



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ
ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΚΙΑΖΙΜΗΣ ΜΠΕΝΑΡΝΤ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
ΣΙΑΧΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΑΘΗΝΑ
Ιούλιος 2021

© Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, 2018

Η παρούσα Εργασία καθώς και τα αποτελέσματα αυτής, αποτελούν συνιδιοκτησία του ΕΚΠΑ και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης, αναπαραγωγής και αναδιανομής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση αναφέροντας τον τίτλο και το συγγραφέα της Εργασίας καθώς και το όνομα του ΕΚΠΑ όπου εκπονήθηκε.



ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

QAZIM BENARD

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

ΣΙΑΧΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

Αθήνα, Ιούλιος 2021

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην επιβλέπουσα καθηγήτρια του τμήματος Διοίκηση Οικονομικών Μονάδων του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών κυρία Ευαγγελία Σιάχου για την καθοδήγηση και τις πολύτιμες συμβουλές της κατά την διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την διοίκηση της εταιρείας MZN HELLAS A.E. στην οποία εργάζομαι και προσωπικά τον κύριο Φιδάνογλου Μιχαήλ για την αρωγή και την υποστήριξη που μου προσέφερε.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την αδερφή μου και την σύντροφο μου για την αμέριστη συμπαράσταση και ενθάρρυνση τους στην διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Τέλος, το μεγαλύτερο ευχαριστώ το οφείλω στην μητέρα μου που με τους αγώνες και τις θυσίες της μου δίδαξε πως με κόπο και μόχθο μπορείς να καταφέρεις τα πάντα.

Περίληψη

Η παρούσα εργασία στοχεύει στην διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον κλάδο της λογιστικής, εστιάζοντας σε τομείς της εργασίας όπως η φύση της εργασίας, οι συνθήκες εργασίας και οι εργασιακές σχέσεις, που φαίνεται πως επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία. Η διερεύνηση του θέματος επετεύχθη μέσω της συμμετοχής 313 λογιστών που έλαβαν μέρος στην έρευνα οι οποίοι εργάζονται σε λογιστικά γραφεία και λογιστήρια εταιρειών. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα περιλαμβάνει 9 δημογραφικές ερωτήσεις, 31 ερωτήσεις κλειστού τύπου, καθώς και 2 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων, έπειτα από την κατάλληλη κωδικοποίηση, πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια του λογισμικού IBM SPSS v.26. Για την επεξεργασία των δεδομένων εφαρμόστηκε αρχικά περιγραφική στατιστική με τη παρουσίαση των συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων, καθώς και της μέσης τιμής και της τυπικής απόκλισης των μεταβλητών της έρευνας. Έπειτα, η κανονικότητα της κατανομής των μεταβλητών εξετάστηκε με τη χρήση των ελέγχων κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk ενώ για τη διερεύνηση των υποθέσεων χρησιμοποιήθηκαν οι μη-παραμετρικοί έλεγχοι εξαρτημένων δειγμάτων Wilcoxon Signed Rank Test, ανεξάρτητων δειγμάτων Mann-Whitney U-test και Kruskal-Wallis.

Από τα ευρήματα της έρευνας προέκυψε πως η εργασιακές σχέσεις, η αυτονομία και η απόκτηση εμπειριών είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών. Αντιθέτως, οι συχνές αλλαγές στην νομοθεσία, ο υψηλός όγκος εργασίας και η ενασχόληση με εργασίες εκτός αντικειμένου εργασίας είναι από τους παράγοντες που προκαλούν δυσαρέσκεια στους εργαζομένους του κλάδου.

Η ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών ανέδειξε πως το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης δεν επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση. Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση παρατηρήθηκε πως οι έγγαμοι παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Σχετικά με την ηλικία, παρατηρήθηκε πως καθώς η ηλικία των εργαζομένων αυξάνεται, η ικανοποίηση από την εργασία τείνει να αυξάνεται. Ενώ όσον αφορά την εργασιακή εμπειρία τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι εργαζόμενοι με μεγαλύτερη πείρα δείχνουν πιο ευχαριστημένοι. Συγκεκριμένα, υπάρχει σημαντική

διαφορά μεταξύ των λογιστών που έχουν εργασιακή εμπειρία λιγότερο από 6 χρόνια και εκείνους που έχουν περισσότερο από 6 χρόνια εμπειρία.

Λέξεις – Κλειδιά

Εργασιακή ικανοποίηση, Λογιστές, Χαρακτηριστικά Εργασίας

Abstract

The present study aims to investigate the factors of employee satisfaction in the accounting industry focusing on certain work-related elements, like job nature, working environment conditions and workplace relationships, which seem to affect job satisfaction. The analysis was achieved through a structured survey in which took part 313 accountants working for different companies in Greece. The questionnaire used for the research consists of 9 demographic questions, 31 closed-ended questions and 2 open-ended questions. After appropriate coding, statistical analysis of the data was performed using IBM SPSS v.26 software. At first, descriptive statistic metric estimated for each variable, including frequency and relative frequency values, among with mean score and standard deviation. The normality of the distribution of the variables examined with Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk normality tests, and due to its rejection, in order to further investigate the research hypotheses, non-parametric tests implemented such as dependent samples Wilcoxon Signed Rank Test, independent samples Mann-Whitney U-test and Kruskal-Wallis test.

The study's findings show that relationship with co-workers, autonomy and gaining experience are among the most important factors that affect positively job satisfaction of accountants. On the other hand, frequent changes in legislation, high workload and engaging in non-work-related activities are factors that cause dissatisfaction among employees in the sector.

The analysis of the demographic features show that gender and level of education do not affect job satisfaction. Regarding the marital status, it was observed that married employees have higher levels of job satisfaction. Concerning age, it was noticed that as employees age, job satisfaction tends to increase. While in terms of work experience, the results show that the most experienced employees are also more satisfied. In particular, the significant difference exists between accountants with less and above 6 years of working experience.

Keywords

Job Satisfaction, Accountants, Job Characteristics

Περιεχόμενα

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ».....	1
Περίληψη.....	v
Abstract	vii
Περιεχόμενα	viii
Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων	x
Κατάλογος Πινάκων	xi
Συντομογραφίες & Ακρωνύμια.....	xii
1 Εισαγωγή.....	1
1.1 Αποσαφήνιση βασικών εννοιών.....	1
1.2 Σκοπός της εργασίας και ερευνητικοί στόχοι.....	1
1.3 Η σημασία της έρευνας	2
1.4 Δομή της εργασίας.....	3
2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση και ερευνητικές υποθέσεις.....	4
2.1 Εργασιακή Ικανοποίηση.....	4
2.2 Θεωρίες ικανοποίησης εργαζομένων	5
2.2.1 Θεωρία της ιεραρχίας των αναγκών – Maslow (1943).....	5
2.2.2 Θεωρία ERG – Alderfer (1972)	7
2.2.3 Θεωρία των δύο Παραγόντων – Herzberg (1959)	8
2.2.4 Θεωρία της Ισότητας – Adams (1965).....	9
2.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση -υφιστάμενα εμπειρικά ευρήματα.....	10
2.3.1 Συνθήκες εργασίας.....	11
2.3.2 Κοινωνικές / εργασιακές σχέσεις.....	12
2.3.3 Εργαζόμενοι σε λογιστικά γραφεία και εργαζόμενοι σε λογιστήρια εταιρειών 12	
2.3.4 Αμοιβή.....	13
2.3.5 Η φύση της εργασίας.....	14
2.3.6 Εκπαίδευση εντός του οργανισμού – ευκαιρίες εξέλιξης	15
2.3.7 Ατομικοί Παράγοντες	16
Οικογενειακή κατάσταση.....	17
Επίπεδο μόρφωσης.....	17
Έτη προϋπηρεσίας / Εργασιακή εμπειρία	18
Ηλικία.....	19
2.4 Η σημασία της εργασιακής Ικανοποίησης	20
2.5 Εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση εργαζομένων	21
3 Ερευνητική Μεθοδολογία και μέθοδοι συλλογής δεδομένων	22
3.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου.....	22
3.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων και δείγμα μελέτης	23
3.3 Μεθοδολογία ανάλυσης δεδομένων	24
3.3.1 Ανάλυση αξιοπιστίας	24
3.4 Ανάλυση δεδομένων.....	26
3.4.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά	26
3.4.2 Ικανοποίηση εργαζομένων.....	29
3.4.3 Διερευνητική ανάλυση	35
3.4.4 Παρουσίαση ανοιχτού τύπου ερωτήσεων	40

4	Παρουσίαση ερευνητικών αποτελεσμάτων	43
5	Συζήτηση ερευνητικών αποτελεσμάτων	45
5.1	Θεωρητικές προεκτάσεις της έρευνας.....	47
5.2	Πρακτικές εφαρμογές	49
5.3	Περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντική έρευνα	49
5.3.1	Περιορισμοί της έρευνας.....	49
5.3.2	Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	50
6	Βασικά συμπεράσματα.....	50
	Βιβλιογραφία.....	52
	Παράρτημα Α: «ΠΙΝΑΚΕΣ»	57

Κατάλογος Εικόνων / Σχημάτων

Εικόνα 1. Σχηματική απεικόνιση της Πυραμίδας των Αναγκών	5
Εικόνα 2. Θεωρία ERG - Alderfer	7
Εικόνα 3. Θεωρία ισότητας του Adams.....	10
Εικόνα 4. Κυκλικά διαγράμματα σχετικών συχνοτήτων επί τις % - Δημογραφικά χαρακτηριστικά	29
Εικόνα 5. 95% διαστήματα εμπιστοσύνης - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.....	36

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's Alpha	25
Πίνακας 2. Πίνακας συχνοτήτων - Δημογραφικά χαρακτηριστικά.	27
Πίνακας 3. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Συνθήκες εργασίες.	30
Πίνακας 4. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Ευκαιρίες εξέλιξης.	31
Πίνακας 5. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Εργασιακές σχέσεις.	32
Πίνακας 6. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Οργανισμός.	33
Πίνακας 7. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Μισθός.	34
Πίνακας 8. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Φύση εργασίας.	35
Πίνακας 9. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.	36
Πίνακας 10. Πίνακας μη-παραμετρικών ελέγχων Wilcoxon Signed Rank tests - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.	37
Πίνακας 11. Μη-παραμετρικοί συντελεστές συσχέτισης Spearman - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.	38
Πίνακας 12. Πίνακας μη-παραμετρικών ελέγχων Mann-Whitney U tests και Kruskal- Wallis tests - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.	39
Πίνακας 13. Παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία μου στον οργανισμό.	42
Πίνακας 14. Παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία μου στον οργανισμό.	42
Πίνακας 15. Έλεγχοι κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.	57
Πίνακας 16. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Οργανισμός στον οποίο εργάζομαι.	57
Πίνακας 17. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Οικογενειακή κατάσταση.	58
Πίνακας 18. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Ηλικία.	59
Πίνακας 19. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία.	60
Πίνακας 20. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων.	60

Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΟΕΕ	Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος
ESI	Employee Satisfaction Inventory
Κ.Ε.Π.	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Ι.Κ.Α.	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Ο.Α.Ε.Δ.	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

1 Εισαγωγή

1.1 Αποσαφήνιση βασικών εννοιών

Η εργασιακή ικανοποίηση έχει απασχολήσει τους ερευνητές τις τελευταίες δεκαετίες στην προσπάθεια τους να εντοπίσουν τους παράγοντες που προκαλούν ικανοποίηση στους εργαζομένους καθώς και την συσχέτιση της με την απόδοση των εργαζομένων. Θεωρείται μείζονος σημασίας για τους οργανισμούς καθώς είναι αποδεκτό πως η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται άμεσα με την εργασιακή απόδοση, την εξουθένωση αλλά και τις αποχωρήσεις από την εργασία (Spector 1997). Πολλοί επιστήμονες από διάφορους κλάδους μελέτησαν την εργασιακή ικανοποίηση καθώς θεωρείται πως η ικανοποίηση των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με την αύξηση ή την μείωση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας των εργαζομένων (Δημητρόπουλος, 1998; Κάντας, 1998). Η πλειοψηφία των ερευνών έχει επικεντρωθεί στην ικανοποίηση των εκπαιδευτικών, των γιατρών και των νοσοκόμων όμως τα αποτελέσματα τους πιθανότατα δεν ισχύουν σε μεγάλο βαθμό στον κλάδο της λογιστικής όπου οι έρευνες είναι αρκετά περιορισμένες (Abdelmoula και Boudabbous, 2019). Οι έως τώρα έρευνες που ασχολήθηκαν με την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών συμπέραναν πως πρόκειται για ένα επάγγελμα με υψηλά επίπεδα άγχους και πολλές ώρες εργασίας. Στην Ελλάδα, το επάγγελμα του λογιστή είναι συνυφασμένο με ενασχόληση σε ένα ευρύ φάσμα εργασιών που επεκτείνεται και σε εργασίες που πολλές φορές δεν είναι οικονομικής φύσεως και δεν σχετίζονται άμεσα με τις εργασίες που εκτελούσαν οι λογιστές τις προηγούμενες δεκαετίες. Σημαντικό μέρος των εργασιών που πραγματοποιούνταν μέχρι προσφάτως σε δημόσιες υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ. , ΙΚΑ, ΟΑΕΔ κλπ.) πλέον έχει μεταπηδήσει στους λογιστές ενισχύοντας έτσι την θέση του λογιστή καθιστώντας τον παράλληλα απαραίτητο συνεργάτη για επιχειρήσεις και πολίτες. Ωστόσο οι συχνές αλλαγές στην φορολογική νομοθεσία έχουν αλλάξει δραστικά την φύση της εργασίας του λογιστή η οποία απαιτεί πλέον την αδιάλειπτη ενημέρωση και επιμόρφωσή του προκειμένου να καταφέρει να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις του επαγγέλματος.

1.2 Σκοπός της εργασίας και ερευνητικοί στόχοι

Στην παρούσα έρευνα θα ασχοληθούμε με το επάγγελμα του λογιστή και συγκεκριμένα θα εστιάσουμε στην ικανοποίηση που αντλούν από την εργασία τους όσοι ασκούν το

συγκεκριμένο επάγγελμα και πως αυτό επηρεάζεται από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά αλλά και τις συνθήκες εργασίας. Πόσο λοιπόν σημαντικό αντιλαμβάνονται οι λογιστές το επάγγελμα τους έπειτα από τις αλλαγές που έχουν επέλθει στον κλάδο; Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εργασία τους;

Η έρευνα θα επιχειρήσει να απαντήσει σε αυτά τα ερωτήματα και να εντοπίσει τους παράγοντες που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών στην Ελλάδα καθώς και τους παράγοντες που επιφέρουν δυσανεξία στους εργαζομένους λογιστές. Παράλληλα θα γίνει σύγκριση της εργασιακής ικανοποίησης των λογιστών που εργάζονται σε λογιστικά γραφεία και εκείνων που εργάζονται σε λογιστήρια οργανισμών. Ο λόγος που διερευνάται η συγκεκριμένη πτυχή είναι ότι οι εργαζόμενοι σε λογιστικά γραφεία και οι εργαζόμενοι σε λογιστήρια εταιρειών έχουν μάλλον περισσότερες διαφορές παρά ομοιότητες στο φάσμα των εργασιών τους αλλά και στο περιβάλλον εργασίας. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι σε λογιστικά γραφεία έρχονται καθημερινά σε επαφή με πελάτες και περνούν σημαντικό χρόνο της εργασίας τους με φορολογικές δηλώσεις φυσικών και νομικών προσώπων. Αντιθέτως, οι εργαζόμενοι σε λογιστήρια εντός των εταιρειών δεν έχουν επαφές με πελάτες και συχνά δεν έχουν γνώσεις εργασιών φορολογικής φύσεως. Οι κύρια αρμοδιότητα των λογιστών που εργάζονται σε λογιστήρια εντός εταιρειών είναι η καταγραφή και καταχώρηση των συναλλαγών της οντότητας με σκοπό την προετοιμασία των οικονομικών καταστάσεων και η εξαγωγή αναφορών για διοικητική πληροφόρηση.

1.3 Η σημασία της έρευνας

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα γνωστοποιήσουν τους παράγοντες που επιφέρουν ικανοποίηση και εκείνους που προκαλούν δυσανεξία στους εργαζομένους στον κλάδο της λογιστικής. Έτσι θα δοθεί η δυνατότητα στους εργοδότες να βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας και τους τομείς που επηρεάζουν περισσότερο την ικανοποίηση των εργαζομένων τους κάτι που αναμένεται να επιφέρει ποιοτικότερες υπηρεσίες από την πλευρά των λογιστών καθώς και μεγαλύτερη αποδοτικότητα. Με αυτόν τον τρόπο, οι οργανισμοί θα πετύχουν αύξηση των επιπέδων ικανοποίησης των εργαζομένων που με την σειρά της θα συμβάλει στην δημιουργία και την διατήρηση των ομαλών διαπροσωπικών σχέσεων εντός του οργανισμού.

Επιπλέον, οι αρμόδιες αρχές έχοντας γνώση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην εργασιακή τους καθημερινότητα οι λογιστές στην Ελλάδα, θα έχουν την δυνατότητα να λάβουν υπόψη τους παράγοντες που δυσχεραίνουν τις καθημερινές τους συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες. Τέλος, η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει το έναυσμα και για μελλοντικές παρόμοιες έρευνες.

1.4 Δομή της εργασίας

Στα επόμενα κεφάλαια θα παραταθεί η βιβλιογραφική επισκόπηση όπου θα αναλυθούν οι έννοιες της εργασιακής ικανοποίησης, της απόδοσης των εργαζομένων σύμφωνα με τα ευρήματα των ερευνών που έχουν ολοκληρωθεί τα προηγούμενα χρόνια.

Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στην μεθοδολογία της έρευνας, την διαδικασία συλλογής των δεδομένων και τους μεθόδους ανάλυσης των δεδομένων.

Στο επόμενο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των ερευνητικών αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την έρευνα σε εργαζόμενους λογιστές.

Ακολουθούν οι θεωρητικές και πρακτικές εφαρμογές της έρευνας και πως μπορούν τα αποτελέσματα της να αξιοποιηθούν στην πράξη από τους οργανισμούς ώστε να επιτευχθεί η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των εργαζομένων και κατ' επέκταση η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας τους.

Τέλος, παρουσιάζεται η συζήτηση των αποτελεσμάτων, οι περιορισμοί της έρευνας και οι δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν κατά την συλλογή των δεδομένων καθώς και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

2 Βιβλιογραφική ανασκόπηση και ερευνητικές υποθέσεις

2.1 Εργασιακή Ικανοποίηση

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένας όρος που πολλοί ερευνητές έχουν επιχειρήσει να αναλύσουν χωρίς εντούτοις να καταλήξουν όλοι σε ένα γενικά αποδεκτό συμπέρασμα.

Σύμφωνα με τον Horrock (1935) επαγγελματική ικανοποίηση είναι κάθε συνδυασμός ψυχολογικής, φυσικής και περιβαλλοντικής φύσης που προκαλεί στον εργαζόμενο αίσθηση ικανοποίησης από την δουλειά του.

Πιο πρόσφατος ορισμός είναι του Locke (1976) σύμφωνα με τον οποίο εργασιακή ικανοποίηση είναι η ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση που απορρέει από την εκτίμηση της εργασίας κάποιου.

Σύμφωνα με τους Wanous και Lawler (1972) η επαγγελματική ικανοποίηση επιτυγχάνεται όταν τα χαρακτηριστικά του εργαζόμενου και τα χαρακτηριστικά της εργασίας είναι κοινά.

Στο ίδιο μήκος κύματος και ο Spector (1997) ο οποίος συμπληρώνει πως η ικανοποίηση από την εργασία αντανακλά πόσο ευχαριστημένος ή όχι είναι ένας εργαζόμενος από την δουλειά του. Παράλληλα αναφέρει επιμέρους τομείς της εργασίας οι οποίοι διαμορφώνουν την ικανοποίηση των εργαζομένων όπως οι ανταμοιβές, οι ευκαιρίες για προαγωγή, οι προϊστάμενοι, οι συνάδελφοι, οι συνθήκες εργασίας, η ασφάλεια και η ίδια η φύση της εργασίας.

Μια διαφορετική εκδοχή της εργασιακής ικανοποίησης παρουσιάζει ο Ramman (2011), σύμφωνα με τον οποίο εργασιακή ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα της σύγκρισης μεταξύ των όσων λαμβάνει κάποιος από την εργασία του και των όσων προσδοκεί να λάβει.

Είναι φανερό πως η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια σύνθετη έννοια η οποία διαφέρει ανά άτομο καθώς μπορεί να αντιληφθεί διαφορετικά από κάθε εργαζόμενο ανάλογα με τα χαρακτηριστικά της εργασίας και την προσωπικότητα τους.

Μια από τις πρώτες έρευνες που μελέτησαν την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε από τον Spathis (1999) ο οποίος συμπέρανε πως οι ελεύθεροι επαγγελματίες λογιστές είναι ικανοποιημένοι από το επάγγελμα τους καθώς θεωρούν πως τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος συνάδουν με τα χαρακτηριστικά τους.

