

Η διάρθρωση της ικανοποίησης των εργαζομένων στις ελληνικές επιχειρήσεις

Δημοπούλου Ελένη, Καζούκα Ειρήνη, Αργυράκη Αγγελική
Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σχολή Επιστημών της Διοίκησης,
ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

mba09017@aegean.gr, mba09026@aegean.gr, mba09012@aegean.gr

Περίληψη

Η ικανοποίηση των εργαζομένων αποτελεί βασική προϋπόθεση επιτυχίας μιας επιχείρησης. Η ικανοποίηση των εργαζομένων συνδέεται με πολλούς παράγοντες, οι οποίοι θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τη διοίκηση της επιχείρησης. Η μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων και των οργανισμών στις ημέρες μας. Ο κυριότερος λόγος είναι η κατανόηση της σημασίας των ανθρωπίνων πόρων για την επιχείρηση και κατ' επέκταση η ανάγκη για τη βέλτιστη δυνατή εκμετάλλευση αυτών. Η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με την απόδοση του εργαζόμενου η οποία έχει σαν αποτέλεσμα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα για την επιχείρηση.

Σε αυτό το άρθρο εξετάζεται η ικανοποίηση του εργαζόμενου από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων του, από τον τρόπο εργασίας και το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους του και το κλίμα συνεργασίας που επικρατεί στο τμήμα του. Οι παραπάνω παράμετροι της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους συσχετίστηκαν με τα έτη εργασίας στην υπηρεσία και τη συνάφεια των σπουδών με την εργασία που εκτελούν μέσα στην υπηρεσία ή οργανισμό. Η εργασία στοχεύει στη διερεύνηση της ύπαρξης ή μη, στατιστικά σημαντικών συσχετίσεων που είναι δυνατόν να υφίστανται στα πλαίσια των επιχειρήσεων και αφορούν μεταβλητές ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους.

Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας δείχνουν ότι διαμορφώνεται ένα σύστημα εξαρτήσεων σε κάποιες από τις εξεταζόμενες μεταβλητές.

Λέξεις κλειδιά: ικανοποίηση εργαζομένων, εργασιακό περιβάλλον, συνεργασία, έτη εργασίας, τρόπος διοίκησης, συνάφεια εργασίας και πτυχίου.

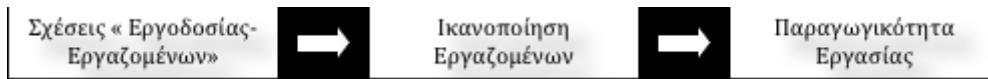
1. Εισαγωγή

Το παρόν άρθρο σκοπό έχει να εξετάσει την ικανοποίηση των εργαζομένων από το περιβάλλον εργασίας τους. Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τόσο τα άτομα όσο και τους οργανισμούς, ακόμη και σε δύσκολες οικονομικές περιόδους, όπως είναι αυτή που βιώνουμε σήμερα. Παρατηρείται έντονα το φαινόμενο ότι ακόμα και αν οι αποδοχές των εργαζομένων είναι ίδιες, δεν απολαμβάνουν την ίδια ικανοποίηση από την εργασία τους.

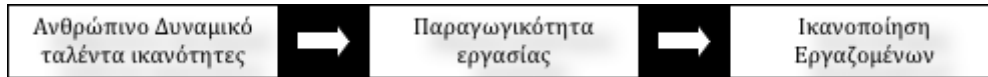
Υπάρχουν πολλές θεωρίες που αναγνωρίζουν τον σπουδαίο ρόλο της ικανοποίησης των εργαζομένων από το περιβάλλον και τις σχέσεις μεταξύ τόσο μεταξύ των συναδέλφων όσο και με την διοίκηση της επιχείρησης.

Η ΣΧΟΛΗ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Το φαινόμενο 'Hawthorne'



Οι Ανθρώπινοι πόροι



Σχήμα 1. (Ζάβλανος Μ., 2002)

Η ικανοποίηση από την εργασία αναφέρεται στη γενική στάση και συμπεριφορά που έχει ο υπάλληλος για αυτή. Η στάση αυτή μπορεί να είναι θετική ή αρνητική. Η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζει την ανθρώπινη συμπεριφορά. Γι αυτό το λόγο τα ανώτατα στελέχη των επιχειρήσεων πρέπει να αξιολογούν την ικανοποίηση των εργαζομένων, για να κατανοήσουν τις συνέπειες που αυτή έχει για τα άτομα στο χώρο της εργασίας. Η ικανοποίηση από την εργασία δεν έχει μόνο μία διάσταση, δηλαδή το άτομο είναι ικανοποιημένο ή όχι από την εργασία. Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένα σύνολο από συσχετιζόμενες μορφές συμπεριφοράς στην εργασία το οποίο διαιρείται σε κατηγορίες. Ένα από τα ερωτηματολόγια που μετρούν την ικανοποίηση των ατόμων από την εργασία είναι ο περιγραφικός δείκτης της εργασίας (job descriptive index, JDI). Το ερωτηματολόγιο αυτό εξετάζει πέντε διαστάσεις (Ζάβλανος Μ., 2002):

