



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΠΜΣ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Εργασιακή ικανοποίηση: Εμπειρική διερεύνηση στον
κλάδο του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας**



Βανέσα-Βάια Ζάρρα

Επιβλέπων: Καθηγητής Κωνσταντίνος Καραμάνης

Ιωάννινα, Μάιος, 2022

Job satisfaction: Empirical research among private-sector employees

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Ιωάννινα, Μάιος 2022

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής

Κωνσταντίνος Καραμάνης

Καθηγητής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστήμιο

Ιωαννίνων

2. Μέλος επιτροπής

Κόλιας Γεώργιος

Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής,

Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

3. Μέλος επιτροπής

Τριάρχη Ειρήνη

Λέκτορας, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Πανεπιστήμιο

Ιωαννίνων

© Ζάρρα Βανέσα Βάια, 2022.

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δήλωση μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι εκ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Ζάρρα Βανέσα Βάια

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό θεώρησα πολύ σημαντικό να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες απέναντι στα πρόσωπα που συντέλεσαν στην επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσης εργασίας. Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέπων καθηγητή μου κύριο Καραμάνη Κωνσταντίνο, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση που έλαβα κατά την περίοδο εκπόνησης της διπλωματικής μου έρευνας. Επιπρόσθετα θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους Καθηγητές του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων για τις γνώσεις που μου προσέφεραν μέσω του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών 2020-2021.

Νιώθω επίσης την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά όλους όσους αφιέρωσαν λίγο από το χρόνο τους προκειμένου να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο της εργασίας. Χωρίς την πολύτιμη βοήθεια και συνεργασία τους δεν θα είχα φτάσει εύκολα έως το τέλος! Τέλος, χρωστάω ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου για την κατανόηση, τη στήριξη και την ενθάρρυνση που έλαβα στις «ατελείωτες» ώρες της μεταπτυχιακής μου μελέτης.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσης μελέτης είναι η εμπειρική διερεύνηση της ικανοποίησης που αντλούν οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας από την εργασία τους καθώς και από τις επιμέρους πτυχές/διαστάσεις αυτής. Για την διεξαγωγή της ποσοτικής έρευνας χρησιμοποιήθηκε η σύντομη μορφή του ερωτηματολογίου ικανοποίησης της Minnesota (MSQ) ενώ τα αποτελέσματα αναλύθηκαν με τη βοήθεια περιγραφικής στατιστικής. Στην έρευνα συμμετείχαν 148 εργαζόμενοι. Τα ευρήματα έδειξαν πως οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα εμφανίζονται μέτρια προς οριακά ευχαριστημένοι ($M=3,55$) από την εργασία στο σύνολό της, ενώ αντλούν την υψηλότερη ικανοποίηση από την ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους τους, και από τη δυνατότητα που τους δίνεται ώστε να αξιοποιούν τα προσόντα και τις ικανότητές τους. Στον αντίποδα, δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι από τη διάσταση του μισθού και του συστήματος προαγωγών. Επιπρόσθετα, αποδείχθηκε πως η ικανοποίηση που αντλείται από τις ενδογενείς διαστάσεις της εργασίας είναι υψηλότερη από την ικανοποίηση που προκύπτει από εξωγενείς παράγοντες. Οι έλεγχοι ανεξαρτησίας χ^2 έδειξαν πως η διαμόρφωση της συνολικής ικανοποίησης δέχεται επιδράσεις από το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος. Επιπλέον, το μορφωτικό επίπεδο έχει στατιστικά σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση που αντλείται από τη δυνατότητα αξιοποίησης προσόντων και ικανοτήτων, ενώ η θέση διοικητικής ευθύνης επηρεάζει την ικανοποίηση που αντλείται από το σύστημα προαγωγών. Τέλος, δεν βρέθηκε κάποια στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών (φύλο, ηλικία) και της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης.

Λέξεις-κλειδιά: εργασιακή ικανοποίηση, ενδογενείς/εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης, ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota (MSQ), διαστάσεις της εργασίας

ABSTRACT

The main purpose of this study is to investigate the level of job satisfaction among private-sector employees, as well as the level of job satisfaction that derives from the individual work dimensions/aspects. The quantitative survey was conducted by using the short form of the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), and the results were analyzed by methods of descriptive statistics. A sample of 148 employees participated in the research. Our findings showed that private-sector employees appear marginally satisfied ($M=3,55$) from their overall job conditions, while at the same time they derive the highest satisfaction levels from the way of co-existence between colleagues and from the ability exploitation. On the contrary, the sample appears less satisfied from remuneration and from promotion possibilities. In addition, we conclude that satisfaction that derives from endogenous factors is higher than the satisfaction resulting from exogenous factors. Chi square tests (χ^2) showed that the overall job satisfaction is strongly influenced by the sample's educational level. Furthermore, the educational level has a statistically significant effect on the satisfaction that derives from ability exploitation, while the hierarchy of the job position affects the satisfaction that derives from the promotion system. Finally, there is no statistically significant relationship between demographic characteristics (gender, age) and overall job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, endogenous/exogenous satisfaction factors, Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) model, work dimensions

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	vi
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	vii
ABSTRACT	viii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	ix
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	xi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	xii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ	xii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
1. Εργασιακή ικανοποίηση	4
1.1 Εργασιακή ικανοποίηση-εννοιολογικό πλαίσιο	4
1.2 Προσδιοριστικοί παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης	7
1.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση	12
1.4 Συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης	13
1.4.1 Στην εργασιακή απόδοση και παραγωγικότητα	13
1.4.2 Ικανοποίηση από τη ζωή	14
1.4.3 Φιλότιμη οργανωσιακή συμπεριφορά	14
1.4.4 Απουσίες εργαζομένων	14
1.5 Θεωρίες παρακίνησης και εργασιακή ικανοποίηση	15
1.5.1 Η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών κατά Maslow	15
1.5.2 Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας	17
1.5.3 Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg	20
1.6 Εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης	22
1.6.1 Το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota (MSQ)	24
1.6.2 Ο Περιγραφικός Δείκτης Εργασίας (JDI)	25
1.6.3 Το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS)	26

1.6.4	Η κλίμακα των εκφράσεων του προσώπου του Kunin.....	27
2.	Βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών εργασιακής ικανοποίησης.....	28
2.1	Έρευνες στον Ελληνικό χώρο εργασίας.....	28
2.2	Συγκριτικές μελέτες μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης	36
2.3	Το διεθνές ερευνητικό τοπίο	41
3.	Μεθοδολογία έρευνας	49
3.1	Ερευνητικό εργαλείο	49
3.2	Δείγμα και στάδια υλοποίησης της έρευνας.....	53
3.3	Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά	54
3.4	Έλεγχος αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων (Cronbach Alpha).....	56
4.	Ερμηνεία Αποτελεσμάτων.....	57
4.1	Συνολική εργασιακή ικανοποίηση.....	57
4.2	Αξιολόγηση των επιμέρους πτυχών της εργασίας.....	62
4.3	Ενδογενείς και εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης	74
4.4	Επίδραση δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών σε επιμέρους διαστάσεις της εργασίας.....	79
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	86
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	88
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	95

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1: Διάκριση κατηγοριών των παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης	8
Πίνακας 1.2: Διεθνή εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης	23
Πίνακας 2.1: Συνοπτική ανασκόπηση μελετών εργασιακής ικανοποίησης για την Ελληνική αγορά εργασίας	36
Πίνακας 2.2: Συνοπτική ανασκόπηση μελετών εργασιακής ικανοποίησης στο διεθνές ερευνητικό τοπίο	48
Πίνακας 3.1: Κατηγοριοποίηση των είκοσι επιμέρους διαστάσεων της εργασίας/ Minnesota Satisfaction Questionnaire	53
Πίνακας 3.2: Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά	55
Πίνακας 4.1: Αξιολόγηση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης	58
Πίνακας 4.2: Δημογραφικές-εργασιακές μεταβλητές και έλεγχοι ανεξαρτησίας	60
Πίνακας 4.3: Φθίνουσα κατάταξη βαθμολόγησης επιμέρους διαστάσεων της εργασίας	63
Πίνακας 4.4: Ενδογενείς παράγοντες ικανοποίησης	74
Πίνακας 4.5: Εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης	76
Πίνακας 4.6: Σύγκριση ενδογενούς και εξωγενούς ικανοποίησης	78
Πίνακας 4.7: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Ποιότητα σχέσεων με συναδέλφους	80
Πίνακας 4.8: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων	81
Πίνακας 4.9: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Μισθός	83
Πίνακας 4.10: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Σύστημα προαγωγών	85

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1: Η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow	16
Σχήμα 1.2: Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman & Oldham	18
Σχήμα 1.3: Κατηγορίες παραγόντων της θεωρίας του Herzberg	20
Σχήμα 1.4: Η κλίμακα των προσώπων του Kunin στη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης	27
Σχήμα 2.1: Μέση και τυπική απόκλιση της εργασιακής ικανοποίησης στην ΕΕ, 2013	38
Σχήμα 2.2: Μέση ικανοποίηση από την εργασία ανά χώρα της ΕΕ για τα έτη αναφοράς 2013 & 2018	40

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 4.1: Αξιολόγηση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης	58
Γράφημα 4.2: Μέση τιμή αξιολόγησης επιμέρους διαστάσεων εργασίας	62
Γράφημα 4.3: Αξιολόγηση της πτυχής «δραστηριότητα»	64
Γράφημα 4.4: Αξιολόγηση της πτυχής «ανεξαρτησία»	64
Γράφημα 4.5: Αξιολόγηση της πτυχής «ποικιλία»	65
Γράφημα 4.6: Αξιολόγηση της πτυχής «κοινωνικό status»	65
Γράφημα 4.7: Αξιολόγηση της πτυχής «ηθικές αξίες»	66
Γράφημα 4.8: Αξιολόγηση της πτυχής «κοινωνική προσφορά και υπευθυνότητα»	66
Γράφημα 4.9: Αξιολόγηση της πτυχής «δύναμη, εξουσία»	67

Γράφημα 4.10: Αξιολόγηση της πτυχής «αξιοποίηση δυνατοτήτων και προσόντων»	67
Γράφημα 4.11: Αξιολόγηση της πτυχής «υπευθυνότητα»	68
Γράφημα 4.12: Αξιολόγηση της πτυχής «δημιουργικότητα»	68
Γράφημα 4.13: Αξιολόγηση της πτυχής «επίτευγμα»	69
Γράφημα 4.14: Αξιολόγηση της πτυχής «ασφάλεια»	69
Γράφημα 4.15: Αξιολόγηση της πτυχής «εποπτεία-σχέσεις με προϊστάμενο»	70
Γράφημα 4.16: Αξιολόγηση της πτυχής «εποπτεία-τεχνική επίβλεψη»	70
Γράφημα 4.17: Αξιολόγηση της πτυχής «πολιτική εταιρείας»	71
Γράφημα 4.18: Αξιολόγηση της πτυχής «μισθός»	71
Γράφημα 4.19: Αξιολόγηση της πτυχής «σύστημα προαγωγών»	72
Γράφημα 4.20: Αξιολόγηση της πτυχής «αναγνώριση»	72
Γράφημα 4.21: Αξιολόγηση της πτυχής «συνάδελφοι»	73
Γράφημα 4.22: Αξιολόγηση της πτυχής «συνθήκες εργασίας»	73
Γράφημα 4.23: Ενδογενείς παράγοντες ικανοποίησης	75
Γράφημα 4.24: Εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης	77

«Η εργασία είναι ένα από τα πιο συναρπαστικά πράγματα για τα οποία οι άνθρωποι μπορούν να σκεφθούν και να συζητήσουν. Χρονικά καλύπτει για τους περισσότερους από εμάς το μεγαλύτερο μέρος μιας μέρας. Για τους τυχερούς είναι μια πηγή μεγάλων ικανοποιήσεων, για πολλούς άλλους είναι η αιτία για ψυχική οδύνη».

(Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, σ. 3).

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πιο σημαντικό πνευματικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός οργανισμού ή επιχείρησης είναι η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί. Μελέτες έχουν δείξει πως το ικανοποιημένο ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες που συνδέονται με υψηλότερη παραγωγικότητα (Panagiotopoulos et. al., 2018). Επιπρόσθετα, η ικανοποίηση από την εργασία έχει τη δύναμη να καθορίσει την ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων και να συμβάλλει στην αποτελεσματική και εύρυθμη λειτουργία των οργανισμών/επιχειρήσεων. Για τους παραπάνω λόγους οι επιχειρήσεις/οργανισμοί δημιουργούν και στελεχώνουν τμήματα ανθρώπινου δυναμικού και εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες οι οποίες σκοπό έχουν να ενισχύσουν το αίσθημα της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο όρος εργασιακή ικανοποίηση απασχολεί εδώ και πολλά χρόνια εκατοντάδες ερευνητές από όλο τον κόσμο, και περιγράφει σε ένα γενικό πλαίσιο το βαθμό στον οποίο ένα άτομο δηλώνει και νιώθει ευχαριστημένο από την εργασία που επιτελεί καθώς και από τις διάφορες διαστάσεις αυτής. Οι διαστάσεις της εργασίας διακρίνονται σε δυο βασικές κατηγορίες, τις *εσωγενείς* οι οποίες σχετίζονται με το περιεχόμενο και τη φύση της εργασίας, και τις *εξωγενείς* που αφορούν στο γενικό πλαίσιο εντός του οποίου πραγματοποιείται η εργασία (Κάντας, 1993). Πολυάριθμες μελέτες έχουν επικεντρωθεί στη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης που αντλούν εργαζόμενοι διαφόρων κλάδων και ειδικοτήτων, ενώ άλλες επικεντρώνονται σε συγκρίσεις των επιπέδων ικανοποίησης μεταξύ διαφορετικών κρατών. Επιπρόσθετα, στη βιβλιογραφία συναντούμε αρκετές μελέτες οι οποίες συγκρίνουν τα επίπεδα ικανοποίησης μεταξύ εργαζομένων του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα.

Καθώς οι περισσότερες μελέτες που υπάρχουν στην ελληνική βιβλιογραφία επικεντρώνονται στη μελέτη του δημοσίου τομέα, στη σύγκριση επιπέδων ικανοποίησης ανάμεσα στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα ή στη μελέτη της ικανοποίησης εργαζομένων του εκπαιδευτικού και ιατρικού κλάδου, η παρούσα εργασία επιχειρεί να συμβάλλει στη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης όπως αυτή διαμορφώνεται στον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας. Σκοπός λοιπόν της παρούσης εργασίας είναι η διερεύνηση του επιπέδου συνολικής ικανοποίησης που διαμορφώνουν οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα, η μελέτη της ικανοποίησης που αντλείται από τις επιμέρους διαστάσεις/πτυχές της εργασίας, η κατάταξη των παραγόντων που προκαλούν ικανοποίηση με βάση τη βαθμολογία τους, και η σύγκριση μεταξύ ενδογενών και εξωγενών παραγόντων ικανοποίησης. Επιπρόσθετα,

εξετάζεται το εάν προκύπτουν διαφορές στα επίπεδα ικανοποίησης, οι οποίες μπορούν να οφείλονται σε επιδράσεις δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών των εργαζομένων (ηλικία, φύλο, μορφωτικό επίπεδο, θέση διοικητικής ευθύνης).

Η διάρθρωση της εργασίας έχει ως ακολούθως: Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το θεωρητικό πλαίσιο που περιβάλλει την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης. Το εν λόγω πλαίσιο περιλαμβάνει την εννοιολογική προσέγγιση της εργασιακής ικανοποίησης, την εκτενή αναφορά και την κατηγοριοποίηση των προσδιοριστικών παραγόντων που επιδρούν στη διαμόρφωσή της και τις συνέπειες που προκύπτουν από την επίτευξή της. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τρεις πολύ σημαντικές θεωρίες παρακίνησης οι οποίες συνδέονται με την ικανοποίηση από την εργασία: η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών κατά Maslow, το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας και η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg. Τέλος καταγράφονται τα πιο διαδεδομένα εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούνται για τη μέτρησή της, και γίνεται αναλυτική περιγραφή του ερευνητικού εργαλείου που χρησιμοποιείται στην παρούσα μελέτη, το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota (MSQ).

Το δεύτερο κεφάλαιο επικεντρώνεται στη βιβλιογραφική ανασκόπηση σημαντικών μελετών της ελληνικής βιβλιογραφίας αλλά και του διεθνούς ερευνητικού τοπίου. Η εν λόγω ανασκόπηση περιλαμβάνει έρευνες που ποικίλουν ως προς τη μέθοδο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και ως προς τον εργασιακό τομέα ο οποίος μελετάται κάθε φορά. Τέλος, γίνεται αναφορά και σε συγκριτικές μελέτες μεταξύ των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης χωρών που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το τρίτο κεφάλαιο αποτελεί την εισαγωγή στο εμπειρικό μέρος της εργασίας. Αρχικά περιγράφεται το ερευνητικό εργαλείο και το δείγμα, και επισημαίνονται τα στάδια υλοποίησης της έρευνας. Στη συνέχεια ακολουθεί η αποτύπωση των δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος και πραγματοποιείται έλεγχος της στατιστικής αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο ακολουθεί η αναλυτική ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων, πραγματοποιούνται στατιστικοί έλεγχοι, ενώ τα αποτελέσματα της μελέτης συσχετίζονται με αντίστοιχα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης του Κεφαλαίου 2. Τέλος, συνοψίζονται όλα τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την εν λόγω εμπειρική διερεύνηση.

1. Εργασιακή ικανοποίηση

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί αναμφίβολα θέμα μείζονος ενδιαφέροντος τόσο για τα εμπλεκόμενα μέρη της τα οποία αποτελούν οι εργαζόμενοι και οι επιχειρήσεις όσο και για πολλούς κλάδους της παγκόσμιας επιστημονικής και ακαδημαϊκής έρευνας. Σύμφωνα με τον Spector (1997) και Κάντας (1993) η ικανοποίηση από την εργασία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη τόσο με την ψυχική υγεία των εργαζομένων αλλά και με το ενδιαφέρον των οργανισμών προκειμένου να πετυχαίνουν υψηλά επίπεδα αποδοτικότητας καθώς και ικανοποιημένο και σταθερό προσωπικό. Καθώς θεωρείται η πιο συχνά μελετώμενη μεταβλητή στο πεδίο της οργανωσιακής συμπεριφοράς και του εργασιακού γίγνεσθαι, στη διεθνή βιβλιογραφία συναντούμε αφθονία μελετών πολλές εκ των οποίων διαπραγματεύονται την εννοιολογική της προσέγγιση, τους τρόπους μέτρησής της, τη σημασία της για τους οργανισμούς και την κοινωνία καθώς και τις θετικές επιπτώσεις που προκύπτουν από την επίτευξή της. Το πρώτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας επικεντρώνεται στην παρουσίαση του προαναφερόμενου θεωρητικού πλαισίου.

1.1 Εργασιακή ικανοποίηση-εννοιολογικό πλαίσιο

Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης εμφανίζεται αρκετά σύνθετη και παρόλο που μέχρι σήμερα στη βιβλιογραφία συνυπάρχουν πολλές και διαφορετικές εννοιολογικές προσεγγίσεις της, κανένας ορισμός της δεν έχει θεωρηθεί καθολικά αποδεκτός (Aziri, 2011).

Σε ένα γενικό πλαίσιο οι περισσότερες μελέτες που συναντούμε στη βιβλιογραφία προσεγγίζουν τον όρο της εργασιακής ικανοποίησης συνδέοντάς την με τις στάσεις, τα συναισθήματα και τις εμπειρίες που έχει ένα άτομο για την εργασία του, ενώ άλλες μελέτες συνδέουν την έννοια με την αποτίμηση του εργαζόμενου για τα επιμέρους στοιχεία της εργασίας που επιτελεί και κατά πόσο αυτά εκπληρώνουν τις αξίες και προσδοκίες του.

Ο Vroom (1964) προκειμένου να ορίσει την εργασιακή ικανοποίηση εστιάζει στον ρόλο του εργαζομένου στο χώρο εργασίας. Με αυτό τον τρόπο η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται ως ένας συναισθηματικός προσανατολισμός από την πλευρά των ατόμων προς τους εργασιακούς ρόλους τους οποίους επιτελούν.

Ένας από τους πιο κλασσικούς ορισμούς που συναντούμε στη βιβλιογραφία είναι αυτός του Locke (1969), ο οποίος υποστηρίζει πως εργασιακή ικανοποίηση είναι η ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που απορρέει καθώς το άτομο αποτιμά το έργο του και θεωρεί

ότι αυτό εκπληρώνει τις επαγγελματικές του αξίες. Αντίθετα η επαγγελματική δυσαρέσκεια πηγάζει από τη ματαίωση των εργασιακών αξιών του ατόμου. Με μαθηματικούς όρους η εργασιακή ικανοποίηση προκύπτει ως μια συνάρτηση της αντιληπτής σχέσης μεταξύ προσδοκιών (τι θέλει το άτομο, και τι λαμβάνει πίσω κατά την εκτέλεση της εργασίας του).

Ο Kalleberg (1977), στην προσπάθειά του να εξετάσει εμπειρικά τη σχέση που υφίσταται ανάμεσα στην εργασιακή ικανοποίηση και τις εργασιακές αξίες του ατόμου, προσεγγίζει την έννοια επισημαίνοντας πως η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να είναι μια πολυσύνθετη έννοια με πολλές επιμέρους διαστάσεις, αλλά στο σύνολό της αντικατοπτρίζει ένα γενικό συναισθηματικό προσανατολισμό από την πλευρά των ατόμων προς τους εργασιακούς ρόλους που καταλαμβάνουν κάθε δεδομένη στιγμή.

Η θεωρία του Locke εμπλουτίζεται περαιτέρω με τα χρόνια, όταν το 1976 έρχεται να προστεθεί στον ορισμό και η σημαντικότητα της αξιολόγησης των εργασιακών εμπειριών που έχει αποκομίσει το άτομο. Ο Locke στο διάσημο έργο του αναδεικνύει και τη σημασία της γνώσης, των αξιών αλλά και των συναισθημάτων του ατόμου. Όταν όμως γίνεται λόγος για επαγγελματικές αξίες τι ακριβώς εννοείται; Μια περιγραφική ανάλυση δίνεται μέσα από το έργο των Henne & Locke (1985). Αναφορικά με τη *φύση της εργασίας* τα άτομα επιθυμούν αυτή να είναι ενδιαφέρουσα και σημαντική, να τους παρέχει αίσθηση πληρότητας, ολοκλήρωσης και σχετικής αυτονομίας, να χαρακτηρίζεται από σαφήνεια ρόλων, να υφίσταται συνεχή ανατροφοδότηση αναφορικά με την απόδοσή τους και τέλος να μην συνδέεται με σωματική καταπόνηση του ατόμου. Αναφορικά με την πτυχή της *επαγγελματικής αμοιβής*, τα άτομα θέλουν δίκαιο σύστημα αμοιβών, ικανοποιητικό επίπεδο μισθού το οποίο να μπορεί να καλύπτει τα έξοδά τους, και ασφάλεια. Ως προς τις *εργασιακές συνθήκες* τα άτομα προτιμούν βολική τοποθεσία καθώς και ωράριο εργασίας, ασφαλές περιβάλλον και κατάλληλο εξοπλισμό. Τα άτομα προτιμούν *συνεργάτες* με τους οποίους έχουν κοινές αξίες και δίκαιους, έντιμους και ικανούς *προϊστάμενους* οι οποίοι να μπορούν να αναγνωρίζουν και να επιβραβεύουν την αποδοτικότητα και την προσπάθεια. Εν ολίγοις, τα άτομα προτιμούν τους οργανισμούς που διοικούνται αποτελεσματικά, που σέβονται την ευημερία των υπαλλήλων τους, και παράγουν ικανοποιητικό αποτέλεσμα εργασίας.

Οι Cranny et. al. (1992) παραθέτουν ένα ορισμό παραπλήσιο με αυτόν που διατυπώθηκε από τον Locke το 1976. Συγκεκριμένα θεωρούν πως η εργασιακή ικανοποίηση απεικονίζει τη στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία του. Η θετική ή αρνητική στάση

διαμορφώνεται καθώς το άτομο συγκρίνει τα οφέλη που επιθυμεί να αποκομίσει από την εργασία του με τα οφέλη που κερδίζει στην πραγματικότητα.

Ο Spector (1997), προσεγγίζει την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης αναφέροντας πως αυτή έχει να κάνει με τον τρόπο με τον οποίο αισθάνονται οι άνθρωποι για την εργασία τους και για τις διάφορες πτυχές αυτής. Η εργασιακή ικανοποίηση εδώ εξαρτάται από το βαθμό στον οποίο αρέσει σε κάποιον ή όχι, η εργασία του. Ο Spector υποστηρίζει πως τα άτομα δεν αξιολογούν μόνο τη φύση της εργασίας αλλά έχουν δημιουργήσει συγκεκριμένες προσδοκίες για τα οφέλη που μπορεί να τους προσφέρει.

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι η αίσθηση επιτεύγματος και επιτυχίας που προκύπτει καθώς ο εργαζόμενος επιτελεί τη δουλειά του και συνδέεται άμεσα με την παραγωγικότητα καθώς και με την προσωπική ευημερία του ατόμου. Η ικανοποίηση συνεπάγεται περαιτέρω ενθουσιασμό απέναντι στην εργασία και αποτελεί βασικό συστατικό που οδηγεί σε αναγνώριση, εισόδημα, δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης, καθώς και σε προσωπικό αίσθημα πληρότητας (Kaliski, 2007).

Στην πιο πρόσφατη βιβλιογραφία, όπως προκύπτει μέσα από το έργο των Tsounis & Sarafis (2016), η επαγγελματική ικανοποίηση ορίζεται ως το αποτέλεσμα της αξιολόγησης ενός ατόμου σχετικά με το αντικείμενο και το πλαίσιο εργασίας του, ενώ οι Robbins & Judge (2018) υποστηρίζουν πως εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα θετικό αίσθημα για τη δουλειά, το οποίο προκύπτει κατόπιν αξιολόγησης των επιμέρους χαρακτηριστικών της.

Από τη μελέτη της βιβλιογραφίας θα μπορούσαμε να συμπεράνουμε πως η εργασιακή ικανοποίηση στο σύνολό της απεικονίζει τη στάση του ατόμου προς την εργασία που επιτελεί. Το άτομο αντιλαμβάνεται το επίπεδο ικανοποίησης που αντλεί μέσα από ένα γνωστικό και συναισθηματικό πρίσμα. Το γνωστικό πρίσμα είναι οι σκέψεις και οι πεποιθήσεις του ατόμου αναφορικά με την εργασία του. Προκύπτει κατόπιν αξιολόγησης βάση προσωπικών κριτηρίων των συνθηκών εργασίας των ευκαιριών εξέλιξης και της φύσης της ίδιας εργασίας. Το συναίσθημα προκύπτει από το κατά πόσο η εργασία κάποιου τον κάνει να νιώθει ευχάριστα ή όχι. Έτσι προκύπτουν θετικά, ουδέτερα ή αρνητικά συναισθήματα.

1.2 Προσδιοριστικοί παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης

Όπως προαναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια σύνθετη έννοια με πολλές επιμέρους διαστάσεις. Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να εξεταστεί ως *ανεξάρτητη* μεταβλητή όταν διερευνάται η συμβολή της στη διαμόρφωση άλλων συμπεριφορών ή στάσεων, με άλλα λόγια όταν η ίδια αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα (Κάντας, 1993). Στην παρούσα ενότητα, η εργασιακή ικανοποίηση εξετάζεται ως *εξαρτημένη* μεταβλητή η οποία προκύπτει ως το αποτέλεσμα επίδρασης πλήθους παραγόντων (ατομικών, οργανωτικών, κοινωνικών) οι σημαντικότεροι από τους οποίους θα αναλυθούν στη συνέχεια.

O Locke (1976, όπως αναφέρεται στον Κάντας, 1993) στο κλασσικό έργο του με τίτλο: *The Nature and Causes of Job Satisfaction* αναφέρει πως οι σημαντικότεροι παράγοντες οι οποίοι συντελούν στη διαμόρφωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι:

- Η φύση της εργασίας να μην είναι κουραστική και μονότονη αλλά να προκαλεί το ενδιαφέρον του εργαζόμενου
- Οι εργαζόμενοι πρέπει να αμείβονται για την καλή τους απόδοση. Επιπρόσθετα η σχέση μεταξύ της απόδοσης και της αμοιβής πρέπει να είναι συντελεστική και σαφής
- Ο εργαζόμενος θα πρέπει να επιβραβεύεται θετικά από τον οργανισμό για την επιτυχή εκτέλεση ενός έργου μέσω επαίνων, λεκτικών αναγνωρίσεων και άλλων μη χρηματικών αμοιβών
- Το περιβάλλον και η διαμόρφωση του χώρου να είναι κατάλληλα ούτως ώστε να παρέχουν στους εργαζόμενους καλές συνθήκες εργασίας
- Ο οργανισμός να χαρακτηρίζεται από αποτελεσματικό σύστημα εποπτείας και πολιτικής μέσω των οποίων να διαφαίνεται το ενδιαφέρον προς τους εργαζόμενους και να είναι δυνατή η παροχή βοήθειας σε αυτούς κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους
- Οι θετικές διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών της ιεραρχίας (συνάδερφοι, εργαζόμενοι με προϊσταμένους)
- Οι εργαζόμενοι να νιώθουν ασφάλεια για τη θέση εργασίας τους
- Να έχει καλλιεργηθεί η αίσθηση πως το σύστημα χρηματικών αμοιβών της εταιρείας είναι δίκαιο

- Οι εργαζόμενοι να μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε θέματα που είναι καλά καταρτισμένοι
- Να παρέχεται στον εργαζόμενο μεγάλος βαθμός αυτονομίας και υπευθυνότητας
- Οι εργασιακοί ρόλοι να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια καθηκόντων και αρμοδιοτήτων

Σύμφωνα με την Αναστασίου (2013) και Tsounis & Sarafis (2016), οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση ή στη δυσαρέσκεια ενός εργαζόμενου διακρίνονται σε 2 βασικές κατηγορίες:

Ενδογενείς ή εσωγενείς παράγοντες	Εξωγενείς παράγοντες
-φύση της εργασίας -ελευθερία επιλογών στην επιτέλεση ενός έργου, αυτονομία -κοινωνικό status -ποικιλία δραστηριοτήτων -βαθμός υπευθυνότητας -δύναμη, εξουσία -αξιοποίηση δεξιοτήτων -επίτευξη, δημιουργικότητα	-συνθήκες εργασίας -ωράριο εργασίας -αποδοχές -σχέσεις με συναδέλφους -σύστημα προαγωγών -πολιτική οργανισμού -σχέσεις με προϊστάμενο -μοντέλο ηγεσίας -ασφάλεια εργασίας

Πίνακας 1.1: Διάκριση κατηγοριών των παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης

Οι *εσωγενείς* παράγοντες έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας δηλαδή με τις πλευρές που σχετίζονται με την εκτέλεσή της ενώ οι *εξωγενείς* αφορούν το γενικό πλαίσιο εντός του οποίου πραγματοποιείται η εργασία. Ενδεικτικά παραδείγματα του εν λόγω διαχωρισμού αποτυπώνονται στον Πίνακα 1.1.

Ένας από τους πιο θεμελιώδεις ενδογενείς προσδιοριστικούς παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης είναι *η φύση ή το αντικείμενο* της εργασίας (Tsounis & Sarafis, 2016). Η φύση της ίδιας της εργασίας έχει να κάνει με τα χαρακτηριστικά της και κατά πόσο αυτά την κάνουν ελκυστική ή όχι σε αυτόν που την επιτελεί. Σύμφωνα με τους Hulin & Smith

(1965) ελκυστική είναι η εργασία τα καθήκοντα της οποίας γίνονται αντιληπτά ως ενδιαφέροντα και εξασφαλίζουν ευκαιρίες για μάθηση και αποδοχή ευθυνών. Η εργασία η οποία χαρακτηρίζεται από ποικιλία δραστηριοτήτων και δεν είναι μονότονη προκαλεί το ενδιαφέρον του εργαζόμενου και κατά συνέπεια επιδρά θετικά στη διαμόρφωση επαγγελματικής ικανοποίησης (Robbins & Judge, 2018). Οι Hackman & Oldham (1976) τόνισαν τη σημασία της ποικιλίας δεξιοτήτων, της ταυτότητας του έργου, της σπουδαιότητας του έργου, της αυτονομίας και της δυνατότητας επαρκής πληροφόρησης ώστε ο εργαζόμενος να είναι σε θέση να συνειδητοποιήσει και να βιώσει το νόημα της εργασίας του και να ικανοποιείται επαγγελματικά. Εάν μια εργασία έχει καλά χαρακτηριστικά (ελκυστικότητα, παροχή αυτονομίας και ανατροφοδότησης), τότε δίνεται η δυνατότητα στον εργαζόμενο να επωφεληθεί χρησιμοποιώντας αλλά και αναπτύσσοντας σε σημαντικό βαθμό τις δεξιότητές του, κάτι που τον οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης (Kalleberg, 1977).

Οι Robbins & Judge (2018) υποστήριξαν πως η **αμοιβή** της εργασίας συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση διότι το χρήμα λειτουργεί παρακινητικά για τους ανθρώπους. Η άνω επίδραση όμως από τη στιγμή που επιτευχθεί ένα βασικό επίπεδο άνετης διαβίωσης μπορεί να μην παρουσιάζει πάντα αύξουσα πορεία. Σύμφωνα με τους Βακόλα & Νικολάου (2019) η αμοιβή συντελεί θετικά στο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης για τα άτομα τα οποία ζούνε κάτω από το όριο της φτώχειας. Όταν όμως το άτομο καταφέρει να πετύχει άνεση ζωής η παραπάνω σχέση παύει να υπάρχει. Οι Henne & Locke (1985) τόνισαν τη σημασία ενός δικαίου και αμερόληπτου συστήματος αμοιβών καθώς και ικανοποιητικού επιπέδου μισθού το οποίο να μπορεί να καλύπτει τα έξοδα των ατόμων. Παρομοίως, ο Spector (1997) υποστήριξε πως το δίκαιο σύστημα κατανομής αμοιβών και ανταμοιβών αυξάνει σε σημαντικό βαθμό τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Αναφορικά με τη σχέση που υφίσταται ανάμεσα στα επίπεδα αμοιβών και εργασιακής ικανοποίησης, η Voydanoff (1980) απέδειξε εμπειρικά πως τα υψηλότερα επίπεδα αμοιβών οδηγούν σε υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση.

