



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«MBA ΜΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ MANAGEMENT»**

Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία

**Διερεύνηση Ικανοποίησης από την Εργασία
στον Ασφαλιστικό Τομέα**

Συγγραφέας :

ΣΤΑΥΡΟΣ ΚΑΤΣΑΡΟΣ

ΑΜ: 20062

Επιβλέπουσα καθηγήτρια :

ΣΟΦΙΑ ΑΣΩΝΙΤΟΥ

Αθήνα, Οκτώβριος, 2023



**UNIVERSITY OF WEST ATTICA
SCHOOL OF ADMINISTRATIVE, ECONOMICS
AND SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
POSTGRADUATE PROGRAM « MBA »**

Diploma Thesis

**Investigation of the Job Satisfaction in the Insurance
Industry**

Student name and surname:

KATSAROS STAVROS

Registration Number:

20062

Supervisor name and surname:

SOFIA ASONITOU

Athens, October 2023



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«MBA ΜΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ MANAGEMENT»**

Διερεύνηση Ικανοποίησης από την Εργασία στον Ασφαλιστικό Τομέα

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

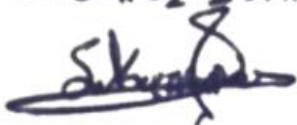
A/a	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
	ΣΟΦΙΑ ΑΣΩΝΙΤΟΥ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ	
	ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ ΓΚΙΚΑΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	
	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΑΛΛΙΒΩΚΑΣ	ΛΕΚΤΟΡΑΣ	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η Κατσαρός Σταύρος του Απόστολου , με αριθμό μητρώου MBA2006 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι: «Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

**Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.*

Ο/Η Δηλών/ούσα

Κατσαρός Σταύρος
ΚΑΤΣΑΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ


*** Ονοματεπώνυμο /Ιδιότητα**

Ψηφιακή Υπογραφή Επιβλέποντα

(Υπογραφή)

** Εάν κάποιος επιθυμεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για χρονικό διάστημα 6-12 μηνών (embargo), θα πρέπει να υπογράψει ψηφιακά ο/η επιβλέπων/ουσα καθηγητής/τρια, για να*

γνωστοποιεί ότι είναι ενημερωμένος/η και συναινεί. Οι λόγοι χρονικού αποκλεισμού πρόσβασης περιγράφονται αναλυτικά στις πολιτικές του Ι.Α. (σελ. 6):

https://www.uniwa.gr/wp-content/uploads/2021/01/%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B5%CC%81%CF%82_%CE%99%CE%B4%CF%81%CF%85%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%85%CC%81_%CE%91%CF%80%CE%BF%CE%B8%CE%B5%CF%84%CE%B7%CF%81%CE%B9%CC%81%CE%BF%CF%85_final.pdf

Περίληψη

Το συνολικό εισόδημα των ασφαλιστικών εταιρειών ανήλθε σε περίπου 4 δισ. Ευρώ το 2020, δηλαδή κατά 13,1% σε σύγκριση με το 2019. Ο τομέας παρέμεινε κερδοφόρος, ωστόσο τα κέρδη (προ φόρων) μειώθηκαν (-13,7%) και ανήλθαν σε € 452,9 εκατομμύρια το 2019. Αξίζει να σημειωθεί ότι η μεγάλη πλειοψηφία (περίπου το 75%) των εταιρειών στον τομέα αυτό ήταν κερδοφόρες. Από το 2010 και μετά, η μείωση της παραγωγής με την πάροδο του χρόνου αυξάνεται, με αυξανόμενα ποσοστά μέχρι το 2013, ενώ το 2014 ο ρυθμός μείωσης υποχώρησε σημαντικά έως το 2019.

Η εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται ως το αίσθημα ευημερίας και ολοκλήρωσης που συνδέεται με την εργασία ενός ατόμου, το οποίο εμφανίζεται όταν το άτομο αυτό συνειδητοποιεί ότι η εργασία του έχει νόημα για εκείνον (Λεξικό Cambridge 2018). Δεν υπάρχει συγκεκριμένο σύνολο παραγόντων που να συμβάλλουν στην ικανοποίηση από την εργασία.

Ως προς τα συμπεράσματα της έρευνας, βλέπουμε ότι οι γυναίκες είχαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες και στις δυο περιπτώσεις, γεγονός που σημαίνει στην πρώτη περίπτωση ότι οι γυναίκες πιστεύουν περισσότερο ότι στον ασφαλιστικό κλάδο παρέχονται λιγότερες ευκαιρίες προαγωγής σε σχέση με την άποψη των ανδρών.

Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως ο ασφαλιστικός κλάδος δεν προσφέρει αρκετές ευκαιρίες προαγωγής καθώς οι μέσοι όροι ήταν χαμηλοί. Τέλος, βλέπουμε ότι η άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο, οι ερωτηθέντες με προϋπηρεσία από 0-19 χρόνια συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από ερωτηθέντες με προϋπηρεσία πάνω από 20 χρόνια. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες δεν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους εντός του επόμενου έτους και πολύ περισσότερο εκείνοι που έχουν υψηλότερη προϋπηρεσία.

Abstract

The total income of insurance companies amounted to around 4 billion Euros in 2020, i.e. by 13.1% compared to 2019. The sector remained profitable, however profits (before taxes) decreased (-13.7%) and amounted to € 452.9 million in 2019. It is worth noting that the great majority (about 75%) of the companies in this sector were profitable. From 2010 onwards, the decline in production over time has been increasing, with increasing rates until 2013, while in 2014 the rate of decline slowed significantly until 2019.

The job satisfaction is defined as the feeling of well-being and fulfillment associated with a person's work, which occurs when that person realizes that his work is meaningful to him (Cambridge Dictionary 2018). There is no specific set of factors that contribute to job satisfaction.

Regarding the conclusions of the survey, we see that women had a higher average than men in both cases, which means in the first case that women believe more that the insurance industry provides fewer opportunities for promotion compared to men's point of view.

We conclude that in general the participants believe that the insurance industry does not offer enough promotion opportunities as the averages were low. Finally, we see that the respondents' opinion on whether they intend to leave their job in the insurance industry, respondents with 0-19 years of service scored a higher average than respondents with more than 20 years of service. We conclude that in general participants do not intend to leave their jobs within the next year, and even more so those with higher tenure.

Πίνακας Περιεχομένων

1 ^ο	ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
1.1	Ο Ασφαλιστικός Κλάδος στην Ελλάδα και το Εξωτερικό	9
1.2	Σκοπός της Εργασίας	10
1.3	Ερευνητικά Ερωτήματα	10
1.4	Μεθοδολογία και Μέθοδοι Συλλογής Στοιχείων	11
1.5	Διάρθρωση της Εργασίας	11
2 ^ο	ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	13
2.1	Ορισμός Εργασιακής Ικανοποίησης	13
2.2	Ορισμός και Χαρακτηριστικά Στοιχεία της Εργασιακής Ικανοποίησης	15
2.3	Η Σύνδεση του Κινήτρου με την Ικανοποίηση στην Εργασία	19
2.3.1	Σημαντικότερες Θεωρίες Κινήτρων των Εργαζομένων	19
3 ^ο	ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ	21
3.1	Η Ιεράρχηση των Αναγκών του Maslow	21
3.2	Θεωρία X και Θεωρία Y	21
3.3	Θεωρία προσδοκιών	22
3.4	Θεωρίες Ικανοποίησης από την Εργασία	22
3.4.1	Θεωρία των Δύο Παραγόντων (θεωρία κινήτρων-υγιεινής)	24
3.4.2	Θεωρία Χαρακτηριστικών Εργασίας	26
3.4.3	Θεωρία της Ισότητας	28
3.4.4	Θεωρία Καθορισμού Στόχων	29
3.5	Σχέσεις Μεταξύ Κινήτρων και Ικανοποίησης των Εργαζομένων	29

3.6	Σύνοψη Θεωριών για τα Κίνητρα και την Εργασιακή Ικανοποίηση	30
3.7	Ο Τομέας της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα	31
3.8	Κανάλια Πωλήσεων Προϊόντων και Υπηρεσιών Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα	32
4 ^ο	ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	35
4.1	Τρόπος Συλλογής Δεδομένων	35
4.2	Δείγμα Ερωτηματολογίου	35
4.3	Τρόπος Ανάλυσης Δεδομένων	35
4.4	Ηθικές Προεκτάσεις της Έρευνας	36
5 ^ο	ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	38
5.1	Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας	38
5.2	Συσχετίσεις Αποτελεσμάτων Έρευνας	87
5.3	Σύνοψη Αποτελεσμάτων	92
6 ^ο	ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΈΡΕΥΝΑΣ, ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	97

6.1	Συμπεράσματα της Εργασίας	97
6.2	Περιορισμοί Έρευνας	99
6.3	Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα	100
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΝΟ.1 – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ		112

1^ο Κεφάλαιο – Εισαγωγή

1.1 Ο Ασφαλιστικός Κλάδος στην Ελλάδα και το Εξωτερικό

Το ΑΕΠ αύξησε κατά 8,4% το 2021, αντισταθμίζοντας σχεδόν πλήρως τη μεγάλη πτώση του το 2020. Αυτή η εξέλιξη συνιστά μία από τις καλύτερες επιδόσεις στη ζώνη του ευρώ, σηματοδοτώντας μια νέα πορεία ανάπτυξης για την οικονομία. Επίσης, ο ρυθμός ανάπτυξης της ευρωζώνης αυξήθηκε στο 5,3% από -6,6% το 2020.

Στον ασφαλιστικό κλάδο, ο αντίκτυπος της πανδημίας του COVID ήταν περιορισμένος, καθώς η κυβέρνηση έλαβε μέτρα για τη στήριξη της απασχόλησης. Το ποσοστό ανεργίας μειώθηκε στο 14,7% το 2021 από το 16,3% το 2020. Ωστόσο, η απόσταση από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο παραμένει σημαντική.

Ο μέσος ετήσιος πληθωρισμός για το 2021 διαμορφώθηκε στο +0,6% σε σύγκριση με το -1,3% το 2020. Παρά την ανάκαμψη, ο βασικός πληθωρισμός παρέμεινε αρνητικός, αλλά εν μέρει ανακάμπτει (-0,7%). Ο πληθωρισμός αναμένεται να συνεχίσει την αύξησή του το 2022, με το ενεργειακό στοιχείο να είναι καθοριστικός παράγοντας για την αύξηση των τιμών. Αυτές οι πληροφορίες προέρχονται από την Έκθεση της Εισαγωγικής Έκθεσης του Κρατικού Προϋπολογισμού 2023 και την Hellenic Association of Insurance Companies για το 2022.

Η οικονομία και ο χρηματοπιστωτικός τομέας έχουν αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις και αβεβαιότητες κατά το 2022. Αν και το κόστος της ενέργειας ανεβαίνει και οι επιπτώσεις της πανδημίας εξακολουθούν να αντικατοπτρίζονται, υπάρχουν θετικοί παράγοντες που επηρεάζουν την οικονομία. Οι αυξήσεις στην απασχόληση, οι συσσωρευμένες αποταμιεύσεις, η χρηματοδότηση μέσω της Next Generation EU και η συνεχής αύξηση των εξαγωγών είναι κάποιοι από αυτούς. Αυτοί οι παράγοντες αποτελούν κινητήριους μοχλούς για την οικονομική ανάκαμψη.

Για τους ευρωπαίους ασφαλιστές, το 2020 αποτέλεσε μια περίοδο προκλήσεων. Η οικονομία της ΕΕ επιβραδύνθηκε σημαντικά, με το πραγματικό ΑΕΠ να μειώνεται κατά 6,0%, σε αντίθεση με την αύξηση του 1,5% το 2019. Κατά τη διάρκεια του έτους, παρατηρήθηκε ανόδος του ευρώ έναντι του δολαρίου ΗΠΑ, από 1,12 \$ τον Ιανουάριο σε 1,22 \$ στο τέλος του έτους, με αύξηση 8,9%. Επίσης, ο πληθωρισμός στη ζώνη του ευρώ, μετρούμενος με τον Εναρμονισμένο Δείκτη Τιμών Καταναλωτή

(ΕνΔΤΚ), κατέγραψε αρνητική τιμή τον Αύγουστο του 2020, για πρώτη φορά από τον Μάρτιο του 2016, και παρέμεινε στο -0,3% μέχρι το τέλος του έτους.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το ποσοστό ανεργίας αυξήθηκε από 6,8% το 2019 σε 7,2% το 2020, σύμφωνα με το Eurostat. Το 2020, το δημοσιονομικό έλλειμμα ως ποσοστό του ΑΕΠ αυξήθηκε δραματικά στο 6,7% για τα 28 κράτη της ΕΕ, από 0,5% το 2018, λόγω της αυξημένης κρατικής δαπάνης για τη στήριξη επιχειρήσεων και πολιτών λόγω των επιπτώσεων της πανδημίας, σύμφωνα με το Eurostat. Επιπλέον, ο δείκτης του μέσου χρέους σε σχέση με το ΑΕΠ αυξήθηκε από 77,5% στο τέλος του 2019 σε 89,8% στο τέλος του 2020 για τις 28 χώρες της ΕΕ, σύμφωνα με το Eurostat. Το 2020, τα συνολικά ασφάλιστρα στην Ευρώπη μειώθηκαν κατά 4,0%, φτάνοντας τα 1,264 δισ. ευρώ, κυρίως λόγω της μείωσης των ασφαλιστρών Ζωής κατά 9,6% σε σύγκριση με το 2019, σύμφωνα με τον Ελληνικό Σύνδεσμο Ασφαλιστικών Εταιριών (Hellenic Association of Insurance Companies, 2022).

Η μείωση των ασφαλιστρών Συνταξιοδότησης κατά την πανδημία ήταν ένα αποτέλεσμα της οικονομικής αβεβαιότητας που προέκυψε λόγω της Covid-19. Πολλοί ασφαλισμένοι διέκοψαν κυρίως αυτά τα ασφαλιστήρια συμβόλαια. Από την άλλη, η πανδημία ενίσχυσε την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία της υγειονομικής κάλυψης, προκαλώντας αύξηση στον τομέα. Αναμένεται να συνεχίσει να αναπτύσσεται μεσοπρόθεσμα σύμφωνα με τον Ελληνικό Σύνδεσμο Ασφαλιστικών Εταιριών (Hellenic Association of Insurance Companies, 2022).

1.2 Σκοπός της Εργασίας

Σκοπός της μελέτης αυτής είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την διερεύνηση ικανοποίησης εργαζομένων στον ασφαλιστικό τομέα.

1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσης εργασίας, αναφέρονται σχετικά ως εξής

- ✓ Επηρεάζει το φύλο των ατόμων το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης;
- ✓ Επηρεάζει η ηλικία των ατόμων το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης;
- ✓ Είναι οι εργαζόμενοι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται στον ασφαλιστικό κλάδο;
- ✓ Σκοπεύουν οι εργαζόμενοι να εγκαταλείψουν την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο;

1.4 Μεθοδολογία και Μέθοδοι Συλλογής Στοιχείων

Στο πρώτο μέρος της εργασίας, έχει γίνει η βιβλιογραφική ανασκόπηση, η παρουσίαση των αποτελεσμάτων και η μεθοδολογία που χρησιμοποίησαν άλλοι ερευνητές που ασχολήθηκαν με θέμα αντίστοιχο με το συγκεκριμένο. Στο δεύτερο μέρος ακολουθεί η εμπειρική ανάλυση. Για την εμπειρική ανάλυση έγινε χρήση των δεδομένων που συλλέχθηκαν από την έρευνα. Για να συλλέξουμε τα δεδομένα μοιράστηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο εξέταζε την εργασιακή ικανοποίηση και αποτελούνταν από 2 μέρη. Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις αφορούσαν δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Στο δεύτερο μέρος οι ερωτήσεις αφορούσαν την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τις διαστάσεις του μισθού, συνθήκες εργασίας, σχέσεις μεταξύ συναδέλφων, την επικοινωνία κ.α. Οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι «κλειστού τύπου» και ήταν σύμφωνες με αυτές του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Survey (JSS). Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου έγινε από τον Paul Spector γνωστό καθηγητή ψυχολογίας στην Νότια Φλόριντα. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο έχει χρησιμοποιηθεί σε πληθώρα ερευνητικών εργασιών και αποτελεί πολύτιμο ερευνητικό εργαλείο με πολύ μεγάλο ποσοστό εσωτερικής αξιοπιστίας. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά, μέσω Google Forms σε εργαζόμενους σε ασφαλιστικές εταιρίες στην Ελλάδα.

Τη συλλογή των δεδομένων, ακολούθησε η επεξεργασία. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Αρχικά στο πρώτο στάδιο η επεξεργασία έγινε για την περιγραφή των απαντήσεων. Η περιγραφή έγινε, χρησιμοποιώντας διάφορα μέτρα τάσης, όπως το μέσο όρο, τη διακύμανση (ή την τυπική απόκλιση), τη διάμεσο, την ελάχιστη και μέγιστη τιμή. Εν συνέχεια, διατυπώθηκαν οι (υπό εξέταση) υποθέσεις και εξετάστηκε αν έπρεπε να γίνουν αποδεκτές ή να απορριφθούν.

Μια στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιείται για να εξεταστεί αν ο μέσος μιας μεταβλητής διαφέρει μεταξύ διαφορετικών ομάδων στον πληθυσμό, είναι η «Ανάλυσης Διακύμανσης». Αν τα δεδομένα πληρούσαν τις προϋποθέσεις, η μέθοδος αυτή αναμενόταν ότι θα χρησιμοποιηθεί για να αποφασιστεί αν πρέπει να γίνουν αποδεκτές ή όχι οι υποθέσεις που θα διατυπωθούν στην παρούσα έρευνα. Τέλος, έγινε correlation analysis για να εξεταστεί η συσχέτιση μεταξύ ζευγών μεταβλητών, και για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Pearson.

1.5 Διάρθρωση της Εργασίας

Η διάρθρωση της εργασίας οριοθετείται σχετικά σε πέντε (5) κεφάλαια και όπου στο 1^ο αναφέρεται η εισαγωγή της εργασίας με τον σκοπό της έρευνας, τα ερευνητικά ερωτήματα, τη μεθοδολογία και τη μέθοδο συλλογής των δεδομένων και την διάρθρωση της εργασίας. Το 2^ο κεφάλαιο αναφέρεται στην βιβλιογραφική ανασκόπηση, το 3^ο κεφάλαιο στη μεθοδολογία έρευνας, στο 4^ο κεφάλαιο αναφέρονται τα αποτελέσματα της έρευνας και στο 5^ο κεφάλαιο τα συμπεράσματα και ο επίλογος της εργασίας.

2^ο Κεφάλαιο – Βιβλιογραφική Επισκόπηση

2.1 Ορισμός Εργασιακής Ικανοποίησης

Το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης έχει εξεταστεί από διάφορες οπτικές γωνίες μέχρι τις μέρες μας, ξεκινώντας από το πρώτο μισό του περασμένου αιώνα. Ο κύριος λόγος που το θέμα έχει κερδίσει το ενδιαφέρον των ερευνητών είναι η πιθανή σχέση της εργασιακής ικανοποίησης με την παραγωγικότητα των εργαζομένων σε διάφορους οργανισμούς και επιχειρήσεις. Ωστόσο, σήμερα η ύπαρξη αυτής της συσχέτισης εξακολουθεί να αμφισβητείται από διάφορους βιομηχανικούς και οργανωτικούς ψυχολόγους (Latham, 2012). Η θεωρία αυτών των ψυχολόγων επικεντρώνεται στην εξερεύνηση τρόπων αύξησης της οργανωσιακής παραγωγικότητας μέσω της διασφάλισης της ευημερίας και ικανοποίησης των εργαζομένων (Cherry, 2017).

Υποστηρίζεται δε, ότι ο εργαζόμενος που σκέφτεται θετικά για την εργασία του, έχει πιο πολλές πιθανότητες να δείξει υψηλότερα αποτελέσματα απόδοσης εντός αυτής. Πολλοί από τους συγγραφείς που είναι γνωστοί στον τομέα της ικανοποίησης εργαζομένων, συμμερίζονται την άποψη πως τα επίπεδα παροχής κινήτρων των εργαζομένων, σχετίζονται άμεσα με την απόδοση τους στις εντός των επιχειρήσεων. Για παράδειγμα, ο Viteles, ο οποίος αναφέρεται ότι είναι ένας από τους πατέρες της ψυχολογίας στον εργασιακό χώρο, στο βιβλίο του «Motivation and morale in industry», που δημοσιεύτηκε το 1953, τοποθέτησε ένα συγκεκριμένο σύμβολο εξίσωσης μεταξύ κινήτρων και απόδοσης ενός ατόμου (Latham 2012).

Η εργασιακή ικανοποίηση ωστόσο, είναι μία από εκείνες τις έννοιες που είναι σημαντική να μελετηθούν από την οπτική γωνία, τόσο ενός εργαζομένου όσο και του εργοδότη. Το προφανές όφελος για τους πρώτους, είναι η γενική τους ευημερία εντός και εκτός της εργασίας. Σύμφωνα με τον Naber επίσης, ένας μέσος άνθρωπος δαπανά 90.000 ώρες στην εργασία του, που αντιστοιχεί περίπου στο ένα τρίτο της διάρκειας της ζωής του (Naber, A. 2017). Από την πλευρά του εργοδότη ωστόσο, η δημιουργία ενός ευνοϊκού εργασιακού περιβάλλοντος που προωθεί θετικές στάσεις μεταξύ του εργατικού δυναμικού και οδηγεί σε αύξηση των κινήτρων και, ως εκ τούτου, σε υψηλότερη παραγωγικότητα.

Βάση των ανωτέρω, το σημερινό εργασιακό περιβάλλον υφίσταται μια σημαντική αλλαγή λειτουργίας. Παράγοντες όπως η παγκοσμιοποίηση, οι αναπτυσσόμενες οικονομίες και η βελτιωμένη τεχνολογία παρουσιάζουν νέες προκλήσεις και δημιουργούν νέες ευκαιρίες για τους ανθρώπους (Shrivastava & Purang, 2009). Ο παράγοντας της επιτυχίας για τις επιχειρήσεις, δεν είναι

πλέον τα μετρητά χρήματα, αλλά το ανθρώπινο κεφάλαιο. Η γνώση είναι το κλειδί για την επιτυχία μιας επιχείρησης. Η απόδοση του προσωπικού εξυπηρέτησης στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, επηρεάζει σημαντικά την ικανοποίηση των πελατών (Dunlap, Dotson, & Chambers, 1988, Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) και την επιχειρηματική απόδοση (Suter, 1995).

Η εργασία των ανθρώπων δεν είναι μόνο μια πηγή εισοδήματος αλλά και ένα σημαντικό μέρος της ζωής τους που συμβάλλει στην κοινωνική τους θέση (Sharma & Jyoti, 2009). Η δυσαρέσκεια μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού, είναι ανεπιθύμητη και επικίνδυνη σε οποιοδήποτε επάγγελμα. Το ικανοποιημένο και αφοσιωμένο ανθρώπινο δυναμικό, είναι τα πιο σημαντικά περιουσιακά στοιχεία κάθε οργανισμού, η αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων και η διατήρηση υψηλότερων επιπέδων ικανοποίησης από την εργασία επηρεάζουν την ανάπτυξη και την απόδοση μιας ολόκληρης οικονομίας (Shrivastava & Purang, 2009).

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μια σημαντική ανησυχία στον κόσμο των επαγγελματιών δεσμεύσεων καθώς, μέχρι τώρα αναμφίβολα υποστήριζε πως το αποτέλεσμα των εταιρειών, σε μεγάλο βαθμό, εξαρτάται από την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Όταν ένας εργαζόμενος βρίσκει την εργασία του/της ανταποδοτική και αξιόπιστη - αυτή η κατάσταση του εργαζομένου είναι ότι βρίσκεται ικανοποιημένος με αυτή την εργασία. Έτσι, η εργασιακή ικανοποίηση οριοθετείται από πολλούς παράγοντες. Ως αποτέλεσμα, πολλοί παράγοντες λειτουργούν για να επιφέρουν την εργασιακή ικανοποίηση και ταυτόχρονα η έλλειψή τους ευθύνεται για την εργασιακή δυσαρέσκεια. Φαίνεται λοιπόν ως πολύ σημαντικό για τη συνεχή ανάπτυξη της εταιρείας, η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους.

Υπό τις παρούσες δυνάμεις της αγοράς και τον αυστηρό ανταγωνισμό, οι ασφαλιστικές εταιρείες αναγκάζονται να είναι ανταγωνιστικές. Οι σύγχρονες εταιρείες πρέπει να αναζητήσουν τρόπους για να γίνουν πιο αποτελεσματικές, παραγωγικές, ευέλικτες και καινοτόμες, υπό συνεχή πίεση για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων καθημερινών διεργασιών. Αυτό που κάνει μια επιχείρηση καλύτερη, δεν είναι μόνο η τεχνολογία, οι έξυπνες ιδέες, η αριστοτεχνική στρατηγική ή η χρήση εργαλείων, αλλά και το γεγονός ότι οι καλύτερες εταιρείες είναι καλύτερα οργανωμένες για να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ανθρώπων τους, να προσελκύουν καλύτερους ανθρώπους που έχουν περισσότερα κίνητρα να κάνουν. μια ανώτερη δουλειά (Waterman, 1994).

Με αυτόν τον τρόπο, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, μεταβάλλεται σε πολύ κρίσιμη. Στο πλαίσιο αυτό, ο ασφαλιστικός τομέας παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον από την

άποψη του προσανατολισμού της αγοράς, καθώς συνεργάζεται με άυλα στοιχεία στα οποία η υπηρεσία, η ποιότητα και ο προσανατολισμός στον πελάτη είναι κρίσιμα στοιχεία (Lado, Maydeu-Olivares, & Rivera, 1998).

2.2 Ορισμός και Χαρακτηριστικά Στοιχεία της Εργασιακής Ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση, ως έννοια, αναφέρεται ουσιαστικά ως ο κάθε συνδυασμός ψυχικών, φυσιολογικών και φυσικών συνθηκών που κάνουν έναν άνθρωπο να δηλώσει ειλικρινώς ότι είναι ικανοποιημένος από την εργασία του (Hoprock, 1935). Η εργασιακή ικανοποίηση χαρακτηρίζεται ως «*η διάκριση μεταξύ του μέτρου των ανταμοιβών που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι και του ποσού που πιστεύουν ότι πρέπει να λάβουν για την εργασία τους*» (Robbins & Judge, 2003).

Η εργασιακή ικανοποίηση αντικατοπτρίζει τον τρόπο με τον οποίο αισθάνονται οι άνθρωποι για την εργασία τους και τις προοπτικές που προσφέρει. Συνδέεται με το αν τα άτομα απολαμβάνουν ή αντιδρούν αρνητικά στην εργασία τους. Αυτός ο λόγος εξηγεί γιατί η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή δυσαρέσκεια μπορούν να εκδηλωθούν σε οποιαδήποτε εργασιακή κατάσταση (Aziri, 2011).

Οι Schneider και Bowen (1985) έθεσαν τη θεμελιώδη ιδέα ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων σε εμπορικές επιχειρήσεις, όπως και σε άλλους κλάδους όπως η ασφάλιση και η υγειονομική περίθαλψη, έχει σημαντική επίδραση στην οργανωτική απόδοση. Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες, την αποδοτικότητα των logistics, τη διαχείριση της οργανωτικής δομής και την ιεραρχική υποδομή των επιχειρήσεων. Η ανάλυση αυτής της σχέσης ανάμεσα στην ικανοποίηση των εργαζομένων και την οργανωτική απόδοση έχει εξεταστεί από πολλούς, συμπεριλαμβανομένων των Chambers (1989) και Deeter-Schmelz & Sojka (2003). Αυτές οι έρευνες αναδεικνύουν την ουσιαστική συνδεσιμότητα μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της απόδοσης των επιχειρήσεων.

Από τις προηγούμενες έρευνες, φαίνεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι ένα πολυδιάστατο και πολυποίκιλο ζήτημα. Διάφοροι παράγοντες επηρεάζουν το πώς οι εργαζόμενοι νιώθουν για την εργασία τους. Πιο συγκεκριμένα, η αμοιβή, το άγχος που σχετίζεται με την εργασία, η ενδυνάμωση, η οργάνωση και η εταιρική πολιτική, τα επιτεύγματα, η αυτογνωσία, η συναναστροφή με άλλους και η γενική κατάσταση εργασίας φαίνεται να είναι κρίσιμοι παράγοντες που συμβάλλουν στη συνολική

εικόνα της εργασιακής ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκαν οι: Vroom (1964) , Nguyen, Taylor, & Bradley (2003) ,Shikdar & Das (2003) ,Wright & Cropanzano (1997) . Αυτοί οι ερευνητές έχουν συμβάλει στην κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και έχουν διερευνήσει τους διάφορους τομείς που αποτελούν μέρος αυτής της έννοιας.

Οι εξωτερικές παράμετροι του εργασιακού περιβάλλοντος πράγματι έχουν ουσιαστικό ρόλο στην εργασιακή ικανοποίηση. Παράγοντες όπως ο μισθός, η διοίκηση, οι σχέσεις με συναδέλφους και οι προοπτικές εξέλιξης παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης. Ωστόσο, η διασφάλιση εργαζομένων, η καλή εκτέλεση των εργασιών και η υψηλή απόδοση απαιτούν σωστή ισορροπία ανάμεσα σε αυτούς τους παράγοντες. Επιμένοντας αποκλειστικά στους εξωτερικούς παράγοντες ενδέχεται να παραγνωρίζει τη σημασία της διαχείρισης των εσωτερικών παραγόντων, όπως η εσωτερική οργάνωση, οι διαδικασίες εργασίας και οι πολιτικές της εταιρείας, τα οποία επίσης έχουν σημαντική επίδραση στην ικανοποίηση από την εργασία. Η σωστή ισορροπία μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων είναι κρίσιμη για την ολοκληρωμένη και αποδοτική εργασιακή ικανοποίηση.(Okpara, 2004).

Το έργο του Locke (1976) προτείνει ότι η ικανοποίηση από την εργασία επιτυγχάνεται με την ενδυνάμωση και τη δυνατότητα ανάπτυξης του νοητικού επιπέδου των ανθρώπων. Άρα, η εργασιακή ικανοποίηση αντιπροσωπεύει μια ευχάριστη ή ενθαρρυντική κατάσταση, έκφραση των εργασιακών δεξιοτήτων. Η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να εξεταστεί μέσω διαφόρων μεθόδων αξιολόγησης και εκτίμησης των διαφόρων στοιχείων της εργασίας (Smith, Kendall, & Hulin, 1969, Spector, 1997, Weiss, Dawis, & England, 1967).

