



Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πτυχιακή εργασία
Η ικανοποίηση των εργαζομένων σε Εταιρεία
Τροφίμων

Όνομα Φοιτήτριας: Μαζοκοπάκη Σταματίνα
Αριθμός Μητρώου: 3905

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Μάρκος Κουργιαντάκης

Ηράκλειο, Απρίλιος 2016

Copyright © Μαζοκοπάκη Σταματίνα, 2016

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους εκείνους που βοήθησαν ώστε να έρθει εις πέρας η παρούσα πτυχιακή εργασία.

Ειδικότερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέπων καθηγητή της εργασίας κύριο Μάρκο Κουργιαντάκη για την καθοδήγηση που μου υπέδειξε κατά τη διάρκεια συγγραφής της πτυχιακής εργασίας.

Στη συνέχεια, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους εργαζόμενους της Εταιρείας Τροφίμων που δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, καθώς και το Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας Τροφίμων που επέτρεψε να πραγματοποιηθεί η έρευνα. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη φίλη μου Αγγελική Νικηφορίδη για την υποστήριξη που μου πρόσφερε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την διαρκή υποστήριξή τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Περίληψη

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έχει σκοπό να ερευνήσει την εργασιακή ικανοποίηση τόσο σε θεωρητικό, όσο και σε ερευνητικό επίπεδο σε Εταιρεία Τροφίμων στην Κρήτη.

Η ικανοποίηση των εργαζομένων αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού για αρκετές δεκαετίες. Ο λόγος που έχει ενδιαφέρον να ερευνηθεί η εργασιακή ικανοποίηση, οφείλεται στις επιπτώσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης και σε ορισμένες συμπεριφορές που σχετίζονται με την εργασία, όπως η παραγωγικότητα, οι συνεχόμενες απουσίες, η αποδοτικότητα και οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας, παρουσιάζεται η πρωτογενής έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε Εταιρεία Τροφίμων στην Κρήτη. Μεθοδολογικά, τα στοιχεία της έρευνας συλλέχθηκαν βάσει ερωτηματολογίων με ερωτήσεις κλειστού τύπου. Στην έρευνα διερευνήθηκε η ικανοποίηση των εργαζομένων σε ποικίλους παράγοντες που αφορούν το περιεχόμενο της εργασίας, το φόρτο της εργασίας, τις συνθήκες εργασίας, τη σχέση μεταξύ συναδέλφων, τη φήμη-εικόνα της εταιρείας, τις προοπτικές εξέλιξης και τις αποδοχές τους.

Abstract

This thesis aims to investigate job satisfaction among employees both on a theoretical and a research level in a Food Company.

For several decades, the employees' satisfaction remains an important issue for companies' human resource management. Job satisfaction affects occupational satisfaction and some types of employees' behavior related to work, such as their productivity and efficiency, their relationships with each other and whether they are going to be continuously absent from work.

The primary research conducted in this thesis, took place in a Food Company in Crete. Methodologically, the survey among employees was based on structural questionnaires including closed questionnaires. The research reveals employees job satisfaction in several factors such as the content of their job, the working conditions, their relationships with colleagues and employers, the fame and the image of the company, the job perspectives and the wages.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	3
Περίληψη	4
Abstract.....	5
Πίνακας διαγραμμάτων	8
Εισαγωγή.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	10
1.1 Ιστορική αναδρομή Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού	10
1.2 Ορισμός Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού.....	11
1.3 Βασικές αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού	12
1.3.1 Προγραμματισμός του Ανθρώπινου Δυναμικού	12
1.3.2 Ανάλυση και περιγραφή θέσης εργασίας.....	12
1.3.3 Προσέλκυση προσωπικού	13
1.3.4 Επιλογή προσωπικού.....	13
1.3.5 Αξιολόγηση προσωπικού.....	14
1.3.6 Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού.....	14
1.3.7 Αμοιβές και παροχές των εργαζομένων	15
1.3.8 Εργασιακές σχέσεις	15
1.3.9 Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....	17
2.1 Ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης	17
2.2 Ικανοποίηση των εργαζομένων και αξιολόγηση της απόδοσής τους	17
2.2.1 Ικανοποίηση των εργαζομένων	17
2.2.2 Αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων	18
2.3 Μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων.....	20
2.3.1 The job satisfaction survey	21
2.3.2 The job descriptive index	21
2.3.3 The Minnesota satisfaction questionnaire	21
2.3.4 The job diagnostic survey	22
2.3.5 The job in general scale	22
2.4 Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης.....	22

2.4.1 Θεωρίες ανθρώπινων αναγκών – Abraham Maslow	22
2.4.2 Η θεωρία του Clayton P. Alderfer	24
2.4.3 Η θεωρία των δύο παραγόντων του F. Herzberg.....	24
2.4.4 Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom	25
2.4.5 Υπόδειγμα Porter και Lawler	26
2.4.6 Η θεωρία του McClelland	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	28
3.1 Ικανοποίηση των εργαζομένων στην Ελλάδα το 2006	28
3.2 Η εργασιακή ικανοποίηση στην Ελλάδα το 2015	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ	33
4.1 Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας.....	33
4.2 Μεθοδολογία έρευνας Πτυχιακής Εργασίας.....	34
4.2.1 Δομή ερωτηματολογίου	34
4.3 Αποτελέσματα έρευνας.....	35
4.3.1 Μέρος Α: Δημογραφικά Στοιχεία	35
4.3.2 Μέρος Β: Ικανοποίηση Παραγόντων Εργασίας.....	38
4.3.3 Μέρος Γ: Απόψεις - Προτάσεις.....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	68
5.1 Συμπεράσματα έρευνας	68
5.2 Περιορισμοί έρευνας και μελλοντικές προτάσεις	71
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	72
Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία	72
Άρθρα διαδικτύου.....	74
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	75

Πίνακας διαγραμμάτων

Διάγραμμα 4.1	35
Διάγραμμα 4.2	36
Διάγραμμα 4.3	37
Διάγραμμα 4.4	37
Διάγραμμα 4.5	38
Διάγραμμα 4.6	39
Διάγραμμα 4.7	39
Διάγραμμα 4.8	40
Διάγραμμα 4.9	41
Διάγραμμα 4.10	42
Διάγραμμα 4.11	43
Διάγραμμα 4.12	43
Διάγραμμα 4.13	44
Διάγραμμα 4.14	45
Διάγραμμα 4.15	46
Διάγραμμα 4.16	46
Διάγραμμα 4.17	47
Διάγραμμα 4.18	48
Διάγραμμα 4.19	49
Διάγραμμα 4.20	49
Διάγραμμα 4.21	50
Διάγραμμα 4.22	51
Διάγραμμα 4.23	52
Διάγραμμα 4.24	52
Διάγραμμα 4.25	53
Διάγραμμα 4.26	54
Διάγραμμα 4.27	54
Διάγραμμα 4.28	55
Διάγραμμα 4.29	56
Διάγραμμα 4.30	56
Διάγραμμα 4.31	57
Διάγραμμα 4.32	58
Διάγραμμα 4.33	58
Διάγραμμα 4.34	59
Διάγραμμα 4.35	60
Διάγραμμα 4.36	60
Διάγραμμα 4.37	61
Διάγραμμα 4.38	62
Διάγραμμα 4.39	63
Διάγραμμα 4.40	64
Διάγραμμα 4.41	65
Διάγραμμα 4.42	66
Διάγραμμα 4.43	67

Εισαγωγή

Η παρούσα πτυχιακή εργασία διερευνά την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων τόσο σε θεωρητικό, όσο και σε ερευνητικό επίπεδο με πρωτογενή έρευνα σε Εταιρεία Τροφίμων της Κρήτης.

Το πρώτο κεφάλαιο, αναφέρεται στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού. Αρχικά γίνεται μία αναφορά σχετικά με την εξέλιξη της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού μέσα στα χρόνια και στη συνέχεια αναλύεται ο ορισμός της, που σύμφωνα με αυτόν είναι η διοικητική λειτουργία της επιχείρησης που σχεδιάζει όλες τις δραστηριότητες που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα της, για την επίτευξη των στόχων της. Το κεφάλαιο κλείνει με την ανάλυση των βασικών αρχών της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Το δεύτερο κεφάλαιο, έχει ως θέμα την εργασιακή ικανοποίηση. Ξεκινά με τον ορισμό της, που σύμφωνα με αυτόν εργασία είναι κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα που ασκείται με στόχο τη δημιουργία ενός χρήσιμου αποτελέσματος. Στη συνέχεια του κεφαλαίου αναφέρεται τι είναι ικανοποίηση των εργαζομένων και με ποιες μεθόδους γίνεται η αξιολόγηση της απόδοσής τους. Ακολουθούν τα πιο βασικά μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης των εργαζομένων και γίνεται αναφορά σε θεωρίες της εργασιακής ικανοποίησης.

Το τρίτο κεφάλαιο, αφορά την δευτερογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε. Στο πρώτο σκέλος του γίνεται αναφορά για την εργασιακή ικανοποίηση στην Ελλάδα το 2006 και στο δεύτερο για το 2015.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, αναπτύσσεται το ερευνητικό μέρος. Το κεφάλαιο ξεκινά με το σκοπό της πρωτογενούς έρευνας και συνεχίζει με τη μεθοδολογία της και τη δομή του ερωτηματολογίου. Επίσης, παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας με διαγράμματα και επεξηγήσεις για κάθε μία ερώτηση.

Στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας παρατίθενται τα συμπεράσματά της, τόσο από το θεωρητικό μέρος όσο και το ερευνητικό. Κλείνοντας, αναφέρονται οι περιορισμοί που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας καθώς και μελλοντικές προτάσεις για έρευνες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

1.1 Ιστορική αναδρομή Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η λειτουργία της Διοίκησης Προσωπικού στους οργανισμούς έχει μία μακρόχρονη ιστορία μέσα στα χρόνια η οποία έχει τεκμηριωθεί, και έχει περάσει μέσα από πολλά στάδια. Η λειτουργία των ανθρώπινων πόρων έχει αναλυθεί, διερευνηθεί, συκοφαντηθεί και επιδοκιμαστεί αρκετές φορές μέσα στα χρόνια ύπαρξής της. Στην αρχή οι άνθρωποι πόροι θεωρούνταν ως μία λειτουργία συντήρησης με λίγες ευθύνες, ενώ σήμερα κατέχουν στρατηγική θέση και σημαντικές συνέπειες μέσα στον οργανισμό (Παπαδά, 2010, σελ.10).

Κατά τον 19^ο αιώνα, στην διοίκηση προσωπικού, υπήρξε ο ρόλος του κοινωνικού μεταρρυθμιστή, που άνθρωποι προσπάθησαν να στηρίξουν τη θέση των εργατών, που συχνά γίνονταν αντικείμενο εκμετάλλευσης. Προκειμένου να οργανωθεί η παραγωγή, η ζωή των εργαζομένων οδηγήθηκε στην εξαθλίωση και στην υποβοήθηση. Εκείνη την εποχή, έγιναν διάφορες ενέργειες για την βελτίωση των συνθηκών των εργατών που βοήθησαν στη δημιουργία του καλού κλίματος ώστε να δημιουργηθούν οι πρώτες θέσεις στελεχών προσωπικού, οι οποίες λειτούργησαν ως μεσάζοντες ανάμεσα στους εργαζόμενους και στους εργοδότες. Στόχος τους ήταν η ανακούφιση των εργαζομένων και να εφαρμοστούν ηθικές αξίες για την εποχή (Θάνου, 2010, σελ. 3).

Στις αρχές του 20^{ου} αιώνα, ο Frederick Taylor μηχανικός βιομηχανίας στις ΗΠΑ, έκανε μελέτες οι οποίες έδειξαν ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος για να εκτελείται μία εργασία. Τα αποτελέσματά του, οδήγησαν σε εξοικονόμηση χρόνου και δυνάμεων, που ωφελήθηκαν τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι εργαζόμενοι. Η δημιουργία του κινήματος της «Επιστημονικής Διοίκησης» διατύπωσε γενικούς κανόνες για θέματα που αφορούν κυρίως το σχεδιασμό των θέσεων εργασίας και τον έλεγχο των εργαζομένων. (Γουρνάκης, 2013, σελ.4). Επίσης, υποστήριξε ότι ο βασικός στόχος της Διοίκησης, θα πρέπει να είναι η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας που επιθυμεί ο εργοδότης και την παράλληλη ανάπτυξη του επιπέδου ευημερίας που επιδιώκει ο εργαζόμενος. Ο όρος μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας αναφέρεται στην ανάπτυξη της επιχείρησης, έτσι ώστε η αποδοτικότητα να είναι μόνιμη και όχι να αποσκοπεί σε μεγαλύτερα κέρδη βραχυπρόθεσμα. Επιπλέον, με την έννοια της μεγιστοποίησης της ευημερίας του προσωπικού εννοεί την ανάπτυξή του, έτσι ώστε να παρουσιάζει την υψηλότερη αποδοτικότητα μέχρι το σημείο που του το επιτρέπουν οι φυσικές του δυνάμεις και όχι μια άμεση και προσωρινή αύξηση των αποδοχών του. Συνεπώς, η σχέση ανάμεσα στη Διοίκηση και το προσωπικό θα πρέπει να έχει ως στόχο να συνεργαστούν και να επιτύχουν κοινούς αντικειμενικούς σκοπούς που θα εξαλείψουν τον ανταγωνισμό και την έλλειψη αποδοτικότητας (Λαπαναίτη, 2012, σελ.12).

Στη συνέχεια, κατά τη διάρκεια του 1920, παρατηρείται αύξηση στο μέγεθος των επιχειρήσεων και τόσο τα στελέχη όσο και οι εργαζόμενοι χαρακτηρίζονται από εξειδίκευση. Την περίοδο αυτή μπαίνουν οι βάσεις για την επιστημονική προσέγγιση της λειτουργίας του προσωπικού, που αρκετές από τις μεθόδους υποκίνησης που προτείνονται παραμένουν μέχρι σήμερα. Οι αρμοδιότητες του τμήματος προσωπικού

αναπτύσσονται και περιλαμβάνουν την στελέχωση, τον καθορισμό των ρόλων, την επιλογή, την εκπαίδευση και την ανάθεση αρμοδιοτήτων (Θάνου, 2010, σελ. 4).

Κατά τη δεκαετία του 1930, εμφανίστηκε η Σχολή των Ανθρώπινων Σχέσεων. Η Σχολή έστρεψε την προσοχή της στον ανθρώπινο παράγοντα, σε αντίθεση με την Επιστημονική Διοίκηση που τα κριτήρια της είναι οικονομικά. Μελέτησε, τους παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων, λόγω χάρη τις συνθήκες εργασίας ή την κόπωση, δίνοντας έμφαση στις κοινωνικές ανάγκες των εργαζομένων, δηλαδή την ανάγκη για συντροφικότητα και για καλές σχέσεις μέσα στον χώρο της εργασίας. Υποστήριξε ακόμα ότι η παραγωγικότητα έχει άμεση σχέση με την ικανοποίηση που αισθάνονται οι εργαζόμενοι στη δουλειά τους. Οι επιχειρήσεις, επηρεασμένες από τη Σχολή, άρχισαν να δίνουν σημασία στις συνθήκες εργασίας που επικρατούν και να μεριμνούν πιο ουσιαστικά σχετικά με τους εργαζόμενους. Στη συνέχεια, καθορίστηκαν κανόνες σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων και προστέθηκαν επιπλέον παροχές (Γουρνάκης, 2013, σελ.4).

Στα επόμενα χρόνια καθιερώνονται τα πρώτα επιδόματα στους εργαζόμενους και η εργασία τους προστατεύεται ως δικαίωμα. Η Διοίκηση Προσωπικού γίνεται όλο και πιο μεθοδική και καλύπτει πλέον ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως τον Προγραμματισμό Ανθρώπινου Δυναμικού και τις Εργασιακές Σχέσεις. Στη συνέχεια, γίνεται εμφανές ότι η εργασία δεν καλύπτει μόνο βιοποριστικές ανάγκες στους ανθρώπους αλλά και την ανάγκη τους για δημιουργία και αυτοπραγμάτωση (Γουρνάκης, 2013, σελ.4).

Σήμερα, η Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων έχει ένα σταθερό ρυθμό ανάπτυξης και εξέλιξης που έχει αναγνωριστεί ως μία σημαντική διοικητική λειτουργία έχοντας καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης. Τέλος, οι λόγοι για τους οποίους έχει αποκτήσει στρατηγική σημασία συνοψίζονται στο ότι ανταποκρίνεται άμεσα στις απαιτήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος, έχει αναβαθμιστεί ο ρόλος και η συμμετοχή των υπευθύνων Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων στη διοίκηση επιχειρήσεων και διευρύνεται η χρήση διαφόρων τεχνικών που απαιτούν συγκεκριμένη τεχνογνωσία και μπορούν να προσθέσουν αξία στην επιχείρηση (Θάνου, 2010, σελ.5).

1.2 Ορισμός Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων είναι η επιστήμη η οποία μελετά το προσωπικό όχι ως παράγοντα που αποτελεί κόστος, αλλά ως περιοριστικό στοιχείο στο οποίο κάθε επιχείρηση οφείλει να επενδύει (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.25). Η Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων περιλαμβάνεται στις λειτουργίες του Μάνατζμεντ. Σύμφωνα με τον ορισμό του Μάνατζμεντ, Μάνατζμεντ είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων που αποβλέπουν στην επίτευξη των στόχων μια επιχείρησης ή ενός οργανισμού, μέσω της αξιοποίησης των υλικών και ανθρώπινων πόρων. Συνεπώς, προκειμένου η επιχείρηση να πετύχει τους στόχους της θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη της τους ανθρώπινους παράγοντες. Στις μέρες μας, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το πιο σημαντικό κεφάλαιο σε μία επιχείρηση. Για να μπορέσει μια επιχείρηση να εξαλείψει τον ανταγωνισμό, αυτό που τη βοηθάει είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Το καταρτισμένο προσωπικό της επιχείρησης, η διάθεσή τους, ο ενθουσιασμός τους, η εργασιακή ικανοποίησή τους, η συμμετοχή τους στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης συντελούν στη μέγιστη παραγωγικότητα της επιχείρησης, η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, η φήμη και η εικόνα της επιχείρησης οδηγούν στην επιβίωση της (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.2).

Στη βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετοί ορισμοί σχετικά με τη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων. Δύο εξ αυτών είναι οι παρακάτω:

Ο όρος «Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων» αναφέρεται στη φιλοσοφία, τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις πρακτικές που σχετίζονται με τη διαχείριση των ανθρώπων στο πλαίσιο ενός οργανισμού.

Η Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων είναι η διοικητική λειτουργία της επιχείρησης που σχεδιάζει και εφαρμόζει όλες τις δραστηριότητες που αφορούν στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα ως το κύριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.2).

1.3 Βασικές αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού

1.3.1 Προγραμματισμός του Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία του Προγραμματισμού του Ανθρώπινου Δυναμικού έχει ως σκοπό να εξασφαλίσει την παρουσία αρκετού και κατάλληλου προσωπικού, στο κατάλληλο μέρος και τη σωστή χρονική στιγμή. Το συγκεκριμένο προσωπικό θα είναι ικανό και αποτελεσματικό προκειμένου η επιχείρηση να υλοποιήσει τους στόχους της (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.45).

Τα στάδια του Προγραμματισμού είναι τα εξής:

- ❖ Επιχειρηματικά σχέδια
- ❖ Μελέτη εξωτερικής αγοράς εργασίας
- ❖ Μελέτη εσωτερικής αγοράς εργασίας
- ❖ Προσδιορισμός αναγκών
- ❖ Προϋπολογισμός οικονομικών μέσων
- ❖ Σχεδιασμός προγράμματος κάλυψης αναγκών. (Παπαστεφανάκη, 2006,σελ.10-16)

1.3.2 Ανάλυση και περιγραφή θέσης εργασίας

Η ανάλυση της θέσεως εργασίας είναι η διαδικασία απόκτησης λεπτομερών στοιχείων σχετικά με τις θέσεις εργασίας. Στην ιστορία αναγνωρίζεται ότι: 1. Υπάρχουν άτομα με διαφορετικές ικανότητες για εργασία, δηλαδή ο κάθε άνθρωπος έχει διαφορετικές ικανότητες. 2. Για κάθε εργασία χρειάζονται συγκεκριμένες απαιτήσεις. 3. Προκειμένου να υπάρξει υψηλή ποιότητα απόδοσης θα πρέπει το κάθε άτομο να τοποθετηθεί κατά το δυνατό στην εργασία που του ταιριάζει και καλύπτει τις ικανότητες του. Έτσι, προκειμένου η επιχείρηση να πετύχει, θα πρέπει να διαθέτει αναλυτικά πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις των εργασιών και να διασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις της εργασίας αντιστοιχούν στις ικανότητες των ατόμων μέσω της επιλογής προσωπικού (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.59).

Τα κύρια στάδια από τα οποία αποτελείται η ανάλυση εργασίας είναι η περιγραφή και οι προδιαγραφές της θέσεως εργασίας. Πιο συγκεκριμένα:

Περιγραφή θέσης εργασίας: Η περιγραφή θέσης εργασίας περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή των γεγονότων που διαδραματίζονται μέσα στον εργασιακό χώρο και τις αιτίες που οδηγούν στην εμφάνισή τους. Στη συνέχεια, προσδιορίζονται τα καθήκοντα,

οι υποχρεώσεις, οι ικανότητες και οι ευθύνες που είναι απαραίτητες για την συγκεκριμένη θέση.

Προδιαγραφές θέσης εργασίας: Στη συνέχεια, αφού έχουν μελετηθεί και αναλυθεί τα δεδομένα και οι πληροφορίες που έχουν προκύψει από την περιγραφή θέσεως εργασίας, δημιουργείται μία λίστα στην οποία ορίζονται τα απαραίτητα στοιχεία της προσωπικότητας του ατόμου, οι γνώσεις, τα προσόντα και οι δεξιότητες του, που πρέπει να έχει προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της προσφερόμενης θέσης εργασίας (Μπόσια, 2005, σελ.15).

1.3.3 Προσέλκυση προσωπικού

Στη διαδικασία της πρόσληψης προσωπικού υπάρχουν δύο βασικές δραστηριότητες, η μία είναι η προσέλκυση και η άλλη η επιλογή. Οι δραστηριότητες αυτές ξεκινούν όταν υπάρξουν κενές θέσεις εργασίας στην επιχείρηση, οι οποίες δημιουργούνται επειδή κάποιοι εργαζόμενοι αποχωρούν οικιοθελώς ή μετακινούνται εσωτερικά μέσα στην ίδια την επιχείρηση ή δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας στην επιχείρηση. Στη φάση της προσέλκυσης, η επιχείρηση θα συλλέξει υποψήφιους, από τους οποίους θα διαλέξει εκείνους που έχουν τα κατάλληλα προσόντα. Ο τρόπος προσέλκυσης των υποψηφίων γίνεται μέσω διαφημιστικών καταχωρήσεων, από γραφεία ευρέσεως εργασίας και από επισκέψεις σε εκπαιδευτικά ιδρύματα. Όταν συγκεντρωθούν οι υποψήφιοι τότε η επιχείρηση επιλέγει εκείνους που είναι περισσότερο πιθανό να έχουν καλή επίδοση στην εργασία τους. Αντίθετα, η προσέλκυση μη κατάλληλων υποψηφίων έχει ως αποτέλεσμα σημαντική απώλεια χρόνου και κόστους (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.75).