Άλλη μια ιδιαίτερα σημαντική διάσταση η οποία επιδρά στα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης είναι οι **σχέσεις με τους συναδέλφους**. Σύμφωνα με τους Munir & Rahman (2016), η ποιότητα των διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ ατόμων που εργάζονται μαζί, η καλή επικοινωνία, η ηθική ενίσχυση κατά την επιτέλεση των καθηκόντων, η ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων με σκοπό την ενίσχυση της ποιότητας της εργασίας επιδρούν με

θετικό τρόπο στα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Η εμπειρική έρευνα των Munir & Rahman απέδειξε επίσης πως η ποιότητα της *σχέσης με τον προϊστάμενο* μπορεί να καθορίσει την ικανοποίηση από την εργασία. Ένας υποστηρικτικός, δίκαιος, ικανός και έντιμος προϊστάμενος ο οποίος μπορεί να αναγνωρίσει την προσπάθεια του υφιστάμενού του, και ο οποίος μπορεί να του παρέχει συνεχή καθοδήγηση και ανατροφοδότηση με γνώμονα την βελτίωση της ποιότητας της εργασίας του, δρα με καταλυτικό τρόπο στα επίπεδα επαγγελματικής του ικανοποίησης.

Το κατάλληλο *φυσικό περιβάλλον* και οι καλές *συνθήκες εργασίας* είναι παράγοντες άρρηκτα συνδεδεμένοι με τον βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης (Tsounis & Sarafis, 2016). Το περιβάλλον μέσα στο οποίο εκτελείται η εργασία περιλαμβάνει: τα κτίρια, τον τρόπο διαμόρφωσης των θέσεων εργασίας, τον εξοπλισμό, την επίπλωση, τη θερμοκρασία, την καθαριότητα, το φωτισμό, το θόρυβο, την κίνηση, την τοποθεσία, τη διακόσμηση και αισθητική (Fassoulis & Alexopoulos, 2015). Είναι προφανές στη βιβλιογραφία πως ένας χώρος εργασίας ο οποίος δεν πληροί βασικές προδιαγραφές ή μια εργασία που απαιτεί σωματική καταπόνηση μπορούν να οδηγήσουν τα άτομα σε δυσαρέσκεια και χαμηλή παραγωγικότητα.

Ένας πιο «σύγχρονος» προσδιοριστικός παράγοντας αναδεικνύεται μέσα από το βιβλίο των Robbins & Judge (2018) και είναι η *εταιρική κοινωνική ευθύνη*. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αναφέρεται στην ευαισθησία της διοίκησης του οργανισμού για τις δυνάμεις εκτός της αγοράς δηλαδή στις ενέργειες ενός οργανισμού προς όφελος της κοινωνίας ή του περιβάλλοντος πέρα από όσα ορίζει η νομοθεσία. Ειδικότερα τα θέματα στα οποία προσανατολίζεται η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι: (α) η ικανοποίηση των εργαζομένων, (β) τα προγράμματα της κοινότητας, (γ) οι φιλανθρωπικές δωρεές και η προστασία ευπαθών κοινωνικά ατόμων και (δ) η προστασία του περιβάλλοντος. Σύμφωνα λοιπόν με τους Robbins & Judge οι οργανισμοί που εφαρμόζουν αυθεντικό και γνήσιο πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης έχουν και πιο ικανοποιημένους υπαλλήλους καθώς τους παρέχουν τη δυνατότητα να συνεισφέρουν στην κοινωνική προσφορά, στην αλληλεγγύη και στην υπευθυνότητα.

Οι Spector (1997) και Judge et al. (2001) τονίζουν τη θετική σημασία των *προαγωγών* και της δυνατότητας *επαγγελματικής εξέλιξης* επάνω στην εργασιακή ικανοποίηση. Θεωρούν πως οι άνωθι παράγοντες επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση ατόμου με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά όπως είναι η ανάγκη για ανέλιξη, για κοινωνική αναγνώριση και κύρος.

Επιπρόσθετα, η δυνατότητα προαγωγής επιφέρει στο άτομο υψηλότερες οικονομικές απολαβές κάτι που όπως είδαμε παραπάνω είναι σημαντικός παράγοντας ικανοποίησης.

Εκτός από τους παράγοντες που σχετίζονται με τη φύση της εργασίας και με το οργανωτικό και κοινωνικό πλαίσιο που την περιβάλλει, σημαντική είναι η επίδραση της προσωπικότητας στα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα η επίδραση της θετικής **βασικής αυτοαξιολόγησης** του ατόμου. Άνθρωποι με θετική βασική αυτοαξιολόγηση χαρακτηρίζονται αυτοί που πιστεύουν στην εγγενή τους αξία και επάρκεια (Robbins & Judge, 2018). Οι Zhang et al. (2014) απέδειξαν εμπειρικά πως τα άτομα με υψηλά επίπεδα θετικής αυτοαξιολόγησης εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε σύγκριση με όσους αξιολογούν τις αξίες και τις ικανότητές τους σε χαμηλά επίπεδα.

Οι Loher, et. al. (1985) ανέδειξαν το ρόλο της ανάγκης της **προσωπικής ανάπτυξης** του ατόμου, αποδεικνύοντας πως εργαζόμενοι με υψηλά κίνητρα προσωπικής ανάπτυξης και αυτοπραγμάτωσης παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης εφόσον φυσικά το αντικείμενο της δουλειάς τους το επιτρέπει.

Καθώς η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι πολυσύνθετη, όλοι οι προαναφερθέντες παράγοντες ικανοποίησης θα πρέπει να εξετάζονται μαζί με τους **ατομικούς παράγοντες** όπως είναι το φύλο, η ηλικία και τα χρόνια εμπειρίας και το μορφωτικό επίπεδο του εργαζομένου (Tsounis & Sarafis, 2016). Οι περισσότερες μελέτες έχουν δείξει πως οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους νεότερους. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός πως τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας έχουν μεγαλύτερη εμπειρία και κατά βάση είναι πιο προσαρμοσμένοι στην εργασιακή κουλτούρα (Jex & Britt, 2014). Σύμφωνα με τους (De Santis & Durst, 1996) καθώς οι άνθρωποι μεγαλώνουν προσαρμόζονται πιο εύκολα στην πραγματικότητα της εργασίας που επιτελούν, σε σχέση με νεότερα άτομα. Το μορφωτικό επίπεδο παρέχει στους ανθρώπους περισσότερες ευκαιρίες εύρεσης εργασίας αλλά και δίνει τη δυνατότητα σε αυτούς να διεκδικήσουν θέσεις με καλύτερες συνθήκες εργασίας και προοπτικές ανάπτυξης, επομένως άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο τείνουν να εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά εργασιακής ικανοποίησης (Tsounis & Sarafis, 2016). Τέλος, οι πηγές της εργασιακής ικανοποίησης μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των δύο φύλων. Για έναν άνδρα πηγή ικανοποίησης μπορεί να είναι η δυνατότητα προαγωγών και αύξησης εισοδήματος ενώ για μια γυναίκα το ασφαλές εργασιακό περιβάλλον και οι διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα σε αυτό.

1.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ) (emotional intelligence) έχει προσελκύσει τα τελευταία χρόνια μεγάλο ενδιαφέρον από την επιστημονική κοινότητα ειδικότερα στο χώρο της Οργανωσιακής Συμπεριφοράς και Διοίκησης των Επιχειρήσεων. Ως εκ τούτου έχει μελετηθεί ιδιαίτερα στη σχέση της με την ηγεσία, με την εργασιακή απόδοση, τη φυσική και ψυχική υγεία, την ομαδική εργασία, την επιχειρηματικότητα, το εργασιακό άγχος και την εργασιακή ικανοποίηση (Βακόλα & Νικολάου, 2019).

Σύμφωνα με τον Goleman (1998) η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ) ορίζεται ως η ικανότητα των ατόμων να αναγνωρίζουν, να αξιολογούν και να ελέγχουν συναισθήματά τους, τα συναισθήματα των άλλων καθώς και να χειρίζονται σωστά τις σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους. *«Συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα ενός ατόμου να εντοπίζει και να διαχειρίζεται τις συναισθηματικές νύξεις και πληροφορίες»* (Robbins & Judge, 2018: 159). Οι Salovey & Meyer (1990) προτείνουν ένα μοντέλο σύμφωνα με το οποίο η ΣΝ χαρακτηρίζεται από τέσσερις διαστάσεις: 1) την αναγνώριση και την έκφραση συναισθημάτων, 2) τη χρήση των συναισθημάτων, 3) την ενσυναίσθηση και 4) τον έλεγχο των συναισθημάτων.

Οι Trivellas et. al. (2013) ανέδειξαν το γεγονός πως υφίσταται ισχυρή σύνδεση μεταξύ του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης ενός ατόμου και της ικανοποίησής του από την εργασία. Τα ευρήματά τους αποκάλυψαν πως δυο συγκεκριμένες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση: α) η αυτογνωσία-επίγνωση (self-emotion appraisal) δηλαδή η ικανότητα να κατανοούμε τα συναισθήματά μας και β) η σωστή διαχείριση των συναισθημάτων (use of emotion). Αυτό αντανακλάται στο γεγονός πως οι εργαζόμενοι οι οποίοι μπορούν να αξιολογούν και να εκφράζουν με επιτυχία τα συναισθήματά τα οποία βιώνουν, γίνονται ευκολότερα κατανοητοί και αποδεκτοί από το συναδερφικό περιβάλλον τους. Ως εκ τούτου έχουν την ικανότητα να αναπτύσσονται προσωπικά και επαγγελματικά, να διαχειρίζονται τη σταδιοδρομία τους με αποτελεσματικό τρόπο, όπως επίσης και να αναδεικνύονται ως ηγέτες. Επιπρόσθετα, τα άτομα μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα συναισθήματά τους με τέτοιο τρόπο ώστε να παράγουν πολλαπλά και ευέλικτα σχέδια για το μέλλον τους, να ενδυναμώσουν τον τρόπο λήψης αποφάσεων, να καλλιεργήσουν δημιουργική σκέψη, να βελτιώνονται συνεχώς, και να διατηρούν την επιμονή τους απέναντι σε δύσκολες εργασιακές καταστάσεις. Άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη βιώνουν συνήθως

θετικές διαθέσεις απέναντι στην εργασία τους και συνεπώς εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Οι συναισθηματικά ευφυείς υπάλληλοι είναι πιθανότατα πιο ικανοί να αναγνωρίσουν, να διαχειριστούν και να χρησιμοποιήσουν τα συναισθήματά τους για να ξεπεράσουν τα εμπόδια, να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τα προσόντα τους και, τέλος, να προωθήσουν καλύτερα τον ορίζοντά τους από άλλα άτομα. Μπορούν επίσης να ελέγξουν το άγχος που προκαλείται από εξαιρετικά περίπλοκα και απαιτητικά περιβάλλοντα εργασίας αποτρέποντας έτσι τις αρνητικές επιρροές τους στην επαγγελματική τους πορεία.

1.4 Συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης

1.4.1 Στην εργασιακή απόδοση και παραγωγικότητα

Αμφιλεγόμενη εμφανίζεται στη βιβλιογραφία η σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της απόδοσης των εργαζομένων. Οι παλαιότερες των μελετών δεν υποστηρίζουν κάποια σύνδεση μεταξύ τους, ενώ οι νεότερες μελέτες μιλούν για μεγαλύτερη συσχέτιση και παράλληλα προτείνουν περισσότερη μελλοντική διερεύνηση (Judge et al., 2001).

Σύμφωνα με τον Κάντας (1993) δεν υπάρχει κάποια σημαντική συσχέτιση μεταξύ των της εργασιακής ικανοποίησης και της απόδοσης στην εργασία, δηλαδή ένας ικανοποιημένος εργαζόμενος δεν θα είναι απαραίτητα παραγωγικός. Αυτό εξηγείται από το γεγονός πως η επίδοση ενός ατόμου εξαρτάται άμεσα από πολλούς εξωγενείς παράγοντες που δεν έχουν να κάνουν με τα επίπεδα ικανοποίησής του. Ο Κάντας αναφέρει κάποια χαρακτηριστικά παραδείγματα: το ύψος των πωλήσεων ενός πωλητή εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το κόστος ζωής και την κίνηση που παρουσιάζει η αγορά και όχι τόσο από το εάν ο ίδιος εμφανίζεται ενθουσιασμένος στους εν δυνάμει πελάτες του. Επιπρόσθετα σε κάποιες θέσεις εργασίας η επίδοση του ενός ατόμου εξαρτάται από την επίδοση των υπολοίπων συναδέρφων επομένως η επαγγελματική του ικανοποίηση δεν μπορεί να επηρεάσει την απόδοσή του. Οι Βακόλα & Νικολάου (2019) αναφέρουν πως η εργασιακή απόδοση έχει να κάνει με το ύψος των αμοιβών του εργαζομένου επομένως άτομα με χαμηλή απόδοση που αμείβονται καλύτερα είναι πιο ικανοποιημένοι και βελτιώνουν την απόδοσή τους.

Στον αντίποδα, οι Schleicher et al. (2015) υποστήριξαν πως υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής επίδοσης των ατόμων. Στο ίδιο πλαίσιο κινούνται οι Robbins & Judge (2018) τονίζοντας πως τα άτομα με υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση έχουν και καλύτερη επίδοση στην εργασία τους, συνεπώς όσοι

οργανισμοί απασχολούν προσωπικό το οποίο είναι ευχαριστημένο τείνουν να είναι και πιο αποτελεσματικοί.

1.4.2 Ικανοποίηση από τη ζωή

Η εργασία αποτελεί σημαντικό κομμάτι της ζωής ενός ατόμου συνεπώς η σχέση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από τη ζωή είναι προφανής. Ερευνητικά στοιχεία από την Ευρώπη δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση από τη ζωή και ότι οι στάσεις και οι εμπειρίες μας στη ζωή διαποτίζουν τις εργασιακές μας προσεγγίσεις και εμπειρίες (Georgellis & Lange, 2012). Οι Judge et al. (2001), υποστηρίζουν επίσης τη θετική συσχέτιση που υφίσταται μεταξύ ικανοποίησης από την εργασία και ικανοποίησης από τη ζωή.

1.4.3 Φιλότιμη οργανωσιακή συμπεριφορά

Φιλότιμη οργανωσιακή συμπεριφορά ή διαφορετικά συμπεριφορά οργανωσιακής ιθαγένειας, υφίσταται όταν τα άτομα εκφράζονται με θετικό τρόπο για τον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται, όταν είναι πρόθυμοι να προσφέρουν βοήθεια στους άλλους και όταν οικειοθελώς υπερβαίνουν τις συνηθισμένες απαιτήσεις της δουλειάς (Robbins & Judge, 2018). Σύμφωνα με τους Βακόλα & Νικολάου (2019) οι συμπεριφορές αυτές που δεν υπαγορεύονται από κάποιο εργασιακό ρόλο, προάγουν κατά πολύ την αποτελεσματική λειτουργία μιας επιχείρησης. Γενικά οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι διατίθενται να μιλήσουν με πολύ καλά λόγια για τον οργανισμό τους και να προσφέρουν το κάτι παραπάνω, αρκεί να νιώθουν πως ο εργασιακός τους χώρος προάγει τη δικαιοσύνη. Στοιχεία δείχνουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται πράγματι σε έναν μέτριο βαθμό με τις συμπεριφορές οργανωσιακής ιθαγένειας· οι άνθρωποι που είναι πιο ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους είναι πιο πιθανό να εκδηλώσουν συμπεριφορές ιθαγένειας (Robbins & Judge, 2018).

1.4.4 Απουσίες εργαζομένων

Οι Κάντας (1993) και Spector (1997) υποστήριξαν πως η υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση οδηγεί σε γενικές γραμμές σε μικρότερο αριθμό απουσιών και αντίστροφα. Ωστόσο, αρκετές φορές η συνάφεια αυτή μπορεί να είναι αρκετά χαμηλή, δεδομένου ότι το ζήτημα των απουσιών από την εργασία είναι πολύπλοκο και μπορεί να έχει περισσότερες από μια αιτίες.

1.5 Θεωρίες παρακίνησης και εργασιακή ικανοποίηση

Οι Robbins & Judge (2018), ορίζουν την παρακίνηση ως το σύνολο των διεργασιών που ευθύνονται για την ένταση, την κατεύθυνση και την επιμονή των προσπαθειών ενός ατόμου προς την κατάκτηση ενός συγκεκριμένου στόχου. Οι πιο βασικές στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων όπως είναι η δέσμευση και η αφοσίωση στην επιχείρηση και όπως είναι η εργασιακή ικανοποίηση προσδιορίζονται από την παρακίνηση, η οποία ποικίλλει από άτομο σε άτομο αλλά και στο ίδιο το άτομο ανάλογα με τη δεδομένη στιγμή.

Οι θεωρίες της παρακίνησης χωρίζονται σε 2 βασικές κατηγορίες. Η πρώτη μεγάλη κατηγορία εστιάζει στο περιεχόμενο της παρακίνησης και λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των ανθρώπων προκειμένου να εξηγήσει τα αίτια της παρακίνησης. Στην περίπτωση αυτή η διαδικασία της παρακίνησης γίνεται υποσυνείδητα καθώς τα άτομα ανταποκρίνονται αυτόματα σε εσωτερικές καταστάσεις ή σε κάποια εξωτερικά ερεθίσματα. Οι άνθρωποι προσπαθώντας να εκπληρώσουν τις ανάγκες τους μέσα από το πλαίσιο της εργασίας αντλούν ικανοποίηση, στο βαθμό όμως που η εργασία τους ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους.

Η δεύτερη κατηγορία θεωριών παρακίνησης εστιάζει στη διαδικασία της παρακίνησης. Βασικό χαρακτηριστικό αυτών των θεωριών είναι η παραδοχή πως το άτομο αξιολογεί και μαθαίνει από τις προηγούμενες εμπειρίες του, συλλέγει και αναλύει πληροφορίες και βάσει αυτών λαμβάνει αποφάσεις (Βακόλα & Νικολάου, 2019). Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τρεις αρκετά δημοφιλείς θεωρίες παρακίνησης οι οποίες συνδέονται στενά με την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow, το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman & Oldham και η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg.

1.5.1 Η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών κατά Maslow

Η πιο διάσημη θεωρία παρακίνησης και κινήτρων διατυπώθηκε από τον ψυχολόγο Maslow (1943, 1948) και έχει εφαρμογή και στον εργασιακό χώρο.

Ο Maslow ιεράρχησε τις πέντε βασικές ανάγκες που έχει ο άνθρωπος εντάσσοντάς τις σε μία πυραμίδα υποδεικνύοντας έτσι τη σειρά με την οποία θα πρέπει αυτές να ικανοποιούνται.



Σχήμα 1.1: Η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow

Πηγή: Maslow (1948)

Η ιεραρχία ξεκινάει από το τελευταίο επίπεδο της πυραμίδας υποδεικνύοντας έτσι ποιες ανάγκες είναι οι πιο σημαντικές. Εφόσον καλυφθεί το κατώτερο επίπεδο, τότε μόνο το άτομο έχει τα κίνητρα και τη δυνατότητα να ικανοποιήσει μια ανώτερη ανάγκη.

Η πρώτη και βασικότερη κατηγορία αναγκών είναι οι βιολογικές ανάγκες δηλαδή συνοπτικά ανάγκη για τροφή, ύπνο, νερό, ένδυση, οξυγόνο, ξεκούραση, σωματικές ανάγκες. Εάν οι συγκεκριμένες ανάγκες δεν καταφέρουν να ικανοποιηθούν τότε ο άνθρωπος δεν επιβιώνει, συνεπώς δεν υφίσταται ικανοποίηση των ανώτερων αναγκών της πινακίδας. Οι βιολογικές ανάγκες μπορούν να καλυφθούν από το μισθό της εργασίας και τις εργασιακές συνθήκες σύμφωνα με τον Maslow.

Σε συνέχεια ικανοποίησης των βιολογικών αναγκών πρέπει να καλυφθούν οι ανάγκες ασφάλειας. Με τον όρο αυτό νοείται η ασφάλεια και η προστασία από σωματικές και συναισθηματικές βλάβες ή γενικότερα η προστασία από τον κίνδυνο και την απειλή. Στον επαγγελματικό χώρο, τα άτομα επιδιώκουν ασφαλείς συνθήκες εργασίας και υγιεινής καθώς επίσης και προγράμματα περίθαλψης, ασφάλιση εργασίας, και νόμους που να τους προστατεύουν από το ενδεχόμενο μιας δυσμενούς απόλυσης.

Το τρίτο ιεραρχικά επίπεδο της πυραμίδας αφορά τις κοινωνικές ανάγκες. Ο άνθρωπος έχει ανάγκη από φιλία, στοργή, θέλει να είναι αποδεκτός και να έχει ρόλο ανήκοντας σε μια

κοινωνική ομάδα. Στο πλαίσιο της εργασίας τα άτομα επιδιώκουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και με τους προϊσταμένους τους.

Εφόσον καλυφθούν οι πρώτες τρεις ανάγκες, τα άτομα στρέφονται προς την κάλυψη των ανώτερων ιεραρχικά αναγκών που έχουν να κάνουν με την αυτοεκτίμηση και την αυτοπραγμάτωση. Η ανάγκη της αυτοεκτίμησης στον εργασιακό χώρο, ικανοποιείται μέσα από ένα πλαίσιο σεβασμού από τους άλλους, αναγνώρισης, φήμης, επιτυχίας και κύρους. Οι οργανισμοί μπορούν να καλύψουν αυτή την ανάγκη μέσω των προαγωγών και της αναγνώρισης της προσπάθειας του εργαζομένου (Βακόλα & Νικολάου, 2019).

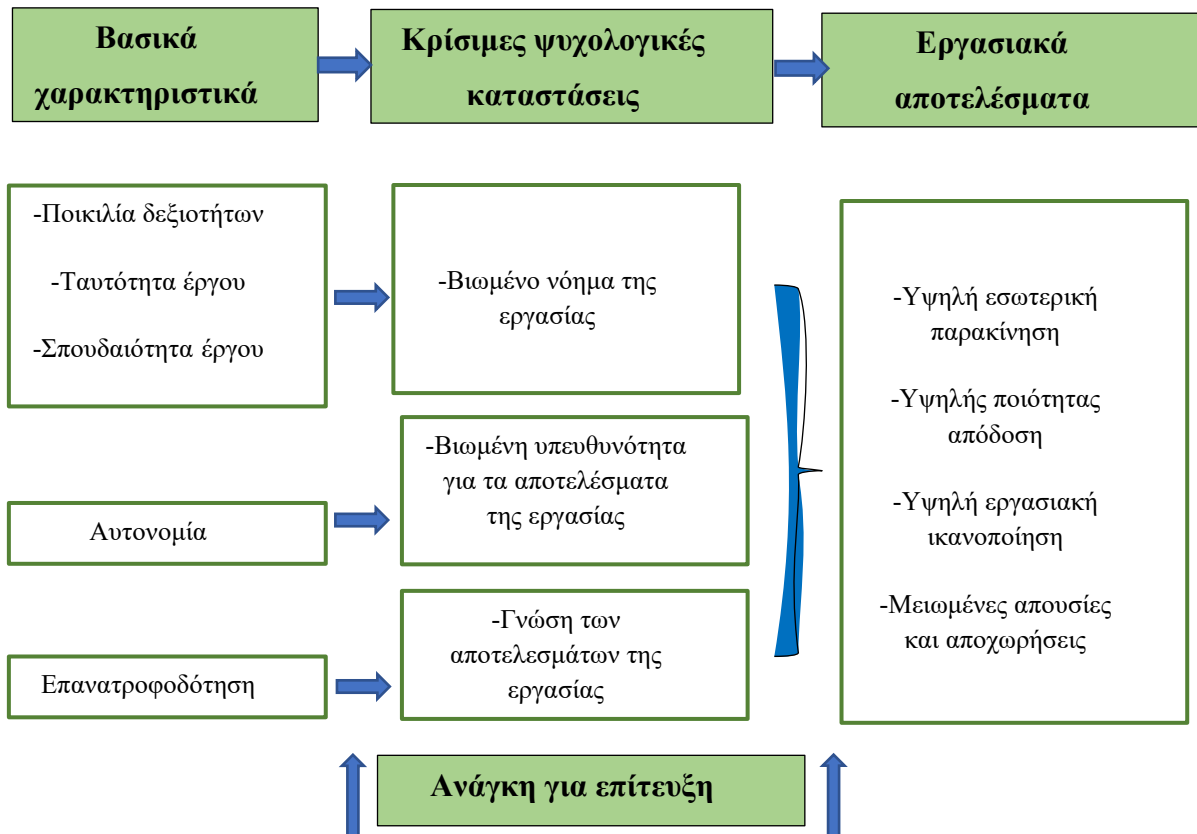
Η τελευταία κατηγορία αναγκών αφορά στην αυτοπραγμάτωση δηλαδή στη μέγιστη επίτευξη της προσωπικής ανάπτυξης και αξιοποίησης των δυνατοτήτων μας. Το άτομο εδώ κάνει πραγματικότητα τα όνειρα και τους στόχους του και φτάνει στο υψηλότερο επίπεδο δημιουργικότητας και έκφρασης. Στον εργασιακό χώρο αυτό είναι εφικτό από τις ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, από την αυτονομία εργασίας καθώς και από την δυνατότητα ανάληψης ευθυνών. Όπως αναφέρει ο Κάντας (1993) βασιζόμενος στο έργο του Maslow, η ανάγκη της αυτοπραγμάτωσης για τους περισσότερους ανθρώπους είναι συνεχής επιδίωξη και καθώς ικανοποιείται μερικώς, δίνει κίνητρο για επιπλέον ενέργειες που θα οδηγήσουν στην ολοκλήρωση της.

Προκειμένου μια επιχείρηση να έχει τη δυνατότητα να παρακινήσει κάποιο εργαζόμενο, θα πρέπει να μπορεί να διακρίνει σε ποιο επίπεδο της ιεραρχίας βρίσκεται την τρέχουσα στιγμή και να εστιάζει στην ικανοποίηση της συγκεκριμένης ανάγκης ή της αμέσως ανώτερης της (Robbins & Judge, 2018).

1.5.2 Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας

Μια αρκετά σημαντική προσέγγιση η οποία συνδέει την παρακίνηση και την επαγγελματική ικανοποίηση, αποτελεί το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman & Oldham (1976), το οποίο επικεντρώνεται κυρίως στον τρόπο με τον οποίο δομείται και σχεδιάζεται η εργασία προκειμένου να έχει παρακινητική δύναμη στην προσπάθεια που καταβάλλει ο εργαζόμενος. Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας καλύπτει όλο το βασικό φάσμα των εργασιακών συμπεριφορών όπως είναι τα κίνητρα, οι απουσίες, η επαγγελματική ικανοποίηση, η αποχώρηση και η επίδοση (Κάντας, 1993) και παρουσιάζεται στο Σχήμα 1 που ακολουθεί. Το μοντέλο αποτελείται από 3 διαστάσεις οι οποίες αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους: τα βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας, τις

ψυχολογικές καταστάσεις και τα εργασιακά αποτελέσματα. Τα βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας οδηγούν σε κάποια ψυχολογική απόκριση από την πλευρά του ατόμου, η οποία με τη σειρά της οδηγεί σε κάποια συγκεκριμένη εργασιακή συμπεριφορά.



Σχήμα 1.2: Το μοντέλο των χαρακτηριστικών της εργασίας των Hackman & Oldham

Πηγή: Hackman & Oldham (1976)

Σύμφωνα με τους Hackman & Oldham (1976, 1980) προκειμένου μια εργασία να έχει παρακινητική δύναμη θα πρέπει να εμφανίζει τα εξής πέντε χαρακτηριστικά:

-Ποικιλία δεξιοτήτων: Ο βαθμός στο οποίο μια εργασία απαιτεί μια ποικιλία διαφορετικών ενεργειών και τη χρήση εξειδικευμένων δεξιοτήτων και φυσικών χαρισμάτων τα οποία θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ο εργαζόμενος

-Ταυτότητα έργου: είναι το μέτρο στο οποίο μια εργασία απαιτεί την ολοκλήρωση ενός ακέραιου και προσδιορισμένου τμήματος εργασίας, ή ο βαθμός στον οποίο ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται ποιο είναι το τελικό προϊόν της εργασίας του

-*Σπουδαιότητα έργου*: Ο βαθμός στον οποίο μια εργασία έχει επίδραση στις ζωές ή την εργασία άλλων ανθρώπων.

-*Αυτονομία*: το μέτρο στο οποίο μια θέση εργασίας χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ελευθερίας και ανεξαρτησίας ως προς τη λήψη των αποφάσεων

-*Επανατροφοδότηση*: είναι το μέτρο στο οποίο ο κάτοχος μιας θέσης δέχεται άμεση και σαφή πληροφόρηση αναφορικά με τα αποτελέσματα της εργασίας του

Όταν σε μια θέση εργασίας συνυπάρχουν τα τρία πρώτα χαρακτηριστικά της εργασίας ήτοι η ποικιλία δεξιοτήτων, η ταυτότητα του έργου και η σπουδαιότητα του έργου τότε ο εργαζόμενος μπορεί να συνειδητοποιήσει και να βιώσει το νόημα της εργασίας του. Το τέταρτο χαρακτηριστικό της εργασίας η αυτονομία, ωθεί τον κάτοχο της θέσης να συνειδητοποιεί την προσωπική του ευθύνη απέναντι στα αποτελέσματα της εργασίας που επιτελεί, ενώ το πέμπτο, η επανατροφοδότηση συντελεί στο να γνωρίζει πόσο καλά ή όχι έχει αποδώσει στο έργο του. Όσο λοιπόν παραπάνω βιώνει ο εργαζόμενος τις τρεις προαναφερόμενες ψυχολογικές καταστάσεις: το νόημα της εργασίας του, την αίσθηση της προσωπικής ευθύνης καθώς και τα αποτελέσματα που απορρέουν από την εκτέλεση της δουλειάς του τόσο υψηλότερη θα είναι και η παρακίνηση που θα νιώθει, η εργασιακή του ικανοποίηση, καθώς και η ποιότητα της εργασίας του. Επιπρόσθετα δεν θα απουσιάζει από την εργασία του ούτε θα σκέφτεται το ενδεχόμενο της αποχώρησής. Το μοντέλο των Hackman & Oldham έχει ισχύ υπό την προϋπόθεση πως το άτομο έχει καλλιεργημένη σε υψηλό βαθμό την προσωπική του ανάγκη για επίτευξη και ανάπτυξη.

Οι Hackman & Oldham αναφέρουν πως η παρωθητική ισχύς μιας εργασίας είναι ο βαθμός στον οποίο μια εργασία μπορεί να προκαλέσει τα εσωγενή κίνητρα στον εργαζόμενο, και υπολογίζεται βάση του κάτωθι τύπου:

Παρωθητική ισχύς: = (Ποικιλία δεξιοτήτων + Ταυτότητα έργου + Σπουδαιότητα έργου) * Αυτονομία * Ανατροφοδότηση/3

Εξετάζοντας τον άνωθι τύπο, προκύπτει πως οι πιο σημαντικοί παράγοντες της παρώθησης είναι η αυτονομία και η ανατροφοδότηση καθώς εάν αυτοί πάρουν μηδενική τιμή τότε δεν θα υφίσταται παρωθητική ισχύς. Οι παράγοντες αυτοί υπερέχουν της ποικιλίας δεξιοτήτων της ταυτότητας του έργου και της σπουδαιότητας του έργου. Η παρωθητική ισχύς όμως δεν αρκεί από μόνη της, αλλά θα πρέπει να συνδυάζεται με την ανάγκη του ατόμου για

ανάπτυξη. Τα άτομα που χαρακτηρίζονται από υψηλή ανάγκη ανάπτυξης είναι πιο πιθανό να βιώσουν τις κρίσιμες ψυχολογικές καταστάσεις του μοντέλου των Hackman & Oldman.

1.5.3 Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg

Η αρκετά δημοφιλής θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg συγκαταλέγεται στην κατηγορία θεωριών περιεχομένου της παρακίνησης και συνδέει τα κίνητρα της εργασίας με την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο Herzberg (1959), διερεύνησε εμπειρικά το εξής ερώτημα: «Τι ζητούν οι άνθρωποι από την εργασία τους;», ζητώντας από τους συμμετέχοντες στην έρευνά του να αποτυπώσουν τι είναι αυτό που τους προσδίδει ευχαρίστηση κατά την εκτέλεση της εργασίας τους αλλά και τι ακριβώς τους δυσαρεσκει. Στη συνέχεια, οι απαντήσεις των ερωτώμενων κατηγοριοποιήθηκαν σε δύο βασικές κατηγορίες: τους παράγοντες υγιεινής και τα κίνητρα όπως αποτυπώνεται στο σχήμα που ακολουθεί.



Σχήμα 1.3: Κατηγορίες παραγόντων της θεωρίας του Herzberg

Πηγή: Herzberg (1959)

Η πρώτη κατηγορία παραγόντων, οι παράγοντες υγιεινής αποτυπώνουν το περιβάλλον εργασίας και αφορούν τις συνθήκες εργασίας, την πολιτική της επιχείρησης, το σύστημα εποπτείας και χρηματικών αμοιβών, την ασφάλεια εργασίας και τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη. Οι παράγοντες αυτοί είναι εξωγενείς και συνδέονται κυρίως με τα επίπεδα εργασιακής δυσαρέσκειας και όχι τόσο με τη δημιουργία ικανοποίησης και θετικών αισθημάτων (Herzberg, 1966). Προκειμένου δηλαδή να αποφευχθεί η εργασιακή δυσαρέσκεια σε έναν οργανισμό, θα πρέπει να βελτιωθούν οι παράγοντες υγιεινής στα επιμέρους σημεία που χρήζουν βελτίωσης (Κάντας, 1993).

Η δεύτερη κατηγορία παραγόντων, τα κίνητρα, είναι αυτή που σύμφωνα με τον Herzberg συντελούν στη δημιουργία ευχάριστων συναισθημάτων καθώς και ικανοποίησης. Τα κίνητρα συμπεριλαμβάνουν τη δυνατότητα επίτευξης, την αναγνώριση, τη δυνατότητα εξέλιξης και προαγωγής, την υπευθυνότητα αλλά και την ίδια τη φύση της εργασίας. Τα κίνητρα οδηγούν το άτομο σε ικανοποίηση καθώς το άτομο μπορεί μέσω της εργασίας του να εκπληρώσει τις ανάγκες προσωπικής ανάπτυξης και αυτοπραγμάτωσης. Η κατηγορία αυτή παραγόντων, σχετίζεται με το περιεχόμενο της εργασίας και θεωρούνται εσωγενείς παράγοντες.

Ο Herzberg υποστήριξε πως το κλειδί για να επιτευχθεί η ικανοποίηση από την εργασία είναι η αρμονική συνύπαρξη των άνωθεν ενδογενών και εξωγενών παραγόντων. Ένας οργανισμός ο οποίος επιθυμεί να δημιουργεί εργασιακή ικανοποίηση στο προσωπικό του θα πρέπει να είναι σε θέση και να δημιουργεί κίνητρα στους εργαζόμενους μέσω του εμπλουτισμού της εργασίας και της παροχής δυνατοτήτων εξέλιξης και προαγωγών αλλά θα πρέπει επίσης να μπορεί να προλαμβάνει αιτίες δυσαρέσκειας που μπορεί να πηγάζουν από ένα μη δίκαιο σύστημα αμοιβών, ένα μη κατάλληλο περιβάλλον εργασίας κ.ο.κ. Κανένας από τους δύο παράγοντες δεν μπορεί να προσφέρει το επιθυμητό αποτέλεσμα μόνος του και αυτό αντανακλάται στο γεγονός πως: α) τα κίνητρα δεν έχουν τη δυνατότητα παρακίνησης εάν υπάρχει δυσαρέσκεια, και β) στον αντίποδα, οι παράγοντες υγιεινής δεν μπορούν από μόνοι τους να δημιουργήσουν αισθήματα ικανοποίησης χωρίς να συντρέχουν οι παράγοντες των κινήτρων.