Σύμφωνα με τις προαναφερθείσες πηγές, η εργασιακή ικανοποίηση έχει πολλαπλές οριστικές περιγραφές. Ένας γενικός τρόπος ορισμού της αποτελείται ως μεταβλητή συμπεριφοράς. Η εργασιακή ικανοποίηση εκφράζει απλά την ευχαρίστηση ή τη δυσαρέσκεια των ατόμων για την εργασία τους και τις διάφορες πτυχές της. Αποτελεί το βαθμό στον οποίο αισθάνονται ικανοποίηση ή απογοήτευση οι άνθρωποι για την εργασία τους (Spector, 1997). Άλλες προσεγγίσεις, όπως αυτή του Rose (2001), διακρίνουν την εργασιακή ικανοποίηση ως μια πολυδιάστατη έννοια που αποτελείται από εγγενείς και εξωγενείς διαστάσεις ικανοποίησης. Οι εγγενείς πηγές ικανοποίησης εξαρτώνται από τα μεμονωμένα χαρακτηριστικά του ατόμου, όπως η δυνατότητα πρωτοβουλίας, οι

σχέσεις με τους προϊσταμένους ή η φύση της εργασίας που αναλαμβάνει κάποιος. Αυτές οι πτυχές αφορούν τις συμβολικές ή ποιοτικές πτυχές της εργασίας.

Συνοψίζοντας, η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα πλούσιο και πολυσύνθετο πεδίο που ποικίλλει ανάλογα με την εποχή, την πηγή και το πλαίσιο στο οποίο μελετάται. Αποτελεί την αίσθηση ευχαρίστησης ή ανικανοποίησης των ατόμων για την εργασία τους, ενώ η προσέγγιση της διαπροσωπικής, εγγενούς και εξωγενούς ικανοποίησης μπορεί να δώσει πλήρη εικόνα του συνολικού της χαρακτήρα.

Οι πηγές ικανοποίησης που προέρχονται από εξωτερικές πηγές είναι συνδεδεμένες με περιστασιακά στοιχεία του περιβάλλοντος, όπως η αμοιβή, η προαγωγή ή η αίσθηση της ασφάλειας στην εργασία. Αυτές οι πτυχές προσφέρουν οικονομικές και άλλες υλικές ανταμοιβές ή πλεονεκτήματα στον χώρο εργασίας. Είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη τόσο οι εξωτερικές όσο και οι εσωτερικές πτυχές της εργασίας όταν μετράται η συνολική εργασιακή ικανοποίηση. Η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από πολλούς σημαντικούς παράγοντες - κυρίως τα χαρακτηριστικά της εργασίας (Hackman και Oldham, 1975) και το οργανωτικό κλίμα (Litwin και Stringer, 1968).

Πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι τα χαρακτηριστικά της εργασίας επηρεάζουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων (Rabinowitz και Hall, 1977). Στο πλαίσιο του οργανωτικού κλίματος, η επικοινωνία, η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και το άγχος έχουν εντοπιστεί ως σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Η διπλή επικοινωνία και η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων έχουν θετική σχέση με την ικανοποίηση από την εργασία (Bateman, 1977, Price, 1972), ενώ το άγχος εμφανίζει αρνητική συσχέτιση. Με άλλα λόγια, όσο μεγαλύτερο είναι το άγχος που βιώνουν οι εργαζόμενοι, τόσο μικρότερη είναι η εργασιακή ικανοποίηση που βιώνουν (Bhagat, 1982, Lyons, 1971).

Οι οργανισμοί επηρεάζουν σημαντικά την αντίληψη που έχουν οι εργαζόμενοι για την εργασία τους, σύμφωνα με τον Spector (1997). Αυτό καθιστά την εργασιακή ικανοποίηση κρίσιμη για την ισορροπία μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου. Οι ικανοποιημένοι υπάλληλοι εξυπηρετούν τόσο τους

εργοδότες, με μειωμένο ρυθμό αποχωρήσεων και αυξημένη παραγωγικότητα, όσο και τους εργαζόμενους.

Ωστόσο, όπως προτείνουν οι μελέτες, η ικανοποίηση στην εργασία είναι απαραίτητη και για τους εργαζομένους, καθώς αυτή επηρεάζει την ευτυχία τους στην καθημερινή τους ζωή, δεδομένου του μεγάλου χρόνου που αφιερώνουν σε αυτήν (Nguyen, Taylor και Bradley, 2003a).

Επίσης οι αποφάσεις των εργαζομένων σχετικά με το αν θα εργαστούν ή όχι, τι είδους εργασία θα δεχτούν ή θα παραμείνουν σε αυτή και πόσο σκληρά θα εργαστούν, είναι πιθανό να εξαρτώνται εν μέρει από την υποκειμενική αξιολόγηση της εργασίας τους από τον εργαζόμενο, με άλλα λόγια από την εργασιακή τους ικανοποίηση (Clark, 1998).

Σύμφωνα με τη μελέτη των Ahmed και Das (2014), οι υπάλληλοι τραπεζών στο Μπαγκλαντές έχουν τόσο θετικά όσο και αρνητικά συναισθήματα για την εργασία τους. Η έρευνά τους προσέφερε συστάσεις για την μέγιστη ενίσχυση της θετικής στάσης και την ελαχιστοποίηση της αρνητικής στάσης των τραπεζικών υπαλλήλων στη χώρα.

Επιπλέον, σύμφωνα με την ανάλυση του Haque (2012), περισσότερο από το 50% των τραπεζικών υπαλλήλων στο Μπαγκλαντές είναι ικανοποιημένοι με την εργασία τους. Η εργασιακή ικανοποίηση τους εξαρτάται σημαντικά από τις συνθήκες εργασίας, τις δυνατότητες αμοιβής και προαγωγής, καθώς και από τις σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας

Ο Kabir, (2011) έδειξε πως η εργασιακή ικανοποίηση δεν εξαρτάται μόνο από τον μισθό και τα οφέλη, αλλά και από πολλούς άλλους παράγοντες. Η φύση της εργασίας, το περιβάλλον εργασίας, ο τρόπος διαχείρισης, ο σχεδιασμός της εργασίας, η εναλλαγή και διεύρυνση των θέσεων, καθώς και η οργανωτική κουλτούρα, είναι ορισμένοι από τους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.

Η εργασιακή ικανοποίηση, όπως προκύπτει από το έργο των Lane et al. (2010), αναδεικνύεται ως μια πολύπλευρη έννοια, η οποία επηρεάζεται από τα οικονομικά οφέλη, το εργασιακό περιβάλλον, την επικοινωνία, την αυτονομία και τη δέσμευση στον οργανισμό.

Επιπλέον, σύμφωνα με την έρευνα του Noor (2009), υπάρχει μια θετική σχέση μεταξύ της δικαιοσύνης των συμβάσεων εργασίας, των ασφαλιστηρίων συμβολαίων και των ωρών εργασίας με την εργασιακή ικανοποίηση.

Τα ερευνητικά δεδομένα δείχνουν πως η ικανοποίηση από την εργασία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες που συνδέονται με τις συνθήκες εργασίας και το περιβάλλον. Μελέτες από Brown et al. (2008) κατέδειξαν πως η ικανοποίηση αυτή σχετίζεται τόσο με τον χώρο εργασίας όσο και με τις διάφορες πτυχές της εργασίας. Τα εργαλεία, οι κανόνες του οργανισμού και οι πολιτικές παίζουν κρίσιμο ρόλο στο να δημιουργήσουν ή να αφαιρέσουν ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον, σύμφωνα με τον Willem (2007), η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με την ευκολία και τις ανταμοιβές που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι. Έρευνες από τους Diaz-Serrano και Cabral Vieira (2005) καθώς και από τους Gazioglu και Tansel (2002) υπογραμμίζουν την σημασία της εργασιακής ικανοποίησης για τη γενικότερη ευημερία και την απόφαση των εργαζομένων να διατηρήσουν ή να εγκαταλείψουν την εργασία τους.

2.3 Η Σύνδεση του Κινήτρου με την Ικανοποίηση στην Εργασία

Από τις υπάρχουσες θεωρίες και μοντέλα σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, σημειώνεται πως η εργασιακή ικανοποίηση και το κίνητρο των εργαζομένων, είναι δύο ξεχωριστοί όροι, αλλά συνδέονται στενά μεταξύ τους. Ως εκ τούτου, και οι δύο έννοιες συζητούνται σε μια συνδυασμένη ανάλυση προκειμένου να δημιουργηθεί μια σαφέστερη εικόνα στη παρούσα εργασία.

2.3.1 Σημαντικότερες Θεωρίες Κινήτρων των Εργαζομένων

Το κίνητρο των εργαζομένων ορίζεται ως μια ψυχολογική δύναμη που καθορίζει την κατεύθυνση της συμπεριφοράς ενός ατόμου σε έναν οργανισμό, το επίπεδο προσπάθειας ενός ατόμου και το επίπεδο επιμονής ενός ατόμου (Jones & George 2012). Η έννοια του κινήτρου μπορεί να χωριστεί περαιτέρω σε εσωτερικά και εξωτερικά κίνητρα. Το ενδογενές κίνητρο προκύπτει όταν ένα άτομο εκτελεί μια εργασία μόνο για την ικανοποίηση από την ίδια την εργασία (Ryan & Deci 2000). Τέτοια κίνητρα προκαλούνται από ατομικές στάσεις και ενεργοποιούνται από προσωπικούς παράγοντες.

Το εξωτερικό κίνητρο προέρχεται από την προσδοκία να ληφθούν συγκεκριμένα οφέλη μετά την ολοκλήρωση της εργασίας (Ryan και Deci 2000). Αυτό το είδος κινήτρων ενισχύεται μέσω της υπόσχεσης χρηματικών ή άλλων ανταμοιβών που επιθυμεί ο εκτελών της εργασίας. Οι πρώτες μελέτες της σημασίας και των δύο τύπων κινήτρων και της αποτελεσματικότητάς τους, πραγματοποιήθηκαν ήδη στο δεύτερο μισό του 20ου αιώνα (Latham 2012).

3^ο Κεφάλαιο – Θεωρητικό υπόβαθρο

3.1 Η Ιεράρχηση των Αναγκών του Maslow

Η συμβολή του Abraham Maslow στην κατανόηση των ανθρώπινων αναγκών και της ιεράρχησής τους διαμόρφωσε πολλές συζητήσεις γύρω από την ικανοποίηση στην εργασία και τα κίνητρα των εργαζομένων. Η θεωρία των πέντε βασικών αναγκών, παρά τις αμφισβητήσεις, εξακολουθεί να είναι σημαντική στην επιστημονική έρευνα για την κατανόηση των κινήτρων και της ικανοποίησης των εργαζομένων.

Η θεωρία του Maslow για την ιεράρχηση των αναγκών αναφέρει πως οι άνθρωποι ξεκινούν τις ενέργειές τους από τις πιο βασικές ανάγκες, όπως εκείνες της επιβίωσης και της ασφάλειας, πριν μεταβούν σε υψηλότερες. Αν κάποιος δεν ικανοποιεί τις βασικότερες του ανάγκες, δύσκολα θα επικεντρωθεί σε ανάγκες πιο ψυχολογικές όπως η αγάπη ή η αυτοπραγμάτωση. Ένα παράδειγμα αυτού μπορεί να είναι η ανάγκη για μεσημεριανό διάλειμμα, η οποία ικανοποιεί τη φυσιολογική ανάγκη για φαγητό και συγχρόνως εκφράζει την ανάγκη για αναγνώριση από τους άλλους στο περιβάλλον εργασίας.

Πολλοί ψυχολόγοι έχουν εκφράσει αμφιβολίες σχετικά με την απλότητα της θεωρίας της ιεράρχησης του Maslow στο να εξηγεί τα κίνητρα πίσω από τις ενέργειες του ατόμου. Κάποιοι, όπως ο Latham (2012), επισημαίνουν ότι η θεωρία δεν λαμβάνει υπόψη τον τρόπο με τον οποίο οι προσωπικές αξίες και οι προτεραιότητες επηρεάζουν τη συμπεριφορά του ατόμου. Αυτές οι κριτικές προκύπτουν από την ανάγκη για πιο λεπτομερείς και πολυσύνθετες θεωρίες που λαμβάνουν υπόψη το πλήρες φάσμα των παραγόντων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του ατόμου στον χώρο της εργασίας.

3.2 Θεωρία X και Θεωρία Y

Η θεωρία X και η θεωρία Y από τον Douglas McGregor προσεγγίζουν διαφορετικές στάσεις των διευθυντών έναντι των εργαζομένων. Η θεωρία X πιστεύει στην ανάγκη συνεχούς επίβλεψης και ελέγχου των εργαζομένων για να διατηρηθεί η παραγωγικότητα. Ωστόσο, ο McGregor θεωρεί πως αυτή η προσέγγιση οδηγεί σε βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα και δεν είναι η καλύτερη προσέγγιση.

Η θεωρία Y, αντίθετα, προωθεί την έννοια του αυτοέλεγχου και της αυτοκατεύθυνσης των εργαζομένων. Σε αυτήν την περίπτωση, η διοίκηση πρέπει να δημιουργεί ένα περιβάλλον που ενθαρρύνει την πρωτοβουλία και την παραγωγικότητα των ατόμων (McGregor, 1957).

3.3 Θεωρία προσδοκιών

Η θεωρία προσδοκίας, που αναπτύχθηκε από τον Victor Vroom, περιγράφει το κίνητρο ως ένα σύνολο τριών βασικών στοιχείων: προσδοκία, εργαλειοποίηση και σθένος. Η προσδοκία αναφέρεται στο αποτέλεσμα που περιμένει ο κάθε εργαζόμενος από την προσπάθειά του. Η εργαλειοποίηση αναφέρεται στην αντίληψη του ατόμου για το πώς οι ικανότητές του σχετίζονται με το επιθυμητό αποτέλεσμα. Τέλος, η στάση απέναντι στις ανταμοιβές εξαρτάται από το πώς καθένας αντιλαμβάνεται αυτές τις ανταμοιβές - αυτό αποτελεί το τρίτο στοιχείο της θεωρίας, το σθένος (Mulder, 2018).

Μέσω αυτής της θεωρίας, η έννοια του κινήτρου γίνεται πιο κατανοητή. Οι υψηλές προσπάθειες των εργαζομένων οδηγούν σε μεγαλύτερη απόδοση. Η βελτιωμένη απόδοση σημαίνει μεγαλύτερες ανταμοιβές, οι οποίες επιπλέον οδηγούν σε ικανοποίηση από την εργασία. Ένας ευτυχής εργαζόμενος είναι πιο πιθανό να συνεισφέρει περισσότερο στον εργασιακό χώρο (Mulder, 2018).

3.4 Θεωρίες Ικανοποίησης από την Εργασία

Ως ικανοποίηση από την εργασία ορίζουμε το αίσθημα ευημερίας και ολοκλήρωσης που συνδέεται με την εργασία ενός ατόμου, το οποίο κάνει την εμφάνιση του όταν το άτομο συνειδητοποιεί ότι η εργασία του έχει νόημα για εκείνον (Λεξικό Cambridge 2018). Δεν υπάρχει συγκεκριμένο σύνολο παραγόντων που να συμβάλλουν στην ικανοποίηση από την εργασία. Ωστόσο, για αυτόν τον ρόλο, προτείνονται διάφορες έννοιες και οι κυριότερες που επαναλαμβάνονται από τον έναν συγγραφέα στον άλλο, είναι οι πέντε παρακάτω που προτείνει η Holland ως εξής.

Εμπλοκή στην Εργασίας

Οι εργαζόμενοι που εμπλέκονται στη δουλειά τους μπορούν να αντιληφθούν πώς οι δεξιότητές τους εφαρμόζονται στο πλαίσιο της εργασίας. Όταν κάποιος αισθάνεται ότι η προσωπική του

συνεισφορά συντελεί στην επίτευξη ενός μεγαλύτερου σκοπού για την επιχείρηση, τότε νιώθει πιο συμμετέχων. Η εργασία του ατόμου πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τους στόχους της εταιρείας και το όραμα του οργανισμού ώστε να αποκτήσει νόημα (Holland, 2018).

Σεβασμός και Εκτίμηση

Ο δεύτερος παράγοντας αναφέρεται στον σεβασμό και την αναγνώριση που προσφέρονται στα άτομα για την επιτυχή απόδοσή τους. Συχνά, δυστυχώς, στον εργασιακό χώρο, επικρίνονται τα λάθη ενώ οι επιτυχημένες προσπάθειες παραμελούνται. Η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζει τον άνθρωπο όταν αισθάνεται σεβασμό και αναγνώριση ως άτομο, τόσο από την ανώτερη διοίκηση όσο και από τους συναδέλφους του (Holland, 2018).

Δίκαιη Οικονομική Ανταμοιβή

Η σημασία των οικονομικών ανταμοιβών είναι ουσιώδης. Σύμφωνα με τη Θεωρία Προσδοκιών, η ικανοποίηση που προκύπτει από τις ανταμοιβές που επιθυμούμε οδηγεί σε υψηλότερη προσπάθεια και απόδοση. Παρόλο που οι μισθοί κατατάσσονται στην κορυφή των παραγόντων που επηρεάζουν την ευημερία των εργαζομένων, η μόνη οικονομική ανταμοιβή δεν είναι επαρκής για να δημιουργήσει ικανοποίηση από την εργασία (Holland, 2018). Παράγοντες όπως ο σεβασμός, η δέσμευση και η αναγνώριση που αναφέρθηκαν προηγουμένως επηρεάζουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Κίνητρο

Η εμφανής απόδειξη ότι τα κίνητρα είναι αναπόσπαστο μέρος της εργασιακής ικανοποίησης είναι κατανοητή. Ένα άτομο με έντονο εγγενές κίνητρο μπορεί να επηρεάσει τη στάση του απέναντι στη δουλειά του και να αυξήσει έτσι την ικανοποίησή του (Holland, 2018). Τα διάφορα κίνητρα έχουν διαφορετικό βαθμό επιρροής, αλλά η ισχύς τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις προτεραιότητες κάθε ατόμου

Ικανοποίηση Ζωής

Σύμφωνα με ένα άρθρο που δημοσιεύτηκε από την British Psychological Society, οι εργαζόμενοι που είναι γενικά δυστυχημένοι στη ζωή, είναι απίθανο να φτάσουν σε ικανοποίηση από την εργασία (British Psychological Society 2010).

3.4.1 Θεωρία των Δύο Παραγόντων (θεωρία κινήτρων-υγιεινής)

Η θεωρία κινήτρων-υγιεινής που παρουσίασε ο Frederick Herzberg το 1959 διακρίνει τις έννοιες της ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας ως αντίθετες, ενώ εισάγει δύο βασικούς παράγοντες: την υγιεινή και τα κίνητρα. Οι παράγοντες υγιεινής είναι απαραίτητοι για τη δημιουργία ενός βασικού επιπέδου ικανοποίησης στον χώρο εργασίας. Δεν προκαλούν άμεσα ικανοποίηση, αλλά η απουσία τους οδηγεί σε δυσαρέσκεια. Αυτοί οι παράγοντες περιλαμβάνουν τις εργασιακές συνθήκες, τις αμοιβές και τις οργανωτικές πολιτικές.

Εκτός από αυτό, υπάρχουν οι παράγοντες που ενθαρρύνουν την ικανοποίηση στην εργασία. Αυτοί είναι υπεύθυνοι για την αύξηση των κινήτρων προς την επίτευξη εξαιρετικής απόδοσης. Αυτοί οι παράγοντες συνδέονται με εσωτερικές ανταμοιβές και μπορεί να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, την αναγνώριση από τους συνεργάτες ή τους ανωτέρους, την επίτευξη και το αίσθημα ευθύνης για την εργασία (Οδηγός Μελέτης Διαχείρισης, 2018).

Σύμφωνα με τον Herzberg, το αντίθετο της εργασιακής ικανοποίησης είναι η "έλλειψη εργασιακής ικανοποίησης" (και όχι απλώς η δυσαρέσκεια) (Latham, 2012). Συνοψίζοντας, η μακροπρόθεσμη δέσμευση και η εργασιακή ικανοποίηση επιτυγχάνονται μέσω της διοίκησης, επιδεικνύοντας ιδιαίτερη προσοχή στους παράγοντες κινήτρων, αντί για τους παράγοντες υγιεινής. Οι συνθήκες εργασίας πρέπει να επικεντρώνονται στην αύξηση της ικανοποίησης παρά στη μείωση της δυσαρέσκειας. Η ικανοποίηση από την εργασία δεν προκύπτει μόνο από ένα άνετο φυσικό περιβάλλον, αλλά εμφανίζεται όταν οι άνθρωποι αισθάνονται ότι αυτό που κάνουν έχει σημαντικό νόημα και αξία.

Τα κίνητρα και η εργασιακή ικανοποίηση σύμφωνα με τη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg αποδίδονται σε δύο βασικές ομάδες παραγόντων: τους παράγοντες παρακίνησης και τους παράγοντες υγιεινής. Σύμφωνα με τον Herzberg, οι παράγοντες παρακίνησης αντιστοιχούν σε έξι στοιχεία που έχουν να κάνουν με το περιεχόμενο της εργασίας: την αίσθηση ολοκλήρωσης, την αναγνώριση, την εργασία ως αυτοεπικουρικότητα, την αυτοδιάθεση, την πρόοδο και τις ευκαιρίες ανάπτυξης.

Οι παράγοντες υγιεινής, όπως τους περιγράφει ο Herzberg, σχετίζονται με το εργασιακό πλαίσιο και περιλαμβάνουν θέματα οργάνωσης, εποπτείας, συνθηκών εργασίας, αμοιβής, εργασιακής ασφάλειας, σχέσεων με τους συναδέλφους και την εταιρική δομή. Στην ουσία, αυτή η υπόθεση διαχωρίζει τους παράγοντες μεταξύ εξωτερικών (όπως οι συνθήκες εργασίας) και εσωτερικών (όπως η αναγνώριση από τους συναδέλφους) παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.

Τα εγγενή κίνητρα, ή αλλιώς παράγοντες περιεχομένου εργασίας, αφορούν στα καθήκοντα και τις επιτυχίες που ο ίδιος ο εργαζόμενος πραγματοποιεί πραγματικά στην εργασία του. Αυτοί οι παράγοντες διαμορφώνουν ένα εξαιρετικό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία στον εργασιακό χώρο του ατόμου. Αντίθετα, οι παράγοντες του εργασιακού πλαισίου είναι εξωτερικοί παράγοντες, οι οποίοι δεν είναι υπό τον έλεγχο του εργαζομένου, και εστιάζουν περισσότερο στην ατμόσφαιρα εργασίας παρά στη φύση της εργασίας ίδιας (Barringer & Harrison, 2000).

Τέσσερα στοιχεία, όπως η πρόοδος στη δουλειά, η ίδια η εργασία, η ευθύνη για καθήκοντα και η ευκαιρία να ολοκληρώσεις μια εργασία, φαίνεται ότι επηρεάζουν θετικά το επίπεδο ικανοποίησης. Αντίθετα, οι παράγοντες υγιεινής, όπως η διοίκηση, οι συνθήκες εργασίας και οι σχέσεις στον εργασιακό χώρο, φαίνεται ότι επηρεάζουν την γενική ευχαρίστηση από τη δουλειά (Halpern, 1966).

Στη μελέτη του Lucas (1988), αναδείχθηκε ότι η σχέση μεταξύ διευθυντή και υπαλλήλου ήταν σημαντικός παράγοντας που επηρέαζε την ικανοποίηση των πωλητών σε καταστήματα λιανικής στις Ηνωμένες Πολιτείες. Στο πλαίσιο των παραγόντων υγιεινής, αναδείχθηκαν σημαντικοί και οι παράγοντες όπως η 'στρατηγική οργάνωσης' και η 'συνεργασία με τους συναδέλφους'. Αναφορικά με τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την εργασία, η αμοιβή εμφανίζεται ως ένας από τους πιο εξετασμένους παράγοντες.

Σύμφωνα με τις απόψεις των Clark (1997) και Shields με τον Price (2002), η αμοιβή παίζει κρίσιμο ρόλο στην ικανοποίηση στην εργασία και την ικανοποίηση από το μισθό. Πρόσθετα, έχει διαπιστωθεί ότι ο μισθός και οι ώρες εργασίας επηρεάζουν θετικά την ικανοποίηση από την εργασία. Οι Steyn και Schulze (2003) προσέγγισαν την ιδέα των αναγκών και προθέσεων που μπορούν να ενθαρρύνουν τους εργαζομένους να δράσουν, προβάλλοντας τη σημασία της κατανόησης αυτών των πτυχών στον χειρισμό ή τη διεύθυνση του προσωπικού.

Σύμφωνα με τις ερευνητικές εργασίες των Robbins και Judge (2003), η έμπνευση είναι μια διαδικασία που ικανοποιεί τις ανάγκες, υποδεικνύοντας ότι η ικανοποίηση των αναγκών του ατόμου οδηγεί σε εξαιρετική προσπάθεια για την επίτευξη στόχων. Οι Baah και Amoako (2011) έκαναν την παρατήρηση ότι οι παράγοντες παρακίνησης του οργανισμού, όπως η φύση της εργασίας, η αντίληψη της επιτυχίας, η αναγνώριση, η ανάπτυξη της καριέρας, η πρόοδος και οι ευκαιρίες για ανάπτυξη, βοηθούν τους εργαζομένους να αισθάνονται σημαντικοί στον οργανισμό. Θεωρούν ότι τα κίνητρα είναι μια πηγή εσωτερικής ικανοποίησης που οδηγεί σε μεγαλύτερη ικανοποίηση, ενώ οι παράγοντες υγιεινής προκαλούν εξωτερική ευτυχία. Παρά ταύτα, η παρουσία παραγόντων υγιεινής είναι ιδιαίτερα σημαντική για την εργασιακή ικανοποίηση, συμφωνώντας με την άποψη του Herzberg ότι αυτοί οι παράγοντες είναι στενά συνδεδεμένοι μεταξύ τους."

Από την έρευνα των Sell και Cleal (2011), οι παράγοντες παρακίνησης οδηγούν στην ικανοποίηση από την εργασία, ενώ οι παράγοντες υγιεινής αποτρέπουν την εμφάνιση δυσαρέσκειας μεταξύ των εργαζομένων. Σχετικά με την σχέση μεταξύ του εργασιακού περιβάλλοντος και της εργασιακής ικανοποίησης, οι παράγοντες που περιλαμβάνουν το περιβάλλον εργασίας, την ανταμοιβή και την κοινωνική ασφάλιση φαίνεται να έχουν άμεση επίδραση σε αυτή. Συντακτικά, οι Bakotic και Babic (2013) υπογραμμίζουν ότι οι δύσκολες συνθήκες εργασίας μπορεί να προκαλέσουν δυσαρέσκεια από την εργασία. Άρα, βελτίωση των συνθηκών εργασίας, στήριξη από τη διοίκηση και καλύτερο σύστημα ανταμοιβής είναι ουσιώδη για την ικανοποίηση και την αύξηση της απόδοσης αυτών των εργαζομένων.

Οι Tariq, Ramzan και Riaz (2013) ανέδειξαν πως ο εργασιακός φόρτος, οι μισθοί, το άγχος στην εργασία και οι οικογενειακές συγκρούσεις προκαλούν δυσαρέσκεια ανάμεσα στους εργαζομένους

και οδηγούν σε αυξημένο όγκο εργασιών εντός του οργανισμού. Στην ίδια κατεύθυνση, οι Raziq και Maulabakhsh (2015) επισημαίνουν πως οι συνθήκες εργασίας, οι ευκαιρίες ανάπτυξης σταδιοδρομίας και οι εξελίξεις αποτελούν τους βασικούς παράγοντες για την εργασιακή ικανοποίηση και την κινητοποίηση των εργαζομένων

3.4.2 Θεωρία Χαρακτηριστικών Εργασίας

Η αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία μπορεί να προκύψει μέσω της χρήσης διαφόρων τεχνικών που βελτιώνουν τον τρόπο που διεξάγεται η εργασία. Αυτές οι τεχνικές συμπεριλαμβάνουν τη διαφοροποίηση των καθημερινών εργασιών και την ενίσχυση της αξίας που αποδίδεται στην προσπάθεια του εργαζομένου. Με αυτόν τον τρόπο, προκύπτει η αίσθηση της σημασίας, της ικανοποίησης και της ολοκλήρωσης στον εργασιακό χώρο. Υπάρχουν τρεις γενικές προσεγγίσεις που προσαρμόζονται σε διάφορες οργανωτικές δομές και βοηθούν στην αύξηση του ενδιαφέροντος και της ενθουσιώδους συμμετοχής των εργαζομένων.

Μία από αυτές τις προσεγγίσεις είναι η ροπή προς την πολυπλοκότητα στις εργασιακές αρμοδιότητες. Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει στους εργαζόμενους να εξελίσσονται μέσω της διακίνησης μεταξύ διαφορετικών τομέων και απαιτεί διαρκή κατάρτιση για την απόκτηση ποικίλων δεξιοτήτων. Καθιστά δυνατή τη συμμετοχή του προσωπικού σε διάφορα έργα και καθήκοντα. Μέσω αυτής της προσέγγισης, υπογραμμίζεται η σταδιακή ανάπτυξη, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα στη διοίκηση να προβεί σε διαρθρωτικές αλλαγές χωρίς δυσκολίες εντός της εταιρίας. (Your Article Library, 2017).

Μια επιπλέον προσέγγιση είναι η επέκταση των καθηκόντων της εργασίας. Αυτό σημαίνει την επίτευξη μεγαλύτερης πολυπλοκότητας στις αρμοδιότητες του ατόμου. Η διεύρυνση αυτή οδηγεί σε μεγαλύτερη ευθύνη και ικανοποίηση, παρέχοντας την αίσθηση της αυτονομίας και της σημασίας της εργασίας (Your Article Library, 2017). Για τον οργανισμό, αποτελεί αποτελεσματικό τρόπο για να μειώσει τα έξοδα, καθώς ένας εργαζόμενος μπορεί να αναλάβει αρμοδιότητες που παλιότερα ανατίθονταν σε πολλούς διαφορετικούς υπαλλήλους. Ωστόσο, η επέκταση αυτή πρέπει να γίνεται με την πλήρη συμφωνία του εργαζομένου, καθώς μπορεί, διαφορετικά, να οδηγήσει σε ανεπιθύμητες συνέπειες και να προκαλέσει περαιτέρω πίεση σε έναν ήδη απασχολημένο εργαζόμενο.

Η τρίτη τεχνική που προτείνεται στον εργασιακό σχεδιασμό εστιάζει στον εμπλουτισμό της εργασίας, αντιτίθεται στη μονοτονία και την έλλειψη ενδιαφέροντος των εργαζομένων. Σύμφωνα με το μοντέλο Job Characteristics των Hackman και Oldham, η διερεύνηση του σχεδιασμού εργασίας προτείνει τρόπους εμπλουτισμού των εργασιακών διαδικασιών, καθιστώντας τις πιο ελκυστικές και συνεπώς αυξάνοντας την εργασιακή ικανοποίηση και την παραγωγικότητα του προσωπικού. Αν και η θεωρία επικεντρώνεται στα μη οικονομικά οφέλη, παραβλέπει την επίδραση των χρηματικών ανταμοιβών στα κίνητρα και την εργασιακή ικανοποίηση. Οι συγγραφείς αναγνωρίζουν πέντε χαρακτηριστικά μιας ικανοποιητικής εργασίας. Με αντίστοιχες προσαρμογές, η διοίκηση μπορεί να επιδιώξει την ευημερία των εργαζομένων της στην εργασία, εξετάζοντας τη δυνατότητα προσαρμογών βάσει των ακόλουθων χαρακτηριστικών (Market Business News, 2018)

Ποικιλία δεξιοτήτων

Αυτό το χαρακτηριστικό λαμβάνει υπόψη την ανάγκη εξάλειψης της ρουτίνας στη διαδικασία εργασίας κάποιου. Η εργασία που απαιτεί πολλές δεξιότητες είναι πιο ουσιαστική και αρκετά λιγότερο μονότονη .