- i. **Την ίδια την εργασία**, π.χ. υπευθυνότητα, ενδιαφέρον, ανάπτυξη
- ii. **Την ποιότητα εποπτείας**, π.χ. τεχνική βοήθεια και ψυχολογική υποστήριξη.
- iii. **Την σχέση με τους συναδέλφους**, π.χ. αρμονία στις σχέσεις και σεβασμός.
- iv. **Τις ευκαιρίες προαγωγής**, π.χ. πιθανότητες για περαιτέρω εξέλιξη και
- v. **Την αμοιβή**, π.χ. δίκαιη αμοιβή σε σχέση με τους άλλους με βάση τα προσόντα, την απόδοση κλπ.

Στην περίπτωση της εργασιακής επαγγελματικής ικανοποίησης παρ'όλο που δεν υπάρχει παγκόσμιος ορισμός της (Mumford, 1991), μπορεί να συλληφθεί σαν μια πολυδιάστατη έννοια , η οποία συμπεριλαμβάνει ένα σύνολο θετικών και αρνητικών συναισθημάτων μέσα απ τα οποία οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται τη δουλειά τους (Davis and Newstrom, 1999).

Συγκεκριμένα οι Churchill *et al.* (1974) προσδιορίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση σύμφωνα με όλα τα χαρακτηριστικά της ίδιας της δουλειάς και του εργασιακού περιβάλλοντος το οποίο μπορεί να προσφέρει αμοιβές, εκπλήρωση, ικανοποίηση ή αντίστροφα , συναισθήματα οργής και δυσαρέσκειας. Εν αντιθέσει ο Locke (1976) διαμορφώνει την έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης σαν τη συναισθηματική κατάσταση η οποία απορρέει από την αποδοχή της εργασίας. Συνεπώς οι Price and Muller (1986) αναγνωρίζουν την επαγγελματική ικανοποίηση σαν το βαθμό που αρέσει η εργασία στο άτομο. Εκφραζόμενοι πιο άπλα (με συντομία) , Spector (1997), Judge and Hulin (1993) and Judge and Watanabe (1993) παρουσιάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση σαν το

βαθμό που το άτομο αισθάνεται ικανοποιημένο με τη δουλειά του, το οποίο έχει αντίκτυπο στην προσωπική του ευημερία και ακόμη στην ικανοποίηση απ τη ζωή του εργαζόμενου.

Έρευνες έχουν δείξει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση από την μεριά των εργαζομένων φαίνεται να συνδέεται με: το μισθό και τις γενικότερες παροχές από την εργασία, το προφίλ των συνεργατών, το είδος της εποπτείας που ασκείται στον/στην εργαζόμενο/η, το περιβάλλον εργασίας, τις προοπτικές εξέλιξης και το αντικείμενο της θέσης εργασίας (Ταλιαδώρου, 2004).

Μια ακόμη έρευνα έχει δείξει ότι η επένδυση σε στελέχη και υπαλληλικό προσωπικό είναι σημαντική αφού η συμβολή των εργαζομένων στην παραγωγικότητα και την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών μίας επιχείρησης είναι ιδιαίτερα μεγάλη. Η ικανοποίηση των εργαζομένων έχει πολλές προεκτάσεις για έναν οργανισμό ή μια υπηρεσία όπως αναφέρουν χαρακτηριστικά οι Bowen και Schneider (1985) για να δημιουργηθούν οι συνθήκες που θα αυξήσουν την ικανοποίηση των πελατών (και επομένως τα έσοδα ή τα οφέλη), πρέπει πάνω απ' όλα να υπάρχει ικανό προσωπικό, με μεγάλο βαθμό ικανοποίησης από την εργασία τους. Οι επιχειρήσεις δεν μπορούν να προσεγγίσουν ανταγωνιστικά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών, εάν το προσωπικό δεν αισθάνεται ικανοποιημένο (Garcia-Bernal J. et al, 2002).

Οι παράγοντες που εξετάστηκαν από τη συγκεκριμένη έρευνα αναφορικά με την ικανοποίηση των εργαζομένων, είναι:

- Ο τρόπος διοίκησης των ανωτέρων στους χώρους εργασίας
- Ο τρόπος εργασίας των συναδέλφων
- Το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία
- Το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα.