Πηγές προσέλκυσης προσωπικού:

Εσωτερικές πηγές:

- ❖ Υπάρχον προσωπικό
- ❖ Συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό
- ❖ Πρώην εργαζόμενοι (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.78-79)

Εξωτερικές πηγές:

- ❖ Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) και γραφεία ευρέσεως εργασίας
- ❖ Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
- ❖ Προκηρύξεις
- ❖ Διαφήμιση της θέσεως εργασίας (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.80-81)

1.3.4 Επιλογή προσωπικού

Συνέχεια της διαδικασίας της προσέλκυσης προσωπικού, μέσα από την οποία έχει συγκεντρωθεί ένας αριθμός προσωπικού, είναι η διαδικασία της επιλογής προσωπικού (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.38). Η διαδικασία της επιλογής προσωπικού είναι μία σύγκριση ανάμεσα στις επιδόσεις που χρειάζεται ένας οργανισμός και στις επιδόσεις που διαθέτει ένας εργαζόμενος (Μακρή – Μπότσαρη, 2008, σελ.18). Μία σωστή και

ασφαλής μέθοδος επιλογής προσωπικού δεν έχει ακόμη βρεθεί και αυτό απασχολεί αρκετά τους υπευθύνους προσωπικού. Ωστόσο, η επιλογή προσωπικού είναι μία σημαντική διαδικασία για την επιχείρηση και οι λανθασμένες αποφάσεις προσλήψεων είναι δυνατό να έχουν σημαντικές συνέπειες (Τρικήδου, 2010, σελ.18).

Γνωστό είναι ότι κατά τη διαδικασία της προσέλκυσης και της επιλογής προσωπικού τόσο η επιχείρηση όσο και ο υποψήφιος παρουσιάζουν τα θετικά τους στοιχεία, όποτε σκόπιμο είναι και οι δύο πλευρές να παρουσιάζουν με ειλικρίνεια τι προσφέρουν και τι προσδοκούν ο ένας από τον άλλο, και τόσο η μία όσο και η άλλη πλευρά θα πρέπει να τηρούν τις δεσμεύσεις που έχουν συμφωνήσει, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν μπορεί να γίνει κάποια διαφοροποίηση κατόπιν νέας συμφωνίας (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.38).

Κατά τη διαδικασία επιλογής, υπάρχουν διάφορα στάδια τα οποία διαφοροποιούνται από επιχείρηση σε επιχείρηση. Η συνηθέστερη μέθοδος επιλογής είναι αυτή του σταδιακού αποκλεισμού, όπου σε κάθε στάδιο ορισμένοι από τους υποψηφίους αποκλείονται όταν εμφανίσουν μη ικανοποιητικό αποτέλεσμα. Τα συνηθέστερα στάδια για την επιλογή προσωπικού είναι τα παρακάτω:

- ❖ Αίτηση – Βιογραφικό
- ❖ Προκαταρκτική Συνέντευξη
- ❖ Ειδικά Τεστ
- ❖ Έλεγχος υπόβαθρου και συστάσεων
- ❖ Συνέντευξη Εργασίας
- ❖ Ιατρικές Εξετάσεις
- ❖ Απόφαση Επιλογής (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.38)

1.3.5 Αξιολόγηση προσωπικού

Η διαδικασία της αξιολόγησης του εργαζομένου αφορά την τυπική αξιολόγηση του στην εργασία. Περιλαμβάνει τον επαναπροσδιορισμό των καθηκόντων του εργαζομένου και πως είναι δυνατό να αυξηθεί η απόδοσή του. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος αξιολόγησης είναι να έχουν καθοριστεί πρότυπα, πληροφορίες και διορθωτικές ενέργειες (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.135). Πιο αναλυτική αναφορά σχετικά με την αξιολόγηση προσωπικού γίνεται στο επόμενο κεφάλαιο.

1.3.6 Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού

Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις σήμερα είναι το βασικότερο εργαλείο αύξησης της αποτελεσματικότητας και βελτίωσης του ανταγωνισμού. Η ικανότητα των επιχειρήσεων να μαθαίνουν να ανταποκρίνονται γρήγορα και αποτελεσματικά στις αλλαγές του περιβάλλοντος καθώς και να ξεπερνούν τον ανταγωνισμό τους, έχει άμεση σχέση με την επιβίωση και την πρόοδο τους. (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.63). Στο προσωπικό δίνεται η δυνατότητα να συμμετάσχει σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν συνήθως τις γνώσεις, τις ικανότητες, τις στάσεις και τις επαγγελματικές δεξιότητες (Βεντούρη, 2005, σελ.55). Με τον τρόπο αυτό παρέχεται στο προσωπικό η δυνατότητα της εσωτερικής εκπαίδευσης ώστε να βελτιώσουν τα επαγγελματικά τους προσόντα αλλά και να εξοικειωθούν με το ολοένα μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.63).

Η εκπαίδευση του προσωπικού μπορεί να γίνει τόσο εντός της επιχείρησης όσο και εκτός από αυτήν. Η μέθοδος εκπαίδευσης εξαρτάται από τον τόπο που θα γίνει η εκπαίδευση. Η εκπαίδευση που πραγματοποιείται εντός του χώρου της εργασίας έχει ως βασικά εργαλεία τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται καθημερινά στην επιχείρηση. Με τον τρόπο αυτό ανατίθεται στον εργαζόμενο αρχικά μία απλή εργασία και στη συνέχεια του δίδουν ολοένα και πιο δύσκολα έργα να φέρει εις πέρας, έως ότου τα καταφέρει χωρίς τη βοήθεια του επόπτη του. Η εκπαίδευση εκτός του χώρου της εργασίας πραγματοποιείται κάποιες φορές σε χώρους ειδικά διαμορφωμένους που διαθέτουν βασικό εξοπλισμό ή σε αίθουσες διδασκαλίας ειδικά για εκπαίδευση εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Άλλες φορές η εκπαίδευση αυτή μπορεί να λάβει χώρα σε ξενοδοχεία, κολέγια ή εκπαιδευτικά ιδρύματα (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.116).

1.3.7 Αμοιβές και παροχές των εργαζομένων

Στην έννοια του όρου αμοιβές δεν περιλαμβάνεται μόνο ο μισθός του εργαζομένου αλλά και οτιδήποτε μπορεί να ανταμείψει τον εργαζόμενο σχετικά με την επίδοσή του. Τέτοιου είδους ανταμοιβές μπορεί να είναι με τη μορφή bonus, αμοιβή με το κομμάτι, συμμετοχή στα κέρδη ή να περιλαμβάνονται άυλες όπως έπαινοι, αναγνώριση και προαγωγές (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.7).

Για τον εργαζόμενο, η αμοιβή είναι η κύρια πηγή εισοδήματος του, ενώ για την επιχείρηση αποτελεί δαπάνη η οποία είναι καθοριστικός παράγοντας για την αποτελεσματικότητα του κάθε εργαζομένου και κατά συνέπεια και της ίδιας της επιχείρησης. Η αμοιβή είναι ο τρόπος με τον οποίο ανταποδίδεται η συμμετοχή του εργαζομένου για την κοινή προσπάθεια και επιδίωξη των στόχων της επιχείρησης (Ασπιώτη, 2013, σελ.24).

Η πλειοψηφία των συστημάτων αμοιβών είναι εστιασμένα στο άτομο. Αρχίζουν από την περιγραφή θέσεως εργασίας με συστήματα αξιολόγησης εργασίας και στη συνέχεια συμπεριλαμβάνουν τυπικά αξιοκρατικές αυξήσεις στις αμοιβές (Παπαδά, 2010, σελ.46).

1.3.8 Εργασιακές σχέσεις

Η έννοια των εργασιακών σχέσεων καλύπτει ένα ευρύ φάσμα σχέσεων οι οποίες αναπτύσσονται μέσα στους οργανισμούς. Οι εργασιακές σχέσεις αναφέρονται είτε στην εργατική νομοθεσία και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, είτε στο σύνολο των σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα στους οργανισμούς δίνοντας έμφαση στις σχέσεις που προκύπτουν ως υποχρεωτικές ενέργειες της εργοδοσίας προς τους εργαζόμενους (Φαναριώτης, 2004, σελ.28-29).

Για να είναι πιο αποτελεσματικές οι εργασιακές σχέσεις απαιτείται συνεργασία ανάμεσα στους μάνατζερ και στους εκπροσώπους των εργαζομένων. Οι υπεύθυνοι των εργασιακών σχέσεων λειτουργούν συνήθως ως εσωτερικοί σύμβουλοι μέσα στην επιχείρηση. Καθήκον τους είναι να διασφαλίσουν ότι τηρούνται οι πολιτικές και οι διαδικασίες της επιχείρησης και να συμβουλευούν πάνω σε συγκεκριμένα θέματα τόσο τους προϊστάμενους όσο και τους εργαζόμενους (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.179).

Συμπέρασμα πολλών επιχειρήσεων είναι πως το πιο σημαντικό κομμάτι για ένα καλό πρόγραμμα εργασιακών σχέσεων είναι ο διάυλος επικοινωνίας που παρέχει στους εργαζόμενους πρόσβαση σε πληροφορίες και την δυνατότητά τους να εκφράσουν τις ιδέες και τα συναισθήματά τους (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.180). Οι υποχρεώσεις των εργαζομένων αφορούν στην παροχή της συμφωνημένης εργασίας, στον προκαθορισμένο χρόνο και στην επιθυμητή ποιότητα και ποσότητα, ενώ τα δικαιώματά τους αφορούν στην έγκαιρη καταβολή του μισθού και στην απολαβή των κατάλληλων συνθηκών εργασίας. Από την άλλη πλευρά, η εργοδοσία έχει τα αντίθετα δικαιώματα από αυτά των εργαζομένων. Συνεπώς, όταν και οι δύο πλευρές γνωρίζουν τα δικαιώματά τους μειώνονται οι πιθανότητες παρεξηγήσεων και μείωσης της παραγωγικότητας (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.74-75).

1.3.9 Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων

Ως υγεία ορίζεται η κατάσταση απόλυτης φυσικής, πνευματικής και κοινωνικής ευημερίας και όχι απλώς η απουσία ασθένειας. Επομένως, σύμφωνα με τον ορισμό οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι σε θέση να οργανώνουν και να διατηρούν ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο οι εργαζόμενοι θα είναι υγιείς, ασφαλείς και αποτελεσματικοί ώστε να επιτύχουν τους στόχους της επιχείρησης (Τερζίδης & Τζωρτζάκης, 2004, σελ.233). Η ασφάλεια στο χώρο της εργασίας αφορά τη λήψη των κατάλληλων μέτρων από την διοίκηση για την αποφυγή κινδύνων που απειλούν άμεσα ή έμμεσα την σωματική ακεραιότητα των εργαζομένων. Στη συνέχεια, ως ασφάλιση ορίζεται η λήψη μέτρων για την εξασφάλιση όρων υγιεινής της εργασίας, για την ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη και τη συνταξιοδότηση λόγω γήρατος των εργαζομένων μέσω των αρμόδιων ασφαλιστικών οργανισμών (Φαναριώτης, 2004, σελ.363).

Γενικά, υπάρχει η εντύπωση ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ατυχημάτων συμβαίνει κυρίως σε χώρους όπου πραγματοποιείται μηχανική εργασία και ότι τα γραφεία αποτελούν ασφαλείς χώρους εργασίας. Παρ' όλα αυτά όμως, είναι δυνατό είτε να συμβούν σοβαρά ατυχήματα που θα αποβούν μοιραία, είτε μικροατυχήματα που χρήζουν μόνο πρώτες βοήθειες (Φαναριώτης, 2004, σελ.366).

Παρόλο που η συμπεριφορά του ατόμου είναι αυτή που επηρεάζει για τα εργατικά ατυχήματα, ευθύνη έχει και η διοίκηση της επιχείρησης. Οι καλύτερες ψυχολογικές συνθήκες, η μείωση του άγχους και της πίεσης είναι σημαντικά στοιχεία τα οποία αν τα προσέξει ο μάνατζερ θα έχει καταφέρει να ακολουθήσει μία πολύπλευρη προσέγγιση για την πρόληψη των ατυχημάτων (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.237).

Ο έλεγχος των εργασιακών συνθηκών πραγματοποιείται κυρίως από τρεις φορείς:

- ❖ Το Υπουργείο Εργασίας
- ❖ Το Υπουργείο Βιομηχανίας, Ενέργειας και Τεχνολογίας
- ❖ Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.82).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 Ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης

Η ετυμολογία της λέξης ικανοποιώ προέρχεται από τις λέξεις «ικανός + ποιώ». Αυτό σημαίνει ότι κάποιος είναι σε θέση να αισθανθεί έντονη ευαρέσκεια ή ευχαρίστηση επειδή κατάφερε να πραγματοποιήσει κάποιους από τους στόχους του (www.greeklanguage.gr). Στη συνέχεια, ως εργασία ορίζεται κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα που ασκείται με στόχο τη δημιουργία ενός χρήσιμου αποτελέσματος. Οι συνηθέστερες μορφές εργασίας είναι η χειρωνακτική, η πνευματική και η δημιουργική.

Η κοινωνία έχει την υποχρέωση να διασφαλίζει και να προσφέρει εργασία στα μέλη της. Η εργασία για τους πολίτες είναι αναγκαία ώστε να μπορούν να καλύπτουν τις ανάγκες τους. Υπολογίζεται κατά προσέγγιση ότι οι άνθρωποι περνούν το 1/3 του χρόνου τους, πηγαίνοντας ή επιστρέφοντας από την εργασία τους (Μαντζάρης, 2006, σελ. 93).

Η εργασιακή ικανοποίηση θεωρούν ότι είναι συνδεδεμένη με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, καθώς οι οργανισμοί ενδιαφέρονται οι εργαζόμενοι τους να έχουν όσο το δυνατόν υψηλή αποδοτικότητα και να είναι ικανοποιημένοι (Παπαγεωργίου και Παπατζήκα, 2011, σελ.6). Συνεπώς, η εργασιακή ικανοποίηση δεν είναι μονοδιάστατη, αλλά προκύπτει από πολλούς παράγοντες και μεταβλητές (Νίκα, 2008, σελ.14). Τέτοιοι παράγοντες μπορούν να θεωρηθούν, τα χαρακτηριστικά της δουλειάς, το εργασιακό περιβάλλον, οι αμοιβές που προσφέρονται στους εργαζόμενους, η ικανοποίηση ή αντίθετα, συναισθήματα οργής ή δυσαρέσκειας (Δημοπούλου, Καζούκα, Αργυράκη, 2010, σελ.143).

Παρόλο που πολλοί έχουν προσπαθήσει να αποτυπώσουν έναν ορισμό για την εργασιακή ικανοποίηση, μέχρι στιγμής δεν έχει υπάρξει ένας κοινά αποδεκτός. Έτσι, σύμφωνα με την ερμηνεία που απέδωσε ο Locke για την εργασιακή ικανοποίηση συμπέρανε ότι «η επαγγελματική ικανοποίηση είναι μια θετική συναισθηματική απόκριση προς το συγκεκριμένο έργο που πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτό παρέχει πλήρωση ή επιτρέπει την πλήρωση των εργασιακών αξιών του ατόμου» (Σφακιανάκη, 2013, σελ.7).

2.2 Ικανοποίηση των εργαζομένων και αξιολόγηση της απόδοσής τους

2.2.1 Ικανοποίηση των εργαζομένων

Όσο το άτομο θα ανεβαίνει στην ιεραρχία της εργασίας του, τόσο θα εμπλουτίζονται οι γνώσεις του, η πείρα του και οι ικανότητες του στην εργασία. Κατά συνέπεια, το άτομο θα πρέπει να διαθέτει μια ευρεία και όσο το δυνατόν μια συστηματοποιημένη

εκπαίδευση, να επενδύει αρκετό από το χρόνο του στην εργασία και ως προς την προσωπικότητά του να είναι ώριμο. Συνήθως, στα υψηλά επίπεδα της ιεραρχίας των εργαζομένων, η εργασία είναι πιο απαιτητική, και για να ανταπεξέλθουν οι εργαζόμενοι χρειάζεται να μελετούν συνεχώς. Πρέπει δηλαδή, να είναι σε θέση το άτομο να μπορεί να επεξεργάζεται δεδομένα και να λαμβάνει αποφάσεις ανάμεσα από πολλές εναλλακτικές λύσεις (Φαναριώτης, 2004, σελ.67).

Τα άτομα τα οποία βρίσκονται σε υψηλές θέσεις στην ιεραρχία της εταιρείας ή του οργανισμού που εργάζονται, νοιώθουν εσωτερική πληρότητα ενώ την ίδια στιγμή απολαμβάνουν την ολοκλήρωση της προσωπικότητάς τους, εφόσον είναι σε θέση να λαμβάνουν αποφάσεις στην εργασία τους. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι κατέχουν τα υψηλά κλιμάκια σε μια εταιρεία ή έναν οργανισμό, μπορούν να ικανοποιήσουν τα εσωτερικά κίνητρά τους και να διαμορφώσουν τα επίπεδα των κοινωνικών και ψυχολογικών αναγκών τους σε σχέση με τα εξωτερικά κίνητρα (π.χ. ικανοποίηση οικονομικών αναγκών). Από την άλλη πλευρά όμως, βρίσκονται οι εργαζόμενοι οι οποίοι κατέχουν τα κατώτερα κλιμάκια σε μια εταιρεία ή έναν οργανισμό. Για τους εργαζόμενους αυτούς, η ικανοποίηση των ψυχολογικών και κοινωνικών αναγκών τους είναι δυσκολότερο να ικανοποιηθούν, σε σχέση με το προσωπικό των ανώτερων διοικητικών κλιμακίων. Συνεπώς, ο ρόλος της εργασίας των εργαζομένων στα κατώτερα κλιμάκια και ο βαθμός ικανοποίησής τους είναι ιδιαίτερα χαμηλός, καθώς τα κίνητρα είναι κυρίως εξωτερικά (π.χ. κάλυψη βασικών αναγκών) και σχεδόν καθόλου εσωτερικά (Φαναριώτης, 2004, σελ.67).

2.2.2 Αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων είναι ο τρόπος κατά τον οποίο δύναται στην επιχείρηση να αξιολογεί τον κάθε εργαζόμενο της, κατά πόσο ανταπεξέρχεται στις υποχρεώσεις της εργασίας του. Η αξιολόγηση μπορεί να πραγματοποιείται συστηματικά, να είναι επίσημη και τυπική και σε τακτά χρονικά διαστήματα με συγκεκριμένα κριτήρια, ή να είναι μία ανεπίσημη και άτυπη διαδικασία που θα γίνεται από τον προϊστάμενο οποιαδήποτε στιγμή (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.42). Πιο συγκεκριμένα, ως αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων ορίζεται ο τρόπος με τον οποίο είναι δυνατόν να υπολογιστεί ή να μετρηθεί εάν ο κάθε εργαζόμενος εκτελεί σωστά την εργασία που του έχει ανατεθεί ή όχι, σύμφωνα με τα κριτήρια που έχουν καθοριστεί εξ αρχής (Μουστάκα, 2006, σελ.2). Αρκετοί οργανισμοί ή επιχειρήσεις εκτός από τον όρο «Αξιολόγηση εργαζομένων» χρησιμοποιούν και τους όρους «Εκτίμηση εργαζομένου» - Employee Evaluation, «Αξιολόγηση απόδοσης» - Performance Evaluation, «Εκτίμηση απόδοσης» - Performance Appraisal, «Ανασκόπηση απόδοσης» - Performance Review και «Ετήσια απόδοση» - Annual Review (Μπουραντάς και Παπαλεξανδρή, 2003, σελ. 315).

Τα άτομα τα οποία καλούνται να αξιολογήσουν την ποιότητα και την απόδοση της εργασίας άλλων ατόμων, επηρεάζονται συναισθηματικά από τη στιγμή που πρέπει να λάβουν υπόψη τους, τις αντιλήψεις και τις απόψεις σχετικά με τη δικαιοσύνη και την ίση μεταχείριση των εργαζομένων. Συνεπώς, για να εξυπηρετούνται τόσο οι στόχοι της επιχείρησης όσο και οι στόχοι των εργαζομένων, κατά την αξιολόγηση θα πρέπει να έχει ληφθεί και ο ανθρώπινος παράγοντας (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.135).

Μέθοδοι αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων

- Αντικειμενικές μέθοδοι

Μέτρηση παραγωγής: Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται συχνά στη βιομηχανία, εξ αιτίας του μεγάλου όγκου παραγωγής προϊόντων τα οποία είναι μετρήσιμα και έχουν φυσική υπόσταση. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατόν να μετρηθεί ο αριθμός των παραγόμενων προϊόντων που έχει παράγει ο κάθε εργαζόμενος, ο αριθμός των ελαττωματικών προϊόντων και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο σχετικά με την παραγωγή (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.47).

Πωλήσεις σε χρηματικές μονάδες: Στη μέθοδο αυτή, όταν ο εργαζόμενος πραγματοποιεί ένα συγκεκριμένο αριθμό πωλήσεων σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα, τότε του ορίζουν ένα ελάχιστο επίπεδο απόδοσης. Όταν η απόδοση του υπερβαίνει το όριο ο εργαζόμενος ανταμείβεται με bonus. Η μέθοδος αυτή έχει αδυναμίες οι οποίες εξ αιτίας διάφορων παραγόντων είναι δυνατό να αλλάξει την απόδοση των πωλητών και δεν αφορά κυρίως την ικανότητα των πωλητών (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.47).

Προσωπικά στοιχεία εργαζομένου: Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιεί τα προσωπικά στοιχεία των εργαζομένων όπως ο αριθμός των απουσιών, των καθυστερήσεων, των παραπόνων, των επιπλήξεων και των πειθαρχικών ποινών που πιθανόν να έχει δεχτεί ο εργαζόμενος. Για καλύτερα αποτελέσματα αυτής της μεθόδου, προτείνεται η χρήση της συνδυαστικά με άλλες μεθόδους αξιολόγησης της απόδοσης (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.47).

Μέτρηση αποτελεσματικότητας: Η μέθοδος αυτή μετρά την αποτελεσματικότητα στην εργασία κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες. Παρ' όλο που η μέθοδος αυτή παρουσιάζει αδυναμίες, είναι ότι σε ελάχιστες συνθήκες εργασίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Στη μέθοδο αυτή δεν μετριέται η μέση πραγματική απόδοση των εργαζομένων αλλά η μέγιστη δυνατή (Μπράχου, 2011, σελ.16).

Μέτρηση της απόδοσης των στελεχών: Στην μέθοδο αυτή αξιολογείται η απόδοση των στελεχών. Για την αξιολόγηση τους τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται είναι κυρίως αντικειμενικά. Τέτοια είναι η απόδοση της ομάδας που ηγείται το στέλεχος, το ύψος των πωλήσεων, τα κέρδη, η μείωση των ελαττωματικών προϊόντων κ.ο.κ. (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.47).