Ταυτότητα εργασίας

Το χαρακτηριστικό αυτό επικεντρώνεται στην ικανότητα του ατόμου να ολοκληρώσει μια εργασία από την αρχή ως το τέλος. Μέσω αυτής της διαδικασίας, ο εργαζόμενος μπορεί να αισθανθεί υπερήφανος για την πλήρη συμβολή του στο τελικό αποτέλεσμα της εργασίας του. Είναι ενδεδειγμένο να συμμετέχει κάποιος σε ολόκληρη τη διαδικασία, καθώς αυτό ενισχύει την αίσθηση ευθύνης και παράδοσης στο τελικό αποτέλεσμα.

Σημασία εργασίας

Ανάλογα με το πώς η εργασία, το γεγονός αυτό επηρεάζει τις ζωές άλλων ανθρώπων εντός ή εκτός του οργανισμού, οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι έχουν αντίκτυπο. Η σημασία της εργασίας προσθέτει επίσης νόημα στην εργασία κάποιου.

Αυτονομία

Όταν είσαι ελεύθερος να κάνεις επιλογές που σχετίζονται με την εργασία, εκτιμάται ιδιαίτερα. Όταν οι διευθυντές δείχνουν εμπιστοσύνη στους υπαλλήλους τους και τους αφήνουν να λαμβάνουν αυτοί τις σχετικές αποφάσεις, οι εργαζόμενοι σκέφτονται δημιουργικούς τρόπους για να λύσουν τα προβλήματα.

Ανατροφοδότηση

Είναι πάντα σημαντικό να υπάρχει σαφής ανατροφοδότηση. Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να γνωρίζουν αν η απόδοσή τους είναι ικανοποιητική ή μπορεί να βελτιωθεί, καθώς αυτό τους επιτρέπει να αντλήσουν διδάγματα από την εμπειρία τους. Ενώ τα διάφορα χαρακτηριστικά επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται κανείς τον χώρο εργασίας, η αποτελεσματικότητά τους διαφέρει ανάλογα με το άτομο και τις προτιμήσεις του. Ένας ανοιχτός διάλογος μεταξύ των μερών μπορεί να

συμβάλει στην υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση, καθώς επιτρέπει στα άτομα να κατανοήσουν τι αναμένεται από την εργασία τους.

3.4.3 Θεωρία της Ισότητας

Σε αντίθεση με το Job Characteristic Model, η θεωρία αυτή εστιάζει στον τρόπο που η αμοιβή επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Ο Jean Adams, ο δημιουργός της θεωρίας, παρατηρεί ότι οι άνθρωποι αξιολογούν την προσπάθειά τους σε σχέση με τα αποτελέσματα και στη συνέχεια συγκρίνουν την επίδρασή τους με αυτήν άλλων. Η προσπάθεια αποτελεί κυρίως ατομική προσπάθεια και επίπεδο τεχνογνωσίας, ενώ η ανταμοιβή περιλαμβάνει αναμενόμενες ανταμοιβές όπως χρηματικές αμοιβές και θετική αναγνώριση. (Latham, 2012).

Όταν υπάρχει ανισότητα, μπορεί να προκύψει δυσαρέσκεια που απαιτεί αλλαγή σε έναν από τους παράγοντες. Ένας εργαζόμενος μπορεί να επαναπροσδιορίσει τη συνεισφορά του (μείωση ή αύξηση της προσπάθειας, για παράδειγμα), ή να αιτηθεί αλλαγή στα αποτελέσματα. Κάθε άτομο έχει διαφορετικές αντιλήψεις για ισότητα και δικαιοσύνη. Αυτό που η διοίκηση θεωρεί συχνά ως υπερβολική αμοιβή, ο εργαζόμενος μπορεί να θεωρήσει ως ανεπαρκή ανταμοιβή για το σύνολο της εργασίας του. Η μόνη λύση σε αυτά τα προβλήματα είναι η σαφής επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

3.4.4 Θεωρία Καθορισμού Στόχων

Η θεωρία του καθορισμού των στόχων συνοψίζεται σε τρεις βασικές αρχές. Αρχικά, η σαφής καθορισμός στόχων είναι αποτελεσματικότερος από την αόριστη ενθάρρυνση του εργαζομένου για την επίτευξη του "καλύτερου δυνατού". Δεύτερον, οι υψηλοί στόχοι απαιτούν μεγαλύτερη δέσμευση, η οποία οδηγεί σε αυξημένη απόδοση. Τέλος, οι χρηματικές ανταμοιβές, η αυτονομία και η ανατροφοδότηση ενισχύουν τη δέσμευση των εργαζομένων (Latham, 2012).

Η θέση συγκεκριμένων στόχων επιτρέπει τη δημιουργία μιας δομής αξιολόγησης και προώθησης της εργασιακής συμπεριφοράς για την επίτευξη των στόχων. Ωστόσο, είναι ζωτικής σημασίας να τεθούν στόχοι που είναι ταυτόχρονα ρεαλιστικοί και προκλητικοί.

3.5 Σχέσεις Μεταξύ Κινήτρων και Ικανοποίησης των Εργαζομένων

Πράγματι, η αλληλεπίδραση μεταξύ των κινήτρων των εργαζομένων και της εργασιακής ικανοποίησης είναι ουσιώδης. Τόσο τα εσωτερικά όσο και τα εξωτερικά κίνητρα αποτελούν κρίσιμους παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης. Ο εργοδότης πρέπει να δημιουργήσει πολιτικές

που υποστηρίζουν ένα άνετο εργασιακό περιβάλλον και ενθαρρύνουν τους εργαζόμενους, προκειμένου να εργαστούν αποτελεσματικά για την επίτευξη των στόχων της οργάνωσης

Η εργασιακή ικανοποίηση δεν προκύπτει μόνο από τη χρηματική ανταμοιβή. Είναι ένα αποτέλεσμα που σχετίζεται άμεσα με την προσωπική αντίληψη του ατόμου για τη δουλειά του. Έτσι, η αποτελεσματικότητα επιτυγχάνεται μέσω της εξατομίκευσης της. Η συνεχής επικοινωνία μεταξύ εργαζομένου και εργοδότη αποτελεί τον τρόπο να βρεθούν οι καλύτεροι τρόποι συνεργασίας. Επιπλέον, ο εργοδότης οφείλει να διευκρινίζει το όραμα και τους στόχους του οργανισμού και τι αναμένεται από τους εργαζόμενους.

Είναι σημαντικό για τον εργαζόμενο να αντιληφθεί την αξία που προσφέρει στην εταιρεία και τι προσδοκά αντίστοιχα. Ορισμένοι επιδιώκουν την ευημερία τους και τα συναισθηματικά οφέλη του εργασιακού περιβάλλοντος. Κατάλληλα συστήματα ανταμοιβής μπορούν να προάγουν ένα υψηλά κινητοποιημένο περιβάλλον, που να καλύπτει τις ανάγκες των εργαζομένων. Το εσωτερικό κίνητρο είναι η ισχυρότερη πτυχή για την απόδοση και την παραγωγικότητα. Από τη σκοπιά του εργοδότη, η επίδραση στα εσωτερικά κίνητρα μπορεί να είναι προκλητική, αλλά στο τέλος, είναι ιδιαίτερα ανταποδοτική. (Chamberlain, 2017).

3.6 Σύνοψη Θεωριών για τα Κίνητρα και την Εργασιακή Ικανοποίηση

Η έρευνα στον τομέα της ικανοποίησης από την εργασία είναι εκτενής και πολυδιάστατη, αφού αναπτύσσεται από διάφορους επιστημονικούς κλάδους. Οι ειδικοί αναζητούν πώς οι επίπτωσεις της ικανοποίησης από την εργασία μπορούν να επηρεάσουν πτυχές όπως η συμπεριφορά στην αγορά εργασίας, η παραγωγικότητα, η εργασιακή προσπάθεια, οι απουσίες εργαζομένων και η διαδοχικότητα του προσωπικού. Αυτή η πολυδιάστατη έρευνα διερευνά πώς η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζει και διαμορφώνει την εργασιακή ζωή και προσφέρει αναγκαία ερεθίσματα για βελτίωση στους οργανισμούς.

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη συνολική ευημερία του ατόμου, επηρεάζοντας τις προθέσεις ενός ατόμου να εγκαταλείψει μια εργασία. Αποτελεί προκλητικό ζήτημα για τους οργανισμούς, που συχνά δεν το επισημαίνουν ως κορυφαία προτεραιότητα. Υπάρχει η πιθανότητα να χάνουν την ευκαιρία για βελτίωση, αγνοώντας την ουσιαστική επίδραση της ικανοποίησης στην απόδοση των εργαζομένων. Οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι είναι συνήθως πιο αφοσιωμένοι και παραγωγικοί, κάτι που αποφέρει οφέλη και στον εργοδότη τους

Η εργασιακή ικανοποίηση δεν αποτελεί μόνο αντικείμενο ερευνητικών μελετών, αλλά αποτελεί σημαντικό κομμάτι και της καθημερινότητάς μας. Οι οργανισμοί επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται την εργασία τους και τις αισθήσεις τους γύρω από αυτήν. (Spector, 1997).

Η εργασιακή ικανοποίηση επιδρά τόσο στους εργοδότες όσο και στους εργαζομένους. Οι μελέτες υποδεικνύουν ότι οι ικανοποιημένοι εργαζόμενοι ευνοούν τους εργοδότες τους με μικρότερα ποσοστά αποχωρήσεων και υψηλότερη παραγωγικότητα. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι επιθυμούν να βρίσκονται σε μια θέση όπου νιώθουν όχι μόνο ικανοποίηση, αλλά και ευτυχία, αφού η εργασία αποτελεί σημαντικό κομμάτι της καθημερινής τους ζωής. (Nguyen, Taylor και Bradley, 2003a).

Αυτό που υποδεικνύει ο Clark (1998) είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί σημαντικό κομμάτι της κοινωνικής ευημερίας. Έτσι, η αξιολόγηση της καλής εργασίας επιτρέπει την εξέταση ερωτημάτων σχετικά με τις διαφορές ανάμεσα στους εργαζομένους διαφορετικών ηλικιών, την αντικατάσταση των καλών εργασιών από κακές και το ποιοι έχουν πρόσβαση σε αυτές τις καλές εργασίες.

Αποδεικνύεται ότι ο τρόπος που οι άνθρωποι βιώνουν την εργασία τους επηρεάζει τις μελλοντικές τους αποφάσεις. Η ποιότητα της εργασίας, που αξιολογείται υποκειμενικά από τον ίδιο τον εργαζόμενο, συνδέεται με την απόφασή του να παραμείνει σε μια θέση εργασίας, τη δέσμευσή του σε αυτήν και τον τρόπο που εκτελεί τα καθήκοντά του. Αυτό υπογραμμίζει την ουσία της εργασιακής ικανοποίησης στις ατομικές εργασιακές αποφάσεις.

3.7 Ο Τομέας της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα

Σε περίπου 4 δις ευρώ το έτος 2018 ανήλθε το συνολικό εισόδημα των ασφαλιστικών εταιριών στον Ελλαδικό χώρο , δηλαδή κατά 13,1% σε σύγκριση με το έτος 2017 . Σε κερδοφορία παρέμεινε ο τομέας , ωστόσο τα κέρδη (προ φόρων) μειώθηκαν (-13,7%) και ανήλθαν σε € 452,9 εκατομμύρια το 2018. Αξιοσημείωτο είναι ότι η μεγάλη πλειοψηφία σε ποσοστό περίπου 75% των εταιριών στον ασφαλιστικό τομέα ήταν κερδοφόρες. Από το 2010 και μετά, η μείωση της παραγωγής με την πάροδο του χρόνου αυξάνεται, με αυξανόμενα ποσοστά μέχρι το 2017, ενώ το 2018 ο ρυθμός μείωσης υποχώρησε σημαντικά. Το 2018, η συνολική παραγωγή πριμοδοτήσεων υποχώρησε ελαφρά κατά 1,1% σε σύγκριση με το 2017. Η εγχώρια παραγωγή ασφαλιστρων ζωής αυξήθηκε κατά 11,4% το 2018/17, ενώ η συνολική παραγωγή ασφάλισης ζημιών μειώθηκε κατά 10,4%. Το μερίδιο της ασφάλισης ζημιών ανήλθε στο 51,8 % το έτος 2018 ενώ το ποσοστό στην ασφάλιση ζωής στο σύνολο της παραγωγής προσέγγισε το 48,2 % το ίδιο έτος (ICAP, 2018).

Η αστική ευθύνη αυτοκίνητων ως τομέας ασφάλισης αντιπροσωπεύει το 47,4 % του κλάδου ασφαλίσεων συνολικών ζημιών και στην συνέχεια ακολουθεί ο τομέας ασφάλισης φύσης και πυρός σε ποσοστό 18,3% επί του μεριδίου. Το 35% της παγκόσμιας αγοράς αντιπροσωπεύει η αγορά της

Ευρώπης και σε σχέση με το ποσοστό που κατέχει καταλήγουμε ότι είναι η μεγαλύτερη, στην συνέχεια ακολουθεί η αγοράς της Β. Αμερικής με ποσοστό 29% και της Ασίας με το ποσοστό της να ανέρχεται στο 28%. Η συνολική παραγωγή πριμοδοτήσεων στην Ευρώπη ανήλθε σε 1,169 δισ. Ευρώ, αύξηση 4,6% σε σύγκριση με το 2017. Το Ηνωμένο Βασίλειο με ποσοστό 20,7% το 2018 παρουσίασε το μεγαλύτερο μερίδιο στην συνολική παραγωγή, ακολουθούμενο από τη Γαλλία με ποσοστό 16,9%, τη Γερμανία και την Ιταλία με ποσοστό 12,3% (ICAP, 2018).

Πιο αναλυτικά, η παραγωγή υψηλής ποιότητας ζωής στην Ευρώπη ανήλθε σε € 714 δισ. το 2018, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 5,5% σε σχέση με το 2017 και καλύπτοντας περίπου το 61% της συνολικής παραγωγής. Τα ασφάλιστρα για ασφάλειες κατά ζημιών ανήλθαν σε € 455 δισ. το 2018, παραμένοντας σχεδόν στο ίδιο επίπεδο με το 2017 (0,4% οριακή μεταβολή). Το μερίδιο της ζημιολόγου βιομηχανίας στη συνολική παραγωγή ήταν 39% το ίδιο έτος. Οι ασφαλιστικές εταιρίες που λειτουργούν στις χώρες μέλη της Ασφαλιστικής Ευρώπης απασχολούν περίπου ένα εκατομμύριο μόνιμους κατοίκους και έχουν αυξηθεί περίπου κατά 4860 το 2018 (ICAP, 2018).

3.8 Κανάλια Πωλήσεων Προϊόντων και Υπηρεσιών Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα, το σύστημα ασφάλισης ζωής βασίζεται στα πρακτορεία, ένα μοντέλο που προέρχεται από την αμερικανική αγορά και προσαρμόστηκε στις τοπικές συνθήκες. Σε αντίθεση με πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όπου άλλα συστήματα όπως οι ανεξάρτητοι μεσίτες κυριαρχούν στον χώρο της ασφάλισης ζωής, στην Ελλάδα η πώληση αυτών των προϊόντων επικεντρώνεται στα πρακτορεία. Επιπλέον, υπάρχουν ασφαλιστές που δραστηριοποιούνται σε άλλους τομείς αλλά προσφέρουν επίσης προϊόντα ασφάλισης ζωής. Η ευελιξία αυτών των διαφόρων συστημάτων επιτρέπει την κάλυψη ευρέων απαιτήσεων και προτιμήσεων των καταναλωτών. (Ανδριτσάκης, 2005)

Παρά το γεγονός ότι ο νόμος καθορίζει το ρόλο του ασφαλιστικού πράκτορα ως φυσικού ή νομικού προσώπου που αναλαμβάνει, βάσει σύμβασης, ασφαλιστικές εργασίες για λογαριασμό μιας ή περισσότερων ασφαλιστικών επιχειρήσεων (Εφημερίδα της Ελληνικής Δημοκρατίας, 1997), πολλοί ασφαλιστικοί πράκτορες που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ασφαλίσεων ζωής, και πολλοί ακόμη που διαχειρίζονται πορτοφόλια σε άλλα τομείς, επικαλούνται την συγκεκριμένη νομική ρύθμιση για να περιορίσουν την δυνατότητα των εκπροσώπων να συνεργαστούν με άλλες ασφαλιστικές εταιρίες και να δημιουργήσουν αποκλειστικά δίκτυα πωλήσεων για τα προϊόντα τους.

Εκείνες της ασφαλιστικής αγοράς, ενώ επιδιώκουν την εξοικονόμηση κόστους, βρίσκονται σε διαδικασία αναδιάρθρωσης των δικτύων τους, ενδέχεται να κατευθύνονται προς πιο αποτελεσματικούς τρόπους λειτουργίας, ενσωματώνοντας εναλλακτικούς τρόπους πώλησης και μειώνοντας τις προμήθειες και άλλες αμοιβές .

Είναι αλήθεια πως στα ασφάλιστρα εκτός ζωής αξιοποιείται αυτό το σύστημα, το οποίο θεωρείται αξιόπιστο και δοκιμασμένο. Αποτελείται από ένα δίκτυο ατόμων ή νομικών προσώπων που δρουν ως ανεξάρτητοι μεσίτες και συνεργάζονται με διάφορες εταιρείες, προτείνοντας στους πελάτες τους ασφαλιστικά προϊόντα που καλύπτουν τις ανάγκες τους. Υπάρχουν προβλέψεις για την αναγκαιότητα των ασφαλιστικών μεσιτών να συνεργαστούν σε μεγαλύτερες μονάδες, σχηματίζοντας εταιρείες που θα χρησιμοποιούν αποτελεσματικά συστήματα και εργαλεία Τεχνολογίας Πληροφορικής, δημιουργώντας ανεξάρτητα δίκτυα υποστήριξης και εκπαίδευσης των συνεργατών τους.

Η είσοδος ευρωπαϊκών τραπεζών στον χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης επεκτείνεται συνεχώς μέσω της προσφοράς ευρύτερου φάσματος ασφαλιστικών προϊόντων από τα καταστήματά τους. Η πρόβλεψη για αυξημένη ανάπτυξη υπέρ των τραπεζών ανησυχεί τις ασφαλιστικές εταιρείες, καθώς οι τράπεζες έχουν ειδική γνώση για την οικονομική κατάσταση των πελατών τους. Αυτό τους επιτρέπει να προσφέρουν εξειδικευμένα ασφαλιστικά προϊόντα με χαμηλότερο κίνδυνο (Finaccord Ltd, 2003). Μέσω των καταστημάτων τους και των σχέσεών τους με τους πελάτες, οι τράπεζες εισέρχονται στην ασφαλιστική αγορά, με έμφαση στα επενδυτικά προϊόντα στον τομέα της ζωής.

Οι ευρωπαϊκές τράπεζες επεκτείνουν τα τραπεζικά τους προϊόντα, προσαρμόζοντάς τα στις νέες ανάγκες των πελατών τους. Αν και εξακολουθούν να προωθούν επενδυτικά προϊόντα, προσφέρουν επίσης γενικές ασφαλιστικές συμβάσεις. Σύμφωνα με έρευνα σε δείγμα περίπου 500 τραπεζών, το 37% προσφέρει πακέτα ταξιδιωτικής ασφάλισης, το 43,7% ασφαλιστικά προγράμματα για ιδιωτικά ιατρεία υγείας, και το 64% προσφέρει ασφαλιστήρια συμβόλαια πυρός και κλοπής για το σπίτι ή το εξοχικό τους (Finaccord Ltd, 2003).

Παρότι οι διαφορές και οι διακυμάνσεις είναι προφανείς ανά χώρα, φαίνεται πως η ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ ασφαλιστικών εταιρειών και τραπεζών είναι μια πορεία που ακολουθείται.

Σύμφωνα με έρευνα της Finaccord Ltd (2003), όλες οι ευρωπαϊκές τράπεζες έχουν κάποιο είδος συνεργασίας με ασφαλιστικές εταιρείες. Οι πρόσφατοι παίκτες στην τραπεζική ασφάλεια αντιλαμβάνονται τις μεγάλες ευκαιρίες που προσφέρει αυτό το μοντέλο και σχεδιάζουν να επενδύσουν περαιτέρω σε αυτή την πρωτοβουλία. Στις ΗΠΑ, όπου η προώθηση των προϊόντων Bank Assurance σε πληθυσμιακά συγκροτήματα έως 5.000 κατοίκους επιτράπηκε μόνο το 1996, σημειώθηκε σημαντική αύξηση στις πωλήσεις.

Η διάθεση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω τραπεζικών δικτύων υπήρχε ακόμη και όταν απαγορευόταν από το νόμο. Πολλοί τραπεζικοί οργανισμοί, υπό την ηγεσία των κρατικών επιχειρήσεων, κατείχαν τουλάχιστον μία ασφαλιστική εταιρεία. Αυτό ήταν ένα από τα βασικά επιχειρήματα τους εναντίον των ανεξάρτητων ασφαλιστών. Σήμερα, οι τράπεζες, σε συνεργασία με ασφαλιστικές εταιρείες, προσφέρουν προϊόντα ασφάλισης ζωής και ασφάλισης ζημιών.

Η απελευθέρωση της αγοράς, η τεχνολογική εξέλιξη, η μείωση των επιτοκίων και η αναζήτηση πελατών για δυναμικά και ευέλικτα χρηματοδοτικά προϊόντα έχουν δημιουργήσει έναν έντονο ανταγωνισμό. Αυτό οδηγεί στη διαφοροποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, καθώς και στην είσοδο των τραπεζών στον τομέα της ασφάλισης και αντιστρόφως. Η αναζήτηση τρόπων μείωσης του κόστους διάθεσης και δημιουργίας οικονομιών κλίμακας προωθεί συνεργίες μεταξύ τραπεζικών ιδρυμάτων και ασφαλιστικών εταιρειών, καθώς και τη δημιουργία ομάδων που προσφέρουν περισσότερα ανταγωνιστικά προϊόντα και διαθέτουν καλύτερα δίκτυα πωλήσεων.

4^ο Κεφάλαιο – Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Τρόπος Συλλογής Δεδομένων

Ο τρόπος συλλογής των δεδομένων, πραγματοποιείται με την συλλογή απαντήσεων σε ερωτηματολόγιο έρευνας, το οποίο παρατίθεται στο Παράρτημα Νο.1. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, αποτελείται από δύο (2) ενότητες, όπου η 1^η αναφέρεται στα δημογραφικά στοιχεία και η 2^η σε ερωτήσεις σχετικά με το θέμα που διερευνάται. Στο 1^ο μέρος λοιπόν του ερωτηματολογίου τα δημογραφικά στοιχεία αναφέρονται σε πέντε (5) ερωτήσεις, όπως φύλο συμμετέχοντα, την ηλικία των συμμετεχόντων, την οικογενειακή κατάσταση, τον τομέα της εργασίας και τα χρόνια προϋπηρεσίας. Αντίστοιχα το 2^ο μέρος του ερωτηματολογίου, αναφέρεται στην Εργασιακή Ικανοποίηση και η οποία αποτελείται από 42 δηλώσεις όπου οι συμμετέχοντες θα πρέπει να απαντήσουν από την 1^η έως την 6^η επιλογή (1=διαφωνώ απόλυτα έως 6=συμφωνώ απόλυτα). Ωστόσο το 2^ο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται στο σύνολο από έξι (6) ερωτήσεις στο σύνολο.

4.2 Δείγμα Ερωτηματολογίου

Το δείγμα της έρευνας, αναφέρεται σε 120 συμμετέχοντες, όπου το 50,8% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες και το 49,2% ήταν γυναίκες. Το 46,7% των ερωτηθέντων ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 30-39 ετών, το 20,8% στην ηλικιακή ομάδα από 50-59 ετών, το 20% στην ηλικιακή ομάδα από 40-49 ετών, το 9,2% στην ηλικιακή ομάδα από 18-29 ετών και το υπόλοιπο 3,3% ήταν άνω των 60 ετών. Το 50,8% των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι, το 41,7% είναι άγαμοι, το 5,8% ήταν διαζευγμένοι και το υπόλοιπο 1,7% ήταν χήροι. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα και το υπόλοιπο 1,7% στον Δημόσιο. Το 35,8% των ερωτηθέντων έχουν χρόνια προϋπηρεσίας στον ασφαλιστικό κλάδο από 10-19 χρόνια, το 33,3% έως 9 χρόνια, το 15,8% από 20-29 χρόνια και το υπόλοιπο 15% πάνω από 30 χρόνια.

4.3 Τρόπος Ανάλυσης Δεδομένων

Στο Α' μέρος της εργασίας, έχει γίνει βιβλιογραφική ανασκόπηση και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και η μεθοδολογία που χρησιμοποίησαν άλλοι ερευνητές που ασχολήθηκαν με θέμα αντίστοιχο με το συγκεκριμένο. Στο Β' μέρος της εργασίας ακολουθεί η εμπειρική ανάλυση. Τα ερευνητικά δεδομένα τα χρησιμοποιήσαμε για την εμπειρική ανάλυση. Τα δεδομένων συλλέχθηκαν μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι «κλειστού τύπου». Τα

ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά, μέσω Google Forms. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν, σε ασφαλιστικούς υπάλληλους στην Ελλάδα. Η συλλογή των απαντήσεων στην έρευνα έγινε μέσω της χρήσης του Google Forms και όπου ασφαλιστικοί υπάλληλοι από όλο τον Ελλαδικό χώρο απάντησαν στις συγκεκριμένες ερωτήσεις. Συνολικά, συμμετείχαν στην έρευνα 150 άτομα, ωστόσο τα 30 άτομα, δεν απάντησαν τις βασικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και αποκλείστηκαν από την έρευνα.

Τη συλλογή των δεδομένων, ακολούθησε η επεξεργασία. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS. Η επεξεργασία αρχικά έγινε με την περιγραφή των απαντήσεων. Η περιγραφή έγινε, χρησιμοποιώντας διάφορα μέτρα τάσης, όπως το μέσο όρο, τη διακύμανση (ή την τυπική απόκλιση), τη διάμεσο, την ελάχιστη και μέγιστη τιμή. Εν συνεχεία, διατυπώθηκαν οι (υπό εξέταση) υποθέσεις και εξετάστηκε αν έπρεπε να γίνουν αποδεκτές ή να απορριφθούν.

Μια στατιστική μέθοδος που χρησιμοποιείται για να εξεταστεί αν ο μέσος μιας μεταβλητής διαφέρει μεταξύ διαφορετικών ομάδων στον πληθυσμό, είναι η Ανάλυση Διακύμανσης Ανομα καθώς και το στατιστικό εργαλείο t-test. Αν τα δεδομένα πληρούσαν τις προϋποθέσεις, η μέθοδος αυτή αναμένονταν ότι θα χρησιμοποιηθεί για να αποφασιστεί αν πρέπει να γίνουν αποδεκτές ή όχι οι υποθέσεις που θα διατυπωθούν στην παρούσα έρευνα.. Η Ανάλυση των ερωτηματολογίων έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS No.22.

4.4 Ηθικές Προεκτάσεις της Έρευνας

Όλα τα προσωπικά δεδομένα τα οποία έχουν συλλεχθεί από μέρους του ερευνητή, έχουν χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο για τη διενέργεια της έρευνας και δεν έχουν κοινοποιηθεί σε τρίτα μέρη χωρίς πριν να έχουμε λάβει την αντίστοιχη δική τους συγκατάθεση. Η συμμετοχή φυσικών προσώπων, δηλαδή των εργαζόμενων σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην έρευνα, είναι εθελοντική. Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα και δεν περιέχουν προσωπικά στοιχεία των συγκεκριμένων φυσικών προσώπων από τα οποία θα μπορούσε να αποκαλυφθεί με οποιοδήποτε τρόπο η ταυτότητα των συμμετεχόντων.

Οι απαντήσεις είναι απόλυτα εμπιστευτικές και μόνο τα μέλη της ερευνητικής ομάδας θα έχουν πρόσβαση σε αυτές. Οι απαντήσεις έχουν χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς και συγκεκριμένα θα τύχουν ποσοτικής ή/και ποιοτικής επεξεργασίας συνολικά. Καμία μεμονωμένη πληροφορία σχετικά με οποιοδήποτε σχόλιο ή φυσικό πρόσωπο δεν έχει δημοσιευθεί,

παρά μόνο τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας. Η ανωνυμία των συμμετεχόντων και το προσωπικό απόρρητο, θα τηρηθεί στο ακέραιο καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας αλλά και μετά το πέρας αυτής, και δεσμεύει τα μέλη της ερευνητικής ομάδας.

5^ο Κεφάλαιο – Ανάλυση Δεδομένων

5.1 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Έρευνας

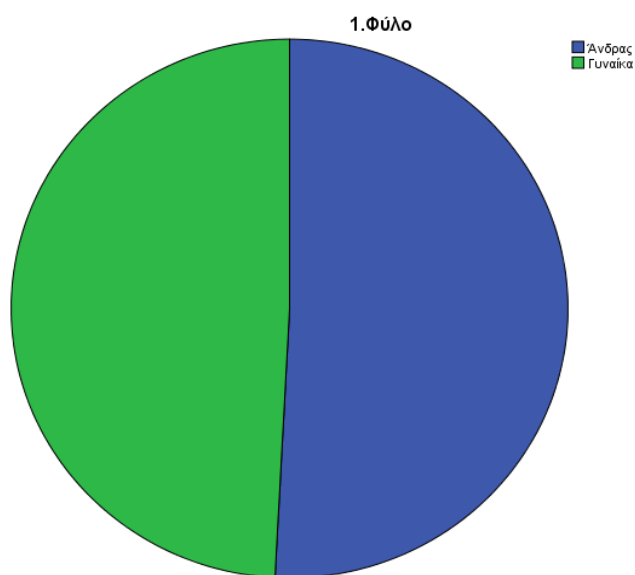
Ενότητα 1. Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Φύλο

Το 50,8% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες και το 49,2% ήταν γυναίκες.

1. Φύλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	61	50,8	50,8	50,8
Γυναίκα	59	49,2	49,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

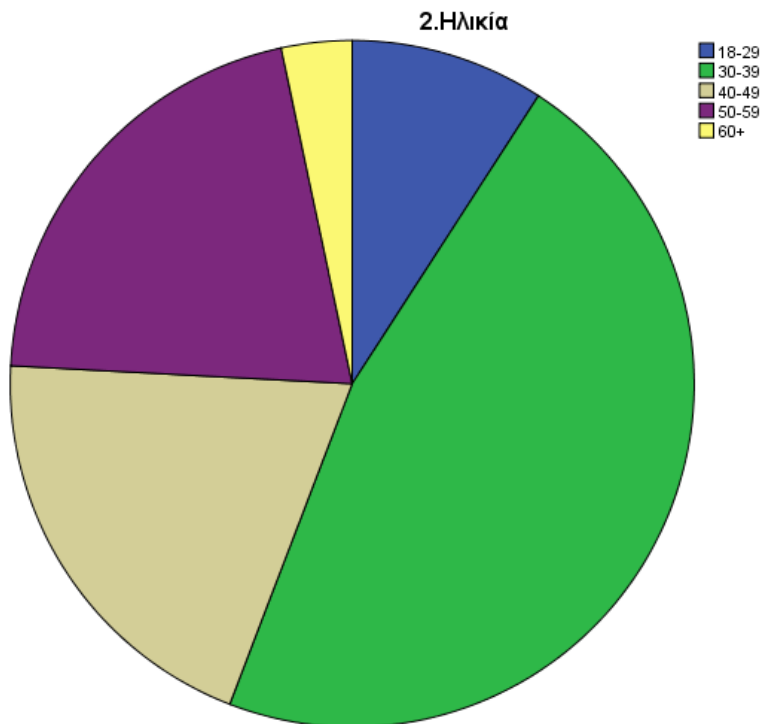


Ηλικία

Το 46,7% των ερωτηθέντων ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα από 30-39 ετών, το 20,8% στην ηλικιακή ομάδα από 50-59 ετών, το 20% στην ηλικιακή ομάδα από 40-49 ετών, το 9,2% στην ηλικιακή ομάδα από 18-29 ετών και το υπόλοιπο 3,3% ήταν άνω των 60 ετών.

2. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	11	9,2	9,2	9,2
	30-39	56	46,7	46,7	55,8
	40-49	24	20,0	20,0	75,8
	50-59	25	20,8	20,8	96,7
	60+	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

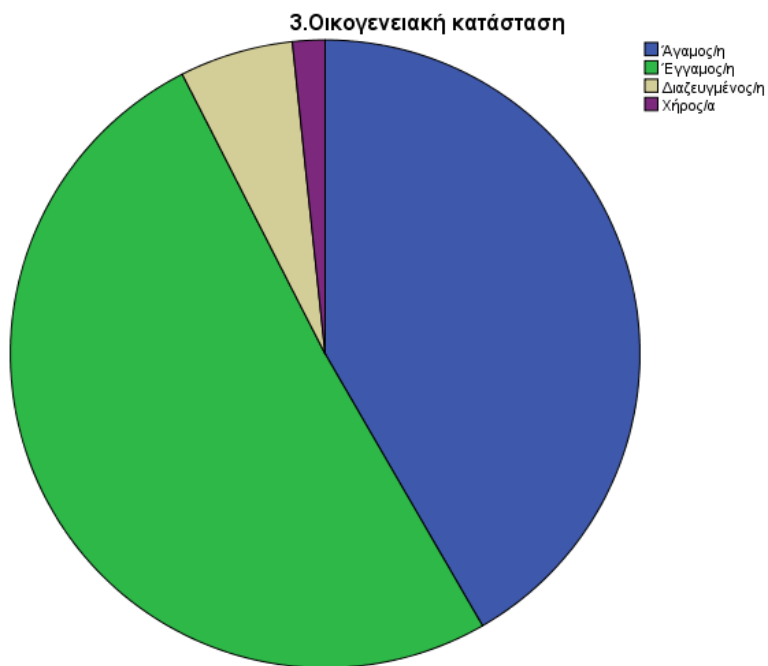


Οικογενειακή κατάσταση

Το 50,8% των ερωτηθέντων είναι έγγαμοι, το 41,7% είναι άγαμοι, το 5,8% ήταν διαζευγμένοι και το υπόλοιπο 1,7% ήταν χήροι.

3. Οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	50	41,7	41,7	41,7
	Έγγαμος/η	61	50,8	50,8	92,5
	Διαζευγμένος/η	7	5,8	5,8	98,3
	Χήρος/α	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

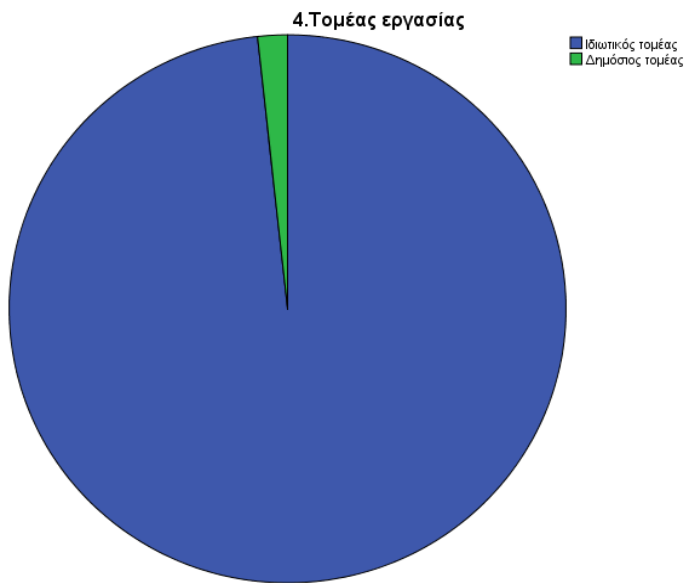


Τομέας εργασίας

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα και το υπόλοιπο 1,7% στον Δημόσιο.

4.Τομέας εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ιδιωτικός τομέας	114	95,0	98,3	98,3
	Δημόσιος τομέας	2	1,7	1,7	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Missing	System	4	3,3		
Total		120	100,0		

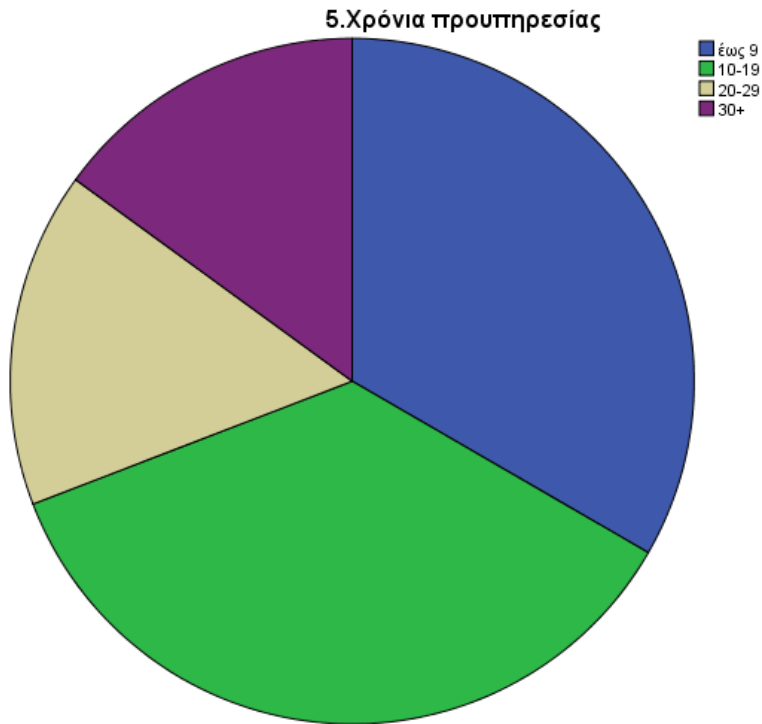


Χρόνια προϋπηρεσίας

Το 35,8% των ερωτηθέντων έχουν χρόνια προϋπηρεσίας στον ασφαλιστικό κλάδο από 10-19 χρόνια, το 33,3% έως 9 χρόνια, το 15,8% από 20-29 χρόνια και το υπόλοιπο 15% πάνω από 30 χρόνια.

5. Χρόνια προϋπηρεσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	έως 9	40	33,3	33,3	33,3
	10-19	43	35,8	35,8	69,2
	20-29	19	15,8	15,8	85,0
	30+	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



Ενότητα 2: Εργασιακή Ικανοποίηση

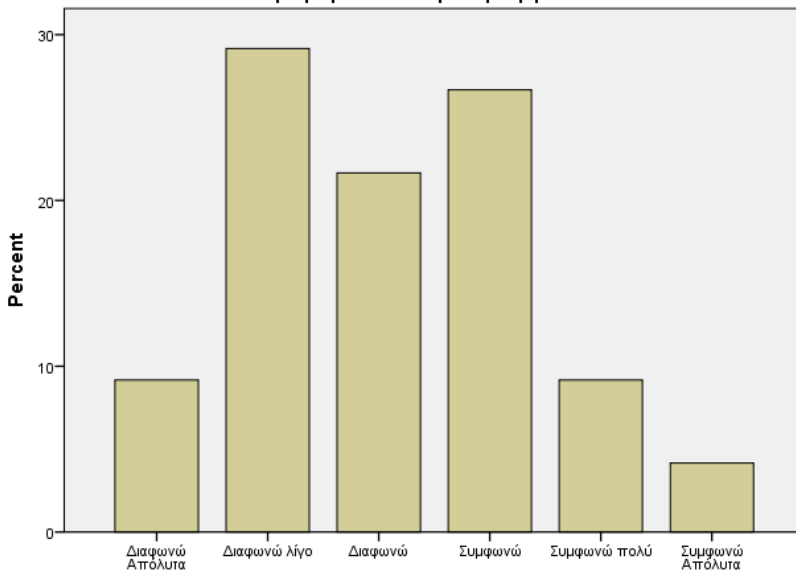
Ερώτηση 6.1

Το 60,1% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία που κάνουν ενώ το υπόλοιπο 40,1% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.1 Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	11	9,2	9,2	9,2
Διαφωνώ λίγο	35	29,2	29,2	38,3
Διαφωνώ	26	21,7	21,7	60,0
Συμφωνώ	32	26,7	26,7	86,7
Συμφωνώ πολύ	11	9,2	9,2	95,8
Συμφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.1 Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω



6.1 Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω

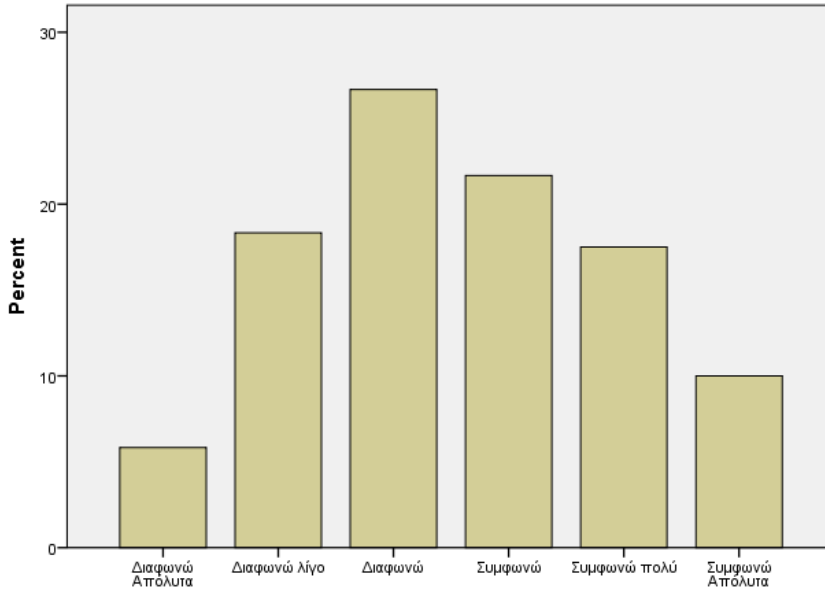
Ερώτηση 6.2

Το 50,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία τους ενώ το υπόλοιπο 49,2% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.2 Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	5,8
	Διαφωνώ λίγο	22	18,3	18,3	24,2
	Διαφωνώ	32	26,7	26,7	50,8
	Συμφωνώ	26	21,7	21,7	72,5
	Συμφωνώ πολύ	21	17,5	17,5	90,0
	Συμφωνώ Απόλυτα	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.2 Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου



6.2 Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου

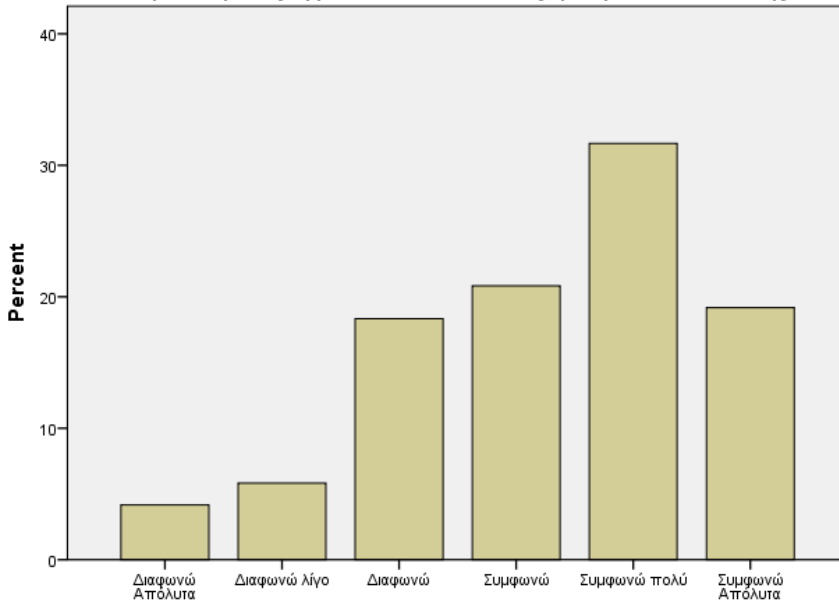
Ερώτηση 6.3

Το 71,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι ο/η προϊστάμενος/η τους είναι πολύ ικανός/η στην δουλεία του/της τους ενώ το υπόλοιπο 28,3% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.3 Ο/Η προϊστάμενος /η μου είναι πολύ ικανός/η στην δουλεία του/της

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	4,2
Διαφωνώ λίγο	7	5,8	5,8	10,0
Διαφωνώ	22	18,3	18,3	28,3
Συμφωνώ	25	20,8	20,8	49,2
Συμφωνώ πολύ	38	31,7	31,7	80,8
Συμφωνώ Απόλυτα	23	19,2	19,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.3 Ο/Η προϊστάμενος /η μου είναι πολύ ικανός/η στην δουλειά του/της



6.3 Ο/Η προϊστάμενος /η μου είναι πολύ ικανός/η στην δουλειά του/της

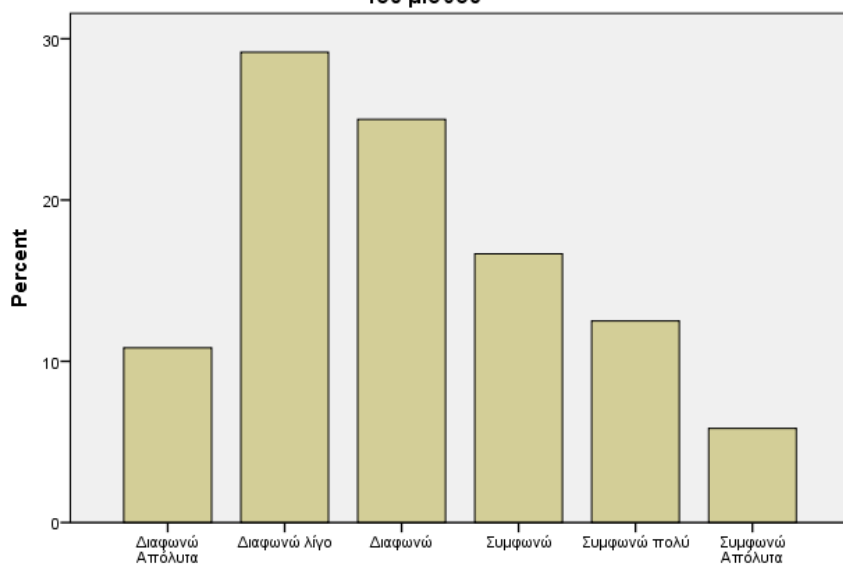
Ερώτηση 6.4

Το 65% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν πέραν του μισθού τους ενώ το υπόλοιπο 45% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.4 Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω πέραν του μισθού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	13	10,8	10,8	10,8
Διαφωνώ λίγο	35	29,2	29,2	40,0
Διαφωνώ	30	25,0	25,0	65,0
Συμφωνώ	20	16,7	16,7	81,7
Συμφωνώ πολύ	15	12,5	12,5	94,2
Συμφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.4 Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω πέραν του μισθού



6.4 Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω πέραν του μισθού

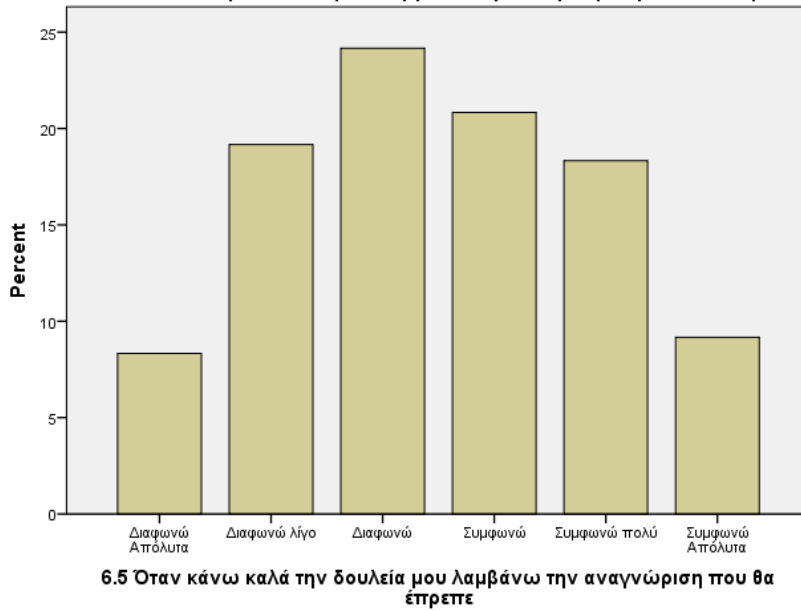
Ερώτηση 6.5

Το 51,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι όταν κάνουν καλά την δουλειά τους λαμβάνουν την αναγνώριση που θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 48,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.5 Όταν κάνω καλά την δουλειά μου λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	10	8,3	8,3	8,3
Διαφωνώ λίγο	23	19,2	19,2	27,5
Διαφωνώ	29	24,2	24,2	51,7
Συμφωνώ	25	20,8	20,8	72,5
Συμφωνώ πολύ	22	18,3	18,3	90,8
Συμφωνώ Απόλυτα	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.5 Όταν κάνω καλά την δουλειά μου λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε



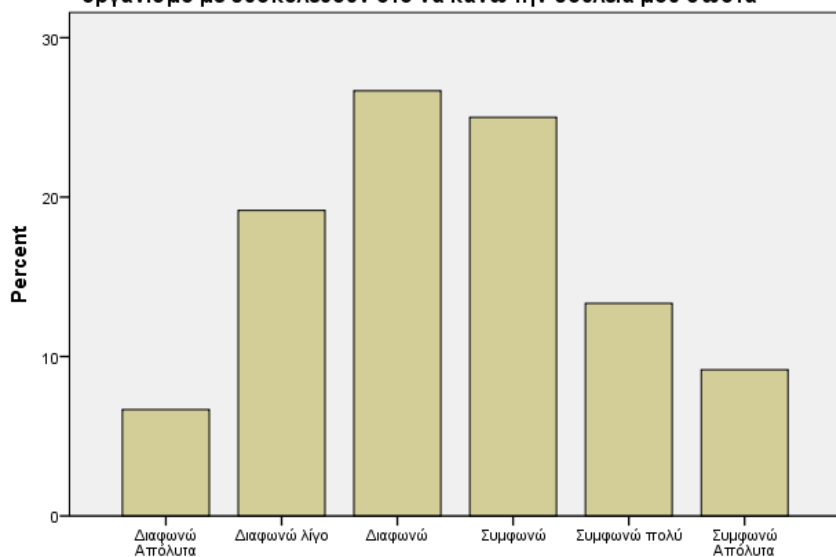
Ερώτηση 6.6

Το 52,6% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό τους δυσκολεύουν στο να κάνουν την δουλειά τους σωστά ενώ το υπόλοιπο 47,4% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.6 Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό με δυσκολεύουν στο να κάνω την δουλειά μου σωστά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	8	6,7	6,7	6,7
Διαφωνώ λίγο	23	19,2	19,2	25,8
Διαφωνώ	32	26,7	26,7	52,5
Συμφωνώ	30	25,0	25,0	77,5
Συμφωνώ πολύ	16	13,3	13,3	90,8
Συμφωνώ Απόλυτα	11	9,2	9,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.6 Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό με δυσκολεύουν στο να κάνω την δουλεία μου σωστά



6.6 Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό με δυσκολεύουν στο να κάνω την δουλεία μου σωστά

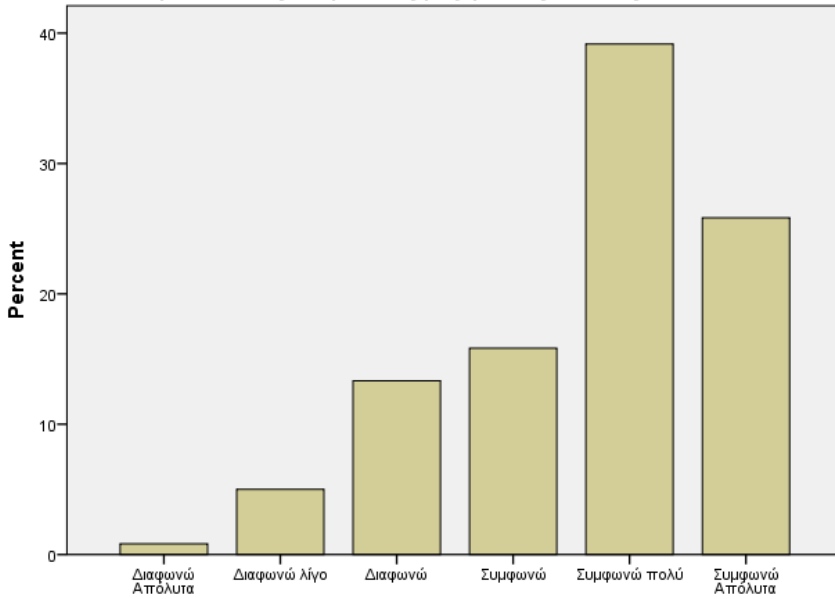
Ερώτηση 6.7

Το 80,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι ο συμπαθούν τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύουν ενώ το υπόλοιπο 19,2% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.7 Συμπαθώ τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύω

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	1	,8	,8	,8
	Διαφωνώ λίγο	6	5,0	5,0	5,8
	Διαφωνώ	16	13,3	13,3	19,2
	Συμφωνώ	19	15,8	15,8	35,0
	Συμφωνώ πολύ	47	39,2	39,2	74,2
	Συμφωνώ Απόλυτα	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.7 Συμπαθώ τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύω



6.7 Συμπαθώ τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύω

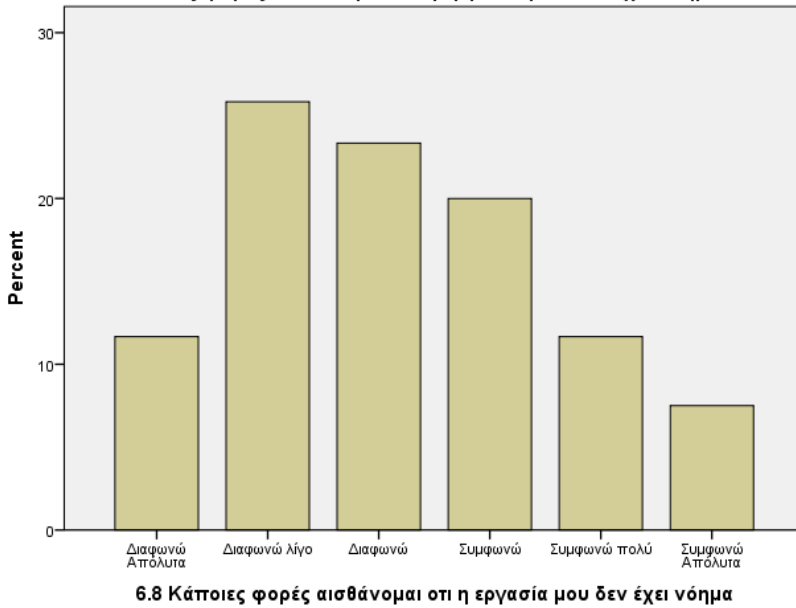
Ερώτηση 6.8

Το 60,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι κάποιες φορές αισθάνονται ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα ενώ το υπόλοιπο 39,2% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.8 Κάποιες φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	14	11,7	11,7	11,7
Διαφωνώ λίγο	31	25,8	25,8	37,5
Διαφωνώ	28	23,3	23,3	60,8
Συμφωνώ	24	20,0	20,0	80,8
Συμφωνώ πολύ	14	11,7	11,7	92,5
Συμφωνώ Απόλυτα	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.8 Κάποιες φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα



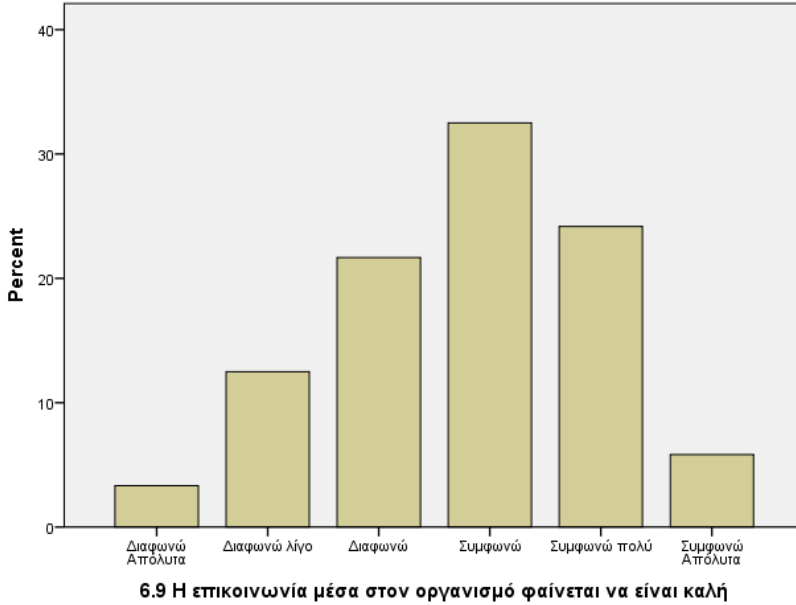
Ερώτηση 6.9

Το 62,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό φαίνεται να είναι καλή ενώ το υπόλοιπο 37,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.9 Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό φαίνεται να είναι καλή

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	4	3,3	3,3	3,3
Διαφωνώ λίγο	15	12,5	12,5	15,8
Διαφωνώ	26	21,7	21,7	37,5
Συμφωνώ	39	32,5	32,5	70,0
Συμφωνώ πολύ	29	24,2	24,2	94,2
Συμφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.9 Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό φαίνεται να είναι καλή

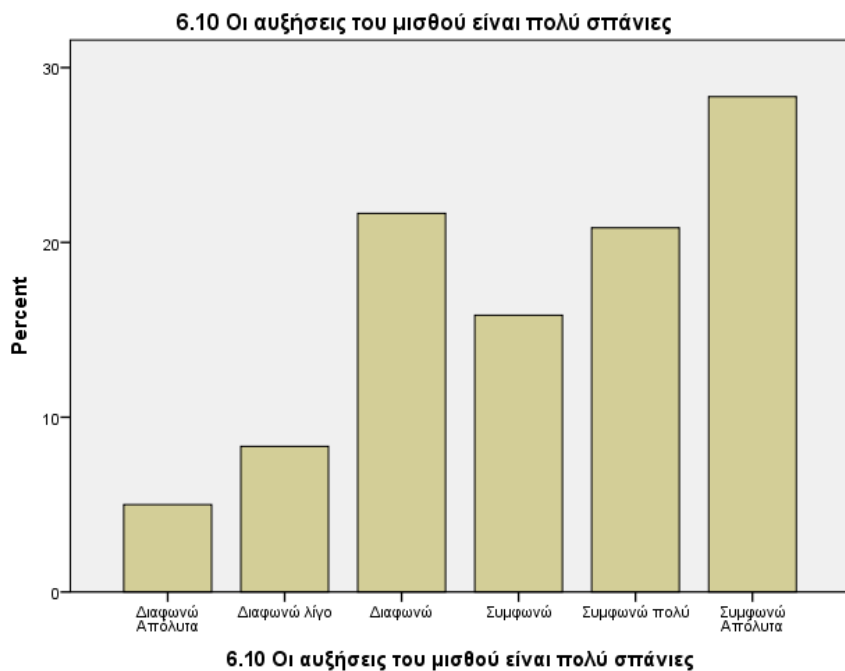


Ερώτηση 6.10

Το 64,9% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ σπάνιες ενώ το υπόλοιπο 35,1% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.10 Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ σπάνιες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	6	5,0	5,0	5,0
	Διαφωνώ λίγο	10	8,3	8,3	13,3
	Διαφωνώ	26	21,7	21,7	35,0
	Συμφωνώ	19	15,8	15,8	50,8
	Συμφωνώ πολύ	25	20,8	20,8	71,7
	Συμφωνώ Απόλυτα	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



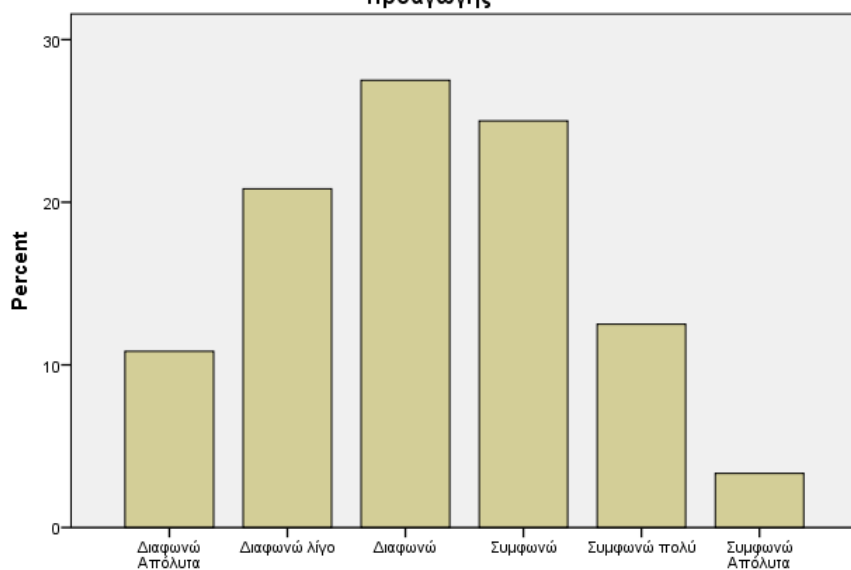
Ερώτηση 6.11

Το 59,1% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής ενώ το υπόλοιπο 40,9% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.11 Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	13	10,8	10,8	10,8
	Διαφωνώ λίγο	25	20,8	20,8	31,7
	Διαφωνώ	33	27,5	27,5	59,2
	Συμφωνώ	30	25,0	25,0	84,2
	Συμφωνώ πολύ	15	12,5	12,5	96,7
	Συμφωνώ Απόλυτα	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.11 Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής



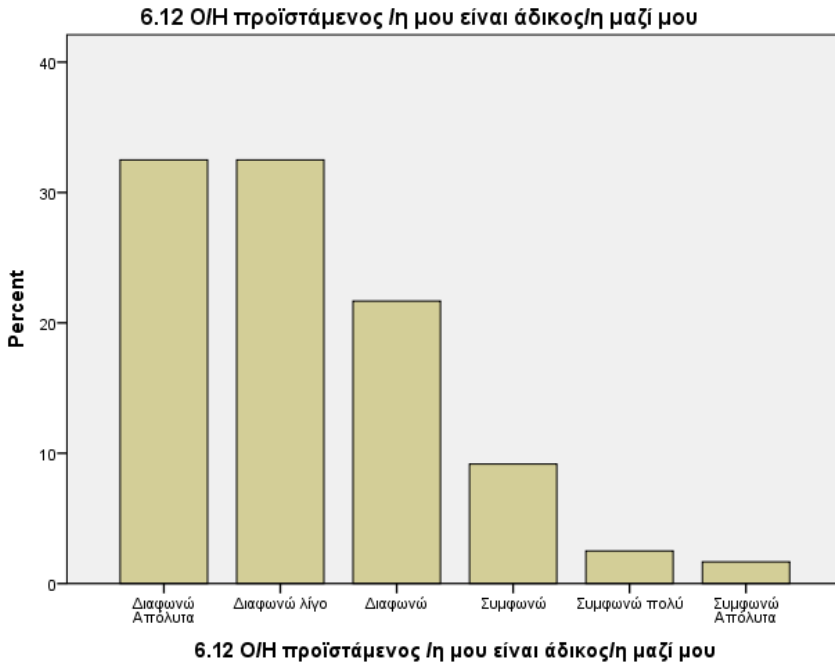
6.11 Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής

Ερώτηση 6.12

Το 86,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι ο/η προϊστάμενος/η τους είναι άδικος/η μαζί τους ενώ το υπόλοιπο 13,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.12 Ο/Η προϊστάμενος /η μου είναι άδικος/η μαζί μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	39	32,5	32,5	32,5
Διαφωνώ λίγο	39	32,5	32,5	65,0
Διαφωνώ	26	21,7	21,7	86,7
Συμφωνώ	11	9,2	9,2	95,8
Συμφωνώ πολύ	3	2,5	2,5	98,3
Συμφωνώ Απόλυτα	2	1,7	1,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	



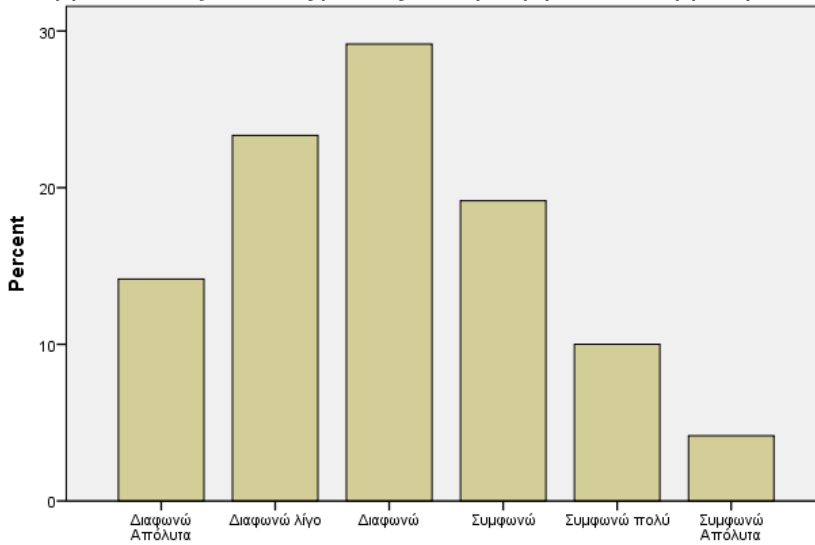
Ερώτηση 6.13

Το 66,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι πρόσθετες παροχές - πέραν του μισθού που λαμβάνουν από την εργασία είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί ενώ το υπόλοιπο 33,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.13 Οι πρόσθετες παροχές - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε από την εργασία είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	17	14,2	14,2	14,2
Διαφωνώ λίγο	28	23,3	23,3	37,5
Διαφωνώ	35	29,2	29,2	66,7
Συμφωνώ	23	19,2	19,2	85,8
Συμφωνώ πολύ	12	10,0	10,0	95,8
Συμφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.13 Οι πρόσθετες παροχές - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε απο την εργασία είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί



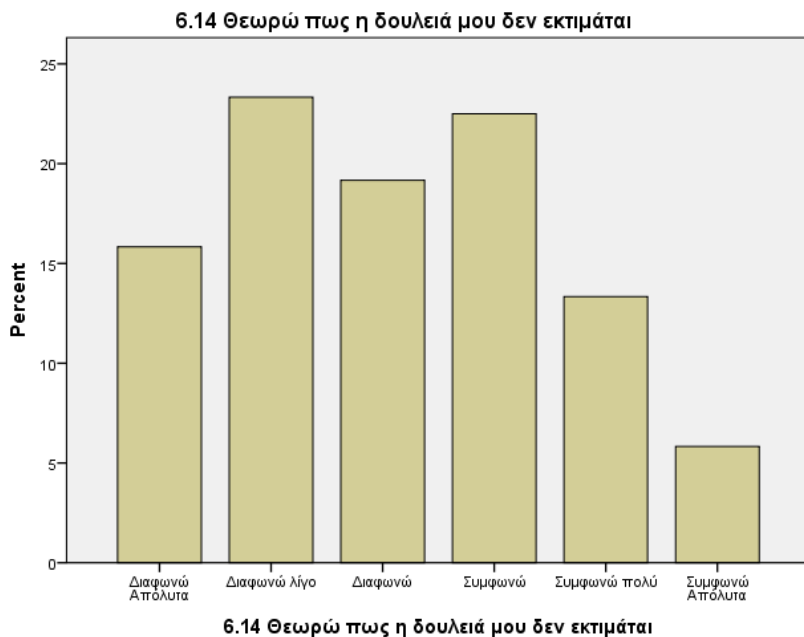
6.13 Οι πρόσθετες παροχές - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε απο την εργασία είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί

Ερώτηση 6.14

Το 58,3% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται ενώ το υπόλοιπο 41,7% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.14 Θεωρώ πως η δουλειά μου δεν εκτιμάται

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	19	15,8	15,8	15,8
	Διαφωνώ λίγο	28	23,3	23,3	39,2
	Διαφωνώ	23	19,2	19,2	58,3
	Συμφωνώ	27	22,5	22,5	80,8
	Συμφωνώ πολύ	16	13,3	13,3	94,2
	Συμφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	



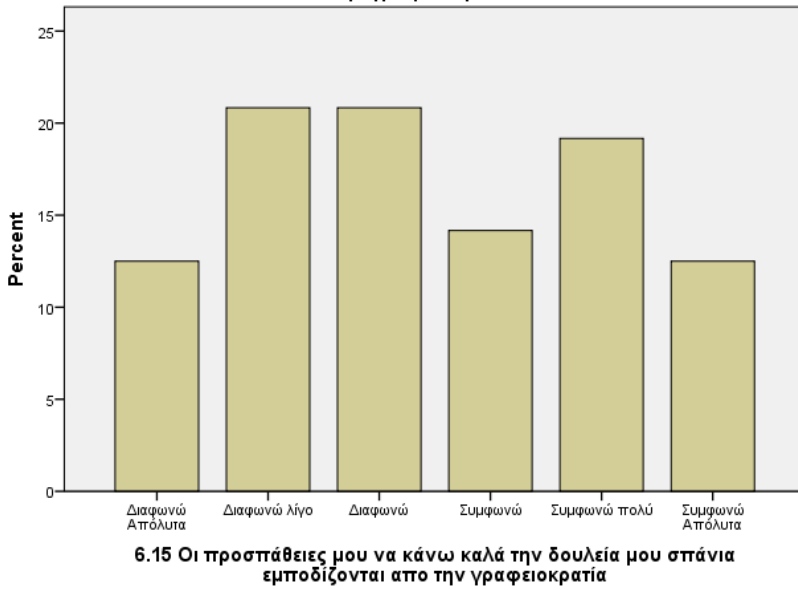
Ερώτηση 6.15

Το 54,1% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι προσπάθειες να κάνουν καλά την δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία ενώ το υπόλοιπο 45,9% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.15 Οι προσπάθειες μου να κάνω καλά την δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	15	12,5	12,5	12,5
Διαφωνώ λίγο	25	20,8	20,8	33,3
Διαφωνώ	25	20,8	20,8	54,2
Συμφωνώ	17	14,2	14,2	68,3
Συμφωνώ πολύ	23	19,2	19,2	87,5
Συμφωνώ Απόλυτα	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.15 Οι προσπάθειες μου να κάνω καλά την δουλεία μου σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία



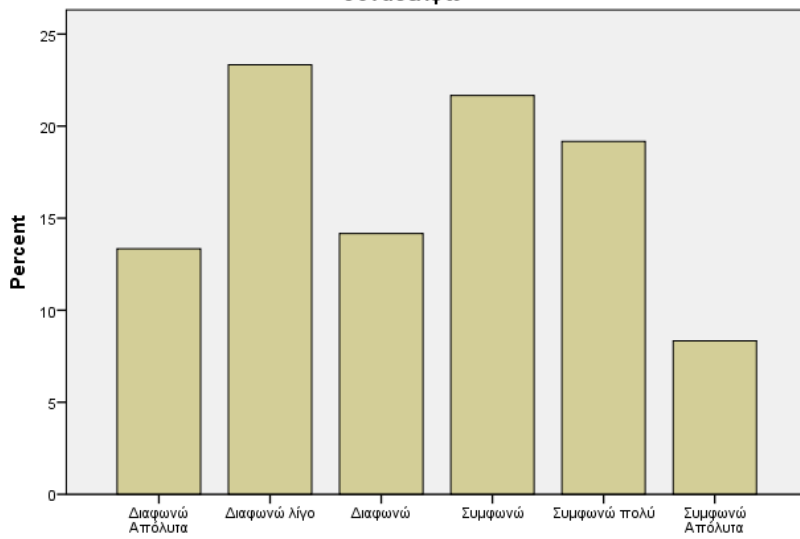
Ερώτηση 6.16

Το 50,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι πρέπει να εργάζονται σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων τους ενώ το υπόλοιπο 49,2% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.16 Θεωρώ ότι πρέπει να εργάζομαι σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	16	13,3	13,3	13,3
Διαφωνώ λίγο	28	23,3	23,3	36,7
Διαφωνώ	17	14,2	14,2	50,8
Συμφωνώ	26	21,7	21,7	72,5
Συμφωνώ πολύ	23	19,2	19,2	91,7
Συμφωνώ Απόλυτα	10	8,3	8,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.16 Θεωρώ ότι πρέπει να εργάζομαι σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφω



6.16 Θεωρώ ότι πρέπει να εργάζομαι σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφω

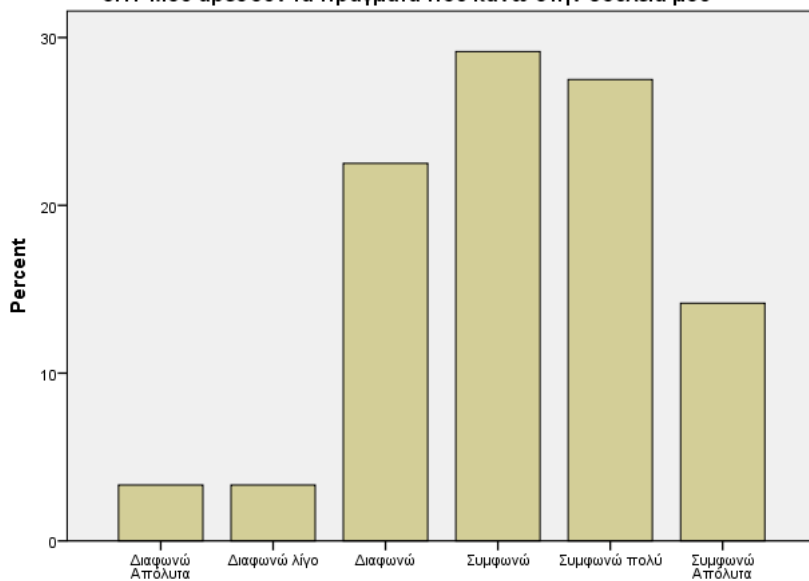
Ερώτηση 6.17

Το 70,9% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι τους αρέσουν τα πράγματα που κάνουν στην δουλειά τους ενώ το υπόλοιπο 29,1% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.17 Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	4	3,3	3,3	3,3
Διαφωνώ λίγο	4	3,3	3,3	6,7
Διαφωνώ	27	22,5	22,5	29,2
Συμφωνώ	35	29,2	29,2	58,3
Συμφωνώ πολύ	33	27,5	27,5	85,8
Συμφωνώ Απόλυτα	17	14,2	14,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.17 Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου



6.17 Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου

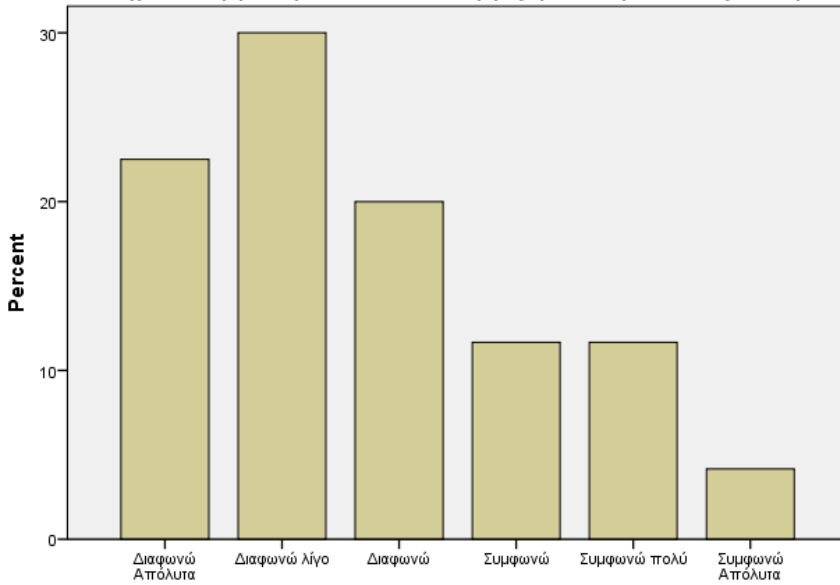
Ερώτηση 6.18

Το 72,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι ενώ το υπόλοιπο 27,5% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.18 Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	27	22,5	22,5	22,5
	Διαφωνώ λίγο	36	30,0	30,0	52,5
	Διαφωνώ	24	20,0	20,0	72,5
	Συμφωνώ	14	11,7	11,7	84,2
	Συμφωνώ πολύ	14	11,7	11,7	95,8
	Συμφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

6.18 Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι



6.18 Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι

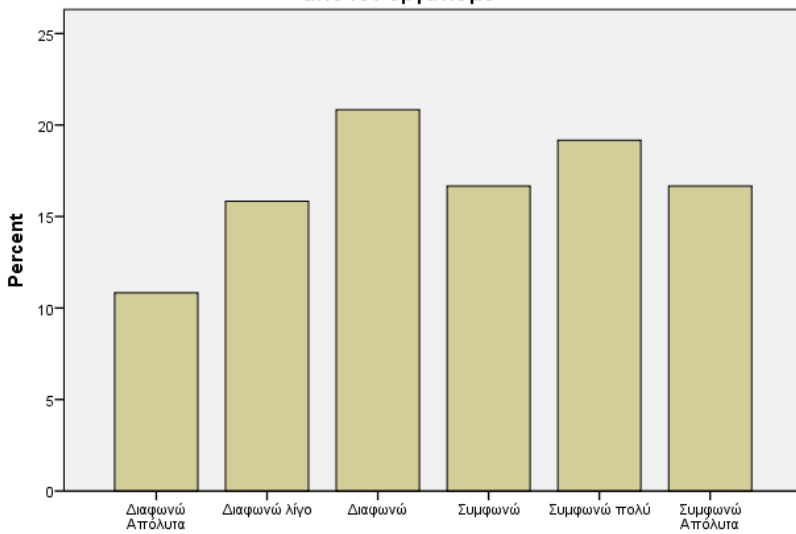
Ερώτηση 6.19

Το 52,6% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι όταν σκέφτονται την αμοιβή τους αισθάνονται ότι δεν εκτιμάται η εργασία τους από τον οργανισμό ενώ το υπόλοιπο 47,4% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.19 Όταν σκέφτομαι την αμοιβή μου αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η εργασία μου από τον οργανισμό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	13	10,8	10,8	10,8
	Διαφωνώ λίγο	19	15,8	15,8	26,7
	Διαφωνώ	25	20,8	20,8	47,5
	Συμφωνώ	20	16,7	16,7	64,2
	Συμφωνώ πολύ	23	19,2	19,2	83,3
	Συμφωνώ Απόλυτα	20	16,7	16,7	100,0
Total		120	100,0	100,0	

6.19 Όταν σκέφτομαι την αμοιβή μου αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η εργασία μου από τον οργανισμό



6.19 Όταν σκέφτομαι την αμοιβή μου αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η εργασία μου από τον οργανισμό

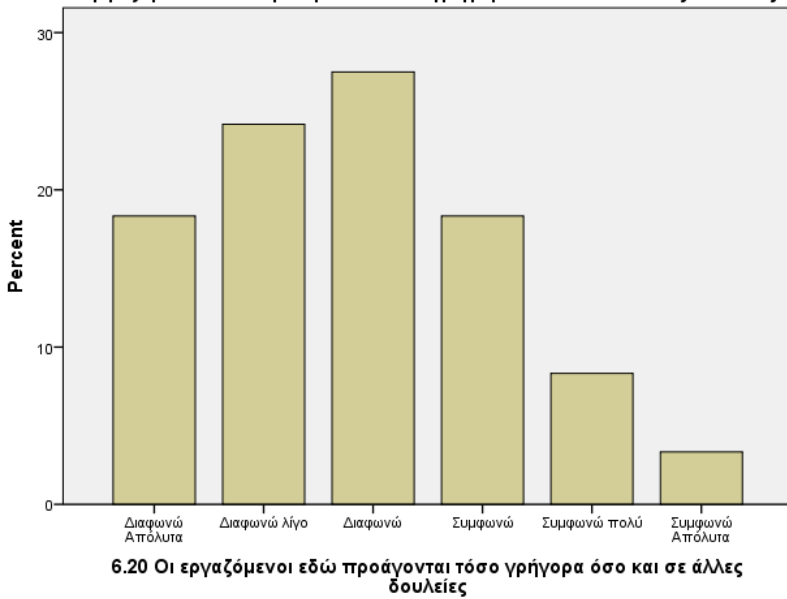
Ερώτηση 6.20

Το 70% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι εργαζόμενοι εκεί που εργάζονται προάγονται τόσο γρήγορα όσο και σε άλλες δουλειές ενώ το υπόλοιπο 30% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.20 Οι εργαζόμενοι εδώ προάγονται τόσο γρήγορα όσο και σε άλλες δουλειές

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	22	18,3	18,3	18,3
Διαφωνώ λίγο	29	24,2	24,2	42,5
Διαφωνώ	33	27,5	27,5	70,0
Συμφωνώ	22	18,3	18,3	88,3
Συμφωνώ πολύ	10	8,3	8,3	96,7
Συμφωνώ Απόλυτα	4	3,3	3,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.20 Οι εργαζόμενοι εδώ προάγονται τόσο γρήγορα όσο και σε άλλες δουλειές



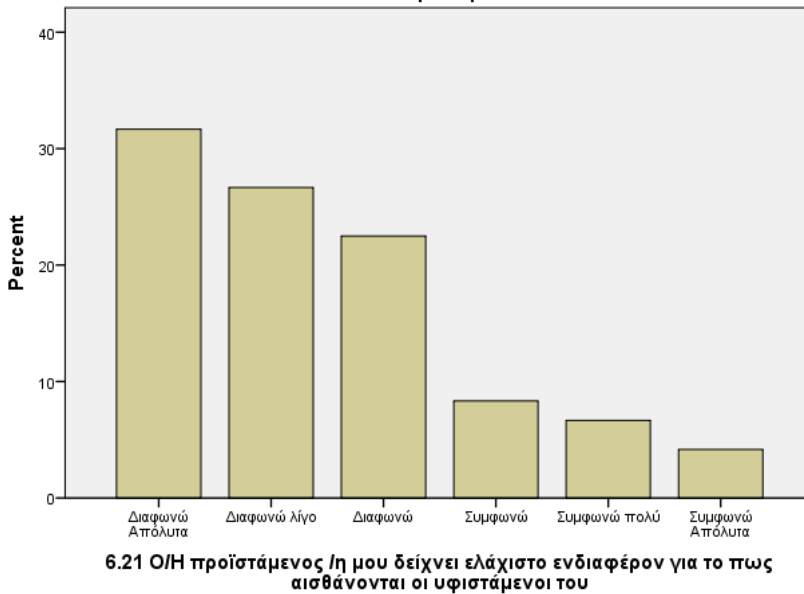
Ερώτηση 6.21

Το 80,9% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι ο/η προϊστάμενος/η τους δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για το πως αισθάνονται οι υφιστάμενοι ενώ το υπόλοιπο 19,1% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.21 Ο/Η προϊστάμενος /η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για το πως αισθάνονται οι υφιστάμενοι

		του			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	38	31,7	31,7	31,7
	Διαφωνώ λίγο	32	26,7	26,7	58,3
	Διαφωνώ	27	22,5	22,5	80,8
	Συμφωνώ	10	8,3	8,3	89,2
	Συμφωνώ πολύ	8	6,7	6,7	95,8
	Συμφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.21 Ο/Η προϊστάμενος /η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για το πως αισθάνονται οι υφιστάμενοι του



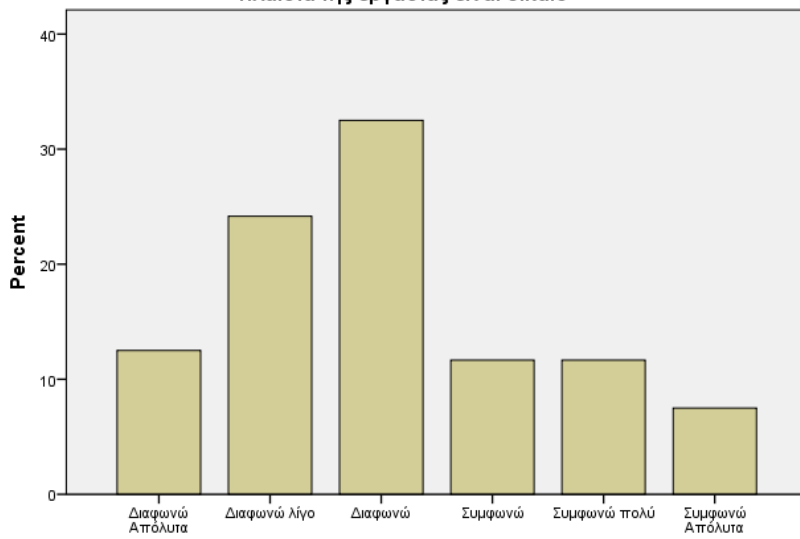
Ερώτηση 6.22

Το 69,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι το πακέτο πρόσθετων παροχών - πέραν του μισθού που λαμβάνουν στα πλαίσια της εργασίας είναι δίκαιο ενώ το υπόλοιπο 30,8% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.22 Το πακέτο πρόσθετων παροχών - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε στα πλαίσια της εργασίας είναι δίκαιο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	15	12,5	12,5	12,5
Διαφωνώ λίγο	29	24,2	24,2	36,7
Διαφωνώ	39	32,5	32,5	69,2
Συμφωνώ	14	11,7	11,7	80,8
Συμφωνώ πολύ	14	11,7	11,7	92,5
Συμφωνώ Απόλυτα	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.22 Το πακέτο πρόσθετων παροχών - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε στα πλαίσια της εργασίας είναι δίκαιο



6.22 Το πακέτο πρόσθετων παροχών - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε στα πλαίσια της εργασίας είναι δίκαιο

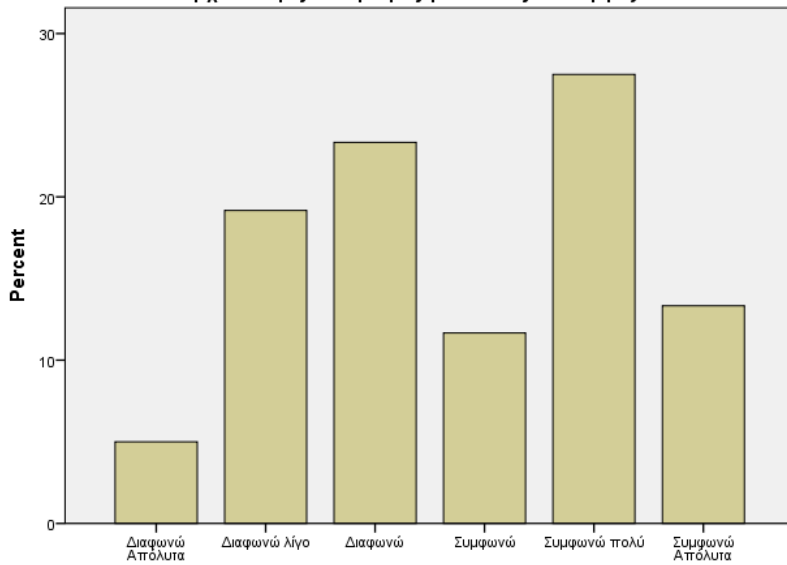
Ερώτηση 6.23

Το 52,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται από τον οργανισμό ενώ το υπόλοιπο 47,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.23 Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	6	5,0	5,0	5,0
Διαφωνώ λίγο	23	19,2	19,2	24,2
Διαφωνώ	28	23,3	23,3	47,5
Συμφωνώ	14	11,7	11,7	59,2
Συμφωνώ πολύ	33	27,5	27,5	86,7
Συμφωνώ Απόλυτα	16	13,3	13,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.23 Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται



6.23 Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται

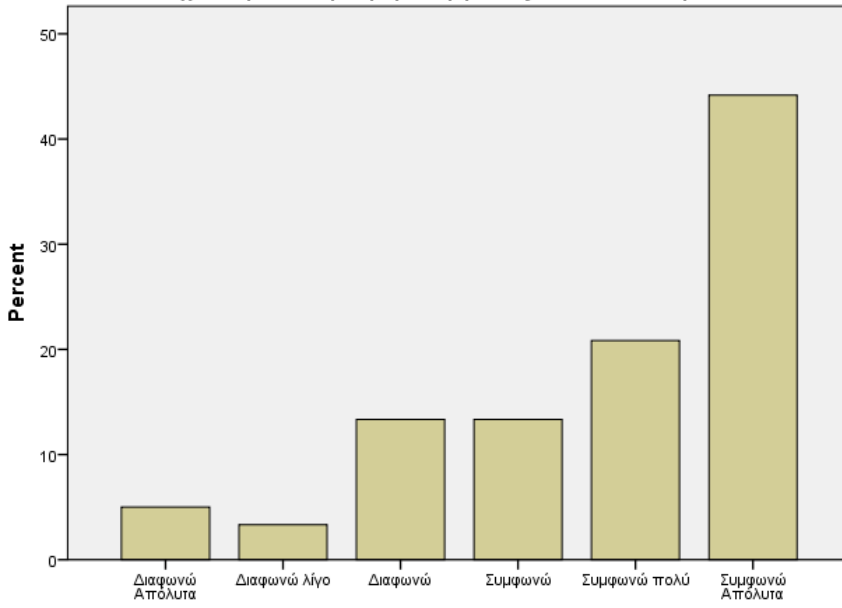
Ερώτηση 6.24

Το 78,3% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι έχουν περισσότερο φόρτο εργασίας από ότι θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 21,7% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.24 Έχω περισσότερο φόρτο εργασίας από ότι θα έπρεπε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	6	5,0	5,0	5,0
	Διαφωνώ λίγο	4	3,3	3,3	8,3
	Διαφωνώ	16	13,3	13,3	21,7
	Συμφωνώ	16	13,3	13,3	35,0
	Συμφωνώ πολύ	25	20,8	20,8	55,8
	Συμφωνώ Απόλυτα	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.24 Έχω περισσότερο φόρτο εργασίας από ότι θα έπρεπε



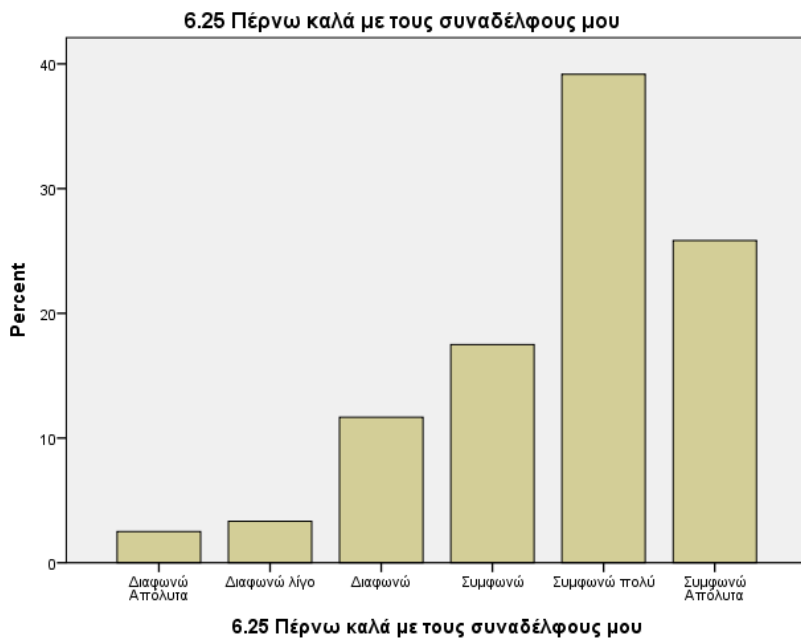
6.24 Έχω περισσότερο φόρτο εργασίας από ότι θα έπρεπε

Ερώτηση 6.25

Το 82,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι περνούν καλά με τους συναδέλφους τους ενώ το υπόλοιπο 17,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.25 Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	3	2,5	2,5	2,5
Διαφωνώ λίγο	4	3,3	3,3	5,8
Διαφωνώ	14	11,7	11,7	17,5
Συμφωνώ	21	17,5	17,5	35,0
Συμφωνώ πολύ	47	39,2	39,2	74,2
Συμφωνώ Απόλυτα	31	25,8	25,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	