2.2 Θεωρίες ικανοποίησης εργαζομένων

2.2.1 Θεωρία της ιεραρχίας των αναγκών – Maslow (1943)

Οι ανάγκες και τα κίνητρα των εργαζομένων έχουν άμεση συσχέτιση με την ικανοποίηση τους στον χώρο της εργασίας. Μια από τις πιο γνωστές θεωρίες που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις ανάγκες και τα κίνητρα των ανθρώπων είναι η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Abraham Maslow. Η μελέτη του Abraham Maslow το 1943¹, παρουσιάζει με την μορφή της πυραμίδας τις ανθρώπινες ανάγκες, οι οποίες επιδιώκονται από τον άνθρωπο να ικανοποιηθούν ξεκινώντας πρώτα από τις ανάγκες που βρίσκονται χαμηλά στην πυραμίδα, ανεβαίνοντας σταδιακά σε υψηλότερες ιεραρχικά ανάγκες εφόσον πρώτα ικανοποιηθούν οι χαμηλότερες. Σύμφωνα με τον Maslow, η ικανοποίηση μιας ανάγκης συνοδεύεται με μείωση της ικανοποίησης του ανθρώπου. Η θεωρία της ιεραρχίας των αναγκών, αξιοποιήθηκε και στην μελέτη της συμπεριφοράς των εργαζομένων καθώς μέσω της θεωρίας οι μάνατζερς μπορούσαν να εντοπιστούν τα κίνητρα των εργαζομένων και πως αυτά συμβάλουν στην ικανοποίηση τους με σκοπό την μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας τους.



Εικόνα 1. Σχηματική απεικόνιση της Πυραμίδας των Αναγκών
Πηγή: www.wikiwand.com/el/Αβραάμ_Μάσλοου

¹ A theory of Human Motivation

Σύμφωνα με τον Maslow (1970), η συμπεριφορά του ανθρώπου καθορίζεται από τις ανικανοποίητες ανάγκες του οι οποίες ταξινομούνται σε 5 κατηγορίες. Σύμφωνα με τον ίδιο, μια ανάγκη μπορεί να εκπληρωθεί μόνο όταν έχουν επιτευχθεί οι ανάγκες των προηγούμενων σταδίων.

- **Βασικές – Βιολογικές ανάγκες**

Αποτελούν την βάση των αναγκών του ανθρώπου στις οποίες στηρίζεται και η ύπαρξη του. Χωρίς να ικανοποιήσει τις ανάγκες για οξυγόνο, τροφή, νερό, στέγη, υγεία, ένδυση είναι αδύνατη η προσπάθεια για εκπλήρωση άλλων αναγκών. Στον εργασιακό χώρο αυτές αντικαθίστανται από την ανάγκη για μισθό,

- **Ανάγκες για ασφάλεια**

Εξασφαλίζοντας τις βασικές του ανάγκες ο άνθρωπος επιδιώκει να αποκτήσει την ασφάλεια του και όσων έχει κατακτήσει στο προηγούμενο στάδιο της ιεραρχίας. Επιδιώκει να αποκτήσει ασφάλεια στέγης, εργασίας και σταθερότητα που θα του επιτρέψει στην συνέχεια να εκπληρώσει τις κοινωνικές ανάγκες.

- **Κοινωνικές ανάγκες**

Στο τρίτο επίπεδο ο άνθρωπος ως κοινωνικό ον προσδοκά να ανήκει σε ένα κοινωνικό σύνολο, να προσφέρει και να δεχτεί αγάπη, να έχει αποδοχή και σεβασμό. Το ίδιο και στον εργασιακό χώρο, ο άνθρωπος έχοντας εξασφαλίσει την εργασία και την αίσθηση ασφάλειας, επιδιώκει να αναπτύξει φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους του και να είναι αποδεκτός από εκείνους.

- **Ανάγκες εκτίμησης – αναγνώρισης**

Οι ανάγκες του ανθρώπου δεν ολοκληρώνονται ποτέ και κάθε φορά που αποκτά κάτι μια νέα ανάγκη γεννάται. Στο τέταρτο επίπεδο της ιεραρχίας, ο άνθρωπος επιδιώκει να ικανοποιήσει το εγώ του, να έχει την εκτίμηση των ανθρώπων γύρω του, να έχει την δύναμη να ασκήσει επιρροή στους συνανθρώπους του και να νιώσει πετυχημένος. Το ίδιο και στον εργασιακό χώρο, η ικανοποίηση της ανάγκης εκτίμησης προκαλεί αισθήματα αυτοπεποίθησης και κυριαρχίας στον άνθρωπο ενώ αντιθέτως η ανικανότητα εκπλήρωσης της του προκαλεί αισθήματα κατωτερότητας (Maslow, 1970).

- **Ανάγκες ολοκλήρωσης – αυτοπραγμάτωσης**

Πρόκειται για το υψηλότερο επίπεδο της ιεραρχίας των αναγκών του Maslow, το οποίο επιδιώκεται να επιτευχθεί όταν έχουν καλυφθεί οι ανάγκες των

προηγούμενων επιπέδων. Σε αυτό το στάδιο ο άνθρωπος επιζητεί να αποκτήσει υψηλά ιδανικά ώστε να θεωρήσει πως πέτυχε τον σκοπό της ύπαρξης τους.

2.2.2 Θεωρία ERG – Alderfer (1972)

Πρόκειται για μια «συμπιεσμένη» εκδοχή της θεωρίας του Maslow, στην οποία οι πέντε κατηγορίες αναγκών συμπύκνωσης σε τρεις. Η θεωρία ονομάστηκε ERG από τα αρχικά των λέξεων Existence (ύπαρξη), Relatedness (σχέσεις), Growth (ανάπτυξη). Η πιο εξελιγμένη θεωρία του Alderfer αναφέρει πως οι άνθρωποι μπορούν να επιδιώξουν να ικανοποιήσουν περισσότερες από μια ανάγκη ταυτόχρονα. Αμφισβητεί την μονόδρομη πορεία κάλυψης των αναγκών και εισάγει την έννοια της οπισθοδρόμησης όταν ο άνθρωπος διακατέχεται από αίσθημα απογοήτευσης αποτέλεσμα μη εκπλήρωσης κάποιας του ανάγκης (Κάντας, 1998). Σε αντίθεση με τον Maslow, ο Alderfer υποστηρίζει πως η κάλυψη μιας ανάγκης δεν μειώνει απαραίτητα την μείωση της ικανοποίησης.



Εικόνα 2. Θεωρία ERG - Alderfer

Πηγή: <http://www.study4business.com/marketing/clayton-alderfer-erg-theory/>

- **Ανάγκες ύπαρξης (Existence)**

Στην πρώτη κατηγορία υπάγονται οι φυσιολογικές ανάγκες και οι ανάγκες ασφάλειας. Στον χώρο της εργασίας οι ανάγκες αυτές εκπληρώνονται μέσω της ανάγκης για απόκτηση μισθού, ασφάλειας της θέσης εργασίας και ασφαλών συνθηκών εργασίας.

- **Ανάγκες σχέσης (Relatedness)**

Στην δεύτερη βαθμίδα κατατάσσονται οι κοινωνικές ανάγκες όπου στο περιβάλλον εργασίας οι άνθρωποι επιδιώκουν διαπροσωπικές σχέσεις, αποδοχή και εκτίμηση των συναδέλφων του.

- **Ανάγκες ανάπτυξης (Growth)**

Στην ανώτερη βαθμίδα της πυραμίδας βρίσκονται οι ανάγκες ανάπτυξης τις οποίες κάποιος εργαζόμενος τις εκπληρώνει όταν η εργασία του είναι δημιουργική, του προσδίδει κύρος και αναγνώριση.

2.2.3 Θεωρία των δύο Παραγόντων – Herzberg (1959)

Ο Frederick Herzberg ανέπτυξε την θεωρία των δύο παραγόντων υγιεινής - παρακίνησης, μέσω της οποίας προσδιορίζει τους παράγοντες που ικανοποιούν και υποκινούν τους εργαζομένους. Έπειτα από μελέτη που πραγματοποίησε σε μηχανικούς και λογιστές της περιοχής του Pittsburg² διαπίστωσε πως υπάρχουν δύο τύποι παραγόντων που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία. Τον πρώτο παράγοντα που είναι η ανάγκη του ανθρώπου να εργάζεται σε ένα υγιές και ασφαλές περιβάλλον τον ονόμασε «Παράγοντας Υγιεινής» και τον δεύτερο παράγοντα που αφορά τα κίνητρα και τις προοπτικές εξέλιξης του τον ονόμασε «Κίνητρα». Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας του, οι παράγοντες υγιεινής δεν επιφέρουν ικανοποίηση στον εργαζόμενο όμως η απουσία τους έχει ως αποτέλεσμα την απογοήτευση. Εδώ εντάσσονται οι ανάγκες για μισθό, για ένα καθαρό και ασφαλές περιβάλλον εργασίας που φυσικά όταν απουσιάζουν επιφέρουν αρνητικά συναισθήματα σε κάθε εργαζόμενο. Στον αντίποδα, οι παράγοντες παρακίνησης, προκαλούν στους εργαζομένους διάθεση για να καταβάλουν μεγαλύτερη προσπάθεια να αποδώσουν. Ο Herzberg υποστηρίζει πως και οι δύο παράγοντες είναι εξίσου σημαντικοί για να ευδοκιμήσει το έργο των επιχειρήσεων (Vignali, 1997) όμως είναι αδύνατον οι παράγοντες κινήτρων να οδηγήσουν σε ικανοποίηση εάν οι εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι από τους παράγοντες υγιεινής.

Οι παράγοντες υγιεινής περιλαμβάνουν στοιχεία της εργασίας όπως:

- Οι συνθήκες εργασίας (ο εργασιακός χώρος, τα τεχνολογικά μέσα)

² <https://sites.google.com/site/parakinisitwnnergazomenwn/endiapheronta-arthra/fredrick-herzberg>

- Ο μισθός και η ασφάλεια που του παρέχεται στον χώρο εργασίας
- Οι διαπροσωπικές σχέσεις
- Η πολιτική της επιχείρησης
- Η εποπτεία

Οι παράγοντες παρακίνησης από την άλλη που είναι ικανά να αυξήσουν την ικανοποίηση των εργαζομένων και κατά συνέπεια την απόδοσή τους μέσω των κινήτρων είναι:

- Η αναγνώριση
- Η προαγωγή
- Τα επιτεύγματα
- Οι δυνατότητες ανάπτυξης
- Η φύση της εργασίας

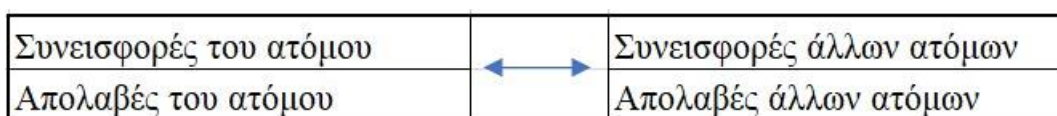
Η θεωρία του Herzberg μολονότι είναι ευρέως γνωστή και αξιοποιείται από πολλούς οργανισμούς, εντούτοις έχει πολλούς επικριτές οι οποίοι θεωρούν πως δεν λαμβάνει υπόψη τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων αλλά και την φύση της εργασίας τους.

2.2.4 Θεωρία της Ισότητας – Adams (1965)

Ο Adams μέσω της θεωρίας της ισότητας, η οποία είναι γνωστή και ως θεωρία της δικαιοσύνης, υποστηρίζει πως για να θεωρηθεί ένας εργαζόμενος ικανοποιημένος από την εργασία του είναι απαραίτητο να τον διακατέχει το αίσθημα της δικαιοσύνης. Αυτό θα συμβεί όταν συγκρίνει αυτά που λαμβάνει ως αντάλλαγμα της εργασίας και των προσόντων του με την προσπάθεια που καταβάλλει, τον χρόνο που διαθέτει, την εμπειρία του και γενικά όσα προσφέρει στον οργανισμό και διαπιστώσει πως υπάρχει ισότητα. Αντιθέτως σε περίπτωση που αυτά που προσφέρει είναι περισσότερα από αυτά που λαμβάνει θα υπάρχει ανισότητα και θα τον διακατέχει αίσθηση αδικίας. Σύμφωνα με τον Adams, οι εργαζόμενοι κάνουν σύγκριση της δικής του συνεισφοράς και απολαβών με την αντίστοιχη συνεισφορά και τις απολαβές άλλων συναδέλφων, φίλων και συγγενών του εντός και εκτός του φορέα που εργάζεται. Και στις δύο περιπτώσεις, εάν διαπιστώσει πως υπάρχει ανισότητα τότε ο εργαζόμενος επιλέγει συνειδητά να μειώσει την προσπάθειά του για απόδοση ή ζητά να διαπραγματευτεί τις αποδοχές του ώστε αυτά που θα εισπράττει στην συνέχεια να είναι ισοδύναμα των όσων προσφέρει.

Η διαπίστωση της ανισότητας προκαλεί ψυχολογική ένταση στον εργαζόμενο σύμφωνα με τον Adams, με αποτέλεσμα η παρακίνηση να μην επιδρά σε αυτόν με συνέπεια στην συνέχεια την μείωση της απόδοσης του.

Οτιδήποτε προσφέρει ο εργαζόμενος μέσω της εργασίας του όπως χρόνος, ικανότητες, γνώσεις, εμπειρία, αποτελεσματικότητα, αφοσίωση θεωρούνται **εισροές**, ενώ οτιδήποτε λαμβάνει ως αποτέλεσμα της εργασίας του όπως μισθός, επιπρόσθετες αποδοχές, προαγωγή, ασφάλεια, συνθήκες εργασίας θεωρούνται **εκροές**.



Εικόνα 3. Θεωρία ισότητας του Adams

Πηγή: Μπουραντάς Δ., Μάνατζμεντ, 2002, σελ.272

Η ισορροπία επέρχεται όταν ο λόγος των εκροών/εισφορών ενός εργαζομένου είναι ίσος με τον αντίστοιχο λόγο άλλων ατόμων που εκτελούν παρόμοια εργασία.

Σε περίπτωση που από την σύγκριση προκύψει πως η προσπάθεια του είναι μικρότερη των όσων απολαμβάνει από την εργασία του τότε ο εργαζόμενος προσπαθεί να αυξήσει την απόδοση του για να αποδείξει πως αξίζει την αμοιβή που λαμβάνει και να εδραιώσει την θέση του ή επιλέγει να κάνει την σύγκριση με άτομα που εκτελούν παρόμοια εργασία και έχουν λιγότερα προσόντα από εκείνον και λαμβάνουν τις ίδιες ή περισσότερες αποδοχές.

Η θεωρία της ισότητας αποδεικνύει την σημαντικότητα της δίκαιης κατανομής των αμοιβών καθώς έτσι διαφυλάσσεται το αίσθημα της δικαιοσύνης στους εργαζομένους η οποία είναι άρτια συνδεδεμένη με την απόδοση αλλά και την ικανοποίηση τους.

2.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση - υφιστάμενα εμπειρικά ευρήματα

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια σύνθετη έννοια η οποία έχει μελετηθεί εκτενώς στην διεθνή βιβλιογραφία και συχνά έχουν διατυπωθεί αντικρουόμενες απόψεις.

Ο προσδιορισμός της εργασιακής ικανοποίησης είναι δύσκολος γιατί δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός και τρόπος μέτρησης της (Δημητρόπουλος, 1998; Κάντας, 1998).

Οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια σχετίζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων με παράγοντες όπως η αμοιβή, η εκπαίδευση, το επίπεδο μόρφωσης, η εργασιακή εμπειρία, η σχέση με συναδέλφους και προϊσταμένους, οι εργασιακές συνθήκες, οι προοπτικές εξέλιξης καθώς και τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση).

Μολονότι πολλές έρευνες υποστηρίζουν πως δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της απόδοσης, θεωρείται αποδεκτό πως η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας των εργαζομένων η οποία με την σειρά την συμβάλλει στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων (Bontis κ.α., 2011).

Η μακροχρόνια απουσία εργασιακής ικανοποίησης σε ένα άτομο το οποίο βρίσκεται εκτεθειμένο σε ένα δυσάρεστο εργασιακό περιβάλλον, θα τον οδηγήσει αργά ή γρήγορα στην επαγγελματική εξουθένωση (Αραμπατζή, 2009) αλλά και σε συμπεριφορές που δεν θεωρούνται αποδεκτές από τον οργανισμό.

2.3.1 Συνθήκες εργασίας

Ο χώρος εργασίας φαίνεται πως επιδρά σε μεγάλο βαθμό στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς συνδέεται άμεσα με την αίσθηση ασφάλειας. Μελέτες που πραγματοποιήθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες αναφέρουν πως οι εργαζόμενοι επιδιώκουν να εργαστούν σε συνθήκες εργασίας οι οποίες δεν είναι επικίνδυνες και δυσάρεστες (Robbins, 1998). Η ασφάλεια στον χώρο της εργασίας είναι σημαντική για να αποφευχθούν ατυχήματα και τραυματισμοί αλλά και γιατί επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων και την απόδοσή τους. Ως παράγοντας υγιεινής, η απουσία ασφαλών συνθηκών εργασίας οδηγεί σε δυσανεξία των εργαζομένων σύμφωνα με την θεωρία του Herzberg.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε ναυπηγική εταιρεία στην Κροατία από Bakotić και Babić (2013) διαπιστώθηκε πως τα άτομα που εργάζονται σε κανονικές συνθήκες εργασίας είναι σημαντικά πιο ικανοποιημένοι από άτομα που εργάζονται κάτω από αντίξοες συνθήκες εργασίας. Επιπλέον, εκείνοι που εργάζονται κάτω από δύσκολες συνθήκες δήλωσαν πως οι συνθήκες εργασίας είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που επηρεάζει την συνολική τους ικανοποίηση από το επάγγελμα.

Παρόμοια έρευνα πραγματοποιήθηκε στην Ινδία από τους Kumari & Pandey (2011) στην οποία διαπιστώθηκε πως ενώ οι εργαζόμενοι σε βιομηχανία ήταν πολύ ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους αλλά και από την διοίκηση εντούτοις ήταν δυσαρεστημένοι από τις ανθυγιεινές συνθήκες εργασίας επιζητώντας έτσι την άμεση βελτίωση τους.

H₁: Οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων.

2.3.2 Κοινωνικές / εργασιακές σχέσεις

Οι εργαζόμενοι, όπως αναφέρεται και στην Πυραμίδα των Αναγκών του Μάσλοου έχουν ανάγκη να ενσωματωθούν σε μια ομάδα όπου θα γίνονται αποδεκτοί και θα επιζητούν αρμονική σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους τους. Σύμφωνα με τον Antoniou (2009) οι κοινές αντιλήψεις ανάμεσα σε συναδέλφους και προϊσταμένους καθώς και η αλληλοϋποστήριξη τους είναι παράγοντες που συμβάλουν καθοριστικά στην ικανοποίηση των εργαζομένων.

Την σημασία των κοινωνικών σχέσεων στον χώρο εργασίας διατυπώνει και ο Warr (2005) υποστηρίζοντας πως οι ομαλές διαπροσωπικές σχέσεις, η κοινωνική υποστήριξη και η έλλειψη συγκρούσεων ευνοούν την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Την ίδια άποψη επιβεβαιώνουν και οι Koustelios, Theodorakis & Goulimaridis (2004) αναφέροντας πως δύο από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την επαγγελματική ικανοποίηση είναι οι συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων και η ασάφεια ρόλων όπου δημιουργούν δυσάρεστα συναισθήματα.

Σε έρευνα των Moyes & Redd (2008) σε Καυκάσιους λογιστές στην Αμερική, παρατηρήθηκε πως οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την εργασιακή ικανοποίηση μέσω των καλών σχέσεων και της αποδοχής από τους συναδέλφους τους αλλά και από τους δίκαιους προϊσταμένους τους.

H₃: Οι εργασιακές σχέσεις επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων.

2.3.3 Εργαζόμενοι σε λογιστικά γραφεία και εργαζόμενοι σε λογιστήρια εταιρειών

Στην ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία δεν στάθηκε δυνατό να εντοπιστούν έρευνες που να σχετίζονται με την σύγκριση της ικανοποίησης των λογιστών σε λογιστικά γραφεία και

λογιστήρια εταιρειών. Η παρούσα έρευνα θα επιδιώξει να καλύψει αυτό το κενό στην βιβλιογραφία στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό.

H4α: Οι λογιστές που εργάζονται σε λογιστήρια εταιρειών είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τους συναδέλφους τους που απασχολούνται σε λογιστικά γραφεία.

2.3.4 Αμοιβή

Η αμοιβή είναι ίσως η σημαντικότερος παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση καθώς είναι και ο βασικός λόγος για τον οποίο οι άνθρωποι εργάζονται. Ο μισθός παρέχεται στον εργαζόμενο ως ανταπόδοση της προσπάθειας του, των γνώσεων και του χρόνου που αφιερώνει ο ίδιος στην εργασία του. Όταν το ύψος των απολαβών είναι υψηλό οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης καθώς με αυτό τον τρόπο θα βελτιώσουν και τις συνθήκες διαβίωσης τους. Σύμφωνα με τον Gaj (2000) ικανοποιημένοι εργαζόμενοι συχνά παρατηρείται να εργάζονται και πέραν του ωραρίου τους οικειοθελώς, χωρίς να επιδιώκουν να ανταμειφθούν γι' αυτό. Αντιθέτως, σε έναν μη ικανοποιημένο εργαζόμενο οι υπερωρίες του προκαλούν αρνητικά συναισθήματα.

Σύμφωνα και με την θεωρία του Herzberg, ο μισθός ως παράγοντας υγιεινής δεν είναι ικανός να προκαλέσει ικανοποίηση καθώς θεωρείται δεδομένος, η μη ύπαρξη του όμως προκαλεί δυσαρέσκεια. Ο Locke (1976) συμπληρώνει πως το χρήμα μπορεί να προκαλέσει ικανοποίηση όταν ο μισθός που λαμβάνει κάποιος εργαζόμενος είναι μεγαλύτερος από αυτόν που αναμένει. Άποψη στην οποία συμφωνεί και ο Ramman (2011) όπως αναφέρθηκε παραπάνω.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε λογιστές στην Μαλαισία από Hasin και Omar (2007) προέκυψε πως ο σημαντικότερος δημογραφικός παράγοντας που επηρέαζε σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση ήταν οι αποδοχές των εργαζομένων. Υπήρχε θετική συσχέτιση μεταξύ των αποδοχών και της ικανοποίησης καθώς όσο μεγαλύτερες ήταν οι αποδοχές τόσο πιο ευχαριστημένοι παρουσιαζόντουσαν οι εργαζόμενοι. Τα ίδια αποτελέσματα βρέθηκαν και στην έρευνα των Moyes και Redd (2008) σε λογιστές στην Αμερική.