1.6 Εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης

Από την ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας προκύπτει πως υπάρχουν δύο βασικοί τρόποι μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, η συνολική μέτρηση (global measures), και η μέτρηση των επιμέρους διαστάσεων της (facet measures), (Inoyatova, 2021):

A) η καθολική αξιολόγηση (global measures) στην οποία τα άτομα καλούνται να απαντήσουν σε μία μόνο ερώτηση όπως *«Σε συνολικό επίπεδο, πόσο ικανοποιημένος είστε από τη δουλειά σας;»*. Οι ερωτώμενοι κυκλώνουν έναν αριθμό από το 1 έως το 5 σε μια κλίμακα από *«εξαιρετικά ικανοποιημένος»* μέχρι *«εξαιρετικά δυσαρεστημένος»* (Robbins & Judge, 2018, σ. 20).

B) ο δεύτερος τρόπος ο οποίος έχει μεγάλη εφαρμογή στην ερευνητική βιβλιογραφία είναι η επιμέρους αξιολόγηση των εργασιακών πτυχών και διαστάσεων και η άθροιση των απαντήσεων (facet measures). Η μέθοδος αυτή σε ένα γενικό πλαίσιο εξετάζει το αντικείμενο της εργασίας, τις δεξιότητες που απαιτούνται, το σύστημα αμοιβών τις ευκαιρίες προαγωγών την εποπτεία και τις κοινωνικές σχέσεις που διαμορφώνονται στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας. Οι ερωτώμενοι καλούνται να δώσουν τις απαντήσεις τους σε ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια αξιολογώντας τις επί μέρους πτυχές της εργασίας τους με βάση μια τυποποιημένη κλίμακα. Στη συνέχεια οι ερευνητές συλλέγουν και αθροίζουν τις αξιολογήσεις που προκύπτουν καταλήγοντας σε ένα αποτέλεσμα συνολικής επαγγελματικής ικανοποίησης.

Στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν προταθεί κατά καιρούς διάφορα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης μερικά εκ των οποίων έγιναν αρκετά δημοφιλή και χρησιμοποιήθηκαν ευρέως στην ερευνητική διαδικασία. Τέσσερα από αυτά τα εργαλεία παρουσιάζονται αναλυτικά στην παρούσα ενότητα και είναι: το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota (MSQ), ο Περιγραφικός Δείκτης Εργασίας (JDI), το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS) και η κλίμακα των εκφράσεων του προσώπου του Kunin.

Τα πιο διάσημα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης που χρησιμοποιούνται στη διεθνή βιβλιογραφία παρουσιάζονται συνοπτικά στον πίνακα που ακολουθεί:

Τίτλος	Συντομογραφία	Όνομα Συγγραφέα	Έτος
<i>Facet-specific Satisfaction Measure/Μέθοδοι μέτρησης επιμέρους διαστάσεων</i>			
Minnesota Satisfaction Questionnaire	MSQ	Weiss et al.	1967
Job Descriptive Index	JDI	Smith et al.	1969
Job Satisfaction Survey	JSS	Spector	1985
Job Diagnostic Survey	JDS	Hackman & Oldham	1975
<i>Global Job Satisfaction Measure/Μέθοδοι συνολικής μέτρησης ικανοποίησης</i>			
Faces Scale	FS	Kunin	1955
Michigan Organizational Assessment Questionnaire	MOAQ	Cammann et al.	1979 & 1983
Job in General Scale	JIG	Ironson et al.	1989
Overall job satisfaction scale	OJS	Brayfield & Rothe	1951
Global job satisfaction questionnaire	GJSQ	Warr et al.	1979
Overall job satisfaction scale	OJS	Judge et al,	1994

Πίνακας 1.2: Διεθνή εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης

Πηγή: Inoyatova (2021)

1.6.1 Το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης της Minnesota (MSQ)

Το Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ, σχεδιάστηκε από τους Dawis et. al. (1967) και αποτελεί ένα από τα πιο διαδεδομένα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Διατίθεται σε τρεις φόρμες: δύο εκτεταμένες φόρμες (έκδοσης 1977, έκδοσης 1967) αλλά και μια πιο σύντομη φόρμα. Το MSQ συμπληρώνεται χειρόγραφα και εστιάζει στο βαθμό στον οποίο εκπληρώνονται οι επαγγελματικές ανάγκες και αξίες ενός εργαζόμενου. Και οι τρεις διαθέσιμες μορφές του ερωτηματολογίου μπορούν να εφαρμοστούν σε μεμονωμένα άτομα αλλά και σε ομάδες εργαζομένων, ενώ δεν λαμβάνουν υπόψη τις διαφορές μεταξύ των δύο φύλων. Ο χρόνος που απαιτείται για να συμπληρωθεί η εκτεταμένη φόρμα του ερωτηματολογίου κυμαίνεται από 15 σε 20 λεπτά, ενώ αντίστοιχα ο χρόνος συμπλήρωσης της συνοπτικής φόρμας είναι περίπου 5 λεπτά. Στη βιβλιογραφία συστήνεται κυρίως η χρήση της εκτεταμένης φόρμας καθώς παρέχει περισσότερες πληροφορίες στους ερευνητές. Σύμφωνα με τον Aziri (2011), προτιμάται η νεότερη MSQ εκδοχή του ερωτηματολογίου του 1977 έναντι της προγενέστερης της (1967), ενώ στην εκτεταμένη μορφή του όπως και στη συνοπτική εξετάζονται οι είκοσι ακόλουθες επιμέρους διαστάσεις της εργασίας:

1. Αξιοποίηση ικανοτήτων (δυνατότητα αξιοποίησης κ αναβάθμισης δεξιοτήτων)
2. Κατορθώματα (αίσθηση επίτευξης η οποία προκύπτει κατά την εκτέλεση της εργασίας)
3. Δραστηριότητα (η δυνατότητα συνεχούς ενασχόλησης με κάτι)
4. Δυνατότητα προαγωγής και ανέλιξης
5. Εξουσία (η δυνατότητα του να λέμε στους άλλους τι να κάνουν)
6. Πολιτική του οργανισμού (ποια είναι και αν εφαρμόζεται)
7. Αμοιβές-μισθοί (ύψος μισθών σε σχέση με την εργασία που επιτελούμε)
8. Δημιουργικότητα (η δυνατότητα να εφαρμόζουμε δικούς μας μεθόδους κατά την επιτέλεση της εργασίας)
9. Ανεξαρτησία (η δυνατότητα να δουλεύουμε σε κάποιο αντικείμενο και μόνοι μας)
10. Ηθικές αξίες (το να κάνεις πράγματα που δεν είναι αντίθετα στη συνείδησή σου)
11. Αναγνώριση (οι έπαινοι που λαμβάνουμε όταν κάνουμε καλά τη δουλειά μας)
12. Ευθύνη-υπευθυνότητα (η δυνατότητα που έχουμε στο να χρησιμοποιούμε τη δική μας κρίση)
13. Εργασιακή ασφάλεια (σταθερότητα εργασιακής θέσης)

14. Κοινωνική θέση-γόητρο (η δυνατότητα του να είναι κάποιος σημαντικός στην κοινωνία)
15. Κοινωνική υπηρεσία (η δυνατότητα του να κάνουμε καλά πράγματα για τους άλλους)
16. Εποπτεία (ο τρόπος με τον οποίο οι προϊστάμενοι χειρίζονται τους υφισταμένους)
17. Σχέσεις με συναδέλφους (το κλίμα συνεργασίας και εμπιστοσύνης στις ομάδες εργασίας)
18. Σχέσεις με προϊσταμένους (υποστήριξη και ικανότητα λήψης αποφάσεων)
19. Ποικιλία του έργου (η δυνατότητα του να εκτελούμε διαφορετικά και ποικίλα πράγματα στο πλαίσιο της εργασίας μας)
20. Συνθήκες εργασίας (το περιβάλλον μέσα στο οποίο επιτελείται η εργασία)

Οι άνωθεν εξεταζόμενες πτυχές της εργασίας αποτελούν εσωγενείς και εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης, που όπως είδαμε και σε προηγούμενη ενότητα είναι παράγοντες που σχετίζονται με το περιεχόμενο και τη φύση της εργασίας και παράγοντες που σχετίζονται με το πλαίσιο που την περιβάλλει και μέσα στο οποίο αυτή εκτελείται. Η εκτεταμένη μορφή του ερωτηματολογίου MSQ αποτελείται από 100 ερωτήσεις ενώ η σύντομη μορφή από 20. Οι ερωτώμενοι έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τις επί μέρους πτυχές της εργασίας τους επιλέγοντας μεταξύ των κάτωθι πέντε κλειστών απαντήσεων σύμφωνα με την εκδοχή MSQ του 1977:

-  Πολύ ευχαριστημένος/η
-  Ευχαριστημένος/η
-  Ούτε ευχαριστημένος/η ούτε δυσαρεστημένος/η
-  Δυσανεστημένος/η
-  Πολύ δυσαρεστημένος/η

1.6.2 Ο Περιγραφικός Δείκτης Εργασίας (JDI)

Ο περιγραφικός δείκτης εργασίας (Job Descriptive Index-JDI), αναπτύχθηκε από τους Smith et. al. (1969) και αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης το οποίο σχεδιάστηκε έτσι ώστε να μετρήσει πέντε συγκεκριμένες επιμέρους διαστάσεις ικανοποίησης:

1. Ικανοποίηση από την επίβλεψη-εποπτεία της εργασίας
2. Ικανοποίηση από τις σχέσεις με συναδέλφους
3. Ικανοποίηση από τις αμοιβές
4. Ικανοποίηση από τη φύση της εργασίας
5. Ικανοποίηση από τις ευκαιρίες για προαγωγή

Κάθε επιμέρους διάσταση περιλαμβάνει μια λίστα ελέγχου με επίθετα ή φράσεις επιθέτων και οι ερωτώμενοι καλούνται να συμπληρώσουν το κενό δίπλα σε κάθε στοιχείο βάσει της κλίμακας Likert έχοντας τρεις επιλογές: συμφωνώ, διαφωνώ, δεν έχω άποψη. Συνολικά το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 72 ερωτήσεις και είναι απλό στην εφαρμογή του.

1.6.3 Το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS)

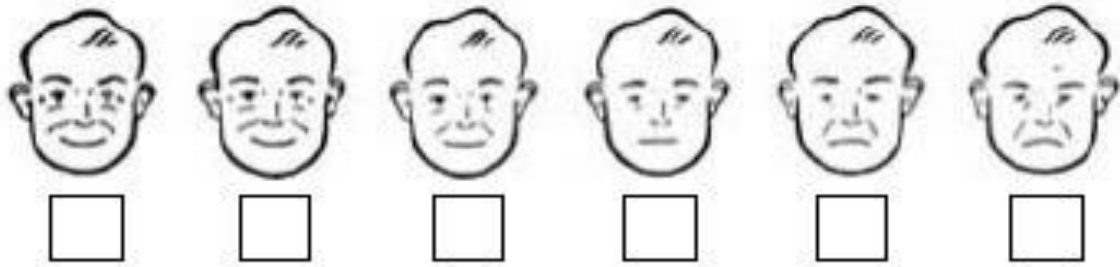
Το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey-JSS προτάθηκε από τον Spector (1985), ενώ αποτελείται από 36 στοιχεία-ερωτήσεις που μετράνε την εργασιακή ικανοποίηση εξετάζοντας 9 επιμέρους διαστάσεις της εργασίας. Σε κάθε εξεταζόμενη διάσταση (πτυχή) αντιστοιχούν 4 στοιχεία-ερωτήσεις, ενώ η συνολική βαθμολογία υπολογίζεται αθροιστικά. Οι απαντήσεις κυμαίνονται από «Διαφωνώ απόλυτα» έως «Συμφωνώ απόλυτα». Αρχικά αναπτύχθηκε για χρήση σε οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες αλλά είναι εύκολα εφαρμόσιμο και κατάλληλο για όλους τους οργανισμούς.

Οι εννέα πτυχές-διαστάσεις της εργασίας που εξετάζονται μέσω του JSS είναι οι κάτωθι:

- Αμοιβές
- Προαγωγές
- Επίβλεψη-Εποπτεία
- Λοιπές παροχές οργανισμού
- Σύστημα ανταμοιβών και αναγνώριση
- Λειτουργικές διαδικασίες (απαιτούμενοι κανόνες και διαδικασίες)
- Σχέσεις με συναδέλφους
- Φύση της εργασίας
- Επικοινωνία

1.6.4 Η κλίμακα των εκφράσεων του προσώπου του Kunin

Αποτελεί μία από τις παλαιότερες προσεγγίσεις και ίσως είναι η απλούστερη μέθοδος μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, ενώ μετρά την ικανοποίηση ανάλογα με τις βαθμίδες των εκφράσεων που παρουσιάστηκαν από τον Kunin (1955).



Τσεκάρετε το πεδίο κάτω από το πρόσωπο που εκφράζει πώς αισθάνεστε για τη δουλειά σας γενικά, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας, της αμοιβής, της επίβλεψης, των ευκαιριών για προαγωγή και των απόμων με τα οποία συνεργάζεστε.

Σχήμα 1.4: Η κλίμακα των προσώπων του Kunin στη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης

Πηγή: Aziri, 2011

2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών εργασιακής ικανοποίησης

Η αξιολόγηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και η ανάλυση της επίδρασης των παραγόντων που την προσδιορίζουν αποτελεί αντικείμενο συνεχούς και εξελισσόμενης-με την πάροδο των ετών-έρευνας. Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται αρκετές σημαντικές μελέτες που πραγματοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια και αφορούν τον ελληνικό αλλά και το διεθνές εργασιακό χώρο, όπως επίσης και συγκριτικές μελέτες που παρουσιάζουν τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης χωρών που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η παρούσα ανασκόπηση περιλαμβάνει έρευνες που ποικίλουν ως προς τη μέθοδο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και ως προς τον εργασιακό τομέα ο οποίος μελετάται κάθε φορά.

2.1 Έρευνες στον Ελληνικό χώρο εργασίας

Οι Καρανικόλα, Κουτσοπούλου & Παναγιωτόπουλος (2021) διερεύνησαν τους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασιακή ικανοποίηση του διοικητικού προσωπικού του πρώην ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε ποσοτικά με τη χρήση ερωτηματολογίου το οποίο συμπλήρωσαν 100 συμμετέχοντες, και στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική. Τα ευρήματα έδειξαν μέτριο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης. Η μελέτη των εξωγενών παραγόντων ικανοποίησης έδειξε μέτρια προς υψηλά επίπεδα. Ειδικότερα από τις εξωγενείς διαστάσεις εργασίας, αυτή η οποία βαθμολογήθηκε υψηλότερα είναι η σταθερότητα της εργασίας, καθώς δεν υπάρχει φόβος απολύσεων. Στον αντίποδα οι εργαζόμενοι είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τη διάσταση των μισθών και των πολιτικών της διοίκησης. Η μέτρηση της ενδογενούς ικανοποίησης είναι επίσης μέτρια προς υψηλή. Από τους ενδογενείς παράγοντες αυτός που συγκέντρωσε την υψηλότερη βαθμολογία είναι η ελευθερία επιλογών στην εκτέλεση του έργου. Τέλος, από την εξέταση των δημογραφικών παραγόντων προέκυψε πως η ηλικία, το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, η σχέση εργασίας και η θέση ευθύνης δεν επηρεάζουν τα επίπεδα ενδογενούς και εξωγενούς ικανοποίησης.

Οι Panagiotopoulos et. al. (2018) χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey διερεύνησαν την εργασιακή ικανοποίηση του διοικητικού προσωπικού του πρώην ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος. Στην έρευνά τους απάντησαν 112 εργαζόμενοι, ενώ τα αποτελέσματα της έρευνας αναλύθηκαν με το SPSS. Τα αποτελέσματά τους έδειξαν πως η συνολική ικανοποίηση του διοικητικού προσωπικού είναι σε ουδέτερα επίπεδα. Το δείγμα

εμφανίστηκε κυρίως ικανοποιημένο από την σχέση με προϊσταμένους και συναδέλφους ενώ φάνηκε δυσαρεστημένο από το επίπεδο του μισθού και το σύστημα προαγωγών. Τα ευρήματα έδειξαν πως οι προαγωγές, τα προνόμια και οι σχέσεις με συναδέλφους είναι διαστάσεις οι οποίες επηρεάζουν έντονα τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Στον αντίποδα, το επίπεδο μισθών και η επίβλεψη επηρεάζουν σε μέτριο βαθμό τη συνολική ικανοποίηση.

Οι Karamanis et. al. (2019) ερεύνησαν την εργασιακή ικανοποίηση που προκύπτει από εργασιακό περιβάλλον στον ελληνικό δημόσιο τομέα την τρέχουσα περίοδο της οικονομικής κρίσης. Το εργασιακό τοπίο στο συγκεκριμένο περιβάλλον έχει εμφανίσει τα τελευταία χρόνια τις εξής αλλαγές: μείωση μισθών, αύξηση των ωρών εργασίας καθώς και μείωση του αριθμού απασχολούμενων λόγω αύξησης των συνταξιοδοτήσεων. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 150 υπαλλήλους που εργάζονται στην Περιφέρεια Ηπείρου οι οποίοι και καλέστηκαν να συμπληρώσουν μια σύντομη μορφή ερωτηματολογίου με βάση το μοντέλο MSQ. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν πως η ικανοποίηση που προκύπτει από ενδογενείς παράγοντες (δημιουργικότητα, ανεξαρτησία, κ.α.) είναι υψηλότερη από αυτή που προκύπτει από εξωγενείς (ανθρώπινες σχέσεις, αμοιβές, κ.α.). Η επιμέρους μελέτη των παραγόντων ενδογενούς ικανοποίησης έδειξε πως η ικανοποίηση στο δείγμα προκύπτει κυρίως από την ασφάλεια που παρέχει στους εργαζόμενους του δημοσίου τομέα η μονιμότητα της θέσης την οποία κατέχουν, και στη συνέχεια από την αίσθηση υπευθυνότητας που νιώθουν πως έχουν απέναντι στο κοινωνικό σύνολο. Στον αντίποδα, η πλειοψηφία του δείγματος έδειξε δυσαρέσκεια όταν καλέστηκε να απαντήσει για τα επίπεδα δημιουργικότητας, αυτονομίας και αίσθησης επιτεύγματος που τους παρέχει η εργασία που επιτελούν. Στη συνέχεια της έρευνας, τα δεδομένα των απαντήσεων που σχετίζονται με την ενδογενή και εξωγενή ικανοποίηση εξετάστηκαν ανά γκρουπ (απαντήσεις ανά φύλο, ανά θέση, ανά μορφωτική βαθμίδα). Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι άνδρες έναντι των γυναικών, οι προϊστάμενοι έναντι των υπαλλήλων καθώς και οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα ενδογενούς εργασιακής ικανοποίησης. Τέλος, από την μελέτη των εξωγενών παραγόντων ικανοποίησης προέκυψαν κυρίως οι πηγές δυσαρέσκειας των εργαζομένων και όχι ιδιαίτερα κάποιες πηγές ικανοποίησης. Πηγές εργασιακής δυσαρέσκειας αποδείχθηκαν πως είναι η χαμηλή δυνατότητα ανάπτυξης και προαγωγών, το σύστημα αμοιβών, οι πολιτικές και οι πρακτικές που εφαρμόζονται στο περιβάλλον εργασίας του δημοσίου καθώς και η περιορισμένη δυνατότητα «αναγνώρισης» που εισπράττει κάποιος.

Οι Lavidas et. al. (2019) επιλέγοντας ως καταλληλότερη τη μέθοδο JSS εκτίμησαν την εργασιακή ικανοποίηση 177 εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Οι στατιστικές τους αναλύσεις οδήγησαν σε ένα μοντέλο τεσσάρων παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης το οποίο περιλαμβάνει το σύστημα των αμοιβών, την εποπτεία, τη φύση της εργασίας καθώς και την επικοινωνία. Το δείγμα εμφανίστηκε σχετικά ικανοποιημένο με τη φύση της εργασίας και το σύστημα επίβλεψης αλλά δυσαρεστημένο από τον παράγοντα επικοινωνία και κυρίως από τον παράγοντα του συστήματος των αμοιβών. Οι Lavidas et. al. υποστηρίζουν πως η τρέχουσα οικονομική κρίση έπληξε αρκετά την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών μέσω του συστήματος των αμοιβών. Η πληρωμή λαμβάνεται υπόψη από τους εκπαιδευτικούς ως απόδειξη εκτίμησης της δουλειάς τους και έτσι αποκτά μια ιδιαίτερα συναισθηματική όψη. Η επίδραση του παράγοντα επικοινωνία στην εργασιακή ικανοποίηση αντανακλά την αίσθηση αβεβαιότητας που βιώνουν οι δημόσιοι εκπαιδευτικοί υπάλληλοι την τρέχουσα στιγμή στην Ελλάδα λόγω των αλλεπάλληλων οργανωτικών και πολιτικών αλλαγών και αναδιοργανώσεων στα σχολεία.

Οι Chatzopoulou et. al. (2015) πραγματοποίησαν έρευνα σε ένα δείγμα 85 εργαζομένων της τοπικής αυτοδιοίκησης του Νομού Γρεβενών εν μέσω περιόδου έντονης οικονομικής ύφεσης προκειμένου να εντοπίσουν τους σημαντικότερους παράγοντες κινήτρων - ικανοποίησης που θα μπορούσαν να οδηγήσουν τους εργαζόμενους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε πιο αποτελεσματική συμπεριφορά. Η μελέτη διεξήχθη μέσω δομημένου ερωτηματολογίου. Η έρευνα αποκάλυψε τόσο για τους άνδρες όσο και για τις γυναίκες, πως οι πιο σημαντικοί παράγοντες ικανοποίησης είναι η φύση της εργασίας και οι συνθήκες εργασίας, ενώ οι αποδοχές φαίνεται να είναι λιγότερο ικανοποιητικές, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, μορφωτικού επιπέδου και ιεραρχίας. Η έρευνα έδειξε επίσης πως οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης επέλεξαν ως σημαντικότερο παράγοντα ικανοποίησης τις συνθήκες εργασίας ενώ οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης θεωρούν τη φύση της εργασίας ως τη σημαντικότερη διάσταση. Η έρευνα ανέδειξε επίσης ως παρακινητικούς παράγοντες τους εξής: ενδιαφέρουσα εργασία, ίση και δίκαιη μεταχείριση, αντικειμενική αξιολόγηση καθώς και ικανοποιητικά επίπεδα μισθού.

Οι Belias & Koustelios (2014) ερεύνησαν την επαγγελματική ικανοποίηση 230 υπαλλήλων ελληνικών τραπεζών και πιστωτικών ιδρυμάτων. Ως εργαλείο της μέτρησης χρησιμοποιήθηκε το Employee Satisfaction Inventory (ESI), ένα ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε από τον Koustelios (1991). Περιλάμβανε 24 ερωτήσεις οι οποίες εκτιμούν

τις ακόλουθες έξι διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης: συνθήκες εργασίας, αμοιβές, προαγωγές, φύση της εργασίας, προϊστάμενος, ο τομέας στο σύνολό του. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως το αίσθημα της εργασιακής ικανοποίησης στους Έλληνες τραπεζικούς υπάλληλους εκτιμάται σε αρκετά υψηλά επίπεδα. Επιπρόσθετα εντοπίστηκε ισχυρή αρνητική συσχέτιση μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέλος, η ικανοποίηση από την εργασία φάνηκε να είναι υψηλότερη ως προς τους εξής παράγοντες: ο κλάδος στο σύνολό του, η φύση της εργασίας και το σύστημα προαγωγών.

Οι Anastasiou & Papakonstantinou (2014), αξιολόγησαν τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και επιπέδου άγχους 463 εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη Βορειοδυτική Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε βασίστηκε στη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg. Τα αποτελέσματά της έρευνας έδειξαν πως οι καθηγητές εμφανίζονται ικανοποιημένοι από την ίδια τη φύση της εργασίας που επιτελούν (καθημερινή αλληλεπίδραση με τους μαθητές, παροχή γνώσης, βοήθειας κλπ) ενώ εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας, τους μισθούς τους και τις ευκαιρίες προαγωγών.

Οι Batiou & Valkanos (2013) βασιζόμενοι στη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg μελέτησαν το βαθμό ικανοποίησης διοικητικών υπαλλήλων στο δημόσιο τομέα αλλά και την επιμέρους επίδραση εξωγενών και εξωγενών μεταβλητών στην τελική διαμόρφωσή της. Στην έρευνά τους συμμετείχαν 67 μόνιμοι αλλά και συμβασιούχοι διοικητικοί υπάλληλοι οι οποίοι απασχολούνται σε τρία τμήματα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (ΙΚΑ, ΟΑΕΔ, ΣΕΠΕ) στη Θεσσαλονίκη. Η μέθοδος η οποία επιλέχθηκε προκειμένου να γίνει η μέτρηση είναι το ερωτηματολόγιο που προτάθηκε από τον Spector (1985), Job Satisfaction Survey. Στο ερωτηματολόγιο προστέθηκαν επιπλέον κάποιες δημογραφικές ερωτήσεις. Τα πορίσματα της έρευνας αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης του δείγματος έδειξαν μέτρια εργασιακή ικανοποίηση. Η επιμέρους ανάλυση των παραγόντων οι οποίοι συντελούν στη διαμόρφωση ικανοποίησης απέδειξε πως ο δημογραφικός παράγοντας της ηλικίας επηρεάζει σημαντικά την επαγγελματική ικανοποίηση. Από τους εσωγενείς παράγοντες, η φύση της εργασίας είναι αυτή που επιδρά σε μεγάλο βαθμό στη διαμόρφωση ικανοποίησης ενώ από τους εξωγενείς το σύστημα εποπτείας και οι σχέσεις με συναδέλφους. Αξιοσημείωτο το γεγονός πως ο παράγοντας λειτουργικές διαδικασίες είχε την χαμηλότερη βαθμολογία κάτι που εξηγείται εύκολα εάν

κάποιος αναλογιστεί πως ο δημόσιος τομέας χαρακτηρίζεται από τεράστια γραφειοκρατία και η λειτουργία του βασίζεται σε μια τυποποιημένη σειρά νόμων και κανονισμών.

Οι Michalakoukos et. al. (2011) ερευνήσαν τους παράγοντες που διαμορφώνουν τη συνολική ικανοποίηση του προσωπικού του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ), καθώς και τη συνάφεια που προκύπτει μεταξύ της ικανοποίησης και των παραγόντων υγιεινής και κινήτρων όπως ορίζεται στη γνωστή θεωρία των 2 παραγόντων του Herzberg. Στην έρευνά τους έλαβαν μέρος 250 εργαζόμενοι όλων των ειδικοτήτων οι οποίοι καλέστηκαν να συμπληρώσουν ένα προσαρμοσμένο για τομείς ψυχικής υγείας ερωτηματολόγιο, βασισμένο στη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν πως το προσωπικό του ΚΕΘΕΑ είναι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένο, και ειδικότερα από τους παράγοντες κινήτρων: φύση της δουλειάς, αίσθηση επιτεύγματος, αίσθηση προσφοράς. Παράλληλα προκύπτει κάποια δυσαρέσκεια του προσωπικού αναφορικά με το σύστημα προαγωγών, και με τη δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης και επαγγελματικής ανέλιξης. Παράγοντες υγιεινής οι οποίοι σχετίζονται με την πολιτική και τη διοίκηση του οργανισμού, το σύστημα εποπτείας, την εργασιακή ασφάλεια, τις διαπροσωπικές σχέσεις και το σύστημα αμοιβών θεωρούνται από το προσωπικό πως υπάρχουν σε ένα ικανοποιητικό βαθμό. Γενικά οι δομές των οργανισμών θεραπείας και απεξάρτησης από τα ναρκωτικά μπορούν να αποτελέσουν ιδιαίτερα παραγωγικά περιβάλλοντα εργασίας που προσφέρουν ικανοποίηση και δικαιώνουν τις προσπάθειες των εργαζομένων αρκεί να μπορέσουν επίσης να προσφέρουν δυνατότητες ανέλιξης και ανάπτυξης στους εργαζομένους τους.

Οι Demoussis & Giannakopoulos (2007) μελέτησαν και σύγκριναν την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων μεταξύ ιδιωτικού και δημοσίου τομέα. Με τη χρήση διαθέσιμων πηγών δεδομένων της περιόδου 1995-2001 και περιγραφικής στατιστικής, τα αποτελέσματά τους έδειξαν πως υπάρχει διαφορά στα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, με την ικανοποίηση στο δημόσιο τομέα να είναι υψηλότερη και στο σύνολό της αλλά και στα περισσότερα επιμέρους σημεία της (αμοιβές, ασφάλεια, ώρες εργασίας). Η μελέτη τους απέδειξε πως η διαφορά αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο σε δύο παράγοντες: πρώτον σε διαφορές στα ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων και δεύτερον στην διαφορετικότητα των εσωτερικών χαρακτηριστικών του κάθε τομέα εργασίας (ιδιωτικός και δημόσιος). Άξιο αναφοράς στην έρευνά τους το γεγονός

πως οι εργαζόμενοι και στους δύο τομείς εμφανίζονται απογοητευμένοι με τα επίπεδα αμοιβών τους.

Οι Markovits et. al. (2007) μελέτησαν τη σχέση που υφίσταται μεταξύ του προφίλ οργανωσιακής δέσμευσης και εργασιακής ικανοποίησης. Το δείγμα τους περιλάμβανε απαντήσεις από 1119 ιδιωτικούς και 476 δημόσιους υπαλλήλους οι προέρχονταν από επιχειρήσεις, υπηρεσίες και οργανισμούς της Βορειοκεντρικής Ελλάδος. Η έρευνά τους επικεντρώθηκε σε δύο πτυχές της ικανοποίησης: την εξωγενή (μισθός, ασφάλεια εργασίας, πολιτικές προσωπικού, διαπροσωπικές σχέσεις κ.λπ.) και την ενδογενή (δημιουργικότητα, ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη, αίσθηση του προσωπικού επιτεύγματος κ.λπ.). Για την εκπόνηση της μελέτης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο της Minnesota (MSQ), ενώ τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα εμφανίζουν μεγαλύτερα επίπεδα ενδογενούς ικανοποίησης από ότι οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, χωρίς όμως να ισχύει το ίδιο για την εξωγενή ικανοποίηση για την οποία δεν υπήρξε κάποια ιδιαίτερη διαφορά ανάμεσα στις δύο ομάδες. Σύμφωνα με τους Markovits et. al. οι συνθήκες απασχόλησης στο δημόσιο τομέα ευθυγραμμίζονται περισσότερο με τις αξίες της ελληνικής κοινωνίας καθώς παρέχεται εργασιακή ασφάλεια, δομημένη πρόοδος, ανάπτυξη και αποφυγή της αβεβαιότητας σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα ο οποίος προσφέρει βραχυχρόνια συμβόλαια και μικρότερη ασφάλεια.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται συνοπτικά όλες οι προαναφερθείσες μελέτες με μια σύντομη περιγραφή του δείγματος, της μεθόδου που χρησιμοποιήθηκε από την κάθε ομάδα μελετητών, και σύντομη περιγραφή των κύριων ευρημάτων/συμπερασμάτων

Ερευνητές	Περιγραφή Δείγματος	Μέθοδος	Κύρια ευρήματα
Καρανικόλα, Κουτσοπούλ ου & Παναγιωτόπ ουλος (2021)	Δημόσιος τομέας 100 διοικητικοί υπάλληλοι του πρώην TEI Δυτικής Ελλάδος	Ερωτηματολό γιο των Warr, Cook και Wall	Τα ευρήματα έδειξαν μέτρια εργασιακή ικανοποίηση συνολικά. Η μελέτη των εξωγενών, και εσωγενών διαστάσεων ανέδειξε τη σταθερότητα εργασίας, και την ελευθερία στην επιτέλεση του έργου ως τους πιο σημαντικούς παράγοντες ικανοποίησης αντίστοιχα. Οι δημογραφικοί παράγοντες δεν φάνηκε να επηρεάζουν τα επίπεδα ικανοποίησης.

Ερευνητές	Περιγραφή Δείγματος	Μέθοδος	Κύρια ευρήματα
Panagiotopoulos et. al. (2018)	Δημόσιος τομέας 112 διοικητικοί υπάλληλοι του πρώην ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος	Ερωτηματολόγιο JSS	Η εργασιακή ικανοποίηση του δείγματος βρίσκεται σε ουδέτερα επίπεδα, ενώ επηρεάζεται κυρίως από το σύστημα προαγωγών, ανταμοιβών και παροχών καθώς και από τις σχέσεις με συναδέλφους.
Karamanis et. al. (2019)	Δημόσιος Τομέας/ 150 εργαζόμενοι στις υπηρεσίες της Περιφέρειας Ηπείρου	Ερωτηματολόγιο MSQ	Η εργασιακή ικανοποίηση προκύπτει κυρίως από την επίδραση ενδογενών παραγόντων όπως π.χ. η ασφάλεια της εργασίας, και όχι τόσο από την επίδραση εξωγενών παραγόντων όπως είναι οι αμοιβές, οι κοινωνικές σχέσεις κ.α.
Lavidas et. al. (2019)	Δημόσιος Τομέας 177 εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα	Ερωτηματολόγιο JSS	Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν πως οι καθηγητές είναι σχετικά ικανοποιημένοι με τη φύση της εργασίας και το σύστημα επίβλεψης αλλά δυσαρεστημένοι από τον παράγοντα επικοινωνία και κυρίως από τον παράγοντα του συστήματος των αμοιβών
Chatzopoulou et. al. (2015)	Δημόσιοι Υπάλληλοι 85 υπάλληλοι της τοπικής αυτοδιοίκησης Γρεβενών	Δομημένο ερωτηματολόγιο	Η έρευνα ανέδειξε ως πιο σημαντικούς παράγοντες ικανοποίησης τη φύση της εργασίας και τις συνθήκες εργασίας, ενώ οι αποδοχές φαίνεται να είναι λιγότερο ικανοποιητικές, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, μορφωτικού επιπέδου και ιεραρχίας.
Anastasiou & Papakonstantinou (2014)	Εκπαιδευτικοί Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης 463 εκπαιδευτικοί Βορειοδυτικής Ελλάδος	Ερωτηματολόγιο βασισμένο στη θεωρία 2 παραγόντων του Herzberg	Οι καθηγητές εμφανίζονται ικανοποιημένοι από τη φύση και το αντικείμενο της εργασίας που επιτελούν ενώ εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι από τις συνθήκες εργασίας, τους μισθούς τους και τις ευκαιρίες προαγωγών.