Η ικανοποίηση από την εργασία πρέπει να θεωρηθεί κυρίως σαν το αποτέλεσμα της εμπειρίας που έχει το άτομο από την εργασία του. Γι' αυτό το λόγο ενδιαφέρον έχει να εξετάσουμε τη σχέση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και των ετών εργασίας στην υπηρεσία/οργανισμό. Το έντονο ενδιαφέρον έγκειται στο γεγονός ότι αυτού του είδους η ικανοποίηση φαίνεται να συνδέεται με την ψυχική υγεία των εργαζομένων, την υψηλή παραγωγικότητα και τα υψηλά ποσοστά παραμονής στον ίδιο εργασιακό χώρο. Μια επιπλέον παράμετρος που εξετάζει η παρούσα έρευνα είναι η ικανοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με τη συνάφεια του διπλώματος ή πτυχίου με την εργασία που εκτελεί ο εργαζόμενος. Η τελευταία αυτή παράμετρος παρουσιάζει στις μέρες μας ακόμη μεγαλύτερο ενδιαφέρον, μίας και η ετεροαπασχόληση, δηλαδή το να απασχολείται κάποιος σε εργασίες που είτε δεν έχουν καμιά συνάφεια με τις σπουδές του είτε έχουν πολύ μικρή, κυριαρχεί στις τάξεις των πτυχιούχων, καθώς περιλαμβάνει περίπου τέσσερις στους δέκα. Μάλιστα στον τομέα της ετεροαπασχόλησης η Ελλάδα κατέχει σήμερα τη δεύτερη θέση σε πανευρωπαϊκό επίπεδο (έρευνα Κάτσικα Χρ., 2008).

Οι παραπάνω δύο παράμετροι και η επίδρασή τους στην ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους παρατίθενται παρακάτω.

2. Προβληματική - Υποθέσεις Εργασίας

Ο βασικός άξονας προβληματικής της έρευνας είναι κατά πόσο επηρεάζεται και σε τι βαθμό έντασης η ικανοποίηση των εργαζομένων από παράγοντες, όπως τα έτη συνεργασίας στην υπηρεσία/οργανισμό, η

συνάφεια του πτυχίου που κατέχει ο εργαζόμενος και της εργασίας που εκτελεί μέσα στην υπηρεσία/οργανισμό σε σχέση με την τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων, τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων στο χώρο εργασίας, το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους και το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα δραστηριοποίησης του εργαζομένου.

Υποθέσεις που έγιναν είναι οι εξής:

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων στο χώρο εργασίας είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων στο χώρο εργασίας δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας.

H_1 : ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας.

H_1 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας

3. Μεθοδολογία

Για την ανάλυση των παραπάνω σχέσεων χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος χ^2 του στατιστικού προγράμματος SPSS, ώστε να διαπιστωθεί η ένταση της συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών. Αφού χρησιμοποιήθηκαν πίνακες δύο όψεων η ανάλυση αυτών βασίστηκε στην στατιστική τεχνική του ελέγχου χ^2 για τον υπολογισμό του, χρησιμοποιείται η παρατηρούμενη συχνότητα (O) συγκρίνεται με την υποθετική αναμενόμενη συχνότητα (E) η οποία θα ισχύει σε περίπτωση μη ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών. Για παράδειγμα, στην περίπτωση πίνακα διπλής εισόδου (2x2) η ανάληψη ελέγχου εξετάζει την υπόθεση της ανεξαρτησίας των μεταβλητών. Για να εφαρμοστεί τη δοκιμή σχετικά με τις γραμμές δεδομένων r και στήλες c υπολογίσουμε την ποσότητα

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i},$$

όπου $n=rc$ είναι ο αριθμός των κελίων του πίνακα. Η δοκιμή της κατανομής της πιθανότητας του ελέγχου προσεγγίζεται από την κατανομή χ^2 με βαθμούς ελευθερίας προχωρήσαμε σε μη παραμετρικό έλεγχο Monte - Carlo. Ο λόγος που δε χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση Διακύμανσης (Anova) είναι διότι οι μεταβλητές ήταν κατηγορικές και όχι ποσοτικές. Όσο μεγαλύτερη είναι η διαφορά μεταξύ παρατηρούμενων και των αναμενόμενων συχνοτήτων, τόσο μεγαλύτερο είναι το ποσοστό της δοκιμής, υποδεικνύοντας μια ισχυρή εξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών. (Anderson, 1996; Loether and McTavish, 1988).

