetom života. Hijerarhijskom regresijskom analizom dobiveno je da su zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo suradnicima statistički značajni pozitivni prediktori subjektivne kvalitete života dok se zadovoljstvo mogućnošću napredovanja i zadovoljstvo nadređenima nisu pokazali statistički značajnim prediktorima. U radu su komentirani dobiveni nalazi, ograničenja istraživanja te dati prijedlozi za buduća istraživanja.

*Ključne riječi:* zadovoljstvo poslom, kvaliteta života, IT sektor.

## **Job Satisfaction And Quality of Life Among IT Employees**

The aim of the present study was to investigate the relationship between Job Satisfaction dimensions (work, promotion, pay, supervision and co-workers) and subjective Quality of Life (QOL). A total of N=224 participants (153 male, 71 female) between ages of 19 to 54 who work in IT company completed the Sociodemographic questionnaire designed for purpose of this research, The Personal Wellbeing Index (PWI) and Job Satisfaction questionnaire (Gregson, 1987). Correlation analysis was conducted to explore relationship between Job Satisfaction dimensions and subjective quality of life. Results showed that all job satisfaction dimensions are positively related to Personal Wellbeing Index. Furthermore, regression analysis has shown that pay, job and co-workers positively predicted subjective QOL while promotion and supervision are not related to subjective QOL. Findings of this research are further explained, as well as limitations and recommendations for future research.

*Keywords:* Job Satisfaction, Quality of Life, IT companies.

## SADRŽAJ

1.UVOD .....	1
1.1.Kvaliteta života.....	1
1.2.Kvaliteta radnog života.....	3
1.3.Zadovoljstvo poslom .....	5
2.CILJ ISTRAŽIVANJA I PROBLEMI.....	10
2.1.Cilj istraživanja.....	10
2.2.Problemi.....	10
3.HIPOTEZE.....	10
4.METODA.....	11
4.1.Sudionici.....	11
4.2.Instrumenti.....	11
4.3.Postupak.....	12
5.REZULTATI.....	13
6.RASPRAVA.....	18
7.ZAKLJUČAK .....	26
Literatura .....	27

# 1.UVOD

## 1.1.Kvaliteta života

Kvaliteta života je vrlo popularan termin koji se često upotrebljava u svakodnevnom životu ali i u različitim znanstvenim disciplinama poput psihologije, filozofije, sociologije, politologije i ekonomije. Postoji mnogo načina na koje se definira kvaliteta života, pa se u skladu s tim i mjeri. Najopćenitija definicija kvalitete života jest "stupanj onoga što život čini dobrim" (Bowling,1997.). Sredinom dvadesetog stoljeća se pod pojmom kvalitete života uglavnom podrazumijevao životni standard te su istraživanja kvalitete života u tom razdoblju dolazila iz ekonomije. Pojam „kvaliteta života“ prvi je put upotrijebio A. C. Pigou u svojoj knjizi o ekonomskom blagostanju 1920.g. Na taj novouvedeni pojam nije dobio nikakve reakcije, a ignoriran je sve do kraja Drugog svjetskog rata (Ruzevicius, 2007). Kako se životni standard s vremenom povećavao, istraživanja kvalitete života su se usmjerila i na opažanje zadovoljenja društvenih i osobnih potreba. S vremenom su se istraživanja iz područja ekonomije polako proširila i na područje sociologije. Jasno razlikovanje subjektivnih od objektivnih pokazatelja osobne kvalitete života dogodilo se šezdesetih godina dvadesetog stoljeća. Sedamdesetih godina istraživanja kvalitete života usmjerila su se na subjektivne pokazatelje kvalitete života (Vuletić, 2011).

Kako se povećao interes znanstvenika za koncept kvalitete života postupno je došlo do razvoja dva različita pristupa konceptualizacije kvalitete života: skandinavskog i američkog. Skandinavski pristup u obzir uzima različite objektivne indikatore kvalitete života koji se tretiraju kao cjelina dok američki pristup naglašava subjektivne indikatore kvalitete života. Američki su se istraživači usmjerili na mjerenje subjektivne kvalitete života, odnosno na mjere sreće i zadovoljstva (Lučev, 2008; prema Vuletić, 2011). Kako se tijekom povijesti mijenjalo gledište i dominantna disciplina, mijenjale su se i definicije kvalitete života. Kvaliteta života je široki koncept na koji utječe pojedinčevo fizičko i psihičko stanje, razina neovisnosti, socijalni odnosi, osobna vjerovanja te pojedinčev odnos prema istaknutim značajkama okoline u kojoj živi. Svjetska zdravstvena organizacija tako definira kvalitetu života kao individualnu percepciju vlastite pozicije u životu u kontekstu kulture i vrijednosnog sustava u kojem pojedinac živi i u odnosu na vlastite ciljeve, očekivanja, standarde i brige. (WHO, 1997).

Zatim, Sousa i Lyubomirski (2001) kvalitetu života definiraju kao kognitivnu komponentu subjektivne dobrobiti (Sousa i Lyubomirsky, 2001). Navedena se komponenta odnosi na evaluacijski proces u kojem osoba ocjenjuje kvalitetu svoga života prema vlastitu jedinstvenom setu kriterija (Pavot i Diener, 1993, prema Bratko, Sabol, 2006).

Tijekom godina predloženo je nekoliko definicija kvalitete života. Shalock (1990; prema Garcia 2003) navodi da je kvaliteta života zapravo ishod kod pojedinaca koji objedinjuje osnovne potrebe te ispunjava osnovne odgovornosti koje pojedinac ima u svojoj životnoj zajednici, poput obitelji, rekreacije, obrazovanja i posla. Pojedinci koji su u mogućnosti zadovoljiti te potrebe i izvršiti svoje odgovornosti na način koji je zadovoljavajući za njih i za njima značajne druge iz njihove zajednice, doživljavaju visoku kvalitetu života u navedenim domenama (obitelj, rekreacija i dr.) (Cummins, 1997; prema Garcia 2003).

Nasuprot stranih autora, Krizmanić i Kolesarić (1989) kvalitetu života definiraju kao subjektivno doživljavanje vlastitog života određeno objektivnim okolnostima u kojima osoba živi, karakteristikama ličnosti koje utječu na doživljavanje realnosti i njenog specifičnog životnog iskustva. Iz navedene se definicije može vidjeti značaj okolinskih faktora i cjelokupni psihofizički sklop pojedinca, njegove osobine i vrijednosti kao i želje i aspiracije što posljedično određuje na koji će način pojedinac doživjeti objektivne uvjete.

Butterworth, Steere, i Whitney-Thomas (1997) naglasili su kako je kvaliteta života subjektivan koncept koji ima značenje samo onakvo kakvim ga pojedinac doživljava i izražava. Međutim, neosporno je da na kvalitetu života utječu i objektivniji vanjski i socijalni čimbenici poput socijalnog statusa, zaposlenja, primanja i životnog prostora.

Procjene zadovoljstva životom su subjektivne i omogućuju osobi da koristi sve one informacije koje smatra relevantnima prilikom procjene vlastitog života. Iako na generalnoj razini postoje komponente koje se smatraju najvažnijima prilikom procjene „dobrog života“ poput npr. zdravlja, pojedinci su skloni drugačije ponderirati različite komponente i samim time imaju drugačije standarde uspješnosti unutar pojedinih domena života. Upravo iz tog razloga je važno ispitati i globalnu procjenu nečijeg života a ne se zadržati samo na ispitivanju zadovoljstva pojedinim aspektima života (Pavot i Diener, 1993, Sabol, 2005).

Promatrajući kvalitetu života sa psihološkog aspekta moguće ju je podijeliti u dvije komponente: zadovoljstvo životom i sreća. Navedene dvije komponente su integrirane unutar definicije subjektivne dobrobiti (eng. "subjective wellbeing") koja je sama po sebi multidimenzionalni konstrukt. Kao takva ona obuhvaća dugoročne i kratkoročne afekte.



Zadovoljstvo životom je pri tome shvaćeno kao dugoročna kognitivna komponenta a osjećaj sreće kao kratkoročna afektivna komponenta (Diener i Rahtz, 2000; prema Vuletić, 2011).

Zadovoljstvo životom se definira kao kognitivna evaluacija cjelokupnog života kroz koju pojedinac procjenjuje svoj vlastiti život, uzimajući u obzir uvjete u različitim područjima života (Andrews i Whitey, 1976; Campbell, Converse i Rodgers, 1976; prema Vuletić, 2011).