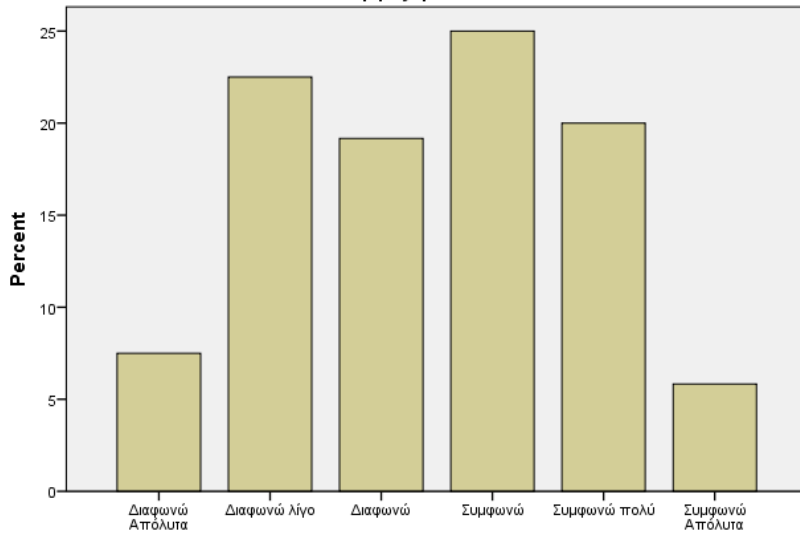
Ερώτηση 6.26

Το 50,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι συχνά αισθάνονται ότι δεν γνωρίζουν τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζονται ενώ το υπόλοιπο 49,2% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.26 Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	9	7,5	7,5	7,5
Διαφωνώ λίγο	27	22,5	22,5	30,0
Διαφωνώ	23	19,2	19,2	49,2
Συμφωνώ	30	25,0	25,0	74,2
Συμφωνώ πολύ	24	20,0	20,0	94,2
Συμφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.26 Συχνά αισθανομαι ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι



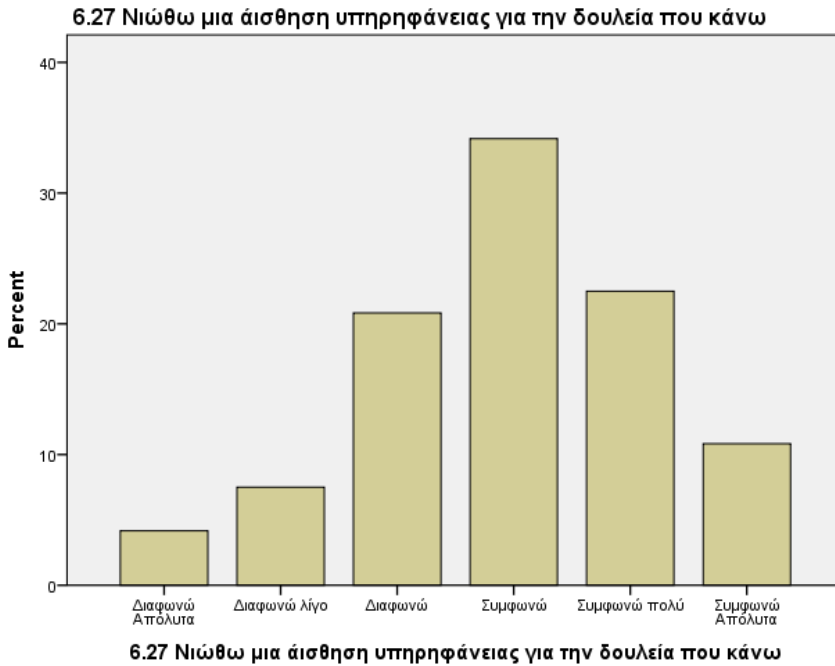
6.26 Συχνά αισθανομαι ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι

Ερώτηση 6.27

Το 67,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι νιώθουν μια αίσθηση υπερηφάνειας για την δουλειά που κάνουν ενώ το υπόλοιπο 32,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.27 Νιώθω μια αίσθηση υπερηφάνειας για την δουλειά που κάνω

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	4,2
Διαφωνώ λίγο	9	7,5	7,5	11,7
Διαφωνώ	25	20,8	20,8	32,5
Συμφωνώ	41	34,2	34,2	66,7
Συμφωνώ πολύ	27	22,5	22,5	89,2
Συμφωνώ Απόλυτα	13	10,8	10,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	



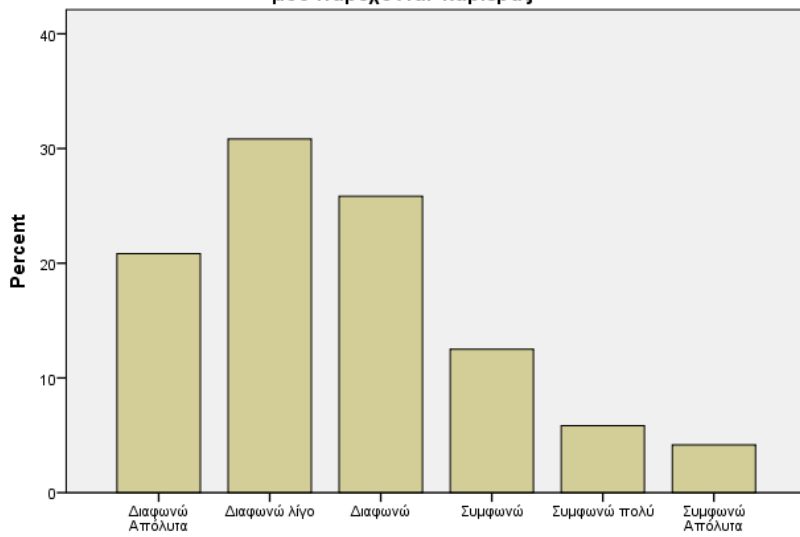
Ερώτηση 6.28

Το 77,4% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται καριέρας ενώ το υπόλοιπο 22,6% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.28 Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται καριέρας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	25	20,8	20,8	20,8
	Διαφωνώ λίγο	37	30,8	30,8	51,7
	Διαφωνώ	31	25,8	25,8	77,5
	Συμφωνώ	15	12,5	12,5	90,0
	Συμφωνώ πολύ	7	5,8	5,8	95,8
	Συμφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.28 Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται καριέρας



6.28 Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται καριέρας

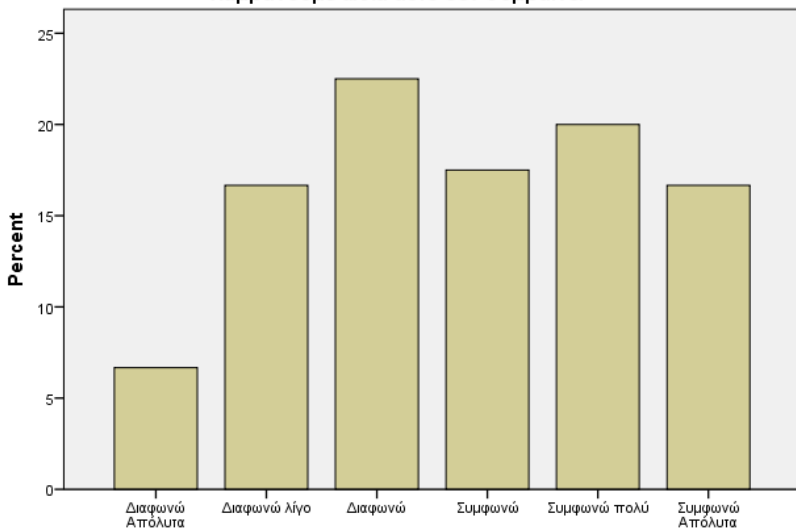
Ερώτηση 6.29

Το 54,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν άλλα αυτό δεν συμβαίνει ενώ το υπόλοιπο 45,8% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.29 Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε άλλα αυτό δεν συμβαίνει

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	8	6,7	6,7	6,7
	Διαφωνώ λίγο	20	16,7	16,7	23,3
	Διαφωνώ	27	22,5	22,5	45,8
	Συμφωνώ	21	17,5	17,5	63,3
	Συμφωνώ πολύ	24	20,0	20,0	83,3
	Συμφωνώ Απόλυτα	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.29 Υπάρχουν πρόσθετες πάροχες πέραν του μίσθου που θα έπρεπε να λαμβάνουμε άλλα αυτό δεν συμβαίνει



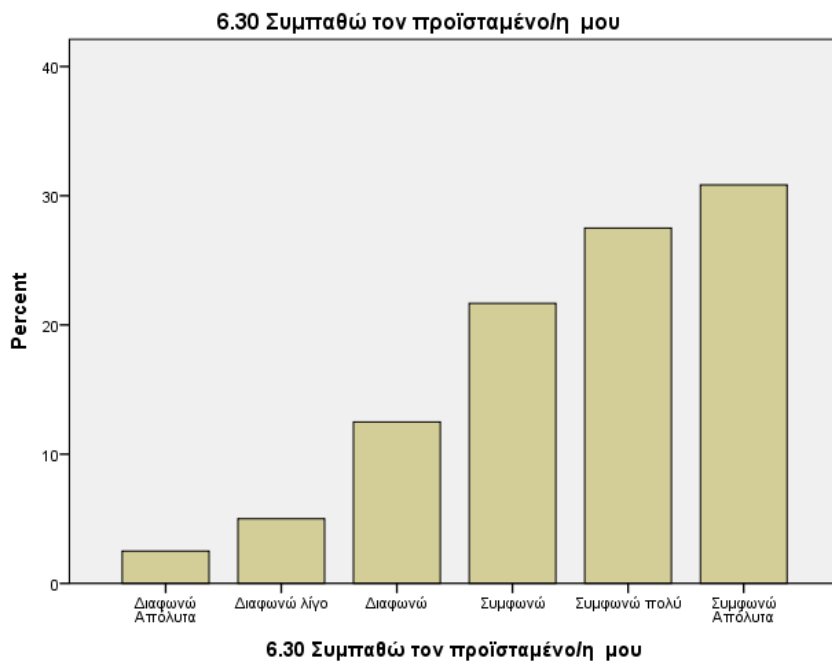
6.29 Υπάρχουν πρόσθετες πάροχες πέραν του μίσθου που θα έπρεπε να λαμβάνουμε άλλα αυτό δεν συμβαίνει

Ερώτηση 6.30

Το 80% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι συμπαθούν τον/την προϊστάμενο/η τους ενώ το υπόλοιπο 20% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.30 Συμπαθώ τον προϊστάμενο/η μου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	3	2,5	2,5	2,5
	Διαφωνώ λίγο	6	5,0	5,0	7,5
	Διαφωνώ	15	12,5	12,5	20,0
	Συμφωνώ	26	21,7	21,7	41,7
	Συμφωνώ πολύ	33	27,5	27,5	69,2
	Συμφωνώ Απόλυτα	37	30,8	30,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



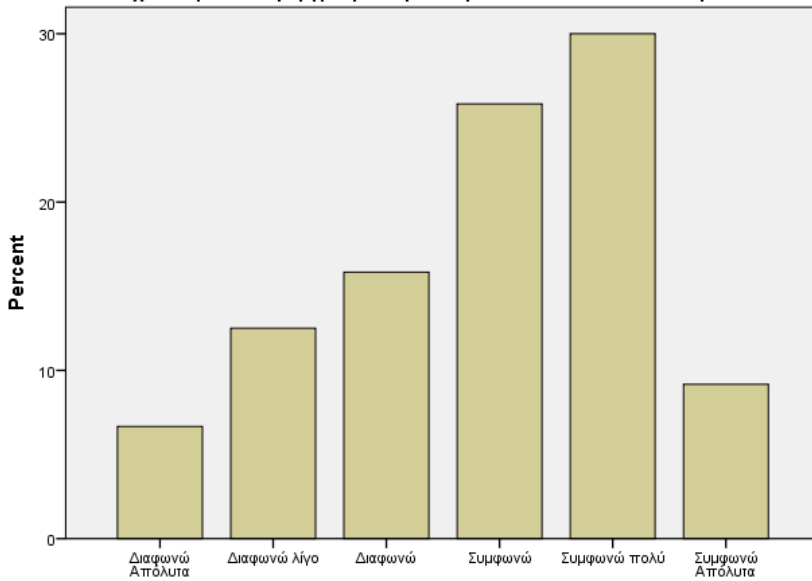
Ερώτηση 6.31

Το 65% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι έχουν περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά από ότι θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 35% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.31 Έχω περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά από ότι θα έπρεπε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	8	6,7	6,7	6,7
	Διαφωνώ λίγο	15	12,5	12,5	19,2
	Διαφωνώ	19	15,8	15,8	35,0
	Συμφωνώ	31	25,8	25,8	60,8
	Συμφωνώ πολύ	36	30,0	30,0	90,8
	Συμφωνώ Απόλυτα	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.31 Έχω περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά από ότι θα έπρεπε



6.31 Έχω περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά από ότι θα έπρεπε

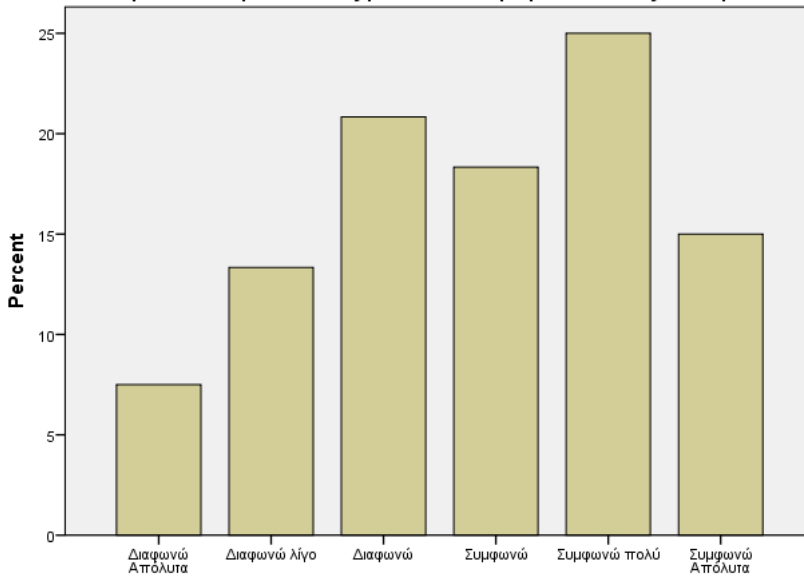
Ερώτηση 6.32

Το 58,3% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι οι προσπάθειες τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 41,7% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.32 Θεωρώ ότι οι προσπάθειες μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	9	7,5	7,5	7,5
Διαφωνώ λίγο	16	13,3	13,3	20,8
Διαφωνώ	25	20,8	20,8	41,7
Συμφωνώ	22	18,3	18,3	60,0
Συμφωνώ πολύ	30	25,0	25,0	85,0
Συμφωνώ Απόλυτα	18	15,0	15,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.32 Θεωρώ ότι οι προσπάθειες μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε



6.32 Θεωρώ ότι οι προσπάθειες μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε

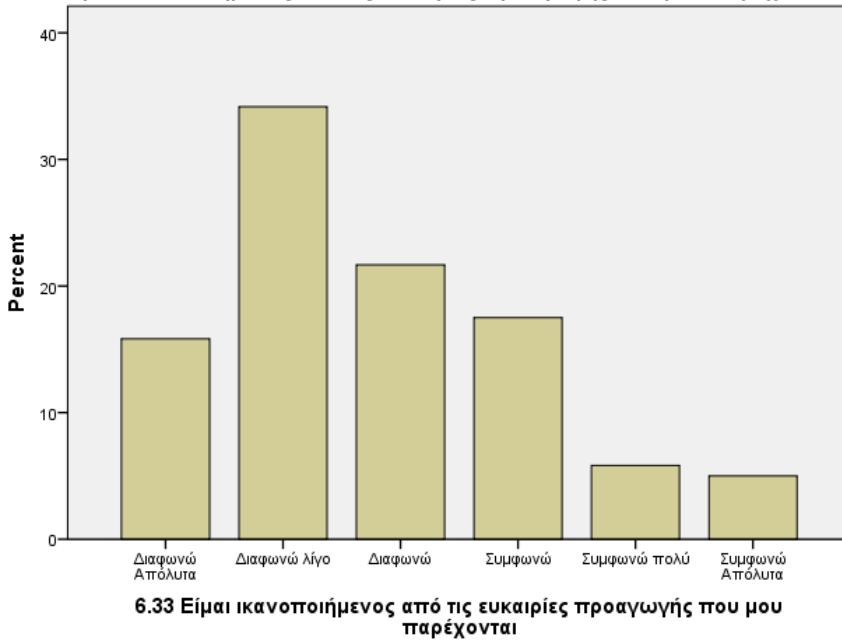
Ερώτηση 6.33

Το 71,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται ενώ το υπόλοιπο 28,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.33 Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	19	15,8	15,8	15,8
Διαφωνώ λίγο	41	34,2	34,2	50,0
Διαφωνώ	26	21,7	21,7	71,7
Συμφωνώ	21	17,5	17,5	89,2
Συμφωνώ πολύ	7	5,8	5,8	95,0
Συμφωνώ Απόλυτα	6	5,0	5,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.33 Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται



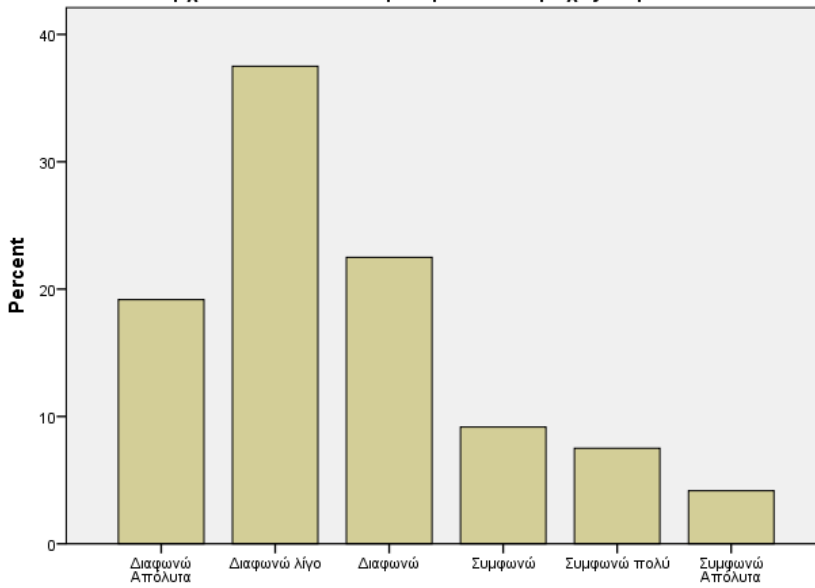
Ερώτηση 6.34

Το 79,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην δουλειά τους ενώ το υπόλοιπο 20,8% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.34 Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην δουλειά

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	23	19,2	19,2	19,2
Διαφωνώ λίγο	45	37,5	37,5	56,7
Διαφωνώ	27	22,5	22,5	79,2
Συμφωνώ	11	9,2	9,2	88,3
Συμφωνώ πολύ	9	7,5	7,5	95,8
Συμφωνώ Απόλυτα	5	4,2	4,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

6.34 Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην δουλειά



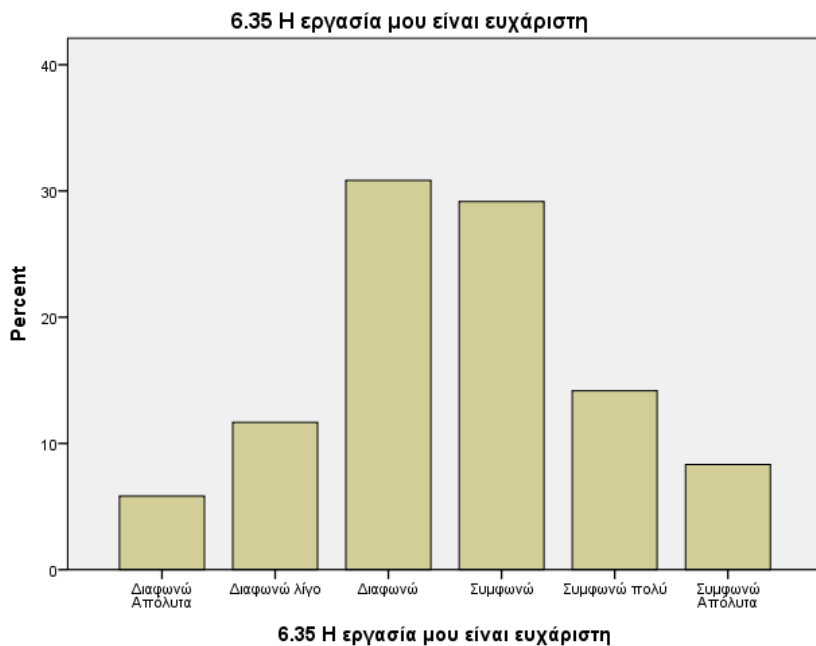
6.34 Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην δουλειά

Ερώτηση 6.35

Το 51,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη ενώ το υπόλοιπο 48,3% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

6.35 Η εργασία μου είναι ευχάριστη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	5,8
Διαφωνώ λίγο	14	11,7	11,7	17,5
Διαφωνώ	37	30,8	30,8	48,3
Συμφωνώ	35	29,2	29,2	77,5
Συμφωνώ πολύ	17	14,2	14,2	91,7
Συμφωνώ Απόλυτα	10	8,3	8,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	



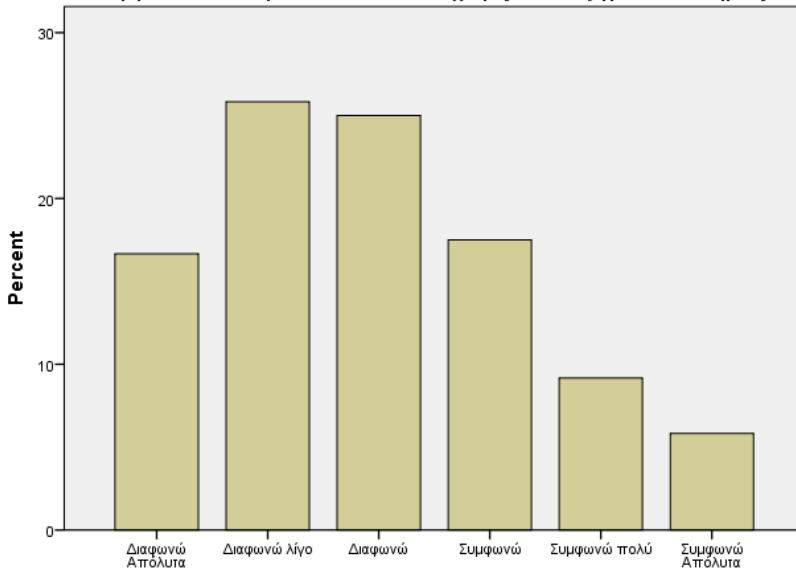
Ερώτηση 6.36

Το 67,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως ενώ το υπόλοιπο 32,5% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

6.36 Τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ Απόλυτα	20	16,7	16,7	16,7
	Διαφωνώ λίγο	31	25,8	25,8	42,5
	Διαφωνώ	30	25,0	25,0	67,5
	Συμφωνώ	21	17,5	17,5	85,0
	Συμφωνώ πολύ	11	9,2	9,2	94,2
	Συμφωνώ Απόλυτα	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6.36 Τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως



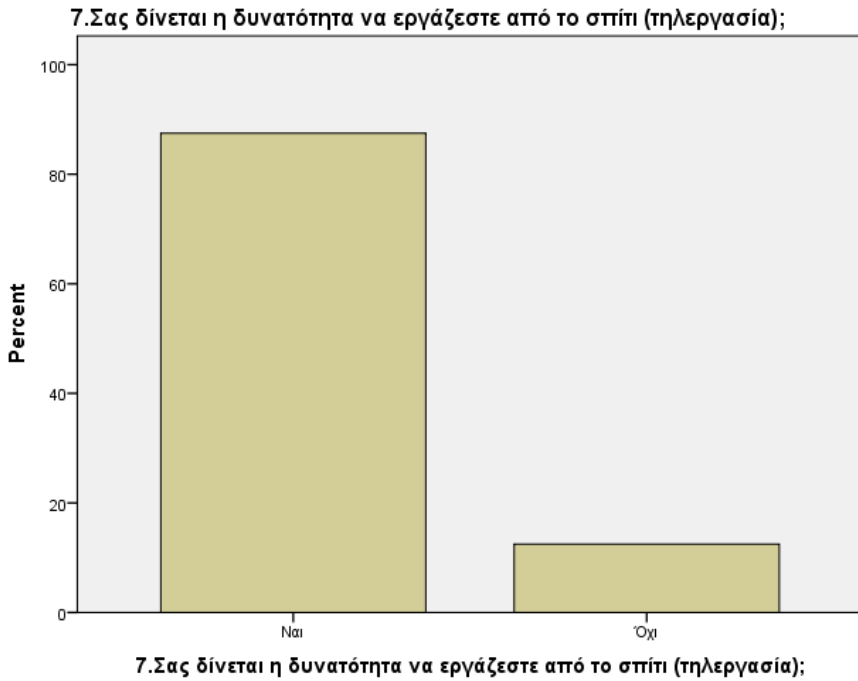
6.36 Τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως

Ερώτηση 7

Το 87,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τους δίνεται η δυνατότητα να εργάζονται από το σπίτι (τηλεργασία) και το υπόλοιπο 12,5% διαφώνησαν.

7.Σας δίνεται η δυνατότητα να εργάζεστε από το σπίτι (τηλεργασία);

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	105	87,5	87,5	87,5
Όχι	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	



Ερώτηση 8

Το 78% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο θεσμός της τηλεργασίας δεν εφαρμοζόταν πάντα από τον οργανισμό /επιχείρηση που απασχολούνται και ήταν συνέπεια της πανδημίας ενώ το υπόλοιπο 22% δήλωσαν πως ήταν ανέκαθεν πολιτική του οργανισμού.

8.Ο θεσμός της τηλεργασίας εφαρμοζόταν πάντα από τον οργανισμό /επιχείρηση που απασχολείστε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι, είναι πολιτική του οργανισμού της επιχείρησης	24	20,0	22,0	22,0
	Όχι, είναι συνέπεια της πανδημίας	85	70,8	78,0	100,0
	Total	109	90,8	100,0	
Missing	System	11	9,2		
Total		120	100,0		

8.Ο θεσμός της τηλεργασίας εφαρμόζοταν πάντα από τον οργανισμό /επιχείρηση που απασχολείστε

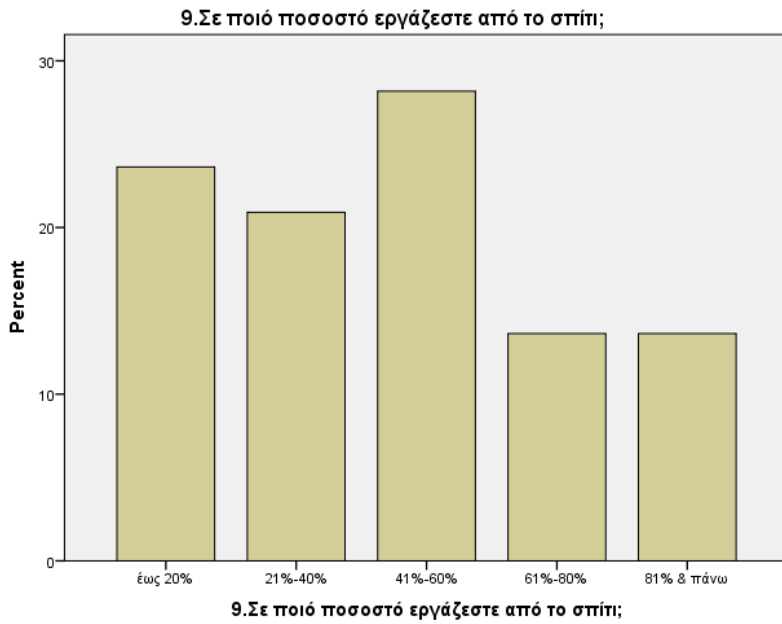


Ερώτηση 9

Το 28,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως το ποσοστό που εργάζονται από το σπίτι είναι από 41-60%, το 23,6% έως 20%, το 20,9% από 21-40%, το 13,6% από 61-80% και το υπόλοιπο 13,6% από 81% και πάνω.

9.Σε ποιά ποσοστό εργάζεστε από το σπίτι;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	έως 20%	26	21,7	23,6	23,6
	21%-40%	23	19,2	20,9	44,5
	41%-60%	31	25,8	28,2	72,7
	61%-80%	15	12,5	13,6	86,4
	81% & πάνω	15	12,5	13,6	100,0
Total		110	91,7	100,0	
Missing	System	10	8,3		
Total		120	100,0		



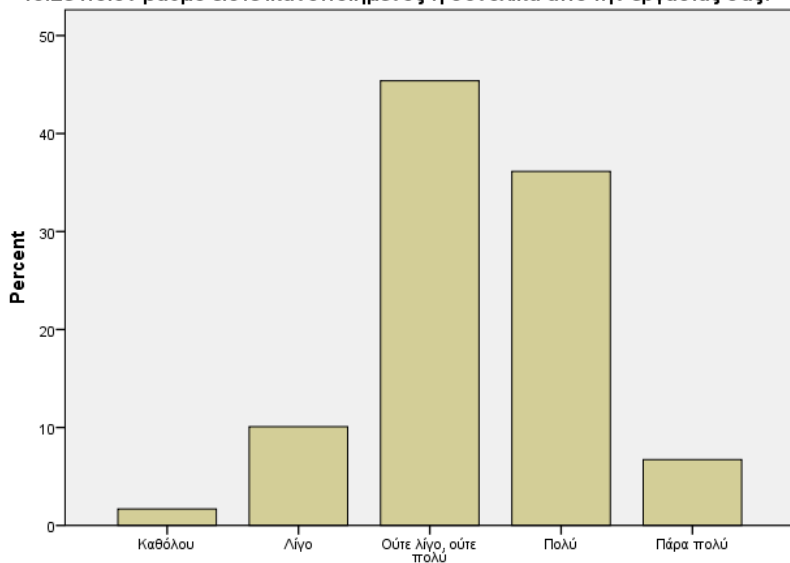
Ερώτηση 10

Το 45,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως συνολικά δεν είναι ούτε λίγο ούτε πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, το 42,8% (αθροιστικά) είναι πολύ έως πάρα πολύ ευχαριστημένοι και το 10,1% είναι λίγο ικανοποιημένοι.