- Υποκειμενικές μέθοδοι

Μέθοδοι σύγκρισης αξιολόγησης:

Εναλλακτική κατάταξη: Στη μέθοδο αυτή οι εργαζόμενοι βαθμολογούνται σε σειρά από τον καλύτερο έως τον χειρότερο. Ο προϊστάμενος είναι εύκολο να διακρίνει τον καλύτερο και τον χειρότερο εργαζόμενο. Πιο συγκεκριμένα, στη μέθοδο αυτή ο προϊστάμενος κατατάσσει τους βαθμολογούμενους σε μία λίστα και εναλλάσσει τα ονόματά τους, έως ότου καταλήξει στην τελική κατάταξη της κλίμακας. (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.140)

Κατάταξη ανά ζεύγη: Στη μέθοδο αυτή οι εργαζόμενοι αξιολογούνται ανά ζεύγη, με όλους τους πιθανούς συνδυασμούς που μπορούν να δημιουργηθούν. Συνεπώς, ο κάθε εργαζόμενος αξιολογείται με τους άλλους και όσες φορές κριθεί κάποιος ως καλύτερος τότε κατατάσσεται πρώτος. (Παναγιωτόπουλος, 2011, σελ.24)

Απλή κατάταξη: Στη μέθοδο της απλής κατάταξης οι εργαζόμενοι κατατάσσονται στη σειρά σύμφωνα με τις επιδόσεις τους. Δηλαδή, γίνεται μια σύγκριση ανάμεσα στους εργαζόμενους με σκοπό να καταταχθούν σε μία απλή αριθμητική σειρά (π.χ. 1^{ος}, 2^{ος},

3^{ος}, ..., 10^{ος}, κ.ο.κ.). Συνεπώς ο εργαζόμενος θα αξιολογηθεί γενικά στα χαρακτηριστικά του και όχι στα επιμέρους. Η μέθοδος αυτή είναι χρήσιμη για μικρό αριθμό εργαζομένων και οι οποίοι εργάζονται στο ίδιο αντικείμενο. (Μουστάκα, 2006, σελ.17)

Μέθοδοι αξιολόγησης με βάση τη συμπεριφορά:

Κατάλογος σημείων: Στη μέθοδο αυτή, δίδεται η δυνατότητα στον αξιολογητή να χρησιμοποιήσει μια λίστα με διάφορα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς του εργαζομένου που αφορούν την εργασία του. Στη συνέχεια του ζητείται να σημειώσει με ένα ναι ή ένα όχι τα χαρακτηριστικά του εργαζομένου. Ο κατάλογος μπορεί να είναι απλός και σε όλα τα σημεία του να έχει την ίδια βαρύτητα ή να είναι σταθμισμένος και κάποια σημεία να έχουν διαφορετική βαρύτητα και ο συντελεστής που θα πολλαπλασιαστούν να είναι ανάλογος της βαρύτητας τους. (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.50)

Κλίμακα αξιολόγησης της συμπεριφοράς στην εργασία: Στη μέθοδο αυτή αρχικά, γίνεται ανάλυση της θέσεως εργασίας και στη συνέχεια πραγματοποιείται προσδιορισμός της συμπεριφοράς των ενεργειών που έχουν ως αποτέλεσμα την αυξημένη ή τη μειωμένη απόδοση. Στη συνέχεια, σε συνεργασία οι εργαζόμενοι από κάθε τμήμα καθώς και το τμήμα ΔΑΠ, διαμορφώνουν τα εξής:

- Πραγματοποιούν περιγραφή θέσης εργασίας με στόχο να καθορίσουν έναν αποτελεσματικό τρόπο καλύτερης και αποδοτικότερης διεκπεραίωσης των εργασιών.
- Να περιγράψουν περιστατικά από συμπεριφορές τα οποία έχουν διαπιστωθεί εν ώρα εργασίας.
- Να συσχετίσουν τα παραπάνω σύμφωνα με την επιτυχία ή την αποτυχία στην απόδοση της θέσης εργασίας.

Συνεπώς, με τη μέθοδο αυτή παρατηρούνται διάφορα παραδείγματα συμπεριφοράς τα οποία οδηγούν σε διάφορα επίπεδα απόδοσης, με αποτέλεσμα για κάθε αξιολογούμενο να υπάρξει το σωστό επίπεδο που τον περιγράφει καλύτερα. (Παναγιωτόπουλος, 2011, σελ.29)

Γραφικές κλίμακες κατάταξης: Στη μέθοδο της γραφικής κλίμακας κατάταξης, προσδιορίζονται από την αρχή οι τομείς που θα κριθούν για αξιολόγηση, τέτοιοι μπορεί να είναι για παράδειγμα η ικανότητα ηγεσίας, ποιότητα εργασίας, ικανότητα συνεργασίας, κ.ο.κ. (Παπαστεφανάκη, 2006, σελ.49). Στη συνέχεια καταγράφονται τα χαρακτηριστικά και επιλέγεται ένα εύρος τιμών απόδοσης για κάθε τομέα. Το εύρος τιμών που θα επιλεγεί μπορεί να είναι μία πεντάβαθμη, επτάβαθμη ή εννιάβαθμη κλίμακα. Έπειτα ο επόπτης αξιολογεί την απόδοση του εργαζομένου του σημειώνοντας την τιμή της κλίμακας που του αντιστοιχεί σε κάθε χαρακτηριστικό. (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004, σελ.139).

2.3 Μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων

Ο πιο διαδεδομένος τρόπος μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης είναι κυρίως η χρήση ερωτηματολογίων. Τα ερωτηματολόγια περιλαμβάνουν ερωτήσεις κλειστού τύπου που οι απαντήσεις είναι είτε με κλίμακα από το ένα έως το πέντε και το ένα να προσδιορίζει το καθόλου ικανοποιημένος και το πέντε το πάρα πολύ ικανοποιημένος,

είτε οι απαντήσεις να είναι ένα ναι ή ένα όχι. Τα κυριότερα πεδία στα οποία αναφέρονται οι ερωτήσεις αυτές είναι: το επίπεδο αμοιβής, πρόσθετες παροχές, ευθύνες από την εργασία, την ποικιλία των καθηκόντων, τις ευκαιρίες προαγωγής, λειτουργικές διαδικασίες, την επικοινωνία, τους συναδέλφους, την επιτήρηση, κ.ά. (Χατζηχαραλάμπους, 2010, σελ.32). Τα πιο βασικά μοντέλα που έχουν αναπτυχθεί για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης θα παρουσιαστούν παρακάτω.

2.3.1 The job satisfaction survey

Ο δημιουργός του Job satisfaction survey είναι ο Spector (1985) και είχε σαν στόχο να αξιολογήσει τις συμπεριφορές των εργαζομένων όσων αφορά την εργασία τους και τις απόψεις τους πάνω σε αυτή. Το Job satisfaction survey είναι ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 36 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι απαντήσεις είναι της κλίμακας από το ένα έως το έξι, όπου το ένα αντιπροσωπεύει το «διαφωνώ πάρα πολύ» και το έξι το «συμφωνώ πάρα πολύ». Οι εννέα παράγοντες που επικεντρώνεται το ερωτηματολόγιο είναι οι εξής: ο μισθός, η προαγωγή, τα προνόμια, η εποπτεία, οι ενδεχόμενες αμοιβές, οι λειτουργικές διαδικασίες, οι συνάδελφοι, η φύση της εργασίας και η επικοινωνία. (Κλη, 2008, σελ.89)

2.3.2 The job descriptive index

Το job descriptive index των Smith, Kendal και Hulin (1969), είναι ένα από τα πιο γνωστά ερωτηματολόγια και αναφέρεται σε πέντε τομείς. Αυτοί είναι: η εργασία, ο μισθός, οι δυνατότητες προαγωγής, η επίβλεψη και τους συναδέλφους. Συνολικά, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 72 ερωτήσεις, όπου οι 9 ή 18 αφορούν τον κάθε τομέα. Οι απαντήσεις είναι κλειστού τύπου και είναι της μορφής «ναι», «όχι» και «δεν είμαι σίγουρος,-η». Σε κάθε τομέα του ερωτηματολογίου υπάρχει μια σύντομη επεξήγηση και στη συνέχεια ακολουθούν οι ερωτήσεις. (Ασπιώτη,2013, σελ.31)

2.3.3 The Minnesota satisfaction questionnaire

Το Minnesota satisfaction questionnaire είναι ένα ερωτηματολόγιο το οποίο σχεδιάστηκε για να μετράει την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους. Είναι διαθέσιμο σε δύο μορφές: οι δύο μορφές είναι η πλήρης (μορφή 1977 και 1967) και μία μικρότερη. Το M.S.Q. παρέχει πιο συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τις πτυχές της δουλειάς, σε σχέση με μεμονωμένα ευρήματα με σκοπό να γίνουν περισσότερες γενικές μετρήσεις για την εργασιακή ικανοποίηση. Το M.S.Q είναι μια απογραφή στο βαθμό τον οποίο οι επαγγελματικές ανάγκες και αξίες ικανοποιούνται στη δουλειά. Το ερωτηματολόγιο αυτό, μπορεί να δοθεί σε ομάδες ή ατομικά. Η μεγάλη μορφή του ερωτηματολογίου απαιτεί 15 με 20 λεπτά για να συμπληρωθεί ενώ η μικρή απαιτεί 5 λεπτά της ώρας. Το M.S.Q. εξετάζει την εργασιακή ικανοποίηση σε είκοσι επίπεδα. Αυτά είναι:

- ✚ Αξιοποίηση ικανοτήτων
- ✚ Επίτευξη
- ✚ Δραστηριότητα
- ✚ Προαγωγή
- ✚ Εξουσία
- ✚ Πολιτική της εταιρείας

- + Αμοιβή
- + Συνεργασία των εργαζομένων
- + Δημιουργικότητα
- + Ανεξαρτησία
- + Ασφάλεια
- + Κοινωνική υπηρεσία
- + Κοινωνική θέση
- + Ηθικές αξίες
- + Αναγνώριση
- + Ευθύνη
- + Εποπτεία ανθρώπινων σχέσεων
- + Εποπτεία (τεχνική)
- + Ποικιλία
- + Συνθήκες εργασίας.

Ωστόσο όλα τα παραπάνω επίπεδα βαθμολογούνται. Οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου και οι απαντήσεις που δίνονται είναι: «Πολύ ικανοποιημένος», «Ικανοποιημένος», «Ούτε ικανοποιημένος, ούτε δυσαρεστημένος», «Δυσαρεστημένος», «Πολύ δυσαρεστημένος» (<http://vpr.psych.umn.edu/msq.html>).

2.3.4 The job diagnostic survey

Το Job diagnostic survey είναι ένα εργαλείο το οποίο σχεδιάστηκε για να μετρήσει μία σειρά από μεταβλητές, όπως τις συνέπειες των χαρακτηριστικών της εργασίας στους εργαζομένους. Στο J.D.S. συμπεριλαμβάνονται κλίμακες που μετρούν τη φύση της εργασίας, τα εργασιακά καθήκοντα, τα κίνητρα, την προσωπικότητα, την ψυχολογική κατάσταση και γενικά τις αντιδράσεις τους ως προς την εργασία. Κατά τους Hackman και Oldham τα χαρακτηριστικά της εργασίας και οι όψεις της εργασίας για τις οποίες οι εργαζόμενοι ζητούνται να βαθμολογήσουν τα αισθήματά τους, τα θεωρούν πιο σημαντικά και αυτός είναι ο σκοπός του Job diagnostic survey. (Κλη, 2008, σελ. 91)

2.3.5 The job in general scale

Το Job in general scale είναι ένα εργαλείο το οποίο δημιουργήθηκε από τον Ironson και την ομάδα του το 1989, για να αξιολογήσει τη συνολική εργασιακή ικανοποίηση από διάφορες όψεις. Η μορφή του είναι ίδια με το Job diagnostic survey και περιέχει 18 στοιχεία. Το κάθε στοιχείο έχει ένα επίθετο ή μια φράση σχετικά με τις διάφορες όψεις της εργασίας. Η τελική βαθμολογία είναι ένας συνδυασμός όλων των στοιχείων. Οι απαντήσεις στο Job in general scale είναι κλειστού τύπου και δίνονται οι απαντήσεις «Ναι», «Όχι» και «Δεν είμαι σίγουρος,-η». (Spector, 1997, σελ.18)

2.4 Θεωρίες εργασιακής ικανοποίησης

2.4.1 Θεωρίες ανθρώπινων αναγκών – Abraham Maslow

Εισηγητής, της θεωρίας των ανθρώπινων αναγκών είναι ο Abraham Maslow. Το βασικό περιεχόμενο της θεωρίας του, είναι ότι προσπάθησε να ιεραρχήσει τις

ανθρώπινες ανάγκες σε μια πυραμίδα. Οι ανάγκες του ανθρώπου κατά τον Maslow είναι οι βασικές ή φυσιολογικές ανάγκες, η ανάγκη για ασφάλεια/σιγουριά, οι κοινωνικές ανάγκες, οι ανάγκες για αξιοπρέπεια ή αναγνώριση και η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση ή εσωτερική πληρότητα.

Πιο αναλυτικά, ο Maslow στη βάση της πυραμίδας τοποθέτησε τις φυσιολογικές ανάγκες που αποτελούνται από τις βασικές ανάγκες, δηλαδή την ανάγκη του ατόμου για τροφή, στέγη και ένδυση, καθώς ένα άτομο πρώτα θα φροντίσει να ικανοποιήσει αυτές τις ανάγκες του.

Στο δεύτερο επίπεδο της πυραμίδας, τοποθέτησε τις ανάγκες για ασφάλεια. Για να ικανοποιηθούν αυτές οι ανάγκες το άτομο θα πρέπει να έχει καλύψει πλήρως τις φυσιολογικές ανάγκες, ώστε να αναζητήσει την οικονομική και τη φυσική ασφάλεια. Έτσι θα είναι σίγουρο το άτομο ότι θα μπορεί να αντιμετωπίσει πιθανή απώλεια αυτού του επιπέδου.

Στο τρίτο επίπεδο της πυραμίδας, ο Maslow τοποθέτησε τις κοινωνικές ανάγκες. Σε αυτό το επίπεδο ο άνθρωπος εφόσον έχει ικανοποιήσει τις προηγούμενες του ανάγκες, θέλει να κοινωνικοποιηθεί. Δηλαδή, θέλει να ενταχθεί σε κοινωνικές ομάδες και να τον αποδεχτούν.

Στο τέταρτο επίπεδο της πυραμίδας, βρίσκονται οι ανάγκες για αυτοεκτίμηση ή ψυχολογικές. Στο σημείο αυτό το άτομο επιθυμεί να ικανοποιήσει το «Εγώ» του. Συνεπώς, ο άνθρωπος αναζητά την κοινωνική αναγνώριση, την καταξίωση, το κύρος και την αυτοεκτίμηση.



Πηγή: <http://ebooks.edu.gr/modules/ebook/show.php/DSGL-C122/38/220,1110/>

Εικόνα 2.1 Η ιεράρχηση των αναγκών κατά τον Maslow

Στο πέμπτο και τελευταίο επίπεδο της πυραμίδας, ο Maslow τοποθέτησε τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης. Οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης και εσωτερικής πληρότητας, σημαίνουν ότι το άτομο έχει την ανάγκη να εξαντλήσει όλες τις δυνατότητές του ώστε να επιτύχει τους στόχους του, προκειμένου να κατακτήσει μία θέση, να είναι αυτόνομος και να μπορεί να παρουσιάσει όλα του τα προσόντα. (Μαντζάρης, 2006, σελ.269-270)

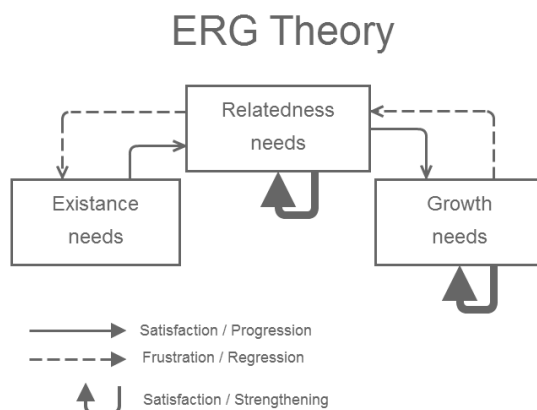
2.4.2 Η θεωρία του Clayton P. Alderfer

Ο C.P. Alderfer βασισμένος στη θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Maslow, ανέλυσε τη θεωρία του, στην οποία αναφέρει πως τα επίπεδα αναγκών στην πυραμίδα του Maslow μπορούν να διαφοροποιηθούν ανεξάρτητα το επίπεδο στο οποίο βρίσκονται.

Η θεωρία του C.P. Alderfer, γνωστή ως ERG - θεωρία αποτελείται από τρία επίπεδα αναγκών, τα οποία είναι τα εξής:

- ✚ Ανάγκες επιβίωσης –existence needs, που περιλαμβάνουν τις ψυχολογικές ανάγκες και το υλικό τμήμα των αναγκών ασφάλειας (δηλαδή μισθός, προστασία από ασθένειες, κτλ.)
- ✚ Ανάγκες σχέσεων –related needs, που περιλαμβάνουν τις κοινωνικές ανάγκες, την αναγνωρισιμότητα και ένα μέρος των αναγκών ασφάλειας (δηλαδή ασφάλεια από άλλους).
- ✚ Ανάγκες ανάπτυξης –growth needs, που αποτελούνται από ανάγκες για αυτοπραγμάτωση, αναγνώριση, ανεξαρτησία και αυτοπεποίθηση.

Η ERG - Θεωρία είναι βασισμένη από κάποιες αποδοχές που είναι αντίθετες σε σχέση με την θεωρία του Maslow. Κατά τον C.P. Alderfer, δεν υπάρχει αυστηρή διάταξη ανάμεσα στα τρία επίπεδα αναγκών, όπως συμβαίνει στην πυραμίδα του Maslow. Δεν χρειάζεται, δηλαδή, να πραγματοποιηθούν αρχικά οι κατώτερες ανάγκες και στη συνέχεια να εκδηλωθούν οι ανώτερες ανάγκες (Μαντζάρης, 2006, σελ.270-271). Επίσης, ο C.P. Alderfer στη θεωρία του υποστηρίζει πως είναι εφικτό να υπάρξει εναλλαγή από ανάγκες ανώτερου επιπέδου σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου, αν πραγματοποιηθεί αναβολή των αναγκών του ανώτερου επιπέδου. (Ασπιώτη, 2013, σελ.19-20)



Πηγή: www.valuebasedmanagement.net/methods_alderfer_erg_theory.htmlΕικόνα

Εικόνα 2.2 Η ERG Θεωρία

2.4.3 Η θεωρία των δύο παραγόντων του F. Herzberg

Ο F. Herzberg στη θεωρία των δύο παραγόντων δίνει μία συνέχεια στη θεωρία του A. Maslow. Κατά τον A. Maslow διακρίνεται ότι εντοπίζει και ταξινομεί τις ανθρώπινες ανάγκες. Αντίθετα, ο F. Herzberg επιδιώκει να προβάλλει τους παράγοντες που τελικά ικανοποιούν τις ανάγκες του ανθρώπου σε σχέση με την επιχείρηση.

Στα πλαίσια της έρευνας που διεξήγαγε ο F. Herzberg, σε επιχείρηση, διακρίνει ότι οι παράγοντες που έχουν συνδεθεί με ευχάριστα γεγονότα ή συναισθήματα είναι διαφορετικοί από εκείνους που είναι συνδεδεμένοι με δυσάρεστα γεγονότα. Συνεπώς, ο F. Herzberg κατηγοριοποιεί τους παράγοντες που έχουν σχέση με την παρακίνηση του ατόμου σε δύο κατηγορίες:

- ✚ Παράγοντες υγιεινής ή διατήρησης: οι παράγοντες αυτοί αφορούν κυρίως το ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον. Οι συγκεκριμένοι παράγοντες δεν ωθούν τους εργαζόμενους ώστε να αυξήσουν την απόδοσή τους, αλλά τους αποτρέπουν ώστε να αισθάνονται δυσαρέσκεια. Με συνέπεια να διατηρείται η απόδοση του εργαζομένου σε αποδεκτό επίπεδο. Παραδείγματα τέτοιων παραγόντων:
 - Πολιτική επιχείρησης
 - Συνθήκες εργασίας
 - Κοινωνική θέση
 - Μισθός
 - Ασφάλεια απασχόλησης
 - Διαπροσωπικές σχέσεις. (Νίκα, 2008, σελ. 18)

- ✚ Παράγοντες παρακίνησης: σ' αυτή την κατηγορία διακρίνονται παράγοντες που αφορούν τη φύση της εργασίας και καλούνται κίνητρα. Αυτοί, έχουν ως αποτέλεσμα υψηλότερη απόδοση, εξ αιτίας της ευχαρίστησης και της παρακίνησης που δημιουργούν στους εργαζομένους. Παραδείγματα παραγόντων:
 - Επιτεύγματα
 - Αναγνώριση των προσπαθειών
 - Αντικείμενο της εργασίας (ενδιαφέρον)
 - Πρωτοβουλίες
 - Προοπτικές εξέλιξης
 - Δυνατότητες ανάπτυξης. (Λαπαναίτη, 2012)

2.4.4 Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom

Στη θεωρία των προσδοκιών ο Vroom δεν επιθυμεί να παρουσιάσει τι παρακινεί τους εργαζομένους, σε σχέση με άλλες θεωρίες, αλλά να παρουσιάσει με ποιο τρόπο παρακινείται ο εργαζόμενος. (Νίκα, 2008)

Ο Victor Vroom, στη θεωρία του επισημαίνει ότι οι άνθρωποι θα προσπαθήσουν περισσότερο εάν νιώθουν σιγουριά. Συνεπώς, στηρίζεται στις εξής εκδοχές:

- ✚ Η απαιτούμενη απόδοση προέρχεται από την προσπάθεια.
- ✚ Η απόδοση των εργαζομένων θα έχει ως αποτέλεσμα την υποσχόμενη ή αναμενόμενη ανταμοιβή.
- ✚ Η ανταμοιβή των εργαζομένων θα είναι αντάξια των προσδοκιών τους.

Ενδεχομένως, ο Victor Vroom, πιστεύει ότι εάν ο εργαζόμενος παρακινηθεί θα προσπαθήσει περισσότερο. Η προσπάθειά του, θα του αποφέρει την απόδοση, η απόδοση με τη σειρά της θα δώσει την ανταμοιβή και τέλος η ανταμοιβή θα παρακινήσει τον εργαζόμενο. (Kate Williams, Bob Johnson, 2005, σελ. 97-99)

2.4.5 Υπόδειγμα Porter και Lawler

Οι Porter και Lawler στη θεωρία τους ανέπτυξαν τη θεωρία του Vroom. Αυτοί έδωσαν μεγαλύτερη σημασία στις προσδοκίες των εργαζομένων για επιτυχία και αναδείχθηκε η σχέση ανάμεσα στην υποκίνηση, την απόδοση της εργασίας και την ικανοποίηση από την εργασία. (Μαντζάρης, 2006, σελ.276)

Το υπόδειγμα των Porter και Lawler βασίζεται στην παρακίνηση, την ικανοποίηση και την απόδοση, οι οποίες είναι τρεις μεταβλητές ανεξάρτητες που συσχετίζονται μεταξύ τους αλλά δεν μπορούν να θεωρηθούν ταυτόσημες. Κατά συνέπεια το υπόδειγμα των Porter και Lawler είναι βασισμένο σε τέσσερις μεταβλητές:

- ✚ Προσπάθεια: από την προσπάθεια αποτελείται η εκδήλωση της παρακίνησης και συνδέεται από τις προσδοκίες του εργαζομένου, δηλαδή τη σχέση που αποκομίζει ανάμεσα στην προσπάθεια που θα καταβάλλει, την απόδοση που θα έχει, τις ανταμοιβές που θα πάρει, καθώς και την αξία που έχουν για εκείνον κάποιες ανταμοιβές.
- ✚ Απόδοση: η απόδοση των εργαζομένων δεν συνδέεται απαραίτητα από την παρακίνηση και την προσπάθεια των ανθρώπων αλλά και από τρεις ακόμα παράγοντες που περιέχονται σε αυτή. Οι παράγοντες αυτοί είναι:
 1. Οι ικανότητες του ατόμου.
 2. Ο ρόλος του στην επιχείρηση.
 3. Τα μέσα που του δίδονται από την επιχείρηση.
- ✚ Ανταμοιβές: οι ανταμοιβές χωρίζονται τόσο σε εσωτερικές που αφορούν τους παράγοντες υγιεινής όσο και σε εξωτερικές που αφορούν τους παράγοντες παρακίνησης και είναι αποτέλεσμα της απόδοσης του κάθε εργαζομένου.
- ✚ Ικανοποίηση: η ικανοποίηση αφορά τις αποδοχές που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι και την αξιοκρατία που επικρατεί ανάμεσα στους συναδέλφους.