Prilikom provođenja meta-analiza istraživanja koja se bave kvalitetom života pokazalo se da postoji nekoliko univerzalnih područja, što bi značilo da ih svi ljudi uzimaju u procjenu prilikom procjenjivanja vlastitog života. Istražujući brojne studije kvalitete života Cummins (1996; prema Vuletić, 2011) je ustanovio da se u većini istraživanja pojavljuje sedam osnovnih domena: zdravlje, bliski odnosi s drugima, materijalno blagostanje, sigurnost, emocionalna dobrobit, produktivnost i društvena zajednica. Navedena područja života su važan izvor podataka jer omogućuju razumijevanje zašto se razine subjektivne dobrobiti razlikuju među ljudima. Vuletić (2011) navodi da kada osoba procjenjuje zadovoljstvo svojim životom, ona uspoređuje trenutne okolnosti s onima koje doživljava primjerenima ili poželjnima, te sukladno tome ulaže trud da bi te okolnosti ostvarila. Ako pojedinac ulaže više truda da održi ili smanji nezadovoljstvo određenog područja života, tada će to područje smatrati važnijim (i obratno). Hijerarhija užih životnih područja se razlikuje od pojedinca do pojedinca. Također, pokazalo se da postoji i povezanost vanjskih događaja i kvalitete života ali taj odnos nije linearan (Vuletić, 2011).

## **1.2.Kvaliteta radnog života**

U 21. Stoljeću globalizacija je prisilila ekonomiju da se razvije prema informacijskim tehnologijama, čime zaposlenici postaju najvrjedniji resurs gotovo svake organizacije. Walton (2007) naglašava kako je kvaliteta radnog života (Quality of Working Life – QWL) važan pristup kojim se nastoje očuvati ljudske vrijednosti koje su godinama bile zanemarivane zbog gospodarskog rasta i produktivnosti koje su godinama bile pri vrhu liste prioriteta svake organizacije. Kvaliteta radnog života tako postaje jedan od najvažnijih prioriteta koji svaka organizacija treba uzeti u obzir. Howard (1993) navodi kako je kvaliteta radnog života ujedno bila cilj i kontinuirani proces te dodaje kako bi se svaka organizacija trebala obvezati prema konceptu kvalitete radnog života kako bi pridonijela poboljšanju rada svojih zaposlenika,

stvaranju poželjnih poslova i kreiranju ugodnog radnog okruženja (Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah i Freziamella, 2014).

Kvaliteta radnog života važna je sastavnica koncepta kvalitete života. Kvaliteta radnog života uključuje područja rada i različite aspekte rada kao što su zdravlje i dobrobit zaposlenika, sigurnost zaposlenja, planiranje karijere, razvoj kompetencija i drugo (Ruzevicius, 2007).

Definira se kao sinteza strategija, procesa i okruženja na radnom mjestu koji potiču zadovoljstvo zaposlenika. Također, kvaliteta radnog života ovisi o radnim uvjetima i djelotvornosti organizacije te izravno utječe na pojedinca (Considine, 2002). Općenito, određuje se kao kvaliteta odnosa zaposlenika i njegovog radnog okruženja (Schoepke, 2003; Akranaviciute, 2007; Kajzar, 2007). Sve sastavnice radne kvalitete života međusobno su povezane i utječu na ukupnu kvalitetu života pojedinca.

Prema Ruzeviciusu (2007) koncept kvalitete radnog života obuhvaća zadovoljstvo poslom, uključenost u radni učinak, motivaciju, učinkovitost, produktivnost, zdravlje, sigurnost i dobrobit na radu, stres, radno opterećenje i izgaranje. Ti se navedeni faktori mogu definirati kao fizički i psihički rezultati rada koji utječu na zaposlenika (Ruzevicius, 2007). Nadalje, Van de Looij (1995) predlaže da se u ovaj koncept uključe i faktori poput poštene naknade za obavljeni posao, sigurni i higijenski radni i psihološki uvjeti, znanje i mogućnosti za ostvarivanje nečijih vještina, socijalna integracija i dobri međuodnosi, dobra ravnoteža između privatnog i poslovnog života te planiranje rada i dobra organizacija. Može se primijetiti kako su neki faktori kvalitete radnog života isti kao i kod koncepta kvalitete života, samo što su povezani sa radnim okruženjem i poslom zaposlenika.

Budući da osoba provede veliki dio svog života na svom radnom mjestu, može se zaključiti da situacija sa kojom se osoba susreće na poslu može izravno ili neizravno utjecati na zdravlje pojedinca. Veliki broj istraživača se kroz svoje radove bavio temom nepovoljnih uvjeta na radnom mjestu i njihovim utjecajem na zdravlje pojedinca, njegovu produktivnost ali i na radnu uspješnost. Istraživanja su pokazala kako se zaposlenici na radnome mjestu najčešće susreću sa prevelikim radnim opterećenjem, izostankom podrške na radnom mjestu, prekovremenim radom, lošim uvjetima rada i nedostatkom kontrole prilikom donošenja odluka koje se tiču njihovog posla. Poražavajuća je činjenica da se tek nedavno prepoznala korist koju radnici imaju ukoliko se posao koji obavljaju prilagodi njihovim potrebama.

### 1.3.Zadovoljstvo poslom

Zadovoljstvo poslom se definira kao ugodno emocionalno stanje koje nastaje kao rezultat procjene pojedinčevog posla, afektivne reakcije na njegov posao i stava prema poslu (Akbar, Nirmal i Subramani, 2016). Također, zadovoljstvo poslom se može definirati i kao pojedinčev potpuni osjećaj prema poslu i stavova koje ima prema raznim aspektima svojega posla, kao i stav i percepcija koje posljedično mogu utjecati na stupanj slaganja između pojedinca i organizacije u kojoj je pojedinac zaposlen (Ivanichevich i Matteson, 2002; Spector 1997). Spector (1997) navodi kako bi istraživači koji istražuju ove stavove prvenstveno trebali razumjeti kompleksne facete koje se nalaze u međudnosu a tvore konstrukt zadovoljstva poslom.

Zadovoljstvo poslom može biti opisano kao bilo koji dio posla koji dovodi do stvaranja osjećaja zadovoljstva ili nezadovoljstva (npr. zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, dobri interpersonalni odnosi na radnom mjestu i sl.) (Spector, 1997). Zadovoljstvo poslom je rezultat pojedinčeve percepcije i procjene njegovog posla na koju su utjecale njegove osobne i njemu svojstvene potrebe, vrijednosti i očekivanja a koje oni smatraju bitnima (Sempane, Rieger i Roodt, 2002). Teško je identificirati određeni faktor koji kod osobe izaziva osjećaj zadovoljstva jer je samo zadovoljstvo najčešće multifaktorski određeno. Različiti faktori određuju zadovoljstvo poslom poput plaće, prirode posla, količine autoriteta prilikom donošenja odluka, prostor za inicijativu, prilike za napredovanje, interpersonalni odnosi, radni uvjeti i sl.

Gledano kroz povijest, Hoppock i Super (1950, prema Šverko i sur. 2007) su prvi primijetili povezanost zadovoljstva poslom i važnosti koju zaposlenik pridaje pojedinim aspektima posla poput napredovanja, plaće, samostalnosti koju pojedinac ima prilikom obavljanja posla, raznolikosti i kreativnosti samog posla kao i aspekt pomaganja drugima. U skladu s tim Ginsburg, Axelrad i Herma (1951) navode kako razlike u tim „vrijednosnim shemama“ određuju koju će vrstu nagrade pojedinci željeti ostvariti kroz svoj posao (Šverko, Šverko i Babarović, 2007). Neke od najvažnijih radnih vrijednosti vezane su uz radno okruženje zaposlenika i utječu na ostvarenje radnih ciljeva poput skladnog odnosa sa suradnicima, ugodno radno okruženje i mogućnost samoostvarenja u radu.

U svom radu Vuletić i sur. (2011) navode kako veliki broj vanjskih čimbenika može utjecati na kvalitetu života a jedni od snažnijih utjecaja imaju loši životni uvjeti kao i narušeno

zdravlje koje se očituje u fizičkim simptomima bolesti i smanjenoj radnoj sposobnosti. Također, oni mogu dovesti i do izolacije pojedinca te potaknuti razvoj loših navika (Vuletić i sur., 2011). Temeljem navedenih nalaza može se zaključiti da je dobro zdravlje jedan od glavnih preduvjeta kako bi osoba mogla raditi ali je ujedno i indikator kvalitete života.

Unatoč velikom broju istraživanja kojima se namjeravalo utvrditi što to život pojedinca čini kvalitetnim, sve do nedavno su se objektivni pokazatelji smatrali dovoljnim indikatorom procjene nečije kvalitete života. Međutim, pokazalo se kako su objektivna i subjektivna procjena kvalitete života slabo povezane. Iako su objektivne mjere poput razine prihoda i sl. predstavljale pokazatelje stvarnog stanja, te mjere nisu davale informacije o tome kako ljudi zapravo doživljavaju svoj život (Vuletić i Misajon, 2011). Stoga se pri subjektivnoj procjeni u obzir uzima osobni razvoj osobe, svrhovitost aktivnosti kao i vlastiti sustav vrijednosti osobe s obzirom na različite domene (fizičku, psihološku, socijalnu i okolinsku)(Best i Cummins, 2000; prema Vuletić i Misajon, 2011).