Ερευνητές	Περιγραφή Δείγματος	Μέθοδος	Κύρια ευρήματα
Belias & Koustelios (2014)	Τραπεζικός τομέας 230 τραπεζικοί	Ερωτηματολόγιο ESI (Koustelios, 1991)	Τα αποτελέσματα έδειξαν υψηλή ικανοποίηση για τους τραπεζικούς υπαλλήλους και ιδιαίτερα ως προς τους εξής παράγοντες: η φύση της εργασίας, το σύστημα προαγωγών, ο κλάδος στο σύνολό του
Batiou & Valkanos (2013)	Δημόσιος τομέας 67 διοικητικοί υπάλληλοι σε υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας	Ερωτηματολόγιο JSS	Τα ευρήματα έδειξαν μέτρια εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ των ερωτώμενων η οποία προκύπτει κυρίως ως αποτέλεσμα επίδρασης της ηλικίας, του συστήματος εποπτείας, της φύσης της εργασίας καθώς και των σχέσεων με τους συναδέλφους
Michalakou kos et. al (2011)	ΚΕΘΕΑ 250 εργαζόμενοι	Ερωτηματολόγιο βασισμένο στη θεωρία 2 παραγόντων του Herzberg	Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν πως το προσωπικό του ΚΕΘΕΑ εμφανίζεται ικανοποιημένο από τη φύση της δουλειάς, την αίσθηση επιτεύγματος και προσφοράς, αλλά δυσαρεστημένο με το σύστημα προαγωγών, και με τη δυνατότητα προσωπικής ανάπτυξης και επαγγελματικής ανέλιξης
Demoussis & Giannakopoulos (2007)	Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας/ Δημοσίοι υπαλ : 9.951 Ιδιωτικοί υπάλ 6.089	Πηγές δεδομένων ECHP-UDB ετών (1995–2001), και χρήση περιγραφικής στατιστικής	Κατόπιν σύγκρισης των επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ υπαλλήλων του ιδιωτικού τομέα και του δημοσίου τομέα, απεδείχθη πως η εργασιακή ικανοποίηση είναι υψηλότερη στον δημόσιο τομέα

Ερευνητές	Περιγραφή Δείγματος	Μέθοδος	Κύρια ευρήματα
Markovits et. al. (2007)	Ιδιωτικός και Δημόσιος Τομέας 1119 Ιδ. υπάλ. 476 Δημ. υπάλ.	Ερωτηματολό γιο MSQ	Τα ευρήματα έδειξαν πως η εσωγενής ικανοποίηση είναι υψηλότερη για τους υπαλλήλους του δημοσίου τομέα

Πίνακας 2.1: Συνοπτική ανασκόπηση μελετών εργασιακής ικανοποίησης για την
Ελληνική αγορά εργασίας

2.2 Συγκριτικές μελέτες μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Οι Ahn & Garcia (2004) μελέτησαν και συνέκριναν τα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης δεκατεσσάρων Ευρωπαϊκών χωρών (Δανία, Αυστρία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Ιρλανδία, Φιλανδία, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Αγγλία, Ισπανία, Πορτογαλία, Ιταλία, Ελλάδα) χρησιμοποιώντας ευρωπαϊκές πηγές δεδομένων (European Community Household Panel Data-ECHP) για τα έτη 1994-2001. Στη μελέτη τους εξέτασαν και την ικανοποίηση ως σύνολο αλλά και κάποιες επιμέρους διαστάσεις της ξεχωριστά. Εξετάζοντας της εργασιακή ικανοποίηση ως σύνολο, τα ευρήματα των Ahn & Garcia έδειξαν πως οι εργαζόμενοι της Δανίας, Αυστρίας και Λουξεμβούργου είναι οι πιο ευχαριστημένοι ενώ στον αντίποδα οι μεσογειακές χώρες της Ιταλίας, Πορτογαλίας, Ισπανίας και Ελλάδας χαρακτηρίζονται από χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης. Προτελευταία στη λίστα των χωρών εμφανίζεται η Πορτογαλία ενώ τελευταία στα επίπεδα ικανοποίησης η Ελλάδα. Αυτή η απόκλιση μεταξύ των χωρών παραμένει ακόμη και μετά τον έλεγχο για διαφορές στα ατομικά χαρακτηριστικά του εργαζομένου αλλά και της ίδιας της εργασίας, υποδηλώνοντας έτσι πως τα διαφορετικά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ χωρών αντανακλούν κυρίως εγγενείς διαφορές που προκύπτουν από τον πολιτισμό και την κουλτούρα του κάθε κράτους. Μιλώντας για την εργασιακή ικανοποίηση στο σύνολό της, οι Ahn & Garcia απέδειξαν πως το επίπεδο του μισθού αποτελεί σημαντικό προσδιοριστικό παράγοντα αλλά κυρίως για χώρες στις οποίες τα επίπεδα των μισθών είναι χαμηλά

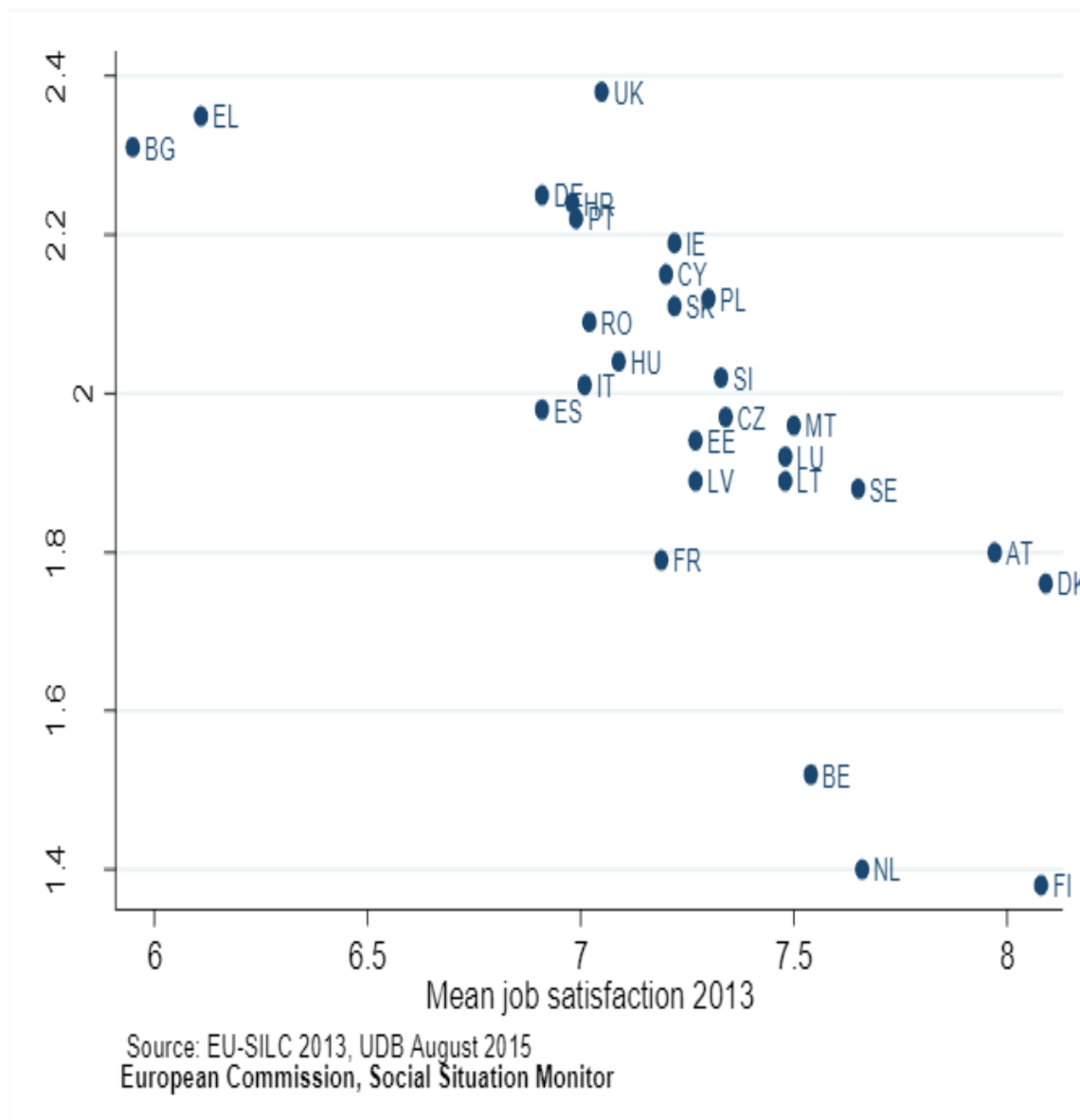
(μεσογειακές χώρες). Οι παράγοντες με την μεγαλύτερη επίδραση στα επίπεδα ικανοποίησης για όλες τις χώρες της μελέτης είναι το επίπεδο υγείας των εργαζομένων καθώς και το σωστό «ταίριασμα» της θέσης εργασίας με τον κατάλληλο υποψήφιο. Τέλος, άλλο ένα ενδιαφέρον εύρημα των Ahn & Garcia είναι το γεγονός πως το ποσοστό ανεργίας φαίνεται να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση καθώς σε περιόδους υψηλής ανεργίας η εργασία είναι πιο ελκυστική σε όσους την ασκούν.

Ο Borooah (2009), ανέπτυξε μια μεγάλη μελέτη συγκρίνοντας τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης μεταξύ 33 χωρών της Δυτικής και της Ανατολικής Ευρώπης.

Δυτική Ευρώπη: Αυστρία, Βέλγιο, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ισλανδία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Πορτογαλία, Ισπανία, Σουηδία, Μ. Βρετανία/ **Ανατολική Ευρώπη:** Βουλγαρία, Λευκορωσία, Κροατία, Τσεχία, Εσθονία, Ουγγαρία, Λετονία, Πολωνία, Ρουμανία, Ρωσία, Σλοβακία, Σλοβενία, Τουρκία, Ουκρανία

Η μελέτη του πραγματοποιήθηκε σε πάνω από 20.000 εργαζόμενους, το έτος 2000 μέσω διανομής ερωτηματολογίου στο οποίο ο κάθε εργαζόμενος καλούνταν να βαθμολογήσει το επίπεδο ικανοποίησής του σε μια κλίμακα 1-10. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως τα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία είναι σημαντικά υψηλότερα στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης με τη Δανία και τη Μάλτα να βρίσκονται στις πρώτες θέσεις. Αντιθέτως, οι χώρες της Ανατολικής Ευρώπης όχι μόνο εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης αλλά και άνιση κατανομή των επιπέδων ικανοποίησης όταν συγκρίνονται μεταξύ τους. Οι χώρες που εμφάνισαν τα πιο χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης είναι η Λευκορωσία η Τουρκία και η Ουκρανία. Στη συνέχεια ο Borooah προσπαθώντας να διερευνήσει το λόγο των άνωθι αποκλίσεων κατέληξε στο συμπέρασμα πως κάποιες χώρες είναι καλύτερα προικισμένες με χαρακτηριστικά τα οποία προάγουν την εργασιακή ικανοποίηση. Επιπρόσθετα υποστήριξε πως η ικανοποίηση από την εργασία εξαρτάται σημαντικά από τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της δουλειάς τα οποία οι εργαζόμενοι θεωρούν σημαντικά. Πιο επεξηγηματικά, όσο μεγαλύτερη βαρύτητα δίνει κάποιος σε εξωγενείς παράγοντες (αμοιβή, προαγωγές κ.α.) τόσο πιο πιθανό είναι να εμφανίζεται δυσαρεστημένος, ενώ όταν επικεντρώνεται στις εσωτερικές πτυχές της εργασίας (υπευθυνότητα, χρησιμότητα, κ.α.) τόσο πιο πιθανό είναι να εμφανίζεται ευχαριστημένος.

Οι Medgyesi & Zolyomi (2016) διερευνήσαν την κατανομή της επαγγελματικής ικανοποίησης μεταξύ Ευρωπαϊκών χωρών αλλά και τους προσδιοριστικούς παράγοντες που την καθορίζουν, με δεδομένα EU-SILC για το έτος 2013.



Σχήμα 2.1: Μέση και τυπική απόκλιση της εργασιακής ικανοποίησης στην ΕΕ, 2013

Πηγή: Medgyesi & Zolyomi (2016)

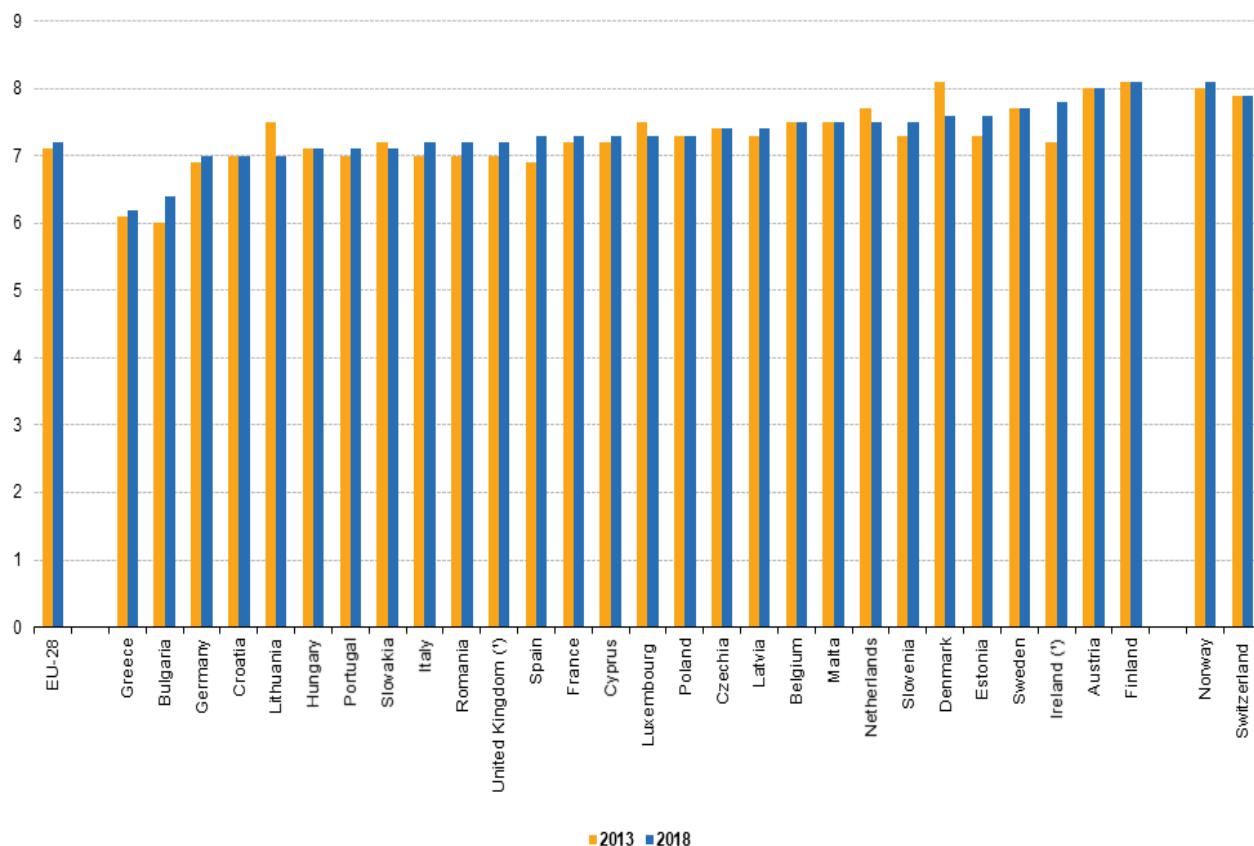
Στο σχήμα 2.1 απεικονίζονται τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ των χωρών. Από τα δεδομένα του σχήματος προκύπτει πως στη χειρότερη θέση βρίσκονται η Βουλγαρία και η Ελλάδα, ενώ στον αντίποδα η Δανία, η Φινλανδία και η Αυστρία προσφέρουν υψηλή εργασιακή ικανοποίηση στους κατοίκους τους.

Για τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες το μέσο εύρος είναι (7-7,5) κάτι που υποδεικνύει πως δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερες αποκλίσεις μεταξύ τους.

Οι Medgyesi & Zolyomi συμπεραίνουν πως οι πιο δυναμικοί παράγοντες στη διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης είναι τα χαρακτηριστικά της εργασίας αλλά και κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά. Οι εργαζόμενοι με πλήρη και μακροχρόνια απασχόληση απολαμβάνουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης όπως επίσης οι εργαζόμενοι σε δουλειές που προσδίδουν επαγγελματικό κύρος. Επιπρόσθετα, οι υψηλότεροι μισθοί συνδέονται άμεσα με τα υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Μεταξύ των δημογραφικών ομάδων που χαρακτηρίζονται από χαμηλότερη ικανοποίηση είναι οι άνδρες, οι μεσήλικες και οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Τέλος, οι Medgyesi & Zolyomi επισημάναν πως η εργασιακή και η οικονομική ικανοποίηση είναι οι πιο σημαντικοί παράγοντες καθορισμού της συνολικής ικανοποίησης από τη ζωή.

Μέσω δημοσιευμένων στατιστικών και ερευνών της Eurostat μπορούμε να αντλήσουμε αρκετά χρήσιμες πληροφορίες για τη διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης στις χώρες της Ευρώπης. Η πρόσφατη μελέτη με τίτλο: Subjective well-being – statistics δίνει μια αρκετά αντιπροσωπευτική εικόνα αναφορικά με τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης 28 Ευρωπαϊκών χωρών (Σχήμα 2.2). Από τη μελέτη του σχήματος εύκολα κατανοούμε πως κατά μέσο όρο, οι ευρωπαίοι πολίτες βαθμολογούν την ικανοποίησή τους από την εργασία τους σε 7.2 το 2018, σχεδόν δηλαδή ίδια με το 2013 όπου ο μέσος όρος της ΕΕ-28 ήταν ίσος με 7.1. Η υψηλότερη ικανοποίηση το 2018 εμφανίζεται στη Φινλανδία καθώς και στη Νορβηγία με μέση βαθμολογία 8.1, ακολουθούμενη από την Αυστρία με μέση βαθμολογία 8.0 μονάδες. Η Δανία, η Εσθονία, η Σουηδία και η Ιρλανδία έχουν μέσες τιμές άνω του μέσου όρου με 7.6, 7.7 και 7.8 μονάδες αντίστοιχα. Οι μέσες αξιολογήσεις είναι οι μικρότερες για την Ελλάδα και τη Βουλγαρία, λίγο πάνω από το 6.0, που είναι επίσης τα μόνα κράτη μέλη με μέσες τιμές μικρότερες από 7,0.

Job satisfaction mean rating by country, 2013 and 2018



(*) Provisional

Source: Eurostat (online data code: ilc_pw01)

eurostat 

Σχήμα 2.2: Μέση ικανοποίηση από την εργασία ανά χώρα της ΕΕ για τα έτη αναφοράς 2013 & 2018

Πηγή: Eurostat, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Job_satisfaction_mean_rating_by_country,_2013_and_2018_.png

Τέλος, από τη μελέτη του σχήματος μπορούμε εύκολα να συμπεράνουμε πως για όλες σχεδόν τις χώρες ισχύει το εξής: η εργασιακή ικανοποίηση παρουσιάζει αύξουσα τάση καθώς περνάμε από το 2013 στο έτος 2018, με εξαίρεση την Λιθουανία και τη Δανία στις οποίες το επίπεδο φθίνει. Η ίδια αυξητική τάση με το πέρας των ετών ισχύει και για το σύνολο των 28 χωρών, όπως παρατηρούμε στο σχήμα 2.2.

2.3 Το διεθνές ερευνητικό τοπίο

Οι Valk & Yousif (2021) διερεύνησαν τα κίνητρα και την εργασιακή ικανοποίηση 20 ξενοδοχο-υπαλλήλων διαφορετικών βαθμίδων ιεραρχίας στο Ντουμπάι, χρησιμοποιώντας τη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της συνέντευξης. Τα ευρήματά τους έδειξαν πως η υπευθυνότητα και η αντιληπτή αυτονομία προσέδωσαν μια αίσθηση «υπεύθυνης ελευθερίας» στους εργαζόμενους και δημιούργησαν κίνητρα και αίσθηση εργασιακής ικανοποίησης. Επιπρόσθετα, η ίδια η φύση της εργασίας μέσω της δυνατότητας αξιοποίησης των δεξιοτήτων και ταλέντων και ποικίλων απαιτητικών εργασιακών καθηκόντων καθώς και οι ευκαιρίες για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη συντέλεσαν στη διαμόρφωση υψηλότερης εργασιακής ικανοποίησης. Τα άνωθι ευρήματα είναι σε συμφωνία με τη θεωρία του Herzberg αναφορικά με το ρόλο των κινήτρων επάνω στην εργασιακή ικανοποίηση, όμως οι άνωθι παράγοντες αποδείχθηκε πως μπορεί να οδηγήσουν σε δυσαρέσκεια υπαλλήλους χαμηλότερων βαθμίδων. Τέλος, η ποιότητα και ο ρόλος του ηγέτη αναδείχθηκε, από τους παράγοντες υγιεινής, ο πιο σημαντικός και αυτός που αποτελεί ισχυρή πηγή ικανοποίησης.

Οι Sanchez-Sanchez & Fernandez Puente (2020) εξέτασαν τις διαφορές στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ 7000 υπαλλήλων του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα της Ισπανίας χρησιμοποιώντας στοιχεία από την Ισπανική έρευνα ποιότητας ζωής στην εργασία. Εκτός από την εκτίμηση της συνολικής ικανοποίησης διερεύνησαν αναλυτικά τις εξής διαστάσεις της εργασίας: αμοιβές, πολιτική προαγωγών, οργάνωση εργασίας, ώρες εργασίας, σταθερότητα συμβολαίου εργασίας, ανεξαρτησία στη λήψη αποφάσεων, ευελιξία, διαλλείματα και διακοπές. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως το συνολικό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης είναι υψηλότερο για τους εργαζόμενους στον δημόσιο τομέα. Στη συνέχεια, η μελέτη των επιμέρους διαστάσεων αποκάλυψε πως οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι πιο ικανοποιημένοι από τη σταθερότητα, την ευελιξία χρόνου και από τις διακοπές, ενώ δεν ισχύει το ίδιο για το επίπεδο των μισθών, του τρόπου οργάνωσης της εργασίας, της ανεξαρτησίας, της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων καθώς και από την αξιολόγηση από τους προϊσταμένους. Οι Sanchez-Sanchez & Puente προτείνουν τη βελτίωση του συστήματος αποδοχών και του τρόπου οργάνωσης της εργασίας του δημοσίου τομέα προκειμένου να ευνοηθεί η ανεξαρτησία, η λήψη αποφάσεων και το σύστημα αξιολόγησης. Για το εργασιακό περιβάλλον του ιδιωτικού τομέα προτείνουν μέτρα τα οποία θα

προωθήσουν τη σταθερότητα, θα επαναπροσδιορίσουν το χρόνο εργασίας και θα ενισχύσουν την ευελιξία.

Οι Mihajlon & Mihajlon (2016) σύγκριναν την εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ εργαζόμενων του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα στη Σερβία. Στην έρευνά τους συμμετείχαν συνολικά 234 εργαζόμενοι εκ των οποίων οι 166 δημόσιοι και οι 68 ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι οποίοι καλέστηκαν να συμπληρώσουν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο. Η μελέτη επιβεβαίωσε πως οι δημόσιοι υπάλληλοι εμφανίζουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Η ικανοποίηση πηγάζει κυρίως από εξωγενείς παράγοντες: διαπροσωπικές σχέσεις, οργανωτικό πλαίσιο εργασίας, πληροφορίες, κάτι που έρχεται σε αντίθεση με τη θεωρία των 2 παραγόντων του Herzberg, ο οποίος υποστήριξε πως οι εξωγενείς παράγοντες αποτελούν πηγές δυσαρέσκειας και όχι ικανοποίησης. Οι Mihajlon & Mihajlon μέσω της έρευνάς τους τόνισαν ιδιαίτερα το σημαντικό ρόλο της ροής της πληροφορίας και της ανάγκης για συνεχή ενημέρωση μέσα στους οργανισμούς καθώς είναι κάτι που μειώνει την αβεβαιότητα, την ανασφάλεια και ενθαρρύνει τα αισθήματα ταύτισης με τον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται.

Ο Toker (2011) πραγματοποίησε μια αρκετά ενδιαφέρουσα μελέτη, διερευνώντας τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης καθώς και την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στην διαμόρφωσή της, για ακαδημαϊκό προσωπικό 8 Πανεπιστημίων και των επτά γεωγραφικών διαμερισμάτων της Τουρκίας. Στο δείγμα της έρευνας που αποτελούνταν από 648 ακαδημαϊκούς, διανεμήθηκε προς απάντηση η σύντομη μορφή του Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Τα αποτελέσματά του έδειξαν πως το επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης των ακαδημαϊκών του δείγματος είναι αρκετά υψηλό. Παράγοντες με την υψηλότερη βαθμολογία αναδείχθηκαν οι εξής: το κοινωνικό status, η κοινωνική προσφορά καθώς και η δυνατότητα αξιοποίησης των προσωπικών ικανοτήτων (εγγενείς διαστάσεις της εργασίας), ενώ δύο εξωγενείς παράγοντες: η αμοιβή και η εποπτεία είχαν τη χαμηλότερη βαθμολογία. Ο Toker υποστήριξε πως οι ακαδημαϊκοί υψηλότερων βαθμίδων ανέφεραν υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Μεταξύ των δημογραφικών μεταβλητών, η ηλικία και τα χρόνια υπηρεσίας στη συγκεκριμένη θέση φάνηκαν να σχετίζονται σε σημαντικό βαθμό με την ικανοποίηση, ενώ η οικογενειακή κατάσταση και το φύλο δεν εμφάνισαν ιδιαίτερη επίδραση.

Ως προς τον τουριστικό τομέα και πιο συγκεκριμένα τον ξενοδοχειακό, οι Gallardo et. al. (2010) διερεύνησαν και σύγκριναν την εργασιακή ικανοποίηση ξενοδοχοϋπαλλήλων δύο

ανταγωνιστικών περιοχών της Ισπανίας και της Πορτογαλίας, της Ανδαλουσίας και του Αλγκάρβε αντίστοιχα. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω διανομής ερωτηματολογίου, ενώ το δείγμα περιλάμβανε 2064 απαντήσεις από υπαλλήλους της Ανδαλουσίας και 461 από την περιοχή του Αλγκάρβε. Τα ευρήματα της μελέτης έδειξαν πως το επίπεδο της εργασιακής ικανοποίησης είναι καλό και στις δύο περιοχές, με αυτό των Ανδαλουσιανών εργαζομένων να είναι λίγο υψηλότερο και ως προς τη συνολική ικανοποίηση αλλά και ως προς τις επιμέρους διαστάσεις της ξεχωριστά. Σε αντίθεση με τα ευρήματα πολλών ερευνών, στην παρούσα μελέτη η επίδραση του μισθού στο επίπεδο ικανοποίησης είναι ένας από τους πιο σημαντικούς προσδιοριστικούς παράγοντες ικανοποίησης. Αναφορικά με τις διαστάσεις της εργασίας οι οποίες έχουν βαθμολογηθεί υψηλά από το δείγμα καθώς οδηγούν σε υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση, αυτές είναι: οι σχέσεις με συναδέλφους, η σημαντικότητα του αντικειμένου της εργασίας, οι σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους και η φύση της ίδιας της εργασίας. Στον αντίποδα το δείγμα έδειξε δυσανεμία αναφορικά με πτυχές της εργασίας όπως η αμοιβή, οι δυνατότητες προαγωγής και το κύρος του επαγγέλματος, συνεπώς οι συγγραφείς προσπαθούν να ενθαρρύνουν τους manager του ξενοδοχειακού κλάδου να εστιάσουν την προσοχή τους στη βελτίωση των άνωθι πτυχών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω σεμιναρίων, εκπαιδεύσεων, παροχή ικανοποιητικού επιπέδου αμοιβής και εφαρμογή ενός σαφούς και διάφανου συστήματος προαγωγών.

Ο Ghinetti (2007) χρησιμοποιώντας διαθέσιμα στοιχεία μεγάλης Ιταλικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε το 1995 για 2500 νοικοκυριά, ανέλυσε τις διαφορές στην εργασιακή ικανοποίηση μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών υπαλλήλων της Ιταλίας βασιζόμενος στη μελέτη έξι συγκεκριμένων διαστάσεων εργασίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι πιο ευχαριστημένοι από την εργασία τους ιδίως στη διάσταση της εργασιακής ασφάλειας και έπειτα στο κομμάτι των κοινωνικών σχέσεων με τους συναδέλφους τους. Σε ένα γενικό πλαίσιο η έρευνα δείχνει πως οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα της Ιταλίας απολαμβάνουν καλύτερες συνθήκες εργασίας, βιώνουν αίσθημα σταθερότητας και εργάζονται σε καλύτερο κλίμα συνεργασίας. Ο Ghinetti τονίζει πως η εργασιακή ασφάλεια μπορεί να εξαλείφει την «απειλή» της ανεργίας αλλά από την άλλη μπορεί να μειώνει τα κίνητρα για καταβολή προσπάθειας στην εργασία κάτι που με τη σειρά του μπορεί να πλήττει την παραγωγικότητα στο δημόσιο τομέα. Παρόλα αυτά όμως, το καλό κλίμα συνεργασίας το οποίο καλλιεργεί την εμπιστοσύνη και την κοινωνική συνοχή έχει τη δύναμη να τονώσει τις προσπάθειες των εργαζομένων στην εργασία, ακόμη και όταν δεν συνυπάρχουν οικονομικά κίνητρα.

Οι Jung et. al. (2007), εξέτασαν την εργασιακή ικανοποίηση χιλιάδων εργαζόμενων του ιδιωτικού, του δημοσίου τομέα αλλά και μη κερδοσκοπικών οργανισμών της Νότιας Κορέας με δεδομένα που συλλέχθηκαν μεταξύ 1998 και 2002. Ειδικότερα, μελετήθηκαν οι επιπτώσεις της ηλικίας, του φύλου και του τομέα-κλάδου εργασίας επάνω σε έξι συγκεκριμένες διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης: μισθοί, ασφάλεια εργασίας, περιεχόμενο εργασίας, εργασιακό περιβάλλον, προσωπική ανάπτυξη και επικοινωνία, ανθρώπινες σχέσεις. Η μελέτη έδειξε πως τα συνολικά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία είναι σχετικά χαμηλά ανεξαρτήτως κλάδου εργασίας. Από την άλλη πλευρά, όταν η εργασιακή ικανοποίηση εξετάζεται μέσω των έξι προαναφερόμενων διαστάσεων τότε οι πιο ικανοποιημένοι υπάλληλοι είναι αυτοί που εργάζονται σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς καθώς και στο δημόσιο τομέα. Μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων προκύπτει σε υψηλά επίπεδα η ικανοποίηση από την ασφάλεια της εργασίας, ενώ η ικανοποίηση από τις ανθρώπινες σχέσεις, από τους μισθούς, το εργασιακό περιεχόμενο και το περιβάλλον της εργασίας κινείται σε μέτρια επίπεδα. Η μελέτη επίσης έδειξε πως για τους ιδιωτικούς υπαλλήλους υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και επαγγελματικής ικανοποίησης, με τους νέους να εμφανίζονται πιο ικανοποιημένοι. Τέλος αναφορικά με το φύλο, οι γυναίκες του δείγματος φάνηκαν ελάχιστα πιο ευχαριστημένες όταν ρωτήθηκαν για τη διάσταση του μισθού αλλά και του εργασιακού περιβάλλοντος.

Οι Vieira et. al. (2004) εξέτασαν τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση ενός μεγάλου δείγματος εργαζομένων της Πορτογαλίας, και ανέλυσαν τους καθοριστικούς παράγοντες οι οποίοι την προσδιορίζουν. Για τη μελέτη χρησιμοποιήθηκαν ευρωπαϊκά δεδομένα ECHP (1994-1999) ενώ το μέγεθος του δείγματος ήταν 6520 άτομα. Τα αποτελέσματα της έρευνάς τους έδειξαν πως οι πιο σημαντικοί προσδιοριστικοί παράγοντες είναι η καλή κατάσταση υγείας, η εργασιακή ασφάλεια η οποία προκύπτει από συμβάσεις αορίστου χρόνου καθώς και η εργασία στο δημόσιο τομέα έναντι του ιδιωτικού. Επιπρόσθετα, τα ευρήματά τους έδειξαν ανομοιογένεια στα επίπεδα ικανοποίησης ανά περιφέρεια της Πορτογαλίας. Τα πιο υψηλά επίπεδα αναφέρθηκαν στα νησιά της Πορτογαλίας ενώ πιο τα χαμηλά στη Λισαβόνα. Τέλος, δεν βρέθηκαν στοιχεία πως το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζει το επίπεδο συνολικής εργασιακής ικανοποίησης, ωστόσο οι πιο μορφωμένοι εργαζόμενοι είναι και οι πιο δυσαρεστημένοι με τις αμοιβές και τα ωράρια εργασίας.

Οι Zembylas & Papanastasiou (2003) μελέτησαν την εργασιακή ικανοποίηση και το ρόλο των κινήτρων μεταξύ εκπαιδευτικών της Κύπρου. Το δείγμα της έρευνάς τους αποτελείτο

από 461 εκπαιδευτικούς ενώ η συλλογή του υλικού πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίου. Πιο αναλυτικά, η μελέτη τους διερεύνησε το κατά πόσο η εργασιακή ικανοποίηση των εκπαιδευτικών θα μπορούσε να προβλεφθεί βάση μεταβλητών που σχετίζονται με κάποια προσωπικά τους χαρακτηριστικά αλλά και με χαρακτηριστικά του ίδιου του σχολείου. Επιπρόσθετα, εξετάστηκαν οι αιτίες οι οποίες παρακίνησαν το δείγμα να επιλέξει το συγκεκριμένο επάγγελμα του εκπαιδευτικού. Μια πρώτη προσέγγιση των αποτελεσμάτων δείχνει πως εγγενείς λόγοι οδήγησαν τους εκπαιδευτικούς του δείγματος να επιλέξουν το συγκεκριμένο επάγγελμα κάτι που απορρέει από το γεγονός πως η πλειοψηφία τους δήλωσε πως πάντα επιθυμούσαν να γίνουν εκπαιδευτικοί. Με μια όμως πιο προσεκτική ματιά, τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι Κύπριοι εκπαιδευτικοί επέλεξαν τη συγκεκριμένη εργασία κυρίως λόγω του μισθού, των ωρών εργασίας αλλά και των διακοπών που σχετίζονται με το επάγγελμα. Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως και εσωτερικοί αλλά και εξωτερικοί παράγοντες (μισθός + συνθήκες εργασίας) επιδρούν σημαντικά στη διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης, με την επίδραση των εξωγενών παραγόντων να είναι μεγαλύτερη. Τα πιο υψηλά επίπεδα ικανοποίησης μέσα στο δείγμα τα εμφάνισαν οι εκπαιδευτικοί οι οποίοι είχαν διαμορφώσει ρεαλιστική άποψη για το επάγγελμά τους πριν ξεκινήσουν να εργάζονται, καθώς και όσοι είχαν επιλέξει το επάγγελμά τους χωρίς να έχουν υποστεί κάποιου είδους πίεση από τον κοινωνικό τους κύκλο.