Το είδος των ερωτήσεων και η υφή της υπόθεσης εργασίας μας κατευθύνει προς συγκεκριμένη ερευνητική διαδικασία αλλά και μεθοδολογία ανάλυσης των δεδομένων. Η διερεύνηση των δομικών στοιχείων του beliefs and values system είναι εφικτή μέσα από ένα κλειστό ερωτηματολόγιο που εστιάζει σε «αξιακά επενδυμένες απαντήσεις» (Grawitz 1993). Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου (διχοτομημένες και πολλαπλής επιλογής) και μοιράστηκαν σε 290 εργαζομένους σε οργανισμούς (δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα). Επελέγησαν τέσσερις ερωτήσεις που εξετάζουν την ικανοποίηση των εργαζομένων στον επαγγελματικό τους χώρο. Η πρώτη διερευνά την ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων τους γενικά στο χώρο εργασίας και η δεύτερη ειδικεύεται στην ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων τους στο χώρο εργασίας. Η Τρίτη ερώτηση αφορά στην ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας από τους συναδέλφους τους στην υπηρεσία και η τέταρτη εξετάζει την ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων στο τμήμα τους. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του ερωτηματολογίου θα αναλυθούν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

Ο πληθυσμός της έρευνας ακολουθεί τα παρακάτω για κάθε κατηγορία χαρακτηριστικά:

- Φύλο : 115 (39,7%) είναι άνδρες, 171 (59,0%) είναι γυναίκες.
- Ηλικία : 13 άτομα (4,5%) είναι από 20-29 ετών, 51 (17,6%) είναι από 30-39, 116 (40,0%) είναι από 40-49, 110 (37,9%) είναι άνω των 50 ετών.
- Έτη εργασίας στην υπηρεσία : 45 άτομα (15,5%) εργάζονται λιγότερο από πέντε έτη στην υπηρεσία, 47 (16,2) από 5-9 έτη, 24 (8,3%) από 10-15, 128 (44,1%) από 16-20 και 46 (15,9%) άνω των 21 ετών.
- Συνολικά έτη εργασίας : 12 άτομα (4,1%) λιγότερο από 5 έτη εργασίας, 30 (10,3%) από 6-10 έτη, 39 (13,4%) από 11-15, 137 (47,2%) από 16-20 και 66 (22,8%) άνω των 21 ετών.
- Οικογενειακή κατάσταση : 63 (21,7%) είναι άγαμοι, 204 (70,3%) έγγαμοι, 20 (6,9%) διαζευγμένοι και 2 (0,7%) χήροι.
- Παιδιά : 207 (71,4%) έχουν παιδιά ενώ 78 (26,9%) δεν έχουν.
- Μορφωτικό επίπεδο : 1 άτομο (0,3%) είναι απόφοιτος δημοτικού, 8 (2,8%) απόφοιτοι γυμνασίου, 70 (24,1%) λυκείου, 9 (3,1%) έχουν

μεταλυκειακό δίπλωμα, 38 (13,1%) είναι απόφοιτοι ΤΕΙ, 135 (46,6%) ΑΕΙ, 19 (6,6%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος και 9 (3,1%) διδακτορικού.

- Συνάφεια πτυχίου και εργασίας : 160 άτομα (55,2%) εκτελούν εργασία συναφή με το πτυχίο τους ενώ 85 (29,3%) όχι.

4. Ανάλυση Συσχετίσεων - Αποτελέσματα Έρευνας

1.1. Ικανοποίηση των εργαζομένων από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων τους.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών έτη εργασίας στην υπηρεσία και ικανοποίησης από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων τους:

Πίνακας 1.1: έτη εργασίας στην υπηρεσία * είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων σας;

Έτη εργασίας στην υπηρεσία	Είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων σας;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Λιγότερο από 5 έτη	3,1	10,5	16,4	7,2	7,8	45,0
5 έως 9 έτη	3,3	10,9	17,1	7,5	8,2	47,0
10 έως 15 έτη	1,6	5,4	8,4	3,7	4,0	23,0
16 έως 20 έτη	8,8	29,5	46,3	20,3	22,0	127,0
περισσότερο από 21 έτη	3,2	10,7	16,8	7,3	8,0	46,0
Σύνολο	20	67,0	105,0	46,0	50,0	288,0
Pearson Chi-Square						0,319
Fisher's Exact Test						0,298

Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας

έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων στελεχών και των ετών υπηρεσίας ($p=0,298$)

1.2 Ικανοποίηση εργαζομένων από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων τους στο χώρο εργασίας.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών έτη εργασίας στην υπηρεσία και ικανοποίησης από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων τους στο χώρο εργασίας:

Πίνακας 1.2: έτη εργασίας στην υπηρεσία * είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων σας;

	Είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων σας;	Σύνολο
--	---	--------

	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Λιγότερο από 5 έτη	1,9	18,8	15,4	6,1	2,8	45,0
5 έως 9 έτη	2,0	19,7	16,1	6,3	2,9	47,0
10 έως 15 έτη	1,0	9,6	7,9	3,1	1,4	23,0
16 έως 20 έτη	5,3	53,6	43,8	17,3	8,0	128,0
περισσότερο από 21 έτη	1,9	19,3	15,8	6,2	2,9	46,0
Σύνολο	12,0	121,0	99,0	39,0	18,0	289,0
Pearson Chi-Square	0,255					
Fisher's Exact Test	0,245					

Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων στο χώρο εργασίας είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων στο χώρο εργασίας δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων και των ετών υπηρεσίας.