10. Σε ποιόν βαθμό είστε ικανοποιημένος-η συνολικά από την εργασίας σας:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	12	10,0	10,1	11,8
	Ούτε λίγο, ούτε πολύ	54	45,0	45,4	57,1
	Πολύ	43	35,8	36,1	93,3
	Πάρα πολύ	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		120	100,0		

10. Σε ποιόν βαθμό είστε ικανοποιημένος-η συνολικά απο την εργασίας σας:



10. Σε ποιόν βαθμό είστε ικανοποιημένος-η συνολικά απο την εργασίας σας:

Ενότητα 3: Πρόθεση παραμονής στην εργασία

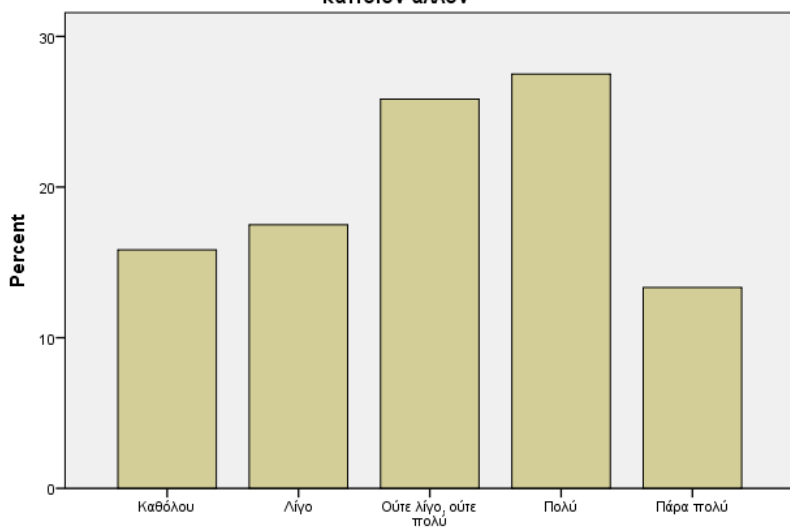
Ερώτηση 11.1

Το 40,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ ότι υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνονται πως θα ήθελαν να εργάζονται σε κάποιον άλλον ενώ το 25,8% διατηρούν ουδέτερη στάση και το 17,5% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη.

11.1 Υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνομαι πως θα ήθελα να εργάζομαι σε κάποιον άλλον

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	19	15,8	15,8	15,8
Λίγο	21	17,5	17,5	33,3
Ούτε λίγο, ούτε πολύ	31	25,8	25,8	59,2
Πολύ	33	27,5	27,5	86,7
Πάρα πολύ	16	13,3	13,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

11.1 Υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνομαι πως θα ήθελα να εργάζομαι σε κάποιον άλλον



11.1 Υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνομαι πως θα ήθελα να εργάζομαι σε κάποιον άλλον

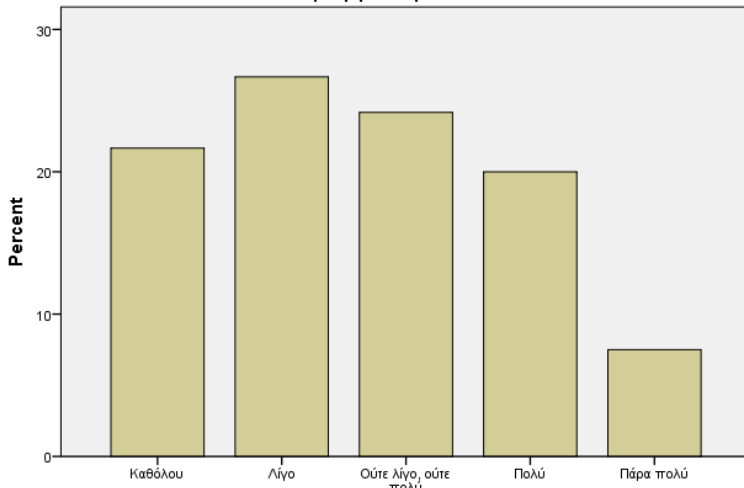
Ερώτηση 11.2

Το 27,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ ότι υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνονται πως θα ήθελαν να δηλώσουν παραίτηση από την εργασία τους, το 26,7% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη ενώ το 24,2% διατηρούν ουδέτερη στάση και το υπόλοιπο 21,7% δεν έχουν σκεφτεί ποτέ να παραιτηθούν.

11.2 Υπάρχουν στιγμές που αισθάνομαι πως θέλω να δηλώσω παραίτηση από την εργασία μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	26	21,7	21,7	21,7
Λίγο	32	26,7	26,7	48,3
Ούτε λίγο, ούτε πολύ	29	24,2	24,2	72,5
Πολύ	24	20,0	20,0	92,5
Πάρα πολύ	9	7,5	7,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

11.2 Υπάρχουν στιγμές που αισθάνομαι πως θέλω να δηλώσω παραίτηση απο την εργασία μου



11.2 Υπάρχουν στιγμές που αισθάνομαι πως θέλω να δηλώσω παραίτηση απο την εργασία μου

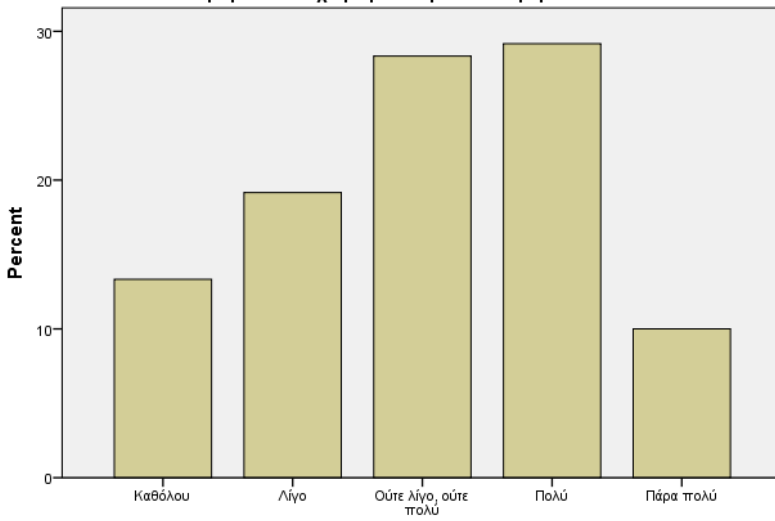
Ερώτηση 11.3

Το 39,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ ότι υπάρχουν πολλές στιγμές που πιστεύουν πως το να εργάζονται σε κάποιον άλλον φορέα θα είχε μεγαλύτερο ενδιαφέρον, το 28,3% διατηρούν ουδέτερη στάση, το 19,2% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη και το υπόλοιπο 13,3% δεν το πιστεύουν καθόλου.

11.3 Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα είχε μεγαλύτερο ενδιαφέρον

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	16	13,3	13,3	13,3
Λίγο	23	19,2	19,2	32,5
Ούτε λίγο, ούτε πολύ	34	28,3	28,3	60,8
Πολύ	35	29,2	29,2	90,0
Πάρα πολύ	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

11.3 Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα είχε μεγαλύτερο ενδιαφέρον



11.3 Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα είχε μεγαλύτερο ενδιαφέρον

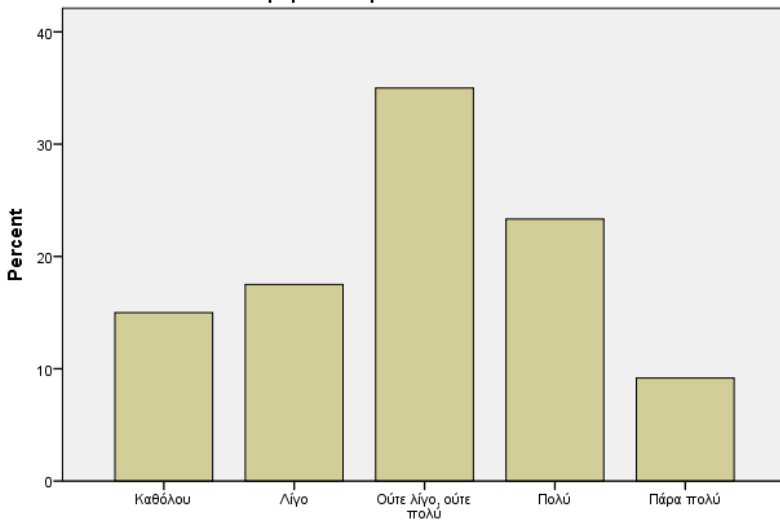
Ερώτηση 11.4

Το 35% των ερωτηθέντων διατηρούν ουδέτερη στάση σχετικά με την άποψη ότι αν εργάζονταν σε άλλο φορέα θα ήταν πιο εύκολο, το 32,5% (αθροιστικά) συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ με την παραπάνω άποψη, το 17,5% συμφωνούν λίγο και το υπόλοιπο 15% δεν συμφωνούν καθόλου.

11.4 Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα ήταν πιο εύκολο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	18	15,0	15,0	15,0
	Λίγο	21	17,5	17,5	32,5
	Ούτε λίγο, ούτε πολύ	42	35,0	35,0	67,5
	Πολύ	28	23,3	23,3	90,8
	Πάρα πολύ	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

11.4 Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα ήταν πιο εύκολο



11.4 Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα ήταν πιο εύκολο

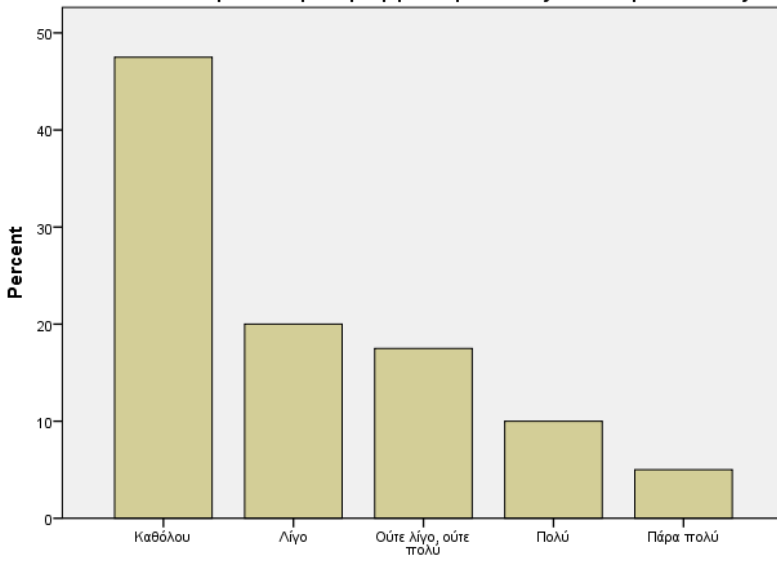
Ερώτηση 11.5

Το 47,5% των ερωτηθέντων δεν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους εντός του επόμενου έτους, το 20% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη, το 17,5% διατήρησαν ουδέτερη στάση και το υπόλοιπο 15% (αθροιστικά) συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ.

11.5 Σκοπεύω να εγκαταλείψω την εργασία μου εντός του επόμενου έτους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	57	47,5	47,5	47,5
Λίγο	24	20,0	20,0	67,5
Ούτε λίγο, ούτε πολύ	21	17,5	17,5	85,0
Πολύ	12	10,0	10,0	95,0
Πάρα πολύ	6	5,0	5,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

11.5 Σκοπεύω να εγκαταλείψω την εργασία μου εντός του επόμενου έτους



11.5 Σκοπεύω να εγκαταλείψω την εργασία μου εντός του επόμενου έτους

5.2 Συσχετίσεις Αποτελεσμάτων Έρευνας

Στην ενότητα αυτή παραθέτουμε συσχετίσεις που είχαν στατιστική σημαντικότητα, αφού διενεργήσαμε τους κατάλληλους στατιστικούς ελέγχους μεταξύ ερωτήσεων του κεντρικού ερωτηματολογίου και των δημογραφικών ερωτήσεων του δείγματος. Για τον έλεγχο των μεταβλητών με το φύλο θα διενεργήσουμε t-test καθώς το φύλο είναι διχοτομική μεταβλητή, δηλαδή μεταβλητή με δυο ομάδες, ενώ για την ηλικία και την προϋπηρεσία θα διενεργήσουμε Ανονα καθώς είναι μεταβλητές με παραπάνω από δυο ομάδες.

Σύγκριση μέσων όρων με t-test

Φύλο και ερώτηση 6.2

Φύλο και ερώτηση 6.17

Group Statistics

	1.Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
6.2 Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου	Άνδρας	61	3,25	1,274	,163
	Γυναίκα	59	3,90	1,435	,187
6.17 Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου	Άνδρας	61	3,90	1,221	,156
	Γυναίκα	59	4,44	1,164	,151

Από τον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι γυναίκες είχαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες και στις δυο περιπτώσεις, γεγονός που σημαίνει στην πρώτη περίπτωση ότι οι γυναίκες πιστεύουν περισσότερο ότι στον ασφαλιστικό κλάδο παρέχονται λιγότερες ευκαιρίες προαγωγής σε σχέση με την άποψη των ανδρών. Στη δεύτερη περίπτωση βλέπουμε ότι στις γυναίκες τους αρέσουν περισσότερο τα πράγματα που κάνουν σε σχέση με τους άνδρες.

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
6.2 Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου	Equal variances assumed	,736	,393	-2,636	118	,010	-,652	,247	-1,142	-,162
	Equal variances not assumed			-2,631	115,335	,010	-,652	,248	-1,144	-,161
6.17 Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου	Equal variances assumed	,055	,815	-2,474	118	,015	-,539	,218	-,970	-,108
	Equal variances not assumed			-2,476	117,976	,015	-,539	,218	-,970	-,108

Από τον παραπάνω πίνακα αποτελεσμάτων της σύγκρισης, επιβεβαιώνεται η ύπαρξη στατιστικής σημαντικότητας και για τα δυο ζευγάρια των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$ [$t(118) = -2,636$, $p = ,010$] & [$t(118) = -2,474$, $p = ,015$].

Σύγκριση μέσων όρων με Anova

Ηλικία και ερώτηση 6.33

Ηλικία και ερώτηση 6.35

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
						6.33 Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται	18-29		
	30-39	56	2,79	1,317	,176	2,43	3,14	1	6
	40-49	24	2,54	1,351	,276	1,97	3,11	1	6
	50-59	25	2,36	1,075	,215	1,92	2,80	1	5
	60+	4	3,75	1,500	,750	1,36	6,14	2	5
	Total	120	2,78	1,342	,123	2,54	3,03	1	6
6.35 Η εργασία μου είναι ευχάριστη	18-29	11	4,82	1,250	,377	3,98	5,66	3	6
	30-39	56	3,54	1,159	,155	3,23	3,85	1	6
	40-49	24	3,33	1,007	,206	2,91	3,76	1	5
	50-59	25	3,28	1,458	,292	2,68	3,88	1	6
	60+	4	4,50	1,291	,645	2,45	6,55	3	6
	Total	120	3,59	1,273	,116	3,36	3,82	1	6

Από το παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι στην πρώτη περίπτωση που αφορά την άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται στον ασφαλιστικό κλάδο, οι νεαρότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 18-29 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από τις μεγαλύτερες σε ηλικία ομάδες. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως ο ασφαλιστικός κλάδος δεν προσφέρει αρκετές ευκαιρίες προαγωγής καθώς οι μέσοι όροι ήταν χαμηλοί.

Στη δεύτερη περίπτωση έχουμε την ίδια εικόνα, καθώς οι νεαρότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 18-29 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από τις μεγαλύτερες σε ηλικία ομάδες σε ότι αφορά την άποψη ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως η εργασία στον ασφαλιστικό κλάδο είναι ευχάριστη καθώς οι μέσοι όροι γύρω από το 4 που σημαίνει ότι τείνουν να συμφωνούν με την συγκεκριμένη άποψη.

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6.33 Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται	Between Groups	23,561	4	5,890	3,550	,009
	Within Groups	190,806	115	1,659		
	Total	214,367	119			
6.35 Η εργασία μου είναι ευχάριστη	Between Groups	24,053	4	6,013	4,093	,004
	Within Groups	168,938	115	1,469		
	Total	192,992	119			

Από τον παραπάνω πίνακα αποτελεσμάτων της σύγκρισης, επιβεβαιώνεται η ύπαρξη στατιστικής σημαντικότητας και για τα δυο ζευγάρια των μεταβλητών καθώς $p < 0,05$ [$F(4,115)=3,550$, $p=,009$] & [$F(4,115)=4,093$ $p=,004$].

Σύγκριση μέσων όρων με Anova

Ηλικία και ερώτηση 10

Descriptives

10. Σε ποιόν βαθμό είστε ικανοποιημένος-η συνολικά από την εργασίας σας:

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
18-29	11	4,09	,701	,211	3,62	4,56	3	5
30-39	56	3,27	,884	,118	3,03	3,50	1	5
40-49	23	3,26	,619	,129	2,99	3,53	2	4
50-59	25	3,28	,737	,147	2,98	3,58	2	5
60+	4	3,75	,957	,479	2,23	5,27	3	5
Total	119	3,36	,821	,075	3,21	3,51	1	5

Από το παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι η άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι συνολικά από την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο, οι νεαρότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 18-29 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από τις μεγαλύτερες σε ηλικία ομάδες. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες είναι μέτρια ικανοποιημένοι συνολικά από την εργασία τους καθώς ο μέσος όρος κυμάνθηκε λίγο παραπάνω από το 3.

ANOVA

10. Σε ποιόν βαθμό είστε ικανοποιημένος-η συνολικά από την εργασία σας:

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,346	4	1,837	2,903	,025
Within Groups	72,116	114	,633		
Total	79,462	118			

Από τον παραπάνω πίνακα αποτελεσμάτων της σύγκρισης, επιβεβαιώνεται η ύπαρξη στατιστικής σημαντικότητας καθώς $p < 0,05$ [$F(4,114) = 2,903$, $p = ,025$].

Σύγκριση μέσων όρων με Anova

Προϋπηρεσία και ερώτηση 11.5

Descriptives

11.5 Σκοπεύω να εγκαταλείψω την εργασία μου εντός του επόμενου έτους

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
έως 9	40	2,30	1,381	,218	1,86	2,74	1	5
10-19	43	2,30	1,206	,184	1,93	2,67	1	5
20-29	19	1,47	,697	,160	1,14	1,81	1	3
30+	18	1,50	1,043	,246	,98	2,02	1	5
Total	120	2,05	1,229	,112	1,83	2,27	1	5

Από το παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι η άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο, οι ερωτηθέντες με προϋπηρεσία από 0-19 χρόνια συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από ερωτηθέντες με προϋπηρεσία πάνω από 20 χρόνια. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες δεν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους εντός του επόμενου έτους και πολύ περισσότερο εκείνοι που έχουν υψηλότερη προϋπηρεσία.

ANOVA

11.5 Σκοπεύω να εγκαταλείψω την εργασία μου εντός του επόμενου έτους

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16,993	3	5,664	4,038	,009
Within Groups	162,707	116	1,403		
Total	179,700	119			

Από τον παραπάνω πίνακα αποτελεσμάτων της σύγκρισης, επιβεβαιώνεται η ύπαρξη στατιστικής σημαντικότητας καθώς $p < 0,05$ [$F(3,116) = 4,038$, $p = ,009$].

5.3 Σύνοψη Αποτελεσμάτων

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας, το 60,1% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι αμείβονται δίκαια για την εργασία που κάνουν ενώ το υπόλοιπο 40,1% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 50,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία τους ενώ το υπόλοιπο 49,2% (αθροιστικά) συμφώνησαν και το 71,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι ο/η προϊστάμενος/η τους είναι πολύ ικανός/η στην δουλειά του/της τους ενώ το υπόλοιπο 28,3% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

Αντίστοιχα, το 65% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν πέραν του μισθού τους ενώ το υπόλοιπο 45% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 51,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι όταν κάνουν καλά την δουλειά τους λαμβάνουν την αναγνώριση που θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 48,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 52,6% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό τους δυσκολεύουν στο να κάνουν την δουλειά τους σωστά ενώ το υπόλοιπο 47,4% (αθροιστικά) συμφώνησαν και το 80,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι ο συμπαθούν τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύουν ενώ το υπόλοιπο 19,2% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

Επίσης το 60,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι κάποιες φορές αισθάνονται ότι η εργασία τους δεν έχει νόημα ενώ το υπόλοιπο 39,2% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 62,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό φαίνεται να είναι καλή ενώ το υπόλοιπο 37,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 64,9% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ σπάνιες ενώ το υπόλοιπο 35,1% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 59,1% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής ενώ το υπόλοιπο 40,9% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

Το 86,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι ο/η προϊστάμενος/η τους είναι άδικος/η μαζί τους ενώ το υπόλοιπο 13,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν και το 66,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι πρόσθετες παροχές - πέραν του μισθού που λαμβάνουν από την εργασία είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί ενώ το υπόλοιπο 33,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

Το 58,3% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι η δουλειά τους δεν εκτιμάται ενώ το υπόλοιπο 41,7% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 54,1% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι προσπάθειες να κάνουν καλά την δουλειά τους σπάνια εμποδίζονται από την γραφειοκρατία ενώ το υπόλοιπο 45,9% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

Το 50,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι πρέπει να εργάζονται σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων τους ενώ το υπόλοιπο 49,2% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 70,9% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι τους αρέσουν τα πράγματα που κάνουν στην δουλειά τους ενώ το υπόλοιπο 29,1% (αθροιστικά) διαφώνησαν και το 72,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζονται δεν τους είναι ξεκάθαροι ενώ το υπόλοιπο 27,5% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

Το 52,6% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι όταν σκέφτονται την αμοιβή τους αισθάνονται ότι δεν εκτιμάται η εργασία τους από τον οργανισμό ενώ το υπόλοιπο 47,4% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 70% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι οι εργαζόμενοι εκεί που εργάζονται προάγονται τόσο γρήγορα όσο και σε άλλες δουλειές ενώ το υπόλοιπο 30% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 80,9% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι ο/η προϊστάμενος/η τους δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για το πως αισθάνονται οι υφιστάμενοι ενώ το υπόλοιπο 19,1% (αθροιστικά) συμφώνησαν και το 69,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι το πακέτο πρόσθετων παροχών - πέραν του μισθού που λαμβάνουν στα πλαίσια της εργασίας είναι δίκαιο ενώ το υπόλοιπο 30,8% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

Επίσης, το 52,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται από τον οργανισμό ενώ το υπόλοιπο 47,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 78,3% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι έχουν περισσότερο φόρτο εργασίας από ότι θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 21,7% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 82,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι περνούν καλά με τους συναδέλφους τους ενώ το υπόλοιπο 17,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 50,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι συχνά αισθάνονται ότι δεν γνωρίζουν τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζονται ενώ το υπόλοιπο 49,2% (αθροιστικά) διαφώνησαν και το 67,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι νιώθουν

μια αίσθηση υπερηφάνειας για την δουλειά που κάνουν ενώ το υπόλοιπο 32,5% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

Το 77,4% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που τους παρέχονται καριέρας ενώ το υπόλοιπο 22,6% (αθροιστικά) διαφώνησαν, Το 54,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουν άλλα αυτό δεν συμβαίνει ενώ το υπόλοιπο 45,8% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 80% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι συμπαθούν τον/την προϊστάμενο/η τους ενώ το υπόλοιπο 20% (αθροιστικά) διαφώνησαν, το 65% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι έχουν περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά από ότι θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 35% (αθροιστικά) διαφώνησαν και το 58,3% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι οι προσπάθειες τους δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε ενώ το υπόλοιπο 41,7% (αθροιστικά) διαφώνησαν.

Το 71,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται ενώ το υπόλοιπο 28,3% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 79,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στην δουλειά τους ενώ το υπόλοιπο 20,8% (αθροιστικά) συμφώνησαν, το 51,7% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφώνησαν με την άποψη ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη ενώ το υπόλοιπο 48,3% (αθροιστικά) διαφώνησαν και το 67,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως ενώ το υπόλοιπο 32,5% (αθροιστικά) συμφώνησαν.

Το 87,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τους δίνεται η δυνατότητα να εργάζονται από το σπίτι (τηλεργασία) και το υπόλοιπο 12,5% διαφώνησαν, το 78% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως ο θεσμός της τηλεργασίας δεν εφαρμοζόταν πάντα από τον οργανισμό /επιχείρηση που απασχολούνται και ήταν συνέπεια της πανδημίας ενώ το υπόλοιπο 22% δήλωσαν πως ήταν ανέκαθεν πολιτική του οργανισμού και το 28,2% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως το ποσοστό που εργάζονται από το σπίτι είναι από 41-60%, το 23,6% έως 20%, το 20,9% από 21-40%, το 13,6% από 61-80% και το υπόλοιπο 13,6% από 81% και πάνω.

Το 45,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως συνολικά δεν είναι ούτε λίγο ούτε πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, το 42,8% (αθροιστικά) είναι πολύ έως πάρα πολύ

ευχαριστημένοι και το 10,1% είναι λίγο ικανοποιημένοι, το 40,8% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ ότι υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνονται πως θα ήθελαν να εργάζονται σε κάποιον άλλον ενώ το 25,8% διατηρούν ουδέτερη στάση και το 17,5% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη και το 27,5% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ ότι υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνονται πως θα ήθελαν να δηλώσουν παραίτηση από την εργασία τους, το 26,7% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη ενώ το 24,2% διατηρούν ουδέτερη στάση και το υπόλοιπο 21,7% δεν έχουν σκεφτεί ποτέ να παραιτηθούν.

Τέλος, το 39,2% (αθροιστικά) των ερωτηθέντων συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ ότι υπάρχουν πολλές στιγμές που πιστεύουν πως το να εργάζονται σε κάποιον άλλον φορέα θα είχε μεγαλύτερο ενδιαφέρον, το 28,3% διατηρούν ουδέτερη στάση, το 19,2% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη και το υπόλοιπο 13,3% δεν το πιστεύουν καθόλου, το 35% των ερωτηθέντων διατηρούν ουδέτερη στάση σχετικά με την άποψη ότι αν εργάζονταν σε άλλο φορέα θα ήταν πιο εύκολο, το 32,5% (αθροιστικά), συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ με την παραπάνω άποψη, το 17,5% συμφωνούν λίγο και το υπόλοιπο 15% δεν συμφωνούν καθόλου και το 47,5% των ερωτηθέντων δεν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους εντός του επόμενου έτους, το 20% συμφωνούν λίγο με την παραπάνω άποψη, το 17,5% διατήρησαν ουδέτερη στάση και το υπόλοιπο 15% (αθροιστικά) συμφωνούν πολύ έως πάρα πολύ.

Σύμφωνα με τα παραπάνω λοιπόν, θα διατυπώναμε πως η ικανοποίηση από την εργασία αναφέρεται ως ο συναισθηματικός προσανατολισμός των ανθρώπων προς το ρόλο και την ευθύνη που παίζουν στην εργασία (Vroom, 1964). Είναι απαραίτητο συστατικό για τα κίνητρα και την ενθάρρυνση των εργαζομένων με σκοπό να αποδώσουν καλύτερα. Ο Vroom εξήγησε πως το περιβάλλον της εργασίας επηρεάζει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Οι αναποτελεσματικές συνθήκες εργασίας δυσκολεύουν τους εργαζόμενους να επιδείξουν τις ικανότητές τους και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους, επομένως οι επιχειρήσεις πρέπει να αναγνωρίσουν την αξία ενός περιβάλλον εργασίας που θα χαρακτηριζόταν αξιοπρεπές (Raziq & Maulabakhsh, 2015).

Το περιβάλλον εργασίας μιας εταιρείας είναι σημασίας ζωτικής για την εργασιακή ικανοποίηση. Έχουμε αύξηση της παραγωγικότητας του οργανισμού με τη δημιουργία και τη διατήρηση ενός κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος (Tahir, 2015). Η εργασία είχε ως στόχο να αξιολογήσει τον αντίκτυπο της δομής εργασιακής ικανοποίησης του εργασιακού περιβάλλοντος στην απόδοση των εργαζομένων.

Επίσης αναφέρεται πως οι διαπροσωπικές σχέσεις είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση και την προώθηση της εμπιστοσύνης, των ευχάριστων συναισθημάτων και των εικόνων μεταξύ των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Έτσι, η σχέση μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου ή συναδέλφων θα πρέπει να ενισχυθεί. Η σχέση επεκτάθηκε για την περίπτωση να οδηγήσει σε ικανοποίηση από την εργασία. Η αλληλεπίδραση μεταξύ ηγετών και συνεργατών μπορεί να βελτιώσει την εργασιακή απόδοση και την ικανοποίηση. Οι διαπροσωπικές σχέσεις περιλαμβάνουν τη δημιουργία κοινωνικών δικτύων. Συνεπάγεται την ανάπτυξη κοινωνικών φιλιών και δεσμών μεταξύ των ατόμων στον οργανισμό. Μπορεί να αναφερθεί ως η υποκειμενική εμπειρία των εργαζομένων ανώτατου έως χαμηλότερου επιπέδου στη διατήρηση των σχέσεων με άλλα άτομα (Poljašević et al., 2021).

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί πως η χρηματική ανταμοιβή είναι μια απαραίτητη δομή που επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων στον οργανισμό. Επίσης βοηθάει στην αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων. Η εργασιακή συμμετοχή, η εργασιακή έμπνευση, η απόδοση των εργαζομένων και τα κίνητρα επηρεάζονται όλα από την ικανοποίηση από τον μισθό. Αυτή η ικανοποίηση από τον μισθό επηρεάζει θετικά την απόδοση των εργαζομένων τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα (Chaudhry et al., 2011).

6^ο Κεφάλαιο – Συμπεράσματα, Περιορισμοί Έρευνας, Μελλοντική έρευνα

6.1 Συμπεράσματα της Εργασίας

Ως προς τα συμπεράσματα της έρευνας, βλέπουμε πως από την ερώτησή σχετικά με το «**αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής**» οι γυναίκες είχαν μεγαλύτερο μέσο όρο από τους άνδρες και στις δυο περιπτώσεις, γεγονός που σημαίνει στην πρώτη περίπτωση ότι οι γυναίκες πιστεύουν περισσότερο ότι στον ασφαλιστικό κλάδο παρέχονται λιγότερες ευκαιρίες προαγωγής σε σχέση με την άποψη των ανδρών. Στη δεύτερη περίπτωση στην ερώτηση «**Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στην δουλειά μου**» βλέπουμε ότι στις γυναίκες τους αρέσουν περισσότερο τα πράγματα που κάνουν σε σχέση με τους άνδρες, όπως επίσης βλέπουμε ότι στην πρώτη περίπτωση που αφορά την άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται στον ασφαλιστικό κλάδο, οι νεαρότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 18-29 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από τις μεγαλύτερες σε ηλικία ομάδες. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως ο ασφαλιστικός κλάδος δεν προσφέρει αρκετές ευκαιρίες προαγωγής καθώς οι μέσοι όροι ήταν χαμηλοί.

Επίσης απορρέει πως καθώς οι νεαρότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 18-29 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από τις μεγαλύτερες σε ηλικία ομάδες σε ότι αφορά την άποψη ότι η εργασία τους είναι ευχάριστη. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες πιστεύουν πως η εργασία στον ασφαλιστικό κλάδο είναι ευχάριστη καθώς οι μέσοι όροι γύρω από το 4 που σημαίνει ότι τείνουν να συμφωνούν με την συγκεκριμένη άποψη, όπως επίσης βλέπουμε ότι η άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν είναι ικανοποιημένοι συνολικά από την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο, οι νεαρότεροι ερωτηθέντες ηλικίας 18-29 ετών συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από τις μεγαλύτερες σε ηλικία ομάδες.

Τέλος, βλέπουμε ότι η άποψη των ερωτηθέντων σχετικά με το αν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο, οι ερωτηθέντες με προϋπηρεσία από 0-19 χρόνια συγκέντρωσαν υψηλότερο μέσο όρο από ερωτηθέντες με προϋπηρεσία πάνω από 20 χρόνια. Συμπεραίνουμε ότι γενικά οι συμμετέχοντες δεν σκοπεύουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους εντός του επόμενου έτους και πολύ περισσότερο εκείνοι που έχουν υψηλότερη προϋπηρεσία.