Ευρήματα που συμφωνούν με την θεωρία αναγκών του Maslow αφού οι εργαζόμενοι νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια όταν το ύψος των αποδοχών ικανοποιεί τον εργαζόμενο.

Άλλες έρευνες υποστηρίζουν πως το επίπεδο του μισθού δεν σχετίζεται σημαντικά με την ικανοποίηση, καθώς ακόμα και εργαζόμενοι με ικανοποιητικό μισθό θα συγκρίνουν τις αποδοχές τους με εκείνες των συναδέλφων τους, επομένως η ικανοποίηση μέσω της αύξησης του μισθού θα είχε μόνο προσωρινό χαρακτήρα (Clark, 1999).

2.3.5 Η φύση της εργασίας

Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία, η φύση της εργασίας είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση. Την άποψη αυτή επιβεβαιώνουν και τα αποτελέσματα της έρευνας του Ramman (2011). Την ίδια θέση επίσης υποστηρίζουν και οι Wright και Kim (2004) οι οποίοι συμπέραναν πως οι κύριοι συντελεστές της εργασιακής ικανοποίησης είναι η σημαντικότητα των καθηκόντων, η ανατροφοδότηση, η σαφήνεια των αρμοδιοτήτων και η δυνατότητα ανάπτυξης δεξιοτήτων μέσα από την εργασία.

Τα χαρακτηριστικά της εργασίας και τα καθήκοντα των εργαζομένων επιδρούν στο πόσο σημαντική αντιλαμβάνεται ένας εργαζόμενος την εργασία του και στην ικανοποίηση που του προσφέρει, όσο και στην διάθεση του για προσωπική εξέλιξη εναρμονίζοντας τους προσωπικούς του στόχους με εκείνους του οργανισμού στον οποίο εργάζεται. Όπως αναφέρουν και οι Hackman και Oldham (1976) οι εργαζόμενοι που εκτελούν εργασίες οι οποίες απαιτούν δεξιότητες, είναι σημαντικές και χαρακτηρίζονται από αυτονομία παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης.

Αρνητική επίδραση από την άλλη έχει η πολυπλοκότητα των εργασιών που καλούνται να βγάλουν εις πέρας οι εργαζόμενοι.

Το επάγγελμα του λογιστή θεωρείται ένα από τα πιο πολύπλοκα επαγγέλματα και συνοδεύεται από υψηλά επίπεδα άγχους. Ο φόρτος εργασίας, οι σύντομες προθεσμίες, οι αυξημένες ώρες εργασίας είναι παράγοντες που αυξάνουν το άγχος των εργαζομένων με συνέπεια να οδηγούνται σε χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης και στην συνέχεια στην αναζήτηση νέας θέσης εργασίας (Sanders κ.α., 1995). Έρευνα του Spathis (1999) σε λογιστές στην Ελλάδα, εντόπισε πως ο χρόνος που απαιτείται από τους λογιστές ώστε να ενημερώνονται για τις φορολογικές αλλαγές επηρεάζει την εργασιακή τους ικανοποίηση.

Παρόμοια ευρήματα είχε και η έρευνα που διεξήχθη σε λογιστές στην Κροατία (Barač και Tadić, 2011) η οποία έδειξε πως οι συχνές αλλαγές των νομοθεσιών επηρέαζαν αρνητικά την ικανοποίηση των λογιστών.

Ο Voydanoff (1980) από την άλλη υποστηρίζει πως οι δημιουργικές εργασίες που παρέχουν ελευθερία έκφρασης συμβάλλουν σημαντικά στην ικανοποίηση των εργαζομένων ενώ οι εργασίες στις οποίες απουσιάζει η ελευθερία κινήσεων, των

προκλήσεων στις οποίες επαναλαμβάνεται διαρκώς το ίδιο φάσμα των εργασιών οδηγεί τους εργαζομένους στην αντίληψη ότι εκτελούν ένα επάγγελμα ρουτίνας και κατ' επέκταση του προκαλούν αρνητικά συναισθήματα.

Ωστόσο στα θετικά που παρατηρούνται στο επάγγελμα των λογιστών φαίνεται πως είναι η αυτονομία που απολαμβάνουν. Μια από τις πρώτες μελέτες που ερεύνησαν την ικανοποίηση των λογιστών (Strawser κ.α., 1969) διαπίστωσε πως η πιο ικανοποιημένη πτυχή των λογιστών είναι η αυτονομία τους.

2.3.6 Εκπαίδευση εντός του οργανισμού – ευκαιρίες εξέλιξης

Η εκπαίδευση θεωρείται μείζονος σημασίας για τους σύγχρονους οργανισμούς καθώς βοηθά στην εξοικείωση των εργαζομένων με την κουλτούρα του οργανισμού (Akdere και Schmidt, 2007). Μέσω της εκπαίδευσης ο εργαζόμενος θα ικανοποιήσει τις τρέχουσες αλλά και μελλοντικές ανάγκες της επιχείρησης κάτι που προσδίδει ικανοποίηση και στον ίδιο αφού με αυτό τον τρόπο νιώθει πιο σημαντικός και απαραίτητος για τον οργανισμό.

Αρκετοί ερευνητές αναφέρουν πως η εκπαίδευση οδηγεί σε ανάπτυξη ικανοτήτων όπως οι διαπροσωπικές σχέσεις και ικανότητες επικοινωνίας οι οποίες με την σειρά τους ενισχύουν την ικανοποίηση των εργαζομένων (Trivellas κ.α., 2015).

Ο εργαζόμενος μέσα από αυτή την διαδικασία αναγνωρίζει πως η επιχείρηση επενδύει σε αυτόν με αποτέλεσμα την δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης (Vignali, 1997).

Η αύξηση των γνώσεων των εργαζομένων επιφέρει αυτοπεποίθηση και ασφάλεια που έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και απόδοσης από την πλευρά του εργαζόμενου. Κάτι που επιβεβαιώνουν και οι Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς (2003) οι οποίοι αναφέρουν πως μέσω της εκπαίδευσης οι εργαζόμενοι αισθάνονται ικανοποίηση επειδή συνειδητοποιούν πως μπορούν να ανταπεξέλθουν πιο αποτελεσματικά στις απαιτήσεις της εργασίας και να είναι πιο παραγωγικοί.

Οι δυνατότητες εκπαίδευσης και εξέλιξης έχουν ακόμα μεγαλύτερη απήχηση στους νέους εργαζομένους και όταν αυτή απουσιάζει η ικανοποίηση είναι μικρή ακόμα και αν η αμοιβή είναι υψηλή (Graham και Messner, 1998). Σύμφωνα με τον Saks (1996), οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν στην διαδικασία εκπαίδευσης της επιχείρησης αισθάνονται ικανοποίηση καθώς μέσω αυτής της διαδικασίας εκπληρώνονται και οι ανάγκες της προσωπικής τους εξέλιξης και η ενίσχυση των γνώσεων και δεξιοτήτων τους (Martensen και Grønholdt, 2001).

Εκτός από την αυτοπεποίθηση που αποκτούν με αυτόν τον τρόπο οι εργαζόμενοι, η εκπαίδευση τους βοηθά στο να συμμετέχουν περισσότερο στην λήψη πρωτοβουλιών κάτι που συνεισφέρει στην ικανοποίηση τους αφού με αυτόν τον τρόπο νιώθουν μέρος του οργανισμού.

H2: Οι ευκαιρίες εξέλιξης επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων.

2.3.7 Ατομικοί Παράγοντες

Φύλο

Άλλη μια σημαντική μεταβλητή που επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση είναι το φύλο. Σημαντικός αριθμός μελετών έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι στιγμής με τα αποτελέσματα να είναι διφορούμενα. Αξιόλογο ποσοστό των ερευνών υποστηρίζει πως οι γυναίκες εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία τους ακόμα και αν το επάγγελμα τους αντικειμενικά είναι υποδεέστερο από εκείνο των αντρών (Clark, 1997; Jung κ.α., 2007). Σύμφωνα με τους Loscocco & Spitze (1991) το αίσθημα της ικανοποίησης των γυναικών εξαρτάται από το με ποιους συγκρίνουν τους εαυτούς τους οι εργαζόμενες γυναίκες. Σε κλάδους όπου υπάρχει συγκέντρωση εργαζομένων γυναικών εκείνες συγκρίνουν τις εισροές τους από την εργασία με τις εισροές των υπολοίπων γυναικών νιώθοντας έτσι σχετικά ικανοποιημένες. Όταν όμως στο ίδιο περιβάλλον υπάρχουν και άντρες εργαζόμενοι τότε συγκρίνουν τις δικές τους εισροές με των αντρών και έτσι παρουσιάζονται λιγότερο ικανοποιημένες από τις αποδοχές και τις συνθήκες εργασίας. Είναι σαφές πως δεν μπορεί η μεταβλητή «φύλο» να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση χωρίς να ληφθούν υπόψη και άλλοι παράγοντες όπως η φύση της εργασίας ή η οικογενειακή κατάσταση και η ηλικία. Είναι σαφές πως έχει διαφορετικούς στόχους και φιλοδοξίες μια άγαμη γυναίκα ηλικίας 25 ετών και μια έγγαμη γυναίκα με παιδιά ηλικίας 40 ετών. Στην πρώτη περίπτωση πιθανότατα στόχος να είναι η καταξίωση και η επαγγελματική σταδιοδρομία ενώ στην δεύτερη η πιθανότατα προτεραιότητα να είναι η σταθερότητα και η αίσθηση ασφαλείας. Έτσι, οι γυναίκες με οικογενειακές υποχρεώσεις τείνουν να μην έχουν εξεζητημένες απαιτήσεις από την εργασία τους και όταν καταφέρνουν να συνδυάσουν εργασία και οικογένεια τότε εμφανίζουν υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης. Αντιθέτως, η έρευνα των Mora και Ferrer-i-Carbonell (2009) υποστηρίζει πως οι άντρες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες όσον

αφορά τις αποδοχές και τις ευκαιρίες για προαγωγή συγκριτικά με τις γυναίκες. Σύμφωνα με Cotton και Tuttle (1986) οι γυναίκες παρουσιάζουν υψηλότερο φόρτο εργασίας και αυτό τις οδηγεί στο να αντιλαμβάνονται χαμηλότερα επίπεδο επαγγελματικής ικανοποίησης.

Παρά τις παραπάνω απόψεις, πλήθος ερευνών όπως του Ramman (2011), Okpara (2004), Ellickson (2002) και Glick (1992) συμφωνούν πως το φύλο δεν επηρεάζει την ικανοποίηση μεταξύ των ανδρών και γυναικών.

H4β: Το φύλο επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Οικογενειακή κατάσταση

Σύμφωνα με τις μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί και η οικογενειακή κατάσταση συνδέεται με την ικανοποίηση στον χώρο της εργασίας. Έρευνες των Clark και Oswald (1996) εντόπισαν συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της οικογενειακής κατάστασης. Τα αποτελέσματα της έρευνας τους έδειξαν πως οι έγγαμοι και οι χήροι εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης συγκριτικά με τους άγαμους ή τους διαζευγμένους. Παρόμοια ευρήματα υπήρχαν και στην έρευνα των Saner και Eyüroğlu (2013) οι οποίοι μελέτησαν την εργασιακή ικανοποίηση καθηγητών Πανεπιστημίων στην Κύπρο και διαπίστωσαν πως οι παντρεμένοι εργαζόμενοι ήταν πολύ πιο ικανοποιημένα σε σύγκριση με τους ανύπαντρους συναδέλφους τους. Αντιθέτως, από τα ευρήματα της έρευνας των Bader κ.α. (2013) σε τραπεζικούς υπαλλήλους στην Λιβύη εντόπισαν πως οι έγγαμοι εργαζόμενοι παρουσίασαν χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης συγκριτικά με τους άγαμους συναδέλφους τους.

H4γ: Η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Επίπεδο μόρφωσης

Το επίπεδο μόρφωσης φαίνεται πως είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει στην ικανοποίηση των εργαζομένων. Το υψηλό επίπεδο μόρφωσης αυξάνει τις προσδοκίες του εργαζομένου και κυρίως στους νέους εργαζομένους παρατηρείται χαμηλή ικανοποίηση όταν ειδικά εκτελούν εργασίες ρουτίνας. Έρευνα των Clark και Oswald (1996) σε 5.000 Βρετανούς εργάτες διαπίστωσε πως τα επίπεδα της ικανοποίησης μειώνονται σημαντικά

από το επίπεδο της εκπαίδευσης. Την ίδια άποψη επιβεβαιώνουν και οι Quinn κ.α. (1974) οι οποίοι υποστηρίζουν πως το επίπεδο μόρφωσης έχει αρνητική σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι ένας εργαζόμενος θεωρεί πως πρέπει να αμείβεται περισσότερο όταν το μορφωτικό του επίπεδο είναι υψηλότερο από τους συναδέλφους του γιατί λόγω και των γνώσεων του αισθάνεται ότι συνεισφέρει περισσότερο. Και όταν η αμοιβή του δεν είναι μεγαλύτερη επέρχεται η δυσαρέσκεια.

Αντίθετα αποτελέσματα είχε η έρευνα των Hasin & Omar (2007) σε λογιστές στην Μαλαισία όπου παρατηρήθηκε πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου της μόρφωσης και της εργασιακής ικανοποίησης. Εργαζόμενοι με υψηλό επίπεδο μόρφωσης παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τους συναδέλφους τους που ήταν λιγότερο μορφωμένοι. Παρομοίως η έρευνα της Reeves (1975) διαπίστωσε πως οι γυναίκες με διοικητικές θέσεις και υψηλό επίπεδο μόρφωσης εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένες σε σχέση με τις συναδέλφους τους με χαμηλότερο επίπεδο μόρφωσης. Την άποψη αυτή επιβεβαιώνουν και οι Schonwetter κ.α. (1993) οι οποίοι κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι γυναίκες κάτοχοι διδακτορικών τίτλων παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης σε σχέση με τις γυναίκες με χαμηλότερα επίπεδα μόρφωσης ανεξαρτήτως της θέσης που κατείχαν στον οργανισμό.

Τα παραπάνω αποτελέσματα πιθανόν να οφείλονται στο γεγονός ότι το επίπεδο εκπαίδευσης επιφέρει ικανοποίηση στους εργαζομένους καθώς η μόρφωση συμβάλει στο να αποκτήσει ένα άτομο εργασία με περισσότερες προκλήσεις και αυτονομία και φυσικά καλύτερες θέσεις μέσα σε έναν οργανισμό κάτι που έχει ως αποτέλεσμα να ικανοποιηθούν οι ανάγκες εκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης του.

H_{4b}: Το επίπεδο εκπαίδευσης (μόρφωση) επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Έτη προϋπηρεσίας / Εργασιακή εμπειρία

Η εργασιακή εμπειρία ως δημογραφικός παράγοντας συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση. Είναι αποδεκτό πως οι εργαζόμενοι με περισσότερα έτη υπηρεσίας αμείβονται περισσότερο και καταλαμβάνουν καλύτερες θέσεις εργασίας

Έρευνα του Oshagbemi (2000) έδειξε πως η εργασιακή εμπειρία επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων και συγκεκριμένα υποστηρίζει πως η εργαζόμενοι με πείρα μικρότερη των 10 ετών είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από εκείνους που έχουν μεγαλύτερη εργασιακή εμπειρία. Παρόμοια είναι και τα ευρήματα της έρευνας των Bader κ.α. (2013) όπου προέκυψε πως εργαζόμενοι με πείρα 11 έως 20 χρόνων παρουσιάζουν

υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης συγκριτικά με τους συναδέλφους τους οι οποίοι έχουν μικρότερη εργασιακή εμπειρία.

Σε έρευνα που πραγματοποίησαν οι Adler και Aranya (1984) τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι λογιστές άνω των 60 ετών που βρίσκονταν λίγο πριν την συνταξιοδότηση παρουσιάζονται εμφανώς λιγότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους νεότερους συναδέλφους τους. Αυτό εξηγείται από το γεγονός πως οι εργαζόμενοι με μακροβιότερο εργασιακό βίο ενδέχεται να παρουσιαστούν πιο κουρασμένοι και κορεσμένοι από την εργασία τους. Συνεπώς η σχέση εργασιακής εμπειρίας και ικανοποίησης φαίνεται πως αυξάνεται με την πάροδο των χρόνων αλλά στην συνέχεια μειώνεται λίγο πριν το στάδιο της συνταξιοδότησης.

H_{4ε}: Τε έτη προϋπηρεσίας επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Ηλικία

Οι περισσότεροι ερευνητές ομογνομούν πως η επαγγελματική ικανοποίηση αυξάνεται με την παρέλευση του χρόνου. Με την πάροδο των χρόνων οι εργαζόμενοι παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους νεότερους συναδέλφους τους. Αυτό εξηγείται καθώς οι μεγαλύτεροι σε ηλικία λόγω και της πείρας τους κατέχουν σημαντικότερες θέσεις εργασίας με μεγαλύτερο κύρος και αυτονομία (Wright και Hamilton, 1978) και πιθανόν αυξημένες αποδοχές. Η θεωρία των DeSantis & Durst (1996) υποστηρίζει πως ο λόγος της θετικής σχέσης μεταξύ της ικανοποίησης και ηλικίας είναι το γεγονός ότι οι άνθρωποι μεγαλώνοντας διαμορφώνουν καλύτερη εικόνα για το επάγγελμά τους εναρμονίζοντας έτσι τις ανάγκες και προσδοκίες τους στην πραγματικότητα του επαγγέλματος. Σε αντίθεση με τους νεότερους συναδέλφους τους που γρήγορα θα βιώσουν απογοήτευση όταν αντιληφθούν πως τα οφέλη από την εργασία δεν ταιριάζουν με τα ιδανικά τους. Επιπλέον, μια μελέτη των Ang, Goh και Koh (1993) σχετικά με την ικανοποίηση από την εργασία μεταξύ των λογιστών κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ηλικία και ο τύπος εργασίας έχουν άμεση επίπτωση στην ικανοποίηση, με τους γηραιότερους να απολαμβάνουν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. Αυτό θα μπορούσε να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι νεότεροι εργαζόμενοι, με μικρότερη πείρα ασχολούνται περισσότερο με εργασίες ρουτίνας ενώ οι μεγαλύτεροι σε ηλικία έχουν αυξημένη αυτονομία και ασχολούνται σε θέσεις με περισσότερες προκλήσεις.

Σύμφωνα με Clark κ.α. (1966) η σχέση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της ηλικίας έχει σχήμα U καθώς στην αρχή της επαγγελματικής σταδιοδρομίας η εργαζόμενη παρουσιάζονται ικανοποιημένοι, στην συνέχεια η ικανοποίηση φθίνει και με την πάροδο του χρόνου αυξάνεται. Αντιθέτως, η έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε λογιστές στην Κροατία από Barač και Tadić (2011) έδειξε πως η ηλικία δεν έχει επίπτωση στην εργασιακή ικανοποίηση.

Άλλες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί εντόπισαν αρνητική σχέση μεταξύ της ηλικίας και της ικανοποίησης σε επαγγέλματα χειρωνακτικής εργασίας όπου οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι παρουσιάζουν λιγότερη ικανοποίηση (Γραμματικού, 2010) κάτι που προφανώς συνδέεται και με την μείωση της αντοχής τους και την σωματική τους κόπωση. Είναι σαφές πως σημαντικό ρόλο παίζει η φύση της εργασίας καθώς δεν μπορεί να υποστηριχθεί ξεκάθαρα πως η ηλικία είναι αρκετή για να καθορίσει από μόνη της την ικανοποίηση σε έναν εργαζόμενο. Σε ορισμένα επαγγέλματα παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι οι γηραιότεροι ενώ σε άλλα επαγγέλματα, κυρίως χειρωνακτικής εργασίας, παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι οι νεότεροι σε ηλικία εργαζόμενοι.

H₄: Η ηλικία επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων.

2.4 Η σημασία της εργασιακής Ικανοποίησης

Σύμφωνα με τις έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί, η εργασιακή ικανοποίηση είναι ικανή να οδηγήσει τους εργαζομένους σε συμπεριφορές που επηρεάζουν την λειτουργία της επιχείρησης. Ο Spector (1997) χωρίζει σε δυο διαστάσεις την εργασιακή ικανοποίηση. Η μια είναι η παγκόσμια προσέγγιση που αποδέχεται την εργασιακή ικανοποίηση ως το συναισθήμα απέναντι στην εργασία και η δεύτερη προσέγγιση που επικεντρώνεται σε επιμέρους διαστάσεις της εργασίας όπως οι ανταμοιβές, οι εργασιακές σχέσεις, οι εργασιακές συνθήκες, ο χώρος εργασίας, οι ευκαιρίες για εξέλιξη και η φύση της εργασίας. Αναλύοντας ξεχωριστά την κάθε πτυχή της εργασίας διαπιστώνει κανείς πως η ικανοποίηση των εργαζομένων δεν είναι μια μονοδιάστατη μεταβλητή που εξαρτάται από έναν παράγοντα. Μπορεί κάποιος, για παράδειγμα, να είναι ικανοποιημένος από το σύστημα των ανταμοιβών αλλά ταυτόχρονα δυσαρεστημένος από τις συνθήκες εργασίας ή τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους.