Kako bi se procijenilo zadovoljstvo poslom tijekom godina je razvijen veliki broj upitnika ali najpoznatiji je Upitnik zadovoljstva poslom (Job Satisfaction Indeks – JDI) koji su kreirali Smith, Kendall i Hulin (Tasios i Giannouli, 2017) a koji se sastoji od pet dimenzija zadovoljstva poslom: zadovoljstva plaćom, zadovoljstva mogućnošću napredovanja, zadovoljstva sadržajem posla, zadovoljstva nadređenima i zadovoljstva suradnicima. U mnogobrojnim istraživanjima zadovoljstvo plaćom se pokazalo kao važan aspekt ukupnog zadovoljstva poslom (Spector, 1997). Mogućnost napredovanja na poslu je također važno jer napredovanje omogućava osobni rast i razvoj, kao i povećanje socijalnog statusa (Spector, 2008; prema Mirković i Čekrlija, 2015). Također, prijateljski odnos i podrška suradnika i nadređenih rezultiraju većim zadovoljstvom poslom (Robbins, 1993; prema Mirković i Čekrlija, 2015).

#### **1.4.Zadovoljstvo poslom zaposlenika IT sektora**

Ono što muči veliku većinu tvrtki je kako zadržati vješte i sposobne zaposlenike. Vrlo je jasno kako je zadnjih nekoliko godina sektor informacijske tehnologije (IT sektor) pokorio svijet i pridonio razvoju industrije diljem svijeta. Međutim, kako bi IT tvrtka mogla dobro poslovati ona mora uravnotežiti strategije svog trgovačkog, organizacijskog i informacijskog

sustava koji bilježe procvat. Zadovoljstvo poslom je značajno za zaposlenike budući da može utjecati na njihovu radost i balans između posla i privatnog života. Zadovoljstvo poslom je značajno za zaposlenike jer zaposlenici koji nisu zadovoljni sa svojim zanimanjem pokazuju veću razinu „zabušavanja“ na poslu, vjerojatnije je da će odustati od posla, dolaze na posao samo zbog plaće, rade manje nego njihovi kolege koji su bolji u svojim poslovima i mogu tvrtku napuniti lošim raspoloženjem. Kada zaposlenici postanu nezadovoljni svojim poslom to može dovesti do potrage za drugim poslom (Nanjamari, 2013).

Zadovoljstvo poslom ovisi o pojedinačevim stavovima, sreći, obrascima ponašanja, emocionalnim odgovorima, socijalnim ulogama i drugim pojedincima koji tijekom dugog vremenskog perioda utječu na radnu atmosferu pojedinca. Posao koji pojedinac obavlja nadilazi primanja, pokazuje status i, na kraju krajeva, zadovoljstvo poslom. Osobe koje su zaposlene u IT sektoru drugačije su od ostatka populacije u njihovom pristupu prema poslu kojim se bave – svo znanje koje im je potrebno od njih je udaljeno jednim klikom miša a, kako svi imaju relativno jednak pristup znanju na lokalnoj i globalnoj razini, ono što zaposlenika IT sektora razlikuje od konkurencije jest kako će to znanje upotrijebiti i primijeniti. Većina IT tvrtki posluje na vrlo dinamičnom tržištu i ono što je takvim tvrtkama potrebno su zaposlenici koji posjeduju raznoliko znanje i vještine te sposobnost sagledavanja problema iz različitih perspektiva. Zaposlenici IT sektora su svjesni činjenice da to što su danas dobri u onome čime se bave ne znači nužno da će tako biti i za nekoliko godina jer tehnološki napredak iste neprestano „tjera“ na osobni rast i usavršavanje. Ova njihova karakteristika bi mogla dovesti do razlike u tome koji faktori utječu na zadovoljstvo poslom kod zaposlenika u drugim profesijama a koji su faktori možda značajniji, a ne toliko značajni ili izuzetni za IT zaposlenike (Nanjamari, 2013).

Još je Herzberg davne 1959. godine uočio kako su zaposlenici zadovoljniji svojim poslom kada dožive određene intrinzične faktore poput: odgovornosti koja je povezana s poslom, pravu prirodu njihova posla, pravi osjećaj uspjeha koji je proizašao iz obavljenog posla te njihove mogućnosti da napreduju zajedno sa tvrtkom. 2005. godine Nezaam Luddy u svom radu ističe kako zaposlenici koji iskuse visoku razinu zadovoljstva pridonose organizacijskoj odanosti, uključivanju u posao, poboljšava im se mentalno i fizičko zdravlje te pokazuju kako imaju kvalitetan život na poslu i izvan njega (Nezaam, 2005). U svome istraživanju Fawad Latif, K. i suradnici (prema Nezaam, 2013) uočili su da su zaposlenici koji su nakon zapošljavanja prošli kroz određeni trening bili zadovoljniji svojim poslom. Njihovo istraživanje naglašava potrebu da se „poslovni svijet“ treba usmjeriti na izgradnju zaposlenika

i njegovih kapaciteta te fokusirati na njihov razvoj kako bi kod njih održali zadovoljstvo poslom. Istraživanje Susanty i sur. (prema Nezaam, 2013) je pokazalo kako stav prema poslu ima pozitivan ali ne i značajan efekt na zadovoljstvo poslom i na radnu uspješnost zaposlenika. Također, njihovo je istraživanje pokazalo kako odanost prema organizaciji ima pozitivan i značajan efekt na zadovoljstvo poslom i na uspješnost. Emami (2012) je u svome istraživanju dobila rezultate koji pokazuju da su zadovoljstvo poslom i uključenost u sam posao snažno povezani sa organizacijskom odanošću. Zadovoljstvo poslom je odgovorno za veću proporciju varijance u organizacijskoj privrženosti nego uključenost u sam posao. Intrinzično zadovoljstvo poslom, ekstrinzično zadovoljstvo poslom i cjelokupno zadovoljstvo poslom su značajno povezani i u međusobnoj su korelaciji što indicira da su sve domene podjednako povezane sa organizacijskom odanošću. Costen i Salazar (2011) u svom su istraživanju naveli kako zaposlenici koji percipiraju da imaju mogućnosti razvijati nove vještine bivaju zadovoljniji vlastitim poslom, odaniji i veća je vjerojatnost da će ostati u organizaciji. S druge strane, Parvin i Kabir (2011) su u svojem istraživanju pokazali kako su plaća, radna produktivnost, diskretan nadzor i međuodnosi sa kolegama najvažniji faktori koji pridonose zadovoljstvu poslom.

Zadovoljstvo poslom i procjena subjektivne kvalitete života nalaze se među često istraživanim konstruktima ali u području IT sektora ovakvih je istraživanja izrazito malo. Istraživanja u drugim područjima zaposlenja pokazuju kako je zadovoljstvo poslom čvrsto povezano kako s mentalnim, tako i sa tjelesnim zdravljem a posljedično i sa kvalitetom života (Faragher, Cass i Cooper, 2005; prema Mishra, 2013). Zajednički nalaz u mnogobrojnim istraživanjima pokazuje kako je zadovoljstvo poslom povezano sa kvalitetom života. Ova korelacija je uzajamna, što znači da su ljudi koji su zadovoljni životom obično zadovoljni i svojim poslom, a ljudi koji su zadovoljni svojim poslom skloni su biti zadovoljni svojim životom (Mishra, 2013).

Svaka tvrtka nastoji postići izvrsnost u proizvodima i uslugama koje nude. U procesu postizanja izvrsnosti u proizvodima i uslugama koje nude, zadovoljstvo poslom kod zaposlenika ima ključnu ulogu. Zadovoljni zaposlenik može organizaciji stvoriti zadovoljnog i odanog kupca na način da pruži proizvode i uslugu čak i iznad mogućnosti same organizacije. Stoga je glavni cilj ovog rada ispitati odnos između dimenzija zadovoljstva poslom i kvalitete života osoba zaposlenih u IT sektoru.



## **2.CILJ ISTRAŽIVANJA I PROBLEMI**

### **2.1.Cilj istraživanja**

Cilj istraživanja bio je ispitati odnos između dimenzija zadovoljstva poslom i kvalitete života osoba zaposlenih u IT sektoru.

### **2.2.Problemi**

Problem 1: Ispitati postoji li povezanost i koji je smjer povezanosti između dimenzija zadovoljstva poslom i subjektivne kvalitete života.