Συνεπώς, από τα προαναφερόμενα, κύριο αποτέλεσμα αποτελεί ο ρόλος της επιχείρησης στην ικανοποίηση των εργαζομένων και στη συνέχεια την αύξηση της απόδοσής τους. (Νικολαΐδου, 2010, σελ.20-21)

2.4.6 Η θεωρία του McClelland

Στη θεωρία του ο McClelland υποστηρίζει ότι υπάρχουν τρεις παράγοντες που υποκινούν τους ανθρώπους:

- ✚ Η ανάγκη για κατάκτηση εξουσίας: οι άνθρωποι αυτοί, έχουν έμφυτη τη διάθεση για να αναζητούν δύναμη και εξουσία με αποτέλεσμα να θέλουν να ασκούν επιρροή σε άλλα άτομα. Κατάλληλες θέσεις εργασίας γι' αυτά τα άτομα είναι κυρίως οι διευθυντικές θέσεις, τα χαρακτηριστικά τους διακρίνονται στο ότι είναι καλοί ομιλητές, αποφασιστικοί, απαιτητικοί, ειλικρινείς και τους αρέσει να δίνουν ομιλίες.
- ✚ Η ανάγκη για συνεργασία και επαφή με τους ανθρώπους: οι άνθρωποι που ανήκουν σ' αυτή την κατηγορία τους αρέσει να συνεργάζονται με συνανθρώπους τους. Τους είναι ενδιαφέρον να ανήκουν σε κοινωνικές ομάδες

και γενικά να βρίσκονται κοινωνικά με άλλα άτομα. Συνεπώς, είναι άτομα με μεγάλο κοινωνικό κύκλο.

- ✚ Η ανάγκη για επίτευξη στόχων: οι άνθρωποι αυτού του είδους επιθυμούν να αποκτούν υψηλότερα επίπεδα. Βασικός τους στόχος είναι η επιτυχία και δεν επιθυμούν την αποτυχία. Στοχεύουν ψηλά αλλά χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν θα τα καταφέρουν. Γενικά, είναι άτομα που αγαπούν την εργασία, τις δυσκολίες, δέχονται τις ευθύνες τους και στηρίζονται στις δυνάμεις τους. (Μαντζάρης, 2006, σελ.283)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 Ικανοποίηση των εργαζομένων στην Ελλάδα το 2006

Το 1^ο εξάμηνο του 2006 πραγματοποιήθηκε πανελλαδική έρευνα σχετικά με την Εργασιακή Ικανοποίηση, από την ερευνητική ομάδα του Athens GSM - Nottingham Trent University. Το δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει 300 εργαζόμενους από την Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη και το Ηράκλειο Κρήτης. Το φύλο των ερωτώμενων είναι κατά το δυνατόν ίσα κατανομημένο. Πιο συγκεκριμένα, το 51% είναι άνδρες και το 40% είναι γυναίκες. Η έρευνα κάλυπτε ένα μεγάλο εύρος στις ηλικίες των ερωτώμενων ξεκινώντας από 20 ετών έως πάνω από 50. Το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώθηκε στις ηλικίες από 30 έως 42 ετών και είναι 52%.

Η έρευνα επικεντρώθηκε κυρίως σε Οργανισμούς Υγείας, σε Υπηρεσίες, το Εμπόριο και τη Βιομηχανία. Το ερωτηματολόγιο περιείχε 12 γενικούς παράγοντες οργανωσιακής συμπεριφοράς που παρουσιάζουν πως επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση. Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου αποτελούνται από 5βάθμια κλίμακα.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν να συμφωνούν με άλλα, από παλαιότερες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί σε Ευρωπαϊκές χώρες και να αναδεικνύονται σημαντικές ιδιαιτερότητες της χώρας μας. Από την έρευνα προκύπτει ότι η εργασιακή ικανοποίηση στη χώρα μας είναι αρκετά θετική με το 67,9% των ερωτηθέντων να είναι σχεδόν έως πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, ενώ το 12,8% να δείχνει ότι δεν είναι ικανοποιημένοι.

Πιο συγκεκριμένα, από την έρευνα προκύπτουν τα παρακάτω:

Με το πέρασμα των χρόνων η εργασιακή ικανοποίηση ολοένα και αυξάνεται. Αυτό συνεπάγεται ότι όσο πιο νέος είναι ο εργαζόμενος τόσο περισσότερες οι προσδοκίες του και οι προτιμήσεις του, που επηρεάζουν αρνητικά την εργασιακή ικανοποίησή του. Η καλύτερη ηλικιακή περίοδος του εργαζομένου φαίνεται να είναι στις ηλικίες μεταξύ των 36 και 42 ετών όπου εκεί σημειώνεται η μεγαλύτερη ικανοποίησή του. Σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση από την εργασία δεν προσφέρει μόνο η γενική εργασιακή εμπειρία ή η εμπειρία στην ίδια τη δουλειά.

Οι εργαζόμενοι φαίνεται να επηρεάζονται όμως και από τον κλάδο στον οποίο ανήκουν. Περισσότερο ικανοποιημένοι φαίνονται να είναι οι εργαζόμενοι που ασχολούνται στο Εμπόριο και στους Οργανισμούς Παροχής Υπηρεσιών Υγείας, ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι είναι εκείνοι που εργάζονται στις Υπηρεσίες και τη Βιομηχανία.

Ο διαχωρισμός ανάμεσα στον Ιδιωτικό και τον Δημόσιο Τομέα, δεν φαίνεται να επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση με τους πρώτους να δείχνουν λίγο πιο ικανοποιημένοι.

Όσο μεγαλύτερο είναι το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων τόσο μικρότερη ικανοποίηση έχουν από την εργασία τους. Η στάση τους αυτή, φαίνεται από τις απαιτήσεις των εργαζομένων και την μη ύπαρξη εργασιών που θα καλύπτουν τις

προσδοκίες τους. Κάποιοι παράγοντες που ελέγχθηκαν για την εργασιακή ικανοποίηση δείχνουν μεγάλη βαρύτητα ανάμεσα στα στελέχη, αυτοί είναι οι παρακάτω:

- ❖ Τον πιο σημαντικό ρόλο τον έχει ο άμεσος προϊστάμενος του εργαζομένου.
- ❖ Οι καλές εργασιακές συνθήκες που φαίνονται από το κλίμα συνεργασίας και της ομαδικότητας.
- ❖ Οι ξεκάθαροι εργασιακοί ρόλοι που είναι αποτέλεσμα σωστού σχεδιασμού και οργάνωσης της δουλειάς από την ομάδα της εταιρείας.
- ❖ Η σωστή και δομημένη επικοινωνία ανάμεσα στους εργαζόμενους και τη διοίκηση.
- ❖ Η δυνατότητα της εταιρείας να παρέχει στους εργαζόμενους της, την απαιτούμενη εκπαίδευση ώστε να εκτελούν σωστά το έργο τους.

Αντίθετα, θέματα όπως η αναγνώριση, οι ανταμοιβές, η εξέλιξη της καριέρας τους και η παροχή έξω-μισθολογικών προνομίων που παρέχει μία εταιρεία στους εργαζόμενους της, παρουσιάζεται να μην παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο, χωρίς όμως να λείπουν σε ότι αφορά την εργασιακή ικανοποίηση.

Οι εργαζόμενοι που είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους εμπιστεύονται πάρα πολύ την ηγεσία της εταιρείας τους. Όταν οι εργαζόμενοι καταλαβαίνουν ότι η ηγεσία της εταιρείας, τους παρέχει καλό σχεδιασμό, τότε αποκτούν περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι ο λόγος των ηγετών μοιάζει με τον πολιτικό και δικαιολογούν το γεγονός ότι ασκούν διπλωματία και ότι τους διακατέχει προκατάληψη στις αποφάσεις τους.

Από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι η σχέση που έχει ο άμεσος προϊστάμενος ενός εργαζομένου με την τελική ικανοποίηση από τη δουλειά του, φαίνεται από τα εξής:

- ❖ Το σεβασμό που δείχνει ο προϊστάμενος προς τον υφιστάμενό του.
- ❖ Η δικαιοσύνη που δείχνει απέναντι στους υφιστάμενούς του.
- ❖ Ο τρόπος που έχει ο προϊστάμενος να χειρίζεται τα θέματα.

Ο τρόπος με τον οποίο ο προϊστάμενος θα ζητήσει από τους υφιστάμενούς του να τον βοηθήσουν σε εργασίες, προσδίδει μία θετική σχέση για την εργασιακή ικανοποίηση.

Η ομαδικότητα και η υποστήριξη ανάμεσα στους συναδέλφους όπως προκύπτει από την έρευνα σχετίζεται και αυτή με την ικανοποίηση των εργαζομένων. Παρά τις φήμες ότι οι Έλληνες εργαζόμενοι δεν διακατέχουν το αίσθημα της ομαδικότητας, τόσο αναλυτές, εργοδότες όσο και εργαζόμενοι θα πρέπει να προβληματιστούν και να προβούν σε αλλαγές που θα έχουν ως στόχο την υψηλότερη παραγωγικότητα και απόδοση. Τα ποσοστά, και πιο συγκεκριμένα το 75,7% των εργαζομένων δήλωσε ότι θα του ήταν πιο εύκολο να ζητήσει βοήθεια από τον συνάδελφό του αν το χρειαζόταν και το 70,4% δήλωσε ότι αντίστοιχα θα βοηθούσε αν του το ζητούσαν.

Από την έρευνα διαπιστώθηκε πως υπάρχει καλή επικοινωνία ανάμεσα στους εργαζόμενους και την εμπιστοσύνη που δείχνουν ανάμεσα στις ανακοινώσεις της εταιρείας. Επίσης, οι στόχοι των κατευθύνσεων της εταιρείας προς το ανθρώπινο δυναμικό της, φαίνεται ότι επηρεάζει θετικά τη γενική εργασιακή ικανοποίηση.

Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι έχουν αξία στην εταιρεία τους, ότι αναγνωρίζεται η δουλειά τους και όταν αυτό εκφράζεται θετικά για τις επιτυχίες από την δουλειά τους, τότε είναι δυνατό να τους οδηγήσει σε μία ενδεχόμενη προαγωγή. Η αίσθηση της αναγνώρισης της δουλειάς του εργαζόμενου και ότι αυτό θα του αποφέρει μεγαλύτερες απολαβές ή και δικαιότερες αμοιβές επιδρά λιγότερο στην εργασιακή ικανοποίηση.

Μεγάλη έρευνα που διεξήχθη το 2006 σε 19.700 εργαζόμενους, έδειξε ότι το 89% των εργοδοτών πιστεύουν πως οι εργαζόμενοί αποχωρούν από την εταιρεία λόγω χρημάτων, ενώ μόνο το 12% των εργαζομένων απάντησε ότι αποχωρούν λόγω χρημάτων. Σύμφωνα όμως με τις απαντήσεις τα χρήματα έχουν θετική σχέση για την ικανοποίηση των Ελλήνων εργαζομένων αλλά, στην ιεραρχία των παραγόντων είναι από τους τελευταίους ανάμεσα σε αυτούς που αφορούν θέματα ανταμοιβών και αναγνώρισης. Αξιοσημείωτο είναι ότι η παροχή της εργασιακής ασφάλειας ενώ έχει θετική σχέση με την εργασιακή ικανοποίηση, δεν αποτελεί σημαντικό στοιχείο για την εξασφάλιση της. Γεγονός είναι ότι έπειτα από την πρόσληψη παύει να ισχύει η εργασιακή ασφάλεια για τον εργαζόμενο και τότε τον απασχολούν κυρίως θέματα της καθημερινότητας και ότι από αυτά θα του δώσουν τις κατάλληλες συνθήκες για να γίνει πιο αποδοτικός και καλύτερος στη δουλειά του. Για να επιτευχθούν τα προηγούμενα βασικός παράγοντας είναι οι καλές συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος (όπως τα κτίρια, ο φωτισμός, κ.ο.κ.).

Σημαντικός παράγοντας είναι επίσης, όταν οι εργαζόμενοι μπορούν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και να αποφασίζουν μόνοι τους. Η αίσθηση ότι οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη ενός έργου, δηλαδή, το να νοιώθουν ότι συμβάλλουν και ότι προσφέρουν έστω και κάτι στην εργασία τους, που βρίσκονται καθημερινά τους προσφέρει εργασιακή ικανοποίηση.

Ο πιο σημαντικός παράγοντας φαίνεται να είναι, η σωστή ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων σε τέτοιο σημείο ώστε να γνωρίζουν από νωρίς το αντικείμενο της δουλειάς τους. Επίσης, η στοχευμένη εκπαίδευση των εργαζομένων όποτε το χρειάζονται και εφόσον έχουν αναλυθεί οι επικείμενες εκπαιδευτικές ανάγκες.

Τέλος, από τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα της έρευνα προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι σε γενικό επίπεδο είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

3.2 Η εργασιακή ικανοποίηση στην Ελλάδα το 2015

Η Randstad Hellas είναι μία εταιρεία η οποία παρέχει υπηρεσίες Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελλάδα και τον κόσμο. Η έρευνα ξεκίνησε για πρώτη φορά το 2003 και σήμερα έχει επεκταθεί σε 34 χώρες, περιλαμβάνοντας την Ευρώπη, την Ασία και την Αμερική. Η έρευνα που διεξάγει ονομάζεται Workmonitor και πραγματοποιείται στην Ελλάδα από το 2010, για κάθε τρίμηνο. Το δείγμα αφορά 405 εργαζόμενους, ηλικίας από 18 έως 65 ετών και η έρευνα πραγματοποιείται μέσω on-line ερωτηματολογίων. Σκοπό έχει να αποτυπώσει τις τάσεις της αγοράς σε τοπικό κυρίως επίπεδο. Όσον αφορά το 3^ο τρίμηνο του 2015 η έρευνα εξετάζει την ποικιλομορφία στο εργασιακό περιβάλλον, τον τριμηνιαίο δείκτη κινητικότητας, το φόβο απώλειας της εργασίας, καθώς και την εργασιακή ικανοποίηση των Ελλήνων.

Αρχικά, ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης φαίνεται να είναι η αύξηση του επιπέδου της ποικιλομορφίας στον εργασιακό χώρο. Οι χώρες που αποδέχονται την ποικιλομορφία είναι κυρίως: η Χιλή με ποσοστό 96%, το Μεξικό με 94%, η Αυστρία με 92%, το Λουξεμβούργο με 91%, η Πορτογαλία με 91% και η Ελλάδα με 85%. Το

παγκόσμιο ποσοστό των ανθρώπων που αντιδρούν θετικά στην ποικιλομορφία είναι το 87%.

Την κουλτούρα της εταιρείας τους αποδέχονται το 66% των Ελλήνων εργαζομένων, ενώ το παγκόσμιο ποσοστό αγγίζει το 77%. Από την έρευνα φαίνεται ότι οι Ελληνικές (66%) εταιρείες δέχονται λιγότερο τη διαφορετικότητα, με την αμέσως επόμενη χώρα να είναι η Ιαπωνία (64%). Οι χώρες που αποδέχονται την διαφορετικότητα είναι η Ινδία με ποσοστό 89%, η Κίνα με 86%, η Νορβηγία με 82% και η Δανία με 81%.

Σε ποσοστό 76% των Ελλήνων δήλωσε ότι ο γενετήσιος προσανατολισμός δεν τους έχει απασχολήσει, ενώ μόνο το 12% δήλωσε ότι έχει αισθανθεί διάκριση. Στη συνέχεια, θρησκευτική διάκριση έχουν υποστεί το 11% των Ελλήνων εργαζομένων και ο αντίστοιχος παγκόσμιος μέσος όρος να φτάνει το 16%. Το ίδιο ποσοστό, δηλαδή το 17% των ερωτηθέντων τόσο στην Ελλάδα όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο απάντησε ότι έχει υποστεί φυλετική διάκριση στον εργασιακό χώρο. Το ίδιο συμβαίνει και για τη διάκριση λόγω φύλου με το 24% να δηλώνει ότι το έχει υποστεί.

Στη συνέχεια, από την έρευνα φαίνεται ότι η Ελλάδα είναι η δεύτερη χώρα που κάνει διακρίσεις λόγω ηλικίας, ενώ την πρώτη θέση κατέχει η Ινδία. Γενικά, ο μέσος όρος παγκοσμίως που αφορά την ηλικιακή διάκριση είναι 26%. Έπειτα, το 91% των Ελλήνων που αναζητούν εργασία θέλουν να μάθουν σχετικά με τη φήμη της εταιρείας που πρόκειται να εργαστούν και το 81% δήλωσε ότι επιθυμεί να γνωρίζει εάν ταιριάζει με την κουλτούρα της εταιρείας.

Τα στοιχεία που εξετάζει η Workmonitor κάθε εξάμηνο για την αγορά εργασίας αφορούν το δείκτη κινητικότητας, το φόβο για την απώλεια εργασίας και την εργασιακή ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα:

- ❖ Ο δείκτης κινητικότητας, στην αγορά εργασίας αξιολογεί την δυνατότητα των εργαζομένων να αλλάξουν επάγγελμα μέσα στο επόμενο εξάμηνο. Τα κύρια σημεία που βασίζεται ο δείκτης είναι η εργασιακή ικανοποίηση, ο φόβος της απόλυσης, η ανάγκη των εργαζομένων προκειμένου να καλύψουν προσωπικές τους προκλήσεις και το πόσο αισιόδοξοι είναι σχετικά με το αν θα βρουν κάπου αλλού δουλειά. Στην Ελλάδα ο δείκτης κινητικότητας μειώθηκε από 103 στο δεύτερο τρίμηνο σε 99 στο τρίτο. Από αυτό φαίνεται ότι λιγότεροι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι θα εργάζονται κάπου αλλού μέσα στο επόμενο εξάμηνο. Μείωση του δείκτη παρουσιάζεται να έχουν και άλλες χώρες όπως ο Καναδάς με μείωση 7 μονάδες, η Βραζιλία με 6 και η Ελβετία με 4. Ενώ αύξηση του δείκτη παρουσιάζουν η Γαλλία με 7 μονάδες, η Γερμανία, η Ισπανία και η Ινδία με 6 και η Ουγγαρία με 5. Τέλος, ο παγκόσμιος, δείκτης κινητικότητας είναι στο ίδιο επίπεδο, δηλαδή τις 110 μονάδες.
- ❖ Ο φόβος των εργαζομένων για την απώλεια της εργασίας τους έχει αυξηθεί. Αρκετοί είναι αυτοί που πιστεύουν ότι θα χάσουν τη δουλειά τους ή δεν θα τους ανανεωθεί το συμβόλαιο τους μέσα στους επόμενους μήνες. Πιο συγκεκριμένα, το 40% των εργαζομένων πιστεύουν ότι θα χάσουν τη δουλειά τους. Το

υψηλότερο όμως ποσοστό φόβου φαίνεται ότι το έχουν οι γυναίκες με 45%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους άνδρες είναι 35%.

- ❖ Από την έρευνα προκύπτει ότι στην Ελλάδα η εργασιακή ικανοποίηση αυξήθηκε κατά 4% σε σχέση με το προηγούμενο τρίμηνο και φτάνει το 67%. Οι πιο ικανοποιημένοι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι στις ηλικίες μεταξύ των 35 έως 44 ετών, εκ των οποίων το 73% να είναι άνδρες εργαζόμενοι και το 57% να είναι γυναίκες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

4.1 Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας

Στα προηγούμενα κεφάλαια αναπτύχθηκε το θεωρητικό υπόβαθρο που αφορά την εργασιακή ικανοποίηση. Όπως αναφέρθηκε, οι επιχειρήσεις στις μέρες μας δείχνουν έντονο ενδιαφέρον στις έρευνες που αφορούν την ικανοποίηση των εργαζομένων τους έτσι ώστε να τη βελτιώσουν όσο το δυνατό περισσότερο αφού μ' αυτό τον τρόπο θα αυξήσουν την παραγωγή και την απόδοση της εταιρείας.

Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας, είναι η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων σε Εταιρεία Τροφίμων της Κρήτης, και ποιοι παράγοντες την επηρεάζουν.

Κατά το σχεδιασμό και την εκπόνηση της έρευνας τέθηκαν ποικίλα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούσαν τους παράγοντες ικανοποίησης των εργαζομένων. Πιο αναλυτικά τέθηκαν ερευνητικά ερωτήματα όπως:

- Επηρεάζει και με ποιο τρόπο το περιεχόμενο της εργασίας την ικανοποίηση των εργαζομένων;
- Υπάρχει αυξημένος φόρτος εργασίας που επηρεάζει αρνητικά το αίσθημα ικανοποίησης των εργαζομένων;
- Οι συναδελφικές σχέσεις (με προϊσταμένους και συναδέλφους) επιδρούν σημαντικά στην ικανοποίηση των εργαζομένων;
- Τι ρόλο παίζουν στην βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης οι γενικότερες συνθήκες εργασίας στην εν λόγω εταιρεία τροφίμων;
- Ποια είναι η γνώμη των εργαζομένων σχετικά με τις ενέργειες που χρειάζονται για τη βελτίωση της ικανοποίησης και κατ' επέκταση της απόδοσής τους, κ.ά.

Η απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα θα μπορούσε να δώσει μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με την ικανοποίηση των εργαζομένων στην Εταιρεία Τροφίμων. Τα αποτελέσματα και οι παρατηρήσεις της έρευνας αυτής μπορούν να αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο για τη Διοίκηση της εταιρείας σε οποιαδήποτε μελλοντική προσπάθεια να αυξήσει την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Διευκρινίζεται ότι η εν λόγω Εταιρεία Τροφίμων στην Κρήτη δεν επιθυμεί να αναφερθεί η επωνυμία της ή ο διακριτικός της τίτλος στην πτυχιακή εργασία. Παρόλα αυτά, τα στοιχεία της εταιρείας είναι διαθέσιμα προς την Επιτροπή Αξιολόγησης της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

4.2 Μεθοδολογία έρευνας Πτυχιακής Εργασίας

Για τη διεξαγωγή της έρευνας έγινε δειγματοληπτική έρευνα με τη χρήση ανώνυμων δομημένων ερωτηματολογίων, σε δείγμα 50 υπαλλήλων της Εταιρείας Τροφίμων, προκειμένου να συλλεχθούν πρωτογενή στοιχεία. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας Τροφίμων κατά το διάστημα 17 Σεπτεμβρίου 2014 έως και τις 30 Σεπτεμβρίου 2014.

Η μέθοδος της συμπλήρωσης ερωτηματολογίων έγινε από τους ίδιους τους ερωτώμενους. Επιλέχθηκε ως τρόπος συλλογής πρωτογενών στοιχείων, προκειμένου να περιοριστεί ο ρόλος του ερευνητή και να αποφευχθούν κατά το δυνατό, τα μεροληπτικά λάθη που μπορεί να δημιουργηθούν από αδυναμία επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου.

4.2.1 Δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις ενότητες. Οι δύο πρώτες ενότητες αποτελούνται από ερωτήσεις κλειστού τύπου, στις οποίες έχουν δοθεί εναλλακτικές απαντήσεις και τα υποκείμενα καλούνται να επιλέξουν μία ή και περισσότερες. Ο λόγος που προτιμήθηκε ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού τύπου είναι για να εξασφαλιστούν τα σωστά αποτελέσματα και να διευκολυνθεί το υποκείμενο, με σκοπό όσο το δυνατόν λιγότερο χρόνο για να απαντηθεί.

Η πρώτη ενότητα αναφέρεται στα δημογραφικά στοιχεία, η δεύτερη ενότητα αναφέρεται στην ικανοποίηση παραγόντων εργασίας και η τρίτη ενότητα αναφέρεται σε απόψεις – προτάσεις των εργαζομένων.

Αναλυτικότερα, η πρώτη ενότητα αποτελείται από τα δημογραφικά στοιχεία των υπαλλήλων. Οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν τέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου, που αφορούν κυρίως το φύλο, δηλαδή αν είναι άνδρας ή γυναίκα. Την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και τα έτη εργασίας στην Εταιρεία Τροφίμων.

Η δεύτερη ενότητα αποτελείται συνολικά από δέκα ερωτήσεις. Οι παράγοντες που εξετάζονται σ' αυτήν την ενότητα είναι οι εξής:

- Παράγοντες που σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας.
- Παράγοντες που σχετίζονται με το φόρτο της εργασίας.
- Παράγοντες που σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας.
- Παράγοντες που αφορούν τους προϊσταμένους.
- Παράγοντες που αφορούν τους συναδέλφους.
- Παράγοντες που αφορούν την φήμη – εικόνα της Εταιρείας.
- Παράγοντες που σχετίζονται με τις προοπτικές εξέλιξης των εργαζομένων.
- Παράγοντες που σχετίζονται με τις αποδοχές των εργαζομένων.