1.3 Ικανοποίηση εργαζομένων από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών έτη εργασίας στην υπηρεσία και ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία:

Πίνακας 1.3: έτη εργασίας στην υπηρεσία * είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία;

Έτη εργασίας στην υπηρεσία	Είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Λιγότερο από 5 έτη	5,9	25,1	9,0	3,6	1,4	45,0
5 έως 9 έτη	6,2	26,2	9,4	3,7	1,5	47,0
10 έως 15 έτη	3,0	12,8	4,6	1,8	0,7	23,0
16 έως 20 έτη	16,8	71,3	25,7	10,2	4,0	128,0
περισσότερο από 21 έτη	6,0	25,6	9,2	3,7	1,4	46,0
Σύνολο	38,0	161,0	58,0	23,0	9,0	289,0
Pearson Chi-Square	0,687					
Fisher's Exact Test	0,674					

Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία και των ετών υπηρεσίας ($p=0,674$).

1.4 Ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών έτη εργασίας στην υπηρεσία και ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα τους:

Πίνακας 1.4: έτη εργασίας στην υπηρεσία * είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα σας;

Έτη εργασίας στην υπηρεσία	Είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα σας;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Λιγότερο από 5 έτη	13,2	24,3	4,4	2,0	1,1	45,0
5 έως 9 έτη	13,8	25,4	4,6	2,1	1,1	47,0
10 έως 15 έτη	6,8	12,4	2,2	1,0	0,6	23,0
16 έως 20 έτη	37,6	69,1	12,4	5,8	3,1	128,0
περισσότερο από 21 έτη	13,5	24,8	4,5	2,1	1,1	46,0
Σύνολο	85,0	156,0	28,0	13,0	7,0	289,0
Pearson Chi-Square	0,996					
Fisher's Exact Test	0,999					

Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

H_1 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα δεν είναι ανεξάρτητη από τα έτη υπηρεσίας.

έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα και των ετών υπηρεσίας ($p=0,999$).

2.1 Ικανοποίηση των εργαζομένων από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων τους.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό και ικανοποίησης από το τρόπο διοίκησης των ανωτέρων τους:

Πίνακας 2.1: συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό * είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων σας;

Συνάφεια πτυχίου-εργασίας	Είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων σας;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Ναι	10,4	36,6	60,1	25,5	27,4	160,0
Όχι	5,6	19,4	31,9	13,5	14,6	85,0
Σύνολο	16,0	56,0	92,0	39,0	42,0	245,0
Pearson Chi-Square	0,004					
Fisher's Exact Test	0,003					

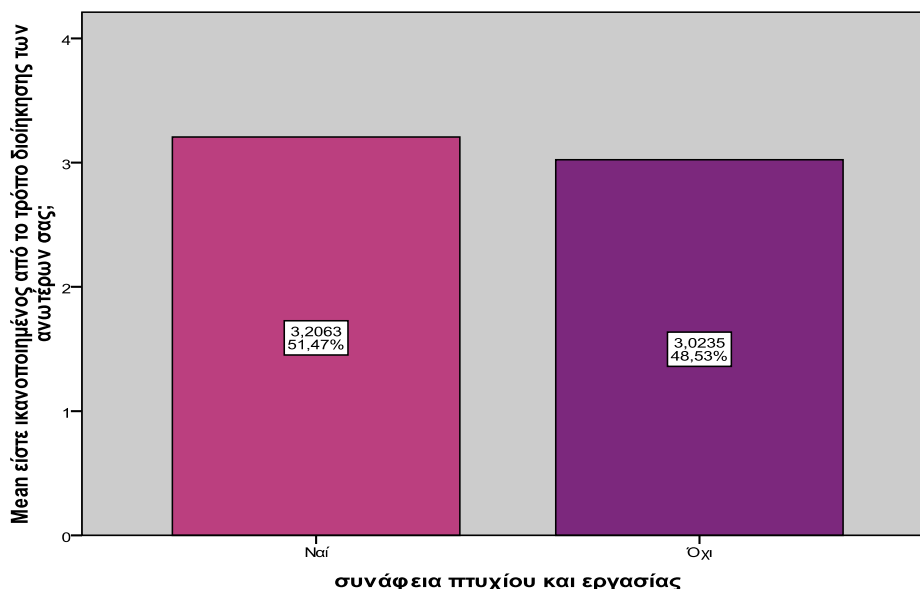
Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό.