Η ικανοποίηση από την εργασία έχει άμεση αντίκτυπο στην απόδοση των εργαζομένων, την αφοσίωση και την δέσμευση τους στον οργανισμό αλλά και στην διαμόρφωση και διατήρηση θετικού κλίματος στον οργανισμό. Αντιθέτως, εργαζόμενοι που δεν παρουσιάζονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους είναι πολύ πιθανό να δημιουργήσουν προστριβές εντός της επιχείρησης ή να αναζητήσουν νέο εργασιακό χώρο.

2.5 Εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση εργαζομένων

Μια από τις σημαντικότερες επιπτώσεις της ικανοποίησης των εργαζομένων είναι η απόδοση και παραγωγικότητα των εργαζομένων στον οργανισμό. Αν και θεωρείται αποδεκτό πως η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων, εντούτοις η σύνδεση των δυο μεταβλητών είναι αμφιλεγόμενη αφού τα ευρήματα στις μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί είναι συχνά αντικρουόμενες. Σύμφωνα με την έρευνα των Macky και Boxall (2007) υπάρχουν σαφείς ενδείξεις πως η απόδοση είναι άρτια συνδεδεμένη με την εργασιακή ικανοποίηση υποστηρίζοντας πως η απόδοση αυξάνεται όταν η ικανοποίηση από την εργασία είναι σε υψηλά επίπεδα. Αντίθετα, ο Κάντας (1998) υποστηρίζει πως η ικανοποίηση δεν επιφέρει απαραίτητα και την παραγωγικότητα καθώς η παραγωγικότητα συνδέεται με εξωτερικούς παράγοντες που επιδρούν στην απόδοση του εργαζομένου όπως οι συνθήκες εργασίας, οι ανταμοιβές και η αναγνώριση. Ο Cummings (1970) αποδέχεται την πιθανότητα η ικανοποίηση να οδηγήσει σε απόδοση αλλά και την αντίστροφη ροή, η απόδοση να οδηγήσει στην συνέχεια σε ικανοποίηση μέσω των ανταμοιβών που θα λάβει ο εργαζόμενος λόγω της αυξημένης του παραγωγικότητας. Αντιθέτως, ο Spector (1997) υποστηρίζει πως δεν υπάρχει καμία συσχέτιση μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της απόδοσης παρόλο που αυτή η άποψη είναι αρκετά διαδεδομένη. Πιθανότατα η θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg (1959), να εξηγεί αποτελεσματικότερα την επίδραση της ικανοποίησης στην απόδοση των εργαζομένων μέσω της θεωρίας των δυο παραγόντων. Σύμφωνα με την οποία ο εργαζόμενος δεν μπορεί να έχει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης εάν απουσιάζουν οι παράγοντες υγιεινής ενώ μέσω της παρακίνησης και των κινήτρων θα επέλθει η αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

3 Ερευνητική Μεθοδολογία και μέθοδοι συλλογής δεδομένων

3.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε βασίστηκε στο ερωτηματολόγιο καταγραφής εργασιακής ικανοποίησης (Employee Satisfaction Inventory - ESI) το οποίο αναπτύχθηκε αρχικά από τον Koustelios (1991) και στην συνέχεια από Koustelios και Bagiatis (1997). Το τελικό ερωτηματολόγιο τροποποιήθηκε και προστέθηκαν ερωτήσεις που θεωρήθηκαν απαραίτητες για την έρευνα ώστε να είναι δυνατή η εξαγωγή των πληροφοριών που συνδέονται με την ικανοποίηση των λογιστών από την εργασία τους. Οι 31 ερωτήσεις έχουν σκοπό να μελετήσουν 6 μεταβλητές που συνδέονται με τις πτυχές της εργασίας.

- α) Συνθήκες εργασίας (4 ερωτήσεις)
- β) Ευκαιρίες εξέλιξης (4 ερωτήσεις)
- γ) Εργασιακές σχέσεις (6 ερωτήσεις)
- δ) Οργανισμός ως ολότητα (6 ερωτήσεις)
- ε) Μισθός (5 ερωτήσεις)
- ζ) Φύση εργασίας (6 ερωτήσεις)

Αρχικά, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε 9 κλειστού τύπου δημογραφικές ερωτήσεις και στην συνέχεια να τοποθετηθούν στον βαθμό που συμφωνούν ή διαφωνούν σε 31 ερωτήσεις πεντάβαθμης κλίμακας Likert («διαφωνώ απόλυτα», «διαφωνώ», «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ», «συμφωνώ» και «συμφωνώ απόλυτα»). Στο τέλος του ερωτηματολογίου προστέθηκαν 2 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου όπου οι συμμετέχοντες μπορούσαν να αναφέρουν συνοπτικά τους παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία τους στον οργανισμό (ερώτηση 32) καθώς και τους παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία τους στον οργανισμό (ερώτηση 33). Μολονότι τα συμπεράσματα από τις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου θα ήταν πολύ χρήσιμες καθώς οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να αναφερθούν σε τομείς της εργασίας τους που πιθανόν να μην ερωτήθηκαν στο ερωτηματολόγιο, εντούτοις κρίθηκε απαραίτητο αυτές οι ερωτήσεις να μην είναι υποχρεωτικές ώστε να αποφευχθεί το ενδεχόμενο να εγκαταλειφθεί η ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου και να μην καταγραφούν οι απαντήσεις που είχαν ήδη συμπληρωθεί από τους συμμετέχοντες.

3.2 Διαδικασία συλλογής δεδομένων και δείγμα μελέτης

Η έρευνα διενεργήθηκε το διάστημα 22/03/2021 έως 18/04/2021 και χρησιμοποιήθηκε δείγμα ευκολίας. Λόγω της κατάστασης που διαμορφώθηκε από την πανδημία αλλά και των περιορισμών στις μετακινήσεις³ ήταν σχεδόν αδύνατη η επίσκεψη σε λογιστικά γραφεία και λογιστήρια εταιρειών. Επίσης σημαντικό μέρος των εργαζομένων βρισκόταν σε τηλεργασία. Για τον λόγο αυτό, δημιουργήθηκε ερωτηματολόγιο μέσω της πλατφόρμας Google Form το οποίο στόχευσε σε ομάδες λογιστών και φοροτεχνικών και κοινοποιήθηκε σε αντίστοιχες σελίδες κοινωνικής δικτύωσης στο Facebook. Συγκεκριμένα, στις 25/03/2021 το ερωτηματολόγιο κοινοποιήθηκε στις παρακάτω σελίδες και ζητήθηκε από τους εργαζόμενους λογιστές να λάβουν μέρος στην έρευνα επιλέγοντας τις απαντήσεις που ταίριαζαν περισσότερο σε εκείνους.

- ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΟΜΑΔΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΛΟΓΙΣΤΩΝ – ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΩΝ
- Logistika Nea
- Taxheaven Group
- ΛΟΓΙΣΤΕΣ-ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ/ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Η ανταπόκριση των χρηστών ήταν άμεση και σε αυτό συντέλεσε και το γεγονός ότι ήταν αργία λόγω της εθνικής εορτής και οι συμμετέχοντες στην έρευνα είχαν ελεύθερο χρόνο για περιήγηση στα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης και συγκεκριμένα στο Facebook.

Επιπλέον, στις 30/03/2021 το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε 28 λογιστικά γραφεία και λογιστήρια μεγάλων εταιρειών στην Ελλάδα και ζητήθηκε η συμμετοχή των λογιστών-φοροτεχνικών στην έρευνα, ενώ το ποσοστό απόκρισης τους στην έρευνα δεν είναι γνωστό.

Συνολικά το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε 318 φορές από εργαζόμενους που εργάζονται ως βοηθοί λογιστές ή λογιστές. Από τις 318 απαντήσεις έγκυρες θεωρήθηκαν οι 313 καθώς σε έλεγχο ορθότητας και εγκυρότητας που πραγματοποιήθηκε μετά την λήξη της έρευνας διαπιστώθηκε πως 4 ερωτηματολόγια ελήφθησαν διπλά, πιθανόν λόγω τεχνικού προβλήματος ενώ στο 1 ερωτηματολόγιο απουσίαζε μια απάντηση. Οι υπόλοιπες 313 απαντήσεις επιβεβαιώθηκε πως ήταν μοναδικές μεταξύ τους.

³ το διάστημα αυτό ήταν εφικτή η μετακίνηση μόνο με βεβαίωση κίνησης εργαζομένου για την εκτέλεση της εργασίας

3.3 Μεθοδολογία ανάλυσης δεδομένων

Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων σε πρωταρχικό στάδιο απαιτεί την κατάλληλη κωδικοποίηση και μετατροπή τους έτσι ώστε να συνάδουν με την λειτουργικότητα του λογισμικού IBM SPSS v.26, το οποίο και χρησιμοποιήθηκε για την επεξεργασία και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Αρχικά, ελέγχθηκε η αξιοπιστία των δεδομένων της έρευνας με την εκτίμηση του συντελεστή αξιοπιστίας Cronbach's Alpha ο οποίος υπολογίστηκε πάνω σε κάθε υποενότητα του τελικού ερωτηματολογίου. Σχετικά με την φύση της επεξεργασίας των μεταβλητών, αρχικά παρουσιάστηκαν για όλες τις μεταβλητές οι πίνακες συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων καθώς και οι υπολογισμοί των κυριότερων περιγραφικών μέτρων της μέσης τιμής και της τυπικής απόκλισης για ερωτήσεις τύπου Likert. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων συνοδεύτηκε από τα κατάλληλα κυκλικά διαγράμματα. Στην συνέχεια για να εξεταστεί πως διαφοροποιούνται τα αποτελέσματά βάση συγκεκριμένων δημογραφικών χαρακτηριστικών, δημιουργήθηκε μια αντιπροσωπευτική μεταβλητή για κάθε μια περίπτωση η οποία προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη τον μέσο όρο των επιμέρους ερωτήσεων για κάθε έναν συμμετέχοντα δημιουργώντας έτσι ένα συνολικό score για κάθε περίπτωση. Οι καινούργιες αυτές μεταβλητές εξετάστηκαν ως προς την κανονικότητά τους με τους κατάλληλους ελέγχους κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk κάτω από στάθμη σημαντικότητας $\alpha=0.05$. Τα αποτελέσματα έδειξαν απόρριψη της κανονικότητας για όλες τις αντιπροσωπευτικές μεταβλητές και συνεπώς για να εξεταστεί εάν υπάρχει διαφορά ανάμεσα στα διάφορα επίπεδα των εξεταζόμενων δημογραφικών χαρακτηριστικών χρησιμοποιήθηκαν οι μη παραμετρικοί έλεγχοι Kruskal-Wallis και Mann-Whitney U-tests κάτω από στάθμη σημαντικότητας $\alpha=0.05$. Επιπλέον, οι διαφορές μεταξύ των διαστάσεων εξετάστηκαν με τη χρήση των μη-παραμετρικών ελέγχων Wilcoxon Signed Rank tests, ενώ οι επιμέρους συσχετίσεις μεταξύ αυτών εξετάστηκαν με την εκτίμηση των μη-παραμετρικών συντελεστών συσχέτισης Spearman Rho's, κάτω από επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$.

3.3.1 Ανάλυση αξιοπιστίας

Η παρούσα ανάλυση αποσκοπεί στο να διερευνήσει τα αποτελέσματα της αξιοπιστίας των δεδομένων της έρευνας, κατά τα οποία, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα αξιοπιστίας, Πίνακας 1, η αξιοπιστία των δεδομένων είναι αποδεκτή στις υποενότητες «ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» ($\text{Alpha}=0.717>0.700$), «ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ» ($\text{Alpha}=0.840>0.700$), «ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ» ($\text{Alpha}=0.808>0.700$) και «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ» ($\text{Alpha}=0.848>0.700$). Από την άλλη πλευρά, στις περιπτώσεις «ΜΙΣΘΟΣ» ($\text{Alpha}=0.590<0.700$) και «ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» ($\text{Alpha}=0.573<0.700$) η αξιοπιστία κυμαίνεται σε μη-αποδεκτά επίπεδα, και ως αποτέλεσμα αυτές οι ενότητες δεν θα διερευνηθούν περαιτέρω στους συγκριτικούς ελέγχους λόγω παραγωγής μη αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Οι ερωτήσεις 7, 14, 17, 22, 27 και 29 κρίθηκε αναγκαίο να μη ληφθούν υπόψη στην έρευνα λόγω του ότι μείωναν σημαντικά τον δείκτη αξιοπιστίας Cronbach's alpha. Τα αποτελέσματα αυτών των ερωτήσεων παρουσιάζονται στο παράρτημα Α (Πίνακας 20).

7.Εργάζομαι στον συγκεκριμένο οργανισμό καθαρά για βιοποριστικούς λόγους

14.Συχνά αναλαμβάνω οικειοθελώς την εκτέλεση εργασιών που δεν ανήκουν στις υποχρεώσεις μου

17.Η δουλειά μου προκαλεί υπερβολικό άγχος

27.Η εργασία μου είναι πολύπλοκη λόγω των συχνών αλλαγών της νομοθεσίας

22.Ο/η προϊστάμενος/η μου είναι αγενής/η

29.Θα αποχωρούσα από την εταιρεία που εργάζομαι εάν μου παρουσιαζόταν μια δουλειά με ελαφρώς καλύτερες αποδοχές

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0.717	4
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	0.840	4
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	0.808	4
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	0.848	6
ΜΙΣΘΟΣ	0.590	3
ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0.573	4

Πίνακας 1. Συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's Alpha

3.4 Ανάλυση δεδομένων

3.4.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Αρχίζοντας από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, το 46.01% και το 43.77% έχουν θέση βοηθός λογιστή και λογιστή αντίστοιχα, το 70.29% εργάζεται σε λογιστικό γραφείο και το 65.18% είναι γυναίκες. Ακόμη, το 39.30% και το 28.43% έχουν ηλικία μεταξύ 26-33 και 34-41 ετών αντίστοιχα, το 48.88% και το 47.28% είναι αντίστοιχα έγγαμοι και άγαμοι, ενώ το 55.27% δεν έχει κανένα παιδί. Σχετικά με τη εκπαίδευση, το 35.46% και το 28.12% είναι απόφοιτοι ΤΕΙ και ΑΕΙ αντίστοιχα, το 40.26% έχει προϋπηρεσία 11+ έτη, ενώ όσον αφορά το μηνιαίο καθαρό εισόδημα, το 41.54% έχει εισόδημα από 751 έως και 1150 ευρώ, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων, Πίνακας.2.

		N	N%
Θέση εργασίας	Βοηθός Λογιστή	144	46.01%
	Λογιστής	137	43.77%
	Προϊστάμενος	32	10.22%
	Total	313	100.00%
Οργανισμός στον οποίο εργάζομαι	Λογιστικό γραφείο	220	70.29%
	Λογιστήριο εταιρείας	87	27.80%
	Δημόσιο	6	1.92%
	Total	313	100.00%
Φύλο	Γυναίκα	204	65.18%
	Ανδρας	109	34.82%
	Total	313	100.00%
Ηλικία (έτη)	<=25	19	6.07%
	26-33	123	39.30%
	34-41	89	28.43%
	42-49	55	17.57%
	50+	27	8.63%
	Total	313	100.00%
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	148	47.28%

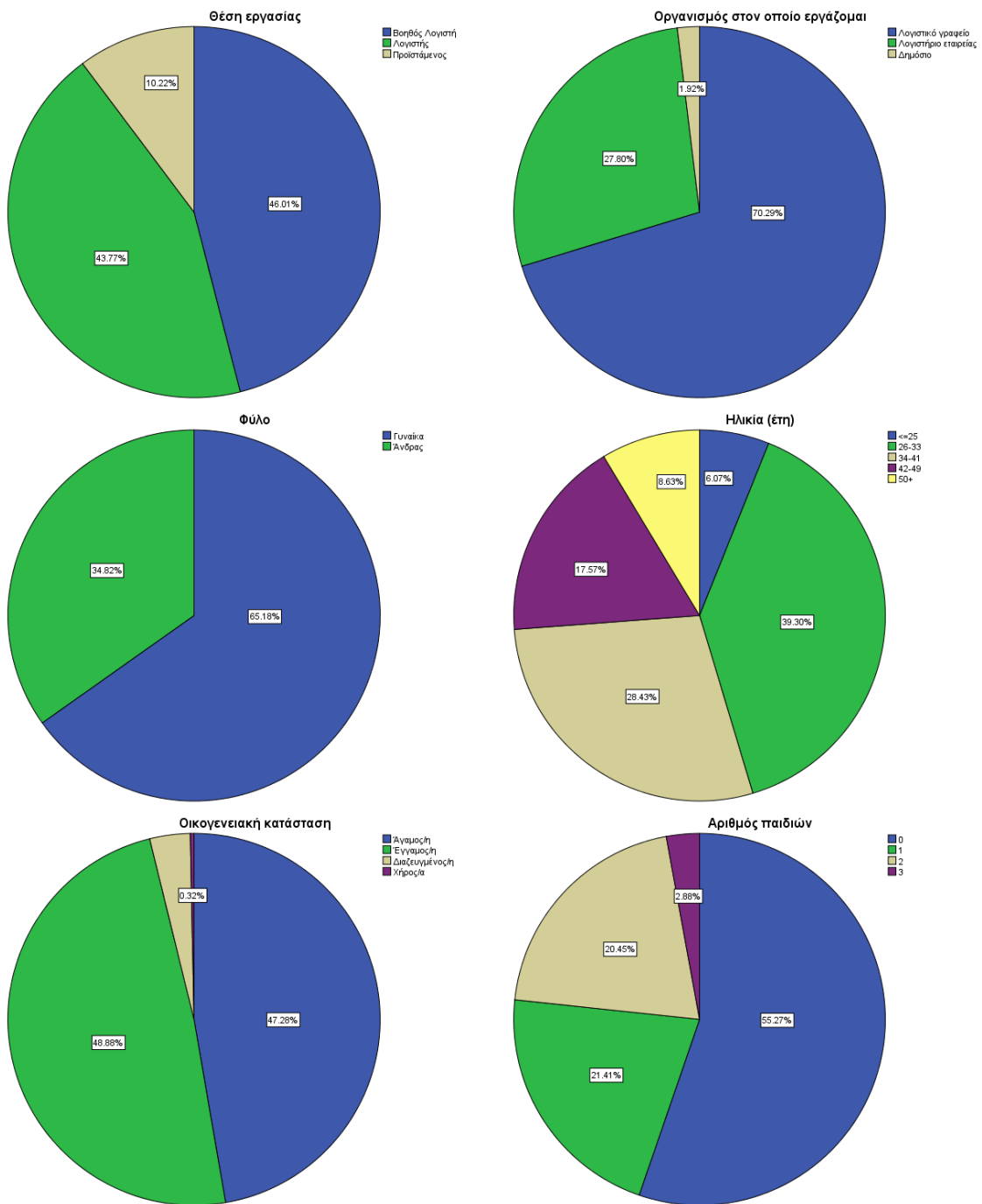
«Κιαζίμης Μπενάρντ», «Διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση στον κλάδο της λογιστικής»

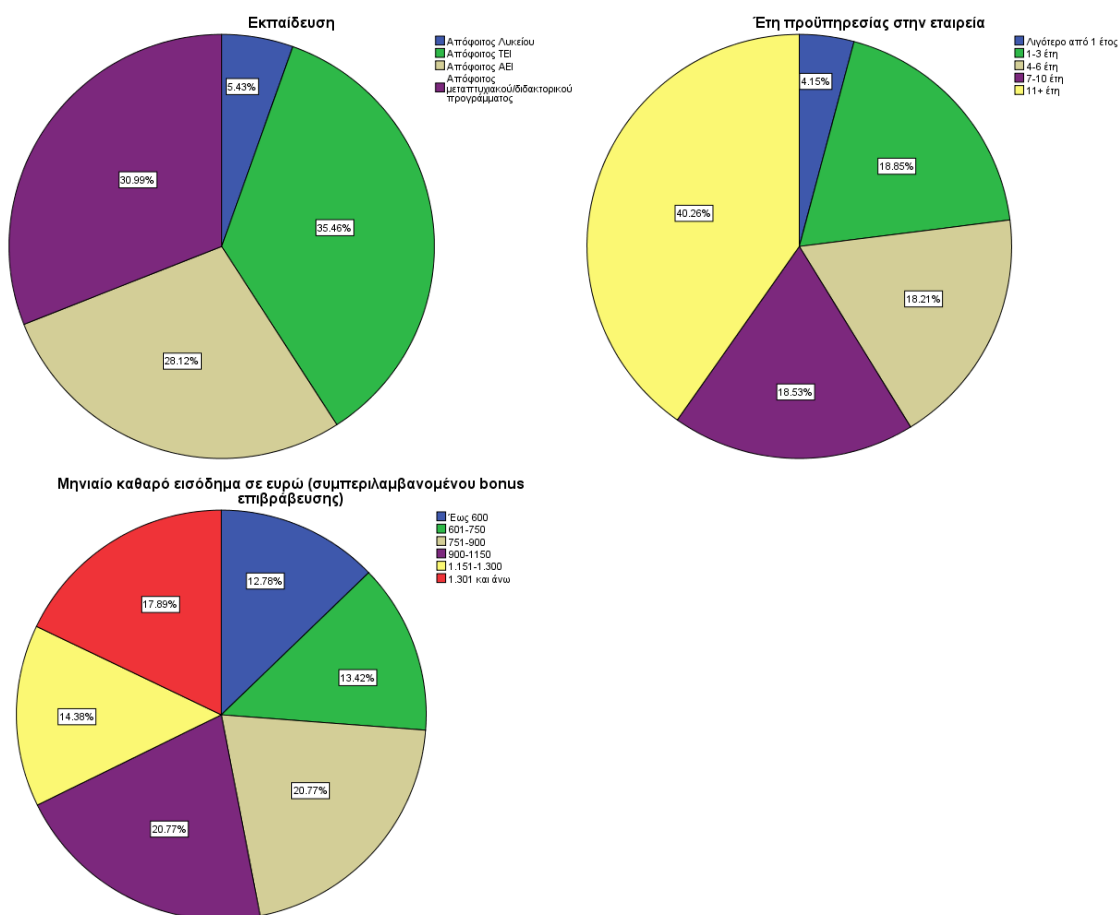
	Έγγαμος/η	153	48.88%
	Διαζευγμένος/η	11	3.51%
	Χήρος/α	1	0.32%
	Total	313	100.00%
Αριθμός παιδιών	0	173	55.27%
	1	67	21.41%
	2	64	20.45%
	3	9	2.88%
	4+	0	0.00%
	Total	313	100.00%
Εκπαίδευση	Απόφοιτος Γυμνασίου	0	0.00%
	Απόφοιτος Λυκείου	17	5.43%
	Απόφοιτος ΤΕΙ	111	35.46%
	Απόφοιτος ΑΕΙ	88	28.12%
	Απόφοιτος μεταπτυχιακού/διδασκτορικού προγράμματος	97	30.99%
	Total	313	100.00%
Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία	Λιγότερο από 1 έτος	13	4.15%
	1-3 έτη	59	18.85%
	4-6 έτη	57	18.21%
	7-10 έτη	58	18.53%
	11+ έτη	126	40.26%
	Total	313	100.00%
Μηνιαίο καθαρό εισόδημα σε ευρώ (συμπεριλαμβανομένου bonus επιβράβευσης)	Έως 600	40	12.78%
	601-750	42	13.42%
	751-900	65	20.77%
	901-1150	65	20.77%
	1.151-1.300	45	14.38%
	1.301 και άνω	56	17.89%
	Total	313	100.00%