Η πρώτη ερευνητική υπόθεση δεν επιβεβαιώθηκε καθώς το φύλο των ατόμων δεν επηρεάζει το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης, καθώς τόσο οι άνδρες (Μ.Ο.3,38) όσο και οι γυναίκες (Μ.Ο. 3,34) συγκέντρωσαν σχεδόν τον ίδιο μέσο όρο στην ερώτηση που αφορούσε την συνολική τους ικανοποίηση. Γενικά θα λέγαμε ότι οι ερωτηθέντες μας είναι μέτρια ικανοποιημένοι.

Η δεύτερη ερευνητική υπόθεση που διερευνά αν η ηλικία των συμμετεχόντων επηρεάζει το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης επιβεβαιώθηκε.

Η τρίτη ερευνητική υπόθεση δεν επιβεβαιώνεται καθώς η πλειοψηφία των ερωτηθέντων διαφώνησαν με την άποψη ότι είναι ικανοποιημένοι από τις ευκαιρίες προαγωγής που τους παρέχονται από τον ασφαλιστικό κλάδο.

Η τέταρτη ερευνητική υπόθεση που διερευνά αν σκοπεύουν οι εργαζόμενοι να εγκαταλείψουν την εργασία τους από τον ασφαλιστικό κλάδο επιβεβαιώνεται καθώς οι εργαζόμενοι δεν σκοπεύουν να τον εγκαταλείψουν.

Σε θεωρητικό επίπεδο, θα λέγαμε πως η μέτρηση της ικανοποίησης από την εργασία στον ασφαλιστικό κλάδο, μπορεί να είναι ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για τη διοίκηση για να κατανοήσει την ψυχολογία των εργασιών της και πώς νιώθουν οι εργαζόμενοι για την εργασία τους. Μπορεί επίσης να είναι ένας σημαντικός παράγοντας πρόβλεψης των εργασιακών συμπεριφορών, όπως η οργανωτική υπηκοότητα, το υψηλό ποσοστό φθοράς, η μη απόδοσή τους, η απουσία τους, το επίπεδο κινήτρων τους, τα επίπεδα άγχους και η εναλλαγή τους. Στους υπαλλήλους αρέσει να εργάζονται για οργανισμούς που μπορούν να τους προσφέρουν μια εξαιρετική εργασιακή κουλτούρα, ένα ελκυστικό πακέτο αμοιβών που βασίζεται στην απόδοση.

Οι εργαζόμενοι αναζητούν επίσης ευκαιρίες ανάπτυξης, επειδή σήμερα οι εργαζόμενοι γνωρίζουν πολύ καλά το περιβάλλον τους και θέλουν να αναπτύσσονται συνεχώς και να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στην αγορά. Προτιμούν θέσεις εργασίας που τους παρέχουν εξουσία να λαμβάνουν αποφάσεις που σχετίζονται με τους εργασιακούς τους ρόλους και τους αρέσει να συμπεριλαμβάνονται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Θέλουν να αναλαμβάνουν προκλητικά έργα και όχι τα συμβατικά. Κατανοούν τη σημασία της ομαδικής εργασίας και είναι γεμάτοι ομαδικό πνεύμα.

Τέλος, θέλουν έναν ηγέτη που να είναι αρκετά ικανός να τους φροντίζει και να τους αντιμετωπίζει ως ανθρώπους και όχι ως μηχανές. Επιπλέον, η ικανοποίηση από την εργασία μπορεί να μεσολαβήσει εν μέρει σχέση μεταβλητών προσωπικότητας και αποκλίνουσες εργασιακές συμπεριφορές. Επομένως, η αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία είναι σημαντική για τις ανθρωπιστικές της αξίες και τα οικονομικά της οφέλη (λόγω της επίδρασής της στη συμπεριφορά των εργαζομένων) και οι οργανισμοί θα πρέπει να εξετάσουν αυτή τη σημαντική πτυχή για τη βελτίωση της οικονομικής και κοινωνικής ευημερίας τους.

Ο τρίτος σημαντικός παράγοντας που καθορίζει το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία στον ασφαλιστικό τομέα, είναι το μέγεθος των ευκαιριών ανάπτυξης που είναι διαθέσιμες στους εργαζόμενους και το επίπεδο αναγνώρισης που λαμβάνουν για τις προσπάθειές τους. Σαφής κατανόηση των στόχων και των στρατηγικών . Σαφήνεια σχετικά με τις προσδοκίες από την εργασία και τον οργανισμό και Διαθεσιμότητα ευκαιριών για την ανάληψη ενδιαφερόντων και προκλητικών έργων Φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι έχουν σαφή κατανόηση των ρόλων εργασίας τους καθώς και των στόχων και των στρατηγικών της εταιρείας. Έχουν επίσης καλές ευκαιρίες να αναλάβουν δύσκολα έργα και είναι σε θέση να χειριστούν καλά αυτά τα έργα λόγω της σαφήνειας της δουλειάς τους.

Τέλος, ένας καλός ηγέτης είναι αυτός που είναι αρκετά ικανός να νοιάζεται για τους υφισταμένους του και όχι απλώς να τους αντιμετωπίζει σαν αναισθητα όντα. Φάνηκε ότι η ηγεσία στον ασφαλιστικό τομέα πρέπει να δώσει προσοχή σε αυτό το μέτωπο. Οι εργαζόμενοι ένιωσαν ότι οι διευθυντές τους είναι ανίκανοι επειδή δεν νοιάζονται για αυτούς ως άτομα. Αυτό προκάλεσε δυσαρέσκεια στους εργαζόμενους στον ασφαλιστικό κλάδο

6.2 Περιορισμοί Έρευνας

Οι περιορισμοί της έρευνας αναφέρονται στο γεγονός πως ο ερευνητής λόγω του περιορισμένου χρόνου εργασίας, δεν κατόρθωσε να συλλέξει περισσότερα από 120 ερωτηματολόγια με σκοπό να αναλύσει ένα μεγαλύτερο δείγμα έρευνας. Επίσης ο ερευνητής θα ήθελε να συλλέξει δείγμα από εργαζόμενες σε περισσότερες ασφαλιστικές επιχειρήσεις και σε πανελλαδική εμβέλεια με σκοπό να μπορεί να αναλύσει περισσότερα στοιχεία από το ερωτηματολόγιο και ως προς την διεξαγωγή συσχετίσεων.

6.3 Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα

Όσον αφορά ορισμένες προτάσεις στην έρευνα, ο ερευνητής προτείνει να διερευνηθεί περαιτέρω η ικανοποίηση των εργαζομένων στον ασφαλιστικό τομέα. Υπάρχουν μεγάλες ευκαιρίες για τις εταιρείες να παρουσιάσουν τις πλατφόρμες στις οποίες δραστηριοποιούνται οι πελάτες-στόχοι τους. Δεδομένου ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι ένα από τα πιο βέλτιστα εργαλεία για τις επιχειρήσεις για να αξιοποιήσουν τη σχέση με τον πελάτη, θα πρέπει να διερευνήσουν αντίστοιχα και την κάθε μορφή ικανοποίησης εργαζομένων στον ασφαλιστικό τομέα. Στη συνέχεια, εάν είναι επιθυμητό, θα μπορούσε να εφαρμοστεί μια μικτή ερευνητική μέθοδος ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων για την παροχή βαθύτερης κατανόησης ενός συγκεκριμένου ζητήματος.

Είναι κρίσιμο για την κάθε εταιρεία να εφαρμόσει αυτές τις δύο μεθόδους όταν έχουν φτάσει σε ορισμένα επίπεδα επιχειρηματικής ανάπτυξης. Καθώς ορισμένες πτυχές αποκαλύπτονται πίσω από τα αριθμητικά δεδομένα, ενώ η εξατομικευμένη συλλογή δεδομένων είναι συμφέρουσα. Ωστόσο, όσο πιο περίπλοκη είναι μια έρευνα, τόσο πιο ακριβοί και απαιτητικοί πόροι θεωρούνται. Συνολικά, εξαρτάται από τους στόχους της συγκεκριμένης έρευνας, θα ληφθούν υπόψη διαφορετικοί τρόποι συλλογής δεδομένων, υλοποίησης και αξιολόγησης.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Ahmed K. F and Das P.C. (2013), Job satisfaction of the employees of commercial bank of Bangladesh, ICMEA, Voll-XLII, No. 2, March-April 2014, pp. 31-39.

Brown, G., et al., (2008), The impact of supervisory adaptive selling and supervisory feedback on salesperson performance," *Index Marketing Management*, pp: 447-454.

Chen, S.H., Yang, C.C., Shiau, J.Y., and Wang, H.H. (2006), “the development of an employee satisfaction model for higher education”, *The TQM Magazine*, Vol. 18, No. 5, pp. 484-500.

Cherrington D.J. (1994), *Organizational Behavior* (2nd ed.)[M]. Boston: Allyn and Bacon, Inc.

Cranny, C.J., Smith, P.C., and Stone, E.F. (1992), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*, Lexington Books, New York.

Dunlap, B.J., Dotson, M.J., & Chambers, T.M. (1988), Perceptions of real-estate brokers and buyers: A sales-orientation, customer-orientation approach. *Journal of Business Research*, 17(2), 175–187.

Greasley, K., Bryman, A., Dainty, A., Price, A., Soetanto, R., and King, N. (2005), “Employee perceptions of empowerment”, *Employee Relations*, Vol. 27, No. 4, pp. 354-368.

Hadebe, T.P. (2001), “Relationship between motivation and job satisfaction of employees at Vista Information Services”, M.A. dissertation, Rand Afrikaans University, Johannesburg

Hagihara, A., Babazono, A., Nobutomo, K., and Morimoto, K. (1998), Work versus non-work predictors of job satisfaction among Japanese white-collar workers”, *Journal of Occupational Health*, Vol. 40, pp. 285-292.

Haque, M. M., (2012), Job satisfaction of the employees of the commercial banks: Bangladesh perspective, *Bank Parikrama*. XXXVII-IV & V, 87-98

Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman B. B. (1959), *The Motivation to Work*, Wiley & Sons Inc.: New York.

Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1964), “Sex differences in job satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.

Judge, T.A. & Watanabe, S. (1993), “Another look at the job satisfaction - life satisfaction relationship”, *Journal of Applied Psychology*, 78, 939 – 948

Judge, T.A., Hulin, C.L. (1993), “Job satisfaction as a reflection of a disposition: a multiple sources causal analysis”, *Organizational Behaviour and Human Decisions Processes*, Vol. 56, pp. 388-421.

Kabir, M.M., (2011), Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector., *Australian Journal of Business and Management Research*, 11(4).

Lado, L., Maydeu-Olivares, A., & Rivera, J. (1998), Measuring market orientation in several populations: A structural equations and model. *European Journal of Marketing*, 32(1/2), 23–39.

Lane, K.A., et al., (2010), A study of nurse faculty job satisfaction in community colleges in Florida., *European Journal of Management and Research*, pp: 16-26.

Locke, E.A., (1969), “What is job satisfaction”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 4, Iss. 4, pp. 309-336.

Lyons, T. F. (1971), “Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension and withdrawal”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 99-110.

McCue CP and Gianakis GA (1997) “The Relationship between Job Satisfaction and Performance: The Case of Local Government Finance Officers in Ohio”, *Public Productivity & Management Review* 21(2): 170-191.

Meggison, L.C., Mosley, D.C. & Pietri, P.H. (1982), “Management concepts and applications” (4th ed.) New York: Harper Collins.

Noor, M.S., (2009), Determinants of Employee Retention in Telecom Sector of Pakistan, CBRC, pp: 18.

Okpara, (2004), “Job Satisfaction and Organizational Commitment: Are there differences between American and Nigerian Managers Employed in the US MNCs in Nigeria?”, Academy of Business & Administrative Sciences, Briarcliffe College, Switzerland.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Rousseau, D. (1978), “Characteristics of departments, positions, and individuals: contexts for attitudes and behaviors”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 23, pp. 521–540.

Sempane, M.E., Rieger, H.S. & Roodt, G. (2002), “Job satisfaction in relation to organizational culture”, *South African Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23 -30.

Sharma RD, Jyoti J (2009), Job satisfaction of university teachers: an empirical study. *J. Serv. Res.*, 9(2): 51-80.

Shrivastava, A., & Purang, P. (2009), Employee satisfaction of job satisfaction: Comparative study on Indian banks. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 14, No. 2, 65-78.

Spector, P. E. (1997) *Job satisfaction: Application, assessment, cause and consequences* Thousand Oaks, CA: Sage New York: John Wiley & Sons, Inc.

Spector, P.E. (2003), *Industrial and organizational psychology – Research and practice* (3rd ed.).

Suter, T.A. (1995), The integration of internal marketing into the organizational culture of service firms (pp. 431–435). Little Rock, Arkansas: Southern Marketing Association.

Waterman, R. H. (1994), *What America does right: Learning from companies that put people first*. New York: Norton.

Ξενογλώσση Αρθρογραφία

- Akhter, W., & Khan, S. U. (2015). Determinants of Takāful and Conventional Insurance Demand: Empirical Evidence from Asian Region (Working Paper). Department of Management Sciences, COMSATS Institute of Information Technology, Pakistan. Retrieved from <http://www.lahore.comsats.edu.pk/ms/Files/MSDWP-12.pdf>
- Aqil, M., Munir, S. S., Ahmed, R. R., & Qadeer, S. (2014). Factors in uencing insurance agents' intention to leave: ndings from life insurance sector in Pakistan. *International Journal of Marketing and Technology*, 4, 204–212.
- Armstrong, M., & Murlis, H. (2007). *Reward management: A handbook of remuneration strategy and practice*. London: Kogan Page Publishers.
- Arnetz, B. (1999). Sta perception of the impact of health care transformation on quality of care. *International Journal for Quality in Health Care*, 11, 345–351. <http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/11.4.345>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3, 77–86.
- Baah, K., & Amoako, G. K. (2011). Application of Frederick Herzberg's two-factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: A Ghanaian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 3(9), 1–8.
- Bakotic, D., & Babic, T. B. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of croatian shipbuilding company. *International Journal of Business and Social Science*, 4, 206–213.
- Barringer, B. R., & Harrison, J. S. (2000). Walking a tightrope: Creating value through interorganizational relationships. *Journal of Management*, 26, 367–403. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600302>
- Boudreau, M.-C., Gefen, D., & Straub, D. W. (2001). Validation in information systems research: A state-of-the-art assessment. *MIS Quarterly*, 1–16. <http://dx.doi.org/10.2307/3250956>
- Chambers, R. (1989). Editorial introduction: Vulnerability, coping and policy. *IDS Bulletin*, 20(2), 1–7. <http://dx.doi.org/10.1111/idsb.1989.20.issue-2>

- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact organizational performance in public sector organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1–19.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, 341–372. [http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)
- Deeter-Schmelz, D. R., & Sojka, J. Z. (2003). Developing effective salespeople: exploring the link between emotional intelligence and sales performance. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11, 211–220. <http://dx.doi.org/10.1108/eb028972>
- Dimovski, V., & Reimann, B. C. (1994). *Organizational learning and competitive advantage: A theoretical and empirical analysis* (Doctoral dissertation). Cleveland State University.
- Ewen, R. B., Smith, P. C., & Hulin, C. L. (1966). An empirical test of the Herzberg two-factor theory. *Journal of Applied Psychology*, 50, 544–550. <http://dx.doi.org/10.1037/h0024042>
- George, D., & Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston, MA: Allyn y Bacon.
- George, W. R. (1986). Internal communications programs as a mechanism for doing internal marketing. *Creativity in services marketing: What's new, what works, what's developing*, Chicago (pp. 83–84).
- Graen, G. B. (1966). Motivator and hygiene dimensions for research and development engineers. *Journal of Applied Psychology*, 50, 563–566. <http://dx.doi.org/10.1037/h0024040>
- Halpern, G. (1966). Relative contributions of motivator and hygiene factors to overall job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 50, 198–200. <http://dx.doi.org/10.1037/h0023421>
- Hamid, A., & Nordin, N. (2001). A study on Islamic banking education and strategy for the new millennium-Malaysian experience. *International Journal of Islamic Financial Services*, 2, 3–11.
- Healy, M. C., Lehman, M., & McDaniel, M. A. (1995). Age and voluntary turnover: A quantitative review. *Personnel Psychology*, 48, 335–345. <http://dx.doi.org/10.1111/peps.1995.48.issue-2>

Herzberg, F. I. (1966). *Work and the nature of man*. New York, NY: The Word Publishing Company.

Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York, NY: Harper and Brothers.

House, R. J., & Wigdor, L. A. (1967). Herzberg's dual-factor theory of job satisfaction and motivation: A review of the evidence and a criticism. *Personnel Psychology*, 20, 369–390. <http://dx.doi.org/10.1111/peps.1967.20.issue-4>

Jamil, H., & Akhter, W. (2016). Investigating the impact of Shari'ah perception on customer Switching Intentions: A Study of Takāful And Conventional Insurance, *Cogent Business and Management*, 3. Article ID 1261525.

Janjua, P. Z., & Akmal, M. (2014). A comparative analysis of customers' satisfaction for conventional and islamic insurance companies in Pakistan. *International Journal of Economics and Finance*, 6, 36–50.

Johnsrud, L. K. (2002). Measuring the quality of faculty and administrative worklife: Implications for college and university campuses. *Research in Higher Education*, 43, 379–395. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1014845218989>

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: translating strategy into action*. Boston, MA: Harvard Business Press.

Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102, 741–756. <http://dx.doi.org/10.1037/a0019237>

Lane, K., Esser, J., Holte, B., & McCusker, M. M. (2010). A study of nurse faculty job satisfaction in community colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5, 16–26. <http://dx.doi.org/10.1016/j.teln.2009.05.001>

Leach, F. J., & Westbrook, J. D. (2000). Motivation and job satisfaction in one government research and development environment. *Engineering Management Journal*, 12, 3–8. <http://dx.doi.org/10.1080/10429247.2000.11415086>

- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: Use and interpretation*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1297–1343.
- Lucas, R. E. (1988). On the mechanics of economic development. *Journal of Monetary Economics*, 22, 3–42. [http://dx.doi.org/10.1016/0304-3932\(88\)90168-7](http://dx.doi.org/10.1016/0304-3932(88)90168-7)
- Maidani, E. A. (1991). Comparative study of Herzberg's two- factor theory of job satisfaction among public and private sectors. *Public Personnel Management*, 20, 441–448. <http://dx.doi.org/10.1177/009102609102000405>
- Marks, C. A. L. E., & Gorlow, L. (1967). The Herzberg theory: A critique and reformulation. *Journal of Applied Psychology*, 51, 330–339.
- Maysami, R. C., & Williams, J. J. (2006). Evidence on the relationship between Takaful insurance and fundamental perception of Islamic principles. *Applied Financial Economics Letters*, 2, 229–232. <http://dx.doi.org/10.1080/17446540500461778>
- Munro, B. H. (2005). *Statistical methods for health care research (Vol. 1)*. Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Nguyen, A., Taylor, J., & Bradley, S. (2003). Relative pay and job satisfaction: Some new evidence (MPRA Paper No. 1382). Retrieved from https://mpra.ub.uni-muenchen.de/1382/1/MPRA_paper_1382.pdf
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric methods*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Okpara, J. O. (2004). The impact of salary differential on managerial job satisfaction: A study of the gender gap and its implications for management education and practice in a developing economy. *Journal of Business in Developing Nations*, 8, 65–91.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait nance house. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26.

- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11, 326–339. <http://dx.doi.org/10.1108/09596119910293231>
- Ra q, M., Javed, M., Khan, M., & Ahmed, M. (2012). E ect of rewards on job satisfaction evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4, 337–347.
- Rast, S., & Tourani, A. (2012). Evaluation of employees' job satisfaction and role of gender di erence: An empirical study at airline industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3, 91–100.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725. [http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2003). *Essentials of organizational behavior* (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Ruthankoon, R., & Olu Ogunlana, S. (2003). Testing Herzberg's two-factor theory in the Thai construction industry. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 10, 333–341. <http://dx.doi.org/10.1108/09699980310502946>
- Salleh, F., & Kamaruddin, A. (2011). The e ects of personality factors on sales performance of Takāful (Islamic insurance) agents in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 2, 259–265.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423–433. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.423>
- Sell, L., & Cleal, B. (2011). Job satisfaction, work environment, and rewards: Motivational theory revisited. *LABOUR*, 25(1), 1–23. <http://dx.doi.org/10.1111/labr.2011.25.issue-1>
- Sergiovanni, T. J. (1966). *Investigation of factors which affect job satisfaction and job dissatisfaction of teachers*. New York, NY: College of Education, University of Rochester.

- Shields, M. A., & Price, S. W. (2002). Racial harassment, job satisfaction and intentions to quit: Evidence from the British nursing profession. *Economica*, 69, 295–326. <http://dx.doi.org/10.1111/ecca.2002.69.issue-274>
- Shikdar, A. A., & Das, B. (2003). The relationship between worker satisfaction and productivity in a repetitive industrial task. *Applied Ergonomics*, 34, 603–610. [http://dx.doi.org/10.1016/S0003-6870\(03\)00057-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0003-6870(03)00057-7)
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and behavior*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (Vol. 3)*. Thousand Oaks, CA: Sage publications. doi:10.4135/9781452231549
- Steyn, G., & Schulze, S. (2003). Assuring quality of a module in human resource management: learners' perceptions. *Education*, 123, 668–681.
- Szekeres, J. (2006). General student experiences in the Corporate University. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 28, 133–145. <http://dx.doi.org/10.1080/13600800600750962>
- Tan, T. H., & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: The mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal*, 16, 73–94.
- Tariq, M., Ramzan, M., & Riaz, A. (2013). The impact of employee turnover on the efficiency of the organization. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4, 700–711.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: John Wiley & Sons. Inc. *Vroom Work and Motivation* 1964.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. In *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*. Minneapolis: The University of Minnesota Press.
- Winer, L., & Schi, J. S. (1980). Industrial salespeople's views on motivation. *Industrial Marketing Management*, 9, 319–323. [http://dx.doi.org/10.1016/0019-8501\(80\)90047-4](http://dx.doi.org/10.1016/0019-8501(80)90047-4)

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1997, August). Well-being, satisfaction and job performance: another look at the happy/productive worker thesis. In Academy of Management Proceedings (Vol. 1997, No. 1, pp. 364–368). Academy of Management. Retrieved from <http://proceedings.aom.org/content/1997/1/364.full.pdf+html>

Zafar, R., Altaf, M., Bagram, M. M. M., Hussain, H., Tabassum Riaz, A. H., Nadim, M., & Chaudhry, M. S. (n.d). Religiosity, as determinant of turnover intention: An exploratory study. MONEY, 9, 18.

Λιαδικτυακή Βιβλιογραφία

British Psychological Society 2010. Psychologists search for secret of happiness at work. <https://www.sciencedaily.com/releases/2010/03/100331201753.htm>

Business Dictionary 2018. Definition of research methodology. <http://www.businessdictionary.com/definition/research-methodology.html>

Business Dictionary 2018. Definition of working conditions. <http://www.businessdictionary.com/definition/working-conditions.html>.

Cambridge Dictionary 2018. Definition of job satisfaction. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/job-satisfaction>.

Chamberlain, A. 2017. What matters more to your workforce than money. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2017/01/what-matters-more-to-your-workforce-than-money>.

Cherry, K. 2017. The basics of industrial-organizational psychology. <https://www.verywellmind.com/what-is-industrial-organizational-psychology-2795302>

DeFranzo, S.E. 2011. What's the difference between qualitative and quantitative research? <https://www.snapsurveys.com/blog/qualitative-vs-quantitative-research/>.

Herzberg, F. 1966. Work and the nature of man. New York: The Word Publishing Company.

Hofstede Insights 2018. Compare countries. <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>.

Holland, E. 2018. 5 Key factors to finding job satisfaction. <https://chopra.com/articles/5-key-factors-to-finding-job-satisfaction>.

Jones, G. & George, J. 2012. Understanding and managing organizational behaviour. 6th edition. Reading, MA: Prentice Hall, p.157.

Latham, G. 2012. Work motivation: history, theory, research and practice. 2nd edition. Los Angeles: SAGE Publications.
Management Study Guide 2018. Herzberg 's Two-Factor Theory of Motivation. <https://managementstudyguide.com/herzbergs-theory-motivation.htm>.

Market Business News 2018. What is the Job Characteristics theory? Definition and meaning. <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/job-characteristics-theory-definition-meaning/>.

Maslow, A. 1954. Motivation and personality. New York: Harper, pp.374-382.

McGregor, D. 1957. The human side of the enterprise. New York: McGrawHil, pp.22-28.

Mulder, P. 2018. Vroom's expectancy theory. From ToolsHero. <https://www.toolshero.com/psychology/theories-of-motivation/vrooms-expectancy-theory/>.

Naber, A. 2017. 1/3 of your life is spent at work. http://www.gettysburg.edu/news_events/press_release_detail.dot?id=79db7b34-630c-4f49-ad32-4ab9ea48e72b.

Ryan, R. & Deci, E. 2000. Intrinsic and extrinsic motivations: classic definitions and new directions. Contemporary Educational Psychology, 25(1), pp.56-58

McLeod, S. 2013. What is reliability? <https://www.simplypsychology.org/reliability.html>.

Statistics Solutions 2018. Validity. <http://www.statisticssolutions.com/validity/>.

University of Minnesota 2018. (MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire. <http://vpr.psych.umn.edu/instruments/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire>.

Urschel, H. n.d. Employers Want Interview Honesty: Tell It Like It Is. <https://www.job-hunt.org/job-search-mindset/employers-want-interview-honesty.shtml>.

WordPress 2011. Designing Jobs. <https://gm600asmumn.wordpress.com/organize/designing-jobs/>.

YourArticleLibrary 2017. Job design: characteristics, methods and techniques. <http://www.yourarticlelibrary.com/organization/job-design-characteristics-methods-and-techniques/45022>.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΝΟ.1 – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Διερεύνηση ικανοποίησης εργαζομένων στον ασφαλιστικό τομέα

Η παρακάτω έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Σκοπός της μελέτης αυτής είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την διερεύνηση ικανοποίησης εργαζομένων στον ασφαλιστικό τομέα. Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί είναι ανώνυμο και οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό της παρούσας έρευνας.

Εκτιμώμενος χρόνος συμπλήρωσης: 5 λεπτά

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1. Φύλο

Άντρας	
Γυναίκα	

2. Ηλικία

18 έως 29	
30 έως 39	
40 έως 49	
50 έως 59	
60 και πάνω	

3. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος-η	
Έγγαμος-η	
Διαζευγμένος-η	
Χήρος-α	

4. Τομέας εργασίας

Ιδιωτικός τομέας	
Δημόσιος τομέας	

5. Χρόνια προϋπηρεσίας

Έως 9	
10 έως 19	
20 έως 29	
30 και πάνω	

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

6. Παρακαλώ συμπληρώστε τον βαθμό στον οποίον συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις (1=διαφωνώ απόλυτα έως 6=συμφωνώ απόλυτα)

		1	2	3	4	5	6
1	Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω						
2	Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου						
3	Ο/Η προϊστάμενος/η μου είναι πολύ ικανός/η στη δουλειά του/της.						
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές) που λαμβάνω, πέραν του μισθού						
5	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε						
6	Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό με δυσκολεύουν στο να κάνω τη δουλειά μου σωστά						
7	Συμπαθώ τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύω						
8	Κάποιες φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα						
9	Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό φαίνεται να είναι καλή						
10	Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ σπάνιες						
11	Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής						
12	Ο/Η προϊστάμενος/η μου είναι άδικος/η μαζί μου						
13	Οι πρόσθετες παροχές- πέραν του μισθού που λαμβάνουμε από την εργασία είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί						
14	Θεωρώ πως η δουλειά μου δεν εκτιμάται						
15	Οι προσπάθειές μου να κάνω καλά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία						
16	Θεωρώ ότι πρέπει να εργάζομαι σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου						
17	Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στη δουλειά μου						
18	Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι						

1 9	Όταν σκέφτομαι την αμοιβή μου αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η εργασία μου από τον οργανισμό						
2 0	Οι εργαζόμενοι εδώ προάγονται τόσο γρήγορα όσο και σε άλλες δουλειές						
2 1	Ο/η προϊστάμενος/η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για το πώς αισθάνονται οι υφιστάμενοί του						
2 2	Το πακέτο πρόσθετων παροχών - πέραν του μισθού που λαμβάνουμε στα πλαίσια της εργασίας είναι δίκαιο						
2 3	Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται εδώ						
2 4	Έχω περισσότερο φόρτο εργασίας απ' ότι θα έπρεπε						
2 5	Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου						
2 6	Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι						
2 7	Νιώθω μια αίσθηση υπερηφάνειας για τη δουλειά που κάνω						
2 8	Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται						
2 9	Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει						
3 0	Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο/η μου						
3 1	Έχω περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά από ότι θα έπρεπε						
3 2	Θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε						
3 3	Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται						
3 4	Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά						
3 5	Η εργασία μου είναι ευχάριστη						
3 6	Τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.						

7. Σας δίνετε η δυνατότητα να εργάζεστε από το σπίτι (τηλεργασία);

Ναι	
Όχι	

Αν έχετε απαντήσει θετικά στην ερώτηση 7 παρακαλώ απαντήστε και στις ερωτήσεις 8 και 9

Αν έχετε απαντήσει αρνητικά παρακαλώ προχωρήστε στην ερώτηση 10

8. Ο θεσμός της τηλεργασίας εφαρμόζοταν πάντα από τον οργανισμό/επιχείρηση που απασχολείστε;

Ναι, είναι πολιτική του οργανισμού/της επιχείρησης	
Όχι, είναι συνέπεια της πανδημίας	

9. Σε ποιο ποσοστό εργάζεστε από το σπίτι;

Έως 20%	
21% έως 40%	
41% έως 60%	
61% έως 80%	
81% και πάνω	

10. Σε ποιον βαθμό είστε ικανοποιημένος-η συνολικά από την εργασία σας; (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=ούτε λίγο, ούτε πολύ, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

1	2	3	4	5	6

ΠΡΟΘΕΣΗ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

11. Σε ποιον βαθμό συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις; (1=καθόλου, 2=λίγο, 3=ούτε λίγο, ούτε πολύ, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ)

		1	2	3	4	5
1	Υπάρχουν πολλές στιγμές που αισθάνομαι πως θα ήθελα να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα					
2	Υπάρχουν στιγμές που αισθάνομαι πως θέλω να δηλώσω παραίτηση από την εργασία μου					
3	Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα είχε μεγαλύτερο ενδιαφέρον					
4	Υπάρχουν στιγμές που πιστεύω πως το να εργάζομαι σε κάποιον άλλον φορέα θα ήταν πιο εύκολο					
5	Σκοπεύω να εγκαταλείψω την εργασία μου εντός του επόμενου έτους					

Τέλος ερωτηματολογίου

Ευχαριστώ πολύ για το χρόνο και τη συνεργασία σας