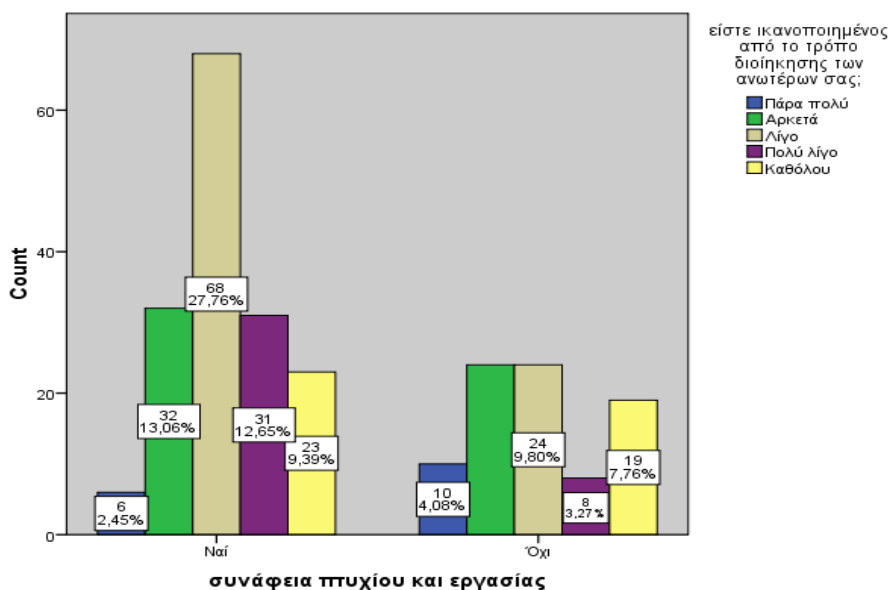
H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό.

έδειξε την ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων στελεχών και της συνάφειας πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό ($p=0,004$).

Από τα παρακάτω διαγράμματα διαπιστώνεται ότι υπάρχει αρνητική συσχέτιση μεταξύ της συνάφειας του πτυχίου και της εργασίας που εκτελείται μέσα στον οργανισμό και της ικανοποίησης που λαμβάνει ο εργαζόμενος από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων του.



Διάγραμμα 1: συσχέτιση συνάφειας πτυχίου και εργασίας με την ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων (συγκέντρωση θετικών και αρνητικών απαντήσεων).



Διάγραμμα 2: συσχέτιση συνάφειας πτυχίου και εργασίας με την ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων (με διαβάθμιση).

2.2 Ικανοποίηση εργαζομένων από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων τους στο χώρο εργασίας.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό και ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων τους στο χώρο εργασίας:

Πίνακας 2.2: συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό * είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων σας;

Συνάφεια πτυχίου-εργασίας	Είστε ικανοποιημένος από τον τρόπο εργασίας (σε επίπεδο αποτελεσματικότητας) των συναδέλφων σας;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Ναί	7,8	68,6	52,2	21,6	9,8	160,0
Όχι	4,2	36,4	27,8	11,4	5,2	85,0
Σύνολο	12,0	105,0	80,0	33,0	15,0	245,0
Pearson Chi-Square	0,570					
Fisher's Exact Test	0,561					

Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό.

H_1 : η ικανοποίηση από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό.

έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από τον τρόπο εργασίας των συναδέλφων και της συνάφειας πτυχίου-εργασίας ($p=0,561$).

2.3 Ικανοποίηση εργαζομένων από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό και ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία:

Πίνακας 2.3: συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό * είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία;

Συνάφεια πτυχίου-εργασίας	Είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Ναι	20,9	94,0	30,7	11,1	3,3	160,0
Όχι	11,1	50,0	16,3	5,9	1,7	85,0
Σύνολο	32,0	144,0	47,0	17,0	5,0	245,0
Pearson Chi-Square	0,509					
Fisher's Exact Test	0,492					

Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας.

H_1 : ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους στην υπηρεσία και της συνάφειας πτυχίου-εργασίας ($p=0,492$).

2.4 Ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα.

Ο πίνακας που ακολουθεί παραθέτει τη συγκέντρωση συχνοτήτων μεταξύ των μεταβλητών συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό και ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα τους:

Πίνακας 2.4: συνάφεια πτυχίου-εργασίας στον οργανισμό * είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα σας;

Συνάφεια πτυχίου-εργασίας	Είστε ικανοποιημένος από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα σας;					Σύνολο
	Πάρα πολύ	Αρκετά	Λίγο	Πολύ Λίγο	Καθόλου	
Ναι	47,7	87,5	14,4	7,2	3,3	160,0
Όχι	25,3	46,5	7,6	3,8	1,7	85,0

Σύνολο		73,0	134,0	22,0	11,0	5,0	245,0
Pearson Chi-Square		0,106					
Fisher's Exact Test		0,114					

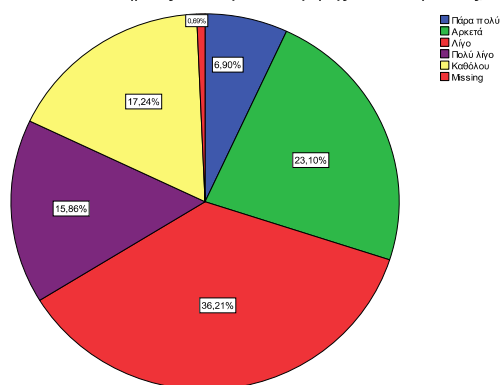
Η εφαρμογή του ελέγχου X^2 - ανεξαρτησίας για τις παρακάτω υποθέσεις:

H_0 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας.