Πίνακας 2. Πίνακας συχνοτήτων - Δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Η ακόλουθη εικόνα, Εικόνα 4 , παρουσιάζει τα αντίστοιχα κυκλικά διαγράμματα σχετικών συχνοτήτων επί τις % για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

«Κιαζίμης Μπενάρντ», «Διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση στον κλάδο της λογιστικής»





Εικόνα 4. Κυκλικά διαγράμματα σχετικών συχνοτήτων επί τις % - Δημογραφικά χαρακτηριστικά

3.4.2 Ικανοποίηση εργαζομένων

Διερευνώντας την ικανοποίηση των εργαζομένων και ειδικότερα τις συνθήκες εργασίας, εκτιμήθηκε ότι τα υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας ανήκουν στις περιπτώσεις «2. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο καθαριότητας στον χώρο που εργάζομαι» (Mean=3.77, Std. Dev.=1.093), «4. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο θέρμανσης/ψύξης στον χώρο που εργάζομαι» (Mean=3.73, Std. Dev.=1.156) και «1. Είναι ευρύχωρος ο χώρος που εργάζομαι» (Mean=3.64, Std. Dev.=1.080) με το 66.77%, το 65.81% και το 59.42% των εργαζομένων να δηλώνουν απαντήσεις εντός του εύρους «Συμφωνώ»-«Συμφωνώ απόλυτα». Από την άλλη πλευρά, σε επίπεδα συμφωνίας κάτω του 50% εκτιμήθηκε η περίπτωση «3. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο ησυχίας στον χώρο που εργάζομαι» (Mean=3.09, Std. Dev.=1.236), με ποσοστό συμφωνίας 40.90%, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.3.

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		Total	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	Mean	Standard Deviation
1. Είναι ευρύχωρος ο χώρος που εργάζομαι	12	3.83%	36	11.50%	79	25.24%	112	35.78%	74	23.64%	3.64	1.080
2. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο καθαριότητας στον χώρο που εργάζομαι	10	3.19%	38	12.14%	56	17.89%	118	37.70%	91	29.07%	3.77	1.093
3. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο ησυχίας στον χώρο που εργάζομαι	38	12.14%	67	21.41%	80	25.56%	84	26.84%	44	14.06%	3.09	1.236
4. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο θέρμανσης/ψύξης στον χώρο που εργάζομαι	16	5.11%	37	11.82%	54	17.25%	113	36.10%	93	29.71%	3.73	1.156

Πίνακας 3. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Συνθήκες εργασίες.

Όσον αφορά τις ευκαιρίες εξέλιξης, υψηλή συμφωνία παρατηρήθηκε στις περιπτώσεις «5. Θεωρώ πολύ σημαντικές τις εμπειρίες που αποκτώ στην εταιρεία που εργάζομαι» (Mean=4.11, Std. Dev.=0.817) και «11. Υπάρχει περιθώριο για προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση δεξιοτήτων» (Mean=3.52, Std. Dev.=1.115), με το 80.51% και το 59.10% των συμμετεχόντων να δηλώνουν απαντήσεις εντός του εύρους «Συμφωνώ»-«Συμφωνώ απόλυτα». Σε πολύ χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας παρατηρούνται οι περιπτώσεις «10. Είμαι ευχαριστημένος/η με τις ευκαιρίες ανάπτυξης στον οργανισμό που εργάζομαι» (Mean=3.11, Std. Dev.=1.154) και «12. Είμαι ικανοποιημένος/η για τις ευκαιρίες προαγωγής στον οργανισμό που εργάζομαι» (Mean=2.96, Std. Dev.=1.192) όπου τα αντίστοιχα επίπεδα συμφωνίας είναι ίσα με 38.02% και 35.47% ενώ στις ίδιες περιπτώσεις το 35.14% και το 30.03% δήλωσε μεμονωμένα την επιλογή «Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ», σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.4.

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		Total	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	Mean	Standard Deviation
5. Θεωρώ πολύ σημαντικές τις εμπειρίες που αποκτώ στην εταιρεία που εργάζομαι	2	0.64%	9	2.88%	50	15.97%	144	46.01%	108	34.50%	4.11	.817
10. Είμαι ευχαριστημένος/η με τις ευκαιρίες ανάπτυξης στον οργανισμό που εργάζομαι	37	11.82%	47	15.02%	110	35.14%	84	26.84%	35	11.18%	3.11	1.154
11. Υπάρχει περιθώριο για προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση δεξιοτήτων	21	6.71%	36	11.50%	71	22.68%	129	41.21%	56	17.89%	3.52	1.115
12. Είμαι ικανοποιημένος/η για τις ευκαιρίες προαγωγής στον οργανισμό που εργάζομαι	46	14.70%	62	19.81%	94	30.03%	82	26.20%	29	9.27%	2.96	1.192

Πίνακας 4. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Ευκαιρίες εξέλιξης.

Αναφορικά με τις εργασιακές σχέσεις, παρατηρείται συμφωνία στις περιπτώσεις «15. Είμαι ικανοποιημένος/η για το θετικό κλίμα που υπάρχει με τους συναδέλφους μου» (Mean=3.81, Std. Dev.=1.064), «20. Έχω την υποστήριξη που χρειάζομαι από τον/την προϊστάμενο/η μου» (Mean=3.64, Std. Dev.=1.220) και «21. Λαμβάνω την αναγνώριση που μου αρμόζει από τον/την προϊστάμενο/η μου» (Mean=3.47, Std. Dev.=1.209) με το 64.54%, το 58.14% και το 52.71% των συμμετεχόντων να δηλώνουν απαντήσεις εντός του εύρους «Συμφωνώ»-«Συμφωνώ απόλυτα». Από την άλλη πλευρά στη περίπτωση «13. Η εργασία κατανέμεται ομοιόμορφα μεταξύ των υπολοίπων εργαζομένων» (Mean=2.86, Std. Dev.=1.185) το 39.62% δήλωσε απαντήσεις εντός του εύρους «Διαφωνώ»-«Διαφωνώ απόλυτα», σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.5.

	Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Total				Mean	Standard Deviation
	απόλυτα	Διαφωνώ	απόλυτα	Διαφωνώ	απόλυτα	Συμφωνώ	απόλυτα	Συμφωνώ	απόλυτα	Συμφωνώ		
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%		
13. Η εργασία κατανέμεται ομοιόμορφα μεταξύ των υπολοίπων εργαζομένων	48	15.34%	76	24.28%	85	27.16%	80	25.56%	24	7.67%	2.86	1.185
15. Είμαι ικανοποιημένος/η για το θετικό κλίμα που υπάρχει με τους συναδέλφους μου	14	4.47%	15	4.79%	82	26.20%	106	33.87%	96	30.67%	3.81	1.064
20. Έχω την υποστήριξη που χρειάζομαι από τον/την προϊστάμενο/η μου	27	8.63%	22	7.03%	82	26.20%	89	28.43%	93	29.71%	3.64	1.220
21. Λαμβάνω την αναγνώριση που μου αρμόζει από τον/την προϊστάμενο/η μου	32	10.22%	24	7.67%	92	29.39%	96	30.67%	69	22.04%	3.47	1.209

Πίνακας 5. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων - Εργασιακές σχέσεις.

Σχετικά με τον οργανισμό, οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν υψηλότερα τις περιπτώσεις «25. Η εταιρεία μου παρέχει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό» (Mean=3.99, Std. Dev.=0.980), «31. Θα συνιστούσα την εταιρεία που εργάζομαι ως έναν καλό και δίκαιο εργοδότη» (Mean=3.59, Std. Dev.=1.171) και «28. Θέλω να εργάζομαι στην εταιρεία αυτή και τα επόμενα 2 χρόνια» (Mean=3.53, Std. Dev.=1.263) με το 77%, το 57.51% και το 55.59% να δηλώνουν απαντήσεις εντός του εύρους «Συμφωνώ»-«Συμφωνώ απόλυτα». Επίσης, σε επίπεδα συμφωνίας χαμηλότερα του 50% παρατηρούνται οι περιπτώσεις «24. Είναι σαφής ο ρόλος και οι αρμοδιότητες μου στον οργανισμό» (Mean=3.27, Std. Dev.=1.122), «23. Η εταιρεία σέβεται τον προσωπικό μου χρόνο» (Mean=3.18, Std. Dev.=1.196) και «26. Δεν υπάρχει η αίσθηση αδικίας στον οργανισμό που εργάζομαι» (Mean=3.08, Std. Dev.=1.226) με τα αντίστοιχα ποσοστά να είναι ίσα με 46.96%, 41.22% και 38.98% αντίστοιχα, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.6.

	Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Total				Mean	Standard Deviation
	απόλυτα	Διαφωνώ	συμφωνώ	Συμφωνώ	απόλυτα	Total						
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%		
23. Η εταιρεία σέβεται τον προσωπικό μου χρόνο	35	11.18%	49	15.65%	100	31.95%	83	26.52%	46	14.70%	3.18	1.196
24. Είναι σαφής ο ρόλος και οι αρμοδιότητες μου στον οργανισμό	28	8.95%	45	14.38%	93	29.71%	110	35.14%	37	11.82%	3.27	1.122
25. Η εταιρεία μου παρέχει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό	8	2.56%	20	6.39%	44	14.06%	137	43.77%	104	33.23%	3.99	.980
26. Δεν υπάρχει η αίσθηση αδικίας στον οργανισμό που εργάζομαι	38	12.14%	65	20.77%	88	28.12%	78	24.92%	44	14.06%	3.08	1.226
28. Θέλω να εργάζομαι στην εταιρεία αυτή και τα επόμενα 2 χρόνια	32	10.22%	29	9.27%	78	24.92%	89	28.43%	85	27.16%	3.53	1.263
31. Θα συνιστούσα την εταιρεία που εργάζομαι ως έναν καλό και δίκαιο εργοδότη	23	7.35%	28	8.95%	82	26.20%	101	32.27%	79	25.24%	3.59	1.171

Πίνακας 6. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων – Οργανισμός.

Σχετικά με τον μισθό των συμμετεχόντων, η περίπτωση με την υψηλότερη αξιολόγηση είναι η «9. Είμαι ικανοποιημένος/η από την συνέπεια της επιχείρησης στην καταβολή των αποδοχών» (Mean=4.19, Std. Dev.=1.073) με το 79.24% να δηλώνει απαντήσεις εντός του εύρους «Συμφωνώ»-«Συμφωνώ απόλυτα», ενώ από την άλλη πλευρά στις περιπτώσεις «8. Αμείβομαι για τον επιπλέον χρόνο που εργάζομαι πέραν του δωρου» (Mean=2.56, Std. Dev.=1.402) και «6. Αμείβομαι επαρκώς για τις ικανότητες και την προσφορά μου στον οργανισμό» (Mean=2.78, Std. Dev.=1.208) το 52.40% και το 43.45% δήλωσε απαντήσεις εντός του εύρους «Διαφωνώ απόλυτα»-«Διαφωνώ», σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.7.

	Διαφωνώ απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		Total	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	Mean	Standard Deviation
6. Αμείβομαι επαρκώς για τις ικανότητες και την προσφορά μου στον οργανισμό	54	17.25%	82	26.20%	80	25.56%	72	23.00%	25	7.99%	2.78	1.208
8. Αμείβομαι για τον επιπλέον χρόνο που εργάζομαι πέραν του 8ωρου	104	33.23%	60	19.17%	53	16.93%	62	19.81%	34	10.86%	2.56	1.402
9. Είμαι ικανοποιημένος/η από την συνέπεια της επιχείρησης στην καταβολή των αποδοχών	11	3.51%	18	5.75%	36	11.50%	85	27.16%	163	52.08%	4.19	1.073

Πίνακας 7. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων – Μισθός.

Τέλος, σχετικά με τη φύση της εργασίας, τα υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας παρατηρήθηκαν στις περιπτώσεις «16. Θεωρώ την δουλειά μου σημαντική» (Mean=4.24, Std. Dev.=0.815) και «19. Μου δίνεται η δυνατότητα να λαμβάνω πρωτοβουλίες στην εργασία μου» (Mean=3.85, Std. Dev.=1.031) με το 87.54% και το 67.73% των συμμετεχόντων να δηλώνουν απαντήσεις εντός του εύρους «Συμφωνώ»-«Συμφωνώ απόλυτα». Από την άλλη πλευρά, τα χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας παρατηρούνται στις περιπτώσεις «30. Το ωράριο εργασίας μου επιτρέπει να αφιερώνω χρόνο για άλλες δραστηριότητες» (Mean=2.96, Std. Dev.=1.207) και «18. Είμαι χαρούμενος/η στη δουλειά» (Mean=3.02, Std. Dev.=1.084) με τα αντίστοιχα ποσοστά να είναι ίσα με 38.98% και 32.59% ενώ τα αντίστοιχα επίπεδα ουδετερότητας είναι ίσα με 26.52% και 42.17%, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.8.

	Διαφωνώ		Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ		Συμφωνώ		Total					
	απόλυτα	Διαφωνώ	απόλυτα	Διαφωνώ	απόλυτα	Συμφωνώ	απόλυτα	Συμφωνώ	Mean	Standard Deviation		
16. Θεωρώ την δουλειά μου σημαντική	4	1.28%	8	2.56%	27	8.63%	144	46.01%	130	41.53%	4.24	.815
18. Είμαι χαρούμενος/η στη δουλειά	39	12.46%	40	12.78%	132	42.17%	79	25.24%	23	7.35%	3.02	1.084
19. Μου δίνεται η δυνατότητα να λαμβάνω πρωτοβουλίες στην εργασία μου	8	2.56%	26	8.31%	67	21.41%	116	37.06%	96	30.67%	3.85	1.031
30. Το ωράριο εργασίας μου επιτρέπει να αφιερώνω χρόνο για άλλες δραστηριότητες	51	16.29%	57	18.21%	83	26.52%	98	31.31%	24	7.67%	2.96	1.207

Πίνακας 8. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων – Φύση εργασίας.

3.4.3 Διερευνητική ανάλυση

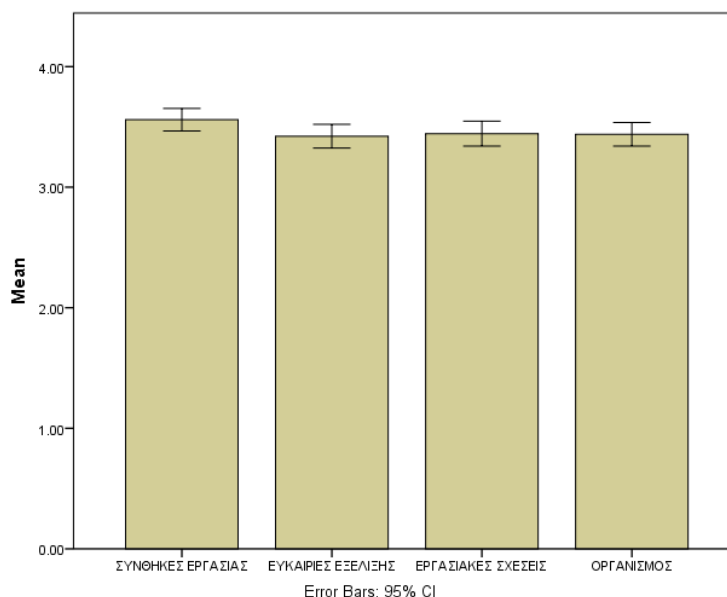
Στη συνέχεια της ανάλυσης, για κάθε μια ενότητα που πληροί τις προϋποθέσεις της αξιοπιστίας (Cronbach's Alpha>0.700), δημιουργήθηκε ένα αντιπροσωπευτικό score, λαμβάνοντας υπόψη τη μέση τιμή των επιμέρους ερωτήσεων. Με αυτό τον τρόπο, εκτιμάται η κατά μέσο όρο συμπεριφορά συμφωνίας των συμμετεχόντων σε κάθε μια περίπτωση. Πρέπει να αναφερθεί ότι επειδή οι υποενότητες του μισθού και της φύσης της εργασίας παραβίαζαν τις συνθήκες της αξιοπιστίας δεν συμμετείχαν στη διερευνητική ανάλυση, καθώς το όποιο αποτέλεσμα κρίνεται αναξιόπιστο. Σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.9, εκτιμήθηκε ότι η υποενότητα «ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» (Mean=3.56, Std. Dev.=0.840) συγκεντρώνει τα υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας με κατεύθυνση την συμφωνία και δηλώνοντας μερική συμφωνία, ενώ οι ενότητες «ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ» (Mean=3.44, Std. Dev.=0.933), «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ» (Mean=3.43, Std. Dev.=0.876) και «ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ» (Mean=3.42, Std. Dev.=0.887) έχουν ελάχιστα χαμηλότερα επίπεδα με κατεύθυνση την ουδέτερη ικανοποίηση. Επίσης, σε όλες τις περιπτώσεις η τυπική απόκλιση είναι χαμηλή και μικρότερη του 1, ενώ το άνω άκρο των διαστημάτων εμπιστοσύνης δεν ξεπερνάει την τιμή 3.65. Τέλος, σύμφωνα με τους ελέγχους κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov και

Shapiro-Wilk (Παράρτημα, Πίνακας.15), η κανονικότητα της κατανομής απορρίπτεται σε όλες τις περιπτώσεις βάσει των τιμών των ελέγχων (Sig.<0.05), και ως αποτέλεσμα θα εφαρμοσθούν μη-παραμετρικοί έλεγχοι για την διερεύνηση των υποθέσεων της έρευνας.

Descriptives				
	Mean	95% Confidence Interval for Mean		Std. Deviation
		Lower Bound	Upper Bound	
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	3.5599	3.4664	3.6534	.84080
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	3.4225	3.3238	3.5212	.88738
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	3.4441	3.3403	3.5479	.93309
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	3.4388	3.3413	3.5362	.87649

Πίνακας 9. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.

Η ακόλουθη εικόνα, Εικόνα 5, παρουσιάζει γραφικά τις εκτιμώμενες μέσες τιμές μαζί με τα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης των παραπάνω μεταβλητών.



Εικόνα 5. 95% διαστήματα εμπιστοσύνης - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα

Στη συνέχεια της ανάλυσης, εξετάσθηκε εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των διαστάσεων με την χρήση του μη-παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon Signed Rank test, κάτω από επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$. Σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα μη-παραμετρικών ελέγχων, εκτιμήθηκε ότι οι συνθήκες εργασίας παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική διαφορά με τις ευκαιρίες εξέλιξης ($Z=-2.178$, Sig.=0.029<0.05), τις

εργασιακές συνθήκες ($Z=-2.798$, $\text{Sig.}=0.005<0.05$) και τον οργανισμό ($Z=-2.993$, $\text{Sig.}=0.003<0.05$), ενώ όλοι οι υπόλοιποι συνδυασμοί μεταβλητών είναι στατιστικά μη-σημαντικοί. Ως αποτέλεσμα, σε συνδυασμό με τον προηγούμενο πίνακα περιγραφικών μέτρων, Πίνακας.9, οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν σημαντικά περισσότερο την ικανοποίηση των εργαζομένων συγκριτικά με όλες τις υπόλοιπες διαστάσεις.

Test Statistics ^a		
	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ - ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	-2.178 ^b	.029
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ - ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	-2.798 ^b	.005
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ - ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	-2.993 ^b	.003
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ - ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	-1.180 ^b	.238
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ - ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	-.761 ^b	.447
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	-.130 ^c	.896

Πίνακας 10. Πίνακας μη-παραμετρικών ελέγχων Wilcoxon Signed Rank tests - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.