Problem 2: Ispitati u kojoj mjeri dimenzije zadovoljstva poslom objašnjavaju varijancu ukupne subjektivne kvalitete života.

## **3.HIPOTEZE**

Hipoteza 1: Postoji statistički značajna pozitivna povezanost zadovoljstva plaćom, zadovoljstva mogućnošću napredovanja, zadovoljstva poslom, zadovoljstva nadređenima i zadovoljstva suradnicima sa subjektivnom kvalitetom života.

Hipoteza 2: Očekuje se da će zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima biti značajni pozitivni prediktori ukupne subjektivne kvalitete života.



## 4.METODA

### 4.1.Sudionici

U istraživanju je sudjelovalo 224 sudionika zaposlenih u IT sektoru u Republici Hrvatskoj od kojih je 153 (68%) muškoga spola i 71 (32%) ženskoga spola. Istraživanje je provedeno na nacionalnoj razini, odnosno bilo koji hrvatski državljanin koji se zaposlen u sektoru informacijske tehnologije mogao je pristupiti istraživanju. Sudionici su dobi od 19 do 54 godine s radnim stažem u struci od 1 do 23 godine te najviše sudionika procjenjuje svoj socioekonomski status iznad prosječno (45%) i prosječno (42%). Najveći postotak sudionika je iz Zagreba i Osijeka te živi u istom gradu u kojem radi (85%).

### 4.2.Instrumenti

Prikupljeni su demografski podatci te podatci o specifičnosti posla sudionika. Upitnikom općih podataka prikupili su se podatci za dob, spol, grad u kojemu ispitanici žive i rade, stručna sprema, samoprocijenjeni ekonomski status, vrsta sektora u kojem rade, radni staž ukupni i na trenutnom radnom mjestu. Nadalje, ispitanici su i pozicija koju ispitanici obnašaju te ih se pitalo o prosječnim mjesečnim primanjima.

Kako bi se ispitala kvaliteta života korišten je Indeks osobne kvalitete života (eng. *The Personal Wellbeing Index*, PWI) (International Wellbeing Group, 2013). Indeks osobne kvalitete života predstavlja multidimenzionalni upitnik namijenjen mjerenju subjektivne kvalitete života. Sastoji se od sedam subskala kojima se mjeri zadovoljstvo životom na sedam domena: životni standard, zdravlje, životna postignuća, odnosi s bližnjima, osjećaj sigurnosti, osjećaj pripadanja zajednici i osjećaj sigurnosti u budućnost. Odgovori se daju na skali od 0 do 10 pri čemu nula znači „uopće nisam zadovoljan“ dok 10 znači „u potpunosti sam zadovoljan“ određenim područjem. Ukupni se rezultat dobiva kao aritmetička sredina rezultata na sedam domena. Dobiveni rezultat se zatim transformira u standardizirani oblik, odnosno na postotak skalarnog maksimuma (%SM) što daje procjenu kvalitete života na bodovnoj skali od 0 do 100. Istraživanja pokazuju da je skala od 11 mogućih odgovora

psihometrijski najprikladnija, odnosno ima veću osjetljivost i veću standardnu devijaciju rezultata zbog čega je korisnija od skala s manjim brojem mogućih odgovora i smatra se da daje rezultate koji najviše odgovaraju onima u stvarnoj populaciji. U upitniku se pojavljuju pitanja poput: „*Koliko ste zadovoljni Vašim životnim standardom?*“, „*Koliko ste zadovoljni osjećajem sigurnosti u budućnost?*“, „*Koliko ste zadovoljni onim što postižete u životu?*“. Cronbach - alpha koeficijent pouzdanosti upitnika u ovom istraživanju iznosi .86.

Upitnik zadovoljstva poslom (Gregson, 1987) je upitnik od 30 čestica, prilagođen Smithovom, Kendalllovom i Hulinovom (1969) opisnom indeksu posla (JDI) i korišten je za procjenu zadovoljstva poslom. Upitnik identificira pet dimenzija zadovoljstva poslom: zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima (šest čestica za svaku od njih). Odgovori se daju na ljestvici Likertovog tipa od 1 do 5 (1 = u potpunosti se ne slažem do 5 = u potpunosti se slažem). Ukupni rezultat se izračuna zbrajanjem čestica, pri čemu čestice s višim ocjenama ukazuju na veće zadovoljstvo poslom. Primjeri pojedinih čestica iz upitnika su: „*Nisam dovoljno plaćen/a za ono što radim*“, „*U mojoj radnoj organizaciji postoje dobre mogućnosti za napredovanje*“, „*Moj je posao svaki dan jednak*“, „*Nadređeni se zalažu za mene*“, „*Imam dobre suradnike*“. Cronbach alfa koeficijent za cjelokupno zadovoljstvo poslom u ovom istraživanju iznosi .93.

#### **4.3.Postupak**

Odgovori sudionika su se prikupljali on-line metodom snježne grude na način da je poveznica s online obrascem slana elektroničkom poštom ili je poslana na društvene mreže raznih zajedničkih grupa na kojima se mogu naći zaposlenici u informacijskoj tehnologiji. Početna uputa u online obrascu sadržavala je razlog provođenja istraživanja, uvjete koje osoba mora zadovoljiti da bi prisustvovala istraživanju, izjavu o dobrovoljnosti i anonimnost, okvirno trajanje ispunjavanja upitnika te će im biti ostavljena kontakt e-mail adresa ukoliko budu imali dodatnih pitanja.

## 5.REZULTATI

Kako bi se provjerila opravdanost korištenja parametrijskih statističkih postupaka, provjeren je normalitet distribucija svih upitnika i subskala korištenih u istraživanju. Kako bi se normalitet distribucije provjerio, korišten je Kolomorgov-Smirnovljev test. Prema ovom testu distribucija subjektivne kvalitete života odstupa statistički značajno od normalne, dok distribucija zadovoljstva poslom ne odstupa statistički značajno od normalne. No, karakteristika Kolomorgova- Smirnovljeva testa je da je osjetljiv na samo jedan odstupajući rezultat što može rezultirati odstupanjem distribucije od normalne, a to se pogotovu događa ako je velik uzorak (Petz, Kolesarić i Ivanec, 2012). Stoga kao pokazatelj distribucije varijabli, korišten je indeks asimetričnosti, indeks zakrivljenosti te histogram. Budući da je dobiveni indeks asimetričnosti manji od 3, a indeks zakrivljenosti manji je od 10, kriterij za korištenje parametrijskih postupaka je zadovoljen (Kline, 2011).

Tablica 1. Deskriptivna statistika te indeksi asimetričnosti i spljoštenosti za varijable uključene u ovo istraživanje ( $N = 224$ ).

Varijabla	M	SD	Min.	Maks.	Teorijski raspon	K-S	Indeks asimetričnosti	Indeks spljoštenosti
PWI	69.78	17.326	7.14	100	0 – 100	.08**	-.99	1.42
Upitnik zadovoljstva poslom	113.83	19.327	46	149	30 – 150	.06	-.50	.03
Zadovoljstvo plaćom	21.39	6.061	7	30	1 – 30	.09**	-.43	-.74
Zadovoljstvo mogućnošću napredovanja	22.28	5.632	6	30	1 – 30	.09**	-.69	.11
Zadovoljstvo sadržajem posla	22.74	5.146	6	30	1 – 30	.13**	-.92	.67
Zadovoljstvo nadređenima	22.34	5.209	6	30	1 – 30	.11**	-.77	.29
Zadovoljstvo suradnicima	25.08	4.383	6	30	1 – 30	.14**	-1.13	1.68

Iz deskriptivnih podataka je vidljivo da su prosječni rezultati na svim varijablama povišeni. Prema postignutim maksimalnim i minimalnim rezultatima vidljivo je da minimalni rezultat nije postignut niti u jednoj skali, dok su maksimalni rezultati postignuti u svim skalama osim na ukupnom rezultatu Upitnika zadovoljstva poslom. Prosječni rezultati nalaze se u području viših skalnih vrijednosti.

### Odnos čimbenika zadovoljstva poslom i subjektivne kvalitete života

Kako bi se provjerio odnos dimenzija zadovoljstva poslom i subjektivne kvalitete života provedena je korelacijska analiza. Kao kontrolne varijable korištene su dob, spol, socioekonomski status i ukupan broj godina radnog staža u struci. Izračunati koeficijenti korelacije prikazani su u tablici 2.

Tablica 2. Interkorelacije među ispitivanim varijablama, uz kontrolu dobi, spola, socioekonomskog statusa i ukupnog broja godina radnog staža u struci (N=224).