H_1 : η ικανοποίηση από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα δεν είναι ανεξάρτητη από τη συνάφεια πτυχίου-εργασίας.

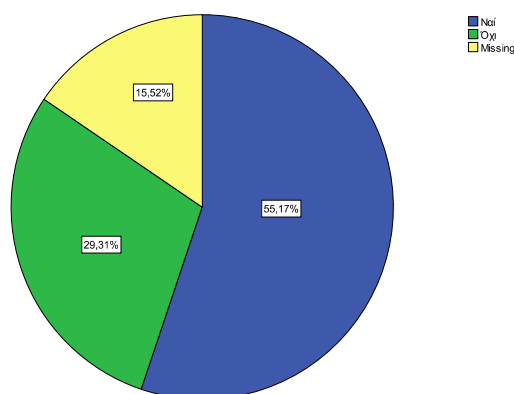
έδειξε την έλλειψη συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από το κλίμα συνεργασίας στο τμήμα και της συνάφειας πτυχίου-εργασίας ($p=0,114$).

είστε ικανοποιημένοι από το τρόπο διοίκησης των ανωτέρων σας;



Διάγραμμα 3: ικανοποίηση από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων.

συνάφεια πτυχίου και εργασίας



Διάγραμμα 4: συνάφεια πτυχίου με την εργασία που εκτελείτε στον οργανισμό.

5. Συμπεράσματα

Οι πιο επιτυχημένοι οργανισμοί και επιχειρήσεις είναι εκείνες στις οποίες οι σχέσεις εργοδότη και εργαζομένου έχουν διαμορφωθεί με τρόπο που επιτρέπει στον εργαζόμενο να αναπτύξει πρωτοβουλίες και δραστηριότητες που θα βοηθήσουν την επιχείρηση να πετύχει τους στόχους της.

Πολλοί ερευνητές της Διοίκησης Επιχειρήσεων έχουν ασχοληθεί με το ζήτημα της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους και πως αυτή αλληλεπιδρά με διάφορες άλλες παραμέτρους. Στην παρούσα εργασία έγινε μία μικρή προσέγγιση του σπουδαίου αυτού ζητήματος με στόχο να διαμορφωθεί μία πρώτη εικόνα όσον αφορά την ικανοποίηση των εργαζομένων και αν υπάρχει αλληλεπίδραση με τα έτη εργασίας στην υπηρεσία ή οργανισμό και την συνάφεια των σπουδών του εργαζομένου και της εργασίας που έχει κληθεί να φέρει σε πέρας στην εργασία του. Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων από τον τρόπο διοίκησης από τους ανωτέρους τους εξαρτάται από το αν η εργασία που έχουν κληθεί να κάνουν μέσα στον οργανισμό είναι σχετική με το αντικείμενο των σπουδών τους.

Απο την έρευνα, που παρατέθηκε παραπάνω, οι παράγοντες που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους είναι αυτοί της συνάφειας του πτυχίου με την εργασία που έχει αναλάβει ο εργαζόμενος μέσα στον οργανισμό και την ικανοποίηση που λαμβάνει από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων του. Ενώ οι υπόλοιποι παράγοντες που εξετάστηκαν δεν έχουν αλληλεξάρτηση μεταξύ τους.

Η ικανοποίηση των εργαζομένων είναι ένας από τους κύριους στόχους που σχετίζονται άμεσα με την αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων στο σύγχρονο υπέρ ανταγωνιστικό αγοραίο περιβάλλον. Οι οργανισμοί δεν μπορούν να φθάσουν σε ανταγωνιστικά επίπεδα ποιότητας, είτε σε επίπεδο προϊόντων είτε σε επίπεδο υπηρεσιών, εάν το προσωπικό τους δεν αισθάνεται ικανοποιημένο ή δεν ταυτίζεται με την εταιρεία. Στον αντίποδα, προσωπικό που παρακινείται μπορεί να είναι καθοριστικός παράγοντας επιτυχίας της επιχείρησης (Stewart,1996).