Ο Clark (1996) παρέθεσε μια εμπειρική ανάλυση αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση στη Μεγάλη Βρετανία. Τα επίπεδα ικανοποίησης περίπου 5000 εργαζομένων συσχετίστηκαν με ένα ευρύ φάσμα προσωπικών και εργασιακών χαρακτηριστικών. Τα αποτελέσματα έδειξαν υψηλότερη ικανοποίηση για τις γυναίκες, για τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους, καθώς και για τα άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο. Επιπρόσθετα, η μελέτη έδειξε πως οι εργαζόμενοι που έχουν πολλές ώρες εργασίας, οι εργαζόμενοι σε μεγάλες επιχειρήσεις, τα μέλη συνδικάτων αλλά και οι υπάλληλοι που δεν έχουν ευκαιρίες προαγωγής είναι πολύ πιο δυσαρεστημένοι από την εργασία τους. Τέλος, το εισόδημα φάνηκε να σχετίζεται ισχυρά θετικά με την ικανοποίηση από τη διάσταση της αμοιβής, αλλά λιγότερο ισχυρά με το επίπεδο συνολικής εργασιακής ικανοποίησης.

Στον πίνακα που ακολουθεί γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση των άνωθι μελετών.

Ερευνητές	Χώρα	Αντικείμενο μελέτης/ Περιγραφή δείγματος	Κύρια ευρήματα (σύνοψη περιγραφή)
Valk & Yousif (2021)	Ντουμπάι, Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα 	Διερεύνηση εργασιακής ικανοποίησης ξενόδοχο-υπαλλήλων του Ντουμπάι βασιζόμενοι στη θεωρία 2 παραγόντων του Herzberg	Τα ευρήματα έδειξαν πως το επίτευγμα, η αναγνώριση και η υπευθυνότητα είναι ουσιαστικά κίνητρα που οδηγούν σε υψηλότερη ικανοποίηση τους υψηλόβαθμους υπαλλήλους. Η ποιότητα του ηγέτη αναδείχθηκε ως ο σημαντικότερος παράγοντας υγιεινής ο οποίος αποτελεί ισχυρή πηγή ικανοποίησης από την εργασία.
Sanchez-Sanchez & Fernandez Puente (2020)	Ισπανία 	Σύγκριση επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών υπαλλήλων	Τα αποτελέσματα της έρευνας εμφάνισαν τους δημοσίους υπαλλήλους πιο ικανοποιημένους συνολικά σε σχέση με τους ιδιωτικούς. Η μελέτη των επί μέρους διαστάσεων αποκάλυψε πως οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι πιο ικανοποιημένοι κυρίως από τη σταθερότητα, την ευελιξία χρόνου και από τις διακοπές.
Mihajlov (2016)	Σερβία 	Σύγκριση επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών υπαλλήλων	Οι δημόσιοι υπάλληλοι εμφανίζουν σημαντικά υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης σε σύγκριση με όσους δουλεύουν στον ιδιωτικό τομέα. Η ικανοποίηση πηγάζει κυρίως από εξωγενείς παράγοντες.
Toker (2011)	Τουρκία 	Διερεύνηση επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης και των παραγόντων αυτής, μεταξύ ακαδημαϊκών των Πανεπιστημίων της Τουρκίας	Το ακαδημαϊκό προσωπικό των Πανεπιστημίων της Τουρκίας εμφανίζει υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης τα οποία προέρχονται κυρίως από εγγενείς διαστάσεις της εργασίας (κοινωνικό status, κοινωνική προσφορά, αξιοποίηση

			ικανοτήτων), και όχι τόσο από εξωγενείς παράγοντες
Gallardo et. al. (2010)	Ισπανία & Πορτογαλία  	Διερεύνηση και σύγκριση της εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ ξενοδοχοϋπαλλήλων της Ανδαλουσίας (Ισπανία) και Αλγκάρβε (Πορτογαλία)	Τα ευρήματα έδειξαν πως οι εργαζόμενοι και στις δύο περιοχές εμφανίζουν καλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης με αυτά των Ανδαλουσιανών να είναι λίγο υψηλότερα. Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται θετικά από τα υψηλά επίπεδα του μισθού, τις καλές σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους, τη φύση της εργασίας και τη σημαντικότητα του αντικειμένου
Ghinetti (2007)	Ιταλία 	Σύγκριση επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών υπαλλήλων	Οι δημόσιοι υπάλληλοι σε σύγκριση με τους ιδιωτικούς είναι πιο ευχαριστημένοι από την εργασία τους όσον αφορά τη διάσταση της εργασιακής ασφάλειας και έπειτα στο κομμάτι των κοινωνικών σχέσεων με τους συναδέλφους τους.
Jung et. al. (2007)	Νότια Κορέα 	Διερεύνησαν την εργασιακή ικανοποίηση χιλιάδων υπαλλήλων του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα αλλά και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών της Νότιας Κορέας.	Η μελέτη έδειξε πως υπάρχει επίδραση του φύλου στην εργασιακή ικανοποίηση, ιδιαίτερα για τη διάσταση των μισθών και του εργασιακού περιβάλλοντος. Επίσης η ηλικία φάνηκε να έχει αρνητική συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση των ιδιωτικών υπαλλήλων. Οι δημόσιοι υπάλληλοι και αυτοί που εργάζονται σε ΜΚΟ φάνηκαν πιο ικανοποιημένοι από συγκεκριμένες διαστάσεις όπως η ασφάλεια της εργασίας.
Vieira et. al. (2004)	Πορτογαλία 	Εξετάστηκαν τα επίπεδα ικανοποίησης και οι προσδιοριστικοί παράγοντες αυτής, με δείγμα εργαζομένων από την Πορτογαλία	Οι πιο σημαντικοί προσδιοριστικοί παράγοντες είναι η καλή κατάσταση υγείας, η εργασιακή ασφάλεια η οποία προκύπτει από συμβάσεις αορίστου χρόνου καθώς και η εργασία στο δημόσιο τομέα έναντι του ιδιωτικού.

			Τα ευρήματα έδειξαν πως τα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης διαφέρουν ανά γεωγραφική περιφέρεια.
Zembylas & Papanastasiou (2003)	Κύπρος 	Μελέτησαν την εργασιακή ικανοποίηση και τα κίνητρα μεταξύ εκπαιδευτικών της Κύπρου.	Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι Κύπριοι εκπαιδευτικοί αντλούν ικανοποίηση από τη δουλειά τους κυρίως μέσω εξωγενών παραγόντων όπως ο μισθός, οι ώρες εργασίας και οι διακοπές οι οποίες σχετίζονται με το επάγγελμα, και από εσωγενείς παράγοντες όπως η φύση της εργασίας. Η επίδραση των εξωγενών παραγόντων είναι μεγαλύτερη από την επίδραση των εγγενών.
Clark (1996)	Μεγάλη Βρετανία 	Διερεύνησε την εργασιακή ικανοποίηση 5000 εργαζομένων στη Μεγάλη Βρετανία	Η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται σημαντικά με ατομικούς και εργασιακούς παράγοντες όπως είναι το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, οι ώρες εργασίας, το μέγεθος της επιχείρησης/οργανισμού, το σύστημα προαγωγών

Πίνακας 2.2: Συνοπτική ανασκόπηση μελετών εργασιακής ικανοποίησης στο διεθνές ερευνητικό τοπίο

3. Μεθοδολογία έρευνας

Ο βασικός σκοπός της παρούσης μελέτης είναι η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης καθώς και των επί μέρους διαστάσεών της, ανάμεσα σε εργαζόμενους του ιδιωτικού κλάδου της οικονομίας και η εξαγωγή συμπερασμάτων. Στο παρόν κεφάλαιο ακολουθεί η αναλυτική περιγραφή του ερευνητικού εργαλείου που επιλέχθηκε για τον άνωθι σκοπό και καταγράφονται τα στάδια υλοποίησης της έρευνας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά των 148 συμμετεχόντων της έρευνας και πραγματοποιείται υπολογισμός του συντελεστή Cronbach Alpha, ο οποίος χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας συνεχών δεδομένων.

3.1 Ερευνητικό εργαλείο

Για την εκπόνηση της παρούσης μελέτης επιλέχθηκε η μέθοδος της ποσοτικής έρευνας και ανάλυσης δεδομένων. Για τη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ένα από τα πιο αξιόπιστα και έγκυρα εργαλεία μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, το ερωτηματολόγιο της Μινεσότα (Minnesota Satisfaction Questionnaire). Το ερωτηματολόγιο της έρευνας κατασκευάστηκε βασιζόμενο στη σύντομη μορφή του MSQ και αποτελείτο συνολικά από 25 ερωτήσεις. Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου το οποίο αποτελείται από 4 ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι ερωτώμενοι καλούνται να δώσουν πληροφορίες αναφορικά με συγκεκριμένα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά τα οποία είναι απαραίτητα για τους σκοπούς της μελέτης:

Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά

1) Φύλο ☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

2) Ηλικία ☐ ≤ 25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ ≥ 56

3) Μορφωτικό επίπεδο

-Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση

-Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)

-Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών

4)Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας

-Υπάλληλος

-Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου το οποίο αποτελείται από 21 ερωτήσεις, το δείγμα καλείται να αξιολογήσει τις επιμέρους εσωγενείς και εξωγενείς διαστάσεις του επαγγέλματός του. Η βαθμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της κλίμακας Likert, και οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να βαθμολογήσουν τις πτυχές της εργασίας τους επιλέγοντας μια από τις κάτωθι απαντήσεις. Η κάθε κλίμακα απάντησης αντιστοιχεί σε μια τιμή μέτρησης όπως φαίνεται στη συνέχεια:

 Πολύ δυσαρεστημένος/η	1
 Δυσανεστημένος/η	2
 Ούτε ευχαριστημένος/η ούτε δυσαρεστημένος/η	3
 Ευχαριστημένος/η	4
 Πολύ ευχαριστημένος/η	5

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

Στο τέλος του ερωτηματολογίου προστέθηκε μια ερώτηση μέσω της οποίας οι συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την εργασιακή ικανοποίηση που λαμβάνουν από το επάγγελμά τους σε ένα συνολικό-γενικό πλαίσιο. Οι 20 επιμέρους πτυχές της εργασίας οι οποίες βαθμολογούνται μέσω του παρόντος ερωτηματολογίου διακρίνονται σε εσωγενείς και εξωγενείς. Όπως έχει προαναφερθεί σε προηγούμενη ενότητα, οι εσωγενείς παράγοντες έχουν σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και τη φύση των εργασιακών καθηκόντων ενώ οι εξωγενείς αφορούν το γενικό

πλαίσιο εντός του οποίου πραγματοποιείται η εργασία όπως είναι τα επιμέρους οφέλη ή ο μισθός.

Στον πίνακα 3.1 που ακολουθεί, στην πρώτη στήλη παρατίθενται αναλυτικά οι 20 επιμέρους πτυχές της εργασίας οι οποίες αξιολογούνται στην παρούσα έρευνα. Επιπρόσθετα γίνεται η κατηγοριοποίησή τους ανάλογα με το αν συνδέονται με ενδογενή ή εξωγενή ικανοποίηση (στήλη 2), και στη συνέχεια αντιστοιχίζονται με την ανάλογη ερώτηση την οποία καλέστηκε να απαντήσει το δείγμα της έρευνας (στήλη 3).

Παράγοντας ικανοποίησης/πτυχή εργασίας που αξιολογείται	Κατηγορία Εσωγενής/Εξωγενής	Ερώτηση αξιολόγησης Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας αναφορικά με....
Δραστηριότητα	Ενδογενής	1.Τη δυνατότητα να είστε απασχολημένος/η συνέχεια με το αντικείμενο εργασίας σας
Ανεξαρτησία	Ενδογενής	2.Τη δυνατότητα να είστε ανεξάρτητοι καθώς επιτελείτε την εργασία σας
Ποικιλία	Ενδογενής	3.Την ευκαιρία να έχετε ποικιλία δραστηριοτήτων και όχι μονοτονία στην εργασία σας
Κοινωνικό status	Ενδογενής	4.Τη δυνατότητα να είστε «κάποιος» στο κοινωνικό σύνολο/τη δυνατότητα να νιώθετε σημαντικός/ή και απαραίτητος/η
Ηθικές αξίες	Ενδογενής	5.Τη δυνατότητα του να κάνετε πράγματα τα οποία είναι σύμφωνα με τη συνείδησή σας
Ασφάλεια	Εξωγενής	6.Τη δυνατότητα του να νιώθετε συνθήκες ασφάλειας και σταθερότητας για το μέλλον στη θέση εργασίας σας
Κοινωνική υπευθυνότητα και προσφορά	Ενδογενής	7.Τη δυνατότητα του να μπορείτε να κάνετε σημαντικά πράγματα για άλλους ανθρώπους

Δύναμη, εξουσία	Ενδογενής	8.Την ευκαιρία να καθοδηγείτε άλλους ανθρώπους
Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων	Ενδογενής	9.Την ευκαιρία να αξιοποιείτε τα προσόντα και τις ικανότητές σας αποτελεσματικά κατά την εκτέλεση της εργασίας σας
Υπευθυνότητα	Ενδογενής	10.Την ελευθερία να χρησιμοποιείτε τη δική σας κρίση δουλεύοντας
Δημιουργικότητα	Ενδογενής	11.Τη δυνατότητα να είστε δημιουργικοί και να εφαρμόζετε δικές σας μεθόδους/ιδέες
Αίσθηση επιτεύγματος	Ενδογενής	12.Το αίσθημα ολοκλήρωσης που εισπράττετε επιτελώντας την εργασία σας
Εποπτεία-σχέσεις με τον προϊστάμενο	Εξωγενής	13.Τον τρόπο με τον οποίο σας συμπεριφέρονται οι προϊστάμενοί σας
Εποπτεία-τεχνική επίβλεψη	Εξωγενής	14.Την ικανότητα του προϊσταμένου σας να παίρνει αποφάσεις
Πολιτική εταιρείας και εφαρμογή της	Εξωγενής	15.Τον τρόπο με τον οποίο ασκεί την πολιτική της η εταιρεία στην οποία εργάζεστε *Πολιτική εταιρείας: ποιότητα υπηρεσιών, τήρηση νομοθεσίας, τήρηση κανόνων ασφαλείας για την υγεία των εργαζόμενων, εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού, συνέπεια, περιβαλλοντική συνείδηση, εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα, διάθεση συνεχής βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων*
Μισθός	Εξωγενής	16.Το επίπεδο του μισθού σας αναλογικά με τη δουλειά που προσφέρετε
Σύστημα προαγωγών	Εξωγενής	17.Τις ευκαιρίες που έχετε για προαγωγή ή ανέλιξη
Αναγνώριση	Εξωγενής	18.Την αναγνώριση που εισπράττετε όταν μια δουλειά γίνεται καλά
Συνάδελφοι	Εξωγενής	19.Την ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους σας

Συνθήκες εργασίας	Εξωγενής	20.Τις εργασιακές συνθήκες του επαγγέλματός σας *φυσικό περιβάλλον εργασίας, διαμόρφωση χώρου, τοποθεσία, εξοπλισμός, θέρμανση, εξαερισμός, φωτισμός*
-------------------	----------	--

Πίνακας 3.1: Κατηγοριοποίηση των είκοσι επιμέρους διαστάσεων της εργασίας/
Minnesota Satisfaction Questionnaire

3.2 Δείγμα και στάδια υλοποίησης της έρευνας

Στο πρώτο στάδιο υλοποίησης της παρούσης έρευνας, δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική μορφή του ερωτηματολογίου με τη χρήση της εφαρμογής Google Forms. Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε «πιλοτική» δοκιμή του σχεδίου του ερωτηματολογίου με τη διάθεσή του σε ένα δείγμα 10 ατόμων προκειμένου να διαπιστωθεί εάν υπήρχαν ασάφειες, και προκειμένου να εκτιμηθεί ακριβώς ο χρόνος συμπλήρωσής του από τους συμμετέχοντες.

Στη συνέχεια διατέθηκε ηλεκτρονικά προς συμπλήρωση σε ένα δείγμα 170 εργαζομένων του ιδιωτικού τομέα της πόλης των Ιωαννίνων. Το δείγμα ελήφθη ανάμεσα από ένα ευρύ κοινωνικό κύκλο ανθρώπων οι οποίοι εργάζονται σε διαφορετικούς κλάδους του ιδιωτικού τομέα, και σε διαφορετικές θέσεις διοικητικής ευθύνης, προκειμένου να αποφευχθεί όσο το δυνατό περισσότερο η μονομέρεια στις απαντήσεις.

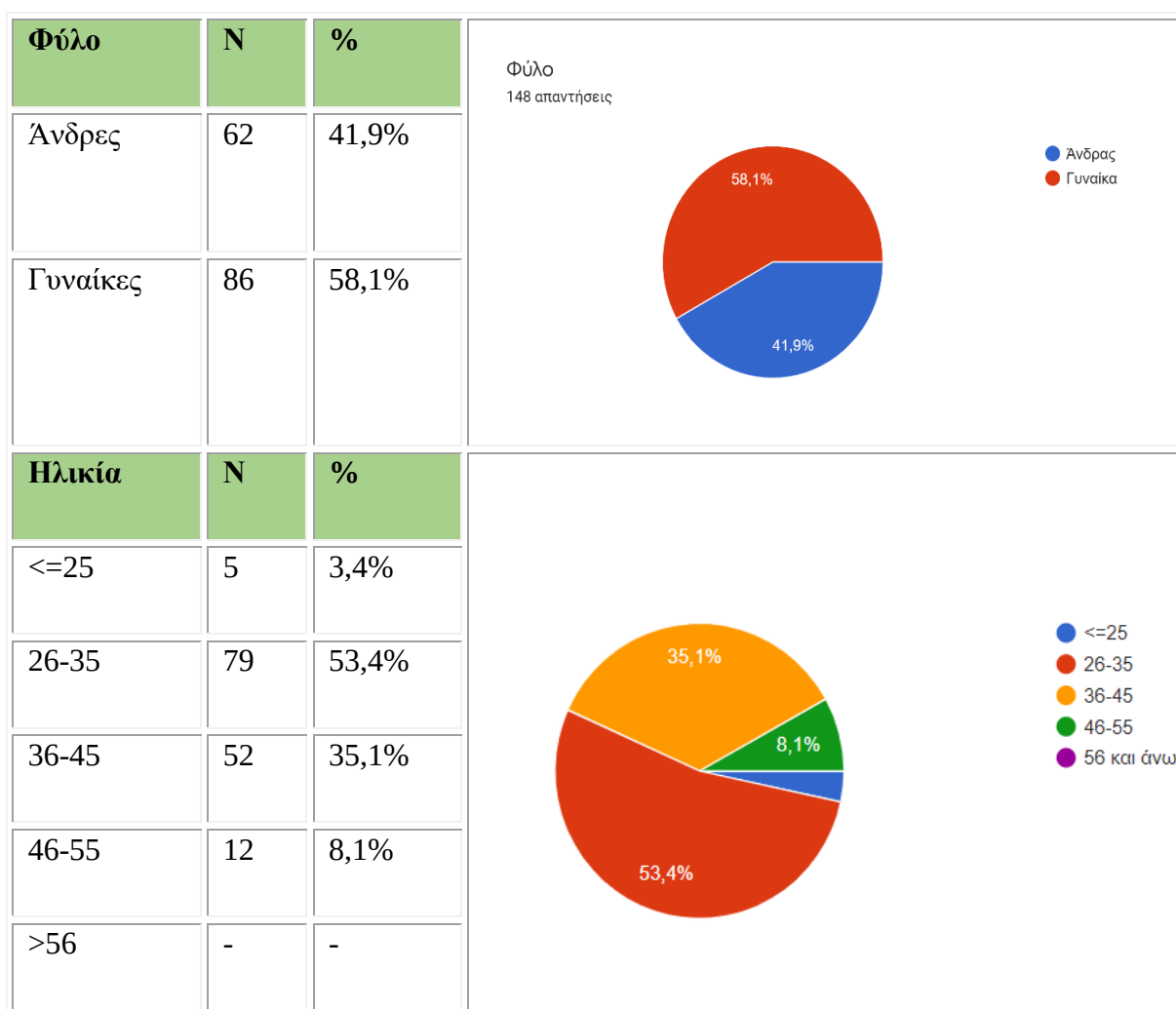
Στην εισαγωγική σελίδα του ερωτηματολογίου υπήρξαν αναλυτικές οδηγίες για τη συμπλήρωσή του. Επιπρόσθετα, η ερευνήτρια ενημέρωνε το δείγμα αναφορικά με το σκοπό της έρευνας καθώς και αναφορικά με την τήρηση ανωνυμίας και αυστηρής εμπιστευτικότητας των δεδομένων που θα συλλεχθούν, προκειμένου να επιτευχθεί κατά το μέγιστο η ορθή και ειλικρινής συμπλήρωσή του από τους συμμετέχοντες. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου εκτιμήθηκε στα 10 λεπτά της ώρας.

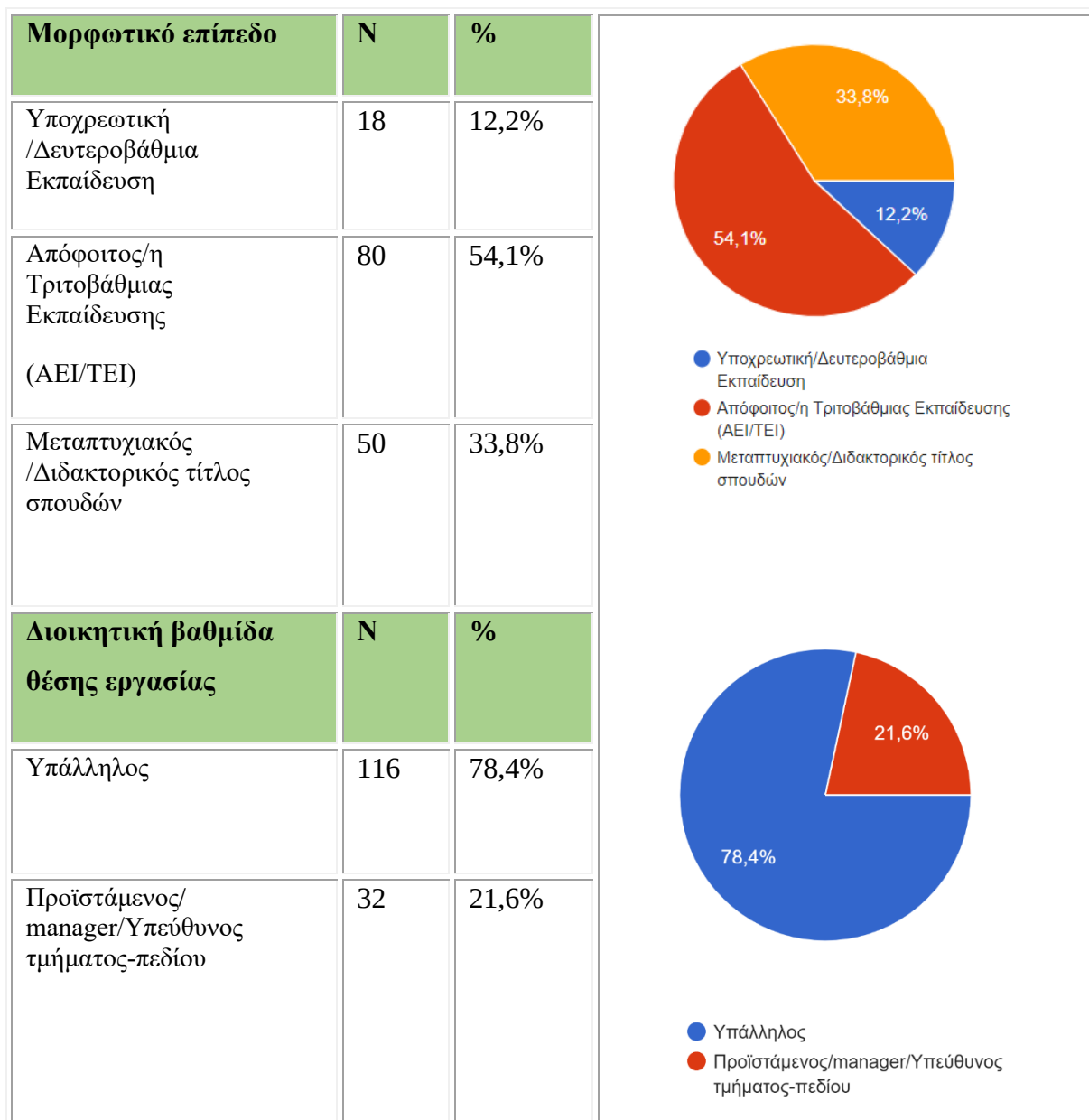
Η έρευνα διεξήχθη την περίοδο από 13 Φεβρουαρίου 2022 έως και 12 Μαρτίου 2022. Οι απαντήσεις που καταγράφηκαν ήταν 148 από τους συνολικά 170 ερωτηθέντες, συνεπώς το ποσοστό απόκρισης στην έρευνα της τάξεως 87% θεωρήθηκε αρκετά ικανοποιητικό.

3.3 Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά

Στον πίνακα 3.2 που ακολουθεί αποτυπώνονται τα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά των 148 συμμετεχόντων της έρευνας.

Αναφορικά με το φύλο, στην έρευνα έλαβαν μέρος 86 γυναίκες και 62 άνδρες με ποσοστά συμμετοχής 58,1% και 41,9% αντίστοιχα. Από τους 148 συνολικά συμμετέχοντες, το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων (53,4%) προήλθε από την ηλικιακή ομάδα των 26-35 ετών, με 79 απαντήσεις. Η ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών καταλαμβάνει το ποσοστό 35,1% επί του συνόλου των απαντήσεων, ενώ οι εργαζόμενοι ηλικίας 46-55 ετών το 8,1%. Οι απαντήσεις της ηλικιακής ομάδας <=25 ετών είναι μόλις 5 με ποσοστό 3,4% επί του συνόλου των απαντήσεων. Αυτό ερμηνεύεται εύκολα από το γεγονός πως η συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα έχει συνήθως και μικρότερο αριθμό εργαζομένων. Τέλος, στην έρευνα δεν έλαβε μέρος κάποιος εργαζόμενος άνω των 56 ετών.





Πίνακας 3.2: Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά

Τα γεγονός πως η πλειοψηφία των απαντήσεων προέρχεται από άτομα πιο νεαρής ηλικίας θα μας βοηθήσει να εξάγουμε συμπεράσματα τα οποία θα αντικατοπτρίζουν πιο σύγχρονες στάσεις και απόψεις των εργαζομένων για το επάγγελμά τους.

Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, παρατηρούμε πως μόνο το 12,2% των απαντήσεων προέρχεται από αποφοίτους Υποχρεωτικής/Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, ενώ καταγράφηκαν συνολικά 130 απαντήσεις από απόφοιτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης,

εκ των οποίων οι 50 διαθέτουν επιπρόσθετα και Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό τίτλο σπουδών. Από τα δεδομένα του δείγματος καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως η πλειοψηφία των νέων ηλικιακών ομάδων σήμερα επενδύουν ιδιαίτερα στις σπουδές και στην προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη. Αυτό απορρέει από το γεγονός πως το επαγγελματικό τοπίο σήμερα χαρακτηρίζεται από μεγάλη ανταγωνιστικότητα. Η προσβασιμότητα στην αγορά εργασίας απαιτεί προσόντα, γνώσεις, και πιστοποιήσεις. Οι απαιτητικές συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος επιτρέπουν μόνο στους «καλύτερους» να διεκδικήσουν καλές θέσεις εργασίας με προοπτικές και δυνατότητα εξέλιξης. Επομένως οι νέοι σήμερα εμφανίζουν μια τάση ενίσχυσης των επαγγελματικών τους ικανοτήτων προκειμένου να συμβάλουν έτσι στη θωράκιση της ανταγωνιστικότητάς τους, της επαγγελματικής κινητικότητάς τους, καθώς και στην αναβάθμιση ή τη διατήρηση της απασχόλησής τους.

Τέλος, αναφορικά με τη θέση διοικητικής ευθύνης των συμμετεχόντων της έρευνας, η πλειοψηφία των απαντήσεων προήλθε από υπαλλήλους. Συνολικά δόθηκαν 116 απαντήσεις από υπαλλήλους με ποσοστό 78,4% , και 32 απαντήσεις από εργαζόμενους με ανώτερη θέση διοικητικής ευθύνης, ήτοι Προϊστάμενοι/Manager/Υπεύθυνοι Τμήματος/Πεδίου, με ποσοστό 21,6% επί του συνόλου των απαντήσεων.

3.4 Έλεγχος αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων (Cronbach Alpha)

Προκειμένου να ελεγχθεί η στατιστική αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της παρούσης μελέτης, εφαρμόστηκε στο excel, ο υπολογισμός του συντελεστή Cronbach Alpha, ο οποίος χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας συνεχών δεδομένων τύπου Likert.

Η τιμή που πήρε ο συντελεστής για δεδομένα της έρευνας είναι 0.94, κάτι που επιβεβαιώνει την αξιοπιστία των ερωτημάτων που χρησιμοποιήθηκαν. Συνεπώς, τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης που θα ακολουθήσει στην αμέσως επόμενη ενότητα θεωρούνται ασφαλή.

4. Ερμηνεία Αποτελεσμάτων

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τη διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης και των επιμέρους διαστάσεων της μεταξύ των ιδιωτικών υπαλλήλων του δείγματός μας με τη μορφή πινάκων, διαγραμμάτων και στατιστικών αναλύσεων. Ειδικότερα, μέσω της ενότητας δίνονται απαντήσεις στα κάτωθι ερωτήματα:

- ✚ Πως διαμορφώνεται το επίπεδο της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων της έρευνας;
- ✚ Κατά πόσο η διαμόρφωση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης δέχεται επιδράσεις από τα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά του δείγματος;
- ✚ Πως αξιολογούνται οι επιμέρους διαστάσεις της εργασίας (εξωγενείς-εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης) από τους συμμετέχοντες της έρευνας;
- ✚ Με ποια σειρά κατατάσσει το δείγμα μας τις διαστάσεις της εργασίας ανάλογα με την ικανοποίηση που αντλεί από αυτές;
- ✚ Από ποια ομάδα διαστάσεων (ενδογενείς/εξωγενείς) αντλείται η υψηλότερη ικανοποίηση;
- ✚ Προκύπτουν διαφορές στην ικανοποίηση από επιλεγμένες διαστάσεις της εργασίας οι οποίες μπορούν να οφείλονται στην επίδραση των διαφορετικών δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος;

4.1 Συνολική εργασιακή ικανοποίηση

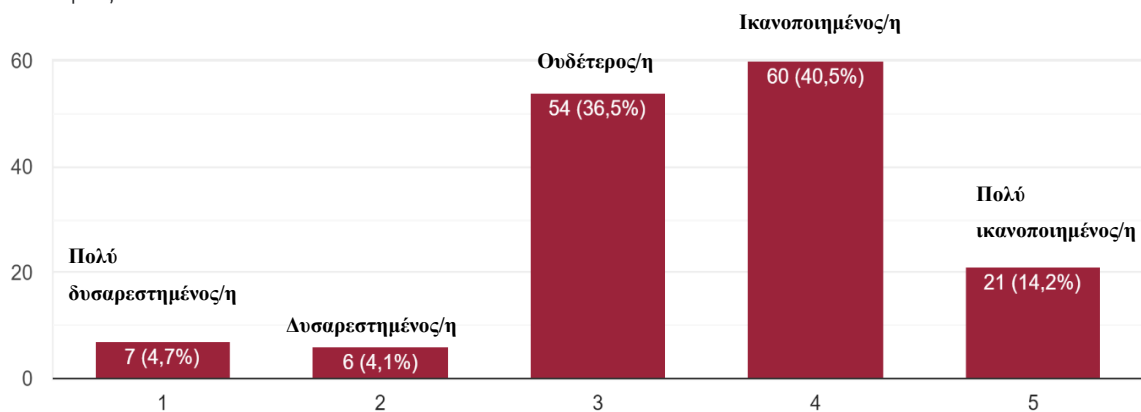
Ο υπολογισμός του μέσου όρου συνολικής ικανοποίησης ($M=3.55$, τυπική απόκλιση= 0.95) έδειξε πως οι συμμετέχοντες της παρούσης έρευνας εμφανίζονται ουδέτερα προς οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους (κλίμακα 1 έως 5). Πιο συγκεκριμένα, ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτώμενων 40,5% δηλώνει πως είναι ικανοποιημένο από την εργασία του, το 14,2% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο, το 36,5% ούτε ικανοποιημένο αλλά ούτε και δυσαρεστημένο ενώ μόλις το 4,1% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 4,7% πολύ δυσαρεστημένο.

Τα άνωθι πορίσματα αποτυπώνονται συγκεντρωτικά στον Πίνακα 4.1 και στο Γράφημα 4.1 που ακολουθούν:

Συνολική ικανοποίηση	MEAN (M) (μέση τιμή)	SD (τυπική απόκλιση)
	3,55	0,95
Βαθμός ικανοποίησης	N	%
Πολύ δυσανεστημένος/η	7	4,7%
Δυσανεστημένος/η	6	4,1%
Ουδέτερος/η	54	36,5%
Ικανοποιημένος	60	40,5%
Πολύ ικανοποιημένος/η	21	14,2%

Πίνακας 4.1: Αξιολόγηση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης

Η συνολική σας ικανοποίηση από την εργασία σας είναι....
148 απαντήσεις



Γράφημα 4.1: Αξιολόγηση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης

Σύμφωνα με την ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία και όπως έχει προαναφερθεί στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσης εργασίας, η εργασιακή ικανοποίηση δύναται να διαφοροποιείται και να επηρεάζεται σημαντικά από τις διαφορές στα δημογραφικά στοιχεία ενός δείγματος όπως είναι το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο καθώς και από τη θέση ευθύνης στην οποία δραστηριοποιείται ο εκάστοτε εργαζόμενος (εργασιακά χαρακτηριστικά).

Προκειμένου να εξετάσουμε το εάν προκύπτουν σημαντικές διαφορές στην ικανοποίηση υπό την επίδραση των διάφορων δημογραφικών και εργασιακών παραγόντων του δείγματός μας, πραγματοποιήσαμε με τη βοήθεια του Excel και του test Chi-square (χ^2) ελέγχους στατιστικής σημαντικότητας (ή αλλιώς ελέγχους ανεξαρτησίας) ανά ομάδα εργαζομένων. Με δεδομένες τις τιμές των πραγματικών συχνοτήτων, υπολογίστηκαν στη συνέχεια οι αναμενόμενες συχνότητες και με τη χρήση στατιστικών συναρτήσεων υπολογίστηκε η τιμή του χ^2 , η κρίσιμη τιμή και το p_value για κάθε έλεγχο.