Varijable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Subjektivna kvaliteta života	-	-.22**	.00	.21**	-.16**	.42**	.35**	.47**	.29**	.33**
2. Dob		-	-.16**	.17*	.83*	-.00	-.14*	-.15*	-.10	-.13*
3. Spol			-	-.27**	-.19**	-.06	.06	.05	.06	.08
4.Socioekonomski status				-	.20**	.44**	.26**	.15**	.05	.07
5. Godine radnog staža u struci					-	.07	-.16**	-.17**	-.15**	-.14**
6. Zadovoljstvo plaćom						-	.47**	.28**	.33**	.22**
7. Zadovoljstvo mogućnošću napredovanja							-	.51**	.62**	.47**
8. Zadovoljstvo sadržajem posla								-	.48**	.30**
9. Zadovoljstvo nadređenima									-	.50**
10. Zadovoljstvo suradnicima										-

\*\*p<.01;

\*p<.05

Iz tablice je vidljivo da svi aspekti zadovoljstva poslom koreliraju s kriterijskom varijablom, odnosno subjektivnom kvalitetom života. Kao kontrolne varijable dodane su spol, dob sudionika, samoprocijenjeni socioekonomski status te broj godina radnog staža u struci pri čemu se pokazalo kako sve navedene varijable, osim spola, statistički značajno koreliraju sa kriterijskom varijablom. Također, sve varijable zadovoljstva poslom koreliraju i međusobno. Zadovoljstvo poslom je najviše povezano sa subjektivnom kvalitetom života, dok je zadovoljstvo nadređenima najslabije povezano sa subjektivnom kvalitetom života. Pronađene povezanosti su pozitivne. To znači da što je više zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima to će biti viša subjektivna kvaliteta života.

Budući da su prediktori, odnosno zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima, zadovoljstvo suradnicima i dob sudionika povezani s kriterijem subjektivnom kvalitetom života, jedan od uvjeta za korištenje hijerarhijske regresijske analize je ispunjen. Isto tako, korištene su kontinuirane varijable te je provjerena i linearnost distribucije grafom koji pokazuje da linearni pomak u prediktorskoj varijabli rezultira jednakim pomakom u kriterijskoj varijabli (Pallant, 2013). Multivarijatnost distribucije provjerena je vrijednostima Tolerance koja je manja od 0.1 i VIF (Variance inflation factor) koja je manja od 10 (Pallant, 2013). Dakle, svi uvjeti za korištenje hijerarhijske regresijske analize su zadovoljeni.

Kako bi se provjerila druga hipoteza, korištena je hijerarhijska regresijska analiza. Kriterijska varijabla bila je subjektivna kvaliteta života. U prvom su koraku kao kontrolne varijable uvedene dob i spol sudionika te samoprocijenjeni socioekonomski status i ukupan broj godina radnog staža u struci. Kao drugi korak dodano je zadovoljstvo plaćom a kao treći dodano je zadovoljstvo mogućnošću napredovanja. U slijedeća tri koraka dodani su zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima. Ovaj redoslijed je odabran kako bi se vidio zaseban utjecaj svakog od 9 prediktora na kriterijsku varijablu. Rezultati su prikazani u tablici 3.

Tablica 3. Doprinos varijabli dobi, spola, ukupnog broja godina radnog staža u struci, socioekonomskog statusa i čimbenika zadovoljstva poslom u objašnjenju razine subjektivne kvalitete života ( $N = 224$ ).

Prediktori	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	<b>B</b>	<b>β</b>	<b>B</b>	<b>β</b>	<b>B</b>	<b>β</b>
Dob	-.27	-.19	-.19	-.19	-.19	-.19
Spol	.03	.00	.00	-.02	-.02	-.03
Ukupni broj godina radnog staža u struci	.01	-.05	-.01	.02	.02	.02
Socioekonomski status	.26**	.08	.06	.05	.05	.05
Zadovoljstvo plaćom		.39**	.32**	.30**	.30**	.31**
Zadovoljstvo mogućnošću napredovanja			.16*	-.01	-.01	-.06
Zadovoljstvo sadržajem posla				.36**	.36**	.36**
Zadovoljstvo nadređenima					.00	-.06
Zadovoljstvo suradnicima						.19**
$\Delta R^2$		.12**	.02**	.01*	.00	.03**
$R^2$	.11**	.23**	.25**	.34*	.34	.37**

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ .

U prvom koraku regresijske analize dob i socioekonomski status pokazuju se značajnim prediktorima subjektivne kvalitete života te taj model objašnjava 11% varijance kriterija, odnosno subjektivne kvalitete života. Uvođenjem zadovoljstva plaćom u drugom koraku, navedena varijabla se pokazala značajnim prediktorom koji objašnjava 12% varijance kriterija a socioekonomski status prestaje biti značajan prediktor. U trećem koraku uvedena je varijabla zadovoljstvo mogućnošću napredovanja koja se, uz zadovoljstvo plaćom, pokazala statistički značajnim prediktorom kriterija te samostalno objašnjava 2% varijance kriterija. Uvođenjem zadovoljstva poslom kao prediktora u četvrtom koraku, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja prestaje biti statistički značajan prediktor kriterija, dok zadovoljstvo poslom uz zadovoljstvo plaćom predstavlja statistički značajan prediktor kriterija. U ovom koraku zadovoljstvo poslom samostalno objašnjava 1% varijance kriterija. U petom koraku kao prediktor je dodana varijabla zadovoljstvo nadređenima koja se nije pokazala statistički značajnim prediktorom subjektivne kvalitete života. Uvođenjem varijable zadovoljstvo suradnicima u šesti korak hijerarhijske regresijske analize, pokazuje se kako je navedena

varijabla, uz zadovoljstvo plaćom i zadovoljstvo poslom, statistički značajni prediktor kriterija te samostalno objašnjava 3% varijance kriterija. Ukupno, ovi prediktori objašnjavaju 37% varijance subjektivne kvalitete života.

## **6.RASPRAVA**

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos između dimenzija zadovoljstva poslom i kvalitete života osoba zaposlenih u IT sektoru odnosno, ispitati razinu zadovoljstva poslom osoba zaposlenih u IT sektoru kroz određene dimenzije zadovoljstva poslom poput zadovoljstva plaćom, zadovoljstva mogućnošću napredovanja, zadovoljstva poslom, zadovoljstva nadređenima i zadovoljstva suradnicima u njihovoj procjeni vlastite kvalitete života. U nastavku su pojašnjeni dobiveni rezultati te navedene implikacije i ograničenja provedenog istraživanja.

### **Povezanost subjektivne kvalitete života i dimenzija zadovoljstva poslom**

Dobiveni deskriptivni podaci u ovom istraživanju pokazuju kako osobe zaposlene u IT sektoru procjenjuju osobnu kvalitetu života (PWI) u prosjeku na nivou od 69,78% od skalarnog maksimuma, pri čemu ih dobiveni rezultat svrstava u svjetski normativni raspon prosjeka a koji iznosi 60% - 80% skalnog maksimuma (Cummins, 1998; prema Vuletić, 2011).

Na temelju hipoteze 1 izvršena je obrada rezultata te su dobiveni rezultati koji pokazuju kako je procjena subjektivne kvalitete života statistički značajno povezana s procjenom zadovoljstva različitim dimenzijama zadovoljstva poslom. Dobiveni rezultat je očekivan s obzirom na to da rezultati prethodnih istraživanja ukazuju na pozitivnu povezanost zadovoljstva poslom i ukupnog zadovoljstva vlastitim životom (Rice, Near i Hunt, 1980; Sirgy i sur., 2004). Nalazi ovog istraživanja pokazuju da su sve korelacije između pojedinih dimenzija zadovoljstva poslom (zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima) i procjene subjektivne kvalitete života pozitivne i statistički značajne na razini rizika manjoj od 1%, pri čemu je hipoteza 1 potvrđena.



Subjektivna kvaliteta života ima niske do umjerene korelacije sa specifičnim domenama zadovoljstva poslom:  $r=.47$  sa zadovoljstvom poslom (sadržaj posla),  $r=.42$  sa zadovoljstvom plaćom,  $r=.35$  sa zadovoljstvom mogućnošću napredovanja,  $r=.33$  sa zadovoljstvom suradnicima te  $r=.29$  sa zadovoljstvom nadređenima.

U prilog dobivenim rezultatima idu i istraživanja Rice, Near i Hunta (1980) te Rodea (2004) koja također ukazuju na pozitivnu i blagu povezanost navedenih domena. S druge strane, Sirgy i sur. (2006; prema Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, i Freziamella, 2014) su svojim istraživanjem pokazali kako zadovoljstvo poslom može biti značajan snažan prediktor zadovoljstva vlastitim životom.

Prema drugoj hipotezi, očekivalo se da će dimenzije zadovoljstva poslom (zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima) biti značajni pozitivni prediktori ukupne subjektivne kvalitete života.