Στη συνέχεια, οι ερωτώμενοι κληθήκαν να απαντήσουν γενικά πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εργασία τους στην Εταιρεία Τροφίμων και να επιλέξουν ανάμεσα από κάποιους παράγοντες τι θεωρούν σημαντικότερο στην εργασία τους.

Η τρίτη ενότητα αποτελείται από δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Η πρώτη ερώτηση, αφορά κυρίως τη γνώμη των εργαζομένων σχετικά με το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η απόδοσή τους. Η δεύτερη ερώτηση αφορά τους παράγοντες που δημιουργούν άγχος κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.

4.3 Αποτελέσματα έρευνας

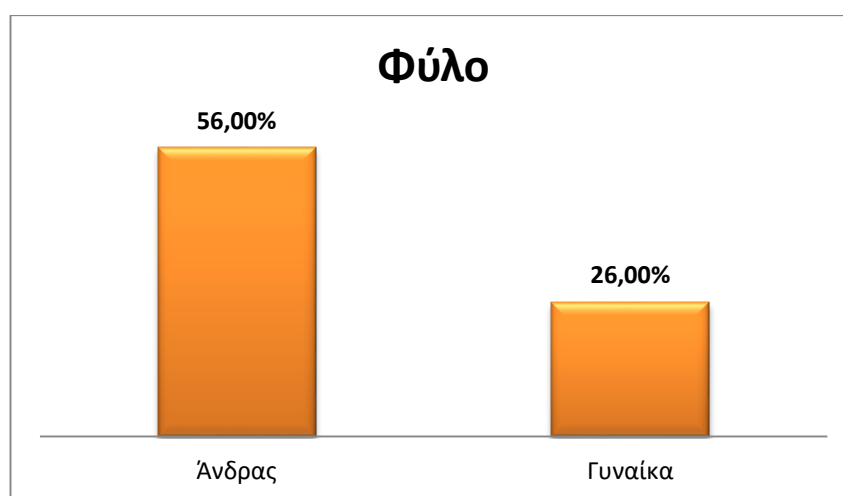
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας που προέκυψαν από την στατιστική επεξεργασία των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν στο προσωπικό της Εταιρείας Τροφίμων στην Κρήτη. Χρησιμοποιήθηκε απλή, περιγραφική στατιστική.

4.3.1 Μέρος A: Δημογραφικά Στοιχεία

Στην πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι καλούνται να δώσουν απαντήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία τους.

Ερώτηση 1

Η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο των ερωτώμενων. Το 56,00% του δείγματος ήταν άντρες και το 26,00% ήταν γυναίκες εργαζόμενες (βλ. Διάγραμμα 4.1). Αξίζει να επισημανθεί ότι στην συγκεκριμένη ερώτηση παρουσιάζεται το σπάνιο φαινόμενο ένα περίπου 18% των ερωτώμενων να μην απαντά. Το γεγονός αυτό μπορεί να αποδοθεί στην επιθυμία των εργαζομένων να μην δώσουν ένα δημογραφικό στοιχείο που ίσως να αποκαλύπτει την ταυτότητά τους, παρόλο που τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα.

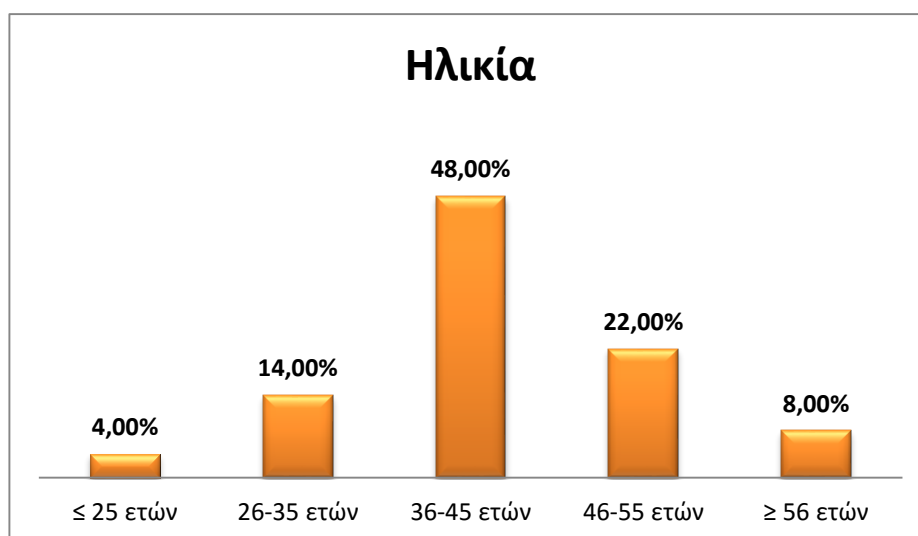


Διάγραμμα 4.1

Ερώτηση 2

Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 4.2), η ηλικιακή σύνθεση του δείγματος έχει ως εξής:

- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων αφορά ηλικία μικρότερη ή ίση των 25 ετών.
- ✚ Το 14,00% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας από 26 ετών έως 35 ετών.
- ✚ Το 48,00% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας από 36 ετών έως 45 ετών.
- ✚ Το 22,00% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας από 46 ετών έως 55 ετών.
- ✚ Το 8,00% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας μεγαλύτερης ή ίσης των 56 ετών.

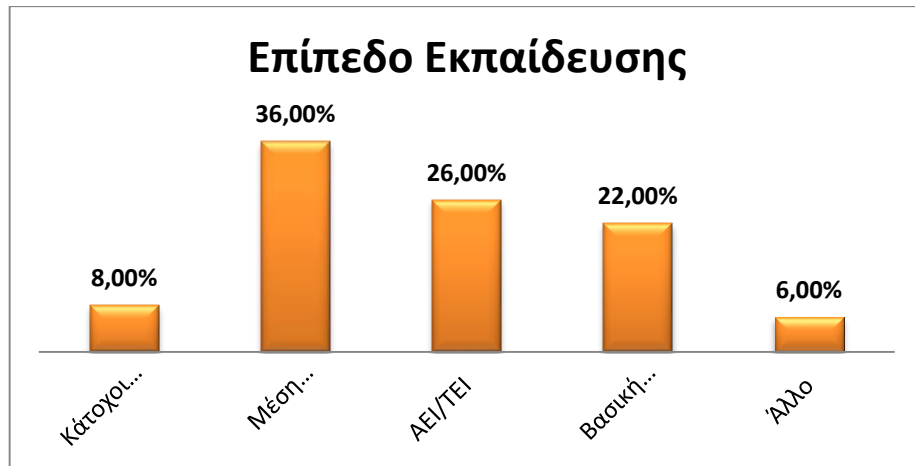


Διάγραμμα 4.2

Ερώτηση 3

Η τρίτη ερώτηση αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στην εταιρεία (βλ. Διάγραμμα 4.3). Οι απαντήσεις που δόθηκαν σε ποσοστά είναι οι εξής:

- ✚ Το 8,00% των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού.
- ✚ Το 36,00% των ερωτηθέντων έχουν αποφοιτήσει από τη Μέση Εκπαίδευση.
- ✚ Το 26,00% των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι Πτυχίου Α.Ε.Ι. /Τ.Ε.Ι..
- ✚ Το 22,00% των ερωτηθέντων έχουν αποφοιτήσει από τη Βασική Εκπαίδευση.
- ✚ Ενώ, το 6,00% των ερωτηθέντων έχουν αποφοιτήσει από άλλου είδους εκπαίδευση.

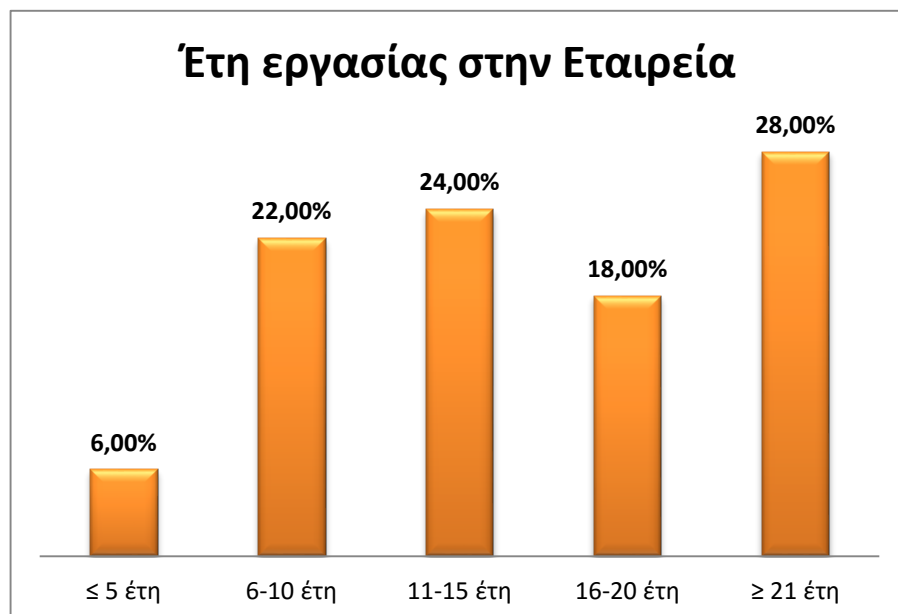


Διάγραμμα 4.3

Ερώτηση 4

Η τέταρτη ερώτηση αφορούσε τα έτη που εργάζονται οι υπάλληλοι στην Εταιρεία. Τα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν είναι τα εξής (βλ. Διάγραμμα 4.4):

- ✚ Το 6,00% των ερωτηθέντων, εργάζεται στην Εταιρεία για διάστημα λιγότερο ή ίσο με 5 έτη.
- ✚ Το 22,00% των ερωτηθέντων, εργάζεται στην Εταιρεία από 6 έτη έως 10 έτη.
- ✚ Το 24,00% των ερωτηθέντων, εργάζεται στην Εταιρεία από 11 έτη έως 15 έτη.
- ✚ Το 18,00% των ερωτηθέντων, εργάζεται στην Εταιρεία από 16 έτη έως 20 έτη.
- ✚ Το 28,00% των ερωτηθέντων, εργάζεται στην Εταιρεία για περισσότερο από 21 έτη.



Διάγραμμα 4.4

4.3.2 Μέρος Β: Ικανοποίηση Παραγόντων Εργασίας

Στο κύριο μέρος του ερωτηματολογίου, αναλύονται εκτενέστερα οι παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων στην Εταιρεία Τροφίμων.

Ερώτηση 1α

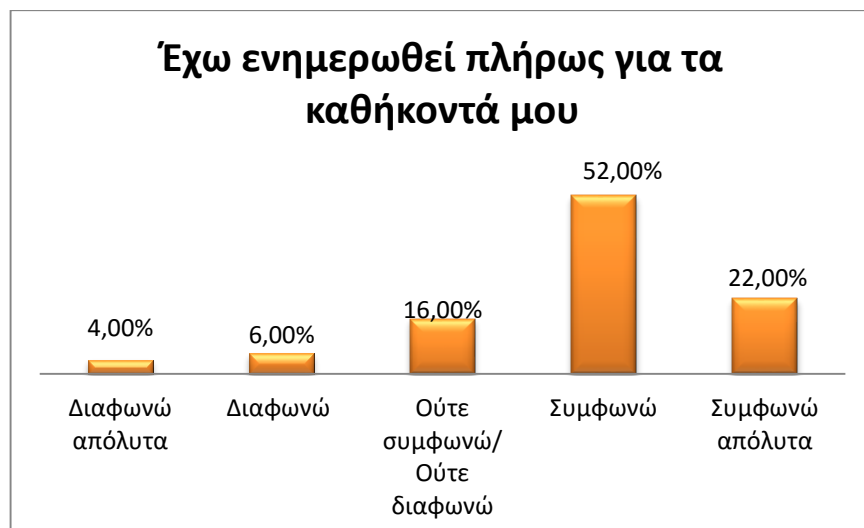
Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνούν οι εργαζόμενοι με τους παράγοντες που σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας τους, οι απαντήσεις τους έχουν ως εξής:

- ✚ Στην εργασία μου υπάρχει αρκετή γραφειοκρατία (βλ. Διάγραμμα 4.5):
 - Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.
 - Το 16,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.
 - Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.
 - Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.
 - Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.5

- ✚ Έχω ενημερωθεί πλήρως για τα καθήκοντα μου (βλ. Διάγραμμα 4.6):
 - Το 4,00% των ερωτώμενων απάντησε πως διαφωνεί απόλυτα.
 - Το 6,00% των ερωτώμενων απάντησε πως διαφωνεί.
 - Το 16,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.
 - Το 52,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.
 - Το 22,00% των ερωτώμενων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.6

- ✚ Έχω την απαραίτητη εξουσία ώστε να εκτελώ γρήγορα και αποτελεσματικά τα καθήκοντα μου (βλ. Διάγραμμα 4.7):

Το 12,00% των εργαζομένων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 24,00% των εργαζομένων απάντησε πως ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

Το 44,00% των εργαζομένων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 18,00% των εργαζομένων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

Ενώ, κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.7

- ✚ Η δουλειά μου, με κάνει να αισθάνομαι χρήσιμος στην κοινωνία (βλ. Διάγραμμα 4.8):

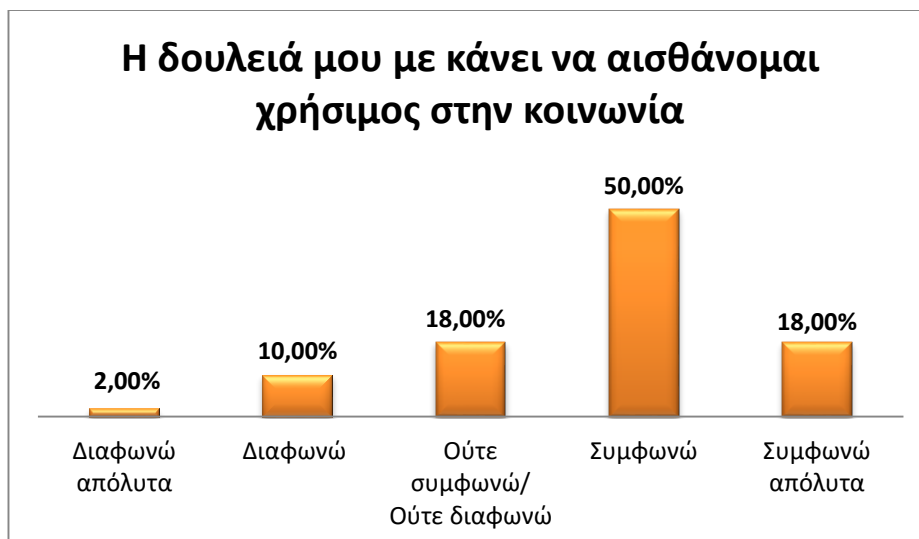
Μόλις το 2,00% των ερωτώμενων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 10,00% των ερωτώμενων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 18,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

Το 50,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί,

Ενώ το 18,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

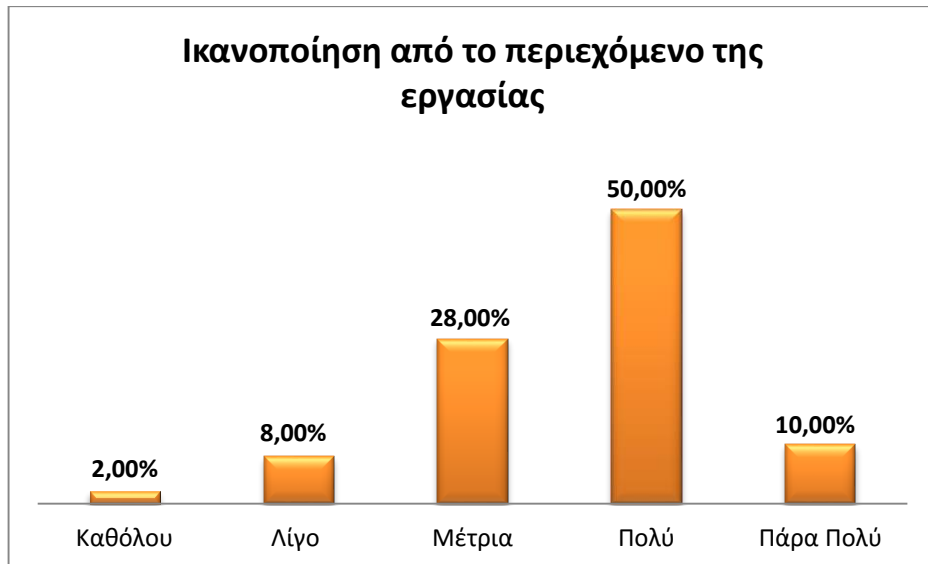


Διάγραμμα 4.8

Ερώτηση 1β

Στην ερώτηση, συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο της εργασίας σας, οι απαντήσεις που δόθηκαν έχουν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.9):

- ✚ Μόνο το 2,00% απάντησε πως δεν είναι ικανοποιημένο από το περιεχόμενο της εργασίας του.
- ✚ Το 8,00% απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από το περιεχόμενο της εργασίας του.
- ✚ Το 28,00% απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από το περιεχόμενο της εργασίας του.
- ✚ Το 50,00% απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από την εργασία του.
- ✚ Το 10,00% απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από την εργασία του.



Διάγραμμα 4.9

Ερώτηση 2α

Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνείτε με τους παράγοντες που σχετίζονται με το φόρτο της εργασίας σας, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- ✚ Δουλεύω με εντατικούς ρυθμούς για να ανταποκριθώ στα καθήκοντα μου (βλ. Διάγραμμα 4.10):

Το 4,00% των εργαζομένων διαφωνεί ότι εργάζεται εντατικά ώστε να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του, ενώ το 0% διαφωνεί απόλυτα.

Το 10,00% των εργαζομένων ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί πως δουλεύει εντατικά.

Το 54,00% των εργαζομένων συμφωνεί πως εργάζεται εντατικά προκειμένου να ανταπεξέλθει στα καθήκοντα του.

Το 30,00% των εργαζομένων συμφωνεί απόλυτα ότι εργάζεται εντατικά ούτως ώστε να ανταποκριθεί στα καθήκοντά του.



Διάγραμμα 4.10

- ✚ Εργάζομαι περισσότερες ώρες από ότι προβλέπει το ωράριο μου για να ανταποκριθώ στις υποχρεώσεις που μου έχουν ανατεθεί (βλ. Διάγραμμα 4.11):

Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 18,00% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί ότι εργάζεται περισσότερες ώρες από το προβλεπόμενο ωράριο για να ανταποκριθεί στην εργασία του.

Το 30,00% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι εργάζεται περισσότερες ώρες από το προβλεπόμενο ωράριο.

Ενώ, το 6,00% των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα ότι εργάζεται περισσότερες ώρες από το προβλεπόμενο ωράριο προκειμένου να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του.



Διάγραμμα 4.11

- ✚ Ο φόρτος εργασίας μου προκαλεί άγχος που επηρεάζει αρνητικά την απόδοση μου (βλ. Διάγραμμα 4.12):

Το 20,00% των εργαζομένων διαφωνεί απόλυτα, ότι του προκαλείται άγχος από το φόρτο εργασίας και επηρεάζεται αρνητικά η απόδοσή του.

Το 26,00% των εργαζομένων διαφωνεί, ότι του προκαλείται άγχος.

Το 22,00% των εργαζομένων είναι ουδέτερο, ότι του προκαλείται άγχος από το φόρτο εργασίας.

Το 24,00% των εργαζομένων συμφωνεί, ότι του προκαλείται άγχος από το φόρτο εργασίας με αποτέλεσμα να επηρεάζεται αρνητικά η απόδοσή του.

Το 6,00% των εργαζομένων συμφωνεί απόλυτα ότι ο φόρτος εργασίας του προκαλεί άγχος και επηρεάζεται αρνητικά η απόδοσή του.

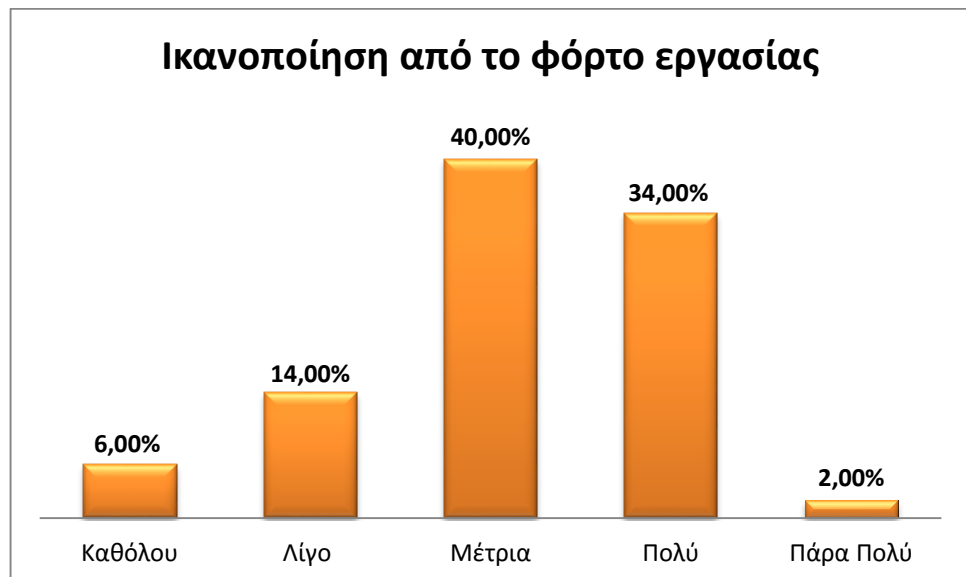


Διάγραμμα 4.12

Ερώτηση 2β

Στην ερώτηση, συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το φόρτο της εργασίας σας, οι απαντήσεις που δόθηκαν έχουν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.13):

- ✚ Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως δεν είναι ικανοποιημένο από το φόρτο της εργασίας του.
- ✚ Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από το φόρτο της εργασίας του.
- ✚ Το 40,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από το φόρτο της εργασίας του.
- ✚ Το 34,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από το φόρτο της εργασίας του.
- ✚ Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από το φόρτο της εργασίας του.



Διάγραμμα 4.13

Ερώτηση 3α

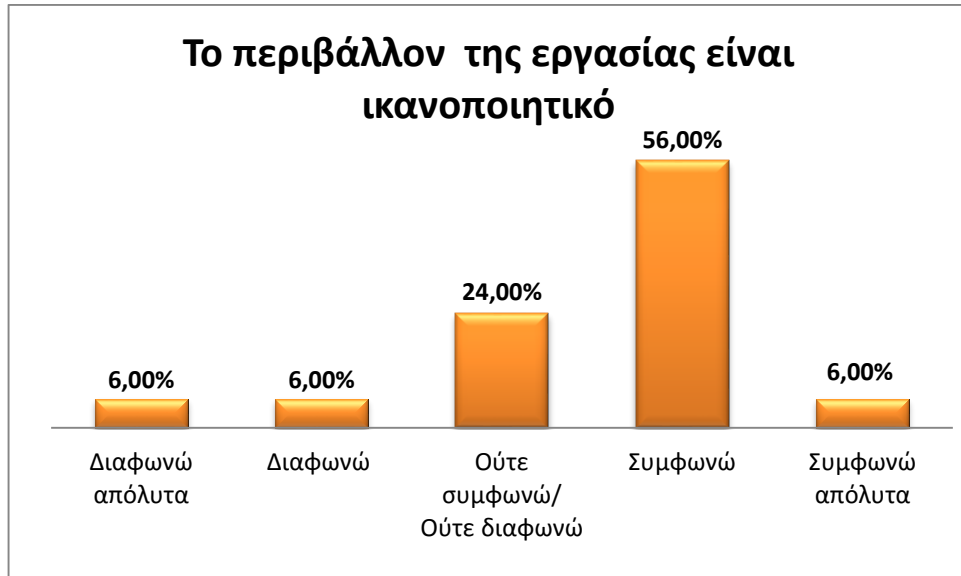
Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας σας, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- ✚ Το περιβάλλον εργασίας (χώρος, κτηριακές εγκαταστάσεις) στην εταιρεία είναι ικανοποιητικό (βλ. Διάγραμμα 4.14):

Το 56,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί πως το περιβάλλον εργασίας στην εταιρεία είναι ικανοποιητικό.