Στη συνέχεια, εκτιμήθηκαν οι στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης. Σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα μη-παραμετρικών συντελεστών συσχέτισης κατά Spearman, Πίνακας.11, προέκυψε ότι:

- «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ»-«ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ» ($\text{Coef.}=0.759$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$): Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ του οργανισμού και των εργασιακών σχέσεων, κατά την οποία όσο αυξάνονται τα επίπεδα συμφωνίας στον οργανισμό αυξάνονται και τα επίπεδα συμφωνίας στις εργασιακές σχέσεις.
- «ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ»-«ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ» ($\text{Coef.}=0.671$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$): Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ των εργασιακών σχέσεων και των ευκαιριών εξέλιξης, κατά την οποία όσο αυξάνονται τα επίπεδα συμφωνίας στις εργασιακές σχέσεις αυξάνονται και τα επίπεδα συμφωνίας στις ευκαιρίες εξέλιξης.
- «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ»-«ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ» ($\text{Coef.}=0.660$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$): Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ του οργανισμού και των ευκαιριών εξέλιξης, κατά την οποία όσο αυξάνονται τα επίπεδα συμφωνίας στον οργανισμό αυξάνονται και τα επίπεδα συμφωνίας στις ευκαιρίες εξέλιξης.
- «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ»-«ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» ($\text{Coef.}=0.437$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$): Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ του οργανισμού και των

συνθηκών εργασίας, κατά την οποία όσο αυξάνονται τα επίπεδα συμφωνίας στον οργανισμό αυξάνονται και τα επίπεδα συμφωνίας στις συνθήκες εργασίας.

- «ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ»-«ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» (Coef.=0.372, Sig.=.000<0.05): Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ των εργασιακών σχέσεων και των συνθηκών εργασίας, κατά την οποία όσο αυξάνονται τα επίπεδα συμφωνίας στις εργασιακές σχέσεις αυξάνονται και τα επίπεδα συμφωνίας στις συνθήκες εργασίας.
- «ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ»-«ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» (Coef.=0.362, Sig.=0.000<0.05): Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ των ευκαιριών εξέλιξης και των συνθηκών εργασίας, κατά την οποία όσο αυξάνονται τα επίπεδα συμφωνίας στις ευκαιρίες εξέλιξης αυξάνονται και τα επίπεδα συμφωνίας στις συνθήκες εργασίας.

Correlations						
			ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
Spearman's rho	ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Correlation	1.000			
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.			
		N	313			
	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	Correlation	.362	1.000		
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.000	.		
		N	313	313		
	ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Correlation	.372	.671	1.000	
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	
		N	313	313	313	
	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	Correlation	.437	.660	.759	1.000
		Coefficient				
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	313	313	313	313

Πίνακας 11. Μη-παραμετρικοί συντελεστές συσχέτισης Spearman - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.

Για τη διερεύνηση της διαφοράς της εργασιακής ικανοποίησης σύμφωνα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων εφαρμόστηκαν οι μη-παραμετρικοί έλεγχοι Mann-Whitney U-test και Kruskal-Wallis tests, κάτω από επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$. Αρχικά εκτιμήθηκε ότι το φύλο των συμμετεχόντων και το επίπεδο εκπαίδευσης δεν επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Σχετικά με τον οργανισμό που εργάζονται οι συμμετέχοντες, εκτιμήθηκε με τη χρήση του ελέγχου Mann-Whitney U-test, ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στις ευκαιρίες εξέλιξης ($Z=-4.452$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$), στις εργασιακές σχέσεις ($Z=-4.480$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$) και στον οργανισμό ($Z=-4.103$, $\text{Sig.}=0.000<0.05$), ενώ δεν υπάρχει διαφορά στις συνθήκες εργασίας ($Z=-1.422$, $\text{Sig.}=0.155>0.05$). Ακόμη, σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση και τον έλεγχο Kruskal-Wallis, παρατηρήθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στον οργανισμό ($\text{Chi-Square (df)}=11.953(2)$, $\text{Sig.}=0.003<0.05$), ενώ η ηλικία ($\text{Chi-Square (df)}=9.615(4)$, $\text{Sig.}=0.047<0.05$) και τα έτη προϋπηρεσίας ($\text{Chi-Square (df)}=11.411(4)$, $\text{Sig.}=0.022<0.05$) παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική διαφορά στις συνθήκες εργασίας, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα μη-παραμετρικών ελέγχων, Πίνακας.12.

Mann-Whitney U-test	Συνθήκες εργασίας		Ευκαιρίες εξέλιξης		Εργασιακές σχέσεις		Οργανισμός	
	Z	Sig.	Z	Sig.	Z	Sig.	Z	Sig.
Φύλο	-0.039	0.969	-0.724	0.469	-1.094	0.274	-0.609	0.542
Οργανισμός στον οποίο εργάζομαι	-1.422	0.155	-4.452	0.000	-4.480	0.000	-4.103	0.000
Kruskal-Wallis tests	Chi-Square (df)	Sig.	Chi-Square (df)	Sig.	Chi-Square (df)	Sig.	Chi-Square (df)	Sig.
Εκπαίδευση	2.121(3)	0.548	1.823(3)	0.610	2.358(3)	0.501	0.382(3)	0.942
Οικογενειακή κατάσταση	5.025(2)	0.081	4.250(2)	0.119	5.941(2)	0.051	11.953(2)	0.003
Ηλικία	9.615(4)	0.047	4.262(4)	0.372	5.971(4)	0.201	5.961(4)	0.202
Έτη προϋπηρεσίας	11.411(4)	0.022	2.971(4)	0.563	3.086(4)	0.544	8.254(4)	0.083

Πίνακας 12. Πίνακας μη-παραμετρικών ελέγχων Mann-Whitney U tests και Kruskal-Wallis tests - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα, σχετικά με τον οργανισμό (Παράρτημα, Πίνακας.16) εκτιμήθηκε ότι οι λογιστές που εργάζονται σε γραφείο έχουν υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας στις ευκαιρίες εξέλιξης ($\text{Mean}=3.58$, $\text{Std. Dev.}=0.849$), στις εργασιακές σχέσεις ($\text{Mean}=3.62$, $\text{Std. Dev.}=0.862$) και στον οργανισμό ($\text{Mean}=3.57$, $\text{Std. Dev.}=0.867$) έναντι των λογιστών εταιρειών [(Ευκαιρίες εξέλιξης: $\text{Mean}=3.07$, $\text{Std. Dev.}=0.873$), (Εργασιακές συνθήκες: $\text{Mean}=3.06$, $\text{Std. Dev.}=0.931$), (Οργανισμός:

Mean=3.13, Std. Dev.=0.828)] αντίστοιχα. Πρέπει να αναφερθεί ότι και στις δυο περιπτώσεις τα επίπεδα είναι χαμηλότερα του 4 (Συμφωνία), δηλώνοντας έτσι και μια κατεύθυνση προς την ουδετερότητα. Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση (Παράρτημα, Πίνακας.17) και τις διαφορές όσον αφορά τον οργανισμό, εκτιμήθηκε ότι οι διαζευγμένοι (Mean=4.06, Std. Dev.=0.684) και οι έγγαμοι (Mean=3.52, Std. Dev.=0.838) έχουν υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας συγκριτικά με τους άγαμους (Mean=3.29, Std. Dev.=0.896). Σχετικά με την ηλικία (Παράρτημα, Πίνακας.18), εκτιμήθηκε οριακή διαφορά στις συνθήκες εργασίας κατά τις οποίες όσοι έχουν ηλικία κάτω των 41 έχουν χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας [(≤25: Mean=3.51, Std. Dev.=0.714), (26-33: Mean=3.48, Std. Dev.=0.860), (34-41: Mean=3.48, Std. Dev.=0.782)] συγκριτικά με όσοι είναι άνω του 42 [(42-49: Mean=3.69, Std. Dev.=0.911), (50+: Mean=3.94, Std. Dev.=0.782)]. Τέλος σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας (Παράρτημα, Πίνακας.19) και τις συνθήκες εργασίας εκτιμήθηκε ότι όσοι έχουν υπηρεσία από 1 έως 6 έτη [(1-3: Mean=3.27, Std. Dev.=0.790), (4-6: Mean=3.43, Std. Dev.=0.937)] έχουν χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας συγκριτικά με όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις ετών [(<1: Mean=3.69, Std. Dev.=0.670), (7-10: Mean=3.66, Std. Dev.=0.833), (11+: Mean=3.69, Std. Dev.=0.807)].

3.4.4 Παρουσίαση ανοιχτού τύπου ερωτήσεων

Στις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις δεν υπάρχει πρόβλεψη απάντησης επομένως οι ερωτώμενοι είχαν την ελευθερία να αναφέρουν παράγοντες που δυσχεραίνουν ή κάνουν ευχάριστη την εργασία τους. Λόγω του ότι οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου απαιτούν περισσότερο χρόνο για να απαντηθούν, επιλέχθηκε να μην είναι υποχρεωτικές ώστε να αποφευχθεί η πιθανότητα να εγκαταλείψουν οι συμμετέχοντες την έρευνα και να απωλεστούν οι 31 απαντήσεις κλειστού τύπου που είχαν ήδη απαντήσει. Από τους 313 που έλαβαν μέρος στην έρευνα, οι 147 (46.96% των ερωτηθέντων) απάντησαν και στις 2 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, οι 9 (2.88% των ερωτηθέντων) ανέφεραν μόνο παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία τους ενώ οι 6 (1.92% των ερωτηθέντων) ανέφεραν μόνο παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία τους. Συνολικά 162 (51.76%) άτομα απάντησαν τουλάχιστον σε μια ερώτηση ανοιχτού τύπου. Μέρος των συμμετεχόντων ανέφερε περισσότερους από έναν παράγοντα που δυσκόλευαν ή έκαναν ευχάριστη την εργασία τους γι' αυτό τον λόγο οι παράγοντες που δηλώθηκαν (202 αρνητικοί & 168

θετικοί) ήταν περισσότεροι από τους συμμετέχοντες (162 άτομα συνολικά). Οι απαντήσεις που καταγράφηκαν, ομαδοποιήθηκαν και παρουσιάζονται εκείνες που αναφέρθηκαν τις περισσότερες φορές από τους ερωτώμενους.

Στο ερώτημα αναφορικά με τους παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία των λογιστών στον οργανισμό απάντησαν 156 εργαζόμενοι και ανέφεραν συνολικά 202 παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία τους. Ο παράγοντας που αναφέρθηκε τις περισσότερες φορές ήταν «οι συχνές αλλαγές της νομοθεσίας και η δυσκολία κατανόησης αποφάσεων» την οποία απάντησαν 46 από τους 156 λογιστές (29.49%). Παρόλο που η ερώτηση 27 δεν αναλύθηκε λόγω του ότι μείωνε σημαντικό τον δείκτη αξιοπιστίας Cronbach's alpha, η συμφωνία του 95.21% (Παράρτημα, Πίνακας 20) των ερωτηθέντων ότι η εργασία τους είναι πολύπλοκη λόγω των συχνών αλλαγών της νομοθεσίας επιβεβαιώνει πως πρόκειται για τον σημαντικότερο παράγοντα που τους προκαλεί δυσανεμία. Στην συνέχεια, 30 ερωτώμενοι (19.23%) ανέφεραν ως παράγοντα που δυσχεραίνει την εργασία τους «τον όγκο της εργασίας και την απασχόληση εκτός οκταώρου»⁴. Ακολουθεί η «κακή αντιμετώπιση από την διοίκηση» (12.82%), «η ενασχόληση με θέματα εκτός αντικείμενου εργασίας» (8.97%), οι «σύντομες προθεσμίες για υποβολή αιτήσεων/δηλώσεων» 7.69%, η «έλλειψη οργάνωσης στον οργανισμό» (5.13%), «η επαφή με τους πελάτες» (5.13%), «οι εργασιακές σχέσεις με συναδέλφους» (4.49%), οι «συνέπειες του Covid 19» (3.21%) και οι «αμοιβές» (3.21%). Τέλος, αναφέρθηκαν και 38 παράγοντες οι οποίοι δεν κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν ξεχωριστά καθώς αναφέρθηκαν λιγότερο από 4 φορές, Πίνακας 13.

Παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία	N	N%
Συχνές αλλαγές νομοθεσίας / δυσκολία κατανόησης αποφάσεων	46	29.49%
Όγκος εργασίας & συχνή απασχόληση εκτός 8ώρου	30	19.23%
Κακή αντιμετώπιση από διοίκηση	20	12.82%
Ενασχόληση με θέματα εκτός αντικείμενου εργασίας	14	8.97%
Σύντομες προθεσμίες για υποβολή δηλώσεων/αιτήσεων	12	7.69%
Εργασιακές σχέσεις με συναδέλφους	11	7.05%
Άγχος/πίεση	9	5.77%
Έλλειψη οργάνωσης στον οργανισμό	8	5.13%
Επαφή με πελάτες	8	5.13%
Covid 19 / Lockdown	5	3.21%
Αμοιβή	5	3.21%
Άλλοι παράγοντες	34	21.79%

⁴ Στην ερώτηση αναφορικά με τους παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία, εργαζόμενος λογιστής απάντησε πως οι ώρες εργασίας συχνά φτάνουν τις 15 ώρες την ημέρα.

Πίνακας 13. Παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία μου στον οργανισμό.

Στο ερώτημα αναφορικά με τους παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία των εργαζομένων λογιστών λήφθηκαν απαντήσεις από 153 άτομα οι οποίοι ανέφεραν 168 τομείς της εργασίας που τους προκαλούν ικανοποίηση. Μετά την ομαδοποίηση και την κατηγοριοποίηση των απαντήσεων τους προέκυψε πως ο σημαντικότερος παράγοντας που προκαλεί ικανοποίηση στους λογιστές είναι οι «εργασιακές σχέσεις με τους συναδέλφους τους» κάτι στο οποίο συμφώνησε η συντριπτική τους πλειοψηφία (56.86%). Ακολουθεί η «αναγνώριση από την διοίκηση» (8.50%), η «αυτονομία και η δυνατότητα λήψης πρωτοβουλιών» (7.84%), η «επαφή με πελάτες» (6.54%), οι «αμοιβές» (6.54%) και η «φύση της εργασίας» (5.88%). Το 5.23% απάντησαν πως δεν βρίσκουν κανέναν ευχάριστο τομέα στην εργασία τους ενώ το 4.58% συμφώνησε πως η «απόκτηση γνώσεων» (4.58%) είναι ο θετικότερος παράγοντας της εργασίας τους. Τέλος, αναφέρθηκαν και 12 μεμονωμένοι παράγοντες που δεν κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστούν ξεχωριστά καθώς αναφέρθηκαν λιγότερο από 4 φορές, Πίνακας 14.

Παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία	N	N%
Εργασιακές σχέσεις με συναδέλφους	87	56.86%
Αναγνώριση από την διοίκηση	13	8.50%
Αυτονομία, δυνατότητα λήψης πρωτοβουλιών	12	7.84%
Επαφή με πελάτες	10	6.54%
Αμοιβές	10	6.54%
Φύση εργασίας	9	5.88%
Κανένας	8	5.23%
Απόκτηση γνώσεων	7	4.58%
Άλλοι παράγοντες	12	7.84%

168

Πίνακας 14. Παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία μου στον οργανισμό.

4 Παρουσίαση ερευνητικών αποτελεσμάτων

Σύμφωνα με τη παραπάνω ανάλυση και τη διερεύνηση των επιπέδων συμφωνίας σχετικά με τις συνθήκες εργασίας, παρατηρείται υψηλή συμφωνία στην ικανοποίηση από τη καθαριότητα (66.77%), από τη θέρμανση/ ψύξη του χώρου (65.81%) και τη χωρητικότητα του χώρου εργασίας (59.42%), ενώ χαμηλότερα παρατηρούνται στο επίπεδο ησυχίας του χώρου (40.90%). Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαιώνουν την υπόθεση **H₁** καθώς φαίνεται πως οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Αναφορικά με τις ευκαιρίες εξέλιξης, η απόκτηση εμπειρίας (80.51%) και το περιθώριο για προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση δεξιοτήτων (59.10%) συγκεντρώνουν την υψηλότερη συμφωνία, ενώ οι ευκαιρίες ανάπτυξης (38.02%) και προαγωγής (35.47%) τη χαμηλότερη, με το αντίστοιχο 35.14% και 30.03% των συμμετεχόντων να δηλώνουν ουδέτερη στάση. Αποτέλεσμα που επιβεβαιώνει την υπόθεση **H₂** καθώς οι ευκαιρίες εξέλιξης επιδρούν σημαντικά στην εργασιακή ικανοποίηση. Ακόμη, στις εργασιακές σχέσεις, το θετικό κλίμα μεταξύ των συναδέλφων (64.54%), η υποστήριξη (58.14%) και η αναγνώριση από τον προϊστάμενο (52.71%), συγκεντρώσαν τα υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας ενώ τα χαμηλότερα παρατηρήθηκαν στην ομοιόμορφη κατανομή εργασίας μεταξύ των εργαζομένων (39.62%). Η υπόθεση **H₃** επιβεβαιώνεται από τα ευρήματα της έρευνας αφού οι εργασιακές σχέσεις φαίνεται πως είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που διαμορφώνουν την ικανοποίηση των εργαζομένων λογιστών.

Όσον αφορά τον οργανισμό, η παροχή εξοπλισμού (77%), η σύσταση της εταιρείας ως καλό και δίκαιο εργοδότη (57.51%) και η θέληση για συνέχιση της εργασίας για 2 ακόμη χρόνια (55.59%) έχουν την υψηλότερη συμφωνία, ενώ ο σαφής ρόλος και οι αρμοδιότητες στον οργανισμό (46.96%), ο σεβασμός του προσωπικού χρόνου (41.22%) και η απουσία αδικίας από τον οργανισμό (38.98%) συγκεντρώνουν τα χαμηλότερα. Στη διερεύνηση των παραγόντων που συνδέονται με τον μισθό, η ικανοποίηση από την συνέπεια της επιχείρησης στην καταβολή των αποδοχών (79.24%) συγκεντρώνει την υψηλότερη συμφωνία, ενώ σε επίπεδα διαφωνίας κυμαίνεται η αμοιβή για τον επιπλέον χρόνο πέραν του 8ώρου (52.40%) και η αμοιβή σύμφωνα με την προσφορά στον οργανισμό (43.45%). Τέλος, σχετικά με τη φύση της εργασίας, η σημαντικότητα της εργασίας (87.54%) και η δυνατότητα λήψης πρωτοβουλιών (67.73%) λαμβάνουν τα υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας, ενώ σε πολύ χαμηλότερα επίπεδα κυμαίνονται οι περιπτώσεις σχετικά με το ότι το ωράριο εργασίας επιτρέπει να αφιερώνουν χρόνο για άλλες δραστηριότητες

(38.98%) καθώς και στο ότι είναι χαρούμενοι οι συμμετέχοντες από τη δουλειά τους (32.59%), με τα αντίστοιχα επίπεδα ουδετερότητας να είναι ίσα με 26.52% και 42.17% αντίστοιχα.

Όσον αφορά τη σημαντικότητα των διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης των συνθηκών εργασίας συγκεντρώνει τα υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας, δηλώνοντας μερική συμφωνία, γεγονός που την κάνει να διαφέρει στατιστικά σημαντικά από τις υπόλοιπες διαστάσεις (εργασιακές σχέσεις, ευκαιρίες εξέλιξης, οργανισμός) οι οποίες δεν παρουσιάζουν διαφορές μεταξύ τους. Ακόμη, βάση των μη-παραμετρικών συσχετίσεων εκτιμήθηκε ότι οι ευκαιρίες εξέλιξης επηρεάζονται περισσότερο από τις εργασιακές σχέσεις και τον οργανισμό, ενώ οι συνθήκες εργασίας επηρεάζονται ασθενέστερα από τον οργανισμό, τις εργασιακές σχέσεις, καθώς και τις ευκαιρίες εξέλιξης. Διερευνώντας τις διαφορές σύμφωνα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, προέκυψε ότι το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης δεν επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, γεγονός που απορρίπτει τις υποθέσεις **H_{4β}** και **H_{4δ}**.

Από την άλλη πλευρά, εκτιμήθηκε ότι οι λογιστές που εργάζονται σε γραφείο έχουν υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας στις ευκαιρίες εξέλιξης, στις εργασιακές σχέσεις και στον οργανισμό έναντι των λογιστών εταιρειών, ενώ και στις δυο περιπτώσεις τα επίπεδα είναι χαμηλότερα του 4. Το συγκεκριμένο εύρημα έρχεται σε αντίθεση με την υπόθεση **H_{4α}** σύμφωνα με την οποία οι λογιστές που εργάζονται σε λογιστήρια εταιρειών παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι από τους λογιστές που εργάζονται σε λογιστικά γραφεία.

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση παρατηρούνται διαφορές όσον αφορά τον οργανισμό, κατά τις οποίες οι διαζευγμένοι και οι έγγαμοι έχουν υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας συγκριτικά με τους άγαμους. Το αποτέλεσμα επιβεβαιώνει και την υπόθεση **H_{4γ}** σύμφωνα με την οποία η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Στη διερεύνηση της ηλικίας εκτιμήθηκε οριακή διαφορά στις συνθήκες εργασίας κατά τις οποίες όσοι έχουν ηλικία κάτω των 41 έχουν χαμηλότερα επίπεδα συγκριτικά με όσοι είναι άνω του 42. Σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας παρατηρήθηκε διαφορά στις συνθήκες εργασίας, κατά την οποία όσοι έχουν υπηρεσία από 1 έως 6 έτη έχουν χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας συγκριτικά με όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις ετών. Και στις δυο περιπτώσεις επιβεβαιώνονται οι ερευνητικές υποθέσεις **H_{4ε}** και **H_{4ς}** καθώς προέκυψε ότι η ικανοποίηση επηρεάζεται από την ηλικία και την εργασιακή εμπειρία.