Rezultati dobiveni hijerarhijskom regresijskom analizom pokazali su kako su zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo suradnicima statistički značajni pozitivni prediktori ukupne subjektivne kvalitete života. S druge strane, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja je bio statistički značajan pozitivan prediktor subjektivne kvalitete života samo u trećem bloku kada je prvi put navedena varijabla dodana u analizu gdje, nakon uvedena varijable zadovoljstva poslom, prestaje biti statistički značajan pozitivan prediktor kriterija. Varijabla zadovoljstvo nadređenima se nije pokazala statistički značajnim prediktorom subjektivne kvalitete života. Za zadovoljstvo mogućnošću napredovanja i zadovoljstvo nadređenima nije bilo očekivano da neće biti pozitivno povezani sa kriterijem zbog čega je druga hipoteza djelomično potvrđena. Ovaj rezultat je detaljnije objašnjen i raspravljen u daljnjem tekstu.

### **Kontrolirane varijable**

Rezultati ovog istraživanja pokazali su kako je dob negativan prediktor subjektivne kvalitete života. U prilog ovim rezultatima ide istraživanje Kaliterna-Lipovčan, Prizmić-Larsen i Brkljačić (Prema Vuletić, 2011) na hrvatskom uzorku koje je pokazalo kako je dob bila značajno negativno povezana s Indeksom osobne kvalitete života pri čemu su stariji sudionici iskazivali nižu opću osobnu dobrobit. Ovaj nalaz je očekivan s obzirom na to da se u našoj općoj populaciji sistematski nalazi negativna povezanost dobi i ukupne subjektivne kvalitete života. Što se tiče spola i ukupnog broja radnog staža u struci prijašnja istraživanja

kvalitete života pokazuju nekonzistentne rezultate. Po pitanju razlika po spolu, u većini istraživanja nisu utvrđene spolne razlike u subjektivnoj kvaliteti života (Vuletić i Misajon prema Vuletić, 2011). U istraživanju odrednica kvalitete života na hrvatskoj populaciji Vuletić i Ivanković (prema Vuletić, 2011) se pokazalo kako muški sudionici procjenjuju osobnu kvalitetu životom malo većom nego žene ali dobivena razlika nije statistički značajna.

### **Zadovoljstvo sadržajem poslom**

Zadovoljstvo poslom odnosi se na sam sadržaj posla. Budući da svaki zaposlenik na svojem radnom mjestu ima određene zahtjeve koje mora ispuniti, zaposlenici mogu postati razočarani sa zahtjevima ukoliko su isti prezahtjevni te se zaposlenici ne mogu nositi s njima (Loscocco i Roschelle, 1990; prema Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, i Freziamella, 2014). Obavljanjem raznih svakodnevnih zadataka zaposlenici IT sektora ne obavljaju samo zadatak sam po sebi već isti nerijetko od njih zahtjeva i različite vještine i znanja o kojima se moraju dodatno educirati. Uz navedeno, njihov posao nerijetko zahtjeva prekovremeno ostajanje na poslu ili prekovremeni rad od kuće kao i posao koji se mora dovršiti u nerealnim rokovima te rad na istovremeno više projekata. Stoga, ukoliko zahtjevi posla postaju preveliki zaposlenici mogu postati frustrirani jer imaju razne potrebe koje moraju biti ispunjene (npr. potreba za osjećajem kompetentnosti). Ranija istraživanja su pokazala kako prevelik opseg posla kao i prekovremeni rad kod zaposlenika mogu dovesti do emocionalnog stresa koji se može očitovati padom imuniteta, kontinuiranom tjeskobom, ljutnjom, razdražljivosti i konfliktima u odnosima (Bacharachi sur., 1990; Caplani sur., 1980; House i sur., 1979; Menaghan i Merves, 1984; prema Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, i Freziamella, 2014).

Herzberg (1966; prema Šverko i Galić, 2009) naglašava važnost intrinzičnih aspekata rada koji se odnose na vrstu radnih zadataka, priznanje u radu, osjećaj odgovornosti i postignuće. Pojedinaac bi na poslu trebao imati i određenu razinu osobne kontrole, odnosno autonomije te bi njegov posao trebao biti zanimljiv kako bi njegove potrebe bile zadovoljene. Iako zaposlenici IT sektora ne radi u ekstremno teškim uvjetima rada kakvi su bili u vrijeme industrijalizacije, često rade prekovremeno u stresnim okolnostima što može narušiti kvalitetu radnog života i, posljedično, opću kvalitetu života.

### **Zadovoljstvo plaćom**

Dobivenim rezultatima u prilog idu i istraživanja Maslić-Seršić i Šverko (2000) te Šverko (1982) (prema Šverko i Galić, 2009) koja su pokazala kako je plaća kao zadovoljavajuća materijalna kompenzacija na vrhu hijerarhije motiva kod zaposlenika u

Hrvatskoj. Rezultate njihovog istraživanja potvrdilo je i istraživanje tvrtke DECODE i konzultantske tvrtke EQUETRIS (2018) na uzorku hrvatskih zaposlenika u IT sektoru koji su utvrdili kako se plaća nalazi pri vrhu najvažnijih karakteristika u poslovnom okruženju. Podaci Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske pokazuju kako je prosječna neto plaća po zaposlenom u pravnim osobama u Hrvatskoj za kolovoz iznosila je 6.420 kuna (DZS, 2019), dok je istraživanje Grubišića (2019), direktora tvrtki Bornfight i Mediatoolkit na 3000 hrvatskih programera pokazalo kako prosječna neto plaća hrvatskih programera iznosi 9932 kune, odnosno pokazalo je kako je njihova plaća u prosjeku veća za 3000 kuna od hrvatske prosječne plaće. Iako je ovo istraživanje pokazalo kako programeri, odnosno zaposlenici IT sektora objektivno imaju veću plaću od prosječnog hrvatskog zaposlenika važno je i kakvom plaćom zaposlenici IT sektora percipiraju svoju plaću. Osim što je bitna za egzistenciju ljudi, s psihološkog je stajališta plaća važna i kao nagrada. U obliku nagrade plaća je od strane pojedinca percipirana kao povrat uloga koji je isti uložio u organizaciju u kojoj je zaposlen. Ukoliko pojedinac percipira da veličina njegove plaće u odnosu na njegovo ulaganje u organizaciju nije u skladu s plaćom njegovih suradnika, s vremenom će razviti negativan stav prema poslu koji obavlja ali i prema samoj organizaciji.

### **Zadovoljstvo suradnicima i nadređenima**

Prema Šverko i Galić (2009) međuljudski odnosi su, osim objektivnih okolnosti rada, važni za motivaciju i uspjeh zaposlenika. Navedeni interpersonalni odnosi pojedinca sa drugim zaposlenicima na radnom mjestu imaju ulogu zadovoljavanja njihove potrebe za afilijacijom (Maslow, 1954; prema Šverko i Galić, 2009). Odnosi na radnom mjestu su izrazito bitni budući da zaposlenici nerijetko provode više vremena sa suradnicima u obavljanju raznih zadataka nego sa svojom obitelji i prijateljima izvan posla. Harmonični i dobri odnosi sa suradnicima poboljšavaju kvalitetu radnog života a samim time doprinose i općoj kvaliteti života. Budući da posao zaposlenika IT sektora od istoga zahtjeva da veliki dio svojega dana provode okruženi istim ljudima na poslu za očekivati je bilo da će zadovoljstvo suradnicima biti značajan pozitivan prediktor subjektivne kvalitete života.

U svojem istraživanju provedenom na hrvatskom uzorku Vuletić i Ivanković (prema Vuletić, 2011) su, prilikom kvalitativnog ispitivanja područja koja sudionici smatraju značajnim za svoju kvalitetu života, ustanovili kako značajnim područjem svi ispitanici navode neki oblik odnosa s drugim ljudima kao odrednicu osobne kvalitete života. Sudionici spomenutog istraživanja jasno ističu važnost socijalne okoline i vlastitog funkcioniranja u socijalnim ulogama. Njihovi nalazi su u skladu sa nalazima iz svjetske literature koji pokazuju da je

područje međuljudskih odnosa uvijek među najvažnijim odrednicama kvalitete života (Cummins, 1999; prema Vuletić 2011).