Το 24,00% των ερωτηθέντων είναι ουδέτερο ως προς το περιβάλλον της εργασίας του.

Ενώ, το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε αντίστοιχα ότι διαφωνεί απόλυτα, διαφωνεί και ότι συμφωνεί απόλυτα ως προς το περιβάλλον της εργασίας του.



Διάγραμμα 4.14

- ✚ Η εταιρεία μου παρέχει τον εξοπλισμό που χρειάζομαι για να κάνω αποτελεσματικά τη δουλειά μου (βλ. Διάγραμμα 4.15):

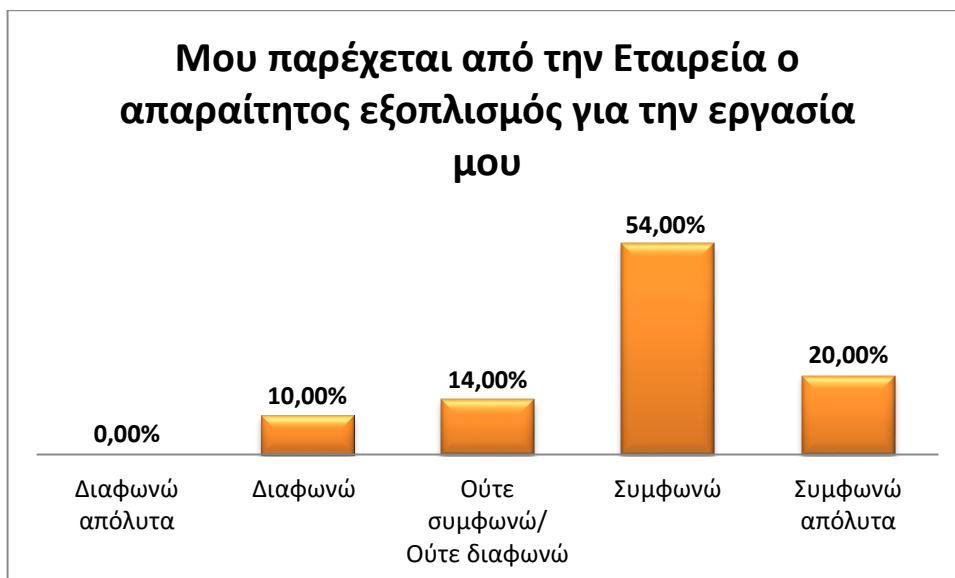
Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 14,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

Το 54,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί πως η εταιρεία του παρέχει τον απαραίτητο εξοπλισμό.

Το 20,00% των ερωτηθέντων είναι απόλυτα σύμφωνο ότι η εταιρεία του παρέχει τον απαραίτητο εξοπλισμό προκειμένου να κάνει αποτελεσματικά τη δουλειά του.

Ενώ κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.15

✚ Οι συνθήκες ασφαλείας κάτω από τις οποίες εκτελώ το έργο μου είναι ικανοποιητικές (βλ. Διάγραμμα 4.16):

Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 24,00% των ερωτηθέντων είναι ουδέτερο ως προς τις συνθήκες ασφαλείας που εργάζεται.

Το 46,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί για τις συνθήκες ασφαλείας κάτω από τις οποίες εκτελεί το έργο του, ότι είναι ικανοποιητικές.

Το 16,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα και είναι ικανοποιημένοι για τις συνθήκες ασφαλείας που επικρατούν στην εργασία τους.

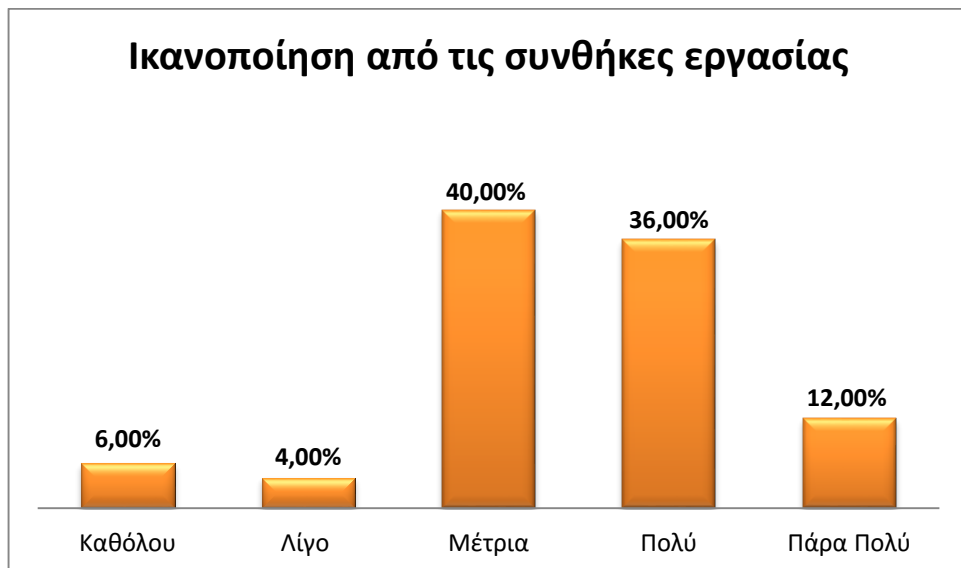


Διάγραμμα 4.16

Ερώτηση 3β

Στην ερώτηση, συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις συνθήκες της εργασίας σας, οι απαντήσεις που δόθηκαν έχουν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.17):

- ✚ Το 6,00% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας τους.
- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων είναι λίγο ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του.
- ✚ Το 40,00% των ερωτηθέντων είναι μέτρια ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του.
- ✚ Το 36,00% των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του.
- ✚ Το 12,00% των ερωτηθέντων είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από τις συνθήκες εργασίας του.



Διάγραμμα 4.17

Ερώτηση 4α

Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνούν με τους παράγοντες που σχετίζονται με τους προϊστάμενούς τους, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- ✚ Οι προϊστάμενοι με επιβραβεύουν όταν το αξίζω (βλ. Διάγραμμα 4.18) :

Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 16,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 32,00% των ερωτηθέντων είναι ουδέτερο ως προς την επιβράβευση που λαμβάνει από τους προϊστάμενους του.

Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί ως προς την επιβράβευση από τους προϊστάμενους.

Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί ως προς την επιβράβευση από τους προϊστάμενους.



Διάγραμμα 4.18

✚ Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου λαμβάνω την απαραίτητη υποστήριξη από τους προϊστάμενους (βλ. Διάγραμμα 4.19):

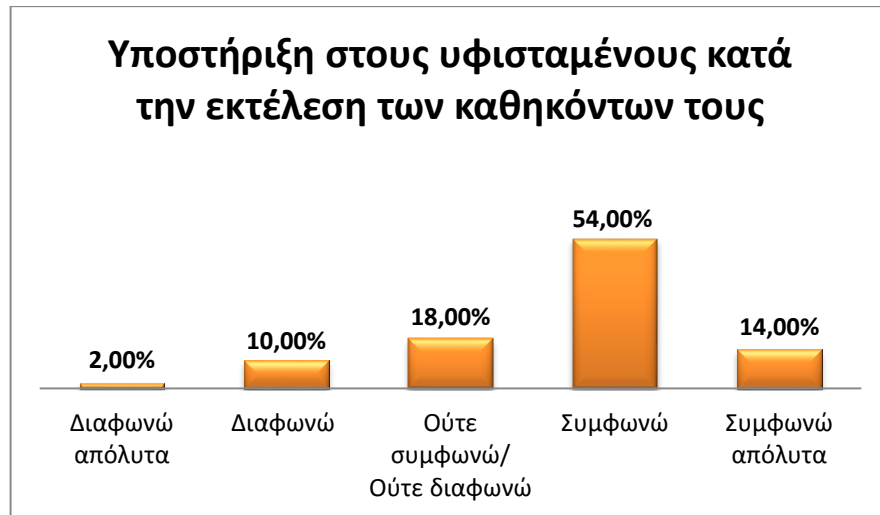
Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 18,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 54,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 14,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.19

- ✚ Μου παρέχεται η δυνατότητα να αναλαμβάνω πρωτοβουλίες για την εκτέλεση των καθηκόντων μου (βλ. Διάγραμμα 4.20):

Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 28,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 44,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 14,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

Κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.20

✚ Η καθοδήγηση από τον προϊστάμενό μου είναι ικανοποιητική (βλ. Διάγραμμα 4.21) :

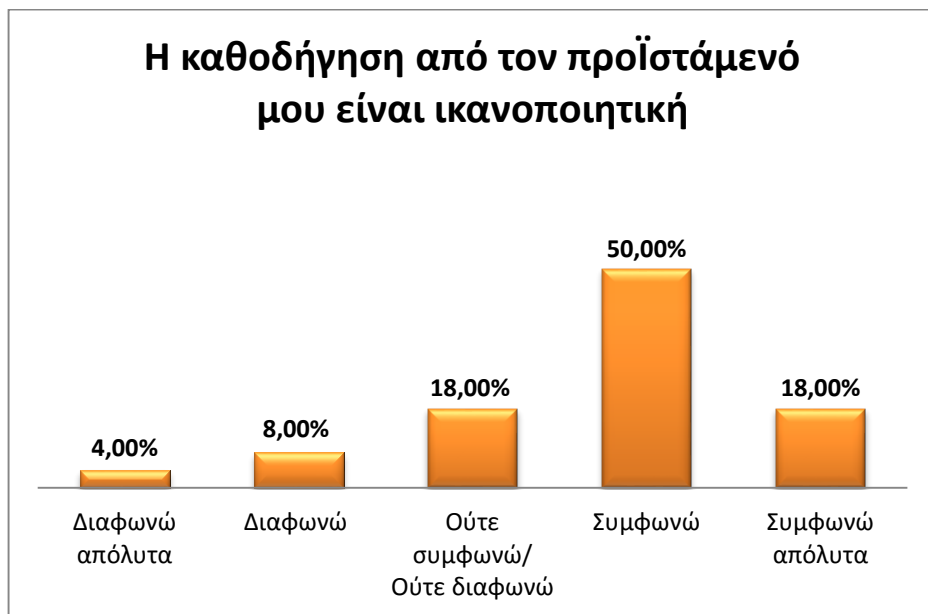
Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 18,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 50,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 18,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.21

✚ Οι προϊστάμενοι έχουν καλή συμπεριφορά προς τους υφισταμένους (βλ. Διάγραμμα 4.22):

Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 22,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 46,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 20,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

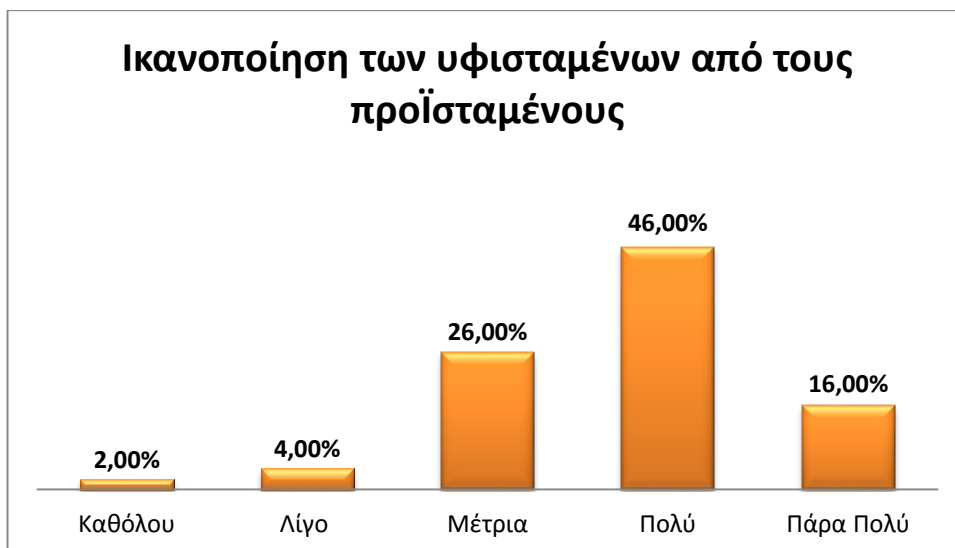


Διάγραμμα 4.22

Ερώτηση 4β

Στην ερώτηση, κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τους προϊσταμένους τους, απάντησαν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.23):

- ✚ Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν είναι ικανοποιημένο από τους προϊσταμένους.
- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από τους προϊσταμένους.
- ✚ Το 26,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από τους προϊσταμένους.
- ✚ Το 46,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από τους προϊσταμένους.
- ✚ Το 16,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από τους προϊσταμένους.



Διάγραμμα 4.23

Ερώτηση 5α

Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνούν με τους παράγοντες που σχετίζονται με τους συναδέλφους τους, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

✚ Μπορώ να βασιστώ στους συναδέλφους μου (βλ. Διάγραμμα 4.24):

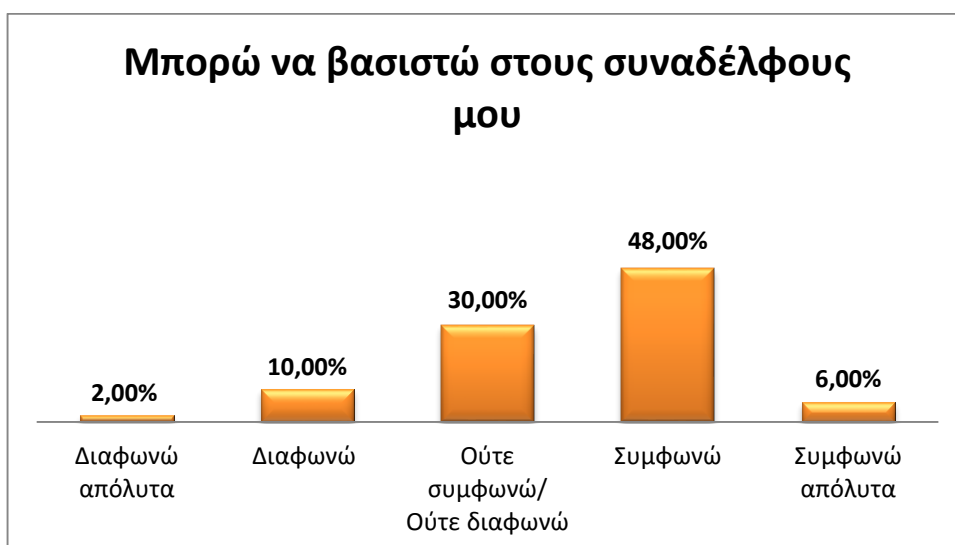
Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 30,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

Το 48,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.24

✚ Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους μου (βλ. Διάγραμμα 4.25):

Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 68,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 14,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

Ενώ, κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.25

✚ Η επικοινωνία και η συνεννόηση μαζί τους είναι ικανοποιητική (βλ. Διάγραμμα 4.26):

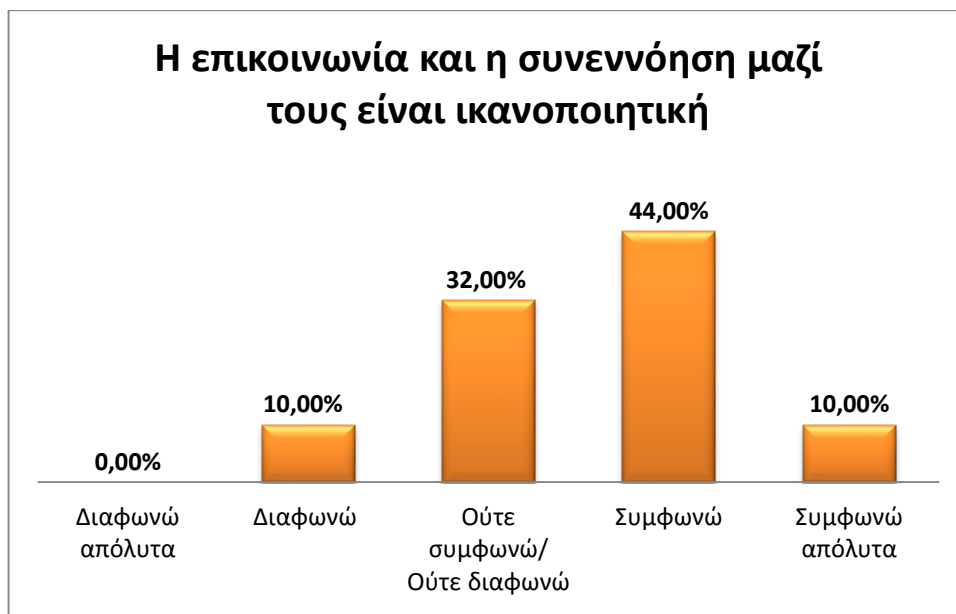
Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 32,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 44,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

Ενώ, κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.26

✚ Υπάρχει έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των συναδέλφων (βλ. Διάγραμμα 4.27):

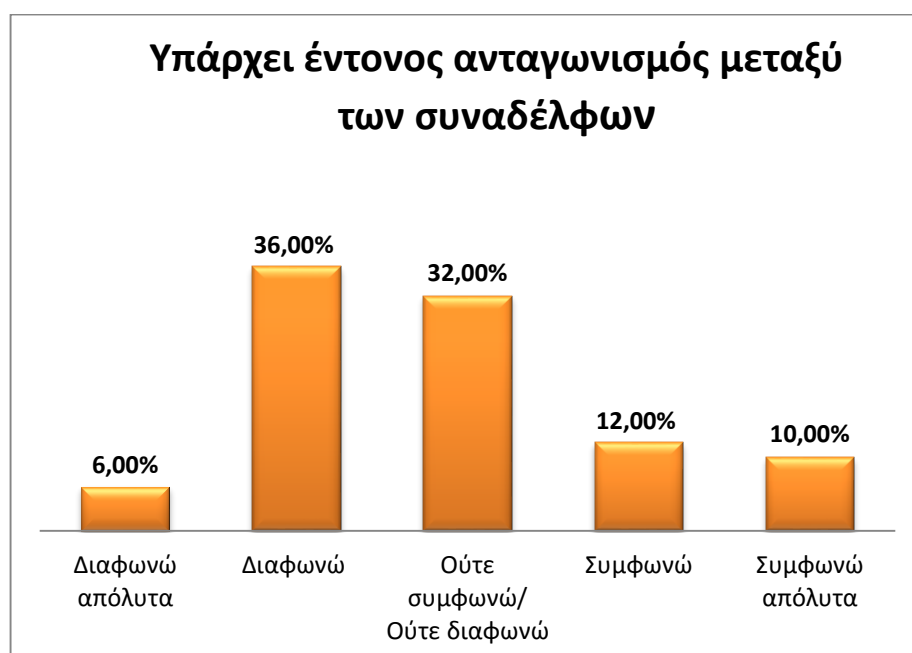
Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 32,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

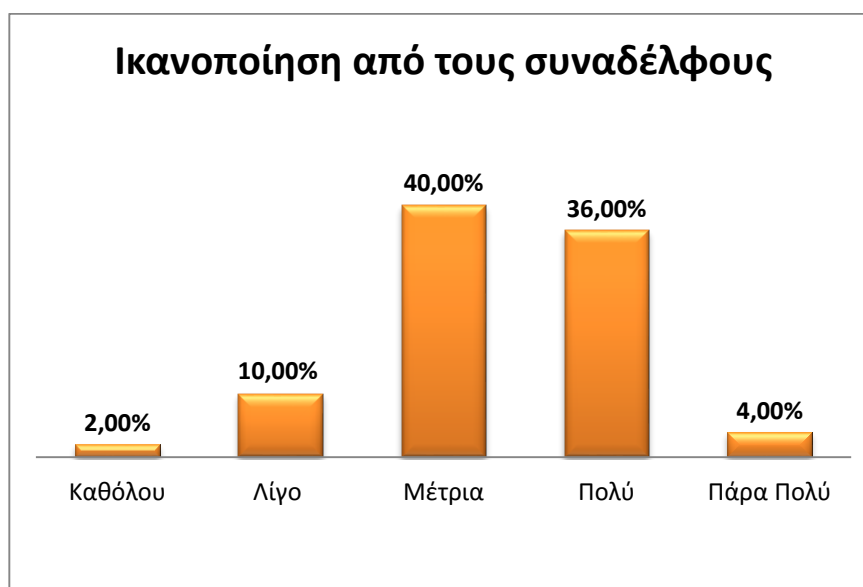


Διάγραμμα 4.27

Ερώτηση 5β

Στην ερώτηση, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους συναδέλφους σας, απάντησαν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.28):

- ✚ Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν είναι ικανοποιημένο από τους συναδέλφους του.
- ✚ Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από τους συναδέλφους του.
- ✚ Το 40,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από τους συναδέλφους του.
- ✚ Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από τους συναδέλφους του.
- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από τους συναδέλφους του.



Διάγραμμα 4.28

Ερώτηση 6α

Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνούν με τους παράγοντες που σχετίζονται με τη φήμη-εικόνα της εταιρείας, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- ✚ Είμαι περήφανος που εργάζομαι στη συγκεκριμένη Εταιρεία Τροφίμων (βλ. Διάγραμμα 4.29):

Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 50,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.29

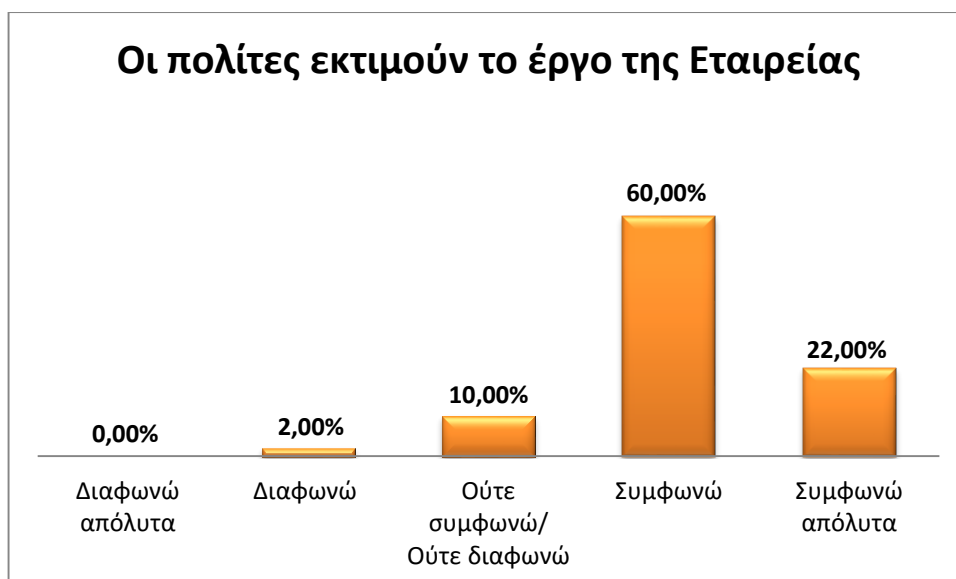
- Οι πολίτες/πελάτες εκτιμούν το έργο της Εταιρείας που εργάζομαι (βλ. Διάγραμμα 4.30):

Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

Το 60,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 22,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

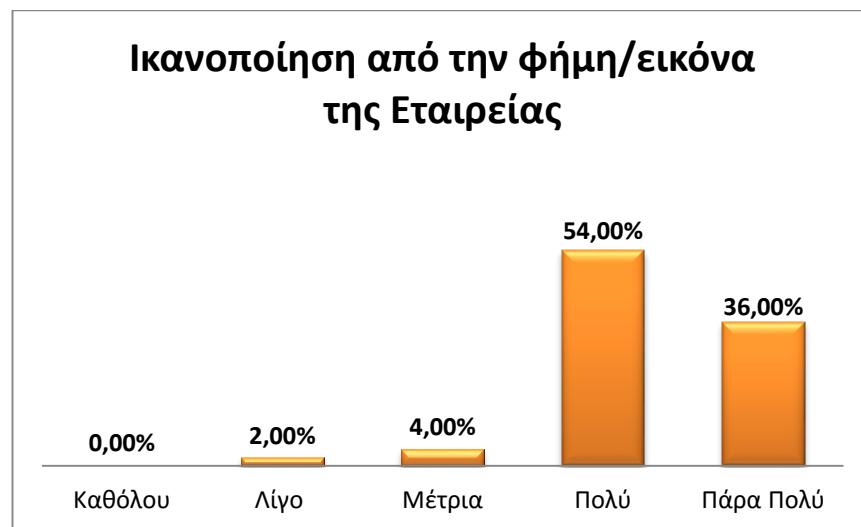


Διάγραμμα 4.30

Ερώτηση 6β

Στην ερώτηση, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη φήμη-εικόνα της Εταιρείας Τροφίμων που εργάζεστε, οι απαντήσεις έχουν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.31):

- ✚ Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από τη φήμη – εικόνα της Εταιρείας Τροφίμων.
- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από τη φήμη – εικόνα της Εταιρείας Τροφίμων.
- ✚ Το 54,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από τη φήμη – εικόνα της Εταιρείας Τροφίμων.
- ✚ Το 36,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από τη φήμη – εικόνα της Εταιρείας Τροφίμων.