Συμπερασματικά όταν ένας εργαζόμενος δεν απασχολείται σε θέση συναφή με το αντικείμενο των σπουδών του τότε αυτό επηρεάζει την ικανοποίηση του από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων του (διαγράμματα 1 και 2). Αυτό είναι ένα λογικό συμπέρασμα μίας και οι συνθήκες που επικρατούν σήμερα (οικονομική κρίση, ανεργία, πληθώρα επιστημόνων, περιορισμένες διέξοδοι) «εξαναγκάζουν» τους νέους, αλλά και γενικότερα όσους αναζητούν εργασία να στρέφονται σε θέσεις εργασίας που δεν είναι σχετικές με την κατεύθυνση σπουδών τους.

Επιπλέον, λόγω της ανεργίας και της οικονομικής δυσπραγίας, που επικρατεί στις μέρες μας, το δημόσιο φαίνεται να είναι η μία διέξοδος για τους νέους σήμερα, επιδιώκοντας να προσληφθούν σε αυτό ακόμη και σε θέσεις που δεν είναι συναφείς με τις σπουδές που έχουν κάνει. Όμως αυτό, όπως φαίνεται και από την έρευνα, έχει επίπτωση στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από την εργασία τους και συγκεκριμένα από τον τρόπο διοίκησης των ανωτέρων τους. Οι εργαζόμενοι σήμερα έχουν την τάση επιδιώκουν να βρουν μία οποιαδήποτε θέση εργασίας έστω και αν αυτή είναι εντελώς έξω από αυτό που έχουν σπουδάσει, αυτό γίνεται φανερό από το υψηλό ποσοστό των αρνητικών απαντήσεων, 29,31%, στην ερώτηση της συνάφειας του πτυχίου και της εργασίας που εκτελείται μέσα στην υπηρεσία ή οργανισμό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ξένη βιβλιογραφία:

- Anderson, T.W. (1996), *"The New Statistical Analysis of Data"*, New York: Springer-Verlag.
- Bowen, D.E, Schneider, B, (1985), *"Boundary spanning role employees and the service encounter: some guidelines for management research"*, στο Czepiel, J.A, Soloman, M.R, Surprenant, C.F, *The Service Encounter*, Lexington, MA.
- Churchill, G.A., Ford, N.M., Walker, O.C. (1974), *"Measuring the job satisfaction of industrial salesmen"*, *Journal of Marketing Research*, Vol. 11 pp.323-32.
- Davis, K.Y., Newstrom, J.W. (1999), *"Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional"*, 10th ed., McGraw-Hill, Mexico City.
- García-Bernal J., Gargallo-Castel A., Marzo-Navarro M., Rivera-P.Torres (2002), *"Job satisfaction empirical evidence of gender differences"*.
- Grawitz, M. (1993), *"Methodes des sciences sociales"*, Paris, Dalloz.
- Javier García-Bernal, Ana Gargallo-Castel, Mercedes Marzo-Navarro, Pilar Rivera-Torres (2005), *"Job satisfaction: empirical evidence of gender differences"*, *Women in Management Review* Vol. 20 pp. 279-288.
- Judge, T.A., Hulin, C.L. (1993), *"Job satisfaction as a reflection of a disposition: a multiple source causal analysis"*, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Vol. 56 pp.388-421.
- Judge, T.A., Watanabe, S. (1993), *"Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship"*, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 pp.939-48.
- Locke, E.A. (1976), *"The nature and consequences of job satisfaction"*, in Dunnette, M.D. (Eds), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL, pp.1297-349.
- Loether, H.J. and McTavish D.G. (1988), *"Descriptive and Inferential Statistics"*, Boston: Allyn and Bacon.
- Mumford, E. (1991), *"Job satisfaction: a method of analysis"*, *Personnel Review*, Vol. 20 No.3
- Price, J.L., Muller, C.W. (1986), *Absenteeism and Turnover among Hospital Employees*, JAI Press, Greenwich, CT.
- Spector, P.E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Stewart T.A. (1996), *"La satisfacción de los empleados en España"*, *Una perspectiva Europea, Capital Humano*, Vol. 93 pp. 16-22.

Ελληνική βιβλιογραφία:

- Ζάβλανος Μ. (2002). *Οργανωτική Συμπεριφορά*, Εκδόσεις Σταμούλη.
- Κάτσικας Χ. (2008) Έρευνα με βάση σύνθεση στοιχείων ΕΣΥΕ, Ερευνών Γραφείων Διασύνδεσης ΑΕΙ, Παρατηρητηρίου Απασχόλησης ΟΑΕΔ, Επαγγελματικών Δικηγορικού Συλλόγου, Ιατρικού Συλλόγου, Οδοντιατρικού Συλλόγου, Φαρμακευτικού Συλλόγου www.tanea.gr
- Σιώμκος, Ι.Γ., Βασιλικοπούλου, Ι.Α., ., (2005) *Εφαρμογή Μεθόδων Ανάλυσης στην Έρευνα Αγοράς*, Εκδόσεις Σταμούλη.
- Ταλιαδώρου Α., (2004). *"Η επαγγελματική Ικανοποίηση"*.