Οι υποθέσεις που χρησιμοποιήσαμε είναι οι ακόλουθες:

H₀: Οι δυο μεταβλητές (δημογραφικός παράγοντας-συνολική ικανοποίηση) είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

H₁: Οι δυο μεταβλητές είναι εξαρτημένες και σχετίζονται μεταξύ τους

Στον Πίνακα 4.2 που ακολουθεί, αποτυπώνεται η μέση τιμή εργασιακής ικανοποίησης ανά ομάδα εργαζομένων καθώς και το αποτέλεσμα ελέγχου σημαντικότητας που προέκυψε από την εφαρμογή του test χ^2 , με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

Φύλο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Άνδρες	3,5	$X^2=7,99$ $p_value=0,09>\alpha$ $CV=9,49> X^2$ Δεν απορρίπτεται η H ₀ ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Γυναίκες	3,59	
Ηλικιακή ομάδα	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
<=25	3,6	$X^2=13,12$ $p_value=0,5>\alpha$ $CV=21,03> X^2$ Δεν απορρίπτεται η H ₀ ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
26-35	3,61	
36-45	3,63	
46-55	2,83	

Μορφωτικό επίπεδο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	3,7	$X^2=20,83$ $p_value=0,007<\alpha$ $CV=15,5< X^2$ Απορρίπτεται η H_0 ,/το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει τα επίπεδα ικανοποίησης
Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3,56	
Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	2,89	
Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Υπάλληλος	3,53	$X^2=1,01$ $p_value=0,9>\alpha$ $CV=9,49> X^2$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου	3,66	

Πίνακας 4.2: Δημογραφικές-εργασιακές μεταβλητές και έλεγχοι ανεξαρτησίας

Από τα δεδομένα του Πίνακα προκύπτουν τα κάτωθι συμπεράσματα:

-Παρατηρούμε πως η μέση τιμή της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης δεν διαφοροποιείται σημαντικά μεταξύ ανδρών ($M=3,5$) και γυναικών ($3,59$). Επιπρόσθετα ο έλεγχος σημαντικότητας δείχνει πως δεν υφίσταται συσχέτιση μεταξύ του φύλου και της εργασιακής ικανοποίησης. Συνεπώς καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως η συνολική ικανοποίηση του δείγματός μας δεν επηρεάζεται από την ταυτότητα του φύλου. Συναφή ευρήματα αναφορικά με την αμελητέα επίδραση του φύλου επάνω στην εργασιακή ικανοποίηση εντοπίζουμε στις μελέτες των: Panagiotopoulos et. al. (2018), Batiou & Balkanos (2013) και Toker (2011).

-Μεταξύ των τριών πρώτων ηλικιακών ομάδων του Πίνακα 4.2 δεν παρατηρούνται σημαντικές διαφορές μεταξύ του μέσου επιπέδου συνολικής ικανοποίησης, ενώ η ηλικιακή ομάδα των των 46-55 ετών εμφανίζει μικρότερα επίπεδα μέσης ικανοποίησης. Ωστόσο, ο

έλεγχος σημαντικότητας δεν έδειξε να υφίσταται στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δυο άνωθι μεταβλητών, συνεπώς ο δημογραφικός παράγοντας της ηλικίας δεν φαίνεται να επηρεάζει την ικανοποίηση του δείγματός μας. Τα συμπεράσματά μας συνάδουν με αυτά των Καρανικόλα & Κουτσοπούλου & Παναγιωτόπουλος (2021) οι οποίοι δεν βρήκαν κάποια συσχέτιση μεταξύ της ηλικίας και της εργασιακής ικανοποίησης, ενώ έρχονται σε αντίθεση με τα ευρήματα του Toker (2011) ο οποίος απέδειξε πως η ηλικία σχετίζεται σε σημαντικό βαθμό με την ικανοποίηση, και με αυτά των Batiou & Valkanos (2013) οι οποίοι απέδειξαν πως ο παράγοντας ηλικία είναι ο μόνος δημογραφικός παράγοντας ο οποίος επηρεάζει τη συνολική ικανοποίηση.

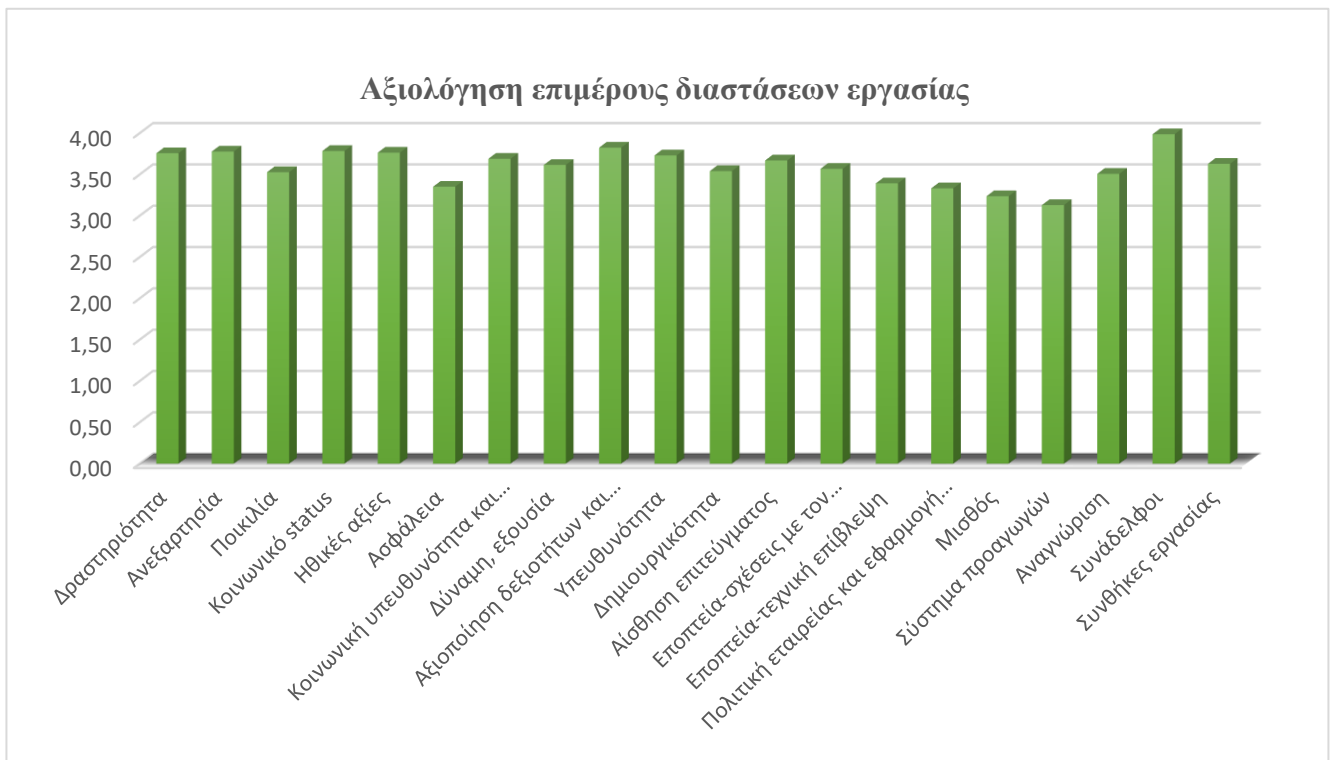
-Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος της παρούσης έρευνας φαίνεται πως επηρεάζει το επίπεδο ικανοποίησης καθώς ο έλεγχος σημαντικότητας απέδειξε πως υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Συγκρίνοντας τη μέση τιμή ικανοποίησης ανάμεσα στις ομάδες διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου διαπιστώνουμε πως οι Απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ) καθώς και οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου σπουδών εμφανίζονται πιο ικανοποιημένοι σε σύγκριση με τους αποφοίτους Υποχρεωτικής/Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Η τελευταία ομάδα έχει αξιολογήσει τη συνολική ικανοποίηση που εισπράττει από την εργασία σε χαμηλά μέσα επίπεδα ($M=2,89$). Σε παρόμοια συσχέτιση, ο Clark (1996) εντόπισε σημαντική επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στα επίπεδα συνολικής ικανοποίησης, στην οποία όμως τα άτομα χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου εμφάνιζαν την υψηλότερη ικανοποίηση.

-Τέλος, η διοικητική βαθμίδα της θέσης εργασίας δεν απεδείχθη πως επηρεάζει σημαντικά τα επίπεδα συνολικής ικανοποίησης του δείγματος. Ο έλεγχος ανεξαρτησίας έδειξε πως οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Η μέση συνολική ικανοποίηση για τους εργαζόμενους οι οποίοι κατέχουν θέση υπαλλήλου είναι 3,53 και είναι ελάχιστα χαμηλότερη από τη μέση ικανοποίηση των εργαζομένων με υψηλότερη θέση ευθύνης ($M=3,66$ για Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου).

4.2 Αξιολόγηση των επιμέρους πτυχών της εργασίας

Τα δεδομένα του Γραφήματος 4.2 απεικονίζουν τη βαθμολόγηση των είκοσι επιμέρους διαστάσεων της εργασίας από τους συμμετέχοντες της έρευνας. Ο κάθετος άξονας περιέχει τη μέση τιμή (M) βαθμολόγησης της κάθε διάστασης, ενώ ο οριζόντιος απεικονίζει την κάθε επιμέρους πτυχή της εργασίας. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει πως η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι του δείγματός μας, προέρχεται κυρίως από:

- Την ποιότητα των σχέσεων με συναδέλφους (M=3,99) /εξωγενής διάσταση
- Τη δυνατότητα αξιοποίησης δεξιοτήτων και προσόντων (M=3,82)/εγγενής διάσταση
- Το κοινωνικό status (M=3,78)/ εγγενής διάσταση
- Τη δυνατότητα ανεξαρτησίας και αυτονομίας (M=3,78)/ εγγενής διάσταση



Γράφημα 4.2: Μέση τιμή αξιολόγησης επιμέρους διαστάσεων εργασίας

Στον αντίποδα, οι εργαζόμενοι της έρευνάς μας εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι από:

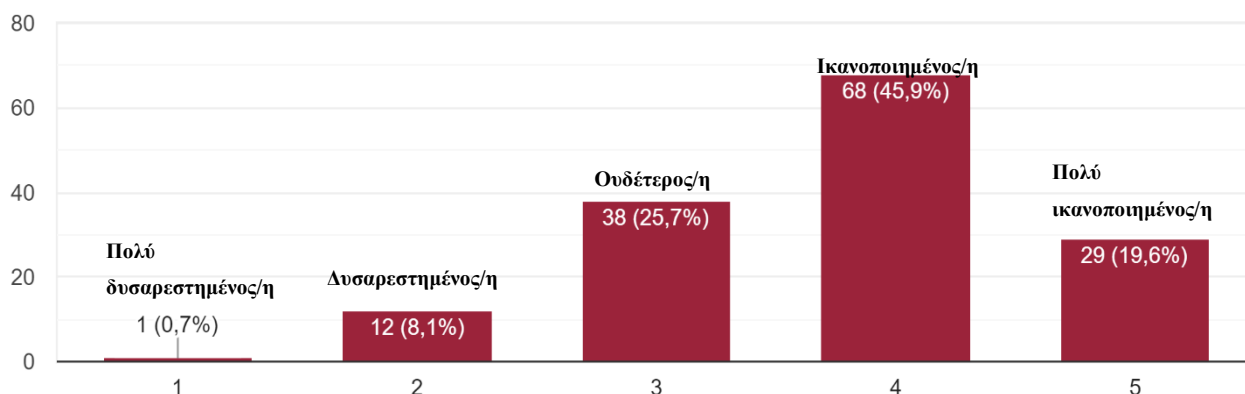
- Το σύστημα προαγωγών (M=3,13)/εξωγενής διάσταση.
- Το μισθό (M=3,24)/ εξωγενής διάσταση
- Την πολιτική της εταιρείας (M=3,33)/ εξωγενής διάσταση, και
- Την ασφάλεια (M=3,35)/ εξωγενής διάσταση

Στον Πίνακα 4.3 που ακολουθεί, αποτυπώνεται αναλυτικά η μέση βαθμολόγηση των επιμέρους διαστάσεων ικανοποίησης σε φθίνουσα σειρά, καθώς και οι αντίστοιχες τυπικές αποκλίσεις.

<i>ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</i>	ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ	M	SD
<i>Συνάδελφοι</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,99	0,95
<i>Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,82	1,08
<i>Κοινωνικό status</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,78	0,98
<i>Ανεξαρτησία</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,78	0,97
<i>Ηθικές αξίες</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,76	1,01
<i>Δραστηριότητα</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,76	0,88
<i>Υπευθυνότητα</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,73	1,07
<i>Κοινωνική υπευθυνότητα και προσφορά</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,69	1,17
<i>Αίσθηση επιτεύγματος</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,67	1,11
<i>Συνθήκες εργασίας</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,63	1,12
<i>Δύναμη, εξουσία</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,61	1,04
<i>Εποπτεία-σχέσεις με τον προϊστάμενο</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,57	1,17
<i>Δημιουργικότητα</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,54	1,15
<i>Ποικιλία</i>	ΕΣΩΓΕΝΗΣ	3,53	1,09
<i>Αναγνώριση</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,51	1,15
<i>Εποπτεία-τεχνική επίβλεψη</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,39	1,16
<i>Ασφάλεια</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,35	1,21
<i>Πολιτική εταιρείας και εφαρμογή της</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,33	1,13
<i>Μισθός</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,24	1,22
<i>Σύστημα προαγωγών</i>	ΕΞΩΓΕΝΗΣ	3,13	1,21

Πίνακας 4.3: Φθίνουσα κατάταξη βαθμολόγησης επιμέρους διαστάσεων της εργασίας

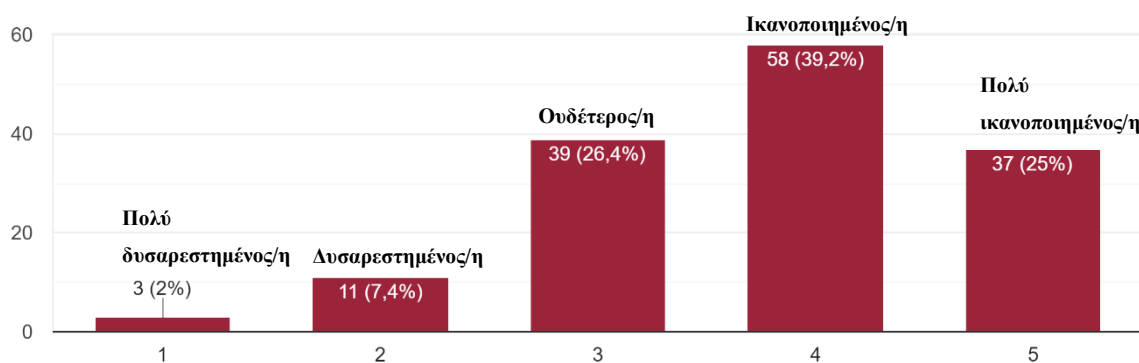
✚ Η εγγενής διάσταση της **δραστηριότητας**, βαθμολογήθηκε ως ακολούθως:



Γράφημα 4.3: Αξιολόγηση της πτυχής «δραστηριότητα»

Με μέση τιμή $M=3,76$ και τυπική απόκλιση $0,88$ ο πληθυσμός της έρευνας φαίνεται μέτρια προς οριακά ικανοποιημένος από την εγγενή διάσταση της δραστηριότητας. Το 45,9% των ερωτηθέντων απάντησε πως είναι ικανοποιημένο από τη δυνατότητα της συνεχούς ροής εργασίας και τη δυνατότητα να είναι δραστήριοι συνέχεια κατά την εκτέλεση της εργασίας τους. Το 19,6% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο, το 25,7% δηλώνει ουδετερότητα ενώ μόλις το 8,1% δηλώνει δυσαρεστημένο, και το 0,7% (1 απάντηση) δηλώνει πολύ δυσαρεστημένο.

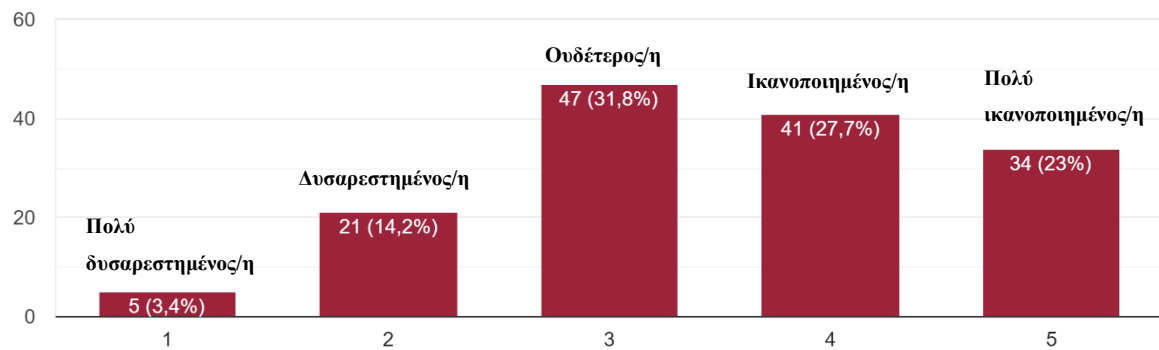
✚ Η εγγενής διάσταση της **ανεξαρτησίας**:



Γράφημα 4.4: Αξιολόγηση της πτυχής «ανεξαρτησία»

Ως προς την αξιολόγηση της πτυχής της ανεξαρτησίας και αυτονομίας κατά την επιτέλεση της εργασίας, τα αποτελέσματα έδειξαν $M=3,78$ δηλαδή μέτρια προς οριακή ικανοποίηση. Ειδικότερα το 39,2% δηλώνουν ικανοποιημένοι, το 25% πολύ ικανοποιημένοι, μόλις το 2% πολύ δυσαρεστημένοι, το 7,4% δυσαρεστημένοι, και ένα ποσοστό της τάξεως 26,4% ούτε ευχαριστημένοι ούτε δυσαρεστημένοι.

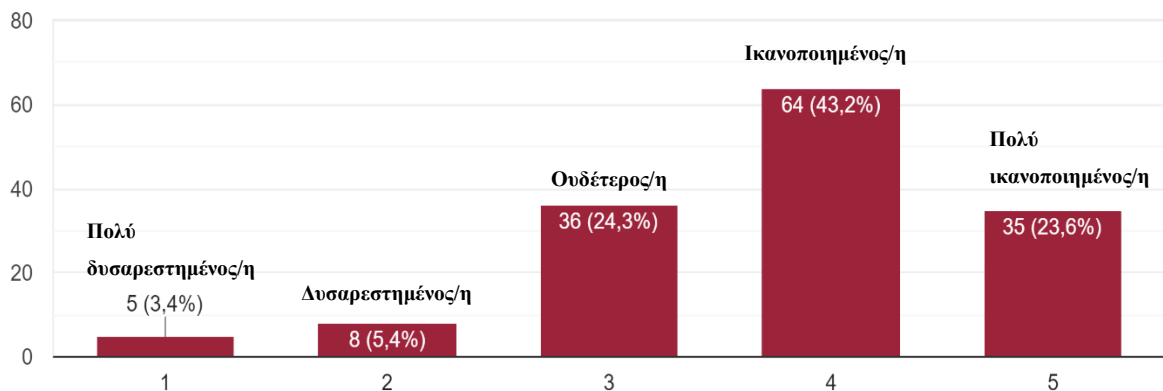
✚ Η εγγενής διάσταση της **ποικιλίας**:



Γράφημα 4.5: Αξιολόγηση της πτυχής «ποικιλία»

Ως προς τη δυνατότητα η φύση της εργασίας τους να χαρακτηρίζεται από ποικιλία δραστηριοτήτων και όχι μονοτονία, οι συμμετέχοντες της έρευνάς μας εμφανίζονται μέτρια προς οριακά ικανοποιημένοι ($M=3.53$, $SD=1.09$).

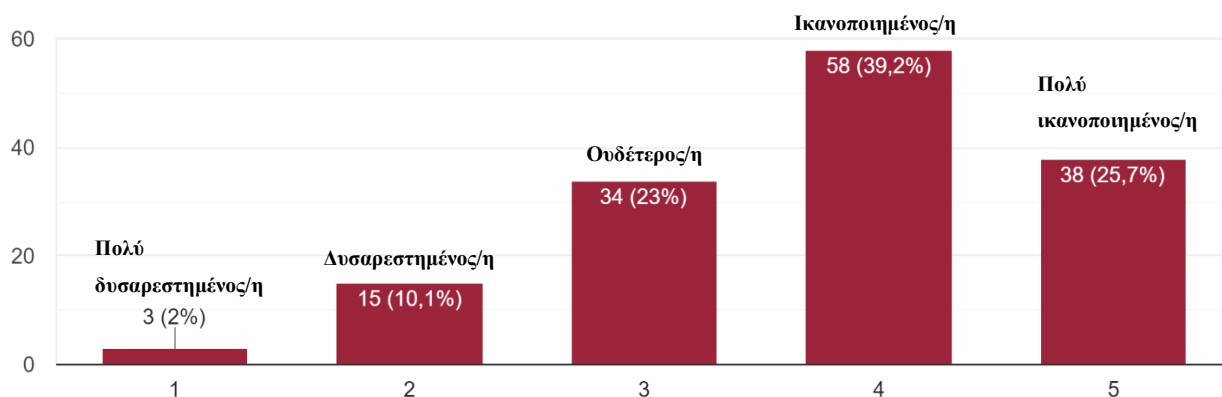
✚ Η εγγενής διάσταση του **κοινωνικού status**:



Γράφημα 4.6: Αξιολόγηση της πτυχής «κοινωνικό status»

Μια από τις υψηλά βαθμολογούμενες διαστάσεις της έρευνάς μας είναι η δυνατότητα που δίνεται σε κάποιον μέσω της εργασίας του να νιώθει σημαντικός/ή και απαραίτητος/η στο κοινωνικό σύνολο. Τα αποτελέσματά μας έδειξαν μέτρια προς οριακή ικανοποίηση ($M=3.78$, $SD=0.98$), ενώ η πλειοψηφία των απαντήσεων 66,8% δηλώνουν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι.

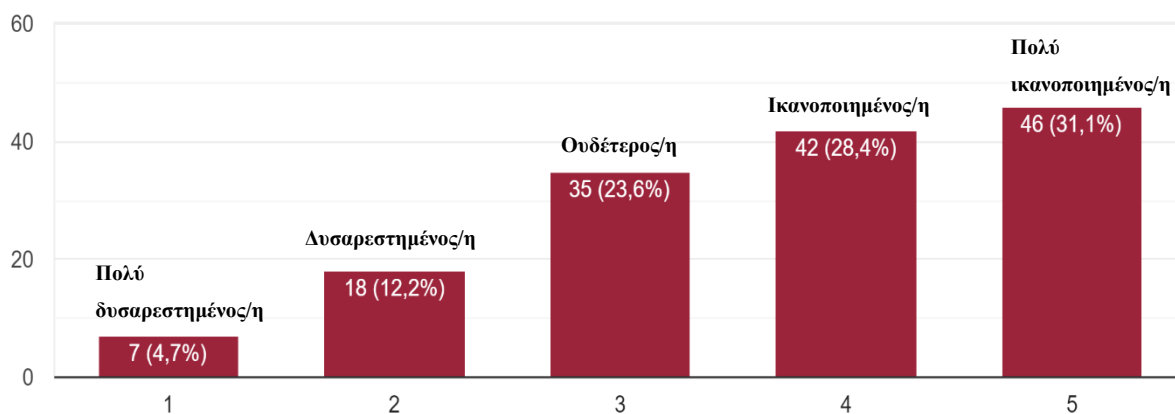
✚ Η εγγενής διάσταση **ηθικές αξίες**:



Γράφημα 4.7: Αξιολόγηση της πτυχής «ηθικές αξίες»

Το 64,9% των συμμετεχόντων δηλώνουν ικανοποιημένοι και πολύ ικανοποιημένοι από τη δυνατότητα που τους παρέχεται μέσω της εργασίας τους να κάνουν πράγματα τα οποία είναι σύμφωνα με τη συνείδησή τους. Ένα 23% των απαντήσεων εμφανίζεται ουδέτερο, ενώ μόλις το 12,1% δυσαρεστημένο ή πολύ δυσαρεστημένο. Η μέση τιμή ($M=3.76$, $SD=1.01$) συνεπάγεται μέτρια προς οριακή ικανοποίηση.

✚ Η εγγενής διάσταση **κοινωνική προσφορά και υπευθυνότητα**:

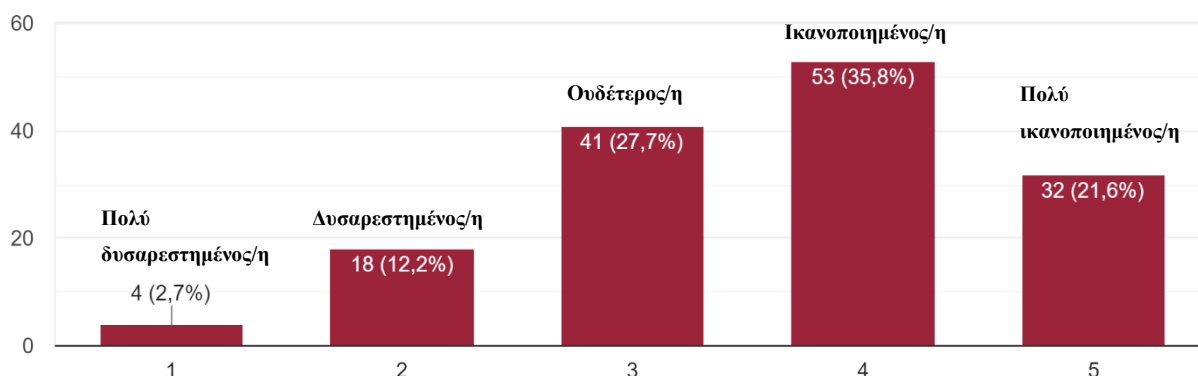


Γράφημα 4.8: Αξιολόγηση της πτυχής «κοινωνική προσφορά και υπευθυνότητα»

«Η δυνατότητα του να μπορεί κάποιος να κάνει σημαντικά πράγματα για άλλους ανθρώπους μέσω της εργασίας του», επιφέρει ουδέτερη προς οριακή ικανοποίηση ($M=3.69$, $SD=1.17$). Πιο συγκεκριμένα το 28,4% της έρευνας δηλώνει ικανοποιημένο, το 31,1% πολύ ικανοποιημένο από τη δυνατότητα κοινωνικής προσφοράς που του παρέχεται μέσω της

εργασίας του, το 23,6% δηλώνει ουδέτερα ικανοποιημένο, ενώ μόνο το 16,9% δυσαρεστημένο και πολύ δυσαρεστημένο.

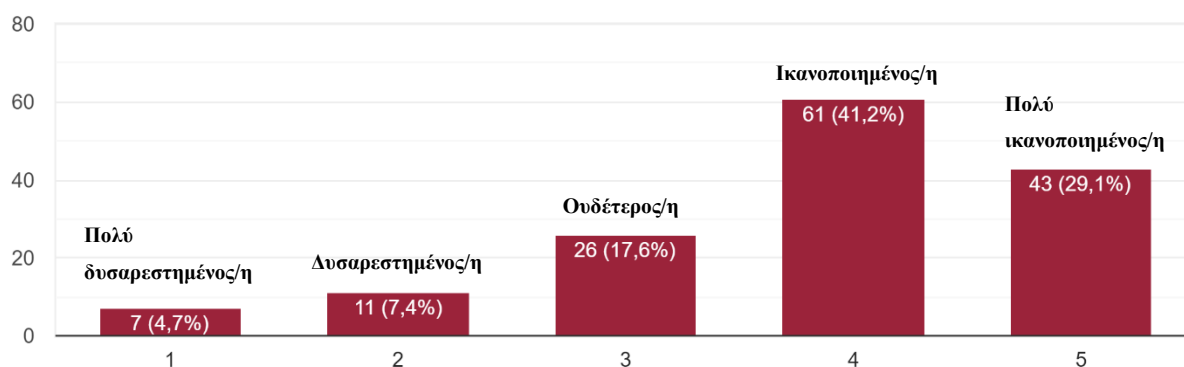
📊 Η εγγενής διάσταση **δύναμη, εξουσία**:



Γράφημα 4.9: Αξιολόγηση της πτυχής «δύναμη, εξουσία»

Μέτρια προς οριακά ικανοποιημένοι ($M=3.61$, $ST=1.04$) δηλώνουν σε μέσο όρο οι εργαζόμενοι της έρευνάς μας όταν καλούνται να αξιολογήσουν την ευκαιρία που τους δίνεται μέσω της εργασίας τους να καθοδηγούν άλλους ανθρώπους. Ένα ποσοστό της τάξεως των 14,9% δηλώνει δυσαρεστημένο ή πολύ δυσαρεστημένο, το 27,7% δηλώνει ουδέτερη ικανοποίηση, το 35,8% δηλώνει ικανοποιημένο ενώ το 21,6% δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο.

📊 Η εγγενής διάσταση **αξιοποίηση δυνατοτήτων και προσόντων**:

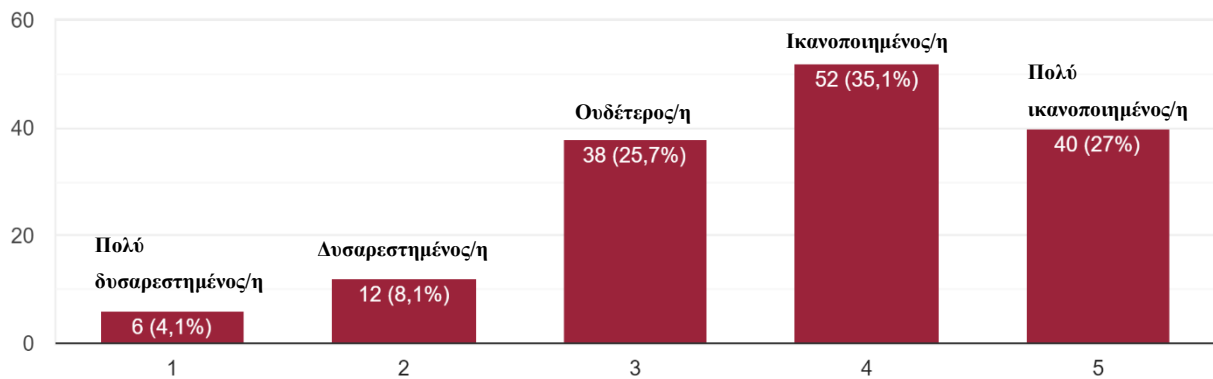


Γράφημα 4.10: Αξιολόγηση της πτυχής «αξιοποίηση δυνατοτήτων και προσόντων»

Η δυνατότητα που δίνεται στους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα να αξιοποιούν τα προσόντα και τις ικανότητές τους αποτελεσματικά κατά την εκτέλεση της εργασίας τους, αποτελεί έναν από τους βασικότερους παράγοντες ικανοποίησης που προκύπτουν από την

έρευνάς μας ($M=3.82$, $ST=1.08$). Από τα δεδομένα του γραφήματος παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων 70,3% δηλώνουν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι, και ένα πολύ μικρό ποσοστό μόλις 12,1% δηλώνουν δυσαρεστημένοι ή πολύ δυσαρεστημένοι. Μέτρια ικανοποιημένο δηλώνει το 17,6% του δείγματος.

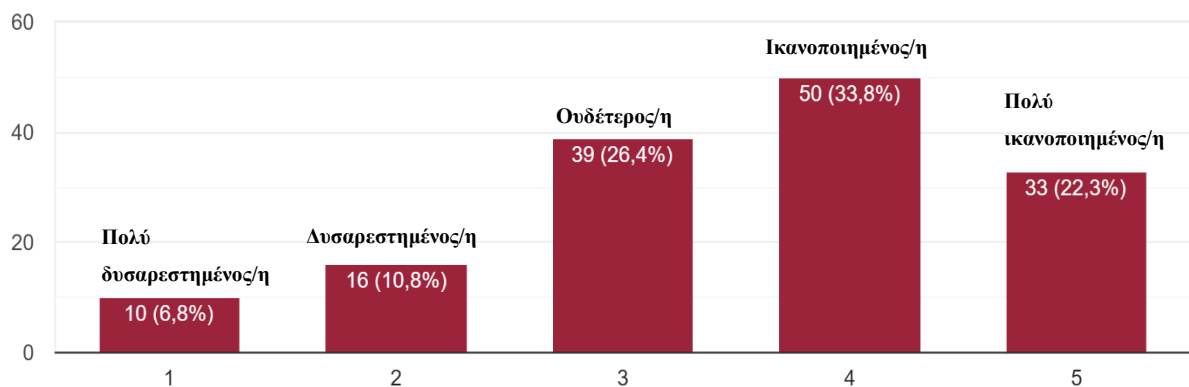
📊 Η εγγενής διάσταση **υπευθυνότητα**:



Γράφημα 4.11: Αξιολόγηση της πτυχής «υπευθυνότητα»

Αναφορικά με την ελευθερία που τους παρέχεται ώστε να χρησιμοποιούν τη δική τους κρίση δουλεύοντας, οι συμμετέχοντες φαίνονται οριακά ικανοποιημένοι ($M=3.73$, $SD=1,07$). Το 62% δηλώνουν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι. Ένα ποσοστό της τάξεως 25,7% δηλώνει μέτρια/ουδέτερη ικανοποίηση και μόνο το 12,2% δηλώνει δυσαρέσκεια.

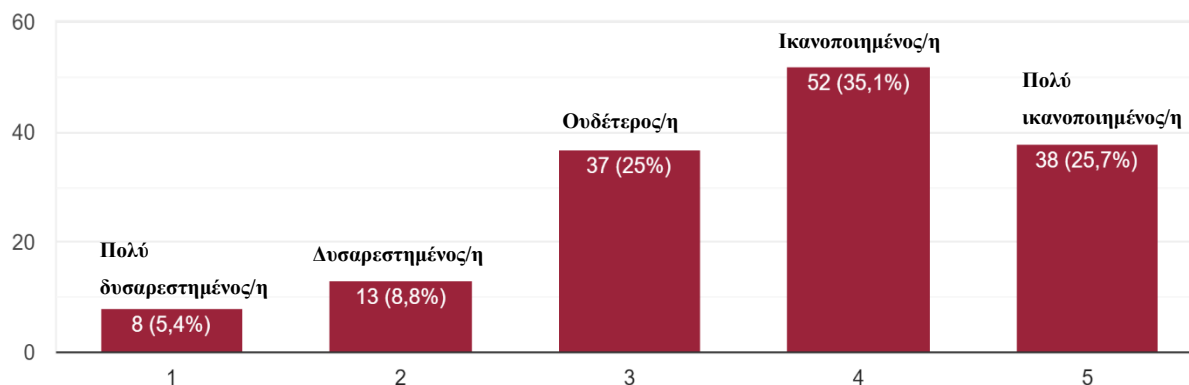
📊 Η εγγενής διάσταση **δημιουργικότητα**:



Γράφημα 4.12: Αξιολόγηση της πτυχής «δημιουργικότητα»

Οι συμμετέχοντες της έρευνάς μας δηλώνουν κατά μέσο όρο μέτρια προς οριακά ικανοποιημένοι ως προς το βαθμό που τους παρέχεται η δυνατότητα να είναι δημιουργικοί στην εργασία τους και να εφαρμόζουν τις δικές τους μεθόδους και ιδέες ($M=3.54$, $SD=1.15$).