Διάγραμμα 4.31

Ερώτηση 7α

Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνείτε με τους παράγοντες που σχετίζονται με τις προοπτικές εξέλιξης, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- ✚ Η διαδικασία εξέλιξης είναι δίκαιη (βλ. Διάγραμμα 4.32):

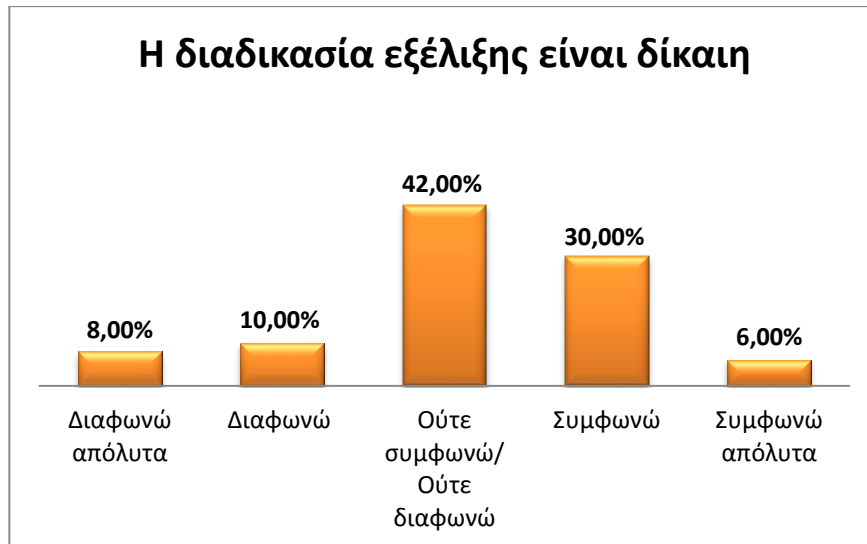
Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 42,00% των ερωτηθέντων ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί ως προς τη διαδικασία εξέλιξης.

Το 30,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.32

- ✚ Η εκπαίδευσή μου, μου δίνει τα εφόδια να κάνω σωστά τη δουλειά μου (βλ. Διάγραμμα 4.33):
Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 16,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 60,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.33

- ✚ Η εταιρεία με επιμορφώνει στο αντικείμενο της εργασίας μου (βλ. Διάγραμμα 4.34) :

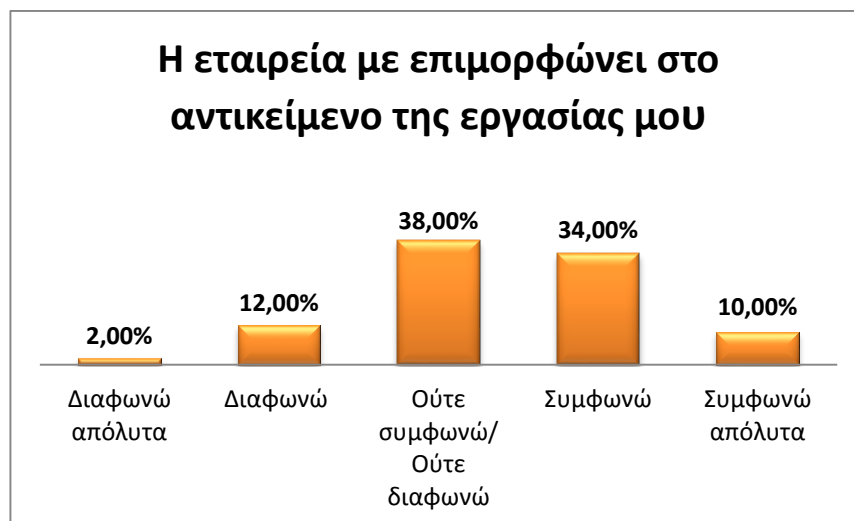
Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 38,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 34,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

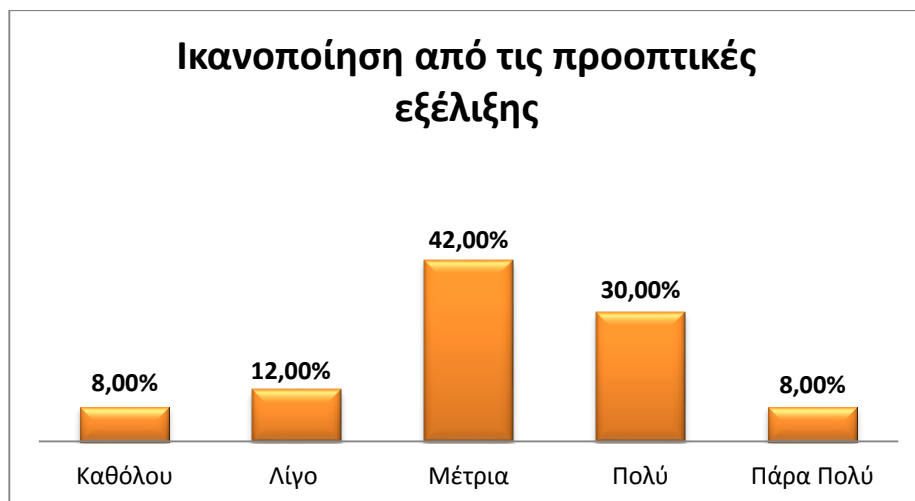


Διάγραμμα 4.34

Ερώτηση 7β

Στην ερώτηση, συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις προοπτικές εξέλιξής σας, οι απαντήσεις έχουν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.35):

- ✚ Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι δεν είναι ικανοποιημένο από τις προοπτικές εξέλιξης.
- ✚ Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από τις προοπτικές εξέλιξης.
- ✚ Το 42,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο.
- ✚ Το 30,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο.
- ✚ Το 8,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από τις προοπτικές εξέλιξης.



Διάγραμμα 4.35

Ερώτηση 8α

Στην ερώτηση, κατά πόσο συμφωνείτε με τους παράγοντες που σχετίζονται με τις αποδοχές σας, οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

- ✚ Η αμοιβή μου σε σχέση με εκείνες συναδέλφων μου σε άλλες, ανάλογες εταιρείες είναι δίκαιες (βλ. Διάγραμμα 4.36):

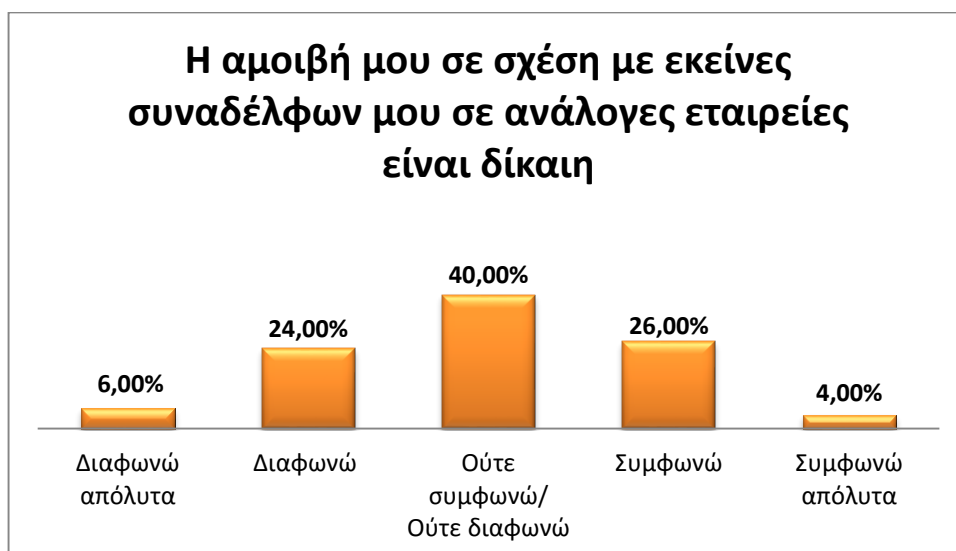
Το 6,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 24,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 40,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 26,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.36

- ✚ Ο μηνιαίος μισθός μου συγκριτικά με το φόρτο εργασίας μου είναι ικανοποιητικός (βλ. Διάγραμμα 4.37):

Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 26,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 38,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 20,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.



Διάγραμμα 4.37

- ✚ Η εταιρεία κάνει ότι μπορεί για να έχω τις καλύτερες αποδοχές (βλ. Διάγραμμα 4.38):

Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.

Το 24,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι διαφωνεί.

Το 40,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι ούτε διαφωνεί, ούτε συμφωνεί.

Το 22,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί.

Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα.

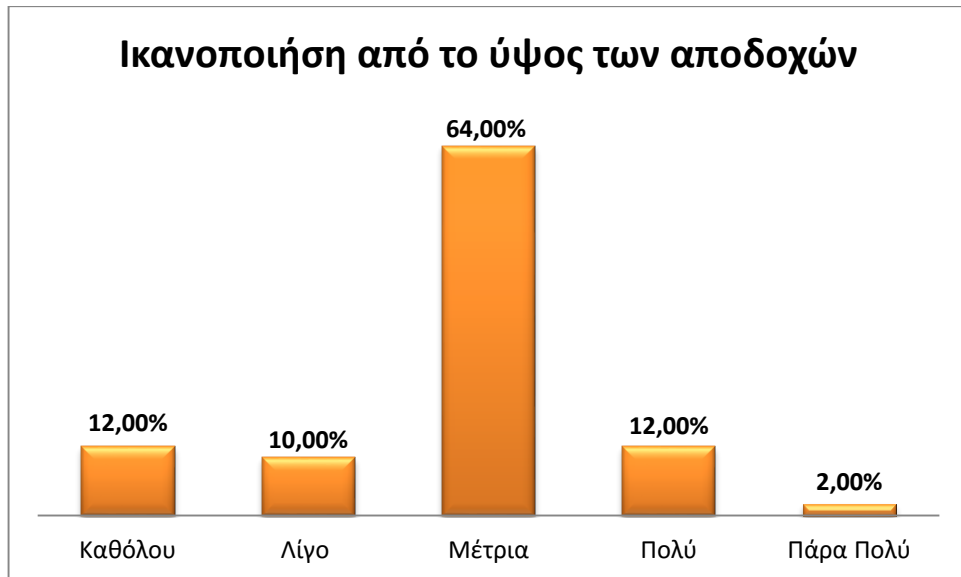


Διάγραμμα 4.38

Ερώτηση 8β

Στην ερώτηση, συνολικά πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ύψος των αποδοχών σας, οι ερωτώμενοι απάντησαν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.39):

- ✚ Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε πως δεν είναι ικανοποιημένο από τις αποδοχές του.
- ✚ Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από τις αποδοχές του.
- ✚ Το 64,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι μέτρια ικανοποιημένο από τις αποδοχές του.
- ✚ Το 12,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από τις αποδοχές του.
- ✚ Το 2,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από τις αποδοχές του.



Διάγραμμα 4.39

Ερώτηση 9

Στην ερώτηση, συνολικά, λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω απαντήσεις, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εργασία σας στον όμιλο, οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής (βλ. Διάγραμμα 4.40):

- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι λίγο ικανοποιημένο από την εργασία του στην εταιρεία.
- ✚ Το 48,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι μέτρια ικανοποιημένο από την εργασία του στην εταιρεία.
- ✚ Το 38,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο από την εργασία του στην εταιρεία.
- ✚ Το 10,00% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από την εργασία του στην εταιρεία.



Διάγραμμα 4.40

Ερώτηση 10

Στην ερώτηση, ποιον από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε πιο σημαντικό για την ικανοποίησή σας, οι απαντήσεις έχουν ως εξής (βλ. Διάγραμμα 4.41):

- ✚ Μηνιαίες αποδοχές, το 32,00% των ερωτηθέντων.
- ✚ Καλές σχέσεις με τους εργαζομένους, το 6,00% των ερωτηθέντων.
- ✚ Καλές σχέσεις με τους προϊσταμένους, το 8,00% των ερωτηθέντων.
- ✚ Αντικείμενο της εργασίας, το 16,00% των ερωτηθέντων.
- ✚ Ευέλικτο ωράριο, το 4,00% των ερωτηθέντων.
- ✚ Σταθερότητα απασχόλησης, το 28,00% των ερωτηθέντων.
- ✚ Άλλο, απάντησε το 0,00% των ερωτηθέντων.



Διάγραμμα 4.41

4.3.3 Μέρος Γ: Απόψεις - Προτάσεις

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου δόθηκαν δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Οι ερωτήσεις έχουν ως εξής:

Ερώτηση 1

Στην ερώτηση, τι πιστεύετε ότι θα βελτιώνε την απόδοση των εργαζομένων στην Εταιρεία Τροφίμων, οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι:

- ✚ Το 12,00% απάντησε πως θα βελτιωνόταν η απόδοσή τους αν ήταν καλύτερες οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων.
- ✚ Το 26,00% απάντησε ότι αν αυξηθούν οι αποδοχές τους ή αν λάβουν bonus παραγωγικότητας θα αποτελέσουν κίνητρο για την καλύτερη απόδοσή τους.
- ✚ Το 6,00% δήλωσε ότι θα πρέπει να γίνεται αξιολόγηση προσωπικού.
- ✚ Το 4,00% δήλωσε ότι θα πρέπει να υπάρχει αξιοκρατία ανάμεσα τους.
- ✚ Το 6,00% απάντησε ότι το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται και να υπάρχει καλύτερη οργάνωση.
- ✚ Το 4,00% δήλωσε ότι θα πρέπει να γίνει καλύτερος καταμερισμός των εργασιών.
- ✚ Το 2,00% απάντησε κάποιον άλλο λόγο.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί (βλ. Διάγραμμα 4.42) παρουσιάζονται οι απαντήσεις όπως δόθηκαν:



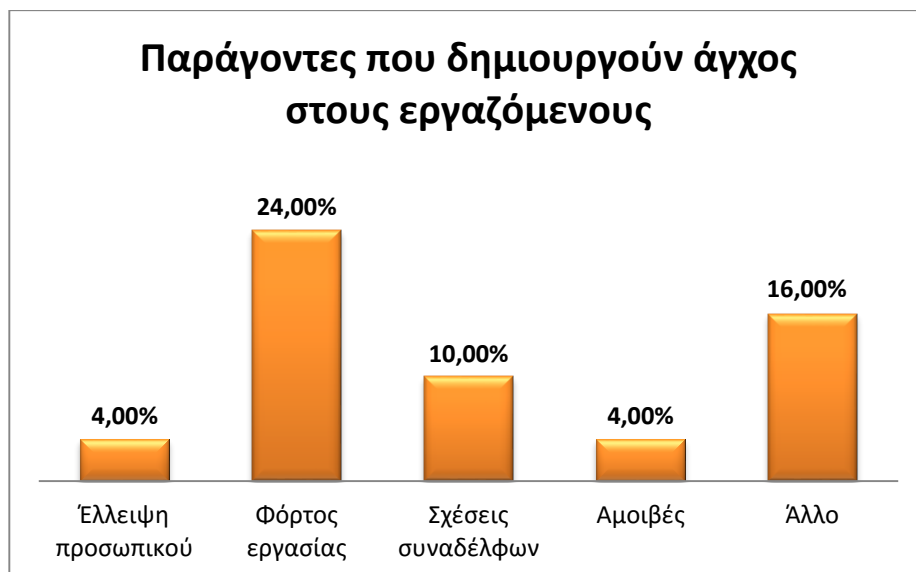
Διάγραμμα 4.42

Ερώτηση 2

Στην ερώτηση, ποιοι παράγοντες πιστεύετε ότι δημιουργούν άγχος στην εργασία, οι απαντήσεις που δόθηκαν έχουν ως εξής:

- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων, πιστεύει ότι του προκαλεί άγχος η έλλειψη προσωπικού.
- ✚ Το 24,00% των ερωτηθέντων, θεωρεί ότι ο φόρτος εργασίας τους προκαλεί άγχος.
- ✚ Το 10,00% των ερωτηθέντων, πιστεύει ότι οι σχέσεις ανάμεσα στους συναδέλφους τους προκαλεί άγχος.
- ✚ Το 4,00% των ερωτηθέντων, πιστεύει ότι οι αμοιβές τους, τους προκαλούν άγχος.
- ✚ Το 16,00% των ερωτηθέντων, αναφέρθηκε σε διάφορους παράγοντες.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί (βλ. Διάγραμμα 4.43) παρουσιάζονται οι απαντήσεις όπως δόθηκαν:



Διάγραμμα 4.43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 Συμπεράσματα έρευνας

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία διερευνήθηκε η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων, αρχικά δευτερογενώς μέσω του θεωρητικού υπόβαθρου και στη συνέχεια πρωτογενώς μέσω έρευνας σε Εταιρεία Τροφίμων της Κρήτης (case study).

Στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, παρουσιάστηκε ότι η Διοίκηση Προσωπικού άρχισε να απασχολεί τους ανθρώπους από τον 19ο αιώνα, όπου με την πάροδο των χρόνων και ύστερα από μελέτες που πραγματοποιήθηκαν ανέπτυξαν μεθόδους μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Στην παρούσα εργασία, πραγματοποιήθηκε πρωτογενής έρευνα σε Εταιρεία Τροφίμων. Σκοπός της έρευνας ήταν η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης των υπαλλήλων σύμφωνα με τους παράγοντες με τους οποίους την επηρεάζουν.

Στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσιάστηκαν αναλυτικά τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας που διεξήχθη σε Εταιρεία Τροφίμων στην Κρήτη. Στη συνέχεια, αναδεικνύονται τα πιο σημαντικά σημεία της με βάση τη δομή του ερωτηματολογίου που δόθηκε προς συμπλήρωση στους εργαζομένους της συγκεκριμένης εταιρείας.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρία μέρη. Το πρώτο μέρος αναφέρεται στα δημογραφικά στοιχεία των υπαλλήλων. Η πλειοψηφία των ερωτώμενων ήταν άνδρες. Περίπου ένας στους δυο (48%) ερωτώμενους βρίσκεται στην ηλικιακή ομάδα 36 έως 45 ετών, ενώ τα χαμηλότερα ποσοστά βρίσκονται μεταξύ των ηλικιών που είναι μικρότερες ή ίσες των 25 ετών και μεγαλύτερες ή ίσες των 56 ετών. Το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων είναι κυρίως απόφοιτοι Μέσης Εκπαίδευσης, σε ποσοστό 36%. Το 22% και το 26% των υπαλλήλων είναι απόφοιτοι Α.Ε.Ι. ή Τ.Ε.Ι. και Βασικής Εκπαίδευσης, αντίστοιχα. Ενώ, ελάχιστοι είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού Τίτλου ή έχουν αποφοιτήσει κάποια άλλη Βαθμίδα Εκπαίδευσης. Τέλος, το ποσοστό των υπαλλήλων που εργάζονται στην εταιρεία για περισσότερα από 21 έτη είναι 28%. Οι υπάλληλοι που εργάζονται στην εταιρεία για 11 έως 15 έτη ή 16 έως 20 έτη είναι αντίστοιχα το 24% και το 22%. Ενώ, είναι ελάχιστοι εκείνοι οι οποίοι εργάζονται για λιγότερα από 5 έτη.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αφορούσε τους παράγοντες ικανοποίησης της εργασίας των υπαλλήλων. Αρχικά, αναφορικά με την ύπαρξη γραφειοκρατίας στην εργασία τους, περίπου ένας στους τρεις εργαζόμενους (36%) θεωρεί ότι υπάρχει, ενώ ανάλογο ποσοστό δήλωσε πως μάλλον υφίσταται κάποιος βαθμός γραφειοκρατίας. Η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων δηλώνουν ότι είναι πλήρως ενημερωμένοι για τα καθήκοντά τους. Είναι σημαντικό σε μία τέτοια επιχείρηση οι εργαζόμενοι να έχουν τη δυνατότητα να ασκούν την κατάλληλη εξουσία ώστε να εκτελούν γρήγορα και αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους. Το 44% των υπαλλήλων δείχνει να συμφωνεί απόλυτα, ενώ το 12% να διαφωνεί στο ότι έχει την κατάλληλη εξουσία. Επίσης, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων αισθάνονται πως η δουλειά τους, τους κάνει να αισθάνονται χρήσιμοι στην κοινωνία. Όσον αφορά, τη γενική ικανοποίηση των

εργαζομένων από το περιεχόμενο της εργασίας τους, τουλάχιστον οι μισοί δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι και το 28% να είναι μέτρια ικανοποιημένοι.

Για τον φόρτο εργασίας, πολλοί εργαζόμενοι συμφωνούν ότι για να ανταποκριθούν στα καθήκοντά τους δουλεύουν με εντατικούς ρυθμούς, ενώ αντίθετα απαντά μόνο το 4% των εργαζομένων. Όσον αφορά το εάν οι υπάλληλοι εργάζονται περισσότερες ώρες από το προβλεπόμενο ωράριο για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις τους, το 36% φαίνεται να συμφωνεί πολύ και πάρα πολύ. Κατά την εκτέλεση της εργασίας είναι δυνατό να προκαλείται άγχος στους εργαζομένους με αποτέλεσμα να επηρεάζεται αρνητικά η απόδοσή τους. Οι εργαζόμενοι φαίνεται ότι έχουν μοιραστεί στο συγκεκριμένο παράγοντα, με τις απαντήσεις τους να ποικίλουν. Πιο συγκεκριμένα, το 20% και το 26%, διαφωνεί απόλυτα ή διαφωνεί αντίστοιχα, ότι ο φόρτος εργασίας του, του προκαλεί άγχος με συνέπεια να επηρεάζεται η απόδοσή του. Το 24% και το 6% των εργαζομένων φαίνεται να συμφωνεί και να συμφωνεί απόλυτα ότι κατά την διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων τους επηρεάζεται αρνητικά η απόδοσή τους από το άγχος. Ουδέτερη στάση έχει το 22% των υπαλλήλων. Γενικά, οι εργαζόμενοι σχετικά με τα προηγούμενα είναι μέτρια ικανοποιημένοι από το φόρτο της εργασίας τους, αφού πολλοί πιστεύουν ότι για να ανταπεξέλθουν στα καθήκοντα τους πρέπει να καταβάλλουν περισσότερη προσπάθεια.