Τέλος, στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αναφορικά με τους παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία στον οργανισμό, οι συχνές αλλαγές στην νομοθεσία και η δυσκολία κατανόησης των αποφάσεων ήταν ο παράγοντας που συμφωνούσε το 29.49% των ερωτηθέντων και ακολουθεί ο όγκος της εργασίας και η ενασχόληση τους εκτός ωραρίου εργασίας (19.23%). Στην δεύτερη ερώτηση ανοιχτού τύπου αναφορικά με τους παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία των λογιστών, επιβεβαιώνεται πως οι καλές σχέσεις επηρεάζουν σθεναρά την ικανοποίηση των λογιστών αφού το 56.86% δήλωσε πως οι σχέσεις με τους συναδέλφους είναι ο παράγοντας που τους ικανοποιεί περισσότερο στην εργασία τους.

5 Συζήτηση ερευνητικών αποτελεσμάτων

Στόχος της εργασίας ήταν η διερεύνηση των παραγόντων που διαμορφώνουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον κλάδο της λογιστικής. Η ολοκλήρωση της έρευνας και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων έδειξαν πως οι συνθήκες εργασίας, ως παράγοντας υγιεινής, συμβάλλουν στην ικανοποίηση των εργαζομένων και όταν αυτές είναι κατάλληλες οδηγούν σε ικανοποίηση. Επίσης, οι προοπτικές εξέλιξης κρίνονται σημαντικές για τους εργαζόμενους στον κλάδο της λογιστικής και παρατηρήθηκε πως συμβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση. Τα αποτελέσματα της έρευνας όσον αφορά τις εργασιακές σχέσεις έδειξαν πως είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που προκαλούν εργασιακή ικανοποίηση άποψη στην οποία συμφώνησαν το 56,86% των ερωτηθέντων. Αξίζει να σημειωθεί πως ένα αξιόλογο ποσοστό συμμετεχόντων ανέφερε τις σχέσεις με τους συναδέλφους ως παράγοντα που τους προκαλεί δυσαρέσκεια αποδεικνύοντας πως όταν οι εργασιακές σχέσεις δεν είναι ιδανικές τότε τα επίπεδα ικανοποίησης στον χώρο εργασίας είναι χαμηλά. Όσον αφορά τον οργανισμό και την αντιμετώπιση από την διοίκηση, το 8,50% των ερωτηθέντων έδειξε να απολαμβάνει την απαραίτητη αναγνώριση από την διοίκηση του οργανισμού ενώ παράλληλα ένα αξιόλογο ποσοστό των εργαζομένων 12,82% δήλωσε πως τον δυσαρεστούν οι μη δίκαιες συμπεριφορές από την διοίκηση. Αναφορικά με την φύση της εργασίας προκύπτει πως οι εργαζόμενοι του κλάδου απολαμβάνουν υψηλά επίπεδα αυτονομίας κάτι που τους ικανοποιεί όμως ο όγκος της εργασίας και η απασχόληση τους εκτός ωραρίου εργασίας είναι παράγοντας που δυσαρεστεί το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων. Υπήρξε

ομοφωνία πως οι συχνές αλλαγές στην νομοθεσία προκαλούν δυσaréσκεια στους εργαζομένους οι οποίοι τον ανέφεραν ως τον σημαντικότερο αρνητικό παράγοντα στην εργασία τους. Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν παρατηρήθηκε συσχέτιση μεταξύ του φύλου και του επιπέδου της εκπαίδευσης ενώ η ηλικία φαίνεται πως επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση από την εργασία καθώς οι μεγαλύτεροι σε ηλικία παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τους νεότερους σε ηλικία συναδέλφους τους. Το ίδιο συμπέρασμα προκύπτει και από την εργασιακή εμπειρία, με τους εργαζόμενους που παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι να είναι εκείνοι που έχουν μεγαλύτερη προϋπηρεσία στον οργανισμό. Γεγονός που μπορεί να οφείλεται και στις οικονομικές απολαβές οι οποίες πιθανότατα να είναι υψηλότερες λόγω της θέσης και της εμπειρίας τους. Διερευνώντας τις διαφορές σύμφωνα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά προκύπτει πως οι εργαζόμενοι σε λογιστικά γραφεία απολαμβάνουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης από τους λογιστές που εργάζονται σε λογιστήρια εταιρειών αφού αντιλαμβάνονται καλύτερες ευκαιρίες εξέλιξης, θετικότερες σχέσεις με τους συναδέλφους τους αλλά και αναγνώριση της προσφοράς τους από την διοίκηση του οργανισμού.

Πιο αναλυτικά, ελέγχοντας τις ερευνητικές υποθέσεις που τέθηκαν στην αρχή της έρευνας προκύπτει ότι:

α) Επιβεβαιώθηκε πως οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας.

β) Επιβεβαιώθηκε πως οι ευκαιρίες εξέλιξης επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Όπως έδειξαν τα αποτελέσματα της έρευνας, πρόκειται για έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες ικανοποίησης στους εργαζομένους λογιστές αφού συμφώνησαν πως μέσω της εργασίας τους αποκτούν πολύτιμες γνώσεις.

γ) Επιβεβαιώθηκε πως οι εργασιακές σχέσεις επηρεάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, πρόκειται για έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες που ικανοποιούν τους εργαζόμενους λογιστές.

δ) Όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, απορρίπτεται η υπόθεση σχετικά με το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης καθώς δεν παρατηρείται διαφοροποίηση στην

ικανοποίηση ανάλογα με το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης. Αντίστοιχα, επιβεβαιώνεται η υπόθεση πως η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία και η εργασιακή εμπειρία επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, απορρίπτεται η υπόθεση ότι οι εργαζόμενοι σε λογιστήρια εταιρειών είναι πιο ικανοποιημένοι στην εργασία τους σε σχέση με τους εργαζόμενους σε λογιστικά γραφεία καθώς όπως προκύπτει από τα ευρήματα της έρευνας, οι εργαζόμενοι σε λογιστικά γραφεία αντιλαμβάνονται θετικότερα τις εργασιακές σχέσεις και τις προοπτικές εξέλιξης.

5.1 Θεωρητικές προεκτάσεις της έρευνας

Τα συμπεράσματα της παρούσας έρευνας επιβεβαιώνουν στην πλειοψηφία τους τα ευρήματα των προηγούμενων ερευνών όπως προκύπτει και από την βιβλιογραφική ανασκόπηση. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας είναι σύμφωνα με τα ευρήματα των Robbins (1998), Bakotić & Babić (2013) καθώς και Kumari & Pandey (2011) οι οποίοι υποστηρίζουν πως δεν μπορεί να υπάρξει ικανοποίηση εάν ο εργαζόμενος δεν αντιλαμβάνεται ως ασφαλές το περιβάλλον στο οποίο εργάζεται.

Τα ευρήματα της έρευνας σχετικά με τις εργασιακές σχέσεις επιβεβαιώνουν απόλυτα και τις μελέτες των Antoniou (2009), Warr (2005) καθώς και Moyes & Redd (2008) οι οποίοι υποστηρίζουν την σημασία των κοινωνικών σχέσεων σε έναν οργανισμό. Όπως προκύπτει και από την παρούσα έρευνα, οι εργασιακές σχέσεις είναι καθοριστικός παράγοντας για την εργασιακή ικανοποίηση. Αναφορικά με την φύση της εργασίας, μια από τις πρώτες έρευνες που πραγματοποιήθηκε στους εργαζομένους στον κλάδο της λογιστικής από τον Strawser κ.α. (1969) εντόπισε ως την πιο ικανοποιημένη πτυχή των λογιστών την αυτονομία. Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας αφού η αυτονομία μαζί με τις εργασιακές σχέσεις ήταν δυο από τις πιο ικανοποιημένες πτυχές των Ελλήνων λογιστών. Επιπλέον, τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τους παράγοντες που δυσχεραίνουν τους λογιστές στην Ελλάδα επιβεβαιώνουν απόλυτα τα αποτελέσματα των Spathis (1999) και Barač & Tadić (2011) οι οποίοι εντόπισαν πως οι συχνές αλλαγές στην φορολογική νομοθεσία επιδρούν αρνητικά στην ικανοποίηση των λογιστών. Επαληθεύεται ο ισχυρισμός των Sanders κ.α. (1995) ότι το επάγγελμα του λογιστή συνοδεύεται από σημαντικό φόρτο εργασίας κάτι που αυξάνει το άγχος και οδηγεί σε μείωση ικανοποίησης τους εργαζομένους.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναφορικά με τις προοπτικές εξέλιξης επιβεβαιώνουν τα ευρήματα των προηγούμενων μελετών (Παπαλεξανδρή, Μουραντάς, 2003; Graham,

Messner, 1998; Saks, 1996) αναγνωρίζοντας πως η απόκτηση γνώσεων εντός του οργανισμού είναι ζωτικής σημασίας για τους εργαζομένους καθώς συμβάλει στην ικανοποίησή τους. Εξετάζοντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και συγκεκριμένα τον παράγοντα «φύλο», διαπιστώνουμε πως το επάγγελμα του λογιστή είναι κατά κύριο λόγο γυναικεία υπόθεση στην Ελλάδα με το 65.18% των εργαζομένων που έλαβαν μέρος στην έρευνα να είναι γυναίκες και μόλις το 34.82 άντρες. Αν και η διαφορά με μια πρώτη ματιά φαίνεται υπερβολικά μεγάλη, η υπεροχή των γυναικών στο επάγγελμα του λογιστή έχει παρατηρηθεί και σε αντίστοιχη μελέτη στην Πολωνία (Piosik κ.α. 2019) όπου το ποσοστό των γυναικών ήταν 83% και των αντρών 17%. Επιπλέον, διαπιστώνουμε πως τα αποτελέσματα της έρευνας είναι αντίθετα με τα συμπεράσματα των Clark (1997) και Jung κ.α. (2007) οι οποίοι υποστηρίζουν πως οι γυναίκες παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένες σε σύγκριση με τους άντρες από το επάγγελμά τους. Διαφωνία υπάρχει και με τα ευρήματα των Mora και Ferrer-i-Carbonell (2009) οι οποίοι υποστηρίζουν πως οι άντρες εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι καθώς στην παρούσα έρευνα προκύπτει πως η ικανοποίηση δεν διαφοροποιείται ανάλογα με το φύλο. Είναι σαφές πως δεν μπορούν να εξαχθούν ασφαλείς συμπεράσματα ελέγχοντας την συσχέτιση του φύλου και της εργασιακής ικανοποίησης χωρίς να ληφθεί υπόψη ο συνδυασμός και άλλων παραγόντων όπως η φύση της εργασίας και οι συνθήκες εργασίας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση συμφωνούν με τα ευρήματα των Clark και Oswald (1996) καθώς και Saner και Eyüroğlu (2013) οι οποίοι υποστηρίζουν πως οι έγγαμοι παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους άγαμους συναδέλφους τους. Όσον αφορά το επίπεδο της μόρφωσης και την συσχέτιση της με την ικανοποίηση, δεν επιβεβαιώνονται τα ευρήματα των προηγούμενων ερευνών καθώς στην παρούσα έρευνα δεν φαίνεται να επηρεάζεται η ικανοποίηση από το επίπεδο της μόρφωσης. Όσον αφορά την εργασιακή εμπειρία, τα αποτελέσματα της έρευνας έρχονται σε συμφωνία με του ισχυρισμούς του Oshagbemi (2000) και Bader κ.α. (2013) οι οποίοι εντόπισαν θετική σχέση μεταξύ της εργασιακής εμπειρίας και της ικανοποίησης. Και στις δυο έρευνες, οι εργαζόμενοι με πείρα άνω των 10 ετών εμφανίστηκαν πιο ικανοποιημένοι από τους συναδέλφους τους με πείρα κάτω των 10 ετών. Τέλος, αναφορικά με την ηλικία, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως οι εργαζόμενοι άνω των 42 ετών παρουσιάζονται πιο ικανοποιημένοι από όσους έχουν ηλικία μικρότερη από 41 έτη, φτάνοντας έτσι σε συμφωνία με τα ευρήματα των Wright και Hamilton (1978) καθώς και DeSantis και Durst (1966).

5.2 Πρακτικές εφαρμογές

Τα ευρήματα από την παρούσα έρευνα θα βοηθήσουν τους εργοδότες να κατανοήσουν τις ανάγκες και τις ανησυχίες των εργαζομένων και να προσφέρουν σε εκείνους ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας οι οποίες με την σειρά τους θα αυξήσουν τα επίπεδα της ικανοποίησής τους. Με αυτό τον τρόπο θα αποφύγουν τις συχνές αποχωρήσεις από την εργασία που συνεπάγεται με κόστος για την επιχείρηση. Επιπλέον, τα ευρήματα της έρευνας και συγκεκριμένα οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ανοιχτού τύπου ερωτήσεις, δείχνουν πως οι λογιστές στην Ελλάδα αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα λόγω των συχνών αλλαγών στην νομοθεσία και τις αποφάσεις που πολλές φορές είναι δύσκολες ακόμα και να ερμηνευτούν. Πιθανότατα, εάν στην επιτροπή που είναι υπεύθυνη για την λήψη και σύνταξη των αποφάσεων υπήρχε και εκπρόσωπος από το Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας το συγκεκριμένο πρόβλημα να περιοριζόταν.

5.3 Περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

5.3.1 Περιορισμοί της έρευνας

Λόγω της κατάστασης που είχε διαμορφωθεί από την πανδημία ήταν αδύνατη η φυσική παρουσία σε λογιστήρια και λογιστικά γραφεία για τον διαμοιρασμό του ερωτηματολογίου και η πλειοψηφία των συμμετεχόντων κλήθηκαν να λάβουν μέρος στην έρευνα μέσω του διαδικτύου. Αποκλείοντας με αυτό τον τρόπο την συμμετοχή λογιστών που δεν είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δεν χρησιμοποιούν λογαριασμούς κοινωνικής δικτύωσης. Επιπλέον, στην παρούσα έρευνα το 65% των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες και μόλις το 35% άντρες. Αν και παρόμοια αναλογία παρατηρήθηκε και σε αντίστοιχη έρευνα ικανοποίησης λογιστών στην Πολωνία (Piosik κ.α. 2019) όπου οι γυναίκες ήταν το 83% και οι άντρες το 17% τα αποτελέσματα πιθανόν να ήταν πιο αξιόπιστα εάν η συμμετοχή των ανδρών ήταν μεγαλύτερη.

Τέλος, λόγω του χαμηλού δείκτη Cronbach's alpha δεν λήφθηκαν υπόψη τα αποτελέσματα της μεταβλητής «ΜΙΣΘΟΣ» (Cronbach's alpha 0.59) και «ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ» (Cronbach's alpha 0.573) με αποτέλεσμα να μην μπορεί να αναλυθεί

σημαντικό μέρος της έρευνας η οποία πιθανότατα να διαφοροποιούσε τα αποτελέσματα και συμπεράσματα της.

5.3.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα είχε η πραγματοποίηση έρευνας ικανοποίησης λογιστών να πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με οργανισμό που τηρεί τα στοιχεία των λογιστών-φοροτεχνικών στην Ελλάδα. Αυτό θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΟΕΕ). Έχοντας τα στοιχεία των λογιστών που έχουν λάβει άδεια λογιστή – φοροτεχνικού, το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος θα μπορούσε να συνδράμει ώστε να πραγματοποιηθεί μια έρευνα όπου θα μελετούσε την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών. Μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εξετάσει την ικανοποίηση των λογιστών ανά γεωγραφικό διαμέρισμα στην Ελλάδα και πως αυτή διαφοροποιείται ανάμεσα στους εργαζομένους των μεγαλουπόλεων και εκείνους που ζουν στην επαρχία. Τέλος, λόγω του ότι η παρούσα έρευνα απευθύνθηκε σε μισθωτούς, θα ήταν ενδιαφέρουσα και η μελέτη εργασιακής ικανοποίησης των λογιστών που εργάζονται ως ελεύθεροι επαγγελματίες.

6 Βασικά συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως τα προβλήματα που αντιμετώπιζαν τα τελευταία χρόνια οι λογιστές στην Ελλάδα διογκώθηκαν από τις συνέπειες της πανδημίας του Covid 19 αφού ο όγκος των εργασιών τους αυξήθηκε σημαντικά. Οι συχνές αλλαγές στην νομοθεσία απαιτούν την διαρκή ενημέρωση των λογιστών πράγμα που συμβάλλει στο άγχος και στην ενασχόληση τους εκτός ωραρίου εργασίας. Επιπλέον, η ψηφιακή αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών μετακίνησε σημαντικό όγκο εργασιών στους λογιστές αφού πλήθος εργασιών πραγματοποιούνται με κωδικούς taxisnet με αποτέλεσμα να πραγματοποιούν εργασίες που, κατά την άποψη των εργαζομένων λογιστών, δεν είναι του αντικειμένου τους και δεν αμείβονται γι' αυτό. Αυτά με την σειρά τους οδηγούν σε χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Από την άλλη, φαίνεται πως οι θετικές εργασιακές σχέσεις και η αυτονομία που απολαμβάνουν οι εργαζόμενοι λογιστές συμβάλλουν σημαντικά στην επαγγελματική τους ικανοποίηση. Επιπλέον, οι λογιστές στην Ελλάδα αντιλαμβάνονται σημαντικό το επάγγελμα τους και τις γνώσεις που

αποκτούν. Αξίζει να σημειωθεί ωστόσο πως από τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου προκύπτει πως η σημαντικότητα της εργασίας τους, έτσι όπως εκείνοι την αντιλαμβάνονται, έχει φθίνουσα πορεία τα τελευταία χρόνια αφού θεωρούν πως έχουν μετατραπεί σε κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.) εκτελώντας εργασίες για τις οποίες τις περισσότερες φορές δεν αμείβονται⁵.

⁵ Στην ερώτηση αναφορικά με τους παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία των λογιστών, ερωτώμενος ανέφερε τους πελάτες που επισκέπτονται το λογιστήριο για εργασίες τύπου Κ.Ε.Π.

Βιβλιογραφία

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abdelmoula, L., Boudabbous, S. (2019). 'Drivers of the Professional Accountants' Satisfaction in Tunisian Context, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 9 (2): 183-197
- Adams J. S. (1965). "Inequity in social exchange", L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental psychology*. Vol. 2m 267-299, New York: Academic Press
- Adler S., and Aranya N. (1984). "A comparison of the work needs, attitudes, and preferences of professional accountants at different career stages", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 25, No. 1, pp. 45-57.
- Akdere, M., & Schmidt, W. S. (2007). Measuring the effects of employee orientation training on employee perceptions of organizational culture: implications for organization development. *The Business Review*, 8(1), 234-239.
- Alderfer C. (1972). "Existence Relatedness and Growth": *Human Needs in organizational setting*. Free Press
- Antoniou, S. (2009). Unhealthy relationships at work and emerging ethical issues. In Antoniou, S., Cooper, C., Chrousos, G., Spieberger, C., & Eysenck, M. (Eds). *Handbook of managerial behavior and occupational health*. Northampton, MA, USAQ Edward Elgar.
- Bader, H. A., Hashim, I. H., & Zaharim, N. M. (2013). Job satisfaction among bank employees in Eastern Libya. *American International Journal of Social Science*, 2(1), 30-44.
- Bakotić, D., & Babic, T. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206–213.
- Barač, Ž., i Tadić, I. (2011). 'Impact of accounting regulatory framework complexity on accountants' job satisfaction in Croatia', *Management*, 16(1), str. 1-21.
- Beng Ang, K., Tee Goh, C. and Chye Koh, H., (1993). Research Notes, The Impact of Age on the Job Satisfaction of Accountants. *Personnel Review*, 22(1), pp.31-39.
- Bontis, N., Richards, D. and Serenko, A., (2011). Improving service delivery: Investigating the role of information sharing, job characteristics, and employee satisfaction. *The Learning Organization*, 18(3), pp.239-250.
- Clark, A. and Oswald, A., (1996). Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics*, 61(3), pp.359-381.
- Clark, A. E. (1997). "Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?", *Labour Economics*, 4(4), 341-372.

- Clark, A., Oswald, A. and P. Warr. (1966). Is job fulfillment U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69: 57-81
- Clark, A.E., (1999). “Are wages habit-forming? Evidence from micro data”, in *Journal of Economic Behavior and Organization*, Vol. 39, No. 2, pp. 179–200.
- Cotton, J. and Tuttle, J., (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *The Academy of Management Review*, 11(1), p.55.
- Cummings, K. (1970). Job satisfaction and Performance, *Journal of Social Psychology*, 141 (5) 541-563. David, F, Joseph and William, K. (1970) Job satisfaction Commitment, Irwin : Illions.
- DeSantis, V. S., & Durst, S. L. (1996). Comparing job satisfaction among public- and private-sector employees. *American Review of Public Administration*, 26, 327-343.
- Ellickson, M. C. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.
- Gaj, A., (2000). “Overtime working and job satisfaction”, presentado en XV Convegno Nazionale di Economia del Lavoro, 28-29 Sept., Ancona, Italia
- Glick, N. L. (1992). Job satisfaction among academic administrators. *Research in Higher Education*, 33, 625-639.
- Graham, M., & Messner, P. (1998). Principals and job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 12(5), 196-202.
- 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
- Haji Hasin, H. and Haji Omar, N., (2007). An Empirical Study on Job Satisfaction, Job-Related Stress and Intention to Leave Among Audit Staff in Public Accounting Firms in Melaka. *Journal of Financial Reporting and Accounting*, 5(1), pp.21-39.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.B. (1959). *The Motivation to Work*, Wiley, New York, NY.
- Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. New York: Harper.
- 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
- Koustelios, A. D., & Bagiatas, K. (1997). The Employee Satisfaction Inventory (ESI): Development of a scale to measure satisfaction of Greek employees. *Educational and Psychological Measurement*, 57(3), 469-476.