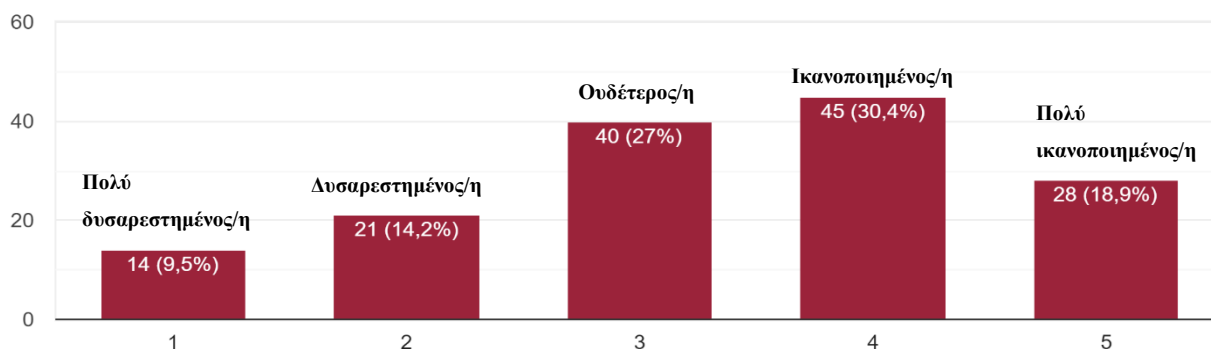
✚ Η εγγενής διάσταση **επίτευγμα**:



Γράφημα 4.13: Αξιολόγηση της πτυχής «επίτευγμα»

Η ικανοποίηση που αντλείται από την ολοκλήρωση που εισπράττουν οι συμμετέχοντες της έρευνας καθώς επιτελούν την εργασία τους είναι και εδώ σε μέτρια προς οριακά ικανοποιητικά επίπεδα ($M=3.67$, $SD=1.11$). Ένα μεγάλο ποσοστό απαντήσεων βρίσκουν τη συγκεκριμένη πτυχή ικανοποιητική (35,1%), το 25,7% πολύ ικανοποιητική, ένα 25% εμφανίζεται ουδέτερο, το 8,8% είναι δυσαρεστημένοι και μόνο το 5,4% πολύ δυσαρεστημένοι.

✚ Η εξωγενής διάσταση της **ασφάλειας**:

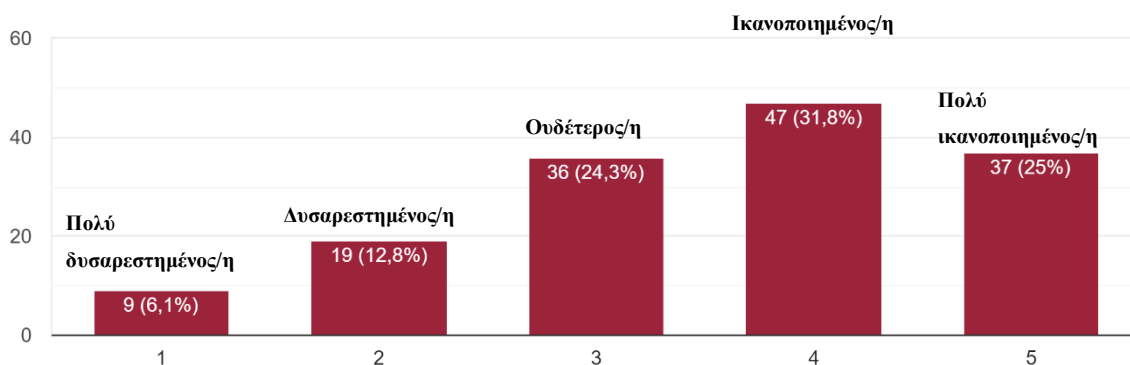


Γράφημα 4.14: Αξιολόγηση της πτυχής «ασφάλεια»

Ο ιδιωτικός τομέας χαρακτηρίζεται γενικά από έλλειψη μονιμότητας και μακροχρονίων συμβάσεων εργασίας για το προσωπικό του. Στην παρούσα έρευνα η μέση τιμή της ικανοποίησης από τη συγκεκριμένη διάσταση είναι μέτρια/ουδέτερη $M=3,35$ με μεγαλύτερη τυπική απόκλιση σε σχέση με τις διαστάσεις που εξετάστηκαν παραπάνω $SD=1,21$. Παρατηρούμε πως ένα 20% των συμμετεχόντων δηλώνει δυσαρεστημένο ή πολύ

δυσανεστημένο από τις συνθήκες ασφάλειας και σταθερότητας για το μέλλον που προκύπτουν από τη θέση εργασίας του, ένα 27% είναι ουδέτερο, το 30,4% δηλώνει ικανοποιημένο ενώ το 18,9% πολύ ικανοποιημένο.

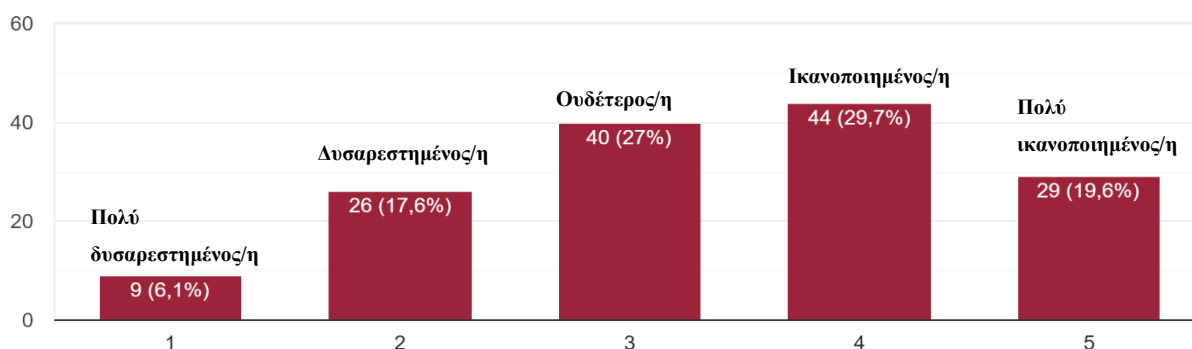
✚ Η εξωγενής διάσταση **εποπτεία-σχέσεις με τον προϊστάμενο:**



Γράφημα 4.15: Αξιολόγηση της πτυχής «εποπτεία-σχέσεις με προϊστάμενο»

Η ικανοποίηση των εργαζομένων που προκύπτει από τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται από τους προϊσταμένους τους είναι μέτρια προς θετική ($M=3.57$, $SD=1.17$). Ειδικότερα, το 18,9% εμφανίζονται δυσανεστημένοι ή πολύ δυσανεστημένοι, το 24,3% ούτε ευχαριστημένοι ούτε δυσανεστημένοι, το 31,8% ικανοποιημένοι ενώ το 25% πολύ ικανοποιημένοι.

✚ Η εξωγενής διάσταση **εποπτεία-τεχνική επίβλεψη:**

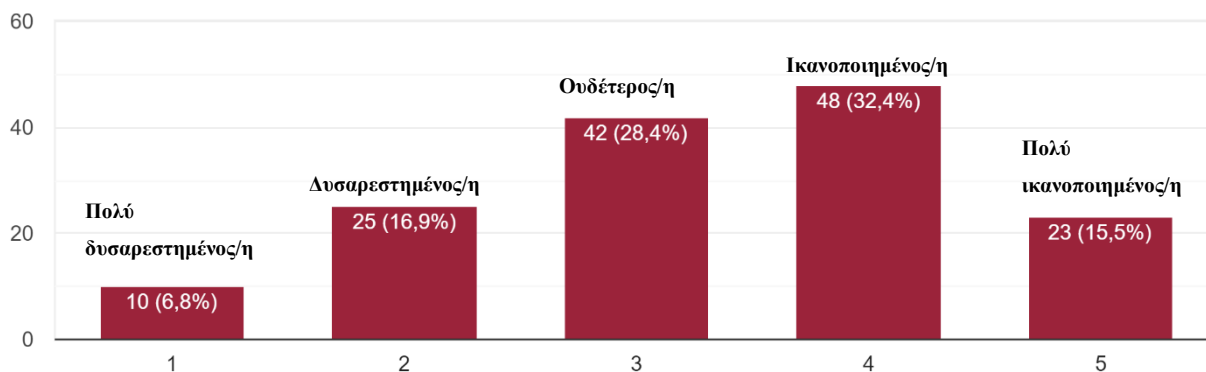


Γράφημα 4.16: Αξιολόγηση της πτυχής «εποπτεία-τεχνική επίβλεψη»

Σε σχεδόν μέτρια επίπεδα αξιολόγησε ο πληθυσμός της έρευνας την ικανότητα των προϊσταμένων τους να παίρνουν αποφάσεις ($M=3.39$, $SD=1.16$). Το 23,7% του δείγματος

δηλώνει δυσαρεστημένο ή πολύ δυσαρεστημένο, το 27% ουδέτερο, το 29,7% ικανοποιημένο και το 19,6% πολύ ικανοποιημένο.

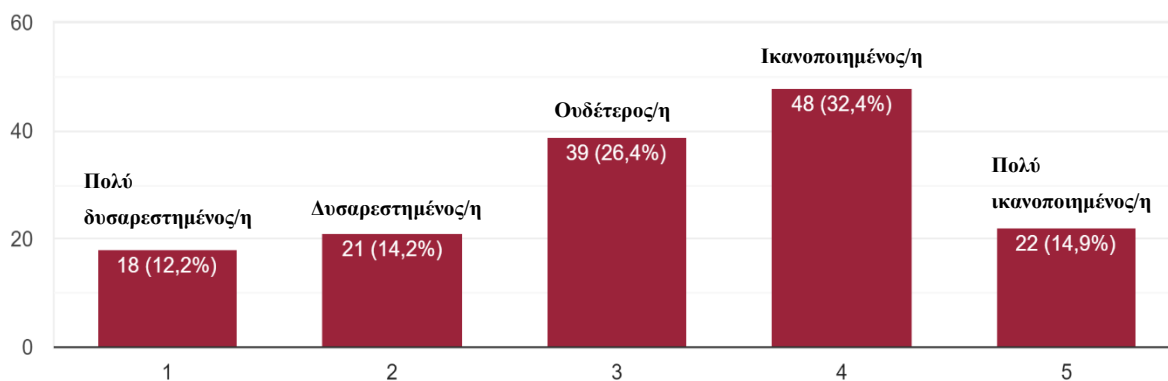
✚ Η εξωγενής διάσταση **πολιτική της εταιρείας**:



Γράφημα 4.17: Αξιολόγηση της πτυχής «πολιτική εταιρείας»

Η ικανοποίηση των εργαζομένων από τον τρόπο που ασκεί την πολιτική της η εταιρεία στην οποία εργάζονται είναι μέτρια ($M=3.33$, $SD=1.13$). Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός πως αρκετές επιχειρήσεις αδυνατούν να εφαρμόσουν στην πράξη όλες τις πτυχές τις πολιτικής τους που έχουν δεσμευτεί να υλοποιήσουν.

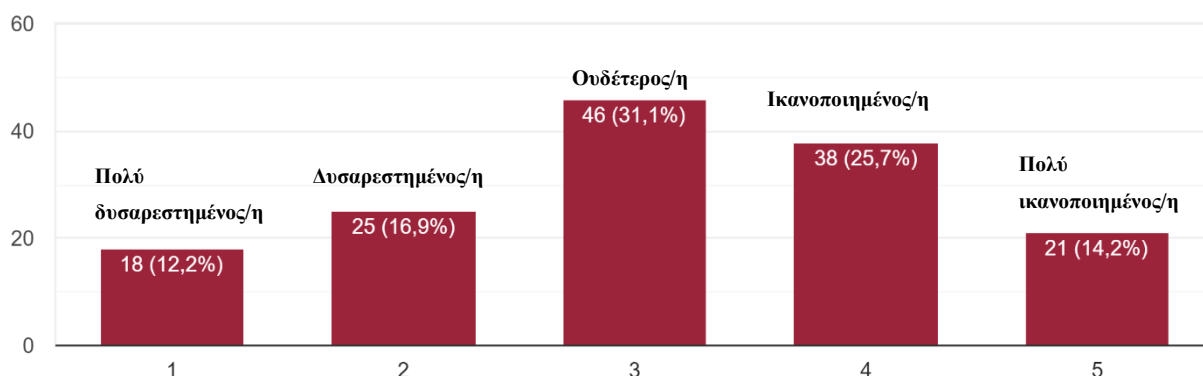
✚ Η εξωγενής διάσταση **μισθός**:



Γράφημα 4.18: Αξιολόγηση της πτυχής «μισθός»

Η ικανοποίηση που προέρχεται από το επίπεδο του μισθού αναλογικά με τη δουλειά που προσφέρουν οι εργαζόμενοι της έρευνας χαρακτηρίζεται ως μέτρια/ουδέτερη ($M=3.24$, $SD=1.22$). Ειδικότερα, το 26,4% δηλώνουν δυσαρεστημένοι ή πολύ δυσαρεστημένοι από το επίπεδο του μισθού τους, το 26,4% ούτε ευχαριστημένοι και ούτε δυσαρεστημένοι, το 32,4% ικανοποιημένοι και το 14,9% πολύ ικανοποιημένοι.

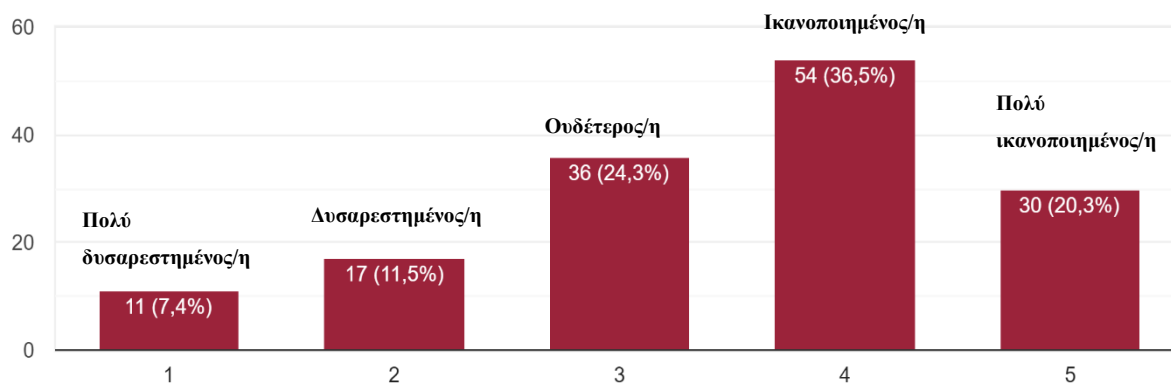
✚ Η εξωγενής διάσταση **σύστημα προαγωγών**:



Γράφημα 4.19: Αξιολόγηση της πτυχής «σύστημα προαγωγών»

Οι εργαζόμενοι του δείγματος αντλούν μέτρια ικανοποίηση από το σύστημα προαγωγών της εταιρείας στην οποία δουλεύουν ($M=3.13$, $SD=1.21$). Το 31% των απαντήσεων δηλώνουν ουδέτερη ικανοποίηση ως προς τη δυνατότητα προαγωγής τους, το 29,1% δυσαρεστημένοι και πολύ δυσαρεστημένοι, το 25,7% ικανοποιημένοι και μόνο το 14,2% πολύ ικανοποιημένοι.

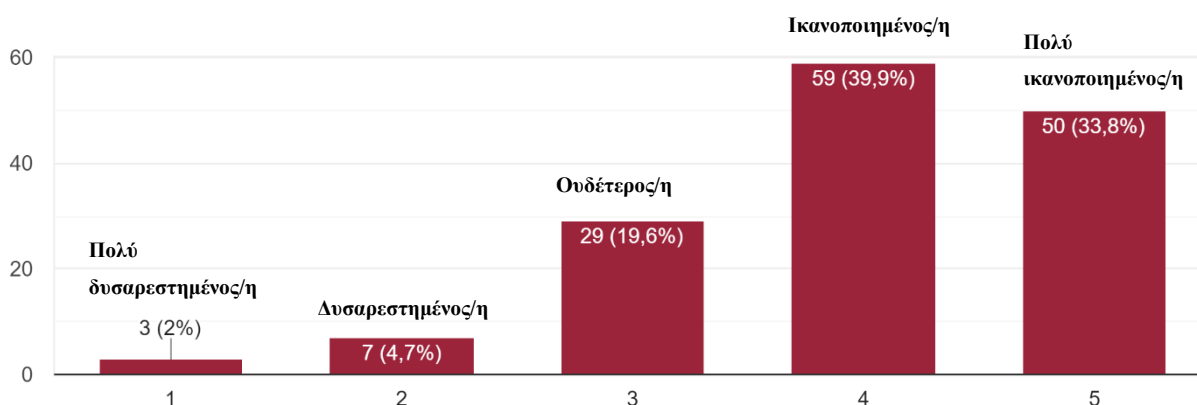
✚ Η εξωγενής διάσταση **αναγνώριση**:



Γράφημα 4.20: Αξιολόγηση της πτυχής «αναγνώριση»

Η αναγνώριση που εισπράττουν οι εργαζόμενοι του δείγματός μας στο χώρο εργασίας τους αξιολογήθηκε μέτρια προς οριακά ικανοποιητική ($M=3.51$, $SD=1.15$). Ειδικότερα, το 36,5% δηλώνουν ικανοποιημένοι, το 20,3% πολύ ικανοποιημένοι, ένα ποσοστό της τάξεως του 24,3% εμφανίζεται ουδέτερο, το 11,5% δυσαρεστημένο, και το 7,4% πολύ δυσαρεστημένο.

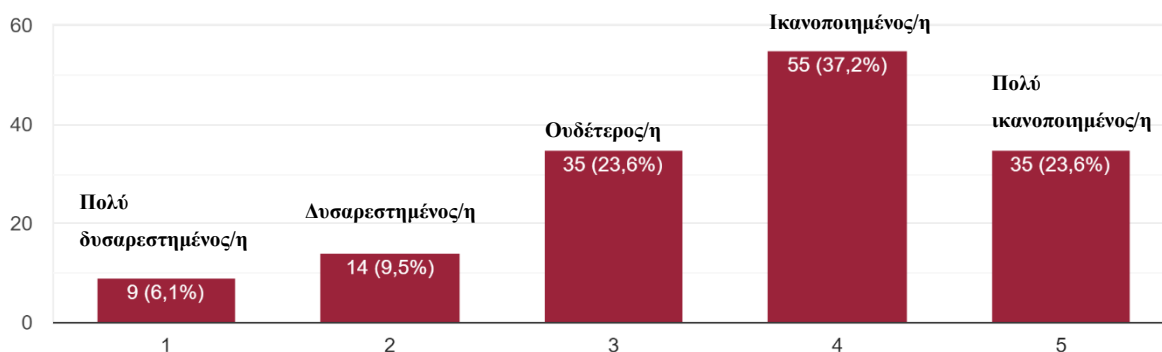
✚ Η εξωγενής διάσταση **συνάδελφοι**:



Γράφημα 4.21: Αξιολόγηση της πτυχής «συνάδελφοι»

Η ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους, είναι η πρώτη σε κατάταξη πηγή ικανοποίησης της παρούσης έρευνας με μέση τιμή $M=3.99$ και τυπική απόκλιση $SD=0.95$. Η πλειοψηφία των απαντήσεων και πιο συγκεκριμένα το 73,7% δήλωσαν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι από τις συναδελφικές τους σχέσεις. Ένα πολύ μικρό ποσοστό 6,7% δηλώνει δυσαρέσκεια, ενώ το 19,6% αξιολογεί σε ουδέτερα επίπεδα την ικανοποίηση που αντλεί.

✚ Η εξωγενής διάσταση **συνθήκες εργασίας**:



Γράφημα 4.22: Αξιολόγηση της πτυχής «συνθήκες εργασίας»

Τέλος, ως προς τις εργασιακές συνθήκες του επαγγέλματός τους, οι εργαζόμενοι της παρούσας μελέτης δηλώνουν ουδέτερα προς οριακά ικανοποιημένοι ($M=3.63$, $SD=1.12$). Το 37,2% δηλώνουν ικανοποιημένοι, το 23,6% πολύ ικανοποιημένοι, το 23,6% είναι ουδέτεροι, το 9,5% δυσαρεστημένοι και μόνο το 6,1% πολύ δυσαρεστημένοι.

4.3 Ενδογενείς και εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης

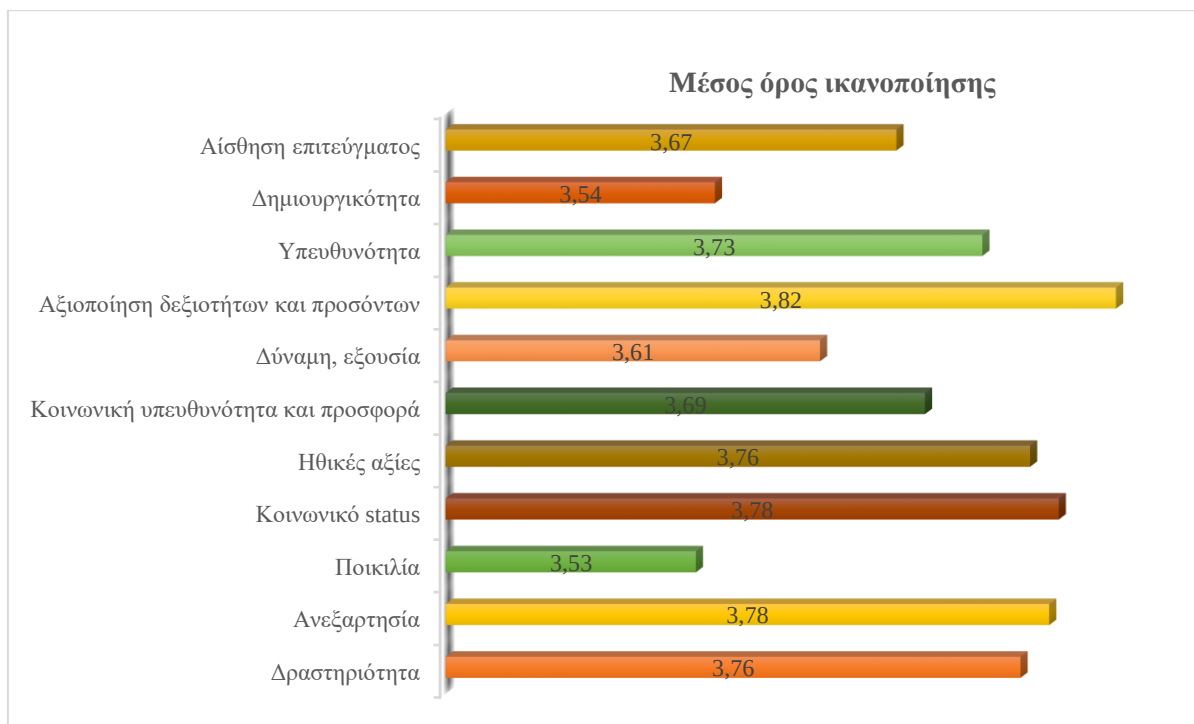
Στον Πίνακα 4.4 που ακολουθεί αποτυπώνονται συγκεντρωτικά τα περιγραφικά αποτελέσματα που αφορούν στην αξιολόγηση των ενδογενών παραγόντων εργασιακής ικανοποίησης από το δείγμα της έρευνάς μας. Στις στήλες 2 και 4 αποτυπώνεται η μικρότερη και η μεγαλύτερη τιμή αντίστοιχα με την οποία αξιολογήθηκε η κάθε διάσταση της εργασίας, ενώ στις στήλες 3 και 5 το ποσοστό των συμμετεχόντων το οποίο αξιολόγησε την κάθε πτυχή στη μικρότερη και μεγαλύτερη κλίμακα αντίστοιχα. Η στήλη 6 απεικονίζει τη μέση τιμή της ικανοποίησης ανά ενδογενή παράγοντα ενώ η στήλη 7 την τυπική απόκλιση των βαθμολογιών.

Συνολικά, το δείγμα της έρευνάς μας εμφανίζεται οριακά ικανοποιημένο από το σύνολο των ενδογενών διαστάσεων της εργασίας (M=3,70)

<i>ΕΝΔΟΓΕΝΕΙΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ</i>	MIN ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ (MIN)	MAX ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ (MAX)	M	SD
<i>Δραστηριότητα</i>	1	0,70%	5	19,60%	3,76	0,88
<i>Ανεξαρτησία</i>	1	2%	5	25%	3,78	0,97
<i>Ποικιλία</i>	1	3,40%	5	23%	3,53	1,09
<i>Κοινωνικό status</i>	1	3,40%	5	23,60%	3,78	0,98
<i>Ηθικές αξίες</i>	1	2%	5	25,70%	3,76	1,01
<i>Κοινωνική υπευθυνότητα και προσφορά</i>	1	4,70%	5	31,10%	3,69	1,17
<i>Δύναμη, εξουσία</i>	1	2,70%	5	21,60%	3,61	1,04
<i>Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων</i>	1	4,70%	5	29,10%	3,82	1,08
<i>Υπευθυνότητα</i>	1	4,10%	5	27%	3,73	1,07
<i>Δημιουργικότητα</i>	1	6,80%	5	22,30%	3,54	1,15
<i>Αίσθηση επιτεύγματος</i>	1	5,40%	5	25,70%	3,67	1,11
<i>Μ.Ο. Ενδογενούς ικανοποίησης</i>					3,70	1,05

Πίνακας 4.4: Ενδογενείς παράγοντες ικανοποίησης

Στο Γράφημα 4.23 που ακολουθεί βλέπουμε συγκεντρωτικά το μέσο όρο βαθμολόγησης όλων των ενδογενών παραγόντων ικανοποίησης.



Γράφημα 4.23: Ενδογενείς παράγοντες ικανοποίησης

Από τα δεδομένα του Πίνακα 4.4 και του Γραφήματος 4.23 διαπιστώνουμε πως το δείγμα της έρευνάς μας αντλεί την υψηλότερη ικανοποίηση:

- ✚ Από τη δυνατότητα που τους δίνεται μέσω της εργασίας να αξιοποιούν τις δεξιότητες αλλά και τα προσόντα τους ($M=3,82$)
- ✚ Από το κοινωνικό status/ τη δυνατότητα να νιώθουν σημαντικοί στην κοινωνία ($M=3,78$)
- ✚ Από τη δυνατότητα να είναι ανεξάρτητοι και αυτόνομοι καθώς εργάζονται ($M=3,78$)

Σε παρόμοια αποτελέσματα κατέληξε η έρευνα του Toker (2011), μέσω της οποίας το κοινωνικό status καθώς και η δυνατότητα αξιοποίησης των δεξιοτήτων αναδείχθηκαν ως οι παράγοντες ενδογενούς ικανοποίησης με την υψηλότερη βαθμολογία. Οι Καρανικόλα & Κουτσοπούλου & Παναγιωτόπουλος (2021), σε αντίστοιχη σύγκριση διαπίστωσαν πως προκύπτει υψηλότερη ικανοποίηση από τη δυνατότητα αυτονομίας στην εργασία αλλά και από τη δυνατότητα αξιοποίησης των ικανοτήτων. Σε παρόμοιο κλίμα και μέσα από το έργο των Valk & Yousif (2021), ο παράγοντας της ανεξαρτησίας/ελευθερίας στην εκτέλεση του έργου αλλά και η δυνατότητα αξιοποίησης των δεξιοτήτων έχουν τις υψηλότερες βαθμολογίες αναφορικά με την ικανοποίηση που αντλείται από αυτές.

Στον Πίνακα 4.5 και Γράφημα 4.24 που ακολουθούν, συνοψίζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την αξιολόγηση των εξωγενών διαστάσεων της εργασίας, από το δείγμα της έρευνάς μας. Ειδικότερα, η στήλη 2 απεικονίζει τη μικρότερη βαθμολογία κλίμακας που εντοπίστηκε στα αποτελέσματά μας, η στήλη 3 αναφέρεται στο ποσοστό των συμμετεχόντων οι οποίοι βαθμολόγησαν με τη χαμηλότερη κλίμακα την ικανοποίηση που αντλούν, η στήλη 4 αναφέρεται στη μεγαλύτερη κλίμακα βαθμολογίας που εντοπίστηκε στα αποτελέσματα για κάθε διάσταση, η στήλη 5 δείχνει το ποσοστό των συμμετεχόντων οι οποίοι θεωρούν πως είναι πολύ ευχαριστημένοι, η στήλη 6 απεικονίζει τη μέση τιμή αξιολόγησης της κάθε διάστασης ενώ η στήλη 7 την τυπική απόκλιση των βαθμολογιών.

<i>ΕΞΩΓΕΝΕΙΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ</i>	MIN ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ	MAX ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ	M	SD
<i>Ασφάλεια</i>	1	9,50%	5	18,90%	3,35	1,21
<i>Εποπτεία-σχέσεις με τον προϊστάμενο</i>	1	6,10%	5	25%	3,57	1,17
<i>Εποπτεία-τεχνική επίβλεψη</i>	1	6,10%	5	19,60%	3,39	1,16
<i>Πολιτική εταιρείας και εφαρμογή της</i>	1	6,80%	5	15,50%	3,33	1,13
<i>Μισθός</i>	1	12,20%	5	14,90%	3,24	1,22
<i>Σύστημα προαγωγών</i>	1	12,20%	5	14,20%	3,13	1,21
<i>Αναγνώριση</i>	1	7,40%	5	20,30%	3,51	1,15
<i>Συνάδελφοι</i>	1	2%	5	33,80%	3,99	0,95
<i>Συνθήκες εργασίας</i>	1	6,10%	5	23,60%	3,63	1,12
<i>Μέσος όρος εξωγενούς ικανοποίησης</i>					3,46	1,15

Πίνακας 4.5: Εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης

Συνολικά, το δείγμα της έρευνάς μας εμφανίζεται μέτρια ικανοποιημένο από τις εξωγενείς διαστάσεις της εργασίας του (M=3,46).

Από τα δεδομένα του Πίνακα 4.5 και του Γραφήματος 4.24 διαπιστώνουμε πως οι συμμετέχοντες της έρευνας αντλούν την υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση από τους εξής εξωγενείς παράγοντες:

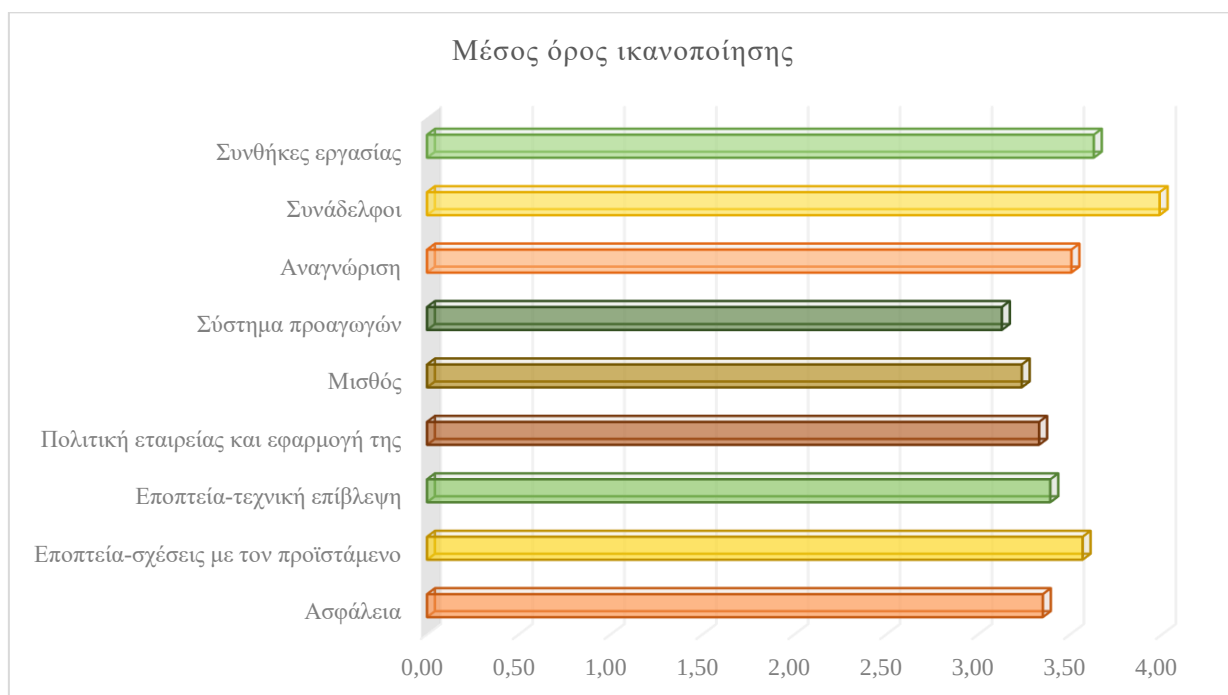
-  Η ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους (M=3,99)
-  Συνθήκες εργασίας (M=3,63)

Είναι σημαντικό σε αυτό το σημείο να αναφερθεί πως ο παράγοντας «**συνάδελφοι**» είναι η διάσταση της εργασίας η οποία συγκέντρωσε και την πιο υψηλή βαθμολογία ανάμεσα και στις 20 συνολικά διαστάσεις που διερευνήθηκαν στην παρούσα εργασία.

Στον αντίποδα, οι εξωγενείς διαστάσεις με τη χαμηλότερη βαθμολογία είναι οι εξής:

- ✚ Σύστημα προαγωγών (M=3,13)
- ✚ Μισθός (M=3,24)
- ✚ Πολιτική εταιρείας (M=3,33)

Η διάσταση του μισθού καθώς του συστήματος προαγωγών καταλαμβάνουν και τις δυο τελευταίες θέσεις στον πίνακα κατάταξης της βαθμολογίας και των 20 διαστάσεων της εργασίας (Πίνακας 4.3 της προηγούμενης ενότητας)



Γράφημα 4.24: Εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης

Ως προς τη σύνδεση των αποτελεσμάτων μας με τη βιβλιογραφία παρατηρούμε τα εξής:

- ✚ Στην έρευνα των Καρανικόλα & Κουτσοπούλου & Παναγιωτόπουλος (2021), η διάσταση της εργασίας η οποία χαρακτηρίζεται από χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης είναι ο μισθός. Στην παρούσα μελέτη ο μισθός είναι μια από τις 2 εξωγενείς διαστάσεις με τη χαμηλότερη βαθμολογία.