Για τις συνθήκες εργασίας και πόσο ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι από αυτές, το περιβάλλον εργασίας, δηλαδή, ο χώρος και οι κτηριακές εγκαταστάσεις της εταιρείας, δείχνουν να ικανοποιούν τους περισσότερους εργαζομένους. Το 75% περίπου των εργαζομένων συμφωνεί ότι του παρέχεται από την εταιρεία ο κατάλληλος εξοπλισμός ώστε να εκτελούν κατά το δυνατόν πιο αποτελεσματικά την εργασία του, ενώ μόνο το 10% δείχνει να διαφωνεί. Σχεδόν, όμως οι μισοί φαίνεται να συμφωνούν ότι οι συνολικές συνθήκες κάτω από τις οποίες εκτελούν τα καθήκοντά τους είναι ικανοποιητικές.

Όπως προκύπτει από την έρευνα, οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους προϊστάμενους τους. Ειδικότερα, μόνο το 20% περίπου των εργαζομένων θεωρεί ότι οι προϊστάμενοι δεν επιβραβεύουν τους υφισταμένους τους όταν το αξίζουν. Επιπλέον περίπου επτά στους δέκα συμφωνούν στο ότι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους λαμβάνουν την απαραίτητη υποστήριξη από τους προϊστάμενους τους. Για έναν εργαζόμενο το να έχει τη δυνατότητα να αναλάβει πρωτοβουλίες ώστε να εκτελέσει τα καθήκοντά του είναι σημαντικό. Περίπου το 60% των εργαζομένων θεωρεί πως έχει τη δυνατότητα πρωτοβουλιών, ενώ ανησυχία για τον παράγοντα αυτόν εμφανίζει το 12% των εργαζομένων. Αναφορικά με την καθοδήγηση που τους παρέχουν οι προϊστάμενοί τους, περίπου το 70% των εργαζομένων φαίνεται πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένο. Εξίσου σημαντικό με τα προηγούμενα είναι και η συμπεριφορά των προϊσταμένων προς τους υφισταμένους. Στην συγκεκριμένη εταιρεία, περίπου το 65% των εργαζομένων εκφράζει την ικανοποίησή του στον παράγοντα αυτό, ενώ ελάχιστοι (6%) φανέρωσαν κάποια δυσανεμία.

Η ικανοποίηση από τις εργασιακές σχέσεις με τους συναδέλφους φαίνεται να βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα. Η πλειοψηφία των εργαζομένων δηλώνει ότι μπορεί να βασιστεί στους συναδέλφους της, ότι διατηρούν καλές προσωπικές σχέσεις και ότι είναι ικανοποιημένοι από την μεταξύ τους επικοινωνία και συνεννόηση. Τέλος, πολλοί θεωρούν ότι δεν υπάρχει ανταγωνισμός ανάμεσα στους συναδέλφους.

Όταν μία εταιρεία έχει καλή φήμη στην αγορά, αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι της να είναι ευχαριστημένοι. Στην υπό μελέτη Εταιρεία Τροφίμων η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων εμφανίζεται πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη

φήμη της εταιρείας. Επίσης, πολλοί είναι και εκείνοι που πιστεύουν ότι οι πολίτες εκτιμούν το έργο της εταιρείας.

Μια μεγάλη εταιρεία όπως και η συγκεκριμένη Εταιρεία Τροφίμων, είναι φυσικό να δίνει στους εργαζομένους τη δυνατότητα να εξελιχθούν. Η διαδικασία εξέλιξης θεωρείται δίκαιη από περίπου το 35% των εργαζομένων, ενώ μόνο το 18% εκφράζει κάποια διαφωνία ως προς αυτό. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος θεωρεί ότι η εκπαίδευση τους, τους παρέχει τα κατάλληλα εφόδια ώστε να κάνουν σωστά τη δουλειά τους. Τέλος, μοιρασμένοι φαίνονται εκείνοι που πιστεύουν ότι η εταιρεία τους επιμορφώνει σε μεγάλο βαθμό σχετικά το αντικείμενο της εργασίας τους. Γενικά, οι εργαζόμενοι εμφανίζονται μέτρια έως αρκετά ικανοποιημένοι από τις προοπτικές εξέλιξης που υπάρχουν στην εταιρεία.

Σχετικά με τις αμοιβές, λόγω της υπάρχουσας οικονομικής κατάστασης, οι εργαζόμενοι εμφανίζονται μέτρια ικανοποιημένοι από τις αποδοχές τους. Πιο αναλυτικά, το 40% των εργαζομένων δεν είναι ούτε ικανοποιημένο, ούτε ανικανοποίητο (είναι ουδέτερο) σχετικά με την αμοιβή του λαμβάνοντας υπόψη και τις αμοιβές που έχουν συνάδελφοι τους που εργάζονται σε άλλες ανάλογες εταιρείες. Μέτρια ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι όσον αφορά τις μηνιαίες τους αποδοχές σε σχέση με το φόρτο της εργασίας τους. Επίσης, μέτρια ικανοποιημένοι είναι και εκείνοι που πιστεύουν πως η εταιρεία κάνει ότι μπορεί για να έχουν τις καλύτερες αποδοχές. Συνολικά, στον παράγοντα αποδοχές, περίπου έξι στους δέκα εργαζόμενους δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι από τις αποδοχές τους.

Η συνολική, γενική ικανοποίηση των εργαζομένων από την Εταιρεία Τροφίμων είναι μέτρια προς υψηλή, με σχεδόν τους μισούς να δηλώνουν μέτρια ικανοποιημένοι και περίπου 40% αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι. Φαίνεται λοιπόν ότι η εταιρεία έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει κι άλλο επιμέρους παράγοντες της εργασίας που θα αυξήσουν την γενικότερη ικανοποίηση των εργαζομένων της.

Τέλος, αναφορικά με τους πιο σημαντικούς παράγοντες για την ικανοποίησή τους, οι εργαζόμενοι στην Εταιρεία Τροφίμων προκρίνουν τον παράγοντα μηνιαίες αποδοχές. Στη συνέχεια αυτό που θεωρούν σημαντικό είναι η σταθερότητα απασχόλησης που τους παρέχει η εταιρεία και το αντικείμενο της εργασίας τους. Σε πολύ χαμηλότερα ποσοστά κατατάσσονται οι καλές σχέσεις με τους εργαζόμενους και τους προϊστάμενους και το να έχουν ευέλικτο ωράριο.

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου δόθηκαν δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Η πρώτη αφορά τη γνώμη των εργαζομένων σχετικά με το τι πιστεύουν ότι θα βελτιώνει την απόδοσή τους. Οι απαντήσεις ποικίλλουν και πολλοί θεωρούν ότι η αύξηση των αποδοχών τους ή η παροχή bonus παραγωγικότητας από την Διοίκηση της Εταιρείας Τροφίμων θα βελτιώσει την απόδοσή τους. Οι σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων δηλαδή, η καλύτερη επικοινωνία, συνεργασία και συνεννόηση κατά τους ερωτώμενους είναι λόγος βελτίωσης της απόδοσής τους. Ίσα είναι τα ποσοστά γι' αυτούς που πιστεύουν ότι η καλύτερη αξιολόγηση του προσωπικού και η εκπαίδευση – οργάνωση του προσωπικού θα βελτιώσουν την απόδοσή τους. Επίσης, όχι και τόσο σημαντικά είναι η αξιοκρατία που θα πρέπει να υπάρχει ανάμεσα στους εργαζόμενους και τον καταμερισμό της εργασίας. Η δεύτερη ερώτηση σχετίζεται με το ποιους παράγοντες πιστεύουν οι εργαζόμενοι ότι τους δημιουργείται άγχος κατά την εκτέλεση της εργασίας τους. Ο βασικότερος παράγοντας για εκείνους είναι ο καθημερινός φόρτος εργασίας που πρέπει να βγάλουν. Στη συνέχεια, διάφοροι λόγοι όπως, η ανασφάλεια, η πιθανότητα λάθους και ο θόρυβος είναι αιτίες άγχους. Τέλος, σε πολύ χαμηλότερα ποσοστά είναι αυτά που αφορούν τις σχέσεις ανάμεσα στους συναδέλφους, την έλλειψη προσωπικού και τις αμοιβές τους.

Κλείνοντας, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στην Εταιρεία Τροφίμων πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά έρευνα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων της. Από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων της είναι μέτρια έως υψηλή και ότι οι πιο σημαντικοί παράγοντες για την βελτίωση της απόδοσής τους είναι κυρίως οι μηνιαίες αποδοχές.

5.2 Περιορισμοί έρευνας και μελλοντικές προτάσεις

Στην παρούσα έρευνα έγινε προσεκτική και συστηματική προσπάθεια για την αναλυτική διερεύνηση του ζητήματος της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων της Εταιρείας Τροφίμων της Κρήτης. Κρίσιμος παράγοντας για την διεξαγωγή συμπερασμάτων ήταν η επαρκής συγκέντρωση των πρωτογενών στοιχείων. Καταλυτική και συνάμα περιοριστική στάθηκε η απροθυμία των εργαζομένων να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο. Παρ' όλα αυτά κατέστη δυνατό να απαντηθεί από το 50% περίπου των εργαζομένων ήτοι 50 άτομα.

Παρά την προσεκτική μελέτη του εν λόγω ζητήματος από την πλευρά του ερευνητή υπάρχουν περιθώρια επέκτασης της έρευνας. Μελλοντικά, για τη διερεύνηση των βαθύτερων πεποιθήσεων των εργαζομένων, προτείνεται η εκπόνηση μιας περισσότερο ποιοτικής έρευνας μέσω άλλων μεθοδολογιών (π.χ. ομάδες εστίασης). Επίσης, προτείνεται ανεπιφύλακτα η τακτική (π.χ. κάθε 2-3 χρόνια) επανάληψη της παρούσας έρευνας με στόχο τη σύγκριση των αποτελεσμάτων και τη βελτιστοποίηση της εργασιακής ικανοποίησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

- ✚ Kate, Williams, και Bob, Johnson. (2005). *Εισαγωγή στο Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- ✚ Ασπιώτη, Βασιλική. (2013). *Εργασιακές σχέσεις και εργασιακή ικανοποίηση: Η περίπτωση του ΟΤΕ*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/6368>. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).
- ✚ Γουρνάκης, Παναγιώτης. (2013). *Προσέλκυση Προσωπικού «Η περίπτωση εταιρειών κινητής τηλεφωνίας»*. Πειραιάς: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: http://oceanis.lib.teipir.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/1591/de_00158.pdf?sequence=1. Ανακτήθηκε την 22-1-2016).
- ✚ Δημοπούλου Ε., Καζούκα Ε., Αργυράκη Α.. (2010). *Η διάρθρωση της ικανοποίησης των εργαζομένων στις ελληνικές επιχειρήσεις*. Πανεπιστήμιο Αιγαίου. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://esdo.teilar.gr/files/proceedings/2010/ORAL/20_final.pdf. Ανακτήθηκε την 19-11-2014).
- ✚ Δρ. Μαντζάρης, Γιάννης. (2006). *Σύγχρονη Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδας.
- ✚ Θάνου, Σεβαστή. (2010). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων στις ελληνικές επιχειρήσεις (περίπτωση ξενοδοχείων πολυτελείας στην Ελλάδα)*. Πρέβεζα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/handle/123456789/1068>. Ανακτήθηκε την 22-1-2016).
- ✚ Κλη, Ελένη. (2008). *Ικανοποίηση από την εργασία: ιστορική, αναλυτική και εμπειρική προσέγγιση*. Αθήνα: Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://phdtheses.ekt.gr/eadd/handle/10442/26601>. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).
- ✚ Λαπαναΐτη, Άννα. (2012). *Η εργασιακή ικανοποίηση του ακαδημαϊκού προσωπικού*. Μία εμπειρική διερεύνηση στο Πανεπιστήμιο Πατρών. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/5259>. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).
- ✚ Μακρή-Μπότσαρη, Εύη. (2008). «*Οργανισμός / Επιχείρηση και Ψυχολογία της εργασίας*», διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=1021&bitstream=1021_01#page/1/mode/1up. Ανακτήθηκε την 17-11-2015.
- ✚ Μουστάκα, Ελευθερία. (2006). *Συγκριτική ανάλυση των συστημάτων αξιολόγησης προσωπικού στον ελληνικό τραπεζικό χώρο*. Πρέβεζα:

- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/927/log_20060201.pdf?sequence=1. Ανακτήθηκε την 19-11-2014).
- ✚ Μπόσια, Σοφία. (2005). *Ο ρόλος των ψυχομετρικών τεστ και της συνέντευξης κατά της διαδικασίας της επιλογής προσωπικού*. Άρτα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/313/tlp_000270.pdf?sequence=1. Ανακτήθηκε την 19-11-2015).
 - ✚ Μπουραντάς, Δημήτρης, και Παπαλεξανδρή, Νάνσυ. (2003). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. Μπενού.
 - ✚ Μπράχου, Ευαγγελία. (2011). *Η επίδραση των σύγχρονων μεθόδων αξιολόγησης στην παρακίνηση / αποθάρρυνση των εργαζομένων*. Αθήνα: Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Πατρών. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://dSPACE.aua.gr/xmlui/handle/10329/4379>. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).
 - ✚ Νίκα, Μαρία. (2008). *Μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών ψηφιοποίησης, μελέτη στην εταιρεία INFOBANK – INTERLEASED.S.A. A.E. και συγκεκριμένα στη D.S.A.* Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιά. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://digilib.lib.unipi.gr/dSPACE/bitstream/unipi/2828/1/Nika.pdf>. Ανακτήθηκε την 19-11-2014).
 - ✚ Νικολαΐδου, Ασπασία. (2010). *Παράγοντες ικανοποίησης των εργαζομένων στις επιχειρήσεις τροφίμων και γεωργίας*. Αθήνα: Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο http://dSPACE.aua.gr:9000/jspui/bitstream/10329/1854/1/Nikolaidou_A.pdf. Ανακτήθηκε την 19-11-2014).
 - ✚ Παναγιωτόπουλος, Γεώργιος. (2011). *Αξιολόγηση απόδοσης προσωπικού: περίπτωση εργαζομένων στις Δ.Ο.Υ. Ν. Σερρών*. Σέρρες: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κεντρικής Μακεδονίας. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://apothesis.teicm.gr/xmlui/handle/123456789/536?show=full>. Ανακτήθηκε την 19-11-2014).
 - ✚ Παπαγεωργίου, Μαργαρίτα, και Παπατζήκα, Λήδα. (2011). *Η επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών της τεχνικής εκπαίδευσης*. Θεσσαλονίκη: Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <https://oiko.files.wordpress.com/2010/01/2011cf80cf84cf85cf87ceb9ceb1cebaeaeaf80ceb1cf80ceb1ceb3ceb5cf89cf81ceb3ceafcebf85cf80ceb1cf80ceb1cf84ceb6ceaecebaseb1-ceb7.pdf>. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).
 - ✚ Παπαδά, Μαρία. (2010). *Επιλογή και προσέλκυση νεοεισερχόμενων στελεχών: Έρευνα γνώμης μεταπτυχιακών φοιτητών στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://digilib.lib.unipi.gr/dSPACE/bitstream/unipi/3784/1/Papada.pdf> Ανακτήθηκε την 5-11-2015).
 - ✚ Παπαστεφανάκη, Σοφία. (2006). *Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων*. Ηράκλειο: Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

- ✚ Σφακιανάκη, Ακριβή. (2013). *Μέτρηση ικανοποίησης των εργαζομένων σε χρηματοπιστωτικές επιχειρήσεις*. Ηράκλειο: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης.(Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2013/SfakianakiAkrivi/attached-document-1382973834-251722-691/SfakianakiAkrivi2013.pdf>. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).
- ✚ Τερζίδης, Κώστας, και Τζωρτζάκης, Κώστας. (2004). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- ✚ Τρικήδου, Αρετή. (2010). *Επιλογή προσωπικού στις σύγχρονες επιχειρήσεις*. Καβάλα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Καβάλας.(Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο <http://83.212.168.57/jspui/bitstream/123456789/343/1/022010147.pdf>. Ανακτήθηκε την 19-11-2015).
- ✚ Φαναριώτης, Παναγιώτης. (2004). *Εργασιακές Σχέσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- ✚ Χατζηχαραλάμπους, Αποστολία. (2010). *Ο ρόλος της εργασιακής ικανοποίησης και της υποκίνησης για την επίτευξη των οργανωσιακών στόχων και οργανωσιακής δέσμευσης σε επιλεγμένο δείγμα του Ελληνικού τραπεζικού κλάδου*. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. (Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13780/1/Chatzicharalampous_Msc2010.pdf. Ανακτήθηκε την 5-11-2014).

Άρθρα διαδικτύου

- ✚ Athens Graduate School of Management. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://agsm.gr/gr/content/show/&tid=314>. Ανακτήθηκε την 15-10-2015.
- ✚ Randstad Hellas. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <https://www.randstad.gr/workmonitorq32015.htm>. Ανακτήθηκε την 15-10-2015.
- ✚ Spector, Paul. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Εκδόσεις: SAGE Publications. Ανάκτηση μέσω διαδικτύου, διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο https://books.google.gr/books?id=GvlyAwAAQBAJ&pg=PA18&lpg=PA18&dq=the+JIG+questionnaire&source=bl&ots=yqV6_3GkQe&sig=Sf9qC2rg0syMLsWv8HqOmwe91WY&hl=el&sa=X&ei=N15aVaXGNsGiyAO9xoDICA&ved=0CB8Q6AEwAA#v=onepage&q=the%20JIG%20questionnaire&f=false. Ανάκτηση την 19-5-2015).
- ✚ University of Minnesota. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://vpr.psych.umn.edu/msq.html>. Ανακτήθηκε την 19-5-2015.
- ✚ Πύλη για την Ελληνική γλώσσα. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: http://www.greeklanguage.gr/greekLang/modern_greek/tools/lexica/search.html?lq=%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CF%89&sin=all. Ανακτήθηκε την 18-04-2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ερωτηματολόγιο διερευνά την ικανοποίηση των εργαζομένων σε Εταιρεία Τροφίμων στο πλαίσιο της πτυχιακής εργασίας με τίτλο «Η ικανοποίηση των εργαζομένων σε Εταιρεία Τροφίμων».

Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια. Τα στοιχεία που θα συλλεγούν, θα χρησιμοποιηθούν με εμπιστευτικό τρόπο.

ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

≤ 25 ετών 26-35 ετών 36-45 ετών 46-55 ετών ≥ 56ετών

3. Επίπεδο εκπαίδευσης

Κάτοχοι μεταπτυχιακού Μέση εκπαίδευση
 ΑΕΙ/ΤΕΙ Βασική εκπαίδευση

Άλλο (αναφέρετε).....

4. Πόσα έτη εργάζεστε στην εταιρεία;

≤ 5 έτη 6- 10 έτη 11-15 έτη 16-20 έτη > 21 έτη

ΜΕΡΟΣ Β: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1α. Πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με το περιεχόμενο της εργασίας σας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Στην εργασία μου υπάρχει αρκετή γραφειοκρατία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Έχω ενημερωθεί πλήρως για τα καθήκοντα μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Έχω την απαραίτητη εξουσία ώστε να εκτελώ γρήγορα και αποτελεσματικά τα καθήκοντα μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η δουλειά μου με κάνει να αισθάνομαι χρήσιμος στην κοινωνία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το περιεχόμενο της εργασίας σας;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Μέτρια	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα Πολύ
----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

2α. Πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με το φόρτο της εργασίας σας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Δουλεύω με εντατικούς ρυθμούς για να ανταποκριθώ στα καθήκοντα μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εργάζομαι περισσότερες ώρες από ότι προβλέπει το ωράριο μου για να ανταποκριθώ στις υποχρεώσεις που μου έχουν ανατεθεί	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο φόρτος εργασίας μου προκαλεί άγχος που επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το φόρτο της εργασίας σας;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Μέτρια	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα Πολύ
----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

3α. Κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τις συνθήκες της εργασίας σας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Το περιβάλλον εργασίας (χώρος, κτιριακές εγκαταστάσεις) στην εταιρεία είναι ικανοποιητικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εταιρεία μου παρέχει τον εξοπλισμό που χρειάζομαι για να κάνω αποτελεσματικά τη δουλειά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

μου

Οι συνθήκες ασφάλειας κάτω από τις οποίες εκτελώ το έργο μου είναι ικανοποιητικές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις συνθήκες της εργασίας σας;

Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα Πολύ

4α. Κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τους προϊστάμενους σας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Οι προϊστάμενοι με επιβραβεύουν όταν το αξίζω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων μου λαμβάνω την απαραίτητη υποστήριξη από τους προϊστάμενους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μου παρέχεται η δυνατότητα να αναλαμβάνω πρωτοβουλίες για την εκτέλεση των καθηκόντων μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η καθοδήγηση από τον προϊστάμενό μου είναι ικανοποιητική	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι προϊστάμενοι έχουν καλή συμπεριφορά προς τους υφισταμένους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους προϊσταμένους σας;

Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα Πολύ

5α. Κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τους συναδέλφους σας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μπορώ να βασιστώ στους συναδέλφους μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Έχω καλές σχέσεις με τους συναδέλφους μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η επικοινωνία και η συνεννόηση μαζί τους είναι ικανοποιητική.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπάρχει έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των συναδέλφων.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τους συναδέλφους σας;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Μέτρια	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα Πολύ
----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

6α. Κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τη φήμη-εικόνα της εταιρείας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Είμαι περήφανος που εργάζομαι στην Εταιρεία Τροφίμων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι πολίτες / πελάτες εκτιμούν το έργο της Εταιρείας Τροφίμων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη φήμη-εικόνα της Εταιρείας Τροφίμων;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Μέτρια	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα Πολύ
----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

7α. Κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τις προοπτικές εξέλιξης;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η διαδικασία εξέλιξης είναι δίκαιη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εκπαίδευσή μου, μου δίνει τα εφόδια να κάνω σωστά τη δουλειά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εταιρεία με επιμορφώνει στο αντικείμενο της εργασίας μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις προοπτικές εξέλιξής σας;

<input type="checkbox"/> Καθόλου	<input type="checkbox"/> Λίγο	<input type="checkbox"/> Μέτρια	<input type="checkbox"/> Πολύ	<input type="checkbox"/> Πάρα Πολύ
----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

8α. Κατά πόσο συμφωνείτε με τους παρακάτω παράγοντες που σχετίζονται με τις αποδοχές σας;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Οι αμοιβή μου σε σχέση με εκείνες συναδέλφων μου σε άλλες, ανάλογες εταιρείες είναι δίκαιες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο μηνιαίος μισθός μου συγκριτικά με το φόρτο εργασίας μου είναι ικανοποιητικός.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εταιρεία κάνει ό,τι μπορεί για να έχω τις καλύτερες αποδοχές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8β. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ύψος των αποδοχών σας;

Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα Πολύ

9. ΣΥΝΟΛΙΚΑ, λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω απαντήσεις, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εργασία σας στον όμιλο;

Καθόλου Λίγο Μέτρια Πολύ Πάρα Πολύ

10. Ποιον από τους παρακάτω παράγοντες θεωρείτε πιο σημαντικότερο για την ικανοποίησή σας? (επιλέξτε μια από τις απαντήσεις)

<input type="checkbox"/> Μηνιαίες αποδοχές	<input type="checkbox"/> Καλές σχέσεις με τους συναδέλφους
<input type="checkbox"/> Καλές σχέσεις με τους προϊσταμένους	<input type="checkbox"/> Αντικείμενο της εργασίας
<input type="checkbox"/> Ευέλικτο ωράριο	<input type="checkbox"/> Σταθερότητα απασχόλησης

Άλλο (αναφέρετε).....

ΜΕΡΟΣ Γ: ΑΠΟΨΕΙΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Τι πιστεύετε ότι θα βελτίωνε την απόδοση των εργαζομένων στην Εταιρεία Τροφίμων;

.....
.....
.....

2. Ποιοι παράγοντες πιστεύετε ότι δημιουργούν άγχος στην εργασία σας;

.....
.....
.....

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