Vuletić i Ivanković (prema Vuletić, 2011) zaključuju kako sposobnost ostvarivanja vlastitih socijalnih uloga čini jednu od važnih dimenzija osobne kvalitete života, a posao je značajna socijalna uloga svakog pojedinca u društvu, neovisno o spolu. S druge strane, nadređeni mogu utjecati na kvalitetu radnog života. Prema Judge, Piccolo i Ilies, 2004; prema Šverko i Galić, 2009) odnos pun poštovanja koji zaposlenik izgradi sa svojim nadređenim kao i briga za dobrobit zaposlenika te pohvala za dobro odrađen posao od strane nadređenoga predstavljaju važne odrednice zaposlenikova zadovoljstva poslom. Tepper (2000; prema Šverko i Galić, 2009) navodi kako nedostatak brige rukovoditelja kao i njegov neprijateljski stav prema zaposlenicima dovode do tjeskobe i depresivnosti na radnom mjestu što se odražava na nisku kvalitetu života na radnom mjestu a posljedično i na nižu kvalitetu života. Njihovo istraživanje je potvrdilo i istraživanje tvrtke DECODE i konzultantske tvrtke EQUETRIS (2018) na uzorku hrvatskih zaposlenika u IT sektoru kojim su došli do slijedećeg zaključka: „Ako zaposlenici ne osjećaju da nadređeni cijene njihov rad, ako ne mogu dobro komunicirati s njima, obećanja se ne ispunjavaju i ne postoji definiran plan za napredak karijere, sve to motivira zaposlenike da bolje mjesto za sebe krenu tražiti negdje drugdje“. Međutim, ovo je istraživanje pokazalo kako zadovoljstvo nadređenima nije statistički značajni prediktor subjektivne kvalitete života te nema udjela u objašnjavanju varijance kriterija. Štoviše, kada se zadovoljstvo suradnicima uvelo kao varijabla u analizu, tada je zadovoljstvo nadređenima iz pozitivnog postao negativan prediktor kriterija. Dobiveni bi rezultati mogli sugerirati da zaposlenici IT sektora svoje suradnike procjenjuju važnijima od svojih nadređenih. Također, zaposleni u IT sektor nerijetko svoje nadređene percipiraju kao nedovoljno educirane, informirane ili sposobne voditi ih. Razlog ovog objašnjenja može biti u tome što zaposlenici ovakvu percepciju dobivaju zbog toga što prilikom procjenjivanja svojih nadređenih zaposlenici često ne uzimaju u obzir što je sve potrebno kako bi tvrtka uspješno poslovala. Umjesto toga, zaposlenici pri procjeni veći naglasak stavljaju na samo (ne)poznavanje raznovrsnih tehnologija od strane nadređenih a zanemaruju njihovu pravu prirodu odnosno upravljanje tvrtkom (ICT business).

### **Zadovoljstvo mogućnošću napredovanja**

Prema Herzbergu (1966; prema Šverko i Galić, 2009) koji naglašava važnost intrinzičnih aspekata rada, za zaposlenika je bitno da u poslu koji obavlja ima mogućnosti za osobni razvoj koji će steći kroz usavršavanje i napredovanje na poslu. Šverko i Galić (2009)

navode kako je perspektiva razvoja zaposlenika i njegovog napredovanja iznimno važna jer je povezana sa zadovoljavanjem zaposlenikovih potreba za priznanjem, sigurnošću i samoostvarenjem. Međutim, rezultati ovog istraživanja su pokazali kako zadovoljstvo mogućnošću napredovanja prestaje biti statistički značajan prediktor subjektivne kvalitete života nakon što se u hijerarhijsku analizu uvela varijabla zadovoljstva poslom. Ovaj rezultat može ukazivati na to da su zaposlenicima IT sektora puno važniji zahtjevi posla kojim se bave nego mogućnost da napreduju na „više“ pozicije. Naime, priroda posla zaposlenika IT sektora jest dinamična, izazovna i prije svega kreativna. Ona zaposlenicima omogućava da rastu koliko god mogu u smjeru koji im najviše odgovara. Subskala kojom se ispitivalo zadovoljstvo mogućnošću napredovanja sadrži pitanja koja su više usmjerena na klasičnu percepciju napredovanja u hijerarhijskom obliku, odnosno napretkom se smatra dolazak na hijerarhijski višu poziciju unutar tvrtke. Za zaposlenike IT sektora dolazak na višu poziciju unutar tvrtke predstavlja i promjenu zahtjeva posla, veću odgovornost i potencijalno manje kreativan posao koji im, ukoliko su unaprijeđeni na višu poziciju donosi određeno rukovodeće mjesto a samim time su zbog povećanog opsega ne-programerskog posla uskraćeni za rad sa određenim tehnologijama u kojima uživaju raditi. Također, treba naglasiti da u istraživanju nije provjeren medijacijski odnos što znači da postoji mogućnost da je zadovoljstvo sadržajem posla djelovalo kao medijator. Ukoliko je navedena dimenzija djelovala kao medijator tada bi dobiveni rezultati ukazivali na to da bi mogućnost napredovanja, upravo zbog sadržaja posla moglo pozitivno djelovati na kvalitetu života jer bi napredovanjem na višu poziciju zaposlenici imali veću autonomiju u odabiru zadataka koje bi obavljali na svome radnome mjestu.

### **Metodološka ograničenja i praktične implikacije istraživanja**

Rezultate ovoga istraživanja treba gledati u kontekstu njegovih nedostataka i ograničenja. Kao prvo, uzorak je prikupljen metodom snježne grude što utječe na nemogućnost generaliziranja dobivenih rezultata. Nadalje, u istraživanju je sudjelovalo samo 30% žena što je u skladu sa time da, općenito gledano, muškarci preferiraju upis na fakultete STEM područja kao i poslove unutar navedene domene pa se buduća istraživanja mogu usmjeriti na eventualne spolne razlike u zadovoljstvu poslom u navedenom sektoru i općenito. Iz razloga što je ovo korelacijsko istraživanje u kojem se ispitivala povezanost kvalitete života i zadovoljstva poslom, ne može se govoriti o uzročno-posljedičnom odnosu između tih varijabli. Također, kao nedostatak se može navesti i činjenica da se nije moglo kontrolirati tko

zaista ispunjava upitnik ali s obzirom na temu i način uzorkovanja, pretpostavlja se da su sudionici zaista zaposlenici IT sektora.

Provedeno istraživanje, unatoč nedostacima ima i prednosti. Naime, zbog nepovoljne ekonomske situacije znalo se događati da zaposlenici ostaju na radnom mjestu usprkos lošim uvjetima. Jačanjem IT sektora u Hrvatskoj ali i u svijetu, zaposlenici IT sektora imaju mogućnost birati ne samo posao već i poslodavca koji im najviše odgovara, što ih stavlja u položaj u kojemu mogu mijenjati poslodavca kada god to zažele. Upravo zbog toga važno je unutar tvrtki periodično provoditi ispitivanja kojima bi se detektiralo zadovoljstvo, kakvim zaposlenici IT sektora doživljavaju svoj posao i u kakvom okruženju rade. Izloženost nepovoljnom radnom okruženju može dovesti do toga da je pojedincima otežano vratiti razinu kvalitete života na prijašnju razinu zbog čega osjećaj nezadovoljstva kod pojedinaca raste. Ako se u obzir uzme činjenica da zaposlenici na radnom mjestu provedu veliki dio dana, može se pretpostaviti kako zadovoljstvo poslom, odnosi na poslu, radni uvjeti i osjećaj sigurnosti koji osoba ima mogu snažno utjecati na njezinu ukupnu kvalitetu života a posljedično i na zdravlje. Ono što se ovim istraživanjem dobilo je percepcija IT zaposlenika u Hrvatskoj koja pokazuje kako istima na subjektivnu kvalitetu života značajno ne utječu mogućnost (hijerarhijskog) napredovanja i zadovoljstvo nadređenima, što u nekim drugim sektorima može znatno utjecati na kvalitetu života i zadovoljstvo poslom. Navedeni podatak ukazuje na to kako zaposlenici IT sektora vjerojatno napredovanje percipiraju u nekom drugom obliku (npr. osobni rast i usavršavanje učenjem novih tehnologija, veća autonomija na radnome mjestu) te bi u slijedećim istraživanjima bilo dobro ispitati i njihov sustav vrijednosti kako bi se moglo doći do odgovora na koji način unaprijediti osobu zaposlenu u IT sektoru a da taj napredak ona zaista doživi kao napredak a ne kao ograničavajući faktor.