- ✚ Σε συναφή έρευνα των Panagiotopoulos et. al. (2018) με δείγμα διοικητικό προσωπικό του πρώην ΤΕΙ Ελλάδος, το σύστημα προαγωγών καθώς και το επίπεδο του μισθού είναι οι πιο χαμηλά βαθμολογούμενες εξωγενείς διαστάσεις, κάτι που συνάδει απόλυτα και με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας.
- ✚ Οι Karamanis et. al. (2019) διερευνώντας την ικανοποίηση στο δημόσιο τομέα παρομοίως απέδειξαν πως ο μισθός και το σύστημα προαγωγών είναι οι εξωγενείς διαστάσεις με τη χαμηλότερη βαθμολογία, με τη διαφορά πως στην εν λόγω έρευνα οι εξωγενείς παράγοντες αποτελούν αιτία δυσαρέσκειας ($M < 3$), ενώ στην παρούσα έρευνα προσφέρουν μέτρια ικανοποίηση ($3 < M < 4$).
- ✚ Οι Batiou & Valkanos (2013) διερευνώντας την εργασιακή ικανοποίηση διοικητικών υπάλληλων σε υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας, απέδειξαν πως από τους εξωγενείς παράγοντες, αυτοί που βαθμολογήθηκαν πιο υψηλά είναι το σύστημα εποπτείας και οι σχέσεις με συναδέλφους. Στην παρούσα έρευνα, η διάσταση της ποιότητας των σχέσεων με τους συναδέλφους είναι και η πιο υψηλά βαθμολογούμενη αναφορικά με την ικανοποίηση που αντλείται από αυτή.
- ✚ Ο Toker (2011) στη έρευνά του με δείγμα ακαδημαϊκών εργαζομένων, απέδειξε πως ο εξωγενής παράγοντας με τη χαμηλότερη βαθμολογία είναι ο μισθός. Στην παρούσα μελέτη ο μισθός είναι μια από τις 2 εξωγενείς διαστάσεις με τη χαμηλότερη βαθμολογία.
- ✚ Τέλος, και σε απόλυτη συνάφεια με τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, οι Gallardo et. al. (2010) διερευνώντας την εργασιακή ικανοποίηση εργαζομένων του ξενοδοχειακού κλάδου του ιδιωτικού τομέα, ανέδειξαν τις σχέσεις με τους συναδέλφους ως την εξωγενή διάσταση με την υψηλότερη βαθμολογία, ενώ το μισθό και το σύστημα προαγωγών ως τις εξωγενείς διαστάσεις με τη χαμηλότερη.

Σε συνολικά επίπεδα, η βαθμολογία των ενδογενών και εξωγενών παραγόντων ικανοποίησης προέκυψε ως ακολούθως:

	M	SD
Ενδογενείς παράγοντες	3,70	1,05
Εξωγενείς παράγοντες	3,46	1,15

Πίνακας 4.6: Σύγκριση ενδογενούς και εξωγενούς ικανοποίησης

Από τη σύγκριση των δεδομένων του Πίνακα 4.6 καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως η συνολική ικανοποίηση που προκύπτει από τους ενδογενείς παράγοντες (αξιοποίηση ικανοτήτων, αυτονομία, κοινωνικό status κ.α.) είναι υψηλότερη από την ικανοποίηση που αντλείται από τους εξωγενείς παράγοντες (μισθοί, προαγωγές, ασφάλεια κ.α.).

Σε παρόμοια αποτελέσματα καταλήγουμε και εάν εξετάσουμε τη συγκεντρωτική κατάταξη βαθμολογίας και των 20 επιμέρους διαστάσεων της εργασίας όπως αυτή αποτυπώθηκε στον Πίνακα 4.3 της προηγούμενης υποενότητας. Εάν εξαιρεθεί ο παράγοντας των σχέσεων με τους συναδέλφους ο οποίος βρίσκεται και στην πρώτη σειρά της κατάταξης, η πλειοψηφία των εξωγενών διαστάσεων βρίσκονται στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης.

Τα αποτελέσματα της μελέτης κινούνται στο ίδιο πλαίσιο με αυτά των Karamanis et. al (2019), οι οποίοι απέδειξαν πως η ικανοποίηση που προκύπτει από τους ενδογενείς παράγοντες εργασίας είναι υψηλότερη από την ικανοποίηση που προκύπτει από τους εξωγενείς παράγοντες, καθώς και με τα ευρήματα του Toker (2011) ο οποίος υποστήριξε πως η ικανοποίηση προέρχεται κυρίως από τις εγγενείς διαστάσεις της εργασίας και σε μικρότερο βαθμό από τις εξωγενείς.

4.4 Επίδραση δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών σε επιμέρους διαστάσεις της εργασίας

Στη συνέχεια της έρευνάς μας εξετάσαμε το εάν τα διαφορετικά δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά του δείγματός μας δύναται να επηρεάζουν τα επίπεδα ικανοποίησης από συγκεκριμένες διαστάσεις της εργασίας. Οι διαστάσεις της εργασίας οι οποίες επιλέχθηκαν προς εξέταση είναι οι 2 πρώτες σε βαθμολογία, καθώς και οι 2 τελευταίες στην κατάταξη του δείγματός μας:

-  Σχέσεις με συναδέλφους
-  Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων
-  Μισθός
-  Σύστημα προαγωγών

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν στο Excel έλεγχοι στατιστικής σημαντικότητας ανά ομάδα εργαζομένων εφαρμόζοντας το test Chi-square (χ^2). Με δεδομένες τις τιμές των πραγματικών συχνοτήτων, υπολογίστηκαν στη συνέχεια οι αναμενόμενες συχνότητες και

με τη χρήση στατιστικών συναρτήσεων υπολογίστηκε η τιμή του χ^2 , η κρίσιμη τιμή και το p_value για κάθε έλεγχο.

Οι υποθέσεις που χρησιμοποιήσαμε είναι οι ακόλουθες:

H₀: Οι δυο μεταβλητές (δημογραφικός παράγοντας-«υπό εξέταση διάσταση») είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους

H₁: Οι δυο μεταβλητές είναι εξαρτημένες και σχετίζονται μεταξύ τους

Σχέσεις με συναδέλφους

Στον Πίνακα 4.7 που ακολουθεί, αποτυπώνεται η μέση τιμή εργασιακής ικανοποίησης ανά ομάδα εργαζομένων καθώς και το αποτέλεσμα ελέγχου σημαντικότητας που προέκυψε από την εφαρμογή του test χ^2 , με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, για την πρώτη σε βαθμολογία διάσταση εργασίας, την ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ		
Φύλο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Άνδρες	3,90	$\chi^2 < CV$ $p_value = 0,25 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H ₀ /ανεξάρτητες μεταβλητές
Γυναίκες	4,04	
Ηλικιακή ομάδα	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
<=25	4,6	$\chi^2 < CV$ $p_value = 0,22 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H ₀ /ανεξάρτητες μεταβλητές
26-35	3,98	
36-45	4,01	
46-55	3,58	
Μορφωτικό επίπεδο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	4,11	$\chi^2 < CV$ $p_value = 0,25 > \alpha$

Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3,94	Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	3,55	
Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Υπάλληλος	3,97	$\chi^2 < CV$ $p_value = 0,78 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου	4,05	

Πίνακας 4.7: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Ποιότητα σχέσεων με συναδέλφους

Τα αποτελέσματα του test χ^2 υποδεικνύουν πως δεν υφίσταται σημαντική στατιστική σχέση μεταξύ της διάστασης «ποιότητα σχέσεων με τους συναδέλφους» και των διαφορετικών δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος. Ειδικότερα, συμπεραίνουμε πως δεν προκύπτουν διαφορές στην ικανοποίηση από την ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους οι οποίες να οφείλονται στην επίδραση του φύλου, της ηλικιακής ομάδας, του μορφωτικού επιπέδου και της βαθμίδας της θέσης εργασίας.

Τα αποτελέσματά μας συμφωνούν με τη βιβλιογραφία που παρουσιάζεται στην παρούσα μελέτη στην οποία καμία έρευνα δεν απέδειξε πως η ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους μπορεί να επηρεαστεί από δημογραφικούς και εργασιακούς παράγοντες.

Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων

Για τη δεύτερη σε σειρά στην κατάταξη, διάσταση της εργασίας, που αφορά στην ικανοποίηση από τη δυνατότητα των εργαζομένων να αξιοποιούν τις δεξιότητες και τα προσόντα τους μέσω της δουλειάς τους, προέκυψαν τα κάτωθι αποτελέσματα:

ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ		
Φύλο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Άνδρες	3,83	$\chi^2 < CV$ $p_value = 0,70 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Γυναίκες	3,81	

Ηλικιακή ομάδα	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
<=25	3,80	$X^2 < CV$ $p_value = 0,07 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
26-35	3,78	
36-45	4,09	
46-55	2,91	
Μορφωτικό επίπεδο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	3,90	$X^2 > CV$ $p_value = 0,04 < \alpha$ Απορρίπτεται η H_0 ,/οι μεταβλητές δεν είναι ανεξάρτητες/το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει τα επίπεδα ικανοποίησης
Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3,74	
Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	3,72	
Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Υπάλληλος	4,2	$X^2 < CV$ $p_value = 0,11 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου	3,71	

Πίνακας 4.8: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων

Από τα αποτελέσματα εφαρμογής του test χ^2 , συμπεραίνουμε πως το φύλο, η ηλικιακή ομάδα και η διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας δεν έχουν σημαντική επίδραση στην διαμόρφωση ικανοποίησης από τη διάσταση «αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων». Αποδεικνύεται όμως πως το μορφωτικό επίπεδο και η εν λόγω διάσταση είναι εξαρτημένες μεταβλητές. Εάν συγκρίνουμε τα μέσα επίπεδα ικανοποίησης που προκύπτουν ανά γκρουπ διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου παρατηρούμε πως οι Απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης εμφανίζονται πιο ικανοποιημένοι από τη δυνατότητα που τους δίνεται να αξιοποιούν τα προσόντα τους επιτελώντας τα καθήκοντα της θέσης εργασίας τους.

Μισθός

Το δείγμα της μελέτης μας εμφανίστηκε μέτρια ικανοποιημένο από τη διάσταση του συστήματος αμοιβών της εργασίας. Η επιμέρους ανάλυση παρουσιάζεται στον πίνακα 4.9 που ακολουθεί:

ΜΙΣΘΟΣ		
Φύλο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Άνδρες	3,14	$X^2 < CV$ $p_value = 0,64 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Γυναίκες	3,30	
Ηλικιακή ομάδα	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
<=25	2,6	$X^2 < CV$ $p_value = 0,10 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
26-35	3,2	
36-45	3,2	
46-55	3,08	
Μορφωτικό επίπεδο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	3,23	$X^2 < CV$ $p_value = 0,13 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3,4	
Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	2,77	
Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Υπάλληλος	3,14	$X^2 < CV$ $p_value = 0,20 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου	3,56	

Πίνακας 4.9: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Μισθός

Παρόλο που κατά τη σύγκριση των μέσων όρων ικανοποίησης ανά δημογραφική και εργασιακή ομάδα προκύπτουν διαφορές, ο έλεγχος ανεξαρτησίας απέδειξε πως δεν υφίσταται σημαντική επίδραση των εν λόγω χαρακτηριστικών στην ικανοποίηση από το σύστημα μισθού.

Σε παρόμοιο κλίμα, οι Chatzopoulou et. al. (2015), μελετώντας ένα δείγμα 85 εργαζομένων της τοπικής αυτοδιοίκησης του Νομού Γρεβενών, απέδειξαν επίσης πως οι εργαζόμενοι εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι από το σύστημα αποδοχών, ενώ αυτό δεν δέχεται επιδράσεις από το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την ιεραρχία της θέσης εργασίας.

Σύστημα προαγωγών

Η τελευταία διάσταση που εξετάστηκε, η οποία είναι και τελευταία στην κατάταξη βαθμολογίας όπως προέκυψε από το δείγμα μας όσον αφορά την ικανοποίηση που αντλείται από αυτή, είναι το σύστημα προαγωγών.

Όπως παρατηρούμε στον Πίνακα 4.10 το φύλο, η ηλικιακή ομάδα καθώς και το μορφωτικό επίπεδο φαίνεται πως δεν επιδρούν σημαντικά στη διαμόρφωση της ικανοποίησης από τη διάσταση του συστήματος προαγωγών.

Στον αντίποδα, ο έλεγχος σημαντικότητας έδειξε πως η θέση ευθύνης και η ικανοποίηση από το σύστημα προαγωγών είναι εξαρτημένες μεταβλητές ($p_value=0,04 < \alpha$ /Απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0). Παρατηρούμε πως οι εργαζόμενοι του δείγματός μας οι οποίοι εργάζονται σε υπαλληλική θέση εμφανίζονται κατά μέσο όρο δυσαρεστημένοι από το σύστημα προαγωγών ($M=2,95$), ενώ οι εργαζόμενοι με υψηλότερη θέση ευθύνης εμφανίζονται οριακά ευχαριστημένοι ($M=3,75$). Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός πως οι εργαζόμενοι υψηλότερης διοικητικής ευθύνης έχουν ήδη βιώσει θετικά την προαγωγή που έχουν λάβει και αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση έναντι των εργαζομένων χαμηλότερης ιεραρχίας οι οποίοι δεν έχουν «συναντηθεί» ακόμη με το ενδεχόμενο κάποιας προαγωγής, ή δεν κατάφεραν να λάβουν κάποια προαγωγή έως και σήμερα.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΑΓΩΓΩΝ		
Φύλο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Άνδρες	3,16	$X^2 < CV$ $p_value = 0,91 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Γυναίκες	3,10	
Ηλικιακή ομάδα	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
<=25	2,60	$X^2 < CV$ $p_value = 0,78 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
26-35	3,20	
36-45	3,21	
46-55	2,55	
Μορφωτικό επίπεδο	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	3,2	$X^2 < CV$ $p_value = 0,31 > \alpha$ Δεν απορρίπτεται η H_0 ,/ανεξάρτητες μεταβλητές
Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3,2	
Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	2,61	
Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας	M	CHI-TEST Αποτέλεσμα ελέγχου ανεξαρτησίας
Υπάλληλος	2,95	$X^2 > CV$ $p_value = 0,04 < \alpha$ Απορρίπτεται η H_0 ,/οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες
Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου	3,75	

Πίνακας 4.10: Έλεγχοι ανεξαρτησίας/Σύστημα προαγωγών

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα μελέτη διερευνήθηκε εμπειρικά η ικανοποίηση που αντλούν οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας από την εργασία τους καθώς και από τις επιμέρους πτυχές αυτής. Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης του δείγματος πραγματοποιήθηκε με τη χρήση της σύντομης μορφής του ερωτηματολογίου MSQ. Στην έρευνα συμμετείχαν 148 εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα, ενώ η αξιοπιστία και η ορθότητα του ερωτηματολογίου επιβεβαιώθηκε μέσω του υπολογισμού του συντελεστή Cronbach Alpha (0,94).

Τα αποτελέσματα από τη μέτρηση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης ($M=3.55$, τυπική απόκλιση= $0,95$) έδειξαν πως οι συμμετέχοντες της παρούσης έρευνας εμφανίζονται **ουδέτερα προς οριακά ικανοποιημένοι από την εργασία τους** (κλίμακα μέτρησης από 1 έως 5). Ειδικότερα, το 54,7% των ερωτηθέντων δηλώνουν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι συνολικά από το επάγγελμά τους, το 36,5% παραμένουν ουδέτεροι στην άποψή τους, ενώ μόνο το 8,8% δηλώνουν δυσαρεστημένοι ή πολύ δυσαρεστημένοι.

Οι έλεγχοι στατιστικής σημαντικότητας που εφαρμόστηκαν προκειμένου να διερευνηθεί το κατά πόσο η διαμόρφωση της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης δέχεται επιδράσεις από δημογραφικούς και εργασιακούς παράγοντες, έδειξαν πως μόνο **το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει το επίπεδο συνολικής ικανοποίησης**, με τους Απόφοιτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ) καθώς και τους κάτοχους Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού τίτλου σπουδών να εμφανίζονται πιο ικανοποιημένοι από την εργασία τους σε σύγκριση με τους αποφοίτους Υποχρεωτικής/Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Η αξιολόγηση των επιμέρους διαστάσεων της εργασίας (ενδογενείς-εξωγενείς παράγοντες ικανοποίησης) από το δείγμα της έρευνάς μας ανέδειξε δυο πτυχές οι οποίες συνδέονται με υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, την **ποιότητα των σχέσεων με συναδέλφους** ($M=3,99$)/εξωγενής διάσταση καθώς και **τη δυνατότητα αξιοποίησης δεξιοτήτων και προσόντων** ($M=3,82$)/εγγενής διάσταση. Στον αντίποδα, οι εργαζόμενοι της έρευνάς μας εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι όταν καλούνται να αξιολογήσουν το **σύστημα προαγωγών** ($M=3,13$)/εξωγενής διάσταση, καθώς και **το επίπεδο του μισθού** τους ($M=3,24$)/εξωγενής διάσταση.

Η διάσταση της εργασίας η οποία συνδέεται με τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης του δείγματος της μελέτης μας είναι η ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους. Ειδικότερα,

το 73,7% του δείγματος δήλωσε ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από τις συναδελφικές σχέσεις στο χώρο εργασίας.

Συνολικά, το δείγμα εμφανίστηκε **οριακά ικανοποιημένο** από το σύνολο των **ενδογενών** διαστάσεων της εργασίας ($M=3,70$), ενώ οι ενδογενείς διαστάσεις που αναδείχθηκαν πρώτες σε βαθμολογία είναι η αξιοποίηση των δεξιοτήτων και προσόντων, το κοινωνικό status και η αυτονομία κατά την επιτέλεση του έργου. Οι συμμετέχοντες της έρευνας αξιολόγησαν την ικανοποίηση που αντλούν από το σύνολο των εξωγενών διαστάσεων της εργασίας **σε μέτρια επίπεδα** ($M=3,46$). Από τη σύγκριση εν λόγω δεδομένων καταλήξαμε στο συμπέρασμα πως η ικανοποίηση που προκύπτει από τους ενδογενείς παράγοντες (αξιοποίηση ικανοτήτων, αυτονομία, κοινωνικό status κ.α.) είναι υψηλότερη από την ικανοποίηση που αντλείται από τους εξωγενείς παράγοντες (μισθοί, προαγωγές, ασφάλεια κ.α.).

Τέλος, εξετάστηκε το εάν προκύπτουν διαφορές στην ικανοποίηση από συγκεκριμένες διαστάσεις της εργασίας (σχέσεις με συναδέλφους, αξιοποίηση δεξιοτήτων και προσόντων, μισθός, σύστημα προαγωγών), οι οποίες μπορεί να οφείλονται στην επίδραση των διαφορετικών δημογραφικών και εργασιακών χαρακτηριστικών του δείγματος. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως δεν προκύπτουν διαφορές στην ικανοποίηση από την **ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους** οι οποίες να οφείλονται στην επίδραση του φύλου, της ηλικιακής ομάδας, του μορφωτικού επιπέδου και της βαθμίδας της θέσης εργασίας. Το ίδιο συμπέρασμα προκύπτει και για την ικανοποίηση **από τα επίπεδα του μισθού**. Τα αποτελέσματα όμως έδειξαν πως υφίσταται **στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και της διάστασης: αξιοποίηση προσόντων και ικανοτήτων**. Ειδικότερα, οι Απόφοιτοι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης εμφανίστηκαν περισσότερο ικανοποιημένοι από τη δυνατότητα που τους δίνεται να αξιοποιούν τα προσόντα τους επιτελώντας τα καθήκοντα της θέσης εργασίας τους. Επιπρόσθετα αποδείχθηκε πως **η διοικητική θέση ευθύνης επηρεάζει την ικανοποίηση από το σύστημα προαγωγών**, με τους εργαζόμενους οι οποίοι βρίσκονται σε ανώτερη θέση ιεραρχίας να εμφανίζονται αρκετά πιο ικανοποιημένοι.

Μια πρόταση για περαιτέρω έρευνα, θα μπορούσε να αποτελέσει η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης του ίδιου δείγματος, με τη χρήση της εκτεταμένης φόρμας του ερωτηματολογίου Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ, με την επιπρόσθετη δυνατότητα άντλησης περισσότερων πληροφοριών αναφορικά με την αξιολόγηση των επιμέρους διαστάσεων της εργασίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE (MSQ)

Το παρόν ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο έρευνας που πραγματοποιείται για τις ανάγκες εκπόνησης μεταπτυχιακής μελέτης του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τηρείται αυστηρή εμπιστευτικότητα. Τα στοιχεία των απαντήσεων θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τις ερευνητικές ανάγκες της εργασίας.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Ο σκοπός του παρόντος ερωτηματολογίου είναι να σας βοηθήσει να περιγράψετε το πώς νιώθετε για το επάγγελμα που ασκείτε **συνολικά**, αλλά και να αξιολογήσετε ξεχωριστά τις **επιμέρους διαστάσεις** που σας παρέχουν ικανοποίηση καθώς και εκείνες που σας παρέχουν δυσαρέσκεια στην εργασία σας.

Στη συνέχεια υπάρχουν προτάσεις που περιγράφουν διάφορες διαστάσεις της εργασίας σας, καθώς και μια η οποία αναφέρεται στη συνολική ικανοποίηση από την εργασία σας.

Διαβάστε κάθε πρόταση προσεκτικά.

Ρωτήστε τον εαυτό σας:

«Πόσο ικανοποιημένος/η νιώθω σχετικά με αυτή τη διάσταση της δουλειάς μου;»

-Αν νιώθετε ότι αυτή η διάσταση της εργασίας σας σας παρέχει περισσότερη ικανοποίηση από ότι περιμένατε σημειώστε το τετράγωνο **5 «Πολύ Ικανοποιημένος/η»**

-Αν νιώθετε ότι αυτή η διάσταση της εργασίας σας σας δίνει την ικανοποίηση που περιμένατε σημειώστε το τετράγωνο **4 «Ικανοποιημένος/η»**,

-Αν νιώθετε ότι αυτή η διάσταση της εργασίας δεν σας δίνει ούτε ιδιαίτερη ευχαρίστηση αλλά ούτε και ιδιαίτερη δυσαρέσκεια, σημειώστε το τετράγωνο **3 «Ουδέτερος/η»**

-Αν νιώθετε ότι αυτή η διάσταση της εργασίας σας παρέχει λιγότερη ικανοποίηση από αυτήν που περιμένατε, σημειώστε το τετράγωνο **2 «Δυσανεστημένος/η»**

-Αν νιώθετε ότι αυτή η διάσταση της εργασίας σας σας δίνει σημαντικά λιγότερη ικανοποίηση από αυτή που περιμένατε, σημειώστε το τετράγωνο **1 «Πολύ δυσανεστημένος/η»**

- Παρακαλούμε σημειώστε την απάντησή σας σε κάθε τετράγωνο για όλες τις προτάσεις
- Να είστε όσο το δυνατό πιο ειλικρινείς με τον εαυτό σας. Περιγράψτε τα πραγματικά σας συναισθήματα για τη δουλειά που κάνετε.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

A) Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά

1) Φύλο ☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

2) Ηλικία ☐ ≤ 25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ ≥ 56

3) Μορφωτικό επίπεδο

- ☐ Υποχρεωτική/Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
- ☐ Απόφοιτος/η Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (ΑΕΙ/ΤΕΙ)
- ☐ Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός τίτλος σπουδών

4)Διοικητική βαθμίδα θέσης εργασίας

- ☐ Υπάλληλος
- ☐ Προϊστάμενος/manager/Υπεύθυνος τμήματος-πεδίου

B) Εργασιακή ικανοποίηση

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας αναφορικά με.....

1. Τη δυνατότητα να είστε απασχολημένος/η συνέχεια με το αντικείμενο εργασίας σας

** η ερώτηση αναφέρεται στο εάν το επάγγελμά σας χαρακτηρίζεται από συνεχή ροή εργασιών**

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

2. Τη δυνατότητα να είστε ανεξάρτητοι καθώς επιτελείτε την εργασία σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

3.Την ευκαιρία να έχετε ποικιλία δραστηριοτήτων και όχι μονοτονία στην εργασία σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

4.Την ευκαιρία να είστε «κάποιος» στο κοινωνικό σύνολο/τη δυνατότητα να νιώθετε σημαντικό/ή και απαραίτητος/η

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

5.Τη δυνατότητα να κάνετε πράγματα τα οποία είναι σύμφωνα με τη συνείδησή σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

6.Τη δυνατότητα να νιώθετε συνθήκες ασφάλειας και σταθερότητας για το μέλλον στη θέση εργασίας σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

7. Τη δυνατότητα του να μπορείτε να κάνετε σημαντικά πράγματα για άλλους ανθρώπους

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

8. Την ευκαιρία να καθοδηγείτε άλλους ανθρώπους

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

9.Την ευκαιρία να αξιοποιείτε τα προσόντα και τις ικανότητές σας αποτελεσματικά κατά την εκτέλεση της εργασίας σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

10. Την ελευθερία να χρησιμοποιείτε τη δική σας κρίση δουλεύοντας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

11.Τη δυνατότητα να είστε δημιουργικοί και να εφαρμόζετε δικές σας μεθόδους/ιδέες

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

12.Το αίσθημα ολοκλήρωσης που εισπράττετε επιτελώντας την εργασία σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

13.Τον τρόπο με τον οποίο σας συμπεριφέρονται οι προϊστάμενοί σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

14. Την ικανότητα του προϊσταμένου σας να παίρνει αποφάσεις

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

15. Τον τρόπο με τον οποίο ασκεί την πολιτική της η εταιρεία στην οποία εργάζεστε

Πολιτική εταιρείας: ποιότητα υπηρεσιών, τήρηση νομοθεσίας, τήρηση κανόνων ασφαλείας για την υγεία των εργαζόμενων, εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού, συνέπεια, περιβαλλοντική συνείδηση, εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα, διάθεση συνεχής βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

16. Το επίπεδο του μισθού σας αναλογικά με τη δουλειά που προσφέρετε

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

17. Τις ευκαιρίες που έχετε για προαγωγή ή ανέλιξη

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

18. Την αναγνώριση που εισπράττετε όταν μια δουλειά γίνεται καλά

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

19. Την ποιότητα των σχέσεων με τους συναδέλφους σας

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

20. Τις εργασιακές συνθήκες του επαγγέλματός σας

φυσικό περιβάλλον εργασίας, διαμόρφωση χώρου, τοποθεσία, εξοπλισμός, θέρμανση, εξαερισμός, φωτισμός

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

21. Η συνολική μου ικανοποίηση από την εργασία μου είναι

	1	2	3	4	5	
Πολύ δυσαρεστημένος/η	☐	☐	☐	☐	☐	Πολύ ικανοποιημένος/η

Σας ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο και τη συνεργασία σας!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Αναστασίου Σ. (2013). Η σημασία της επαγγελματικής εξουθένωσης και επαγγελματικής ικανοποίησης στην απόδοση των εργαζομένων. *ΕΣΔΟ Poster*, 255-262.

Βακόλα, Μ., & Νικολάου, Ι. (2019). *Οργανωσιακή ψυχολογία & συμπεριφορά* (2η έκδ). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili Εμπορική – Εκδοτική Μ.ΕΠΕ.

Κάντας, Α. (1993). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Καρανικόλα, Ζ., Κουτσοπούλου, Χ., & Παναγιωτόπουλος, Γ. (2021). Παράγοντες εργασιακής ικανοποίησης: η περίπτωση του πρώην ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. *International Journal of Educational Innovation*, 3(1), 63-72.

Διεθνής

Ahn, N. & Garcia, J.R. (2004). Job satisfaction in Europe. *Documento de trabajo / FEDEA*, No 2004-16.

Anastasiou, S., & Papakonstantinou, G. (2014). Factors affecting job satisfaction, stress and work performance of secondary education teachers in Epirus, NW Greece. *International Journal of Management in Education*, 8(1), 37-53.

Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: a literature review. *Management research and practice*, 3(4), 77-86.

Batiou, V., & Valkanos, E. (2013). Job Satisfaction of Public Administrative Personnel in Greece. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(11), 239-252.

Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Job Satisfaction and Job Burnout Among Greek Bank Employees. *International Journal of Management*, 5, 33-45.

Borooah, V. K. (2009). Comparing levels of job satisfaction in the countries of Western and Eastern Europe. *International Journal of Manpower*, 30(4), 304-325.

Chatzopoulou, M., Vlachvei, A., & Monovasilis, T. (2015), Employee's Motivation and Satisfaction in Light of Economic Recession: Evidence of Grevena Prefecture-Greece. *Procedia Economics and Finance*, 24, 136-145.

Clark, A. E. (1996). Job Satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189-217.

Cranny, C. J., Smith, P.C., & Stone, E. (1992). *Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs and How it Affects Their Performance*. San Francisco: New Lexington Press.

Demoussis, M., & Giannakopoulos, N. (2007). Exploring Job Satisfaction in Private and Public Employment: Empirical Evidence from Greece. *Labour, CEIS*, 21(2), 333-359.

DeSantis, V. S., & Durst, S. L. (1996). Comparing Job Satisfaction among Public and Private-Sector Employees. *The American Review of Public Administration*, 26(3), 327–343, 199.

[EUROSTAT.https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Subjective_well-being_-_statistics#Job_satisfaction.](https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Subjective_well-being_-_statistics#Job_satisfaction)

Fassoulis, K., & Alexopoulos, N. (2015). The workplace as a factor of job satisfaction and productivity-A case study of administrative personnel at the University of Athens. *Journal of Facilities Management*, 13(4), 332-349

Gallardo, E., Sánchez-Cañizares, S., López-Guzmán, T. & Margarida Nascimento Jesus, M. (2010). Employee satisfaction in the Iberian hotel industry: The case of Andalusia (Spain) and the Algarve (Portugal). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 321-334.

Georgellis, Y., & Lange, T. (2012). Traditional versus Secular Values and the Job-Life Satisfaction Relationship across Europe. *British Journal of Management*, 23(4), 437–454.

Ghinetti, P. (2007). The Public-Private Job Satisfaction Differential in Italy. *Labour*, 21(2), 361-388.

Goleman, D. (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. New Jersey: Pearson Education.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-27.
- Henne, D. & Locke, E.A. (1985). Job Dissatisfaction: what are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20, 221-240.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing Co.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1965). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 49(3), 209–216.
- Inoyatova, S. (2021). The job satisfaction: a review of widely used measures & indexes. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 18(2), 456-464.
- Jex, S. M., & Britt, T.W. (2014). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A. E., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross-cultural review. *Handbook of industrial, work and organizational psychology*, 2, 25–52. Sage Publications, Inc.
- Jung, K., Moon, M. J., & Hahm, S.D. (2007). Do Age, Gender, and Sector Affect Job Satisfaction? Results from the Korean Labor and Income Panel Data. *Review of Public Personnel Administration*, 27(2), 125-146.
- Kaliski, B. S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance* (2nd edition), Detroit: Thompson Gale.
- Kalleberg, A. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124-143.

- Karamanis, K., Arnis, N., & Pappa, P. (2019). Impact of working environment on job satisfaction: evidence from greek public sector. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(3), 5-21.
- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65–77.
- Lavidas, K., Dalapa, M., Dimitriadou, S., & Athanassopoulos, S. (2019). Four Job Satisfaction's dimensions of secondary education teachers: An Exploratory Factor Analysis based on a Greek sample. *Προσχολική & Σχολική Εκπαίδευση*, 7(2), 102-115.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction? *Organizational Behaviour and Human Performance*, 4, 309-336.
- Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70(2), 280–289.
- Markovits, Y., Davis, A.J., & Dick, R. (2007). Organizational Commitment Profiles and Job Satisfaction among Greek Private and Public Sector Employees. *International Journal of Cross Cultural Management*, 7(1), 77-99.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Maslow, A. H. (1948). "Higher" and "lower" needs. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 25, 433–436.
- Medgyesi, M., Zolyomi, E. (2016). Job satisfaction and satisfaction in financial situation and their impact on life satisfaction. *Social Situation Monitor Research Note 6/2016*. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion 2016
- Michalakoukos, I., Kostagiolas, P.A., Alexias, G., & Niakas, D. (2011). Job satisfaction in substance abuse treatment organisations: empirical evidence from KETHEA in Greece. *International Journal of Behavioural and Healthcare Research*, 2(3), 247-264.

Mihajlov, S. (2016). Job satisfaction and turnover intention. *MEST Journal*, 4(1), 75-86.

Munir, R. I. S. & Rahman, R. A. (2016). Determining Dimensions of Job Satisfaction Using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance*, 37, 488-496.

Panagiotopoulos, G., Petta, E., & Karanikola, Z. (2018). The Contribution of Motivation to Job Satisfaction: A Survey of Technological Educational Institute Employees of Western Greece. *European Journal of Training and Development Studies*, 5(3), 18-26.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2018). *Οργανωσιακή συμπεριφορά – Βασικές έννοιες και σύγχρονες προσεγγίσεις* (2η έκδ). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and personality*, 9(3), 185-211.

Sanchez-Sanchez, N. & Fernandez Puente, A.C. (2020). Public versus private job satisfaction. Is there a trade-off between wages and stability?. *Public Organization Review*, 21(1), 47-67.

Schleicher, D. J., Smith, T. A., Casper, W. J., Watt, J. D., & Greguras, G. J. (2015). It's All in the Attitude: The Role of Job Attitude Strength in Job Attitude- Outcome Relationships. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1259–74.

Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.

Spector, P.E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.

Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks CA: Sage Publications.

Toker, B. (2011). Job satisfaction of academic staff: An empirical study on Turkey. *Quality Assurance in Education*, 19(2), 156-169.

- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring Workplace Implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in Hospitals: Job Satisfaction and Turnover Intentions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- Tsounis, A. & Sarafis, P. (2016). Job satisfaction among substance abuse treatment employees. *Archives of Hellenic Medicine*, 33(2), 180–188.
- Tsounis, A. & Sarafis, P. (2016). The term of the job satisfaction: theoretical approaches and consequences in the job performance. *Interscientific Health Care*, 8(2), 36-47.
- Valk, R. & Yousif, L. (2021). Going beyond to deliver hip hospitality: exploring motivation and job satisfaction of hospitality workers in Dubai. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(1).
- Vieira, J. K., Couto, J. P., & Tiago, M. T. (2004). Wages and Job Satisfaction in Portugal . 44th Congress of the European Regional Science Association: Regions and Fiscal Federalism, 25th - 29th August 2004, Porto, Portugal, European Regional Science Association (ERSA).
- Voydanoff, P. (1980). Perceived Job Characteristics and Job Satisfaction among Men and Women. *Psychology of Women Quarterly*, 5(2), 177-185.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V. England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Zembylas, M. & Papanastasiou, E. (2004). Job satisfaction among school teachers in Cyprus. *Journal of Educational Administration*, 42(3), 357-374.
- Zhang, J., Wu, Q., Miao, D., Yan X., & Peng, J. (2014). The Impact of Core Self- Evaluations on Job Satisfaction: The Mediator Role of Career Commitment. *Social Indicators Research*, 116(3), 809–822.