- Koustelios, A., Theodorakis, N., & Goulimaris, D. (2004). 'Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece', *International Journal of Educational Management*, 18(2), 87-92.
- Kumari, G., & Pandey, K. M. (2011). Job Satisfaction in Public Sector and Private Sector : A Comparison. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(3), 222-228.
- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction" in Dunnette, M.D. (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL, pp 1297-349.
- Loscocco, K.A., & Spitze, G. (1991). The organizational context of women's pay satisfaction. *Social Science Quarterly*, 72, 3-19.
- Macky K., Boxall P. (2007). The relationship between high-performance work practices and employee attitudes: an investigation of additive and interaction effects, *The International Journal of Human Resource Management*, pp. 537-567.
- Martensen, A., & Grønholdt, L. (2001). Using employee satisfaction measurement to improve people management: An adaptation of Kano's quality types. *Total Quality Management*, 12(7-8), 949-957.
- Maslow, A., (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), pp.370-396.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mora, T., Ferrer-i-Carbonell, A., (2009). The job satisfaction gender gap among young recent university graduates: Evidence from Catalonia. *The Journal of Socio-Economics*, 38(4), pp.581-589.
- Moyes, G. D., Redd, T. C. (2008). Empirical Analysis of Factors Influencing The Level Of Job Satisfaction Of Caucasian And Hispanic Accounting Professionals", *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 7(10)
- Okpara, J. O. (2004). The impact of salary differential on managerial job satisfaction: A study of the gender gap and its implications for management education and practice in a developing economy. *Journal of Business in Developing Nations*, 8(1), 65-91.
- Oshagbemi, T., (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction?. *International Journal of Social Economics*, 27(3), pp.213-226.
- Piosik, A., Strojek-Filus, M., Sulik-Górecka, A. and Szewieczek, A. (2019). Gender and Age as Determinants of Job Satisfaction in the Accounting Profession: Evidence from Poland. *Sustainability* 11(11), p. 3090.
- Quinn, R., Staines, G. L., & McCullough, M. M. (1974). *Job satisfaction: Is there a trend?* Washington, DC: U.S. Printing Office Research and Development Monograph No. 30.
- Ramman, M (2011). *Factors affecting job satisfaction of the employees in travel and tourism companies Amman*. *International Bulletin of Business Administration*, 12, 78-90.

- Reeves, M. E. (1975). An analysis of job satisfaction of women administrators in higher education. *Journal of the National Association for Deans Administrators, & Counselors*, 38, 132-135.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. (8th ed.). Prentice Hall.
- Saks, A. M. (1996). The relationship between the amount and helpfulness of entry training and work outcomes. *Human Relations*, 49(4), 429-451.
- Sanders, J. C., Fulks, D. L., & Knoblett, J. K. (1995). Stress and stress management in public accounting. *The CPA Journal*, 65, 46-49.
- Saner, T. and Eyüpoğlu, Ş., (2013). The Gender-marital Status Job Satisfaction Relationship of Academics. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 106, pp.2817-2821.
- Schonwetter, D. J., Bonds, S. L. & Perry, R. P. (1993). Women academic and career administrators' role perceptions and occupational satisfaction: Implications for appointment and professional development. American Educational Research Association, Atlanta, GA.
- Spathis C.T. (1999). "Job satisfaction and employment characteristics of independent accountants in Greece", *Spoudai*, Volume 49, Issue 1-4, pp.77-91.
- Spector P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application Assessment Causes and Consequences*. London: Sage
- Strawser, R., Ivancevich, J. and Lyon, H., (1969). A Note on the Job Satisfaction of Accountants in Large and Small CPA Firms. *Journal of Accounting Research*, 7(2), p.339-345
- Trivellas, P., Kakkos, N., Blanas, N. and Santouridis, I., (2015). The Impact of Career Satisfaction on Job Performance in Accounting Firms. The Mediating Effect of General Competencies. *Procedia Economics and Finance*, 33, pp.468-476.
- Vignali C., (1997). "Motivation factors that force a sales training programme and the experience within the brewing industry", *Industrial and Commercial Training*, Vol. 29 Iss: 1, pp.10–15
- Voydanoff, P. (1980). "Perceived job characteristics and job satisfaction among men and women", *Psychology of Women Quarterly*, 5, 177-185.
- Wanous J.P., Lawler E.E. (1972). Measurement and meaning of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56(2): 95-105.
- Warr P., (2005). *Work, well being and mental Health*. In Barling J., Kelloway K. & Frone, M. (Eds), *Handbook of Work Stress*, New York: Sage
- Wright, B. and Kim, S., (2004.) Participation's Influence on Job Satisfaction. *Review of Public Personnel Administration*, 24(1), pp.18-40.
- Wright, J. D., & Hamilton, R. F. (1978). Work satisfaction and age: Some evidence for the 'job change' hypothesis. *Social Forces*, 56, 1140-1158

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αραμπατζή, Ζ. (2009). *Απόψεις και στάσεις των εκπαιδευτικών των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας για τη συμβολή της Διεύθυνσης στην επαγγελματική τους ικανοποίηση*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Γραμματικού, Κ. (2010). *Επαγγελματική ικανοποίηση εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης ως προς τις συνθήκες εργασίας*. Αδημοσίευτη μεταπτυχιακή εργασία, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα.
- Δημητρόπουλος Ε. (1998). *Οι εκπαιδευτικοί και το επάγγελμα του*. Συμβολή στην ανάπτυξη μιας επαγγελματικής ψυχολογίας του Έλληνα εκπαιδευτικού. Αθήνα, Γρηγόρη.
- Κάντας Α. (1998). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία*. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Μπουραντάς Δ., (2002). «Μάνατζμεντ: Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές», Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα
- Παπαλεξανδρή, Ν. και Μπουραντάς, Δ.(2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Εκδόσεις Γ. Μπένου, Αθήνα.
- Παπάνης Ε – Ρόντος Κ., (2005). *Ψυχολογία – Κοινωνιολογία της Εργασίας και Διοίκηση Ανθρωπίνου Δυναμικού: Θεωρία και Εμπειρική Έρευνα*, Αθήνα, Εκδόσεις: Σιδέρης

Παράρτημα Α: «ΠΙΝΑΚΕΣ»

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	.080	313	.000	.974	313	.000
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	.087	313	.000	.976	313	.000
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	.090	313	.000	.968	313	.000
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	.082	313	.000	.977	313	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 15. Έλεγχοι κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα.

Descriptives					
			Οργανισμός στον οποίο εργάζομαι		
			Λογιστικό γραφείο	Λογιστήριο εταιρείας	
ΣΥΝΘΗΚΕΣ	Mean	Statistic	3.6034	3.4454	
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.4948	3.2556
		Upper Bound	Statistic	3.7120	3.6352
	Std. Deviation	Statistic	.81743	.89038	
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	Mean	Statistic	3.5784	3.0718	
ΕΞΕΛΙΞΗΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.4655	2.8857
		Upper Bound	Statistic	3.6913	3.2580
	Std. Deviation	Statistic	.84995	.87347	
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ	Mean	Statistic	3.6239	3.0632	
ΣΧΕΣΕΙΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.5093	2.8646
		Upper Bound	Statistic	3.7385	3.2618
	Std. Deviation	Statistic	.86256	.93169	
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	Mean	Statistic	3.5742	3.1341	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.4589	2.9576
		Upper Bound	Statistic	3.6896	3.3106
	Std. Deviation	Statistic	.86788	.82822	

Πίνακας 16. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Οργανισμός στον οποίο εργάζομαι

Descriptives^{a,b,c,d}

		Οικογενειακή κατάσταση				
		Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η				
ΣΥΝΘΗΚΕΣ	Mean	Statistic	3.4764	3.6062	4.0000	
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	95% Confidence Interval	Lower Bound	Statistic	3.3408	3.4703	3.5493
	for Mean	Upper Bound	Statistic	3.6119	3.7421	4.4507
	Std. Deviation	Statistic	.83419	.85103	.67082	
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	Mean	Statistic	3.3446	3.4510	3.9545	
ΕΞΕΛΙΞΗΣ	95% Confidence Interval	Lower Bound	Statistic	3.1954	3.3152	3.4406
	for Mean	Upper Bound	Statistic	3.4938	3.5868	4.4685
	Std. Deviation	Statistic	.91863	.85024	.76500	
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ	Mean	Statistic	3.3497	3.4869	4.0227	
ΣΧΕΣΕΙΣ	95% Confidence Interval	Lower Bound	Statistic	3.1934	3.3424	3.5570
	for Mean	Upper Bound	Statistic	3.5059	3.6315	4.4885
	Std. Deviation	Statistic	.96174	.90493	.69331	
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	Mean	Statistic	3.2928	3.5283	4.0606	
	95% Confidence Interval	Lower Bound	Statistic	3.1471	3.3943	3.6009
	for Mean	Upper Bound	Statistic	3.4385	3.6623	4.5203
	Std. Deviation	Statistic	.89692	.83897	.68424	

a. ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ is constant when Οικογενειακή κατάσταση = Χήρος/α. It has been omitted.

b. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ is constant when Οικογενειακή κατάσταση = Χήρος/α. It has been omitted.

c. ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ is constant when Οικογενειακή κατάσταση = Χήρος/α. It has been omitted.

d. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ is constant when Οικογενειακή κατάσταση = Χήρος/α. It has been omitted.

Πίνακας 17. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Οικογενειακή κατάσταση.

Descriptives

			Ηλικία (έτη)					
			<=25	26-33	34-41	42-49	50+	
ΣΥΝΘΗΚΕΣ	Mean	Statistic	3.5132	3.4776	3.4860	3.6909	3.9444	
ΕΡΓΑΣΙΑΣ		Std.	.16387	.07761	.08297	.12291	.15058	
		Error						
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.1689	3.3240	3.3211	3.4445	3.6349
		Upper Bound	Statistic	3.8574	3.6313	3.6508	3.9373	4.2540
		Std. Deviation	Statistic	.71431	.86069	.78277	.91156	.78242
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	Mean	Statistic	3.6711	3.3577	3.3764	3.4591	3.6204	
ΕΞΕΛΙΞΗΣ		Std.	.23729	.07262	.09137	.13180	.19719	
		Error						

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.1725	3.2140	3.1948	3.1948	3.2150
		Upper Bound	Statistic	4.1696	3.5015	3.5580	3.7233	4.0257
	Std. Deviation		Statistic	1.03432	.80539	.86202	.97748	1.02463
	Mean		Statistic	3.6447	3.3394	3.4270	3.5273	3.6667
			Std. Error	.23979	.07931	.09779	.12557	.21350
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.1410	3.1824	3.2326	3.2755	3.2278
		Upper Bound	Statistic	4.1485	3.4964	3.6213	3.7790	4.1055
	Std. Deviation		Statistic	1.04521	.87960	.92257	.93129	1.10940
	Mean		Statistic	3.5614	3.3333	3.4251	3.5576	3.6358
			Std. Error	.24754	.07192	.09371	.11719	.19992
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.0413	3.1910	3.2389	3.3226	3.2249
		Upper Bound	Statistic	4.0815	3.4757	3.6113	3.7925	4.0467
	Std. Deviation		Statistic	1.07899	.79759	.88407	.86912	1.03882

Πίνακας 18. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποενότητα - Ηλικία.

Descriptives								
			Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία					
			Λιγότερο από 1 έτος		1-3 έτη	4-6 έτη	7-10 έτη	11+ έτη
ΣΥΝΘΗΚΕΣ	Mean	Statistic	3.6923	3.2797	3.4298	3.6638	3.6885	
ΕΡΓΑΣΙΑΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.2872	3.0736	3.1811	3.4447	3.5460
		Upper Bound	Statistic	4.0975	3.4857	3.6786	3.8829	3.8309
	Std. Deviation		Statistic	.67046	.79068	.93751	.83318	.80789
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	Mean	Statistic	3.6346	3.2966	3.3333	3.5043	3.4623	
ΕΞΕΛΙΞΗΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.1747	3.0381	3.1366	3.3114	3.2913
		Upper Bound	Statistic	4.0946	3.5551	3.5301	3.6972	3.6333
	Std. Deviation		Statistic	.76114	.99186	.74152	.73373	.97009
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ	Mean	Statistic	3.6346	3.3475	3.2851	3.5129	3.5099	

ΣΧΕΣΕΙΣ	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.1747	3.0780	3.0671	3.2681	3.3429
		Upper Bound	Statistic	4.0946	3.6169	3.5031	3.7578	3.6769
	Std. Deviation		Statistic	.76114	1.03393	.82164	.93121	.94731
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	Mean		Statistic	3.6154	3.3898	3.1725	3.5000	3.5357
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	Statistic	3.1933	3.1464	2.9716	3.2761	3.3750
		Upper Bound	Statistic	4.0375	3.6332	3.3734	3.7239	3.6964
	Std. Deviation		Statistic	.69849	.93393	.75722	.85156	.91131

Πίνακας 19. Πίνακας περιγραφικών μέτρων - Αντιπροσωπευτικές μεταβλητές βάσει του μέσου όρου των ερωτήσεων ανά υποεξέταση - Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία.

	Διαφωνώ απόλυτα				Διαφωνώ				Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ				Συμφωνώ				Συμφωνώ απόλυτα		Total	
	N		N%		N		N%		N		N%		N		N%		Mean		Standard Deviation	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	Mean	Standard Deviation				
7. Εργάζομαι στον συγκεκριμένο οργανισμό καθαρά για βιοποριστικούς λόγους	13	4.15%	62	19.81%	92	29.39%	86	27.48%	60	19.17%	3.38	1.126								
14. Συχνά αναλαμβάνω οικειοθελώς την εκτέλεση εργασιών που δεν ανήκουν στις υποχρεώσεις μου	9	2.88%	18	5.75%	59	18.85%	128	40.89%	99	31.63%	3.93	.996								
17. Η δουλειά μου προκαλεί υπερβολικό άγχος	1	0.32%	11	3.51%	58	18.53%	89	28.43%	154	49.20%	4.23	.893								
22. Ο/η προϊστάμενος/η μου είναι αγενής/η	116	37.06%	86	27.48%	65	20.77%	23	7.35%	23	7.35%	2.20	1.223								
27. Η εργασία μου είναι πολύπλοκη λόγω των συχνών αλλαγών της νομοθεσίας	0	0.00%	4	1.28%	11	3.51%	74	23.64%	224	71.57%	4.65	.612								
29. Θα αποχωρούσα από την εταιρεία που εργάζομαι εάν μου παρουσιαζόταν μια δουλειά με ελαφρώς καλύτερες αποδοχές	34	10.86%	70	22.36%	87	27.80%	56	17.89%	66	21.09%	3.16	1.289								

Πίνακας 20. Πίνακας συχνοτήτων και περιγραφικών μέτρων

Παράρτημα Β: «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»

Έρευνα Εργασιακής Ικανοποίησης Λογιστών

* Απαιτείται

Αγαπητοί συνάδελφοι / συμφοιτητές

Στο πλαίσιο της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας στο τμήμα «Διοίκηση Οικονομικών Μονάδων» με ειδίκευση την Λογιστική στο Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών διεξάγω έρευνα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των λογιστών στην Ελλάδα.

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους όσους εργάζονται ή έχουν εργαστεί στον κλάδο της λογιστικής.

Σημειώστε πως η συμμετοχή σας είναι εθελοντική. Η απάντησή σας θα παραμείνει εμπιστευτική και ανώνυμη.

Ενεργοποιώντας την επιλογή «Υποβολή» στο τέλος ερωτηματολογίου αυτό επιστρέφει συμπληρωμένο με τις απαντήσεις σας χωρίς να φαίνονται τα στοιχεία σας (e-mail ή οποιοδήποτε άλλο στοιχείο). Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων θα γίνει με την μορφή πινάκων και διαγραμμάτων. Η επεξεργασία και η ανάλυση των δεδομένων θα πραγματοποιηθεί μόνο στα πλαίσια της παρούσας έρευνας και για κανέναν άλλον σκοπό.

Παρακαλώ, για να θεωρηθεί έγκυρη η συμμετοχή σας, απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις, επιλέγοντας κάθε φορά την απάντηση που σας ταιριάζει περισσότερο. Ο μέσος χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο σας.

Κιαζίμης Μπενάρντ-Χριστόφορος / Μεταπτυχιακός φοιτητής Διοίκησης Οικονομικών Μονάδων ΕΚΠΑ
bkiazimis@gmail.com

Δημογραφικά Στοιχεία

Θέση εργασίας *

Βοηθός Λογιστή

Λογιστής

Προϊστάμενος

Οργανισμός στον οποίο εργάζομαι

Λογιστικό γραφείο

Λογιστήριο εταιρείας

Δημόσιο

Φύλο *

Γυναίκα

Άνδρας

Ηλικία (έτη) *

έως 25

26-33

34-41

42-49

50+

Οικογενειακή κατάσταση *

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Διαζευγμένος/η

Χήρος/α

Αριθμός παιδιών *

0

1
2
3
4+

Εκπαίδευση *

Απόφοιτος Γυμνασίου

Απόφοιτος Λυκείου

Απόφοιτος ΤΕΙ

Απόφοιτος ΑΕΙ

Απόφοιτος μεταπτυχιακού/διδακτορικού προγράμματος

Έτη προϋπηρεσίας στην εταιρεία *

Λιγότερο από 1 έτος

1-3 έτη

4-6 έτη

7-10 έτη

11+ έτη

Μηνιαίο καθαρό εισόδημα σε ευρώ (συμπεριλαμβανομένου bonus επιβράβευσης) *

Έως 600

601-750

751-900

901-1.150

1.151-1.300

1.301 και άνω

Παρακάτω υπάρχει μια σειρά ερωτήσεων στις οποίες θα κληθείτε να απαντήσετε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε. Επιλέγοντας από το 1 έως το 5 (Διαφωνώ απόλυτα έως συμφωνώ απόλυτα) δηλώνετε την απάντησή σας.

1. Είναι ευρύχωρος ο χώρος που εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα

2. Διαφωνώ

3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ

4. Συμφωνώ

5. Συμφωνώ Απόλυτα

2. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο καθαριότητας στον χώρο που εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα

2. Διαφωνώ

3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ

4. Συμφωνώ

5. Συμφωνώ Απόλυτα

3. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο ησυχίας στον χώρο που εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα

2. Διαφωνώ

3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ

4. Συμφωνώ

5. Συμφωνώ Απόλυτα

4. Είμαι ικανοποιημένος/η από το επίπεδο θέρμανσης/ψύξης στον χώρο που εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα

2. Διαφωνώ

3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ

4. Συμφωνώ

5. Συμφωνώ Απόλυτα

5. Θεωρώ πολύ σημαντικές τις εμπειρίες που αποκτώ στην εταιρεία που εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

6. Αμείβομαι επαρκώς για τις ικανότητες και την προσφορά μου στον οργανισμό *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

7. Εργάζομαι στον συγκεκριμένο οργανισμό καθαρά για βιοποριστικούς λόγους *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

8. Αμείβομαι για τον επιπλέον χρόνο που εργάζομαι πέραν του δωρου *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

9. Είμαι ικανοποιημένος/η από την συνέπεια της επιχείρησης στην καταβολή των
αποδοχών *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

10. Είμαι ευχαριστημένος/η με τις ευκαιρίες ανάπτυξης στον οργανισμό που
εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

11. Υπάρχει περιθώριο για προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση δεξιοτήτων *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

12. Είμαι ικανοποιημένος/η για τις ευκαιρίες προαγωγής στον οργανισμό που
εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ

5. Συμφωνώ Απόλυτα

13. Η εργασία κατανέμεται ομοιόμορφα μεταξύ των υπολοίπων εργαζομένων *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

14. Συχνά αναλαμβάνω οικειοθελώς την εκτέλεση εργασιών που δεν ανήκουν στις
υποχρεώσεις μου *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

15. Είμαι ικανοποιημένος/η για το θετικό κλίμα που υπάρχει με τους συναδέλφους μου *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

16. Θεωρώ την δουλειά μου σημαντική *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

17. Η δουλειά μου προκαλεί υπερβολικό άγχος *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

18. Είμαι χαρούμενος/η στη δουλειά *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

19. Μου δίνεται η δυνατότητα να λαμβάνω πρωτοβουλίες στην εργασία μου *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

20. Έχω την υποστήριξη που χρειάζομαι από τον/την προϊστάμενο/η μου *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

21. Λαμβάνω την αναγνώριση που μου αρμόζει από τον/την προϊστάμενο/η μου *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

22. Ο/η προϊστάμενος/η μου είναι αγενής/η *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

23. Η εταιρεία σέβεται τον προσωπικό μου χρόνο *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

24. Είναι σαφής ο ρόλος και οι αρμοδιότητες μου στον οργανισμό *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

25. Η εταιρεία μου παρέχει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

26. Δεν υπάρχει η αίσθηση αδικίας στον οργανισμό που εργάζομαι *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

27. Η εργασία μου είναι πολύπλοκη λόγω των συχνών αλλαγών της νομοθεσίας *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

28. Θέλω να εργάζομαι στην εταιρεία αυτή και τα επόμενα 2 χρόνια *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ
3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
4. Συμφωνώ
5. Συμφωνώ Απόλυτα

29. Θα αποχωρούσα από την εταιρεία που εργάζομαι εάν μου παρουσιαζόταν μια
δουλειά με ελαφρώς καλύτερες αποδοχές *

1. Διαφωνώ Απόλυτα
2. Διαφωνώ

- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

30. Το ωράριο εργασίας μου επιτρέπει να αφιερώνω χρόνο για άλλες δραστηριότητες *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

31. Θα συνιστούσα την εταιρεία που εργάζομαι ως έναν καλό και δίκαιο εργοδότη *

- 1. Διαφωνώ Απόλυτα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ούτε Συμφωνώ ούτε Διαφωνώ
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

32. Παράγοντες που δυσχεραίνουν την εργασία μου στον οργανισμό που εργάζομαι
(συνοπτικά)

Η απάντησή σας

33. Παράγοντες που κάνουν ευχάριστη την εργασία μου στον οργανισμό που εργάζομαι
(συνοπτικά)

Η απάντησή σας

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.