S obzirom na navedene nedostatke istraživanja, predložene su smjernice za buduća istraživanja kojima bi se ti nedostaci ispravili. Za početak, u uzorak je potrebno uključiti podjednak broj žena i muškaraca, ukoliko bi se ispitivale spolne razlike. Također, bilo bi dobro ograničiti i dobni raspon uzorka ili ispitati postoje li razlike u percepciji subjektivne kvalitete života i zadovoljstva poslom između npr. tzv. generacija X, Y i Z. Svakako bi se trebalo provesti i kvalitativno istraživanje kojim bi se podobnije moglo ispitati kako zaposlenici IT sektora percipiraju idealne zahtjeve posla, što za njih znači mogućnost napredovanja, kako percipiraju svoje suradnike i nadređene te podobnije ispitati navedene odnose. Temeljem dobivenih odgovora mogao bi se kreirati upitnik koji bi na, za zaposlenike IT sektora, podobniji način obuhvaćao domene zadovoljstva poslom. Budući da trenutno na

domaćem i svjetskom tržištu vlada velika fluktuacija zaposlenika, IT tvrtke se neprestano „bore“ sa zadržavanjem zaposlenika ali i pronalaskom novog kadra. Kreiranje upitnika koji bi odgovarao potrebama IT tvrtki istima bi omogućio na vrijeme detektirati potrebe zaposlenika što bi s vremenom dovelo do zaposlenika koji su zadovoljniji svojim poslom a samim time i zadovoljniji kvalitetom svojih života.

## 7.ZAKLJUČAK

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos između dimenzija zadovoljstva poslom i kvalitete života osoba zaposlenih u IT sektoru. Rezultati istraživanja su pokazali kako postoji pozitivna povezanost između dimenzija zadovoljstva poslom (zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo mogućnošću napredovanja, zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo nadređenima i zadovoljstvo suradnicima) i ukupne subjektivne kvalitete života. Također, istraživanje je pokazalo kako su zadovoljstvo plaćom, zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo suradnicima statistički značajni pozitivni prediktori subjektivne kvalitete života kod zaposlenika IT sektora dok se zadovoljstvo mogućnošću napredovanja i zadovoljstvo nadređenima nisu pokazali statistički značajnim prediktorom. U istraživanju su sudjelovale osobe od 19 do 54 godina koje su u trenutku provođenja bile zaposlene u IT sektoru. Kako bi se odnos čimbenika zadovoljstva poslom i subjektivne kvalitete života pokazao što jasnijim, u obradi rezultata kontrolirao se utjecaj dobi, spola, ukupnog broja godina radnog staža u struci i samoprocijenjenog socioekonomskog statusa. Potrebno je provesti dodatna istraživanja koja će detaljnije razjasniti odnos čimbenika zadovoljstva poslom i subjektivne kvalitete života kako bi se vidjelo koji sve faktori značajno utječu na zadovoljstvo zaposlenika IT sektora što može koristiti poslodavcima u osmišljavanju organizacijske politike i uvjeta rada u svrhu privlačenja i zadržavanja kvalitetnog kadra.



## Literatura

- Akbar Jan, A, Nirmal Raj, Subramani, AK, (2016). Employees' Job Satisfaction in Information Technology Organizations in Chennai City– An Empirical Study, *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities* 6 (4), 602-614.
- Akranaviciute, D., Ruzevicius, J. (2007): Quality of life and its components' measurement. *Engineering Economics*, 2, pp. 43-48
- Bowling, A. (1997.) Measuring Health: A review of Quality of Life measurement scales. Buckingham: Open University Press.
- Butterworth, J., Whitney-Thomas, J., Steere, D. (1997). Quality of Life: Its application to persons with disabilities. *American Association on Mental Retardation*. Washington, DC, Vol. II, pp. 5 – 23.
- Considine, G., Callus R. (2002): The Quality of Work Life of Australian Employees – the development of an index. University of Sydney.
- Costen, W. i Salazar, J. (2011). The Impact of Training and Development on Employee Job Satisfaction, Loyalty, and Intent to Stay in the Lodging Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality&Tourism*, 10(3):273-284.
- Cummins, R. A. (2003). Normative life satisfaction: Measurement issues and a homeostatic model. *Social Indicators Research*, 64, 225-256.
- Cummins, R.A. (1996). The domains of life satisfaction: An attempt to order chaos. *Social Indicators Research*, 38, 303–328.
- Decode i Euqetris (2018).<<https://www.netokracija.com/istrazivanje-developeri-posao-placa-151725>>. Pristupljeno 25.studenog 2019.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- DZS (2019) Državni zavod za statistiku,<[https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/09-01-01\\_07\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/09-01-01_07_2019.htm)>. Pristupljeno 4. prosinca 2019.
- Emami, M. i Nazari, K. (2012). Analysis of Relation between Organizational Commitment and Professional Commitment. *Elixir International Journal*, 51, 10661 – 10664.

- Garcia, L.A.N. (2003). Investigating the Relationship Between Quality of Life, Job Satisfaction, Functional Ability, and Job Performance of Supported Employees. *The Florida State University College of Education*. A Dissertation submitted to the Department of Special Education and Rehabilitation Counseling Services.
- Gregson, T. (1987). Factor analysis of a multiple-choice format for job satisfaction. *Psychological Reports* 61, 747-750.
- Grubišić, T. (2019). <<https://www.developeri.place/>> . Pristupljeno 4. prosinca 2019.
- ICT Business. <<https://www.ictbusiness.info/poslovanje/it-evci-cesto-smatraju-svoje-nadredene-kao-nedovoljno-svjesne-tehnologija-kojima-barataju>>. Pristupljeno 18. Siječnja 2020.
- International Wellbeing Group (2013). Personal Wellbeing Indeks: 5th Edition. Melbourne: *Australian Centre on Quality of Life*, Deakin University.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. 2002. Organizational Behaviour and Management (6th edition). New York: McGraw-Hill.
- Kajzar, P., Kozubkova, M. (2007). Quality of work life and job satisfaction. *Life quality conditions in societies basing on information: proceedings*, II, pp. 289-295.
- Kline, P. (2011). The handbook of psychological testing (2nd ed.). London: Routledge
- Krizmanić, M. i Kolesarić, V. (1989). Pokušaj konceptualizacije pojma "kvaliteta života". *Primijenjena psihologija*, 10, 179-184.
- Mirković, B. i Čekrlija, Đ. (2015). Karakteristike ličnosti zaposlenih i zadovoljstvo poslom. „Radovi“, *Časopis za humanističke i društvene nauke*, 1(22).
- Mishra, P.K. (2013). Job Satsifaction. *Journal Of Humanities And Social Sciences*, Vol. 14, issue 5, 45-54.
- Nanjamari, K. (2013). Job Satisfaction amongst Information Technology (IT) Employees in Bangalore City-A Sociological Approach. *Journal Of Humanities And Social Science*, Vol. 6, issue 6, 35-40.
- Narehan, A., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R.A. i Freziamella, L. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Qualityof Life (QOL) among Employees at

- Multinational Companies in Malaysia. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol. 112, 23 – 34.
- Nezaam, L. (2005). “Job satisfaction amongst employees at a public health institution” in the western cape. *Department of Industrial Psychology, Faculty of Economic and Management Science, University of the Western Cape*.
- Parvin, M.M. i Kabir, M.M.N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol.1 No.9, 113-123.
- Pavot, W., i Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological assessment*, 5(2), 164.
- Rice, R.W., Near, J.P., & Hunt, R.G. (1980). The job-satisfaction / life-satisfaction relationship: A review of empirical research. *Basic and Applied Social Psychology*, 1(1), 37-64.
- Rode, J.C. (2004). Job satisfaction and life satisfaction: A longitudinal test of an integrated model. *Human Relations*, 57(9), 1205-1230.
- Schoepke, J., Hoonakker, P., Carayon, P (2003).Quality of working life among women and men in the information technology workforce. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 46th Annual Meeting*, Baltimore, 1379-1383.
- Sempane, M., Rieger, H. i Roodt, G. (2002).“Job satisfaction in relation to organizational culture”. *South African Journal of Industrial Psychology*”, volume 28, issue 2, pp. 23–30.
- Sousa, L., Lyubomirsky, S. (2001). Life satisfaction. In J. Worell (ed.), *Encyclopedia of women and gender: Sex similarities and differences and the impact of society on gender*. *Academic Press*. San Diego, Vol. 2, pp.667 – 676.
- Spector, P. (1997), “Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences. California, *Sage publications*.
- Šverko, B., Šverko, I. i Babarović, T. (2007). Values and Life Roles in the Context of Career Choice and Career Development. *Contemporary Psychology* 10(2):295-320.

- Van de Looij, F., Benders, J (1995): Not just money: quality of working life as employment strategy. *Health Manpower Management*, 21, pp. 27-33
- Vuletić, G. (Ur.) (2011). Kvaliteta života i zdravlje. Osijek: Filozofski fakultet Sveučilišta u Osijeku.
- Vuletić, G. i Misajon, R. (2011). Subjektivna kvaliteta života: Povijesni pregled. U: Vuletić, G. (Ur.) *Kvaliteta života i zdravlje*. (2011). Osijek: Filozofski fakultet u Osijeku, 2011. str. 9-16.
- WHO (1997). WHOQOL Measuring Quality of Life. Geneva: Division of Mental Health and Prevention of Substance Abuse.